

**SETTORE 1° AMMINISTRATIVO****STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Servizio Anagrafe	Risposta al cittadino	Anagrafe	Celerità di risposta	Tempo intercorso tra data richiesta scritta di certificati anagrafici e rilascio	Entro 7 gg. lavorativi nel 90% dei casi
2	Servizio Anagrafe	Risposta al cittadino	Anagrafe	Celerità di risposta	Tempo intercorso tra data richiesta di certificati anagrafici storici con ricerca di archivio e rilascio	Entro 10 gg. lavorativi nell'80% dei casi
3	Servizio Stato Civile	Risposta al cittadino	Stato Civile	Celerità di risposta	Tempo intercorso tra data richiesta trascrizione atti di stato civile provenienti dall'estero e adempimento	Entro 8 gg. lavorativi nel 90% dei casi

**SETTORE 2° AFFARI LEGALI, GARE E CONTRATTI****STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Servizio URP	Risposta cittadino	URP	Adeguatezza e celerità risposta a segnalazioni e richieste cittadini	Tempo intercorso tra richiesta e risposta	Entro 30 giorni
2	Servizio URP	Rilascio documentazione amministrativa	URP	Adeguatezza e celerità consegna documentazione amministrativa	Tempo intercorrente tra richiesta accesso e rilascio documentazione amministrativa	Entro 30 giorni
3	Servizio Contratti	Risposte F.A.Q. di competenza bandi/gare	Contratti	Adeguatezza e celerità risposta chiarimenti	Tempo intercorrente tra richiesta chiarimenti e risposta	Entro 3 giorni
4	Servizio Contratti	Comunicazione aggiudicazione	Contratti	Adeguatezza e celerità comunicazione aggiudicazione	Tempo intercorso tra ricezione determina aggiudicazione e	Entro 5 giorni

					comunicazione	
5	Servizio Contratti	Stipula contratti	Contratti	Adeguatezza e celerità stipula	Tempo intercorso tra efficacia determina aggiudicazione e stipula contratto	Entro 60 giorni
6	Servizio Commercio	Verifica SCIA esercizi Vicinato	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra presentazione SCIA e contratto	Entro 60 giorni
7	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni medie strutture vendita	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio autorizzazione	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 90 giorni
8	Servizio Commercio	Verifica SCIA distributori automatici e spacci interni	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra presentazione SCIA e controllo	Entro 60 giorni
9	Servizio Commercio	Vendite per corrispondenza, TV, presso domicilio	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra presentazione SCIA e controllo	Entro 60 giorni
10	Servizio Commercio	Vendita stampa	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra presentazione SCIA e controllo	Entro 60 giorni
11	Servizio Commercio	Autorizzazioni distributori carburanti	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra collaudo impianto e autorizzazione	Entro 30 giorni
12	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni commercio itinerante	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	<b>Entro 60 giorni</b>
13	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni somministrazione alimenti e bevande	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
14	Servizio Commercio	Verifica SCIA subingresso somministrazione alimenti e bevande	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra segnalazione e controllo	Entro 60 giorni
15	Servizio Commercio	Verifica SCIA trasferimento somministrazione alimenti e bevande	Commercio	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo intercorso tra segnalazione e controllo	Entro 60 giorni

16	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni palestre	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
17	Servizio Commercio	SCIA panifici	Commercio	Adeguatezza e celerità controllo	Tempo intercorso tra presentazione e controllo	Entro 60 giorni
18	Servizio Commercio	SCIA autonoleggio	Commercio	Adeguatezza e celerità controllo	Tempo intercorso tra presentazione e controllo	Entro 60 giorni
19	Servizio Commercio	Taxi e autonoleggio rilascio autorizzazione	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
20	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazione sale gioco	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
21	Servizio Commercio	Licenza per locali pubblici spettacoli e intrattenimento	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
22	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni stabilimenti balneari	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
23	Servizio Commercio	SCIA acconciatori ed estetisti	Commercio	Adeguatezza e celerità controllo	Tempo intercorso tra segnalazione e verifica	Entro 60 giorni
24	Servizio Commercio	Rilascio autorizzazioni aziende ricettive	Commercio	Adeguatezza e celerità rilascio	Tempo intercorso tra richiesta e rilascio	Entro 30 giorni
25	Servizio Commercio	SCIA agriturismo	Commercio	Adeguatezza e celerità controllo	Tempo intercorso tra segnalazione e verifica	Entro 60 giorni

