

Comune di Moncalvo – Gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Monitoraggio rispetto standard di qualità – Anno 2024

Servizio erogato	Indicatore	Standard di qualità	Esiti monitoraggio anno 2024
Emissione avviso di pagamento (documento di riscossione)	Rispetto della tempistica di distribuzione degli avvisi	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata	Rispettato: 100%
Gestione risposte alle dichiarazioni di inizio, variazione e cessazione del servizio	Rispetto della tempistica, delle modalità e dei contenuti minimi	Invio della risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione, formulata con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta	Dichiarazioni presentate: n. 70 Risposte inviate entro 30 gg.: n. 67 Percentuale: 95,71% Tempo medio risposta: 4,78 gg
Consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti	Rispetto dei tempi di consegna	Consegna delle attrezzature entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della dichiarazione	Rispetto tempistica: 100%
Gestione reclami e richieste scritte di informazioni attinenti alla Tari	Rispetto della tempistica e dei contenuti minimi. Uso di un linguaggio chiaro	Invio della risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta, formulata in modo chiaro e comprensibile, con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta	Non pervenute in forma scritta
Gestione richieste di rettifica di importi addebitati e richieste di rimborso	Rispetto dei tempi di risposta, delle modalità e dei contenuti minimi	Invio della risposta entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta, formulata con i contenuti minimi previsti dal TQRIF e dalla Carta	Rettifica: non pervenute in forma scritta Richieste di rimborso presentate: n. 1 Risposte inviate entro 60 gg: n. 1 Rispetto tempistica: 100%
Accredito o compensazione somme non dovute (rimborsi)	Rispetto dei tempi di accredito o compensazione	Accredito o compensazione delle somme non dovute entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	Istanze pervenute n. 1 Conclusione del procedimento nei 120 gg. Rispetto tempistica: 100%
Gestione istanze di rateizzazione	Rispetto della tempistica di definizione	Definizione della rateizzazione entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta	Non pervenute