

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Il Centro Ricerche e Documentazione Economica e Finanziaria (CeRDEF), operativo dal 2003 al 2014, all'interno della Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze, è stato nel corso degli anni un punto di riferimento per tutti gli operatori del settore in quanto ha reso possibile la consultazione gratuita della documentazione in materia economica e fiscale di normativa, prassi e giurisprudenza.

L'arricchimento continuo dei contenuti del servizio di Documentazione Economica e Finanziaria, anche grazie alle sinergie sviluppate con le Commissioni Tributarie e le Agenzie Fiscali, ha reso possibile la realizzazione delle finalità, imposte dallo Statuto del contribuente, rivolte a soddisfare l'esigenza di pubblicità della normativa della documentazione amministrativa e a fornire nel contempo un supporto operativo agli utenti del settore fiscale e tributario.

Il passaggio nel 2015 della gestione del CeRDEF al Dipartimento delle Finanze rappresenta un ulteriore tassello rivolto alla implementazione e sviluppo dei servizi erogati attraverso la banca dati, contribuendo in maniera efficace alla necessità di fornire strumenti di semplificazione e conoscenza del sistema economico e fiscale nel suo complesso.

La collaborazione con le Commissioni Tributarie fa sì che il servizio di Documentazione sia l'unica banca dati, nel panorama istituzionale, che consente la consultazione delle più significative sentenze della giustizia tributaria e fornisce il supporto necessario nella ricerca degli stessi provvedimenti giurisdizionali.

L'adozione della Carta dei Servizi inaugura una nuova prospettiva del servizio, volta a conciliare il rapporto con i propri stakeholder basato sulla trasparenza e sulla soddisfazione delle esigenze degli utenti. Si tratta di un atto concreto per la misurazione e la valorizzazione dei servizi erogati, intendendo offrire anche l'opportunità di condividere valori, quali affidabilità, intesa come capacità di mettere a disposizione della collettività un servizio che garantisca la consultazione in termini di completezza, correttezza, tempestività, chiarezza nonché come possibilità e facilità di accesso.

Auspico che questo progetto, che costituisce un progresso verso l'adozione di una politica di comunicazione ampia, diffusa e trasparente, possa essere un valido strumento di divulgazione dell'attività istituzionale del Dipartimento delle Finanze e del MEF e far scaturire, dal confronto con gli utenti, nuove e concrete possibilità per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Colgo l'occasione per ringraziare tutto il personale che, oramai da anni, contribuisce giornalmente, con impegno e dedizione, all'aggiornamento costante della banca dati.

Fabrizia Lapecorella
Direttore Generale delle Finanze

maggio 2019

INDICE



1. LA CARTA DEI SERVIZI	2
2. IL CeRDEF	3
2.1 CHI SIAMO	3
2.2 I PRINCIPI CHE CI ISPIRANO	4
2.3 I DESTINATARI DEI NOSTRI SERVIZI	6
2.4 DOVE SIAMO	7
3. I NOSTRI SERVIZI	9
3.1 DOCUMENTAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA	9
3.1.1 L'accesso al servizio	10
3.1.2 I contenuti	11
3.1.3 Le funzionalità di ricerca	13
3.2 RISPOSTE A QUESITI	16
3.2.1 L'accesso al servizio	16
4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI	17
5. IL SISTEMA DI ASCOLTO	20

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Sin dalla nostra nascita ci siamo sempre posti come obiettivo la soddisfazione dei nostri utenti, offrendo servizi aggiornati nei contenuti, di semplice accesso e facile utilizzo per migliorare la loro esperienza d'uso.

Per questo, nell'ottica del miglioramento continuo, abbiamo realizzato la Carta dei Servizi quale strumento di informazione e trasparenza a disposizione dell'amministrazione e degli operatori.

La nostra Carta dei Servizi descrive i servizi offerti, le modalità per accedervi e comunica gli standard di qualità adottati nella loro erogazione.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito Documentazione Economica e Finanziaria all'indirizzo <https://def.finanze.it>

HOME | CHI SIAMO | SCRIVI A... | GUIDA | AREA RISERVATA

Documentazione Economica e Finanziaria
a cura del CERDEF

MEF Dipartimento delle Finanze

NORMATIVA PRASSI GIURISPRUDENZA COLLEZIONI Area utente

Ricerca semplice

Anno: Numero:

Parole: Criterio: Tutte le parole

Ordina per: Data

Ricerca

In primo piano

NORMATIVA PRASSI GIURISPRUDENZA

> **LEGGE DEL 03/07/2023 N. 85**
Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, recante misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro.

