



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



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

## **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



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

**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 disessto 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 QUALITA 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  Ricevuti 60	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%



**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**

			Compriutezza	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%
				Compriutezza	100%



**Carta dei Servizi Tributari**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' 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	



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

## 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	
MANTENIMENTO	MANTENIMENTO DEI LIVELLI GIÀ ACQUISITI
MIGLIORAMENTO	NON È STATO EFFETTUATO PIANO DI MIGLIORAMENTO CAUSA DISSESTO FUNZIONALE
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA

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

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



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

### **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 inoltro 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**

Piano di miglioramento degli Standard



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

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	

