

# Regione Toscana - Gestione Tassa automobilistica

*Periodo di riferimento: I semestre 2024*

## **Assistenza al contribuente**

### **Analisi dei questionari di gradimento**

Analisi gradimento dei servizi di assistenza

- Assistenza telefonica: 72% di utenti soddisfatti (1.340 questionari ricevuti su 7.108 telefonate)*
- Assistenza presso gli uffici: 57% di utenti soddisfatti (368 questionari ricevuti)*

*Analisi gradimento degli avvisi di scadenza (196 questionari ricevuti):*

- 69% di utenti pienamente soddisfatti*
- 89% di utenti hanno ricevuto tempestivamente l'avviso*
- 83% di utenti non hanno riscontrato difficoltà di pagamento*

## **Dematerializzazione dei processi amministrativi**

Numero di avvisi di scadenza digitali attivati: 13.284

Numero di accessi al portale della Tassa Auto: 104.492