CITTA' DI TORINO

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta della Qualità dei servizi IMU - ICI
Link alla Carta della Qualità:
http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_ici.pdf

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2014	Risultato 2015	Risultato 2016
Attività di assistenza e servizio al pubblico	Tempi di attesa agli sportelli	20 minuti Nei periodi di punta (#) e in ragione della complessità delle pratiche i tempi di attesa possono arrivare a 40 minuti	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione dei reclami	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 96% dei casi
Gestione delle istanze/interpelli relative ad IMU e ICI ordinarie	Tempi di risposta	Risposta interlocutoria o definitiva (a seconda della complessità della pratica) entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza Risposta all'interpello entro 120 giorni dalla presentazione	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione delle istanze su avvisi di autotutela			Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione delle istanze di rimborso	Tempi di pagamento dei rimborsi	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 99% dei casi	Standard rispettato nel 2% dei casi

(#) periodi di punta presso gli sportelli ICI:
30 giorni antecedenti la scadenza della prima rata e del saldo e in concomitanza all'emissione dei provvedimenti di Accertamento.
(*) Il termine può essere prorogato fino a 90 gg. per le pratiche più complesse che richiedono un supplemento d'indagine.