



Servizi e Tecnologie Enti Pubblici



# CARTA DEI SERVIZI

Approvata con Deliberazione del C.d.A. in data 07.12.2015

Aggiornata con Deliberazione del C.d.A. in data 07.04.2026

Firma del Presidente del C.d.A.

Handwritten signature of Roberto Fabbri in black ink.

## **Articolo 1. Introduzione**

La Carta dei Servizi rappresenta il documento attraverso il quale STEP definisce in modo chiaro, trasparente e verificabile gli impegni assunti nei confronti degli Enti Locali e dei cittadini/contribuenti. Essa costituisce un patto di qualità che orienta l'intera attività aziendale, ponendo al centro la persona, la correttezza amministrativa, la trasparenza, la digitalizzazione dei processi e la piena conformità alle normative vigenti.

STEP opera nel settore della gestione delle entrate locali, dell'accertamento tributario, della riscossione ordinaria e coattiva, dei servizi di supporto amministrativo e dei servizi digitali. La missione della Società è garantire un servizio efficiente, tempestivo, tecnologicamente avanzato e orientato alla soddisfazione degli Enti affidanti e dei cittadini, assicurando al contempo legalità, imparzialità e rispetto dei diritti del contribuente.

La Carta dei Servizi è aggiornata alle più recenti disposizioni normative, tra cui la L. 241/1990 sul procedimento amministrativo, il D.Lgs. 33/2013 sulla trasparenza, il Codice dell'Amministrazione Digitale, il GDPR, il D.Lgs. 118/2011, il D.Lgs. 1/2023 sulla riscossione locale, il D.Lgs. 24/2023 sul whistleblowing e la normativa tributaria nazionale e locale. Essa recepisce inoltre i principi del Codice Etico 2026 e del Modello 231 adottato dalla Società.

## **Articolo 2. Principi generali**

L'erogazione dei servizi STEP si fonda su un insieme di principi che guidano ogni attività e ogni rapporto con gli utenti. Il principio di legalità rappresenta il fondamento dell'azione amministrativa: ogni procedimento, atto o comunicazione è svolto nel rispetto delle norme nazionali, regionali e comunali, nonché dei regolamenti adottati dagli Enti affidanti.

La trasparenza costituisce un impegno costante. STEP garantisce che ogni cittadino possa conoscere in modo chiaro e accessibile le modalità di erogazione dei servizi, i tempi di risposta, gli standard qualitativi e i propri diritti. L'imparzialità è assicurata attraverso comportamenti obiettivi, equi e non discriminatori, che tutelano la dignità della persona e garantiscono parità di trattamento.

L'efficienza e l'efficacia rappresentano due pilastri fondamentali: STEP si impegna a utilizzare al meglio le risorse disponibili, a semplificare i processi, a ridurre gli adempimenti burocratici e a garantire servizi tempestivi e orientati al risultato. La partecipazione dei cittadini è incoraggiata attraverso strumenti che favoriscono il dialogo, l'ascolto e la collaborazione. La tutela dei dati personali è garantita nel pieno rispetto del GDPR e delle migliori pratiche in materia di sicurezza informatica, con sistemi certificati e procedure rigorose. Infine, la responsabilità sociale e i principi ESG guidano l'azione della Società verso un modello sostenibile, inclusivo e attento all'impatto sociale delle proprie attività.

### Articolo 3. Ambito dei servizi erogati

STEP svolge un'ampia gamma di servizi a supporto degli Enti Locali, con particolare riferimento alla gestione delle entrate tributarie e patrimoniali. L'attività comprende la gestione completa dei tributi comunali, tra cui IMU, TARI, Canone Unico Patrimoniale, imposta di pubblicità e diritti sulle pubbliche affissioni, oltre ai tributi minori e/o alle altre entrate previsti dai regolamenti comunali.

L'accertamento tributario rappresenta una componente essenziale del servizio. STEP effettua analisi approfondite delle banche dati, incroci informativi, verifiche documentali e controlli sul territorio, al fine di individuare eventuali situazioni di evasione o elusione. L'attività si conclude con l'emissione degli avvisi di accertamento e con la gestione delle fasi successive, quali adesione, autotutela e controdeduzioni.

La tabella che segue rappresentano gli standard di qualità assicurati per l'accertamento tributario.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Correttezza degli avvisi	Errori formali o sostanziali	≤ 1%
Tempi di lavorazione	Dalla verifica alla notifica	≤ 90 giorni
Risposta a istanze di autotutela	Tempo massimo	30 giorni
Adesione	Convocazione del contribuente	Entro 15 giorni
Trasparenza	Motivazione degli atti	100% conforme

La riscossione ordinaria comprende l'emissione degli avvisi bonari, la gestione dei pagamenti, la rendicontazione all'Ente e la gestione delle rateizzazioni.

