



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa Anno 2020

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 ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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							
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%		9/52	
	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: www.comune.palermo.it n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	7 giorni		sono stati garantiti su 7 giorni tutti i canali di accesso prima del covid. Successivamente solo i 6 canali telematici	
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%		713/72	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		713/143	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		Nessuna/570	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
TARI - AREA TEMATICA 2 - 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 /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. allo sportello	15	
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%	-	1851/917	
	<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%	1851	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	5 /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. allo sportello	15	
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%	-	1839/480	
	<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%	1839	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%	5 /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. allo sportello	15 min.	
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%	-	1103/72	
	<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%	1103	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

TARI - AREA TEMATICA 2 - 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 /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. allo sportello	15	
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%	-	168/128	
	<i>Compiutezza</i>	eshaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	168	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)		(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 /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	15 min.	
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%	-	28/15	
	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%	28	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - 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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		0 GIORNI ALLA SETTIMANA DEL COVID	
	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	-	60gg	
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	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	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	90gg	
	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%	Il dato non è reso secondo la 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 pervenute	80%		80%	Il dato non è reso secondo la formula indicatore



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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							
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 causa covid	
	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		Su 7 giorni sono stati garantiti tutti i 6 canali telematici 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%		1122/113=992%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		1122/225=498%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		Nessuna/898	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
TARI - AREA TEMATICA 2 - 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.=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	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. allo sportello	15-20m.	
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%	-	4545/7353=62%	
	<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%	4545	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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	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	15-20 min.	
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%	-	2786/1112=251%	
	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%	2786	Il dato non è reso secondo la formula indicatore



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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	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	
	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.	
	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%	-	1937/100=1937%	
	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%	1937	Il dato non è reso secondo la formula indicatore



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

TARI - AREA TEMATICA 2 - 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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%		Nessuna verifica possibile in quanto il dato non è stato reso
	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	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.	
	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%	-	266/159=167%	
	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%	266	Il dato non è reso secondo la formula indicatore

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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)		(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	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	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	
	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%	-	2 su 16=13%	
	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%	2	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - 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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		3	
	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	100gg	
	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	-	40gg	
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	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	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	90gg	
	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%	<i>Il dato non è reso secondo la formula indicatore</i>
	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%	<i>Il dato non è reso secondo la formula indicatore</i>



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

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.

 **Services erogati => 15**

 **Standards di qualità monitorati => 66**

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

1° semestre 2020:

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

-  62 (pari al 93,94%) risultano sostanzialmente rispettati.
-  n. 2 (pari al 3,03%) non sono stati rispettati;
- per n.2 (pari al 3,03%) 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.

 **Services erogati => 15**

 **Standards di qualità monitorati => 66**

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

2° semestre 2020:

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



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2020

-  ...n. 46 (pari al 69,70%) risultano sostanzialmente rispettati.
-  ... n. 6 (pari al 9,09%) non sono stati rispettati;
-  ... n. 2 (pari al 3,03%) non sono stati rispettati;
-  ...per n. 12 (pari al 18,18%) 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.