

MONITORAGGIO 2012 RISPETTO TEMPI PROCEDIMENTALI

ATTIVITA'	PROCEDIMENTO	STANDARD CARTA DEI SERVIZI	MONITORAGGIO 2012 RISPETTO TEMPI PROCEDIMENTI
Tributi Riscossione crediti	Risposte a richieste di chiarimenti sulle singole poste indicate nel sollecito di pagamento-ingiunzione fiscale o nella cartella esattoriale	10 gg se scritte - Immediate se rivolte dall'interessato allo sportello	10 gg se scritte - Immediate se rivolte dall'interessato allo sportello
Tributi Riscossione crediti	Richieste di dilazioni di pagamento da parte di contribuenti o utenti di servizi comunali	30gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi Riscossione crediti	Istanze di rimborso a seguito di doppi versamenti effettuati	30 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi COSAP	Rimborsi	Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Tributi ICP DPA	Rimborsi	90 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Informazioni di carattere generale sulla normativa aliquote - adempimenti e modalita' di versamento	In tempo reale nel caso di richiesta telefonica o direttamente allo sportello ed entro 30 giorni se presentata per posta mail o fax	In tempo reale nel caso di richiesta telefonica o direttamente allo sportello ed entro 30 giorni se presentata per posta mail o fax
Tributi ICI_IMU	Informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	30 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Assistenza alla stesura delle dichiarazioni e delle comunicazioni previste dalle norme ICI ed IMU	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico
Tributi ICI_IMU	Assistenza al calcolo e al versamento dell'imposta	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico
Tributi ICI_IMU	Valutazioni aree edificabili	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico	In tempo reale o nel caso di procedimento complesso entro 7 giorni previo appuntamento telefonico
Tributi ICI_IMU	Accertamento con adesione aree edificabili	90 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Istanze di rimborso	90 gg	TEMPI NON rispettati a causa scarsità fondi e difficoltà di interpretazione normativa sui rimborsi IMU
Tributi ICI_IMU	Informazioni su specifici accertamenti anni di imposta progressi relativi persone fisiche	60 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Informazioni su specifici accertamenti anni di imposta progressi relativi ad imprese	60 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Richiesta in autotutela revisione atto di accertamento	60 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Informazioni su solleciti di pagamento e ruoli coattivi	30 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Discarico o sgravio di iscrizione ruolo	30 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi ICI_IMU	Interpello (art. 11 legge n.212/2000)	120 gg	TEMPI RISPETTATI
Polizia Municipale	Ordinanze di carattere temporaneo in materia di viabilità	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni e/o nulla-osta per competizioni sportive su strada	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico inerenti al CdS (traslochi - cantieri edili e stradali)	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio permessi di transito/sosta nella ZTL e Aree Pedonali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio contrassegno ad uso disabili per la sosta nelle aree riservate	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 10 gg.	Entro 10 gg.
Polizia Municipale	Abbonamenti per la sosta nelle zone a pagamento con esazione a mezzo parcometri	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 10 gg.	Entro 10 gg.
Polizia Municipale	Notifica al cittadino della sanzione amministrativa	Entro 90 gg. dal momento di accertamento dell'infrazione	Entro 90 gg.
Polizia Municipale	Predisposizione ordinanze ingiunzione di pagamento e di archiviazione	Entro 150 gg dalla data di presentazione del ricorso o dalla data di scadenza del termine utile per il pagamento della sanzione	Entro 150 gg dalla data di presentazione del ricorso o dalla data di scadenza del termine utile per il pagamento della sanzione
Polizia Municipale	Rilascio informazioni/copie atti dei rilievi di incidente stradale	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni per l'installazione di striscioni stradali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni per pubblicità temporanea o volantaggio	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 15 gg.	Entro 15 gg.
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni per pubblicità fonica durante la campagna elettorale	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 10 gg.	Entro 10 gg.
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni di polizia previste dal T.U. di Pubblica Sicurezza relative all'agibilità di locali per pubblico spettacolo	Entro 20 gg. trasmissione incartamenti C.P.V.L.P.S.- Entro 20 gg. rilascio titolo dal momento del ricevimento del verbale delle suddetta Commissione	Entro 20 gg. trasmissione incartamenti C.P.V.L.P.S.- Entro 20 gg. rilascio titolo dal momento del ricevimento del verbale delle suddetta Commissione
Polizia Municipale	Rilascio autorizzazioni per spettacoli e trattenimenti pubblici	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Polizia Municipale	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico all'esterno dei pubblici esercizi	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 60 gg.	Entro 60 gg.
Polizia Municipale	Rilascio occupazione di suolo pubblico per iniziative culturali - politiche - sociali e raccolta firme	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 30 gg.	Entro 30 gg.
Polizia Municipale	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico per concerti/spettacoli/fiere	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 60 gg.	Entro 60 gg.
Polizia Municipale	Rilascio concessioni di occupazione di suolo pubblico riferite ad esercizi commerciali/artigianali	Tempo massimo di attesa dal momento della richiesta: Entro 60 gg.	Entro 60 gg.
Servizi Sociali e Ambito	Procedimenti dal Servizio Servizi Sociali e dall'Ambito socio-assistenziale n. 4.5 dell'Udinese	Si rinvia alle previsioni dei regolamenti e ai termini di procedimento indicati per ogni specifico servizio/intervento.	I termini dei procedimenti sono stati rispettati.

