



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa Anno 2019

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

Servizi mappati nella Carta n. 15:

-Area tematica 1 (ICI/IMU/TASI):

- Servizio n. 1 Richieste di sgravio
- Servizio n. 2 Richiesta di rimborso
- Servizio n. 3 Richiesta rateizzazione Ici
- Servizio n. 4 Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di accertamento
- Servizio n. 5 Richiesta agevolazioni per comodato d'uso
- Servizio n. 6 Richiesta contratto a canone concordato legge 431/98
- Servizio n. 7 Accertamento con adesione

- -Area tematica 2 (TARSU/TARES/TARI):

- 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

- Area tematica 3 (TOSAP, ICP e RUOLI MINORI):

- Servizio n. 13 Tosap
- Servizio n. 14 ICP
- Servizio n. 15 Ruoli Minori

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

AREA TEMATICA 1 – ICI/IMU/TASI

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

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%		22/47	47%	
	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: www.comune.palermo.it n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	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		nessun reclamo		
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%		401/41	978%	La formula indicatore andrebbe modificata
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		401/90	446%	La formula indicatore andrebbe modificata
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		3/4	75%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019 – AREA TEMATICA 2 – TARI - Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo

Carta dei Servizi Tributari

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/5 gg	100%	
	<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	3		
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20 m		
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.	2 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.	2 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.	2 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%		<u>1241</u> 10641	12%	
	<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%	<u>1175</u> 10641	11%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019 - -
AREA TEMATICA 2 – TARI - Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Carta dei Servizi Tributari

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/5 gg	100%	
	<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	3		
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20 m		
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.	2 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.	2 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.	2 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%	-	<u>232</u> 2703	9%	
	<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%	<u>232</u> 2703	9%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

AREA TEMATICA 2 – TARI - Servizio n.10: Sgravi

Carta dei Servizi Tributari

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/5 gg	100%	
	<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	3		
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20 m		
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.	2 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.	2 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.	2 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%		$\frac{22}{774}$	3%	
	<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%	$\frac{22}{774}$	3%	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

AREA TEMATICA 2 – TARI - Servizio n.11: Rimborsi

Carta dei Servizi Tributari

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/5 gg	100%	
	<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	3		
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20 m		
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.	2 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.	2 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.	2 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%	-	$\frac{11}{97}$	11%	
	<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%	$\frac{11}{97}$	11%	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

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

Carta dei Servizi Tributari

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/5 gg	100%	
	<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	3		
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20 m		
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.	2 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.	2 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.	2 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%	-	$\frac{28}{79}$	35%	
	<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%	$\frac{28}{79}$	35%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019 --
AREA TEMATICA 3 – TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

Carta dei Servizi Tributari

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	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		nessun giorno di mancata apertura		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2	-	2		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Tempo medio di rilascio dei provvedimenti in autotutela/ sgravio o rimborso	n. giorni in media necessari per il rilascio dei provvedimenti	90gg	150gg	150gg		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	-	150gg		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg	-	4 gg		
	<i>Procedure di contatto</i>	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	2gg		2gg		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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		Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<i>Affidabilità</i>	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%	-	nessun reclamo		
	<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 pervenute	80%		<u>390</u> 390	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019
- AREA TEMATICA 1 - ICI/IMU/TASI: SERVIZI: 1: richieste di sgravio - 2: richieste di rimborso - 3: richieste di rateizzazione ICI - 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento - 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso - 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98 - SERVIZIO 7: accertamento con adesione

Carta dei Servizi Tributari

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%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore.
	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: www.comune.palermo.it n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	7 giorni		Sono stati garantiti tutti i canali d'accesso	
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 gg.	
	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		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sui 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%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore.
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		100%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore.



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2019

AREA TEMATICA 2 TARI -- Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo

Carta dei Servizi Tributari							
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	3	
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
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%	-	11%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<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%	10%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Carta dei Servizi Tributari							
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	3	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	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	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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3	Risulta rispettato solo lo standard specifico
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%	-	24%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	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%	24%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.10: Sgravi

Carta dei Servizi Tributari							
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	3	
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20min.	
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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	<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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
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%	-	82%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<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%	82%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore

Carta dei Servizi Tributarî
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.11: Rimborsi

Carta dei Servizi Tributarî							
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	3	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	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	15-20min.	
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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	3gg	Risulta rispettato solo lo standard specifico
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%	-	158%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	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%	158%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

Carta dei Servizi Tributari							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
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	3	
Tempestività	<i>Nella prenotazione appuntamenti</i>	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	45gg	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	<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	15-20min.	
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.	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	<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.	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	<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.	Risultato rispettato solo lo standard specifico
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%	-		Dato non pervenuto
	<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%		Dato non pervenuto

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
AREA TEMATICA 3 TOSAP, ICP E RUOLI MINORI: - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

Carta dei Servizi Tributari

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	Lunedì e venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		Nessun giorno mancante	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2	-	2gg	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Tempo medio di rilascio dei provvedimenti in autotutela/ sgravio o rimborso	n. giorni in media necessari per il rilascio dei provvedimenti	90gg	150gg	90gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	-	60gg	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg	-	4gg	
	<i>Procedure di contatto</i>	Indicate 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	<i>Conformità</i>	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	90gg	
	<i>Affidabilità</i>	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%	-	10%	Il valore non è stato reso come da formula indicatore
	<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 pervenute	80%		260/206 (126,21%)	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

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.