> **DECRETO-LEGGE DEL 28/06/2023 N. 79**
Disposizioni urgenti a sostegno delle famiglie e delle imprese per l'acquisto di energia elettrica e gas naturale, nonché in materia di termini legislativi.

Il servizio di **Documentazione economica e finanziaria**, a cura del CERDEF, è la banca dati completa ed integrata di normativa, prassi e giurisprudenza in materia fiscale ed economica ed è attivo gratuitamente sul web per rispondere alle esigenze di pubblicità imposte dallo Statuto del contribuente.

Dal 2004 il servizio è certificato ISO 9001. Leggi di più...

CARTA DEI SERVIZI: informazioni sui servizi offerti e standard di qualità adottati dal Cerdef

COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

> 13/07/2022 Gli interpellati emanati dall'Agenzia entrate da gennaio 2022 sono ora consultabili anche nel sito di Documentazione economica e finanziaria.

> 11/05/2022 Certificazione di qualità 2022

Figura 1 – Home page del servizio con link alla Carta dei Servizi

2. IL CERDEF

2.1 CHI SIAMO

Il Centro Ricerche e Documentazione Economica e Finanziaria (CeRDEF) si colloca all'interno dell'Ufficio per la comunicazione e per il coordinamento dei servizi ai cittadini, unità organizzativa alle dirette dipendenze del Direttore Generale delle Finanze.

Il CeRDEF cura la ricerca, l'organizzazione e la diffusione delle disposizioni legislative e amministrative vigenti in campo economico e finanziario attraverso il servizio di Documentazione Economica e Finanziaria, banca dati completa e integrata di normativa, prassi e giurisprudenza.

Storia

Il CeRDEF è stato istituito nel 2003 presso la Scuola Superiore dell'Economia e delle Finanze (SSEF) a sostegno dell'attività di studio e di ricerca.

Il CeRDEF ha curato, tra l'altro, la biblioteca storica "Ezio Vanoni" e, fino al 2012, la rivista della SSEF incentrata su temi di attualità in materia fiscale, giuridica, economica e con approfondimenti storico-concettuali.

Nel Centro è confluita la banca dati informatica del servizio di Documentazione tributaria dell'ex Ministero delle Finanze, oggi servizio di Documentazione Economica e Finanziaria.

Il servizio è nato nel 1991 nell'ambito dell'Ufficio di Coordinamento Legislativo ed era utilizzato esclusivamente dall'amministrazione finanziaria; dal 2001 è sul web, disponibile gratuitamente a tutti, per adempiere alle esigenze di pubblicità dettate dallo Statuto del contribuente (vedi Figura 2).

Dal 2015, a seguito della soppressione della SSEF, il CeRDEF si colloca nel Dipartimento delle Finanze del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

2.2 I PRINCIPI CHE CI ISPIRANO

In conformità allo Statuto del contribuente, svolgiamo la nostra attività con gli obiettivi di:

- diffondere la conoscenza della norma, garantendo la disponibilità, la tempestività, la correttezza e la completezza delle informazioni;
- favorire l'avvicinamento del cittadino alla Pubblica Amministrazione, attraverso la semplificazione dell'accesso al servizio e del suo utilizzo.

