

### AREA 3 Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio imposta comunale sulla pubblicità.

FATTORE		INDICATORE	STANDARD
Accessibilità dell'utenza	Accessibilità fisica	Ampiezza orario di apertura al pubblico	Periodo invernale: 15 ore e 30 settimanali Periodo estivo: 14 ore e 30 settimanali
		Disponibilità appuntamenti fuori orario apertura al pubblico	20 ore e 30 settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti	
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	2 giorni
Tempestività	Tempestività	Rapidità di risoluzione delle pratiche	10% rispetto al massimo previsto
		N. rimborsi accolti o rigettati nei termini di legge / N° rimborsi richiesti	100%
		N. rimborsi accolti o rigettati nei termini di impegno	95%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	15 giorni
		Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	5 giorni (pratiche oltre 5 anni) 2 giorni (pratiche ultimi 5 anni)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	2 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti la modalità di contatto	2 giorni
	Modulistica e informativa	Presenza di bacheca negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Prevista
		Facilità di accesso alla modulistica	Sito internet o consegna al cittadino presso portineria e/o ufficio
		Invio newsletter in prossimità di scadenze	Prevista
Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito delle eventuali spese a carico dell'utente	2 giorni	
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	100%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	2%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	100%

127

AREA 3 - TRIBUTI LOCALI, ATTIVITÀ PRODUTTIVE E COMMERCIALI, ECONOMATO