



Comune di San Giuliano Milanese

SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 20/12/2016

Scheda Standard Qualità

Servizio Tributi					
Principali caratteristiche del servizio erogato		Il servizio gestisce le pratiche e gli adempimenti relativi alla tassa rifiuti (TARI), all'imposta comunale sugli immobili (IMU), al canone per l'occupazione di spazi ed aree pubbliche (COSAP), all'imposta sulla pubblicità e alle pubbliche affissioni. Effettua un servizio di invio a domicilio dei bollettini/F24 per il versamento delle imposte.			
Modalità di erogazione		Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo gli orari prestabiliti per l'accesso al pubblico mentre alcune pratiche riguardanti la TARI possono essere svolte on line così come è disponibile un software per il calcolo IMU, accessibile direttamente dal sito www.sangiulianonline.it			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Tutti i cittadini e imprese del territorio comunale			
Standard di qualità 2019					
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	N. ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	1222/1872	1222/1872
	Accessibilità multicanale	Numero dei servizi erogati a distanza (online/fax/mail/PEC)	N. dei servizi disponibili on line sul totale dei servizi erogati	6 su 10	6 su 10
Tempestività	Tempestività	Servizio di invio a domicilio dei contribuenti dei bollettini/F24 per il versamento delle imposte	Termine massimo per l'invio di:		
			F24 COSAP	30 gg prima della scadenza	30 gg prima
			F24 ICP	30 gg prima della scadenza	30 gg prima
			F24 TARI	30 gg prima della scadenza	30 gg prima
		F24 IMU (over 65)	30 gg prima della scadenza	30 gg prima	

Standard di qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile e riferimenti degli uffici in cui si articola il servizio	% schede informative pubblicate /aggiornate sul sito relative ai procedimenti gestiti in rapporto al numero totale degli stessi	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni sui servizi forniti: procedure, orari e modalità di accesso			
	Tempistiche di risposta	Tempi e modalità di risposta alle richieste di informazione dei cittadini			
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web degli oneri a carico dell'utente			
	Scadenziario obblighi amministrativi	Pubblicazione nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito di uno scadenziario con gli obblighi amministrativi a carico di cittadini e imprese	N. aggiornamenti dello scadenziario	1 aggiornamento annuale	1 aggiornamento annuale
Efficacia	Conformità	Capacità di offrire servizi che corrispondono agli standard promessi	% di pratiche evase (conformità a norme di legge e standard di riferimento) in rapporto al numero totale delle pratiche	80%	80%

Tutele per l'utenza

Le segnalazioni dei cittadini relative a inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità, costituiscono, insieme ai suggerimenti, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una non conformità rispetto agli standard l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto attraverso il sito internet <http://www.sangiulianonline.it/segnalazioni-e-suggerimenti> e App "Municipium"

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:

- Immediata rimozione della non conformità rispetto agli standard di qualità garantiti e all'immediato reintegro nel servizio (se possibile).
- Risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.sangiulianonline.it