The screenshot shows the website interface for the Department of Finance (MEF). The header includes navigation links: HOME | CHI SIAMO | SCRIVI A... | GUIDA | AREA RISERVATA. The main title is "Documentazione Economica e Finanziaria a cura del CeRDEF". Below the title are tabs for NORMATIVA, PRASSI, GIURISPRUDENZA, COLLEZIONI, and Area utente. A breadcrumb trail reads: Ti trovi in: Home - Risultati Ricerca - Legge del 27/07/2000 n. 212 -- Articolo 5. The main heading is "Legge del 27/07/2000 n. 212 - Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente." with a sub-note: "Pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 177 del 31 luglio 2000". The content area has tabs for TESTO and DOCUMENTI CITATI. The "TESTO" tab is active, displaying "Articolo 5" with a "Salva testo" link. The text under "Informazione del contribuente" states: "In vigore dal 01/08/2000". Two paragraphs follow: 1. L'amministrazione finanziaria deve assumere idonee iniziative volte a consentire la completa e agevole conoscenza delle disposizioni legislative e amministrative vigenti in materia tributaria, anche curando la predisposizione di testi coordinati e mettendo gli stessi a disposizione dei contribuenti presso ogni ufficio impositore. L'amministrazione finanziaria deve altresì assumere idonee iniziative di informazione elettronica, tale da consentire aggiornamenti in tempo reale, ponendola a disposizione gratuita dei contribuenti. 2. L'amministrazione finanziaria deve portare a conoscenza dei contribuenti tempestivamente e con i mezzi idonei tutte le circolari e le risoluzioni da essa emanate, nonché ogni altro atto o decreto che dispone sulla organizzazione, sulle funzioni e sui procedimenti. On the right, there are sections for "Documenti collegati" (Normativa, Prassi, Giurisprudenza) and "Versioni" (In vigore dal 01/08/2000).

Figura 2 – Articolo 5 dello Statuto del contribuente

Le caratteristiche di qualità

Accessibilità: realizzazione del servizio secondo le regole previste per l'accessibilità dei contenuti

Completezza: inserimento di tutti i documenti correlati con le tematiche di interesse

Comunicazione: disponibilità dell'apposito canale di comunicazione "Scrivi a..." che garantisce la relazione continua con l'utente

Correttezza: verifica, tramite un sistema di controllo interno, delle informazioni inserite in banca dati

Diffusione: accesso al servizio presente nei siti internet/intranet del Dipartimento delle Finanze, delle Agenzie Fiscali, della Guardia di Finanza e del Ministero dell'Economia e delle Finanze

Disponibilità: possibilità di accesso h24, 7 giorni su 7

Professionalità: competenza, conoscenza ed esperienza decennale del personale che cura l'aggiornamento del servizio

Semplificazione: utilizzo di sistemi di ricerca e di comunicazione facili da usare, con funzionalità più efficaci e fruibili

Tempestività: pubblicazione dei documenti in banca dati in tempi definiti

Trasparenza: accesso gratuito alla documentazione per tutti gli utenti

2.3 I DESTINATARI DEI NOSTRI SERVIZI



MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE
CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA



CITTADINI



PROFESSIONISTI



ISTITUZIONI

2.4 DOVE SIAMO

Sede

Dipartimento delle Finanze

Ufficio per la comunicazione e per il coordinamento dei servizi ai cittadini – Centro Ricerche e Documentazione Economica e Finanziaria – CeRDEF

Via dei Normanni, 5 – 00184 Roma



Figura 3 – Dove siamo: mappa

I nostri contatti

+39 06 476111

df.doctrib@mef.gov.it

HOME | CHI SIAMO | SCRIVI... | GUIDA | AREA RISERVATA |

 **Documentazione Economica e Finanziaria**
a cura del CeRDEF

 MEF Dipartimento delle Finanze

NORMATIVA | PRASSI | GIURISPRUDENZA | COLLEZIONI | **Area utente**

Il servizio di **Documentazione economica e finanziaria**, a cura del **CERDEF**, è la

Figura 4 – Menu di servizio: “Scrivi a...”

3. I NOSTRI SERVIZI

3.1 DOCUMENTAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

Il servizio di Documentazione Economica e Finanziaria è diventato negli anni un importante punto di riferimento per un'ampia platea di utenti, dalle strutture istituzionali dell'amministrazione finanziaria e degli altri enti che operano nel settore della fiscalità, ai professionisti, agli studenti e, più in generale, ai contribuenti.

Il servizio rappresenta oggi un indispensabile strumento di lavoro, grazie a funzionalità innovative e a un costante arricchimento delle fonti documentali che consentono la disponibilità di una banca dati completa e aggiornata, non solo nell'ambito economico e finanziario.

È stato uno dei primi servizi web responsive dell'amministrazione finanziaria: l'interfaccia si adatta automaticamente alle dimensioni del dispositivo utilizzato.