MONITORAGGIO 2012 RISPETTO TEMPI PROCEDIMENTALI

ATTIVITA'	PROCEDIMENTO	STANDARD CARTA DEI SERVIZI	MONITORAGGIO 2012 RISPETTO TEMPI PROCEDIMENTI
Ristorazione scolastica	Segnalazioni - reclami - suggerimenti	Tempi di risposta entro 30 giorni dal ricevimento	TEMPI RISPETTATI
Ristorazione scolastica	Completamento dell'istruttoria finalizzata all'erogazione del rimborso tariffario	Completamento istruttoria entro 15 giorni dal ricevimento della domanda	Tempi rispettati nel 10% delle istruttorie
Piscine	Rilascio concessioni in uso temporaneo corsie	RISPOSTA ALLE RICHIESTE D'USO DEGLI IMPIANTI: Entro 31 maggio (stagione estiva) - entro 31 agosto (stagione invernale) - entro 20 gg. dal ricevimento istanza al Protocollo per istanze brevi (atto disciplina dei procedimenti amministrativi)	Entro 31 maggio (stagione estiva) - entro 31 agosto (stagione invernale) - entro 20 gg. dal ricevimento istanza al Protocollo per istanze brevi (atto disciplina dei procedimenti amministrativi)
Asili Nido	Approvazione graduatorie di ammissione al servizio distinte per fasce d'età dei bambini	Entro 31 maggio (scadenza fissata dal regolamento)	Entro 31 maggio (scadenza fissata dal regolamento)
Asili Nido	Chiamate degli utenti in graduatoria in caso di disponibilità di posti/bambino sopravvenuti nel corso dell'anno scolastico.	Entro il 2° giorno successivo a quello dell'accertamento definitivo della disponibilità del posto.	Entro il 2° giorno successivo a quello dell'accertamento definitivo della disponibilità del posto.
Asili Nido	Risposta motivata a richiesta di riesame delle graduatorie ex art. 7.5 del regolamento comunale.	Entro 15 gg. dal ricevimento della richiesta	Non ci sono state richieste di riesame
Asili Nido	Domande per diete speciali o di regimi dietetici particolari per motivi sanitari o religiosi.	Accoglimento entro 7 giorni dalla presentazione della domanda.	Accoglimento entro 7 giorni dalla presentazione della domanda.
Ludobus Ludoteca	Risposta ai reclami	tempi di risposta inferiori o uguali a 10 giorni	non rilevato per mancanza reclami
Biblioteca Civica	Reclami e suggerimenti	Risposta entro 30 giorni	Mediamente dopo 3 gg.
Servizi demografici	Certificazioni anagrafiche	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Servizi demografici	Autenticazioni di firma - di copia - di fotografia	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Servizi demografici	Carta di identità (per l'Italia/per l'estero - maggiorenni/minorenni)	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Servizi demografici	Servizio Registrazione portale servizi	Immediato	Immediato
Servizi demografici	Decreti e libretti di pensione	Consegna immediata	Consegna immediata
Servizi demografici	Certificati iscrizione o esito di leva	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Servizi demografici	Certificazioni anagrafiche storiche	Tempi rilascio: max 2 gg.	Tempi rilascio: max 2 gg.
Servizi demografici	Certificazioni di stato civile (nascita - matrimonio - morte)	Tempi rilascio: max 2 gg.	Tempi rilascio: max 2 gg.
Servizi demografici	Assegnazione numeri civici	entro 10 gg.	entro 10 gg.
Servizi demografici	Attestato di corrispondenza toponomastica e di numerazione civica	Tempi rilascio: entro 10 gg.	Tempi rilascio: entro 10 gg.
Servizi demografici	Servizio Cambio di indirizzo	Erogazione servizio entro 90 gg.	Erogazione servizio entro 90 gg.
Servizi demografici	Iscrizione per residenza (italiano o straniero da comune italiano o da estero)	entro 90 gg.	entro 45 gg.
Servizi demografici	Iscrizione all'anagrafe popolazione temporanea	entro 90 gg.	entro 90 gg.
Servizi demografici	Iscrizione all'AIRE	entro 90 gg.	entro 90 gg.
Servizi demografici	Attestazione di soggiorno per cittadini comunitari	entro 90 gg.	entro 90 gg.