**SETTORE 3° SERVIZI FINANZIARI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Tassa Rifiuti	Gestione dichiarazioni	Ufficio Tarsu	Tempestività controllo e caricamento	Tempo intercorrente tra istanza ed eventuale riscontro/caricamento dati	Entro 30 gg.
2	ICI/IMU	Gestione dichiarazioni	Ufficio ICI/IMU	Tempestività controllo e caricamento	Tempo intercorrente tra istanza ed eventuale riscontro/caricamento dati	Entro 30 gg.
3	ICI/IMU	Rimborsi	Ufficio ICI/IMU	Riduzione tempi di definizione delle pratiche	tempi di definizione delle pratiche	Entro 60 gg. (limite di legge 180 gg)
4	Tassa Rifiuti	Sgravi/Rimborsi	Ufficio Tarsu	Riduzione tempi di definizione delle pratiche	tempi di definizione delle pratiche	Entro 60 gg.
5	ICI/IMU	Istanze autotutela	Ufficio ICI/IMU	Riduzione tempi riscontro	Tempo di riscontro	Entro 30 gg.
6	Tassa Rifiuti	Istanze autotutela	Ufficio Tarsu	Riduzione tempi riscontro	Tempo di riscontro	Entro 30 gg.
7	Pubblicità adempimenti	Sito internet	Funzionario coordinatore	Incremento tempestività pubblicazioni	Tempistica pubblicazione informazioni	60° giorno antecedente adempimento
8	Ufficio Tarsu	Accesso informale agli atti	Ufficio ICI/IMU	Riduzione tempi e uso documenti digitali	Risposta al cittadino e modalità	Riscontro immediato – disponibilità a 5 gg. di documenti digitali
9	ICI/IMU	Accesso informale agli atti	Ufficio Tarsu	Riduzione tempi e uso documenti digitali	Risposta al cittadino e modalità	Riscontro immediato – disponibilità a 5 gg. di documenti digitali
10	Tributi	Richiesta informazioni	Funzionario coordinatore	Riduzione tempi e uso documenti digitali	Risposta al cittadino e modalità	Riscontro immediato allo sportello, risposta al cittadino entro 5 gg. a mezzo posta, fax, e-mail
11	Immobili	Istanze uso	Ufficio Patrimonio	Tempestività avvio istruttoria	Tempo intercorrente tra ricezione istanza e riscontro	30 gg.
12	Immobili	Istanze acquisto	Ufficio	Tempestività avvio istruttoria	Tempo intercorrente tra ricezione	30 gg.