Web Responsive

Aggiornamento in tempo reale

Classificazione dei documenti

Multivigenza

Versatilità delle funzioni di ricerca

Collegamenti ipertestuali in tutti i documenti della banca dati

Area riservata

Il servizio si basa su una complessa attività redazionale che ha consentito di raccogliere nel corso degli anni un considerevole patrimonio informativo frutto del lavoro di coordinamento e della sinergia tra il CeRDEF e altri soggetti istituzionali.

All'alimentazione giornaliera della banca dati collaborano, oltre al CeRDEF:

- le Agenzie Fiscali, per i documenti di normativa e prassi di competenza;
- le segreterie delle Corti di Giustizia Tributaria, per la giurisprudenza delle Corti di primo e secondo grado.

3.1.1 L'ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è disponibile 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, sul sito Documentazione Economica e Finanziaria al link <https://def.finanze.it>.

HOME | CHI SIAMO | SCRIVIA... | GUIDA | AREA RISERVATA | RSS

Documentazione Economica e Finanziaria
a cura del CeRDEF

MEF Dipartimento delle Finanze

NORMATIVA | PRASSI | GIURISPRUDENZA | COLLEZIONI | Area utente

Ricerca semplice

Anno: Numero:

Parole: Criterio: Tutte le parole

Ordina per: Data

Ricerca

In primo piano

NORMATIVA | PRASSI | GIURISPRUDENZA

> **LEGGE DEL 03/07/2023 N. 85**
Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 4 maggio 2023, n. 48, recante misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro.

> **DECRETO-LEGGE DEL 28/06/2023 N. 79**
Disposizioni urgenti a sostegno delle famiglie e delle imprese per l'acquisto di energia elettrica e gas naturale, nonché in materia di termini legislativi.

Il servizio di **Documentazione economica e finanziaria**, a cura del **CeRDEF**, è la banca dati completa ed integrata di normativa, prassi e giurisprudenza in materia fiscale ed economica ed è attivo gratuitamente sul web per rispondere alle esigenze di pubblicità imposte dallo Statuto del contribuente.

Dal 2004 il servizio è certificato ISO 9001. Leggi di più...

CARTA DEI SERVIZI: informazioni sui servizi offerti e standard di qualità adottati dal Cerdef

COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

> 13/07/2022 Gli interpelli emanati dall'Agenda entrate da gennaio 2022 sono ora consultabili anche nel sito di Documentazione economica e finanziaria.

> 11/05/2022 Certificazione di qualità 2022

Figura 5 – Home page del servizio

È inoltre raggiungibile:

- dal sito del Dipartimento delle Finanze <https://www.finanze.gov.it>, dalla sezione "I portali";
- dai siti internet e intranet delle Agenzie Fiscali e della Guardia di Finanza.

3.1.2 I CONTENUTI

Al 31.12.2023 la banca dati conteneva:

- 73.302 provvedimenti di normativa, per un totale di 486.500 articoli/versioni;
- 31.757 documenti di prassi;
- 114.298 documenti di giurisprudenza, tra cui sentenze e ordinanze della Corte costituzionale, della Corte di giustizia dell'Unione europea e della Corte Suprema di Cassazione;
- 2.312.769 sentenze delle Commissioni Tributarie.

Nel 2023 gli accessi al servizio sono stati circa 6.977.935 con una media di 19.118 visite al giorno.

Il servizio mette a disposizione degli utenti:

- **normativa nazionale, regionale e dell'Unione europea**, in materia economico-finanziaria e tributaria, dal 1972 nonché quella pregressa, se ancora vigente. Curiamo la predisposizione dei testi coordinati consentendo la visualizzazione dei provvedimenti normativi in tutte le eventuali diverse versioni, così come modificate nel tempo, con l'indicazione dei relativi periodi di vigenza.

