



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2025

INDICE

Servizi mappati nella Carta n. 1:

ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1

SERVIZIO 1: richieste di sgravio

SERVIZIO 2: richieste di rimborso

SERVIZIO 3: richieste di rateizzazione ICI

SERVIZIO 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento

SERVIZIO 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso

SERVIZIO 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98

SERVIZIO 7: accertamento con adesione

TARI - AREA TEMATICA 2

Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo

Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Servizio n.10: Sgravi

Servizio n.11: Rimborsi

Servizio n.12: Sospensioni legali della riscossione

TOSAP/ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3

SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1 - SERVIZIO 1: richieste di sgravio - SERVIZIO 2: richieste di rimborso - SERVIZIO 3: richieste di rateizzazione ICI - SERVIZIO 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento - SERVIZIO 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso - SERVIZIO 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98 - SERVIZIO 7: accertamento con adesione							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	lunedì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 n. totale giornate lavorative n. 5 giorni	90%		90%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		0%/0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Il contribuente può inviare le istanze per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. E' attivo il Servizio tributario on-line per l'invio telematico delle	7 giorni		7 giorni	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	Media annuale dei tempi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	180 giorni		180 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	20 giorni		20 giorni	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i Responsabili del Servizio e del Procedimento	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	dei 66 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le eventuali spese a carico dell'utente	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	conformità della prestazione erogata	n. di istanze evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		1900/2112	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		1900/2112	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45 gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		22282/14838*	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	22282	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45 gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		2398/1237*	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	2398	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.10: Sgravi							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		457/327*	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	457	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.11: Rimborsi							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allosportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allosportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		230/250	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	230	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.12: Sospensioni legali della riscossione

Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		261/588	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	261	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2025

TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio di rilascio dei provvedimenti in autotutela/ sgravio o rimborso	n.giorni in media necessari per il rilascio dei provvedimenti	90gg	150gg	60	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo dalla presentazione del reclamo alla risposta per consentire la presentazione del ricorso presso la Commissione Tributaria	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di reclamo/mediazione pervenute	60 gg		60	
Trasparenza	Responsabili	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg		4 gg	
	Procedure di contatto	Indicare sul sito istituzionale Prenotazione Servizi on-line - Apri cassetto tributario- Prenotazione Servizi on-line, oppure tramite chiosco, presente presso la sede istituzionale.	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	2g		2	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	60	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata. Corrispondenza con la normativa prevista	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / su n. di pratiche totali pervenute	30%		40%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	80%		80%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 65**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

dei 65 standards di qualità riferiti ai 15 Servizi descritti nella Carta:

	n. 57 standard sono risultati completamente raggiunti pari al	87,69%
	n. 2 standard sono risultati non raggiunti pari al	3,08%
	n. 6 standard sono risultati non valutabili pari al	9,23%



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2025

INDICE

Servizi mappati nella Carta n. 1:

ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1

SERVIZIO 1: richieste di sgravio

SERVIZIO 2: richieste di rimborso

SERVIZIO 3: richieste di rateizzazione ICI

SERVIZIO 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento

SERVIZIO 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso

SERVIZIO 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98

SERVIZIO 7: accertamento con adesione

TARI - AREA TEMATICA 2

Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo

Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Servizio n.10: Sgravi

Servizio n.11: Rimborsi

Servizio n.12: Sospensioni legali della riscossione

TOSAP/ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3

SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1 - SERVIZIO 1: richieste di sgravio - SERVIZIO 2: richieste di rimborso - SERVIZIO 3: richieste di rateizzazione ICI - SERVIZIO 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento - SERVIZIO 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso - SERVIZIO 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98 - SERVIZIO 7: accertamento con adesione							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	lunedì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 n. totale giornate lavorative n. 5 giorni	90%		90%	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		0% 0%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Il contribuente può inviare le istanze per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. E' attivo il Servizio tributario on-line per l'invio telematico delle	7 giorni		7 giorni	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	Media annuale dei tempi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	180 giorni		180 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	20 giorni		20 giorni	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i Responsabili del Servizio e del Procedimento	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	dei 66 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le eventuali spese a carico dell'utente	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	conformità della prestazione erogata	n. di istanze evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		1399/1722	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		1399/1722	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		17262/15388	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	17262	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg.	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		2320/1037	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	2320	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.10: Sgravi							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg.	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		380/308	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	380	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.11: Rimborsi							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg.	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		497/370	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	497	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.12: Sospensioni legali della riscossione

Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	2	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		186/62	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	186	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2025

TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori							
Carta dei Servizi Tributari							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		5 gg	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2		2	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio di rilascio dei provvedimenti in autotutela/ sgravio o rimborso	n.giorni in media necessari per il rilascio dei provvedimenti	90gg	150gg	90	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo dalla presentazione del reclamo alla risposta per consentire la presentazione del ricorso presso la Commissione Tributaria	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di reclamo/mediazione pervenute	60 gg		60	
Trasparenza	Responsabili	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg		4 gg	
	Procedure di contatto	Indicare sul sito istituzionale Prenotazione Servizi on-line - Apri cassetto tributario- Prenotazione Servizi on-line, oppure tramite chiosco, presente presso la sede istituzionale.	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	2g		2g	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	100	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata. Corrispondenza con la normativa prevista	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / su n. di pratiche totali pervenute	30%		5%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	80%		90%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità monitorati => n. 65**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

dei 65 standards di qualità riferiti ai 15 Servizi descritti nella Carta:

	n. 63 standards sono risultati completamente rispettati pari al	96,92%
	n. 1 standard è risultato parzialmente rispettato pari al	1,54%
	n. 1 standard è risultato non valutabile pari al	1,54%