



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2023**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI:**

**Servizio n. 1 Richieste di Sgravio**

**Servizio n. 2 Richieste di Rimborso**

**Servizio n. 3 Richieste rateizzazione ICI**

**Servizio n. 4 Richiesta annullamento e/o riforma avvisi di Accertamento**

**Servizio n. 5 Richieste di agevolazioni per Comodato d'Uso, Aire, Forze dell'Ordine e Immobili storici e inagibili**

**Servizio n. 6 Richiesta contratto a canone concordato legge 431/98**

**Servizio n. 7 Accertamento con adesione**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Sono pervenuti 118 reclami/solleciti.	01/01/2023 - 31/12/2023	Il Servizio, considerato che le istanze pervenute vengono trattate nel rispetto dell'ordine cronologico e il dissesto funzionale in cui versa non ha potuto garantire l'espletamento in tempi rapidi delle richieste oggetto dei 118 reclami/solleciti	01/01/2023 - 31/12/2023	Comunicato agli utenti e all'URP, con mail dette difficoltà

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI**

**Servizio n. 8 Iscrizione, cessazione, variazione, riduzione, agevolazione, esenzione del tributo**

**Servizio n. 9 Riforme, annullamento, adesioni ed avvisi di accertamento**

**Servizio n. 10 Sgravi**

**Servizio n. 11 Rimborsi**

**Servizio n. 12 Sospensioni legali della riscossione**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Sono pervenuti numerosi reclami a molti dei quali, poiché formulati in maniera poco chiara da parte dell'utenza, non si è potuto dare un oggettivo riscontro; i reclami/solleciti pervenuti al servizio e debitamente riscontrati sono stati n. 545	DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023	Il Servizio TARI, considerato che le istanze pervenute vengono trattate nel rispetto dell'ordine cronologico ha garantito l'espletamento delle richieste secondo il predetto criterio	DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023	Il servizio ha riscontrato i reclami con mail indirizzate agli utenti che, in alcuni casi, sono stati invitati a recarsi presso la sede per la definizione delle problematiche rappresentate



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI:**

**Servizio n. 13 Tosap**

**Servizio n. 14 Icp**

**Servizio n. 15 Ruoli minori**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	2 mail	01/01/2023 - 31/12/2023	Il Servizio CUP ha potuto garantire l'espletamento immediato delle richieste oggetto dei reclami/solleciti pervenuti	01/01/2023 - 31/12/2023	Comunicazione effettuata agli utenti tramite posta elettronica del servizio

**Area tematica 4: Imposta di soggiorno**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	nessun reclamo ricevuto				

**Area tematica 5: Contenzioso**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Al <b>Servizio Contenzioso</b> non sono pervenuti segnalazioni / reclami		Il servizio contenzioso non riceve pubblico e non ha contatti diretti con gli utenti		



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2023*

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Interviste agli utenti. Su 7729 utenti ricevuti sono stati intervistati 4824 utenti e solo 60 hanno risposto ai questionari di customer satisfaction	01/01/2023 31/12/2023	Distribuiti 4824	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
		Ricevuti 60	Tempestività	tempi medi di rilascio	80%
				tempi medi di rilascio inform.	80%
				tempi medi di risposta su reclamo	80%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	80%
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	100%



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

				Compiutezza	100%

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
MAIL E PEC PERVENUTE AL SERVIZIO	DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023	545	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	80%
				tempi medi di rilascio inform.	80%
				tempi medi di risposta su reclamo	80%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	80%
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	100%
				Compiutezza	100%



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (CUP)**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Somministrazione questionario e verifica mail pervenute alla casella di posta del servizio	DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023	2 mail	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	90%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	90%
				tempi medi di rilascio inform.	90%
				tempi medi di risposta su reclamo	90%
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	100%



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

				Compiutezza	100%

**Area Tematica 4: Imposta di Soggiorno**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Somministrazione Customer Satisfaction risposta multipla all'utenza che si è recata fisicamente presso lo sportello Informazioni	secondo semestre	91 Customer analizzati	Accessibilità	Orari di apertura	80%
				Accessibilità fisica dei locali	80%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	100%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	100%
				tempi medi di rilascio inform.	100%
		tempi medi di risposta su reclamo		nessun reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	100%
			Efficacia	Conformità	100%
				Affidabilità	100%
		Compiutezza		100%	



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Area Tematica 5: CONTENZIOSO**

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessuno			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

### Area tematica 1: ICI/IMU/TASI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	MANTENIMENTO DEI LIVELLI GIA' ACQUISITI
<b>MIGLIORAMENTO</b>	NON E' STATO EFFETTUATO PIANO DI MIGLIORAMENTO CAUSA DISSESTO FUNZIONALE
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	NESSUNA

### Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	IL SERVIZIO TARI SI PREFIGGE DI MIGLIORARE IL LIVELLO DI MANTENIMENTO ACQUISITO, SE VERRA' INCREMENTATA LA DOTAZIONE ORGANICA CON FIGURE PROFESSIONALI GIA' FORMATE IN AMBITO TRIBUTARIO
<b>MIGLIORAMENTO</b>	NON E' STATO EFFETTUATO PIANO DI MIGLIORAMENTO A CAUSA DEL GRAVE DISSESTO FUNZIONALE DELL'INTERA AREA
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	LE AZIONI CORRETTIVE CHE POTREBBERO ESSERE EFFETTUATE NEL CORSO DEL 2024, FERMO RESTANDO LA NECESSITA' DI UN POTENZIAMENTO DEL SERVIZIO CON PERSONALE SPECIALIZZATO, SONO VOLTE AD UNA MAGGIORE ESAUSTIVITA' E TEMPESTIVITA' NEI RISCONTRI RIVOLTI AI CONTRIBUENTI PER LA RISOLUZIONE DELLE CRITICITA' RAPPRESENTATE

### **Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (CUP)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	L'U.O. "EX TOSAP E TRIBUTI MINORI" OGGI SERVIZIO CUP SI PREFIGGE DI MANTENERE GLI STANDARD QUALITATIVI RAGGIUNTI
<b>MIGLIORAMENTO</b>	NESSUNO
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	NESSUNA

### **Area Tematica 4: Imposta di Soggiorno**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	la U.O. si prefigge di mantenere gli standard qualitativi e quantitativi ottenuti.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	presentato progetto performance U.O. per il potenziamento ricevimento del pubblico da 12 a 24 utenti a settimana e contestuale lavorazione pratiche in tempo reale ( protocollazione, istruttoria e lavorazione in SIGE). Attivazione casella di posta elettronica (@comune.palermo.it) no-reply per inoltrare agli utenti di newsletter con informazioni utili alla gestione del tributo. Maggiori controlli ai fini della lotta all'evasione.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	nessuna

### **Area Tematica 5: CONTENZIOSO**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	Il Servizio Contenzioso si prefigge di mantenere gli standard qualitativi ottenuti nello svolgimento dell'attività di pertinenza

**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI**

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (CUP)**

**Area tematica 4: Imposta di Soggiorno**

**Area Tematica 5: CONTENZIOSO**

<b>Piano di miglioramento degli Standard</b>

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**Area tematica 1: ICI/IMU/TASI**

**Area tematica 2: TARSU/TARES/TARI**

**Area tematica 3: TOSAP/ICP/RUOLI MINORI (CUP)**

**Area tematica 4: Imposta di Soggiorno**

**Area Tematica 5: CONTENZIOSO**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	