The screenshot displays the website interface for 'Documentazione Economica e Finanziaria' (a cura del CeRDEF), part of the MEF (Dipartimento delle Finanze). The navigation bar includes 'NORMATIVA', 'PRASSI', 'GIURISPRUDENZA', 'COLLEZIONI', and 'Area utente'. The breadcrumb trail reads: 'Ti trovi in: Home - Risultati Ricerca - Decreto-legge del 12/07/2018 n. 87 - - Articolo 1'. The main heading is 'Decreto-legge del 12/07/2018 n. 87 - Disposizioni urgenti per la dignita' dei lavoratori e delle imprese. (18G00112)'. Below this, it states 'Pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 161 del 13 luglio 2018' and 'Nota: Convertito in legge con modifiche. Legge n. 186 del 09/08/2018, convertito con modifiche.' The main content area is titled 'Provedimento' and shows 'TESTO' and 'DOCUMENTI CITATI'. The selected article is 'Articolo 1' with the title 'Art. 1 Modifiche alla disciplina del contratto di lavoro a tempo determinato'. It is 'In vigore dal 01/01/2019' and was modified by 'Legge del 30/12/2018 n. 145 Articolo 1'. The text of the article is: '1. Al [decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81](#), sono apportate le seguenti modificazioni: 0a) all'art. 2, comma 2, dopo la lettera d-bis) e' aggiunta la seguente: «d-ter) alle collaborazioni degli operatori che prestano le attivita' di cui alla [legge 21 marzo 2001, n. 74](#)»; a) all'art. 19: 1) il comma 1 e' sostituito dal seguente:'. On the right, there are sections for 'Documenti collegati' (Normativa, Prassi, Giurisprudenza) and 'Versioni' (In vigore dal 01/01/2019, In vigore dal 12/08/2018, In vigore dal 14/07/2018).

Figura 6 – Articolo normativo con testo coordinato e versioni pregresse

- **prassi amministrativa**, costituita da circolari e risoluzioni ufficiali interpretative della norma. L’Agenzia delle Entrate e l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli procedono autonomamente all’inserimento di circolari, risoluzioni, interpelli, decreti direttoriali e comunicati stampa grazie a un proprio gruppo redazionale.
- **giurisprudenza italiana e dell’Unione europea** in materia economico-finanziaria e fiscale. La banca dati contiene, in particolare, le sentenze delle Corti di Giustizia Tributaria in area riservata per i soli utenti abilitati, attualmente i giudici tributari. Coordiniamo il lavoro delle Corti per assicurarci che siano rispettate le regole redazionali di pubblicazione dei documenti in banca dati. Dal 2016 siamo impegnati nel recupero e nella massimazione delle sentenze della Corte di Cassazione e della Corte di giustizia dell’Unione europea. In particolare, curiamo direttamente la massimazione delle sentenze della sezione V della Corte Suprema di Cassazione e selezioniamo le sentenze più importanti della Corte di giustizia dell’Unione europea.
- **collezioni**, organizzazione sistemica delle tematiche di particolare interesse. In questo contenitore sono raccolte tra l’altro le nostre massime delle sentenze della Corte di Cassazione e della Corte di giustizia dell’Unione europea con l’intento di rendere disponibile agli operatori del settore uno strumento aggiornato e di facile consultazione. La ricerca tra collezioni è resa più agevole dalla possibilità di utilizzare ulteriori parametri di ricerca.

HOME | CHI SIAMO | SCRIVI A... | GUIDA | AREA RISERVATA | RSS

Documentazione Economica e Finanziaria
a cura del CERDEF

MEF Dipartimento delle Finanze

NORMATIVA | PRASSI | GIURISPRUDENZA | COLLEZIONI | Area utente

Ti trovi in: Home - Collezioni

Ricerca collezioni

Collezioni: **Seleziona una collezione**

Parole:

Criterio:

Ordina per:

Estre

Numero:

–Data emissione *

–Data emissione fino a *

giorno: mese: anno:

giorno: mese: anno:

* è possibile inserire la data precisa, mese ed anno, o solo l'anno

Ricerca

Figura 7 – Pagina di ricerca collezioni


Il servizio presenta anche le sezioni:


- **massimari regionali della giurisprudenza tributaria**, con un link diretto al portale della Giustizia Tributaria;
- **istanze di interpello**, dove sono consultabili le soluzioni interpretative sui quesiti posti dai contribuenti all’Agenzia delle Entrate. La sezione presenta due link: selezionando *Consulta gli interpelli da Documentazione economica e finanziaria* si accede alla ricerca facilitata nella banca dati del servizio, mentre tramite *Consulta gli interpelli dal sito dell’Agenzia delle Entrate* si arriva direttamente alla pagina “Risposte alle istanze di interpello e consulenza giuridica” del sito dell’Agenzia.

