



ELIMINA CODE

UFFICI TRIBUTARI – CORSO LUCCI, 82



Situazione all'ingresso degli uffici dal 2008
al 2018



All'11 Giugno 2018:

- Contribuenti all'esterno del civico 82: 245 (media)
- Tempo permanenza: 6 ore circa
- Contribuenti serviti: 110 (media) con ingresso a gruppi da 30
- Contribuenti non serviti: 135 (media) ritorno il giorno successivo



Sistema di prenotazione del comune di Napoli

Per ridurre code, i tempi di attesa e rendere più efficiente l'amministrazione pubblica

Le Tue Prenotazioni

- Prenotazioni Attive
- Storico Prenotazioni
- **Nuova Prenotazione**

Nuova Prenotazione - STEP1

Ambito

TRIBUTI

Servizio



TARSU fino al 2012
TARES 2013
TARI 2014-2018



Numero di avviso o di protocollo

AVANTI

Le Tue Prenotazioni

- Prenotazioni Attive
- Storico Prenotazioni
- **Nuova Prenotazione**

Nuova Prenotazione - STEP2

Ufficio

SERVIZI FINANZIARI



Indirizzo

corso Lucci, 82

Scegli una data

oggi



Luglio 2018

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven
2 20	3 11	4 27	5 11	6 20
9 68	10 20	11 0	12 20	13 40
16 11	17 27	18 11	19 27	20 68
23 68	24 11	25	26 40	27 0
30 68	31 27	1	2	3

Motivazione

Sistema di prenotazione del comune di Napoli

Per ridurre code, i tempi di attesa e rendere più efficiente l'amministrazione pubblica

Le Tue Prenotazioni

- Prenotazioni Attive
- Storico Prenotazioni
- Nuova Prenotazione

Modifica Prenotazione

Utente	MARIO ROSSI
Codice Fiscale	<input type="text" value="XXXXXXXXXXXXXXXX"/>
Ambito	TRIBUTI
Ufficio	SERVIZI FINANZIARI - corso Lucci, 82
Servizio	<input type="text" value="TARI 2014-2018"/> 
Operazione	<input type="text" value="Variazione anagrafica"/> 
Numero avviso	<input type="text"/>
Data prenotazione	10/07/2018
Fascia oraria	Dalle 08:30 alle 11:00
Numero d'ordine	E01
Note	<input type="text"/>

