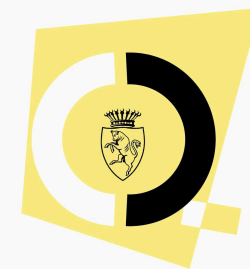


RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
Carta della Qualità dei servizi ICI
Link alla Carta della Qualità - 2009:
http://www.comune.torino.it/progettoqualita/pdf/carta_ici.pdf


aggiornata al: 8/04/2011

Pag. 1 di 1

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2010
Bollettini di pagamento ICI ordinaria	Invio agli utenti dei bollettini in tempo utile per il pagamento	Entro il giorno 20 del mese precedente a quello fissato per la scadenza del pagamento della prima rata	Standard rispettato nel 100% dei casi
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 94% dei casi
	Numero di sportelli aperti	Almeno 6 sportelli aperti	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
Consegna dichiarazioni ICI/ comunicazioni destinazione d'uso	Presenza in carico della dichiarazione / comunicazione	L'utente ottiene la ricevuta cartacea o il protocollo	Standard rispettato nel 100% dei casi
Gestione delle istanze/interpelli relative ad ICI ordinaria	Tempi di risposta	Risposta all'istanza entro 30 giorni, all'interpello entro 120 giorni	Standard rispettato nel 94% dei casi
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Tempi di risposta	Risposta entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza (*)	Standard rispettato nel 78% dei casi
Gestione delle istanze di rimborso	Tempi di pagamento dei rimborsi	Entro 180 giorni dalla presentazione dell'istanza	Standard rispettato nel 92,4% 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.