La tabella che segue rappresentano gli standard di qualità che STEP intende conseguire per la riscossione ordinaria

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Emissione avvisi	Rispetto scadenze regolamentari	100%
Gestione pagamenti	Registrazione	Entro 48 ore
Rendicontazione all'Ente	Frequenza	Mensile
Rateizzazioni	Istruttoria	≤ 15 giorni
Comunicazioni al contribuente	Completezza e chiarezza	≥ 95% positivo

La riscossione coattiva, svolta nel rispetto del D.Lgs. 1/2023 e delle norme vigenti, include l'emissione dell'ingiunzione fiscale o dell'atto presa in carico, l'attivazione delle procedure esecutive e cautelari, la gestione dei pignoramenti, dei fermi amministrativi, delle ipoteche e delle esecuzioni immobiliari.

La tabella che segue rappresentano gli standard di qualità assicurati per la riscossione coattiva

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Emissione ingiunzioni	Tempi rispetto al ruolo	≤ 30 giorni
Atti cautelari	Tempestività	Entro 60 giorni dall'ingiunzione
Pignoramenti	Avvio	Entro 90 giorni
Fermi amministrativi	Registrazione PRA	Entro 10 giorni
Ipoteche	Iscrizione	Entro 30 giorni
Correttezza atti	Errori	≤ 1%

Nell'ambito dei servizi in concessione viene assicurata anche la gestione del contraddittorio e del contenzioso con i seguenti standard minimi.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Risposta a ricorsi	Trasmissione all'Ente	Entro 5 giorni
Istruttoria interna	Completamento	Entro 20 giorni
Autotutela	Conclusione	30 giorni
Supporto legale all'Ente	Completezza documentale	100%

STEP gestisce inoltre servizi di front office e back office, sportelli fisici e digitali, assistenza telefonica e via email, servizi di pagamento elettronico tramite PagoPA, notifiche digitali tramite SEND, accesso tramite SPID, CIE e CNS, nonché portali dedicati alla consultazione degli atti e alla presentazione delle istanze.

Gli obiettivi qualitativi del back office sono i seguenti:

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Risposta a email ordinarie	Tempo massimo	5 giorni lavorativi
Risposta a PEC	Tempo massimo	3 giorni lavorativi
Istanze generiche	Conclusione procedimento	30 giorni
Istanze complesse	Comunicazione motivata di proroga	Entro 8 giorni
Aggiornamento banche dati	Frequenza	Settimanale
Correttezza atti	Errori materiali	≤ 1%

Mentre quelli concernenti i servizi digitali e il CAD, sono rappresentati nella tabella che segue.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Disponibilità portale	Uptime annuale	≥ 99%
Tempi di caricamento	Pagina principale	≤ 3 secondi
Accesso tramite SPID/CIE/CNS	Percentuale di autenticazioni riuscite	≥ 98%
Pagamenti PagoPA	Disponibilità del servizio	24/7
Notifiche digitali (SEND)	Invio entro	24 ore dall'atto
Modulistica online	Aggiornamento	Immediato dopo modifiche normative

La Società fornisce infine supporto amministrativo agli Enti Locali, con attività di formazione del personale, supporto alla redazione dei regolamenti, analisi del gettito, previsioni di bilancio, reportistica periodica e cruscotti direzionali basati su indicatori di performance.

## Articolo 4. Partecipazione dei contribuenti

La partecipazione dei cittadini rappresenta un elemento fondamentale per garantire trasparenza, correttezza e qualità dei servizi. Ogni contribuente ha il diritto di intervenire nei procedimenti che lo riguardano, presentando memorie, osservazioni e documenti integrativi, richiedendo l'accesso agli atti ai sensi della L. 241/1990 e del FOIA, e partecipando alle procedure di accertamento con adesione, ove previste.

STEP garantisce assistenza qualificata durante l'esercizio di tali diritti, assicurando che ogni contribuente possa comprendere gli atti ricevuti, presentare richieste in modo semplice e ottenere risposte chiare e tempestive. La Società promuove inoltre strumenti di ascolto e dialogo, favorendo la collaborazione tra cittadini, Enti Locali e operatori.

### **Articolo 5. Efficienza ed efficacia**

L'organizzazione dei servizi STEP è orientata al miglioramento continuo. La Società investe costantemente nella digitalizzazione dei processi, nell'automazione delle attività ripetitive, nella formazione del personale e nell'adozione di tecnologie avanzate. Ogni fase del servizio è monitorata attraverso indicatori di performance che consentono di valutare la tempestività, la qualità e la correttezza delle attività svolte.