Ricevuta prenotazione presso Corso Lucci

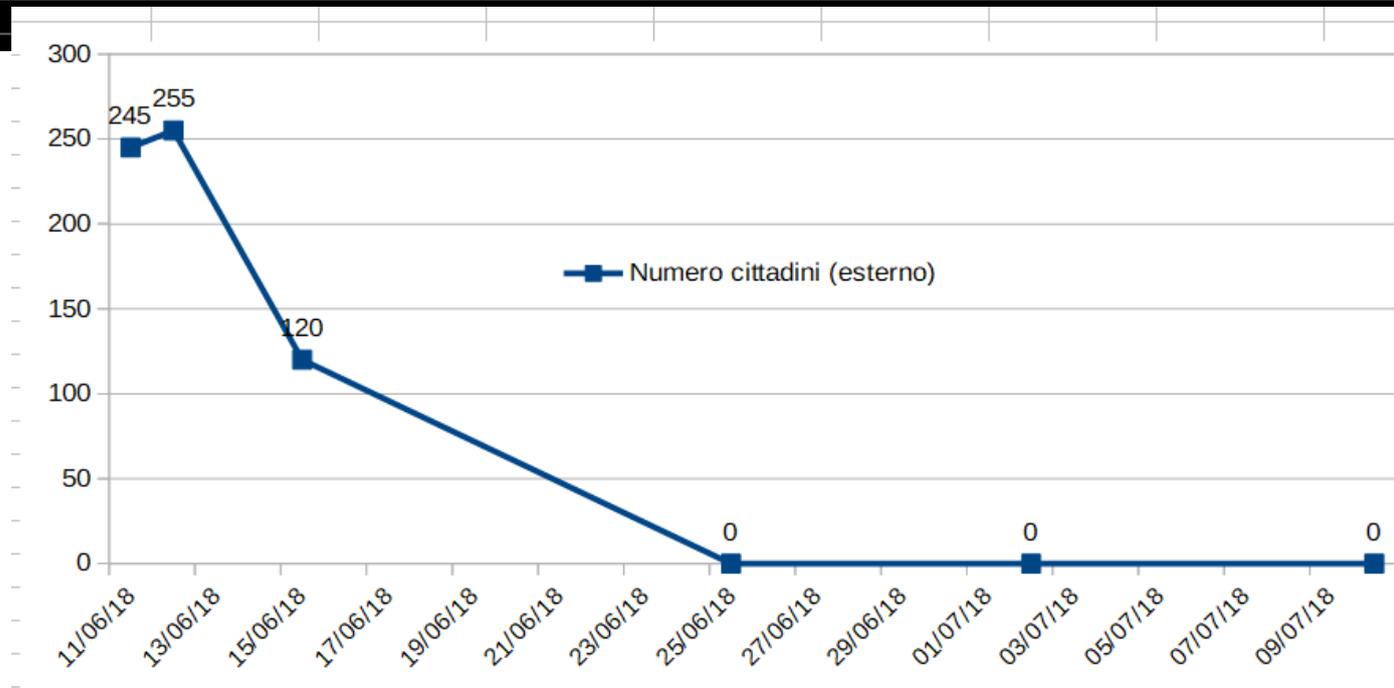
 COMUNE DI NAPOLI		PRENOTAZIONE UFFICIO TRIBUTI TARES/TARI CORSO LUCCI - NAPOLI	
MASSIMO DUE PRATICHE PER PRENOTAZIONE		Documenti da portare: <ul style="list-style-type: none">- Proprio documento di riconoscimento in originale e copia dello stesso- Eventuale delega in originale e in copia se la pratica non è di pertinenza di colui che la presenta- Copia dei documenti del delegante e del delegato- Copia dei documenti da lasciare agli uffici tributari necessari alla lavorazione della pratica.	
Nome e Cognome:	MARIO ROSSI	Fascia oraria	<input checked="" type="checkbox"/> 8.30 – 11.00 <input type="checkbox"/> 11.30 – 14.00
Data prenotazione	27.6.2018	Numero d'ordine	32

Vantaggi apportati dal sistema di prenotazione **al contribuente**

- Scelta del giorno
- Scelta della fascia oraria
 - 8.30-11.00
 - 11:00-13:00
- Conservazione della prenotazione fino alle ore 14.00
- Certezza accesso al Corso Lucci
- Tempo d'attesa: 1,8 ore (in diminuzione)
- Possibilità di ritornare con data e orario certo

Vantaggi apportati dal sistema di prenotazione agli **uffici tributari**

- Conoscere settimane prima la tipologia d'utenza per giorno
- Possibilità di stabilire turni del personale in funziona dell'affluenza
- Ridurre a zero il tempo d'attesa per protocollazione e stampa F24
- Riduzione consistente decibel all'interno della sala d'attesa
- Maggiore disponibilità del contribuente nel fornire informazioni



All'11 Giugno 2018

- Contribuenti all'esterno del civico 82: 245 (media)
- Tempo permanenza: 6 ore circa
- Contribuenti serviti: 110 (media)
- Contribuenti non serviti: 135 (media)

Al 25 Giugno 2018

- Contribuenti all'esterno del civico 82: 0
- Tempo permanenza: 2 ore circa
- Contribuenti serviti: 100 + 80 (prenotati)
- Contribuenti non serviti: 0



