

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2021	Risultato 2022	Risultato 2023
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 100% 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	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		Risposta all'interpello entro 120 giorni dalla presentazione	Non disponibile	Standard rispettato nel 100% dei casi	Standard rispettato nel 100% dei casi

(#) periodi di punta presso gli sportelli :

30 giorni antecedenti la scadenza della prima rata e del saldo e in concomitanza all'emissione dei provvedimenti di Accertamento.