3.1.3 LE FUNZIONALITÀ DI RICERCA

Il servizio, grazie a un potente motore di ricerca, presenta funzionalità versatili e performanti adatte alle esigenze più disparate:


- per gli utenti meno esperti, la ricerca semplice consente di avviare un’interrogazione della banca dati con dati minimi;


HOME | CHI SIAMO | SCRIVIA... | GUIDA | AREA RISERVATA | 



Documentazione Economica e Finanziaria


a cura del CERDEF




NORMATIVA
PRASSI
GIURISPRUDENZA
COLLEZIONI
 Area utente

Ricerca semplice


Anno: Numero:

Parole: Criterio: Tutte le parole 


Ordina per: Data 

Ricerca 

Il servizio di **Documentazione economica e finanziaria**, a cura del CERDEF, è la banca dati completa ed integrata di normativa, prassi e giurisprudenza in materia fiscale ed economica ed è attivo gratuitamente sul web per rispondere alle esigenze di pubblicità imposte dallo Statuto del contribuente.



Dal 2004 il servizio è certificato ISO 9001.
Leggi di più...



Carta dei servizi: informazioni sui servizi offerti e standard di qualità adottati dal Cerdef

Figura 8 – Ricerca semplice


- per gli utenti esperti, la ricerca avanzata per macrotipologia (normativa, prassi e giurisprudenza) permette di impostare una ricerca più articolata e specifica utilizzando contemporaneamente più parametri di ricerca (parola, tipo, numero, data di emissione, autorità emanante, dati di pubblicazione, materia fiscale);


Ti trovi in: [Home](#) - [Ricerca Avanzata Normativa](#)

Ricerca normativa

Parole:

Limita la ricerca alle sole epigrafi

Criterio: Tutte le parole 

Ordina per: Data 

Estremi

Tipo: Numero:

–Data emissione *– –Data emissione fino a *–

giorno: mese: anno: giorno: mese: anno:


* è possibile inserire la data precisa, mese ed anno, o solo l'anno

Tipo articolo: Numero articolo: Comma:

Autorità emanante

Gazzetta ufficiale

Argomento

Ricerca 


Ripulisce 

Figura 9 – Ricerca avanzata di normativa

- la navigazione tra i risultati della ricerca, i link ipertestuali nei testi, la ricerca dei documenti collegati garantiscono l'integrazione tra le informazioni.

Tutte le funzionalità sono descritte dettagliatamente nella guida al servizio disponibile online nella home page del servizio.

3.2 RISPOSTE A QUESITI

Il servizio Risposte a quesiti fornisce assistenza agli utenti con tempestività e completezza: offre l'opportunità di chiedere, via e-mail, informazioni sul reperimento di provvedimenti vigenti in materia economico-finanziaria e tributaria.

Orientamento dell'utente

Tempestività

Completezza

Accuratezza

Le richieste possono riguardare:

- documentazione, sentenze delle Corti di Giustizia Tributaria e altri documenti non presenti o non rintracciati in banca dati;
- ricerca documentazione, individuazione di documenti atti a risolvere specifiche problematiche;
- assistenza di tipo tecnologico.

3.2.1 *L'ACCESSO AL SERVIZIO*

Gli utenti possono usufruire del servizio:

- attraverso la sezione "Scrivi a..." disponibile sulla home page del sito di Documentazione economica e finanziaria;
- inviando direttamente una e-mail all'indirizzo df.doctrib@mef.gov.it.

4. LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Per poter raggiungere elevati standard organizzativi e migliorare il servizio offerto all'utente, ci siamo dotati di un Sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001, aggiornata all'edizione 2015, che richiede di utilizzare un approccio basato sui rischi.

I servizi Documentazione Economica e Finanziaria e Risposte a quesiti sono certificati dal 2004: l'applicazione del Sistema di gestione per la qualità ha portato al miglioramento della soddisfazione degli utenti e a un maggior coinvolgimento del personale.

Il nostro impegno fondamentale, correlato ai principi che ci ispirano, consiste nel fornire un servizio adeguato alle necessità del contribuente, completo, corretto e tempestivo.

In particolare, misuriamo la tempestività attraverso indicatori definiti, raccolti direttamente dai sistemi utilizzati, e ci siamo dati dei valori soglia da raggiungere.

