



COMUNE DI MIRA

Provincia di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – TEL. 041-5628211 (centralino) – FAX 041-422023 – 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



***RELAZIONE SULLA VALUTAZIONE DEI RISULTATI
DELLA CARTA DEI SERVIZI TRIBUTARI E
PARTECIPAZIONI SOCIETARIE***

ANNO 2015

Prot. 4804 del 02/02/2016



Indice

1. Premessa	Pag. 3
2. Standard e valutazione	Pag. 5
3. Valutazione dei risultati.....	Pag. 9



1. Premessa

Con deliberazione di G.C. 21 del 26/2/2015, al fine di recepire e dare attuazione alle seguenti norme:

- 1) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 avente ad oggetto: "principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "CARTA DEI SERVIZI" quale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti:
 - a) quali sono i servizi erogati e con quali modalità e condizioni l'utente può usufruirne;
 - b) quali sono gli standard garantiti;
 - c) in che modo gli utenti possono esprimere il loro giudizio sul servizio e presentare suggerimenti, reclami, ecc.;
- 2) D. Lgs. n. 150/2009 in materia di ottimizzazione del lavoro e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche amministrazioni che prevede, tra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi;
- 3) D. Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- 4) Art.147, comma 2, lett. e) del D.Lgs. n.267/2000 relativo al sistema di controllo interno da attivarsi all'interno dell'Ente che è diretto, testualmente, a "garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente";
- 5) Delibere n. 88/2010 e n. 3/2012 della Civit ove sono formulate le Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- 6) Art. 32 del D.Lgs. N. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale dell'Ente della Carta di Servizi;
- 7) Programma Triennale della Trasparenza e dell'Integrità per il periodo 2014/2016 approvato dal Comune con propria precedente deliberazione di Giunta Comunale n. 7 del 31/01/2014;



è stata approvata la Carta dei Servizi dei Servizi Tributarî e Partecipazioni Societarie del Comune di Mira quale strumento, unitamente agli altri ulteriori strumenti adottati per il medesimo fine, finalizzato alla illustrazione ai cittadini della struttura dei servizi e rendere trasparente l'organizzazione del Comune.

Tale strumento prevedeva l'adozione di standard di qualità del servizio e la predisposizione annuale di una relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta dei servizi che riporti:

- le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese;
- i più significativi scostamenti rispetto agli standard, con le relative cause ed azioni di miglioramento;
- l'esito dell'eventuale indagine di soddisfazione;
- il numero e le motivazioni di eventuali reclami presentati dagli utenti e accolti.

La presente relazione viene dunque predisposta al suddetto fine.



2. Standard e valutazione

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Mira si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento. Durante l'anno 2011 questa indagine è stata effettuata e i risultati sono stati restituiti ai cittadini attraverso la pubblicazione dell'esito nel sito istituzionale nella sezione: *Trasparenza, Valutazione e Merito*.

Nel 2015 non è stata effettuata rilevazione di customer satisfaction.

Gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, sono elencati nella tabella che segue. In caso di mancato rispetto degli obiettivi può essere presentato reclamo da parte del cittadino.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.



<i>Dimensione di qualità</i>	<i>Sotto dimensione fattore di qualità</i>	<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard obiettivi di qualità delle prestazioni rese</i>	<i>Obiettivi conseguiti nel 2015</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	Nessuna interruzione/sospensione
	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
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



	Publicazione dei procedimenti amministrativi	Periodicità di pubblicazione dei nuovi procedimenti	Entro 10 giorni dalla ricognizione annuale o in occasione di ricognizioni straordinarie	Non sono stati pubblicati nuovi procedimenti
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
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
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	Rispetto dei tempi d'attesa programmati nei servizi a prenotazione	Massimo sfioramento 10 minuti	Non si sono verificati sfioramenti sui servizi a prenotazione

**COMUNE DI MIRA** – Provincia di Venezia

Relazione sulla valutazione dei risultati della Carta dei Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie

Anno 2015

	richiesto)	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
Rassicurazione	Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni	Più di 5	n. 19
	Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Gestione in ufficio di alcune pratiche su appuntamento	Almeno 10	Più di 10



3. Valutazione dei risultati

Nel complesso i risultati conseguiti dai Servizi Tributari e Partecipazioni Societarie nell'anno 2015 sono in linea con gli standard attesi.

Inoltre:

- NON sono emerse anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e di conseguenza non si sono rese necessarie azioni correttive;
- NON si sono verificati nei risultati scostamenti negativi rispetto agli standard;
- Nel 2015 non è stata effettuata indagine di soddisfazione;
- NON sono stati presentati reclami da parte degli utenti

Mira, lì 02/02/2016

Il Dirigente
Settore Programmazione, Controllo e Risorse
Fabrizio Giovanni Domenico Zordan

(firmato digitalmente in conformità alla normativa vigente)