



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Area Chief Financial Officer - Ufficio IMU - Anno 2024

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	N.D.			report maggioli	5732 telefonate, il numero comprende anche quelle relative ad atti recupero evasione. Attualmente non c'è più un sistema che rilevi i tempi di attesa
		Tempo di attesa in videochiamata	In tempo reale	100%	369/369		agenda appuntamenti fino giugno 2024, czrm da luglio	Il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi. Si tratta prevalentemente di appuntamenti telefonici, il sistema di videochiamata è cessato ad aprile 2024 ed è stato attivato nuovamente a gennaio 2025
		Tempo per risposte scritte (posta ordinaria o posta elettronica)	Entro 30 giorni lavorativi	100% cartaceo; 100% mail; 81%PEC	1/1 cartaceo 5132/5132(mail); 331/410 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni giunte nei periodi di scadenza dei versamenti	Auriga, casella di posta imuonline	Se il contribuente indica un numero di telefono o un indirizzo mail prevalentemente viene contattato tramite tali canali

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTI DEL DATO	NOTE
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio	In tempo reale	100%	4834/4834(telefonate); 369/369(videochiamate/ap puntamenti telefonici)		agenda appuntamenti fino giugno 2024, czrm da luglio, report attività	Il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi. Si tratta prevalentemente di appuntamenti telefonici, il sistema di videochiamata è cessato ad aprile 2024 ed è stato attivato nuovamente a gennaio 2025
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	100% mail; 81%PEC	5132/5132(mail); 331/410 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni giunte nei periodi di scadenza dei versamenti	Auriga, casella di posta imuonline	il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi
		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
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%	4834/4834(telefonate) 369/369(videochiamate/ap puntamenti telefonici)		agenda appuntamenti fino a giugno 2024, czrm da luglio	si tratta prevalentemente di appuntamenti telefonici, il sistema di videochiamata è cessato ad aprile 2024 ed è stato attivato nuovamente a gennaio 2025
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	100% mail; 81%PEC	5132/5132(mail); 331/410 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza alle numerose richieste di informazioni giunte nei periodi di scadenza dei versamenti	Auriga, casella di posta imuonline	per il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi
		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
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%	2044/2203	le cause di ritardi sono imputabili soprattutto all'errato smistamento nell'apposita cartella da cui vengono evasi in ordine cronologico e dalla mancata assegnazione all'Ufficio	Gestionale IMU Nettuno, Auriga	
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	79%	79/100	la principale motivazione del ritardo è dovuta al fatto che le istanze cartacee non sono state inserite nell'apposita cartellina da cui vengono evase	gestionale IMU Nettuno, Auriga	
ISTANZE								
Istanza di interpello	Tempestività	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza	75%	3/4		Auriga	l'istanza era stata inserita in altra cartella ed è sfuggita
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	83%	5/6		Auriga, Gestionale IMU Nettuno	l'istanza evasa tardivamente non era compresa nel file inviato all'Ufficio dalla segreteria
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	100%	66/66		Gestionale IMU Nettuno, Auriga	
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%	2202/2202		sistema informativo 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.				nessun caso verificatosi

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
Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	Tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione	Entro 30 giorni	100%	879/879		sistema informativo Nettuno e GERI	
		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.				nessun caso verificatosi
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%	67/67			
		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					nessun caso verificatosi
AZIONI DI MIGLIORAMENTO			ESITI					
<p>1) Monitoraggio costante della documentazione inviata all'Ufficio tramite PEC per evitare che, a causa dell'elevato numero di invii soprattutto nei periodi di scadenza, non vengano rispettati i termini nella risposta;</p> <p>2) Nei casi di situazioni complesse, telefonate da parte dell'Ufficio ad integrazione delle mail inviate e ricevute sulla casella di posta imuonline o tramite PEC per assistere prontamente il cittadino ed evitare possibili fraintendimenti da entrambe le parti.</p>			<p>1) Per ogni giornata si è provveduto a verificare che venissero inoltrate le PEC all'Ufficio da parte della segreteria, richiedendo quelle relative alle giornate non inviate.</p> <p>2) Sono state effettuate n. 161 telefonate per ottenere o fornire chiarimenti ad integrazione delle mail e delle PEC ricevute o inviate.</p>					