

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 2012

ATTIVITA'	SERVIZIO	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 2012
Tributi TIA	Informazioni relative al gestore della tariffa	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax
Tributi Riscossione crediti	Discarico di poste iscritte a ruolo relative ad entrate patrimoniali	15 gg	TEMPI RISPETTATI
Tributi COSAP	Informazioni di carattere generale sulle possibilità di occupazione spazi pubblici	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax
Tributi COSAP	Informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni
Tributi COSAP	Assistenza al calcolo e al versamento dell'imposta	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax
Tributi ICP DPA	Informazioni di carattere generale	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax	Immediata se telefonica-Entro 2 giorni via mail-Entro 7 giorni se lettera o fax
Tributi ICP DPA	Attività di sportello	Immediato	Immediato
Tributi ICP DPA	Informazioni specifiche sulla situazione del contribuente	Entro 7 giorni	Entro 7 giorni
Tributi ICP DPA	Concessione spazi comunali per affissioni	3 gg per la risposta (affissione condizionata alla disponibilità di spazi)	3 gg per la risposta (affissione condizionata alla disponibilità di spazi)
Servizi per cittadini stranieri	Servizio Sociale	Tempi di attesa di 3 giorni lavorativi per ottenere un appuntamento con l'Ass. Sociale	Tempi di attesa di 3 giorni lavorativi per ottenere un appuntamento con l'Ass. Sociale
Servizi per cittadini stranieri	Servizio di mediazione interculturale	Tempo intercorso tra la richiesta di mediazione urgente e l'attivazione dell'intervento minore di 8 ore	Tempo mediamente intercorso tra la richiesta di mediazione urgente e l'attivazione dell'intervento: 3 ore
Ristorazione scolastica	Erogazione del pasto	Nel 98% dei gg. di funzionamento del servizio devono essere rispettati i tempi previsti per l'erogazione del pasto	Nel 98% dei gg. di funzionamento del servizio sono stati rispettati i tempi previsti per l'erogazione del pasto
Asili nido	Sostituzione dei materiali e dei giochi irreparabilmente deteriorati con materiali/giochi nuovi.	Entro 60 giorni	Entro 60 giorni
Ludobus Ludoteca	Informazioni sul servizio	tempi di risposta inferiori o uguali a 5 giorni	tempi di risposta inferiori o uguali a 5 giorni
Ludobus Ludoteca	Risposta alle richieste di intervento	tempi di attesa inferiori o uguali a 15 giorni	≤ 15 giorni
Officine Giovani	Prenotazione di una sala prove	Attesa media per un turno in sala prove: non più di 20 giorni	Attesa media per un turno in sala prove: non più di 20 giorni
Agenzia Giovani	Agenzia Giovani	Tempi di risposta: 2 giorni	2 giorni
Edilizia Privata	Permessi di costruire o varianti (anche in sanatoria purché ricondotti a pratiche edilizie) + dinieghi	Tempo medio tra la data della completa documentazione e la data del provvedimento: 25 gg	Tempo medio tra la data della completa documentazione e la data del provvedimento: 22 gg
Edilizia Privata	Permessi di costruire o varianti (anche in sanatoria purché ricondotti a pratiche edilizie) + dinieghi	Tempo medio impiegato dal tecnico per l'istruttoria: 35 ore	Tempo medio impiegato dal tecnico per l'istruttoria: 16 ore
Biblioteca Civica	Disponibilità a scaffale dei documenti rientrati dal prestito	Entro 12 ore	Entro 4 ore
Biblioteca Civica	Risposta a richieste di informazione bibliografica pervenute per fax-per e-mail o per posta	Entro 7 giorni (entro 15 giorni-per la complessità dei quesiti normalmente posti-nel caso delle Sezioni Manoscritti e Rari e Friulana)	Entro 7 giorni (entro 15 giorni-per la complessità dei quesiti normalmente posti-nel caso delle Sezioni Manoscritti e Rari e Friulana)
