

AREA 2 - Contabile / Finanziaria

Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio spese.

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
	Accessibilità multicanale	Tempo medio di attesa allo sportello	0 minuti
		Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	2 minuti
Tempestività	Tempo di risoluzione medio	Tempo di risoluzione medio	Decreti: 5 gg lavorativi dal ricevimento dell'atto di liquidazione Determinazioni: 10 giorni dal ricevimento della proposta
		N. Istanze accolte o rigettate nel termine massimo	Decreti : 60% Determinazioni: 98%
		N. Istanze accolte o rigettate oltre il termine massimo	Decreti : 40% Determinazioni: 2%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	2 giorni
	Modalità di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	2 giorni
	Tempistiche di risposta	Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	15 giorni
Efficacia	Conformità	Percentuale di pratiche che verranno evase conformemente alla normativa	80%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	1%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	100%

121

AREA 2 - FINANZIARIA, CONTABILE E DEL PATRIMONIO