

AREA 3 - Tributi locali, Attività Produttive e Commerciali, Economato

Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio TARSU.

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	2 ore settimanali (20 ore e 30 per cambi di residenza)
		Tempo medio di attesa allo sportello	30 minuti (periodi di punta). In ragione della complessità delle pratiche i tempi d'attesa possono arrivare a 120 min.
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	2 giorni
Tempestività	Tempestività	Rapidità di risoluzione delle pratiche	40% in meno rispetto ai tempi di legge
		N. Istanze accolte o rigettate oltre il termine massimo	2%
		N. Istanze accolte o rigettate nel termine massimo	98%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	15 giorni
		Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	2 giorni (15 giorni pratiche complesse)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile di 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
	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	95%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	3%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	90%

123

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