Biblioteca Civica	Prestito	a) da 5 a 20 minuti per materiali depositati presso i magazzini interni all'edificio principale -b) per materiali depositati nel magazzino esterno di via Sondrio: consegna all'utente ogni martedì e giovedì mattina presso l'Ufficio distribuzione Centrale (per richieste effettuate fino alle 18.20 del giorno lavorativo precedente)	a) da 5 a 20 minuti per materiali depositati presso i magazzini interni all'edificio principale -b) per materiali depositati nel magazzino esterno di via Sondrio: consegna all'utente ogni martedì e giovedì mattina presso l'Ufficio distribuzione Centrale (per richieste effettuate fino alle 18.20 del giorno lavorativo precedente)
Biblioteca Civica	Prenotazione di documenti da richiedere in prestito	Fino alle ore 18.20 del giorno lavorativo precedente	Fino alle ore 18.20 del giorno lavorativo precedente
Biblioteca Civica	Avviso telefonico dell'utente che ha effettuato una prenotazione del rientro dei materiali richiesti	Entro 2 giorni dal rientro del documento	In giornata (con la procedura dell'attivazione degli sms in tempo reale)
Biblioteca Civica	Ricerche bibliografiche relative al prestito interbibliotecario	Evase entro 3 giorni dalla richiesta	Evase entro 3 giorni dalla richiesta
Biblioteca Civica	Prestito interbibliotecario	Tempo di attesa (una volta verificata qual è la Biblioteca che possiede il documento) per l'arrivo di documenti provenienti da altra biblioteca: Massimo 15 giorni	Massimo 15 giorni
Biblioteca Civica	Servizio di fotocopiatura	Esecuzione immediata fino a 50 pagine Per numero superiore a 50: il giorno successivo alla richiesta	Esecuzione immediata fino a 50 pagine Per numero superiore a 50: il giorno successivo alla richiesta
Biblioteca Civica	Aggiornamento del sito web	Almeno ogni 2 settimane	Mediamente ogni settimana
Cimiteri ed onoranza funebri	Cremazioni	Tempi di esecuzione (dalla data del funerale): entro 5 gg. per i residenti ed entro 9 gg. per i non residenti	Entro 5 gg. per i residenti ed entro 9 gg. per i non residenti
Cimiteri ed onoranza funebri	Consegna dell'urna	Il giorno successivo alla cremazione	Il giorno successivo alla cremazione
Cimiteri ed onoranza funebri	Recupero salma su pubblica via o su intervento dell'autorità giudiziaria	Tempo d'intervento: 30 minuti dalla chiamata	Tempo d'intervento: 30 minuti dalla chiamata
Cimiteri ed onoranza funebri	Affidamento ceneri	Entro 20 giorni dalla richiesta	Entro 20 giorni dalla richiesta
Cimiteri ed onoranza funebri	Funerale (esclusa sepoltura)	Durata: 40 minuti	Durata: 40 minuti
Cimiteri ed onoranza funebri	Esumazioni straordinarie da campo comune non in rotazione	Entro 5 mesi dalla richiesta	Entro 5 mesi dalla richiesta
Cimiteri ed onoranza funebri	Estumulazioni ordinarie a scadenza concessione	Entro 7 mesi dalla scadenza della concessione	Entro 7 mesi dalla scadenza della concessione
Cimiteri ed onoranza funebri	Estumulazioni straordinarie prima della scadenza della concessione	Entro 5 mesi dalla richiesta	Entro 5 mesi dalla richiesta
Oggetti rinvenuti	Sportello	Tempo medio d'attesa: 20 minuti	Tempo medio d'attesa: 15 minuti
Sportello Unico Attività Produttive	Informazioni generiche via e-mail	Tempo max di risposta: 10 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Sportello Unico Attività Produttive	Informazioni per iscritto	Tempo max di risposta: 20 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Attività Economiche	Informazioni generiche via e-mail	Tempo max di risposta: 10 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Attività Economiche	Informazioni per iscritto	Tempo max di risposta: 20 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi