

## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Politiche delle Entrate - Affissioni - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche e trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
Richiesta affissione	Tempestività	Garanzia dell'affissione nel periodo prescelto dall'utente	100%	100%	5509 evase/5509 ricevute		Sistema on line gestione affissioni QUIX - report Cronologico	
Rinuncia affissione	Tempestività	Tempo massimo di evasione della richiesta	Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	68 evase/68 ricevute		file di monitoraggio rinunce affissioni 2023 e archivio digitale pratiche	
Rimborsi su istanza del richiedente	Tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso	Entro 80 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	88 evase/88 ricevute		file di monitoraggio rimborsi 2023 e archivio digitale pratiche	
Gestione segnalazioni disservizi	Tempestività	Tempo massimo per risposte scritte	Entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione	100%	14 evase/14 ricevute		file di monitoraggio segnalazioni disservizi e archivio digitale pratiche	
Informazioni relative alla specifica situazione del richiedente	Tempestività	Tempo intercorrente tra la richiesta informazioni da parte dell'utente e la risposta scritta da parte dell'ufficio affissioni	Entro 30 giorni	100%	3726 evase/3726 ricevute		archivio mail a indirizzo affissioni@comune.genova.it anno 2023	
	Accessibilità	Numero canali attivi di informazione	3 canali di informazione (sito istituzionale, piattaforma affissioni, email)	100%	3 canali		sito istituzionale, piattaforma affissioni, email	

AZIONI DI MIGLIORAMENTO	ESITI
1) Nuova funzionalità del portale di richiesta affissioni che consente la visualizzazione della fotografia degli impianti	Positivo
2) Nuova funzionalità del portale di richiesta affissioni che consente la visualizzazione della disponibilità degli spazi liberi di affissione in ogni momento dell'anno	Positivo
3) Nuova funzionalità del portale di richiesta affissioni che consente all'utente di effettuare in autonomia direttamente da portale la richiesta di cambio soggetto	Positivo