

EROGAZIONE DELLE QUOTE DEL "5 PER MILLE DELL'IRPEF"

Principali caratteristiche del servizio erogato Il servizio prevede l'erogazione delle somme del "5 per mille dell'Irpef" che il contribuente ha devoluto agli "enti del volontariato" accreditati dall'Agenzia delle Entrate ed informazioni tramite posta elettronica, telefono o negli orari di apertura al pubblico.

Modalità di erogazione Il servizio viene effettuato tramite mandati unici o singoli e mediante impegni.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio Tutti gli "enti del volontariato" accreditati dall'Agenzia delle Entrate.

Organo cui notificare la preventiva diffida del ricorrente Direttore della Direzione Generale per il terzo settore e le formazioni sociali

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formulazione Indicatore	Valore Programmato
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	Numero di giornate lavorative / Numero totale di giornate ufficiali di lavoro	80%
	Accessibilità multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Numero di servizi erogati via web, fax e telefono / Numero totale di richieste di prestazioni pervenute	100%
Tempestività	Tempestività	Rispetto del termine massimo di 15 giorni richiesto dalla prassi ed esperienza per l'erogazione delle prestazioni	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / Numero totale di richieste di prestazione pervenute	90%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	5 gg.
	Procedure di contatto	Pubblicazioni sul sito <i>web</i> delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento su <i>web</i>	5 gg.
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito <i>web</i> della tempistica programmata	Numero di giorni necessario per l'aggiornamento su web	5 gg.
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata rispetto agli elenchi pervenuti dalla Agenzia delle Entrate	Numero di pratiche evase conformemente alla norma di riferimento / Numero totale di pratiche	95%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al numero di istanze pervenute	10%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificati già in possesso dell'Amministrazione o di altre Amministrazioni/ Numero totale di istanze pervenute	95%