

questionario
CARTA DEI SERVIZI



DUOMO GPA SRL

Viale Sarca 195, 20126 Milano (MI)
Tel. 02/642591 – Fax 02/6424784

www.duomogpa.it – info@duomogpa.it – milano@pec.duomogpa.it

P. IVA 13274540155 – CF 00907370415

Iscrizione Albo n. 57

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ufficio della Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007 (Legge Finanziaria 2008), è tenuto a fornire ai propri utenti. Nel documento sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi, e ai principi contenuti nello Statuto dei diritti del contribuente (Legge 212/2000).

La Carta dei servizi rappresenta, quindi, un importante strumento per conoscere meglio e più da vicino il Comune e il Concessionario che gestisce in concessione dei servizi Comunali per conto del Comune affidatario.

Al contempo, la carta può diventare per il cittadino una pratica e utile guida per orientarsi meglio nella normativa vigente e avere indicazioni concrete su come presentare una dichiarazione, una pratica o un reclamo, su come ottenere un permesso, per conoscere tempi e modi di rilascio dei documenti, ma anche per avanzare proposte o dare suggerimenti per migliorare i servizi.

È, dunque, un canale di comunicazione privilegiato tra il Comune, il Concessionario e i cittadini, uno strumento per dialogare e rafforzare, attraverso la conoscenza diretta, quel legame di fiducia e reciproca collaborazione che deve fondare e alimentare il rapporto tra la comunità cittadina e l'Amministrazione.

DUOMO GPA srl

Normativa di riferimento

[Direttiva Ministeriale](#)

[Articolo 1, comma 461, Legge 244/2007 \(finanziaria 2008\)](#)

PRINCIPI FONDAMENTALI

DUOMO GPA si impegna a erogare i propri servizi alla comunità rispettando i seguenti principi fondamentali stabiliti dalla Legge 212/2000.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e DUOMO GPA sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Particolare attenzione viene posta nei confronti di persona disabili, degli anziani e di coloro che appartengono alle fasce deboli.

Ai cittadini viene garantito un trattamento imparziale e obiettivo nelle diverse situazioni che si presentano.

PARTECIPAZIONE

I cittadini vengono informati costantemente e in modo dettagliato rispetto ai servizi erogati. In particolare si chiede ai cittadini di partecipare attivamente attraverso proprie proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che posso aiutare a migliorare il servizio.

CONTINUITÀ

L'utente/contribuente ha diritto alla continuità del servizio. In caso di interruzioni programmate ha diritto a una informazione preventiva sui tempi e sulle motivazioni del disservizio.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il cittadini ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento a proprio carico e i relativi tempi di esecuzione.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

DUOMO GPA si impegna a perseguire l'obiettivo prioritario del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, attraverso il costante aggiornamento e l'utilizzo di soluzioni tecnologiche e organizzative adatte agli scopi. La politica aziendale della Qualità è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO

I servizi vengono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni.

GENTILEZZA E CORTESIA

Il cittadino ha diritto ad un rapporto con tutto il personale di DUOMO GPA basato sulla gentilezza e sulla cortesia.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione della Qualità di DUOMO GPA si applica a tutte le attività relative all'erogazione servizi di liquidazione, accertamento e riscossione affidate. Nella tabella che segue sono descritti i parametri di riferimento utili nel rapporto con il contribuente:

ATTIVITÀ	TEMPISTICHE GARANTITE
Richiesta di informazioni e prenotazioni	PRESSO L'UFFICIO - Immediata TELEFONICA – Immediata E-MAIL – 1 giorno lavorativo FAX – 1 giorno lavorativo CARTACEA – 2 giorni lavorativi
Richiesta di chiarimenti sugli avvisi di accertamento, ecc.	PRESSO L'UFFICIO - Immediata TELEFONICA – Immediata E-MAIL – 1 giorno lavorativo FAX – 1 giorno lavorativo CARTACEA – 2 giorni lavorativi
Richieste di rimborso	Risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta **
Richiesta di rateizzazione	Entro 8 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta **
Disponibilità Call-Center Assistenza Clienti	Numero verde - orario di sportello 800.55.00.73
Funzionalità sito web	24h/24 - 7gg/7
Tempo intercorrente tra prenotazione e appuntamento	Da 1 a 21 gg, in relazione al periodo e al numero di prenotazioni già in carico
Risposte in ordine ai reclami scritti	Entro 8 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo **

** = le tempistiche indicate si riferiscono alla presa in carico ed accettazione della richiesta avanzata dal Contribuente per tutte quelle situazioni in cui (es. rateizzazioni/rimborso complessi) è necessario un approfondimento della singola situazione, prima di rilasciare una conferma definitiva.



Gentile Contribuente,

DUOMO GPA è costantemente impegnata a migliorare e rendere più semplici e comode tutte le azioni e le prestazioni richieste dai cittadini. Una di queste è certamente la prestazione tributaria, a fronte della quale il Comune riceve una parte consistente delle risorse necessarie per erogare diversi servizi pubblici utili per lo sviluppo del Comune.

La invitiamo, pertanto, a voler esprimere il Suo giudizio attraverso le seguenti emoticon:



la faccina verde indica un giudizio positivo;



la faccina gialla mostra un giudizio sufficiente;



la faccina rossa segnala un giudizio negativo.

Il questionario è anonimo e le risposte date saranno utilizzate esclusivamente per il miglioramento dei servizi in concessione per il Comune di riferimento* (da indicare) e per il servizio erogato**.

Una volta compilato (segnando con una X laddove si vuole dichiarare il livello di servizio percepito in una determinata attività), le pag. 6-7 possono essere trasmesse a mezzo fax al numero 02/6424784.

*= inteso come il Comune per il quale si è contribuenti di uno o più tributi

** = inteso come il tipo di tributo per la gestione del quale si è entrati in contatto con DUOMO GPA

QUESTIONARIO

Comune di _____ Tributo _____

Modalità di erogazione del servizio

SERVIZIO	GIUDIZIO		
SPORTELLO			
TELEFONO			
WEB			

Valutazione - questionario

SPORTELLO	Accessibilità	Attesa allo sportello			
	Adeguatezza dell'interfaccia	Competenza dell'operatore			
	Efficienza del processo	Necessità di tornare			
	Comunicazione	Poca chiarezza sui servizi erogati			
TELEFONO	Accessibilità	Attesa al telefono			
	Adeguatezza dell'interfaccia	Competenza dell'operatore			
	Efficienza del processo	Necessità di richiamare			
	Comunicazione	Poca chiarezza sui servizi erogati			

WEB	Accessibilità	Difficoltà di accesso			
	Adeguatezza dell'interfaccia	Informazioni non aggiornate			
	Efficienza del processo	-			
	Comunicazione	Istruzioni non chiare			

In caso di giudizio negativo, Le chiediamo cortesemente di indicare il motivo prevalente dell'insoddisfazione, scegliendolo tra quattro alternative standard di risposta:

AMBITO DI MISURAZIONE	SPORTELLO	TELEFONO	WEB
Accessibilità	Attesa allo sportello	Attesa al telefono	Difficoltà di accesso
Adeguatezza dell'interfaccia	Competenza dell'operatore	Competenza dell'operatore	Informazioni non aggiornate
Efficienza del processo	Necessità di tornare	Necessità di richiamare	-
Comunicazione	Poca chiarezza sui servizi erogati	Poca chiarezza sui servizi erogati	Istruzioni non chiare