



# **COMUNE DI MIRA**

## **Città Metropolitana 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](http://www.comune.mira.ve.it) - E-mail: [tributi@comune.mira.ve.it](mailto:tributi@comune.mira.ve.it)

### **SETTORE PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E RISORSE ECONOMICHE**

#### ***SERVIZIO TRIBUTI E PARTECIPAZIONI SOCIETARIE***



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

***ANNO 2020***

***1° QUADRIMESTRE***

**COMUNE DI MIRA** – Città Metropolitana di Venezia

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei servizi del Servizio Tributi e Partecipazioni Societarie. Anno 2020 – 1° quadrimestre

| <b>Dimensione di qualità</b> | <b>Sotto dimensione fattore di qualità</b>            | <b>Indicatore di qualità</b>  | <b>Standard annui obiettivi di qualità delle prestazioni rese</b>  | <b>Obiettivi conseguiti nel 1° quadrimestre dell'anno 2018</b>   |
|------------------------------|---|---|--|--|
| <b>Accessibilità</b>         | 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   |
|                              | 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  |
| <b>Trasparenza</b>           | 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                        | In occasioni di ricognizioni straordinarie   |

**COMUNE DI MIRA** – Città Metropolitana di Venezia

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei servizi del Servizio Tributi e Partecipazioni Societarie. Anno 2020 – 1° quadrimestre

|                     |  |   |   |  |
|---------------------|--|---|---|--|
| <b>Efficacia</b>    | 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 |
| <b>Efficienza</b>   | Tempestività e livelli di produttività   | Tempo di chiamata allo sportello  | Tempo medio di attesa 15 minuti salvo periodi di scadenza fiscale                               | Tempo medio di attesa 10 minuti (esclusi periodi di scadenza fiscale) (*)  |
|                     |  | Tempo di effettuazione del servizio allo sportello  | Tempo medio 20 minuti con sfioramento fino a un'ora a seconda della complessità della posizione | 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 (*)   |
| <b>Tempestività</b> | 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                          |

**COMUNE DI MIRA** – Città Metropolitana di Venezia

Report quadrimestrale sulla misurazione degli standard di qualità indicati nella carta dei servizi del Servizio Tributi e Partecipazioni Societarie. Anno 2020 – 1° quadrimestre

|                       |   |   |           |                 |
|-----------------------|---|---|-----------|-----------------|
| <b>Rassicurazione</b> | Cortesìa (capacità di ascolto empatico)       | Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni | Più di 5  | <b>Più di 5</b> |
|                       | Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza) | Gestione in ufficio di alcune pratiche su appuntamento      | Almeno 10 | <b>7 (*)</b>    |

(\*) L'attività di sportello è stata sospesa a partire dal 6/3/2020 per effetto dell'emergenza sanitaria conseguente alla diffusione del COVID-19