

CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1

ICI/IMU/TASI - AREA TEMATICA 1 -

SERVIZIO 1: richieste di sgravio - SERVIZIO 2: richieste di rimborso - SERVIZIO 3: richieste di rateizzazione ICI - SERVIZIO 4: richieste di annullamento e/o riforma avvisi di accertamento - SERVIZIO 5: richieste agevolazioni per comodato d'uso - SERVIZIO 6: richieste contratto a canone concordato L. 431/98 - SERVIZIO 7: accertamento con adesione

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	lunedì e venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13,00 mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30 n. totale giornate lavorative n. 5 giorni	90%		Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	
		Apertura pomeridiana degli uffici	n. giorni effettivi di apertura pomeridiana al pubblico/n. giorni programmati di apertura pomeridiana al pubblico su base annuale	90%		Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	Il contribuente può inviare le istanze per posta raccomandata, posta elettronica certificata (PEC) o direttamente allo sportello. E' attivo il Servizio tributario on-line per l'invio telematico delle istanze. Per ulteriori informazioni è possibile collegarsi al sito istituzionale: www.comune.palermo.it n. di canali utilizzabili per presentare un richiesta/istanza	7 giorni può utilizzare tutti i canali previsti		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni/istanze	
Tempestività	Tempi medi di risposta	Tempi medi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	Media annuale dei tempi di risposta alle istanze presentate dai contribuenti	180 giorni		Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	20 giorni		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni dello stesso al momento dell'invio della risposta.	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i Responsabili del Servizio e del Procedimento	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti la tempistica programmata	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le eventuali spese a carico dell'utente	numero dei gg. necessari per l'aggiornamento sul sito web	5 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	conformità della prestazione erogata	n. di istanze evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n. 8: Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.9: Riforme, annullamento, adesioni ad avvisi di accertamento

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal	No
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della stessa al momento dell'invio della risposta.	No
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.10: Sgravi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato	No
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allosportello	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal	No
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.11: Rimborsi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	No
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allosportello	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	No
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 2

TARI - AREA TEMATICA 2 - Servizio n.12: Sospensioni legali della riscossione

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	90%	70%	Conteggio di tutti i giorni di apertura al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dal contribuente per la fruizione del servizio	3 (web, fax e call center)	2	Conteggio di tutti i giorni di apertura pomeridiana al pubblico (esclusi i gg. Festivi)	no
Tempestività	Nella prenotazione appuntamenti	tempo massimo di prenotazione appuntamenti online	n. di giorni per la prenotazione appuntamento	30gg	45gg	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in	No
	nell'informazione del servizio	tempo medio di risposta alle richieste di informazione	n. di minuti necessari per la risposta all'informazione richiesta	max. 10 min. al telefono - max 15 min. allo sportello	max. 15 min. al telefono - max 20 min. allo sportello	Per ciascuna istanza pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni della stessa al momento dell'invio della risposta.	No
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 gg.	3 gg.	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	90%		Conteggio delle pratiche evase conformemente in rapporto alle istanze pervenute	
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze concluse	75%	60%	Conteggio delle istanze concluse senza richieste integrative in rapporto alle istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO - AREA TEMATICA 3

TOSAP, ICP E RUOLI MINORI - AREA TEMATICA 3 - SERVIZIO 13 Tosap - SERVIZIO 14 Icp - SERVIZIO 15 Ruoli Minori

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso* (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici/sportelli	Lunedì e Venerdì ore 09.00 - 13.00. Mercoledì 15.00 - 17.30	3 gg alla settimana		Dall'inizio della pandemia al 19.10.2020 n. 0 giorni alla settimana	no
	Accessibilità multicanale	informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi Canali di accesso	n. canali utilizzabili dall'utente	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta di informazioni/istanze	no
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempo medio di rilascio dei provvedimenti in autotutela/ sgravio o rimborso	n.giorni in media necessari per il rilascio dei provvedimenti	90gg	150gg	90 GIORNI	no
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo dalla presentazione del reclamo alla risposta per consentire la presentazione del ricorso presso la Commissione Tributaria	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di reclamo/mediazione pervenute	60 gg		Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezioni dello stesso al momento dell'invio della risposta.	
Trasparenza	Responsabili	Aggiornamento delle informazioni relative al Responsabile del procedimento sul sito web	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	4 gg		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	Indicate sul sito istituzionale Prenotazione Servizi on- line - Apri cassetto tributario- Prenotazione Servizi on- line, oppure tramite chiosco, presente presso la sede istituzionale.	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sito web	2g		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata. Rispetto delle norme di legge	Numero di giorni intercorrenti per il riscontro delle pratiche pervenute	90 gg	150 gg	Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata. Corrispondenza con la normativa prevista	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto / su n. di pratiche totali pervenute	30%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	80%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	

