UFFICIO ASSOCIATO DEL CONTENZIOSO TRIBUTARIO E DI CONSULENZA FISCALE

Indagine eseguita tramite il software open source LimeSurvey
dal 13 al 26 Novembre 2019

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO anno 2019

Anagrafica

77 Questionari inviati

42 Restituzioni - pari al **54,5%**

78,6% colleghi di Comuni della provincia associati

16,7% colleghi interni

74% si sono rivolti all'ufficio più di **3 volte** nel corso del 2019

60% avviano la richiesta di supporto consulenza con contatto telefonico

30% via mail

Oggetto della consulenza (risposta multipla)

85,7% consulenza sui tributi locali

40,5% assistenza in giudizio

26,2% supporto nell' iter procedurale e nella stesura atti del contenzioso tributario

83,3% dei casi la risposta è stata risolutiva

14,3% è stato necessario ricontattare l'ufficio

Gradimento

Tempestività con cui è stata fornita la risposta/consulenza

media 9

Completezza delle informazioni ricevute e nella stesura degli atti

media 9,3

Chiarezza delle informazioni ricevute

media 9,3

Disponibilità del personale dell'ufficio

media 9,6

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA **9,2**

Consigli, suggerimenti o proposte di miglioramento

- Sarebbe utile che dall'ufficio provenisse in modo spontaneo una maggiore informazione sulle novità legislative e giurisprudenziali, ma anche una condivisione delle prassi e "**buone pratiche**" adottate dai comuni associati (newsletter? forum?). L'ufficio associato è in una posizione strategica che permette di cogliere le politiche tributarie territoriali e quindi di promuovere azioni coerenti e il più possibile uniformi tra gli associati. I problemi affrontati da un Comune, i casi discussi in commissione tributaria, gli orientamenti seguiti e le soluzioni adottate possono interessare anche gli altri associati e la mancata circolazione di queste informazioni costituisce una perdita.

- Da utente esterno è difficile fornire suggerimenti su come migliorare questo servizio già ottimo per competenza professionalità e disponibilità del personale.
  Tuttavia sarebbe interessante se si riuscissero ad istituire aggiornamenti più frequenti sia in termini di incontri o anche di mail sulle novità normative o problemi interpretativi, casi risolti in altri comuni etc.... in modo da coordinare ancora meglio il lavoro degli uffici associati.

- Dato che facciamo la riscossione coattiva in modo diretto, ci piacerebbe che l'Ufficio associato del contenzioso possa seguirci come assistenza anche in tale ambito.

- Qualche approfondimento /incontro normativo in più per un maggior coordinamento fra i comuni della stessa provincia

- Prevedere alcuni incontri periodici di confronto sulle principali novità normative e loro applicazione.