

Regione Toscana - Gestione Tassa automobilistica

Periodo di riferimento: 2023

Assistenza al contribuente

Analisi dei questionari di gradimento

Analisi gradimento dei servizi di assistenza

- Assistenza telefonica: 83% di utenti soddisfatti (*1.991 questionari ricevuti su 11.489 telefonate*)
- Assistenza presso gli uffici: 64% di utenti soddisfatti (*457 questionari ricevuti*)

Analisi gradimento degli avvisi di scadenza (*410 questionari ricevuti*):

- 79% di utenti pienamente soddisfatti
- 93% di utenti hanno ricevuto tempestivamente l'avviso
- 82% di utenti non hanno riscontrato difficoltà di pagamento

Dematerializzazione dei processi amministrativi

Risparmio di risorse e riduzione dell'impatto ambientale

Numero di avvisi di scadenza digitali attivati: 11.173 (*equivalenti ad un risparmio di 220 kg di carta e 112 kg di CO₂*)

Numero di accessi al portale della Tassa Auto: 155.105