



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa ANNO 2018 - TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella

Carta dei servizi Tributari

Servizi mappati nella Carta => n. 15 suddivisi in tre aree tematiche:

- **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 (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 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

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%		Lo standard programmato non è coerente con la formula indicatore
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		<u>25</u> 49	51%	
	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		20 giorni		
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni sul 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%		<u>131</u> 1310	10%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		<u>262</u> 1310	20%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		<u>1048</u> 1310	80%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	$\frac{5}{5}$	100%	
	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 lo standard specifico ma non quello generale programmato
	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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2gg		
	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.	2gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	2gg		
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%		$\frac{8515}{16070}$	53%	
	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%	$\frac{8440}{8515}$	99%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%	$\frac{5}{5}$	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 lo standard specifico ma non quello generale programmato
	<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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2gg		
	<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.	2gg		
	<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.	2gg		
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%		$\frac{1524}{6917}$	22%	
	<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%	$\frac{1524}{1524}$	100%	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018

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%	$\frac{5}{5}$	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 lo standard specifico ma non quello programmato
	<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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2gg		
	<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.	2gg		
	<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.	2gg		
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%		$\frac{38}{188}$	20%	
	<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%	$\frac{38}{38}$	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%	$\frac{5}{5}$	100%	
	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 lo standard specifico ma non quello generale programmato
	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 m		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2gg		
	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.	2gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	2gg		
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%		$\frac{88}{519}$	17%	
	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%	$\frac{88}{88}$	100%	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%	$\frac{5}{5}$	100%	
	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 lo standard specifico ma non quello generale programmato
	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 m		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2gg		
	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.	2gg		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	2gg		
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%		$\frac{77}{112}$	69%	
	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%	$\frac{77}{77}$	100%	

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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	<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		3gg		
	<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	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>	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	<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%	-	$\frac{15}{50}$	30%	
	<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%	-	$\frac{340}{420}$	81%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem.2018

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%		100%		Lo standard programmato non è coerente con la formula indicatore
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		100%		Il valore reso non è espresso 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		7 giorni		Lo standard generale non esprime in modo coerente la formula indicatore.
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 pervenuto		
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%		<u>2119</u> 3975	53%	il 53% dei reclami pervenuti è stato accolto...
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di istanze pervenute - n. di reclami accolti/n. di richieste pervenute	20%		<u>2119</u> 3975	53%	il 53% dei reclami pervenuti è stato accolto...
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste concluse senza richieste integrative/n. totale di richieste pervenute	80%		<u>1689</u> 2119	80%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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%	$\frac{5}{5}$	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	45		
	<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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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		
	<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		
	<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		
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%	-	$\frac{17192}{14672}$	117%	
	<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%	$\frac{17156}{17192}$	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem.2018
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%	$\frac{5}{5}$	100%	
	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	45		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
	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 m		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2		
	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.	2		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	2		
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%	-	$\frac{2553}{891}$	287%	
	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%	$\frac{2553}{2553}$	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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%	$\frac{5}{5}$	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	45		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
	<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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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		
	<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		
	<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		
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%	-	$\frac{205}{579}$	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%	$\frac{205}{205}$	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
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%	$\frac{5}{5}$	100%	
	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	45		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
	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 m		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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.	2		
	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.	2		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	2		
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%	-	$\frac{337}{245}$	138%	
	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%	$\frac{337}{337}$	100%	



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	$\frac{5}{5}$	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	45		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
	<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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale programmato
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		
	<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		
	<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		
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%	-	$\frac{283}{259}$	109%	
	<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%	$\frac{283}{283}$	100%	



Carta dei Servizi Tributarî
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

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	<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				DATI NON PERVENUTI
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	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			
	<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	-			
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	-			
	<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	2g	-			
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			
	<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%	-			
	<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%				



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

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 2018:

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

- n. 60 (pari al 90,91%) sono stati rispettati;
- n. 1 (pari al 1,51%) risultano non completamente rispettati;
- n. 5 (pari al 7,58%) non sono stati rispettati.

Infatti:

Area tematica 1 (ICI/IMU/TASI)

- **Servizi da 1 a 7:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, ad eccezione

 dello standard sull'“**Accessibilità fisica – apertura pomeridiana**” che, invece, non risulta rispettato (51% contro il 90% programmato);

Area tematica 2 (TARI)

- **Servizi da 8 a 11:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, ad eccezione

 dello standard sull'“**Efficacia – Conformità**” che non risulta rispettato;

- **Servizio 12:**



Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, ad eccezione
-  dello standard sull'“*Efficacia–Conformità*” che non risulta pienamente rispettato (69% contro il 90% programmato);

Area tematica 3 (TOSAP, ICP e RUOLI MINORI)

- ***Servizi da 13 a 15:***

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati

2° semestre 2018:

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

- n. 53 (pari al 80,30%) sono stati rispettati;
- n. 4 (pari al 6,06%) non risultano rispettati;
- n. 9 (pari al 13,64%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 2° semestre, nonostante i solleciti effettuati via mail e telefonicamente.

Infatti:

Area tematica 1 (ICI/IMU/TASI)

- ***Servizi da 1 a 7:***

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, ad eccezione
-  dello standard sull'“*Accessibilità multicanale*” che, invece, non è coerente con la formula indicatore;
-  degli standards sull'“*Efficacia - conformità e affidabilità*” che non risulta rispettato (il 53% dei reclami pervenuti è stato accolto, pertanto si deve presumere che i reclami presentati dall'utenza erano fondati);

Area tematica 2 (TARI)

- ***Servizi da 8 a 12:***

Carta dei Servizi Tributari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI Anno 2018

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia lo standard della **Tempestività** risulta rispettato solo lo standard specifico ma non quello generale programmato; inoltre

 lo standard sull'“**Efficacia - conformità**” relativo al servizio 10, non risulta rispettato (il 35% contro il 90% programmato);

Area tematica 3 (TOSAP, ICP e RUOLI MINORI)

- **Servizi da 13 a 15:**

 Nessuna verifica possibile, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 2° semestre, nonostante i solleciti effettuati via mail e telefonicamente