



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi Direzione Politiche delle Entrate - Ufficio TARI - Anno 2022

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
Emissione avviso di pagamento	Efficacia e tempestività	Rispetto della tempistica della distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 10 giorni prima della scadenza della prima rata	100%	$(635193/635193) \times 100$ avvisi emessi nei termini / totale avvisi emessi		Piano emissioni condiviso nei SAL direzionali (dato fornito da Servizi Tributi).	Dal totale emessi sono stati esclusi gli avvisi con importo a rimborso e quelli con importo dovuto pari a zero. Valore realizzato: acconto domestiche 13 giorni, acconto non domestiche 20 giorni, saldo domestiche 18 giorni, saldo non domestiche 19 giorni. Media data scadenza-data completamento recapito: 17,5 giorni.
Attività assistenza e servizio al pubblico	Efficacia e tempestività	Tempi di attesa allo sportello	Attesa media 23 minuti che potrebbero raggiungere 40 minuti nei periodi di emissione dei documenti TARI	100%	0 min		Statistica ricevimento pubblico	Ricevuti 78 utenti da Novembre 2022 su appuntamento.
				100%	0 min		Dato fornito da AMIU	Ricevimento esclusivamente su appuntamento. Utenti ricevuti nel 2022 n° 177
				100%	0 min		Dato fornito da Servizi Tributi	Ricevimento solo su appuntamento all'orario prefissato; nessuno scostamento.
		Tempi di attesa al call center	Da 3 a 7 minuti	100%	40,65 secondi		Statistiche call center da Servizi Tributi.	Tempi di attesa (media mensile) espressi in minuti. Valore totale 0,6775 minuti convertiti in 40,65 secondi.
Richieste scritte di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)	Dato non disponibile	Dato non disponibile	Nei 2022 l'ufficio AMIU non era dotato di gestionali in grado di certificare i tempi di risposta alle varie comunicazioni suddivise per tipologia.	Dato fornito da AMIU	Mail ricevute 19.480 - Comunicazioni inviate via mail 18.207.
				100%	$(8000/8000) \times 100$ Mail evase/ricevute		Casella di posta elettronica servizi@comune.genova.it (dato fornito da Servizi Tributi).	Le mail in arrivo non vengono classificate in funzione di questo parametro (informazione di carattere generale).
				100%	$(9421/9421) \times 100$ Mail, PEC e lettere evase/ricevute		File di programmazione mail del Comune	Mail: 8851 PEC 427 Lettere cartacee: 143 (dato disponibile da fine Maggio 2022)
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Entro 30 giorni (L. 241/1990, art. 2, comma 4 bis)	100%	$(815/815) \times 100$ (tot istanze con risposta/tot istanze ricevute) x 100		Monitoraggio agevolazioni per grave disagio economico	Per le istanze di agevolazione per grave disagio economico, come da Regolamento, l'esito deve essere comunicato in forma scritta prima dell'invio degli avvisi di pagamento e non entro 30 giorni.
				Dato non disponibile	Dato non disponibile	Nei 2022 l'ufficio AMIU non era dotato di gestionali in grado di certificare i tempi di risposta alle varie comunicazioni suddivise per tipologia.	Dato fornito da AMIU	
				100%	$(300/300) \times 100$ n. istanze riduzioni e agevolazioni ricevute/evase		Casella di posta elettronica servizi@comune.genova.it (dato fornito da Servizi Tributi).	Le mail in arrivo non vengono classificate in funzione di questo parametro (richiesta riduzione).
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Entro 30 giorni	100%	$(800/800) \times 100$ n. istanze su avvisi di accertamento evase/ricevute		Casella di posta elettronica servizi@comune.genova.it (dato fornito da Servizi Tributi).	Le mail in arrivo non vengono classificate in funzione di questo parametro (istanze su avvisi di accertamento).
Gestione dei Rimborsi	Efficacia e tempestività	Tempi di rimborso del documento di riscossione	Entro 180 giorni (L. 296/2006, art. 1, comma 164)	68,55%	$100 - [(2454/7804) \times 100]$ n. istanze in ritardo/n. istanze di rimborso pervenute	Fermo di programma di 40 giorni a causa del passaggio al nuovo software gestionale, che ha mostrato delle incongruenze nella migrazione dei dati relativi ai rimborsi, comportando un procrastinarsi del fermo macchina e la successiva necessaria decisione di riprendere l'uso del vecchio gestionale per la sola funzione dei rimborsi.	Monitoraggio settimanale dei rimborsi	
Gestione dei Reclami	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo	67%	$[(4 \times 100)/6] \times 100$	A partire da un totale di 4290 segnalazioni pervenute ad Amiu tramite Segnalaci, soltanto 6 riportano l'indicazione di un reclamo; dal file non sono reperibili le informazioni sui ritardi.	File fornito da Direzione Tecnologie Digitalizzazione e Smart City	Dati relativi alla piattaforma Segnalaci; rilevati tramite filtro per titolo. Su 6 reclami, 4 risultano conclusi entro il termine di 30 giorni. Non sono disponibili i dati relativi allo Sportello Telematico poiché non ancora forniti dall'ufficio competente.
Ricorso/mediazione avverso provvedimento ritenuto illegittimo	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i.	100%	$(17 \text{ giorni} + 30 \text{ giorni})/2 = 23,5$ giorni		Dato fornito telefonicamente da Servizi Tributi	2 mediazioni; in un caso i tempi di risposta sono stati di 17 giorni, nell'altro di 30 giorni.
				Dato non disponibile	59 ricorsi		Dato fornito dall'Ufficio Contenzioso	
Annullamento in sede di autotutela	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Normata dal D.lgs. n. 546/1992 e s.m.i.	Dato non disponibile	circa 200 annullamenti in autotutela	Non esiste tracciatura informatica del tempo intercorso tra l'istanza e l'annullamento.	Dato fornito da Servizi Tributi	
Richiesta di rateizzazione	Efficacia e tempestività	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla ricezione dell'istanza	Tempi di risposta non disponibili	Tempi di risposta non disponibili	La gestione delle rateizzazioni dei documenti 2022 è iniziata a febbraio 2023 (sviluppo area rateizzazione sul nuovo gestionale ultimata a inizio febbraio 2023).	Dato fornito da AMIU	
				50%	$(40/80) \times 100$ istanze evase/ ricevute	In attesa avviamento in esercizio funzione di rateizzazione sul nuovo sistema.	Casella di posta elettronica servizi@comune.genova.it (dato fornito da Servizi Tributi).	
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>			<b>ESITI</b>					
1) Digitalizzazione dei rimborsi sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche			Le nuove procedure di digitalizzazione dei rimborsi hanno reso possibile per l'utente l'inserimento dell'istanza in qualsiasi momento (giorno e orario). Attraverso il FdC i dati già a disposizione dell'ente sono precompilati o sottoposti a dei controlli preventivi (es. IBAN) pertanto l'inserimento di dati errati è limitato.					
2) Attivazione dello sportello telematico che consentirà la digitalizzazione di tutta la modulistica TARI			Lo sportello telematico è attivo ed è utilizzabile per tutte le istanze relative alla TARI, che pervengono per competenza sulla casella di posta elettronica certificata ad AMIU, oppure all'ufficio TARI del Comune (tramite il gestionale AURIGA) a seconda della tipologia di richiesta.					