



Comune di Genova



## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi

Direzione Politiche delle Entrate e Tributi – Ici

Anno 2011

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
Informazioni, assistenza fiscale, modulistica	Tempo d'attesa allo sportello	40 minuti nei 30 gg. antecedenti le scadenze ICI 20 minuti negli altri periodi	100%	
	Tempo di risposta a richieste pervenute via e-mail e fax	15 gg.	100%	
Informazioni e chiarimenti su avvisi di accertamento e cartelle a ruolo ICI	Tempo d'attesa allo sportello	Massimo 30 minuti	100%	
Rimborso ICI ordinario e con compensazione art. 10 - comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI	Tempo conclusione istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta	180 gg.	42,5%	La percentuale realizzata si spiega con la contestuale necessità di smaltimento dell'arretrato ante 1/1/2011 secondo quanto previsto nella stessa Carta (vedere azione di miglioramento)

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
				con obiettivo pienamente rispettato).
Chiarimenti sull'applicazione della normativa ICI per casi concreti e personali - Istanze di interpello	Tempo di risposta dalla presentazione della richiesta	massimo 120 gg. In caso di mancata risposta entro 120 gg. si intende silenzio-assenso dell'Amministrazione	100%	
Istruttoria di istanze su avvisi di accertamento ICI (autotutela, rateizzazioni)	Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza	30 gg. - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg.	Autotutele 100%  Rateizzazioni 100%	
Istruttoria di istanze su cartelle di pagamento ICI (autotutela, sospensive)	Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza	30 gg. - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg.	Autotutele 100%  Sospensive 100%	
Richieste di accesso, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni, non collegate a procedimenti tributari	Tempo conclusione pratica dalla presentazione dell'istanza	30 giorni - in casi particolarmente complessi e previa adeguata comunicazione al contribuente entro 30 gg., il termine può aumentare fino a 120 gg.	100%	
Rimborso ICI ordinario e con	Tempo di conclusione	Evasione del 33%	100%	

SERVIZIO EROGATO	INDICATORE	VALORE GARANTITO	VALORE REALIZZATO	NOTE
compensazione art. 10 - comma 5 Regolamento comunale in materia di ICI (azione di miglioramento)	dell'istruttoria ed emissione del provvedimento di diniego o di liquidazione del rimborso, dalla presentazione o dal ricevimento della richiesta	delle richieste di rimborso relative a istanze arretrate presentate prima dell'1/1/2011		