L'efficienza si traduce nella capacità di fornire servizi con il miglior rapporto tra risorse impiegate e risultati ottenuti, riducendo gli adempimenti burocratici e semplificando le procedure. L'efficacia consiste nella capacità di soddisfare le esigenze dei contribuenti e degli Enti Locali, garantendo atti corretti, risposte tempestive e servizi orientati alla qualità.

### **Articolo 6. Eguaglianza e imparzialità**

STEP garantisce che ogni cittadino sia trattato con equità, rispetto e imparzialità. Le decisioni sono adottate sulla base di criteri oggettivi, nel rispetto delle norme e dei regolamenti comunali, senza alcuna discriminazione. Ogni funzionario opera con professionalità, correttezza e trasparenza, assicurando che ogni contribuente possa esercitare i propri diritti in modo pieno e consapevole.

### **Articolo 7. Rapporti con i cittadini**

Il front office rappresenta il punto di contatto diretto tra STEP e i cittadini. Gli uffici aperti al pubblico sono gestiti da personale qualificato, formato e identificabile, in grado di fornire informazioni chiare, assistenza nella compilazione delle istanze e supporto nella comprensione degli atti. Il personale opera con cortesia, disponibilità e professionalità, nel rispetto dei principi del Codice Etico e del Modello Organizzativo 231.

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario. STEP utilizza strumenti quali questionari di soddisfazione, indagini telefoniche, analisi dei suggerimenti e monitoraggio dei reclami per valutare la qualità del servizio e individuare eventuali aree di miglioramento. La Società

promuove inoltre l'utilizzo dei servizi digitali, che consentono ai cittadini di accedere alle informazioni e presentare richieste in modo semplice e immediato.

STEP assicura i seguenti standard qualitativi.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Accoglienza allo sportello	Tempo massimo di attesa	≤ 15 minuti
Identificazione del personale	Badge visibile con nome e ruolo	100% dei casi
Chiarezza delle informazioni	Risposte comprensibili e complete	98% dei casi
Accessibilità	Uffici privi di barriere architettoniche	100%
Appuntamenti	Tempo massimo per ottenere un appuntamento	≤ 5 giorni lavorativi
Cortesia e professionalità	Valutazione utenti (customer satisfaction)	≥ 90% positivo

### **Articolo 8. Valutazione del servizio da parte dei cittadini**

STEP effettua valutazioni periodiche sulla percezione della qualità del servizio da parte dei cittadini, attraverso indagini di customer satisfaction, analisi dei tempi di risposta, monitoraggio dei reclami e indicatori di performance. I risultati sono comunicati agli Enti Locali e utilizzati per definire piani di miglioramento, con l'obiettivo di garantire servizi sempre più efficienti, trasparenti e orientati al cittadino.

### **Articolo 9. Suggerimenti e reclami**

STEP accoglie e gestisce suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi a disservizi o al mancato rispetto degli standard di qualità. Ogni reclamo deve contenere una descrizione chiara del problema, i riferimenti dell'atto o del procedimento e i recapiti per la risposta. I reclami possono essere presentati presso la sede amministrativa, via PEC, email, posta ordinaria o tramite sportello digitale.

La Società garantisce una risposta entro otto giorni lavorativi. In caso di istruttoria complessa, il contribuente riceve una comunicazione entro lo stesso termine, con l'indicazione del nuovo termine di conclusione del procedimento, nel rispetto della L. 241/1990.

### Articolo 10. Standard di qualità

STEP definisce standard di qualità misurabili e verificabili, che riguardano i tempi di risposta, la correttezza degli atti, la tempestività delle notifiche, la disponibilità dei servizi digitali, la qualità dell'assistenza e la trasparenza delle informazioni. Gli standard sono pubblicati negli uffici aperti al pubblico e sui canali digitali della Società, e sono oggetto di monitoraggio costante.

### Articolo 11. Tutela dei dati personali

La tutela dei dati personali rappresenta un impegno fondamentale. STEP garantisce la piena conformità al GDPR e alle normative vigenti, adottando misure tecniche e organizzative adeguate, sistemi di sicurezza certificati e procedure rigorose per la gestione dei dati. La Società assicura la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni, nel rispetto dei diritti degli interessati.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Conformità GDPR	Audit interno	Annuale
Sicurezza ISO 27001	Mantenimento certificazione	Continuo
Incident response	Tempo massimo di presa in carico	2 ore
Backup dati	Frequenza	Giornaliera
Disaster recovery	Ripristino massimo	4 ore
Protezione infrastrutture	Aggiornamenti di sicurezza	Settimanali

### Articolo 12. Accessibilità e inclusione

STEP si impegna a garantire l'accessibilità dei servizi a tutti i cittadini, comprese le persone con disabilità. Gli uffici sono progettati per essere accessibili, la modulistica è redatta in linguaggio chiaro e i servizi digitali sono conformi alle Linee Guida AgID. La Società promuove un modello inclusivo, attento alle esigenze di ogni utente.