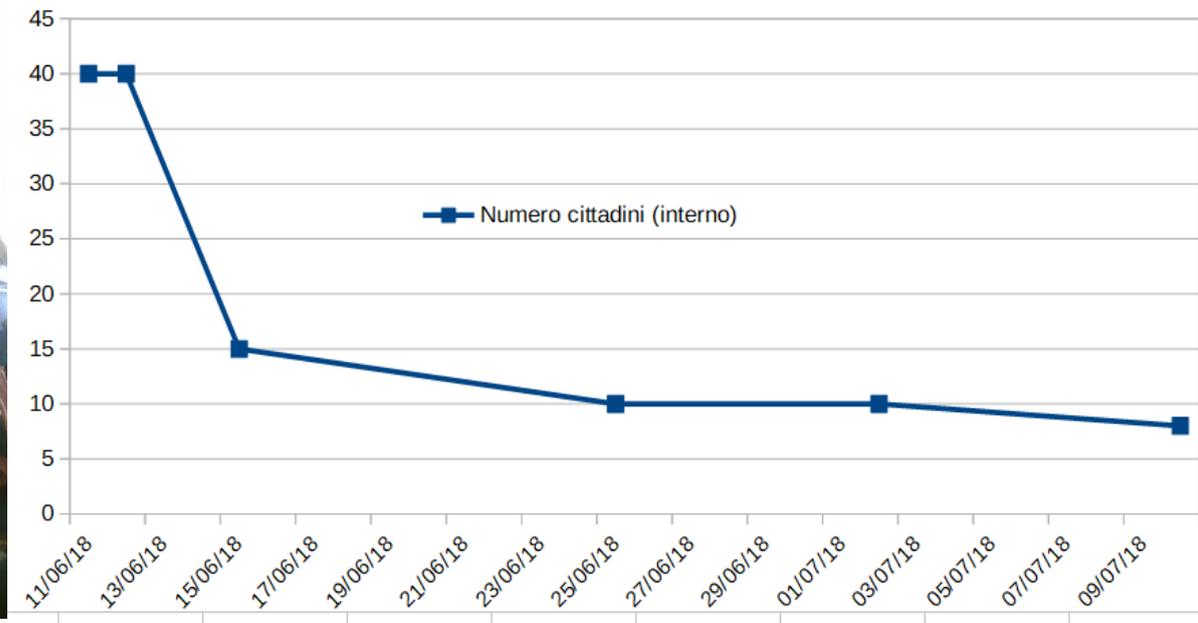
All'11 Giugno 2018 (ore 7.30 – 13.00)

- Contribuenti all'esterno del civico 82: 245 (media)
- Tempo permanenza: 6 ore circa
- Contribuenti serviti: 110 (media)
- Contribuenti non serviti: 135 (media)



Al 10 Luglio 2018 (ore 8.30 – 14.00)

- Contribuenti all'esterno del civico 82: 0
- Tempo permanenza: 1,8 ore circa
- Contribuenti serviti: 100 + 60 (prenotati)
- Contribuenti non serviti: 0



All'11 Giugno 2018

- Mediamente 35 persone all'interno
- 5 contribuenti serviti

Al 10 Luglio 2018

- Mediamente 10 persone all'interno
- 5 contribuenti serviti

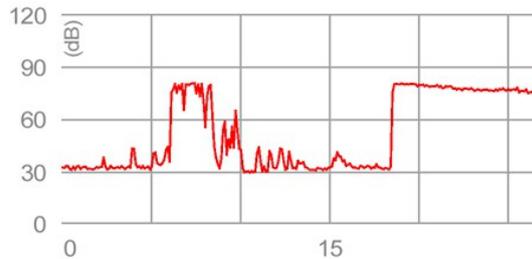
Rumorosità rilevata nelle scale d'accesso



77 dB

loud music

MIN	AVG	MAX
28 dB	52 dB	81 dB



Prima del 25 Giugno

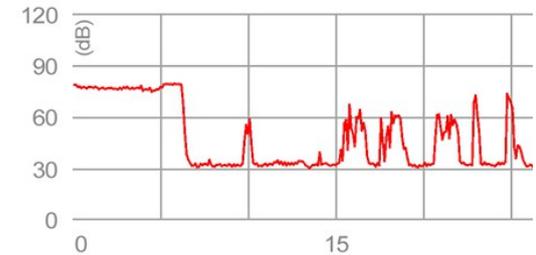
Dopo il 25 Giugno



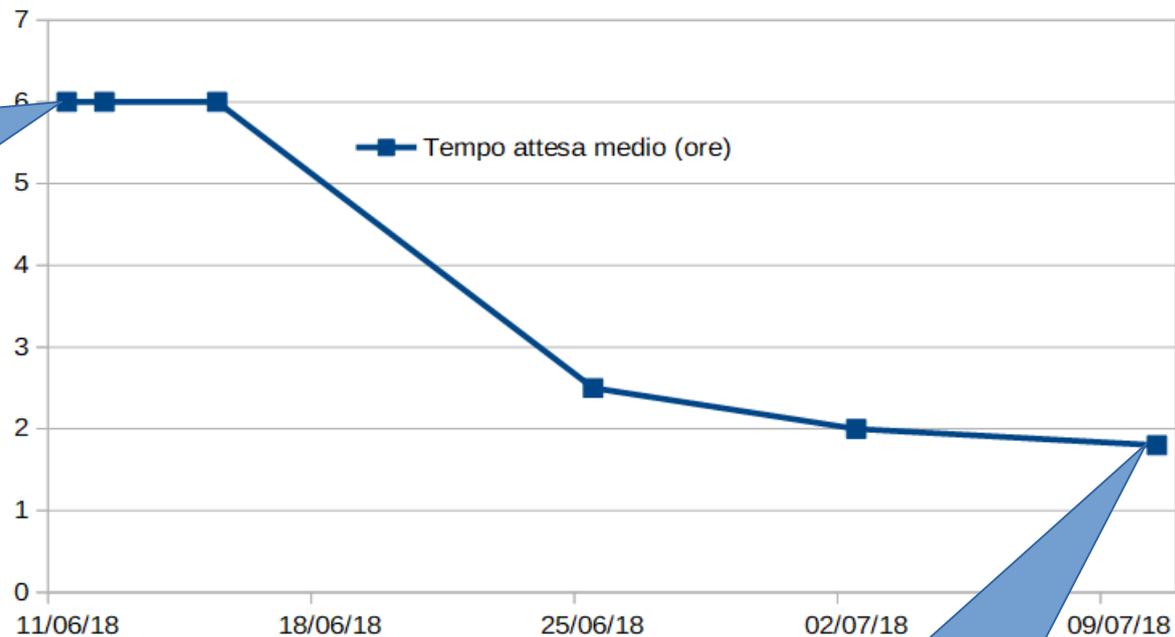
54 dB

conversation

MIN	AVG	MAX
28 dB	47 dB	81 dB



Tempo attesa in ore
Esterno: 4 ore
Interno: 2 ore
Arrivo 4:30 del mattino



Tempo attesa in ore
Esterno: 0 ore
Interno: 1,8 ore
Arrivo: 8.30 o 11:00

Programmazione uffici – Situazione reale del 16 Luglio 2018

Numero	Nome e Cognome	Servizio	Operazione	Numero avviso	Data prenotazione
E01		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E02		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E03		TARI 2014-2018	Nuova iscrizione		16/07/2018
E04		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E05		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E06		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E07		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E08		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E09		TARI 2014-2018	Rimborsi o Compensazioni		16/07/2018
E10		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E11		TARI 2014-2018	Cessazione		16/07/2018
E12		TARI 2014-2018	Cessazione		16/07/2018
E13		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E14		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E15		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E16		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E17		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E18		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E19		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E20		TARI 2014-2018	Rimborsi o Compensazioni		16/07/2018
F21		TARI 2014-2018	Stampa modelli F24 (Questo sp		16/07/2018
E22		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E23		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E24		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E25		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E26		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E27		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E28		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E29		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018
E30		TARI 2014-2018	Variazione anagrafica		16/07/2018

Tipologia prenotati

7: Stampa modelli F24

10: Cessazioni

5: Nuove iscrizioni

2: Riesame in autotutela

8: Rimborsi o Compensazioni

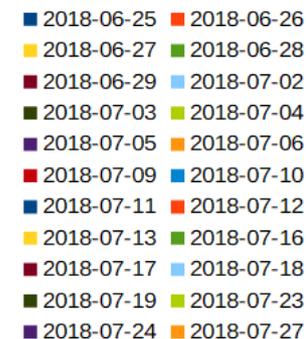
67: Variazioni anagrafiche

Tipologie di attività su cui lavorare per diminuire il numero di prenotazioni

- 8%: Nuova iscrizione
- 4%: Variazione nuclei familiari durante l'anno
- 4%: Tari ricevuta per assenza di cancellazione da parte del cittadino
- 2%: Stampa F24 degli avvisi non pervenuti
- 1%: Cognome o anno di nascita errato nei modelli F24
- 1%: Decesso dell'ultimo occupante e variazione ad erede
- 1%: Metri quadrati non conformi
- 1%: Confusione sede con la vicina Agenzie delle Entrate
- 78%: Variazioni di vario tipo eseguibili online dal cittadino



