

COMUNE DI VENEZIA

ALLEGATO A1

STANDARD SERVIZI DI GESTIONE E RISCOSSIONE DEL TRIBUTO COMUNALE SUI RIFIUTI TARI

Fattore	Indicatore	Standard
Assistenza alla clientela	Orari di apertura al pubblico	Rispetto dell'orario di apertura degli uffici (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per un numero di volte non superiore al 95% del totale annuo delle aperture degli uffici.
Assistenza alla clientela	Tempi medi di attesa agli sportelli (come registrato dal sistema di elimina code)/ n. totale utenti agli sportelli	30 minuti
Assistenza alla clientela	Orari in cui il call center è attivo	Da settembre a maggio: da lunedì a venerdì 8.30-17.00 (festivi e chiusure programmate escluse) giugno, luglio e agosto: da lunedì a giovedì 8.30-17.00 venerdì 8.30 – 13.30 (festivi e chiusure programmate escluse)
Assistenza alla clientela	Tempi medi di attesa al telefono	120'' (centoventi secondi)
Assistenza alla clientela	Tempi di risposta entro i primi 60''	70% delle chiamate
Emissione avvisi di pagamento	Emissioni ordinarie TARI	Numero di rate e scadenze definite dal Comune
Emissione avvisi di pagamento	Numero gg. antecedenti scadenza avvisi (rif. data emissione riportata negli avvisi))	21 gg. di calendario
Rapporti con la clientela	Tempi totali di risposta alle pratiche di attivazione o variazione contrattuale ricevute per iscritto/n. totale pratiche ricevute per iscritto	60 gg. di calendario
Rapporti con la clientela	Numero massimo giorni di risposta ai reclami	30 gg. di calendario *
Customer satisfaction	Periodicità rilevazione	Almeno una volta all'anno
Reportistica Comune	Frequenza aggiornamento reportistica o dati disponibili su Qlikwiever	Trimestrale

* Qualora l'accertamento dei fatti che sottendono al reclamo comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l'utente viene informato– entro lo standard stabilito – circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo