



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**1° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

##### *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 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022  
 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%		90%	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  Canali di accesso	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 istanze. Per ulteriori informazioni è possibile collegarsi al sito istituzionale: <a href="http://www.comune.palermo.it">www.comune.palermo.it</a> n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	7 giorni		sono stati garantiti per 7 giorni tutti i 6 canali di accesso telematico	
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 gioni	
	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	
	Tempistiche di risposta	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 pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	10%		2654/265	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		2654/531	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		nessuno/2654	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**  
**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./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. allosportello	15-20	
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%		6741/7186	
	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%	6741	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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. 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%		1735/1205	
	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%	1735	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**

**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
				(valore programmato)		(valore reso)	STANDARD
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	0	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		1380/586	
	<i>Compiutezza</i>	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%	1380	

**Carta dei Servizi Tributarî**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**  
**TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.11: Rimborsi**

Carta dei Servizi Tributarî							
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)	
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	
<b>Tempestività</b>	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	0	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	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%		505/275	
	<i>Compiutezza</i>	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%	505	

**Carta dei Servizi Tributarî**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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

Carta dei Servizi Tributarî							
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	0	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3 gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		3 su 32	
	<i>Compiutezza</i>	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%	3 su 32	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022**  
**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		zero gg alla settimana	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2		3	
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	150 gg	
	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 gg	
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 gg	
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	150 gg	
	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%		30%	
	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%		85%	

**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. 66**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:  
1° semestre 2022 :**

dei 66 standards di qualità riferiti ai 4 Servizi descritti nella Carta:

	n. 56	standards sono stati completamente rispettati pari al	84,85%
	n. 3	standards non stati rispettati pari al	4,55%
	n. 7	standards sono risultati non valutabili pari al	10,61%



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**2° SEMESTRE 2022**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

##### *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 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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%		0/52	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi  Canali di accesso	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 istanze. Per ulteriori informazioni è possibile collegarsi al sito istituzionale: <a href="http://www.comune.palermo.it">www.comune.palermo.it</a> n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	7 giorni		Su 7 giorni sono stati garantiti i 5 canali previsti	
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	
	Tempistiche di risposta	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 pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	10%		6664/666	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		6664/1333	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		nessuna/5331	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**  
**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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg./5gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg.	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	15-20	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		12591/11170 *	
	<i>Compiutezza</i>	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%	12.591	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**  
**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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg.	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		1237/445 (*)	
	<i>Compiutezza</i>	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%	1237	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**

**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	0	
	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%		1118/762 (*)	
	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%	1118	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022**  
**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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	0	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		601/293 (*)	
	<i>Compiutezza</i>	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%	601	

**Carta dei Servizi Tributarî**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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

Carta dei Servizi Tributarî							
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5gg.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	0	
	<i>nell'informazione del servizio</i>	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	<i>Responsabili</i>	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.	
	<i>Procedure di contatto</i>	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.	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg.	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		69/397(*)	
	<i>Compiutezza</i>	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%	69	

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 2° SEMESTRE 2022**

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 alla settimana	
	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	90gg	
	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		30	
Trasparenza	Responsabili	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg		4gg	
	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		2gg	
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	120gg	
	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%		30%	
	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. 66**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:  
2° semestre 2022 :**

dei 66 standards di qualità riferiti ai 15 Servizi descritti nella Carta:

	n. 62 Standards sono risultati completamente raggiunti pari al	93,94%
	n. 4 Standards sono risultati non raggiunti pari al	6,06%