✚ **Servizi erogati => 2**

✚ **Standards di qualità monitorati => 66**

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



1° semestre 2019:

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

- ■ ... 51 (pari al 77,27%) risultano sostanzialmente rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
- ■ ... n. 1 (pari all' 1,51%) risultano non completamente rispettati;
- ■ ... n. 12 (pari al 18,18%) non sono stati rispettati;
- ■ ...per n.2 (pari al 3,04%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

In dettaglio:

Area Tematica 1 (ICI/IMU/TASI) Servizi da 1 a 7 – 12 standard:

■ 8 standards risultano sostanzialmente rispettati;

■ lo standard sulla **"Efficacia –Compiutezza"**, non risulta pienamente rispettato (75% contro l'80% programmato)

■ lo standard sull'**"Accessibilità fisica – apertura pomeridiana"**, non risulta rispettato (47% contro il 90% programmato);

■ con riferimento alla **"Efficacia – Conformità e Affidabilità"** non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati pervenuti non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore e, si ritiene che andrebbe modificata la formula indicatore.



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

Area Tematica 2 (TARI) Servizi da 8 a 12 – 45 standard:

 43 standards risultano sostanzialmente rispettati tuttavia con riferimento alla *“Tempestività –nella prenotazione appuntamenti”*, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

 gli standards sulla *“Efficacia – Conformità e Completezza”*, non risultano rispettati (dal 3 al 35% contro il 75-90% programmato);

Area Tematica 3 (TOSAP, ICP e ruoli minori) Servizi da 13 a 15– 9 standard:

 8 standards risultano sostanzialmente rispettati con riferimento alla *“Tempestività –tempi medi di rilascio”*, e alla *“Efficacia – Conformità”* risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale;

 lo standard sulla *“Tempestività –tempi medi di risposta su reclamo/ricieste di mediazione”*, non risulta rispettato (150 gg. contro i 60 programmati).

2° semestre 2019:

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

-  51 (pari al 77,3%) risultano sostanzialmente rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
-  n. 1 (pari all'1,52 %) risulta non completamente rispettato;
-  n. 4 (pari al 6,06%) non sono stati rispettati;
- per n.8 (pari al 12,12 %) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

In dettaglio:

Area Tematica 1 (ICI/IMU/TASI) Servizi da 1 a 7 (12 standard):

 8 standards di qualità risultano sostanzialmente rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

 I 4 standard per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono quelli riferiti alla *“Accessibilità”* ed all' *“Efficacia – Conformità, Affidabilità e Completezza”*, in quanto i dati pervenuti non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore;

Area Tematica 2 (TARI) Servizi da 8 a 12 (45 standard):

 37 risultano sostanzialmente rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

 I 4 standard che non risultano rispettati sono quelli riferiti:

- o alla *“Efficacia – Conformità”* dei **servizi 8 e 9** (rispettivamente 11% e 24% contro il 90% programmato), inoltre i dati non sono stati resi come da formula indicatore;

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI 1° semestre 2019

- alla “**Efficacia –Compiutezza**” dei **servizi 8 e 9** (rispettivamente 10% e 24% contro il 60-75% programmato), inoltre i dati non sono stati resi come da formula indicatore;

■ ... Lo standard che risulta non completamente rispettato è quello riferito alla “**Efficacia – Conformità**” del **servizio 10** (82% contro il 90% programmato), inoltre i dati non sono stati resi come da formula indicatore;

■ I 3 standard per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono quelli riferiti:

- alla “**Efficacia –Compiutezza**” riferita al **servizio 10**, in quanto i dati non sono stati resi come da formula indicatore;
- alla “**Efficacia –Conformità e Compiutezza**” riferita al **servizio 11**, in quanto , in quanto i dati non sono stati resi come da formula indicatore;
- alla “**Efficacia –Conformità e Compiutezza**” riferita al **servizio 12**, in quanto , in quanto i dati non sono pervenuti.

Area Tematica 3 (TOSAP, ICP e ruoli minori) Servizi da 13 a 15 (9 standard):

■ 8 standards di qualità sono stati rispettati.

■ lo standard per il quale non si è potuto procedere ad alcuna verifica è quello dell’ “**Efficacia –Affidabilità**” riferita a **tutti e 3 i servizi**, in quanto i dati non sono stati resi come da formula indicatore