Penotazione TARI
per giorno e tipologia



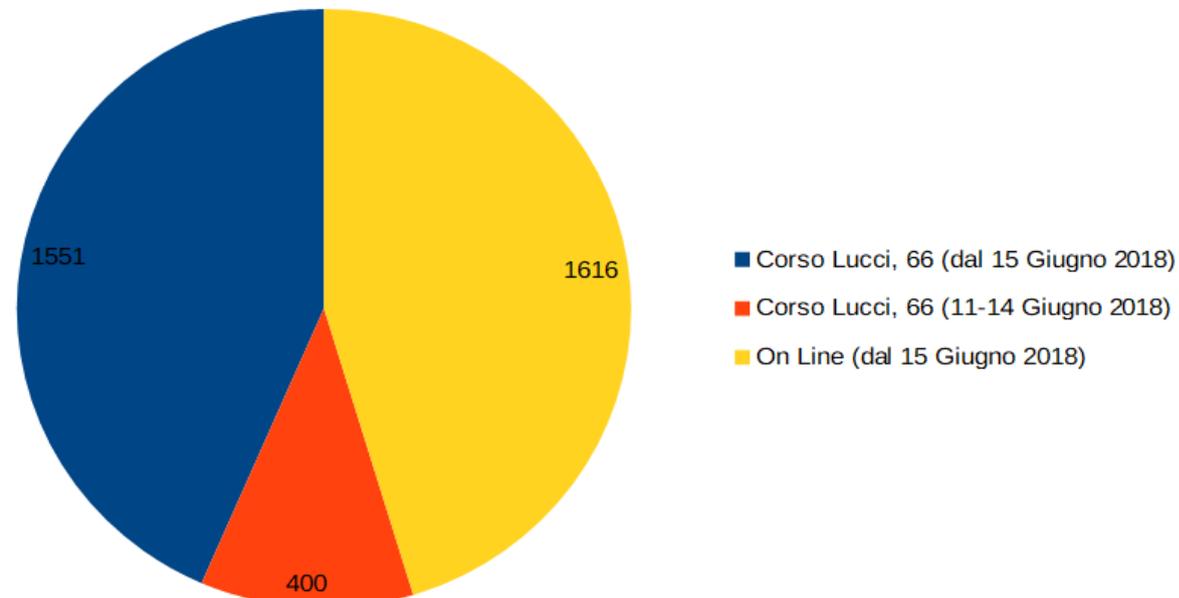
Grado di informatizzazione dei contribuenti

Prenotazioni all'11 Luglio 2018: 3567
di cui
1951 da Corso Lucci
1616 dai Servizi OnLine

