

SERVIZIO EROGATO: "Sportello tassa auto – assistenza al contribuente"

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **SERVIZIO RISORSE FINANZIARIE E BILANCIO**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Sportello tassa auto – assistenza al contribuente
Descrizione del servizio erogato	Attività di informazione e assistenza al contribuente in materia di tassa automobilistica
Tipologia di servizio	Individuale
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_04 - Gestione delle entrate tributarie e servizi fiscali
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Dirigente del Servizio Risorse Finanziarie e Bilancio
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	.
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	.
Oggetto della prestazione	Si fornisce attività di informazione e assistenza al contribuente in materia di tassa automobilistica, con l'obiettivo di coadiuvare il contribuente stesso nella risoluzione delle problematiche relative alla tassa in questione.
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Il servizio è rivolto ai contribuenti della tassa automobilistica
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Le possibilità di accesso al servizio sono le seguenti: SPORTELLO FISICO*: i contribuenti possono presentarsi presso la sede della Regione Marche, via Gentile da Fabriano n. 9 (Palazzo Raffaello), 4° piano. * Ai fini di limitare i rischi connessi all'emergenza da COVID19, l'attività dello sportello al pubblico per l'assistenza alla tassa automobilistica regionale, situato presso il palazzo della Regione Marche, in via Gentile da Fabriano n° 9, è temporaneamente sospesa fino al perdurare delle disposizioni governative riguardanti gli obblighi di isolamento sociale. https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze-e-Tributi/Tassa-Automobilistica/Contatti ASSISTENZA TELEFONICA: n. 071.9981177 (linea dedicata) CONTATTO WEB/E-MAIL: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze/Tributi-regionali/Richiesta-Informazioni-Bollo-Auto Accedendo al link sopra riportato, è possibile compilare una form di richiesta informazione e inviarla ad una specifica casella di posta dedicata. COMUNICAZIONI POSTALI: L'indirizzo a cui inviare comunicazioni postali è il seguente: "Regione Marche - Servizio Risorse finanziarie e bilancio, Ufficio tributi, via Gentile da Fabriano n. 9, 60125 ANCONA"
Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	E' stata predisposta all'interno del sito web http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze-e-tributi/Tassa-Automobilistica/faq, che contiene informazioni generali in merito alla tassa auto (modalità di pagamento, sanzione e ravvedimento, FAQ...), una sezione specifica (https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze-e-Tributi/Tassa-Automobilistica/Contatti) che riporta l'elenco delle possibili modalità di accesso al servizio di informazione ed assistenza.
Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	Lo sportello fisico è aperto al pubblico dalle ore 9.00 alle ore 12.00*, dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi). L'assistenza telefonica è garantita dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi) Il contatto web è attivo tutti i giorni: il personale addetto procederà a una successiva azione di recall (tramite telefono o mail). * Ai fini di limitare i rischi connessi all'emergenza da COVID19, l'attività dello sportello al pubblico per l'assistenza alla tassa automobilistica regionale, situato presso il palazzo della Regione Marche, in via Gentile da Fabriano n° 9, è temporaneamente sospesa fino al perdurare delle disposizioni governative riguardanti gli obblighi di isolamento sociale. https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze-e-Tributi/Tassa-Automobilistica/Contatti
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessun costo previsto

Contatti	Indirizzo fisico: via Gentile da Fabriano n. 9 (Palazzo Raffaello) 4° piano Email istituzionale: marche@bolloauto.org PEC: regione.marche.finanze@emarche.it Telefono Segreteria: 071.9981177 (call center) Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Finanze-e-Tributi/Tassa-Automobilistica/Contatti
----------	---

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	n. ore apertura ufficio a settimana	15	15
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	n. canali Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	6	6
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	Tempo massimo di risposta agli utenti rispetto al momento dell'accesso.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

3. Trasparenza				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali Telefono, Pec, Posta, Raccomandata AR, Mail, CanaliWeb	6
3.2	Partecipazione			
4. Efficacia				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	(n.istanze evase/n. totale istanze)%anno	100%
4.2	Affidabilità			
4.3	Compiutezza			

