

RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Direzione Entrate Tributarie e Canoni- Ufficio IMU - Anno 2025

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 attività ufficio, memoria telefono	Attualmente non c'è un sistema che rilevi i tempi di attesa. Le telefonate effettuate sul numero verde 800184913 vengono inoltrate sul centralino dell'Ufficio IMU del Matitone, che supporta l'Ufficio IMU e l'Ufficio Contrasto all'Evasione di via Cantore. Il numero di telefonate rilevate è di 6835. Il dato comprende anche le telefonate specifiche per Violazioni.
		Tempo di attesa in videochiamata	In tempo reale	100%	48/48		report piattaforma CzRM	Il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi
		Tempo per risposte scritte (posta ordinaria o posta elettronica)	Entro 30 giorni lavorativi	87,5%/posta ordinaria; 98% mail; 88% PEC	28/32 (posta ordinaria); 2008/2049 (mail); 299/340 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza all'elevato volume di richieste di informazioni giunte durante i periodi di scadenza dei versamenti	Auriga - casella di posta imuonline	se il contribuente indica nella PEC un numero di telefono o un indirizzo mail viene preferibilmente contattato attraverso tali 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
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Tempestività	Tempo di risposta per richiesta effettuata in videochiamata o telefonicamente all'ufficio	In tempo reale	100%	48/48 videochiamate, 391/391 appuntamenti telefonici, 7941/7941		report CzRM, report attività	Il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi.
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	87,5/%posta ordinaria; 98% mail; 88% PEC	28/32 (posta ordinaria); 2008/2049 (mail); 299/340 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza all'elevato volume di richieste di informazioni giunte durante i periodi di scadenza dei versamenti	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
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%	48/48 videochiamate, 391/391 appuntamenti telefonici, 7941/7941		report CzRM, report attività	Il dato è cumulativo rispetto ai tre servizi
		Tempo di risposta per richiesta presentata per posta ordinaria o posta elettronica	Entro 30 giorni lavorativi	87,5/%posta ordinaria; 98% mail; 88% PEC	28/32 (posta ordinaria); 2008/2049 (mail); 299/340 (PEC)	il mancato raggiungimento è dovuto in prevalenza all'elevato volume di richieste di informazioni giunte durante i 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

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	96%	1929/2014	i ritardi sono dovuti principalmente all'errato smistamento e al mancato invio di alcuni provvedimenti di diniego nei termini	Auriga, D.B. Nettuno, Sib@k	
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	96%	94/98		Auriga, DB Nettuno , Sib@k	Difficoltà operative
ISTANZE								
Istanza di interpello	Tempestività	Tempo massimo di risposta	Entro 90 giorni dalla presentazione dell'istanza	100%	2/2		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%	16/16		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	100%	21/21		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%	1791/1791		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	-	nessun caso verificatosi			
Istanza di rateazione avvisi di accertamento - intimazione ad adempiere	Tempestività	Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione	Entro 30 giorni	100%	740/740		Sistema Informativo NETTUNO - GERI	
		Tempo di risposta ad istanza di rateizzazione nei casi particolarmente complessi	Massimo entro 120 giorni previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 giorni	-	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%	291/291		Sistema Informativo NETTUNO - Portale Agenzia Entrate Riscossione	
		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>Incontri con CAF e associazioni di categoria per illustrare le aliquote IMU 2025.</p> <p><i>Nell'anno 2025 le aliquote subiranno variazioni rispetto all'anno 2024 poiché dal 2025 i Comuni hanno l'obbligo di redigere la delibera di approvazione delle aliquote dell'IMU tramite l'elaborazione del Prospetto previsto dall'art. 1, comma 756 della Legge 160/2019 in base al quale, in deroga all'art. 52 del D. Lgs. n. 446/1997, i comuni possono diversificare le aliquote di cui ai commi da 748 a 755 esclusivamente con riferimento alle fattispecie in esso individuate.</i></p>				<p>Si sono tenuti cinque incontri : con CAF CGIL LIGURIA (in data 2 ottobre) presso loro sede, con CAF CISL (in data 28 ottobre) e CAF UIL (in data 6 novembre) presso Ufficio IMU di Via Cantore 3, 10° piano, con CNA (in data 14 ottobre) presso Ufficio IMU di Via Cantore 3, 10° piano, con commercialisti ed esperti contabili (in data 8 ottobre), presso sede dell'ordine.</p>				