

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Politiche delle Entrate- Affissioni- Anno 2024

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Richiesta affissione	Tempestività	Garanzia dell'affissione nel periodo prescelto dall'utente	100%	100%	3851/3851		Sistema on line QUIX	
Rinuncia affissione	Tempestività	Tempo massimo di evasione della richiesta	Entro 20 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	53/53		Archivio digitale affissioni 2024	
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%	42/42		Archivio digitale affissioni 2024	
Gestione segnalazioni disservizi	Tempestività	Tempo massimo per risposte scritte	Entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione	100%	12/12		Archivio digitale affissioni 2024	
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 20 giorni	100%	3917/3917		casella posta elettronica affissioni@comune.genova.it	
	Accessibilità	Numero canali attivi di informazione	3 canali di informazione (sito istituzionale, piattaforma affissioni, email)	100%	3/3		Sito Istituzionale, Sistema on line QUIX, casella posta elettronica affissioni@comune.genova.it	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
1) Messaggi pop-up di ausilio nell'inserimento dell'affissione				IMPLEMENTAZIONE ATTIVATA su Sistema on line QUIX, MESSAGGI INSERITI				
2) Inserimento documenti relativi alla richiesta di affissione nella sezione "Le mie pratiche";				IMPLEMENTAZIONE ATTIVATA su Sistema on line QUIX, DOCUMENTI INSERITI				