



COMUNE DI MIRA

Provincia di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – TEL. 041-5628211 (centralino) – FAX 041-5628222 – C.F. 00368570271
Indirizzo Internet: www.comune.mira.ve.it - E-mail: tributi@comune.mira.ve.it

SETTORE PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E RISORSE

SERVIZI TRIBUTARI E PARTECIPAZIONI SOCIETARIE



***REPORT QUADRIMESTRALE SULLA MISURAZIONE
DEGLI STANDARD DI QUALITA' INDICATI NELLA
CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI E PARTECIPAZIONI
SOCIETARIE***

ANNO 2016

2° QUADRIMESTRE

Prot. 42735 del 21/9/2016

**COMUNE DI MIRA** – Provincia di Venezia

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie. Anno 2016 – 2° quadrimestre

<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Sotto dimensione fattore di qualità</i>	<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard annui obiettivi di qualità delle prestazioni rese</i>	<i>Obiettivi conseguiti nel 1° quadrimestre dell'anno 2016</i>
Accessibilità	Accessibilità fisica: ubicazione strutture	Numero sportelli sul territorio	1	1
	Orario di apertura	Numero ore settimanali di apertura al pubblico dello Sportello	8	8
	Giornate di apertura	Numero di interruzioni/ sospensioni del servizio nei prodotti a sportello	Al massimo 5 all'anno	Interruzione di n.2 giovedì pomeriggio (il 14 luglio 2016 e l'11 agosto 2016) a causa dell'assenza per maternità anticipata della collega Fabiana D'Este (non sostituita) e delle ferie già programmate da tempo del collega Compagno Galileo. Si fa presente che l'altra collega Quartiero Lorena svolge attività lavorativa part-time con presenza solo al mattino)
	Accessibilità multicanale	Numero di servizi prenotabili o erogabili telefonicamente o <i>on line</i>	Calcoli e stampa F24 on line – consulenza telefonica e <i>on line</i> prenotazione telefonica e <i>on line</i>	Disponibile calcoli e stampa F24 on line - consulenza telefonica e on line prenotazione telefonica e on line
	Informazioni per l'accessibilità	Numeri telefonici	n. 5 numeri con risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione durante l'orario previsto	n. 5 numeri con risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione durante l'orario previsto
		Sito internet	Sito internet aggiornato e completo	Sito internet aggiornato e completo

**COMUNE DI MIRA – Provincia di Venezia**

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie. Anno 2016 – 2° quadrimestre

Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati e aggiornamento dei materiali informativi cartacei (opuscoli)	Entro 10 giorni	Entro 5 giorni
	Pubblicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Entro 10 giorni dalla ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie	Non sono state effettuate ricognizioni annuali e/o straordinarie
Efficacia	Conformità (capacità di offrire prodotti che corrispondano agli standard promessi)	Numero giornate di formazione per operatore	Minimo 2 giornate studio e/o incontri formativi interni/esterni all'Ente	Più di due giornate di incontri formativi interni/esterni all'Ente. Nel calcolo si tiene conto anche di incontri via Web e incontri formativi interni
Efficienza	Tempestività e livelli di produttività	Tempo di chiamata allo sportello Tempo di effettuazione del servizio allo sportello	Tempo medio di attesa 15 minuti salvo periodi di scadenza fiscale Tempo medio 20 minuti con sfioramento fino a un'ora a seconda della complessità della posizione	Tempo medio di attesa 10 minuti (esclusi periodi di scadenza fiscale) Tempo medio 20 minuti con sfioramento fino a un'ora a seconda della complessità della posizione
	Criteri di economicità e risparmio	Sportello su appuntamento per pratiche medio lunghe (per abbattere i tempi di attesa di altri prodotti)	Tempo e risorse assegnati: massimo 1 operatore per 8 ore settimanali	Messo a disposizione 1 operatore per 8 ore settimanali

**COMUNE DI MIRA – Provincia di Venezia**

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie. Anno 2016 – 2° quadrimestre

Tempestività	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Numero massimo di giorni per la risposta	Entro 10 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità	Nessun reclamo presentato
	Affidabilità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti	Non si sono verificati sfioramenti sui servizi a prenotazione
		Rispetto dei tempi medi d'attesa nei servizi liberi (20 minuti)	Massimo sfioramento 10 minuti, salvo periodi di scadenze fiscali	Non si sono verificati sfioramenti nei tempi medi di attesa dei servizi liberi (esclusi periodi di scadenza fiscale)
		Rispetto dei tempi per l'erogazione dei servizi	Tempi indicati nello specchio di cui al paragrafo n. 3 "servizi offerti"	Sono stati rispettati i tempi di cui al paragrafo n.3 "servizi offerti" della carta dei servizi
Rassicurazione	Cortesìa (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di 5	n. 11
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche su appuntamento	Almeno 10	13



COMUNE DI MIRA – Provincia di Venezia

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie. Anno 2016 – 2° quadrimestre