400 Corso Lucci
(11-14 Giugno 2018)

1551 Corso Lucci
(dal 15 Giugno 2018)

1616 Servizi OnLine
(dal 15 Giugno 2018)

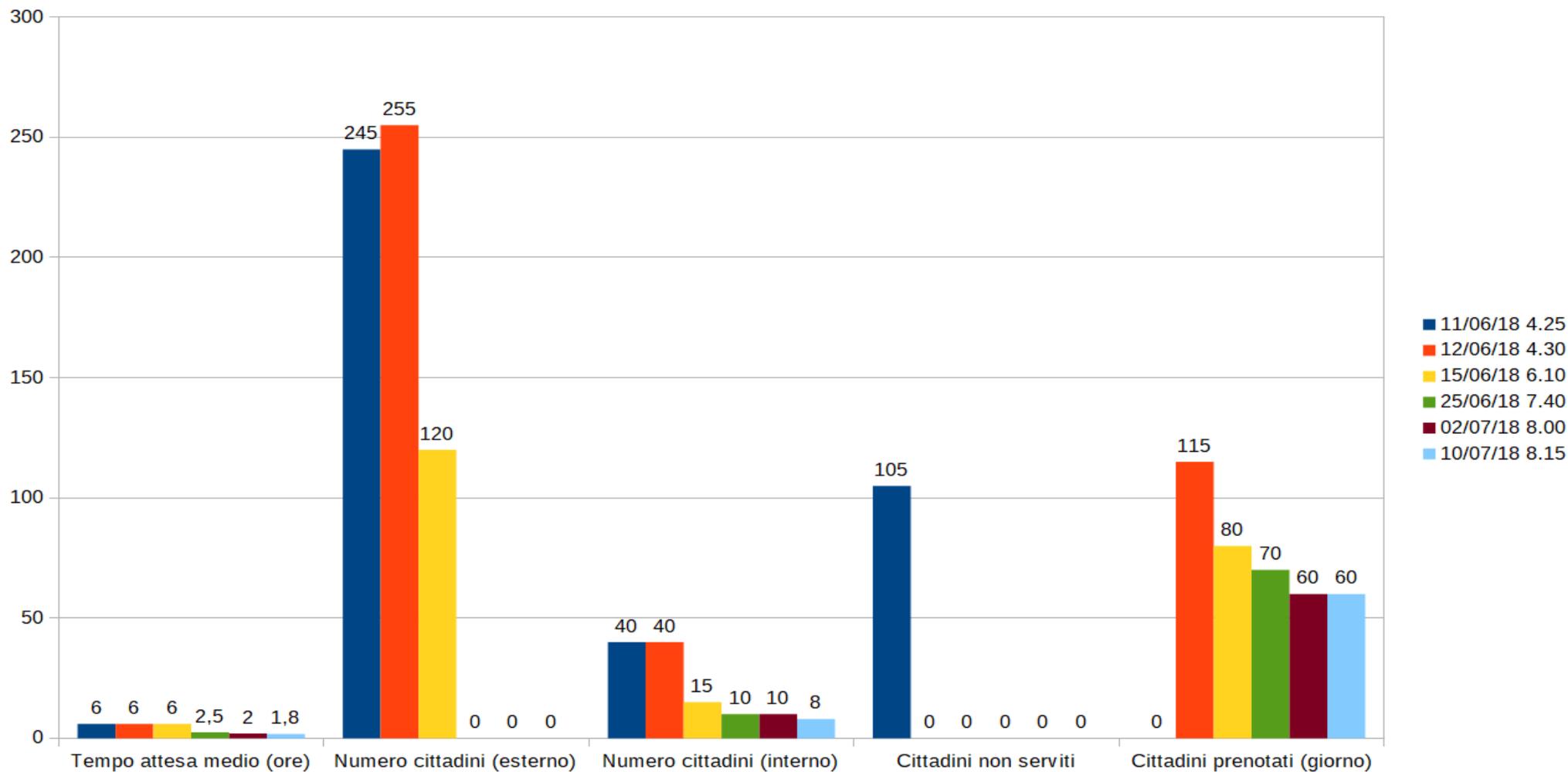


1616 contribuenti NON si sono recati a Corso Lucci per la sola prenotazione

Tempo medio dalla prenotazione all'accesso al momento 20 giorni lavorativi

Data	Giorno	Prenotazioni rimanenti
11/07/2018	Wednesday	0/100
12/07/2018	Thursday	0/100
13/07/2018	Friday	1/100
16/07/2018	Monday	0/100
17/07/2018	Tuesday	0/100
18/07/2018	Wednesday	0/100
19/07/2018	Thursday	0/100
20/07/2018	Friday	0/100
23/07/2018	Monday	0/100
24/07/2018	Tuesday	0/100
25/07/2018	Wednesday	0/100
26/07/2018	Thursday	0/100
27/07/2018	Friday	0/100
30/07/2018	Monday	0/100
31/07/2018	Tuesday	0/100
01/08/2018	Wednesday	0/50
02/08/2018	Thursday	0/50
03/08/2018	Friday	0/50
06/08/2018	Monday	0/50
07/08/2018	Tuesday	0/50
08/08/2018	Wednesday	0/50
09/08/2018	Thursday	0/50

10/08/2018	Friday	8/50
13/08/2018	Monday	2/20
14/08/2018	Tuesday	9/20
16/08/2018	Thursday	6/20
17/08/2018	Friday	8/20
20/08/2018	Monday	17/40
21/08/2018	Tuesday	28/40
22/08/2018	Wednesday	33/40
24/08/2018	Friday	37/40
27/08/2018	Monday	25/40
28/08/2018	Tuesday	33/40
29/08/2018	Wednesday	38/40
30/08/2018	Thursday	32/40
31/08/2018	Friday	38/40
03/09/2018	Monday	11/50
04/09/2018	Tuesday	13/50
05/09/2018	Wednesday	14/50
06/09/2018	Thursday	39/50
07/09/2018	Friday	42/50
10/09/2018	Monday	27/50
11/09/2018	Tuesday	48/50
12/09/2018	Wednesday	46/50
13/09/2018	Thursday	48/50
14/09/2018	Friday	49/50



Corso Lucci ingresso contribuenti porta aperta al pubblico