### Articolo 13. Trasparenza e anticorruzione

STEP applica le disposizioni del D.Lgs. 33/2013, del Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, del Codice Etico, del Modello 231 e del Codice Antitrust. La

Società garantisce la massima trasparenza nelle attività, la tracciabilità dei procedimenti e la prevenzione dei rischi di corruzione, concussione e conflitti di interesse.

### Articolo 14. Impegni verso gli Enti Locali

STEP assicura agli Enti Locali un servizio completo, trasparente e affidabile. La Società garantisce rendicontazioni puntuali, supporto normativo e regolamentare, reportistica periodica, analisi del gettito, previsioni di bilancio, cruscotti direzionali basati su indicatori di performance e formazione del personale comunale. Ogni attività è svolta nel rispetto dei contratti di servizio e degli standard concordati. La tabella che segue mostra gli standard di qualità assicurati in favore degli Enti Locali, laddove presente la specifica previsione negli atti di affidamento.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Reportistica	Frequenza	Mensile e trimestrale
Previsioni di gettito	Aggiornamento	Annuale e semestrale
Formazione personale comunale	Sessioni minime	2 all'anno
Aggiornamento normativo	Comunicazioni	Entro 48 ore dalla novità
Cruscotti direzionali	Aggiornamento KPI	Mensile

La tabella che segue invece riporta i target dei KPI che STEP intende conseguire nell'ambito della erogazione dei servizi.

KPI	Descrizione	Target 2026
Tasso di riscossione ordinaria	Percentuale di incassi su avvisi emessi	≥ 85%
Tasso di riscossione coattiva	Percentuale di incassi su ingiunzioni	≥ 35%
Customer satisfaction	Gradimento utenti	≥ 90%
Correttezza atti	Errori rilevati	≤ 1%
Tempi medi di risposta	Email e PEC	≤ 3 giorni
Digitalizzazione	Pratiche gestite online	≥ 70%

### Articolo 15. Impegni verso i cittadini

STEP si impegna a garantire ai cittadini atti corretti, tempi certi, assistenza qualificata, accesso digitale ai servizi, tutela dei diritti del contribuente, ascolto e partecipazione. La Società promuove un rapporto basato sulla fiducia, sulla trasparenza e sulla collaborazione, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità dei servizi.

## Articolo 16. Diritti e doveri degli utenti

Ogni cittadino ha il diritto di essere informato, ascoltato e trattato con rispetto e imparzialità. Ha diritto a ricevere atti chiari, comprensibili e motivati, a conoscere i tempi dei procedimenti, a presentare memorie e documenti, a richiedere l'accesso agli atti, a presentare reclami e a ottenere risposte tempestive. Ha inoltre il dovere di fornire informazioni corrette, di rispettare le scadenze e di collaborare con gli uffici per la corretta gestione dei procedimenti.

## Articolo 17. Sicurezza informatica e continuità operativa

STEP adotta sistemi avanzati di sicurezza informatica, conformi agli standard ISO 27001:2022 e ai requisiti della Direttiva NIS2. La Società garantisce la protezione delle infrastrutture digitali, la continuità operativa dei servizi, la gestione degli incidenti informatici e la resilienza dei sistemi. Ogni dato è trattato con la massima cura, nel rispetto delle normative vigenti e delle migliori pratiche internazionali.

Ambito	Standard di qualità	Valore atteso
Piano di continuità operativa	Aggiornamento	Annuale
Test di disaster recovery	Frequenza	Annuale
Interruzioni del servizio	Durata massima	≤ 30 minuti
Comunicazioni agli utenti	Tempestività	Entro 1 ora dall'evento
Ripristino servizi digitali	Tempo massimo	4 ore

## Articolo 18. Conclusioni

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno concreto e verificabile che STEP assume nei confronti degli Enti Locali e dei cittadini. Essa definisce un modello di servizio basato su legalità, trasparenza, qualità, digitalizzazione e partecipazione, con l'obiettivo di garantire un rapporto corretto, efficiente e orientato al miglioramento continuo.

**Edizione marzo 2026**