SERVIZIO	INDICATORE	VALORE SOGLIA	RISULTATO (dati 2023)
Documentazione Economica e Finanziaria	Tempo per la disponibilità di una nuova normativa, calcolato dal momento della pubblicazione su Guritel (Gazzetta Ufficiale ordinaria) al momento del primo inserimento in banca dati	Entro un giorno lavorativo, nel 95% dei casi	99,04%
Risposte a quesiti	Tempo di risposta ai quesiti	Entro un giorno lavorativo, nel 90% dei casi	93,10%

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi, monitoriamo anche altri indicatori (dati 2023):

NUMERO DEI DOCUMENTI TRATTATI

TIPOLOGIA DOCUMENTI	NUMERO DOCUMENTI
Normativa	1.251
Prassi	4
Giurisprudenza	845
Sentenze Corte di Cassazione	668
Sentenze Corte di giustizia dell'Unione europea	25
Massime sentenze Corte costituzionale e Corte di Cassazione redatte dal CeRDEF	211
Massime sentenze Corte di giustizia dell'Unione europea curate dal CeRDEF	25

NUMERO DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA RICEVUTE

TIPOLOGIA RICHIESTE	NUMERO RICHIESTE
Numero di richieste di sentenze ricevute	8.711
Numero di quesiti ricevuti	105
Numero di ringraziamenti	81

DIFFUSIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO IL NUMERO DI ACCESSI E LE PAGINE VISUALIZZATE

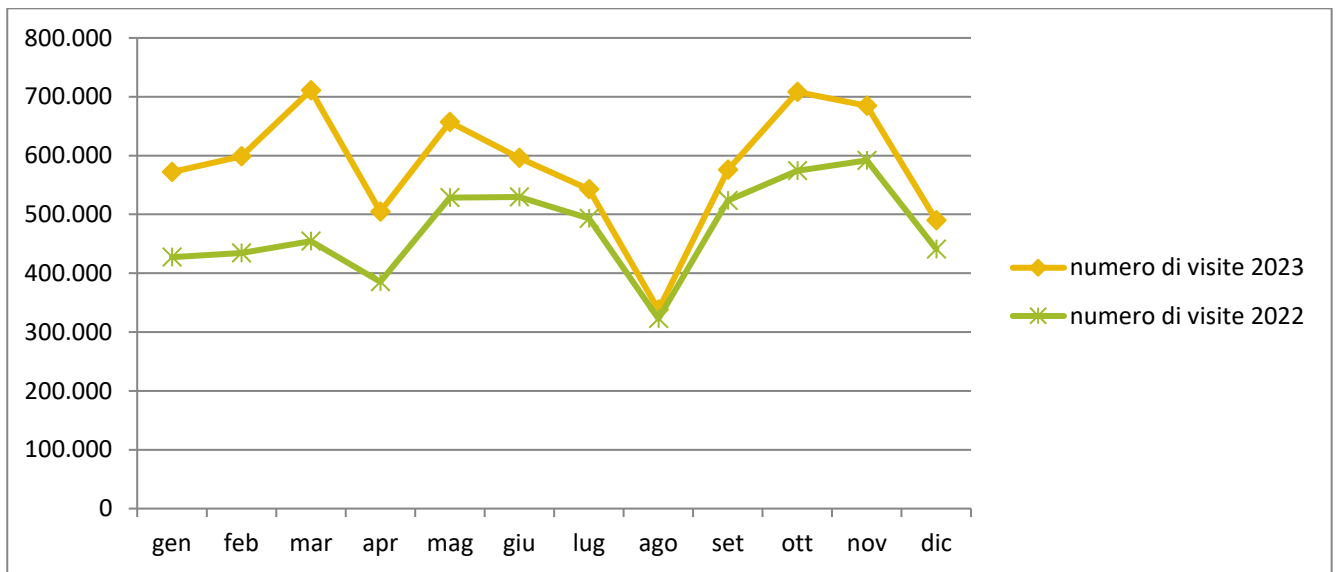


Grafico 1 – Curve degli accessi al sito per gli anni 2022 e 2023

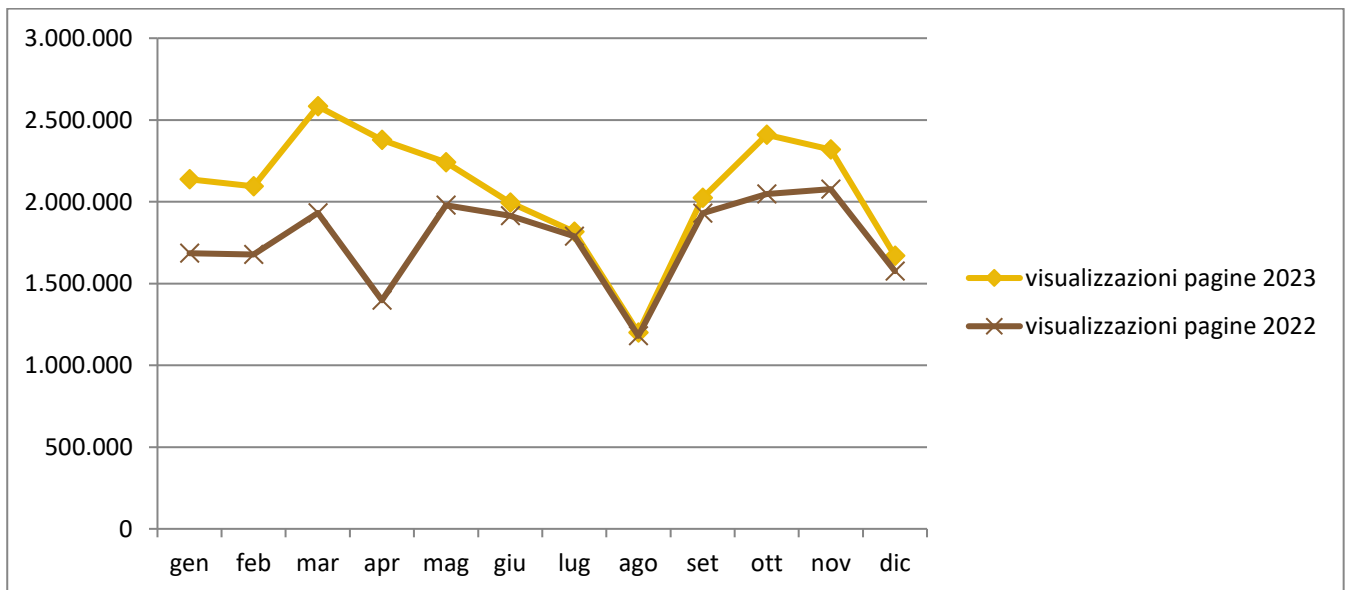


Grafico 2 – Curve delle visualizzazioni pagine per gli anni 2022 e 2023

5. IL SISTEMA DI ASCOLTO

Per verificare la soddisfazione degli utenti e ricavare indicazioni per il miglioramento dei servizi, periodicamente effettuiamo delle rilevazioni.

L'ultima rilevazione su Documentazione Economica e Finanziaria, svolta nel mese di novembre 2021, è stata realizzata attraverso la somministrazione di un questionario sottoposto al personale MEF e agli utenti esterni tramite l'invio di un invito via email attraverso l'apposita funzione della piattaforma Opinio e con un link presentato sulla Homepage del CeRDEF. Il questionario è stato aperto da 5.146 utenti e completato dal 77% di loro.

Il risultato dell'indagine ha evidenziato che il servizio è valutato più che positivamente dagli utenti. La valutazione media, in una scala di valori a 6, si è attestata sul 5,2; di seguito il riepilogo delle valutazioni sui diversi driver individuati:

DRIVER	VALUTAZIONE
Servizio nel complesso	5,2
Identificazione nel portale	4,2
Facilità di accesso	4,6
Contenuti nella Home Page	4,2
Suddivisione delle sezioni	4,3
Sistema di ricerca	4,1
Facilità di navigazione	4,6

Gli aspetti più apprezzati dagli utenti intervistati sono stati la facilità di accesso e di navigazione e la suddivisione delle sezioni di ricerca.



A cura del Dipartimento delle Finanze
Ufficio per la comunicazione e il coordinamento dei servizi ai cittadini
Centro Ricerche e Documentazione Economica e Finanziaria – CeRDEF

Con la collaborazione di Sogei – Società Generale d’Informatica S.p.A.

sogei

I contenuti del presente documento sono aggiornati al **31 dicembre 2023**