

AREA 3 Fattori, Indicatori, Standard di qualità servizio COSAP.

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	1 ora settimanale
		Tempo medio di attesa allo sportello	15 minuti
	Accessibilità multicanale	Informazioni sul sito e sull'albo pretorio comunale	2 giorni
Tempestività	Tempestività	Rapidità di risoluzione delle pratiche	30% rispetto al massimo previsto
		N. Istanze accolte o rigettate oltre il termine massimo	Nessuna
		N. Istanze accolte o rigettate nel termine massimo	100%
		Tempi di risposta al cittadino per la gestione dei reclami	15 giorni
		Tempi di ricerca documenti per accesso agli atti	Immediato (3 giorni pratiche complesse)
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito delle informazioni riguardanti il responsabile del 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	100%
	Affidabilità	Percentuale del numero di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	2%
	Competenze	Percentuale delle istanze concluse senza richiedere documentazione già in possesso all'amministrazione	100%

125

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