

## TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 2014

| ATTIVITA'                           | SERVIZIO   | TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI  | TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI 2014  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Tributi TIA                         | Informazioni e riscontri ai contribuenti su riscossione della tassa rifiuti                            | 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 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 5 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: 4 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                          | Accesso ai colloqui individuali  | 100% richieste evase entro 10 giorni dalla richiesta   | 100% richieste evase entro 10 giorni dalla richiesta   |
| 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 7 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: 18 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: 17 ore  |
| 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, per i non residenti in certi periodi dell'anno stante il notevole numero di cremazioni non si riesce a rispettare il termine di 9 giorni e si allunga anche a 15 giorni |
| 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  | Dipende dalle necessità di nuove sepolture   |
| 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: 10 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  | 15 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   |