



COMUNE DI MIRA

Città Metropolitana di Venezia

PIAZZA IX MARTIRI, 3 - C.A.P. 30034 – TEL. 041-5628211 (centralino) – C.F. 00368570271

Indirizzo Internet: www.comune.mira.ve.it - E-mail: 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 2021

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 2021 – 1° quadrimestre

| Dimensione di qualità | Sotto dimensione fattore di qualità | Indicatore di qualità | Standard annui obiettivi di qualità delle prestazioni rese | Obiettivi conseguiti nel 1° quadrimestre dell'anno 2021 |
|------------------------------|---|---|--|--|
| 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 |
| | 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. 4 numeri con risposta immediata e funzionale, secondo l'ordine di ricezione durante l'orario previsto | n. 4 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 |
| | 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 2021 – 1° quadrimestre

| | | | | |
|---------------------|--|---|---|--|
| 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. Nel calcolo si tiene conto anche di incontri via Web |
| Efficienza | 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 (*) |
| 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 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 |
| | 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 2021 – 1° quadrimestre

| | | | | |
|-----------------------|---|---|-----------|----------|
| Rassicurazione | Cortesìa (capacità di ascolto empatico) | Rilevazione note positive dei cittadini ovvero segnalazioni | Più di 5 | Più di 5 |
| | Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza) | Gestione in ufficio di alcune pratiche su appuntamento | Almeno 10 | 15 (*) |

(*) L'attività di sportello per effetto dell'emergenza sanitaria conseguente alla diffusione del COVID-19 viene garantita prevalentemente previo appuntamento