

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA INCASSI E RISCOSSIONE VOLONTARIA	UNITÀ CONTENZIOSO TRIBUTARIO	CONTENZIOSO TRIBUTARIO DI PRIMO E SECONDO GRADO	COSTITUZIONI NEI TERMINI, IN PRIMO ED IN SECONDO GRADO (20 GG. ANTE UDIENZA) RISCONTRO NEI TERMINI DEI RAPPORTI DELL'AVVOCATURA COMUNALE SUI RICORSI PER CASSAZIONE	95% 95%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	AUTOTUTELA	NUMERO DI ACCERTAMENTI ANNULLATI / NUMERO ISTANZE DI AUTOTUTELA PRESENTATE	12%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	ACCERTAMENTI TARI	NUMERO DI AUTOTUTELE PRESENTATE / NUMERO DI ATTI EMESSI	20%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ AREE FABBRICABILI E FABBRICATI	ACCERTAMENTO AREE FABBRICABILI	PERCENTUALE DI ATTI ANNULLATI RISPETTO AGLI ATTI EMESSI	16%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	ACCERTAMENTO FABBRICATI - IMU - TASI	N.ATTI ANNULLATI/ATTI EMESSI	15%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA RISCOSSIONE COATTIVA E SANZIONI CODICE DELLA STRADA	UNITÀ GESTIONE PROCEDURE COATTIVE ENTRATE TRIBUTARIE E ALTRE ENTRATE	CONTROLLO RISCOSSIONI E FORMAZIONE RUOLI COATTIVI TRIBUTO IMMOBILI	PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO TOTALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI PERCENTUALE DEI PROVVEDIMENTI DI DISCARICO PARZIALE SUL TOTALE DEI PROVVEDIMENTI	15% 2,5%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	GENERAZIONE MASSIVA ATTI DI ACCERTAMENTO IMU - TASI	ATTI ANNULLATI/ ATTI EMESSI	25%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA MONITORAGGIO ENTRATE E RECUPERO EVASIONE	UNITÀ RECUPERO EVASIONE E ANTIRICICLAGGIO	ACCERTAMENTO DI VARIAZIONI NELLO STATO DI FATTO DEGLI IMMOBILI NON DICHIARATO IN CATASTO	PERCENTUALE DI SCOSTAMENTO TRA COMUNICAZIONI INVIATE AI PROPRIETARI DI UNITÀ IMMOBILIARI VARIATE NELLO STATO DI FATTO E NON DICHIARATE IN CATASTO E RICHIESTE DI COLLAUDO/SURROGA ALL'AGENZIA DELLE ENTRATE	10%
DIREZIONE SPECIALISTICA INCASSI E RISCOSSIONE	AREA INCASSI E RISCOSSIONE VOLONTARIA	UNITÀ RISCOSSIONE VOLONTARIA ENTRATE E RETTE SCOLASTICHE	ATTRIBUZIONE QUOTE CONTRIBUTIVE NIDI D'INFANZIA E SEZIONI PRIMAVERA	TEMPO MEDIO DI RIDEFINIZIONE DELLA REVISIONE QUOTA DI COMPETENZA DEL DIRETTORE	≤ 60 GIORNI