

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Area Chief Financial Officer - Ufficio IMU - Anno 2023

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
INFORMAZIONI E ASSISTENZA								
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	100%	immediato			I contribuenti che si recano allo sportello sono poco numerosi per cui vengono serviti subito; l'assistenza al pubblico avviene principalmente attraverso altri canali
		Tempo di attesa al call center	5 minuti	100%	68533/68533		report call center	non vengono più conteggiate le telefonate in maniera distinta tra imu e tari
		Tempo di attesa in videochiamata	In tempo reale	100%	430/430		report agenda appuntamenti	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi. Le videochiamate consistono quasi sempre in telefonate
		Tempo per risposte scritte (posta ordinaria o posta elettronica)	Entro 30 giorni lavorativi	88 % POSTA ORDINARIA 90,72% PEC 100% MAIL	44/50 (posta ordinaria) 274/302 (PEC) 4793/4793 (MAIL)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni e di documentazione nei periodi di scadenza dei versamenti	documentazione cartacea - Auriga - casella di posta imuonline	se il contribuente indica nella PEC un numero di telefono o un indirizzo mail viene contattato attraverso tali canali
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio	In tempo reale	100%	430/430 (videochiamate) + 5871/5871 (telefonate)		report agenda appuntamenti + report attività	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi. Le videochiamate consistono quasi sempre in telefonate
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	88 % POSTA ORDINARIA 90,72% PEC 100% MAIL	44/50 (posta ordinaria) 274/302 (PEC) 4793/4793 (MAIL)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni e di documentazione nei periodi di scadenza dei versamenti	documentazione cartacea - Auriga - casella di posta imuonline	
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	100%	immediato			I contribuenti che si recano allo sportello sono poco numerosi per cui vengono serviti subito; l'assistenza al pubblico avviene principalmente attraverso altri canali

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Assistenza per il calcolo dell'imposta, per il ravvedimento operoso e per la compilazione della modulistica (F24, dichiarazioni IMU, istanze di rimborso e istanze per aliquota agevolata)	Tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio IMU	In tempo reale	100%	430/430 (videochiamate) + 5871/5871 (telefonate)		report agenda appuntamenti + report attività	* Il dato è cumulativo rispetto ai 3 servizi. Le videochiamate consistono quasi sempre in telefonate
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	88 % POSTA ORDINARIA 90,72% PEC 100% MAIL	44/50 (posta ordinaria) 274/302 (PEC) 4793/4793 (MAIL)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni e di documentazione nei periodi di scadenza dei versamenti	documentazione cartacea - Auriga - casella di posta imuonline	
		Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti (40 minuti nei 30 giorni antecedenti le scadenze)	100%	immediato			
RIMBORSI								
Rimborsi su istanza del contribuente per importi pagati in misura maggiore del dovuto	Tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla data di presentazione	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	93,50%	2587/2768	I ritardi sono dovuti soprattutto alla mancata assegnazione delle PEC all'Ufficio e al mancato smistamento nelle apposite cartelle	DB Nettuno	
Riversamenti	Tempestività	Tempo massimo di conclusione dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del riversamento dalla presentazione della richiesta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	92,86%	91/98	il mancato raggiungimento è dovuto alla mancata assegnazione all'ufficio delle istanze	auriga, e-praxi, DB Nettuno	
ISTANZE								
Istanza di interpello	Tempestività	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza	50%	3/6	I ritardi sono dovuti alla mancata individuazione dell'istanza tra le numerose PEC pervenute all'Ufficio	Auriga	
Istanza di revisione in autotutela del provvedimento di diniego di rimborso o di liquidazione del rimborso	Tempestività	Tempo di risposta	Entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza	100,00%	6/6		Auriga- DB Nettuno	
Istanza di compensazione dei versamenti tra contitolari e titolari di diritti reali, tra deceduto ed eredi	Tempestività	Tempo di risposta	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	67,37%	64/95	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose istanze presentate nei periodi di scadenza dei versamenti	Auriga- DB Nettuno	

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
VIOLAZIONI								
Rettifica o annullamento di un avviso di accertamento ed irrogazione delle sanzioni - intimazione ad adempiere	Tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento semplice	Entro 30 giorni	100%	1825/1825		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di rettifica o annullamento nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	Tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione	Entro 30 giorni	100%	545/545		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
Sgravio totale o parziale di un avviso di accertamento IMU già divenuto esecutivo	Tempestività	Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale	Entro 30 giorni	100%	109/109		estrazione da DB Nettuno	
		Tempo di risposta ad istanza di sgravio totale o parziale nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	N.D.				nessuna istanza complessa ricevuta
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
Attivazione della procedura di gestione dei rimborsi IMU tramite il Fascicolo del cittadino: le istanze di rimborso verranno inviate on line e saranno visibili dall'ufficio in tempo reale attraverso un file elaborato direttamente dal portale, tale modalità renderà più agevole e veloce l'operatività poiché si avranno subito in visione le pratiche. Inoltre il cittadino avrà la possibilità di presentare l'istanza in qualunque momento e di monitorare la situazione della stessa attraverso le varie fasi del procedimento (presentazione, approvazione o sospensione o diniego, liquidazione del rimborso).					la procedura è stata attivata a fine dicembre 2022. Nel 2023 sono state trattate 69 istanze, corrispondenti a quelle presentate da gennaio ad ottobre 2023. L'ufficio ha risparmiato il tempo di inserimento dell'istanza sul gestionale e i contribuenti hanno potuto monitorarne l'iter			