			Patrimonio		istanza e riscontro	
13	Immobili	Istanze concessione occupazione suolo pubblico	Ufficio Patrimonio	Tempestività comunicazione a soggetti competenti istruttoria	Tempo intercorrente tra ricezione istanza e trasmissione per istruttoria	2 gg.
14	Immobili	Richieste informazioni	Ufficio Patrimonio	Riduzione tempi riscontro	Tempo di riscontro	Entro 5 gg. (immediato se possibile)
15	Immobili	Aggiornamento canoni	Ufficio Patrimonio	Riduzione tempi di comunicazione	Tempo intercorrente tra pubblicazione indice e comunicazione	Entro 30 gg.
16	Immobili	Liquidazione spese condominiali	Ufficio Patrimonio	Tempestività liquidazione	Tempo intercorrente tra ricezione approvazione spesa ed emissione liquidazione	Entro 30 gg.
17	Immobili	Accesso informale agli atti	Ufficio Patrimonio	Riduzione tempi e uso documenti digitali	Tempo di riscontro e modalità	Entro 5 gg - documenti digitali
18	Procedure competitive	Documenti di competenza	Ufficio Patrimonio	Tempestività comunicazione	Tempo intercorrente tra emissione documento e comunicazione	Entro 30 gg.
19	Procedure competitive	Accesso informale agli atti	Ufficio Patrimonio	Riduzione tempi e uso documenti digitali	Tempo di riscontro e modalità	Entro 5 gg - documenti digitali
20	Procedure competitive	Richieste informazioni	Ufficio Patrimonio	Riduzione tempi riscontro	Tempo di riscontro	Entro 5 gg. (immediato se possibile)
21	Adempimenti	Liquidazione fatture	Ufficio Patrimonio	Tempestività liquidazione	Tempo intercorrente tra ricezione fattura e liquidazione	Entro 30 gg.
22	Economato	Fatture fornitori	Ufficio Economato	Tempestività registrazione, controllo e pagamento (bonifico telematico)	Tempo intercorrente tra ricezione fattura ed emissione bonifico telematico	Entro 15 gg.
23	Economato	Fatture carburante	Ufficio Economato	Tempestività registrazione, controllo e pagamento (bonifico telematico)	Tempo intercorrente tra ricezione fattura ed emissione bonifico telematico	Entro 30 gg.
24	Economato	Gestione riscaldamento	Ufficio Economato	Tempestività registrazione, controllo e liquidazione	Tempo intercorrente tra ricezione fattura ed emissione provvedimento di liquidazione	Entro 15 gg.
25	Economato	Fatture servizio telefonia	Ufficio	Tempestività registrazione, controllo	Tempo intercorrente tra rice-	Entro 10 gg.

			Economato	e liquidazione	zione fattura ed emissione provvedimento di liquidazione	
26	Economato	Fatture energia elettrica	Ufficio Economato	Tempestività registrazione, controllo e liquidazione	Tempo intercorrente tra ricezione fattura ed emissione provvedimento di liquidazione	Entro 10 gg.
27	Economato	Oggetti rinvenuti	Ufficio Economato	Riduzione tempi riscontro	Tempo intercorrente fra deposito oggetti e riscontro	Entro 5 gg.

**SETTORE 4° - PORTI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Settore tecnico	Interventi di manutenzione – illuminazione pubblica bacino portuale Oneglia	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi di riparazione agli impianti di pubblica illuminazione	Dalla data di ricevimento della segnalazione della Capitaneria di Porto alla ditta manuttrice	Entro 1 giorno nel 98% dei casi
2	Settore tecnico	Interventi di manutenzione – sistema videosorveglianza bacino portuale Oneglia	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi di riparazione agli impianti di video sorveglianza	Dalla data di ricevimento della segnalazione della Capitaneria di Porto alla ditta manuttrice	Entro 10 giorni nel 95% dei casi
3	Settore tecnico	Interventi di manutenzione – reti antincendio bacino portuale Oneglia	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi di riparazione agli impianti antincendio	Dalla data di ricevimento della segnalazione della Capitaneria di Porto alla ditta manuttrice	Entro 5 giorni nel 95% dei casi
4	Settore tecnico	Interventi di manutenzione – disinfestazione derattizzazione bacino portuale Oneglia	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella risposta alla richiesta di intervento di disinfestazione e derattizzazione	Dalla data di ricevimento della segnalazione della Capitaneria di Porto alla ditta operatrice	Entro 10 giorni nel 95% dei casi
5	Settore tecnico	Risposte a esposti presentati direttamente al Settore Porti	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella risposta agli esposti presentati direttamente al Settore Porti	Tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'esposto alla data di comunicazione all'Ente preposto/al cittadino	Entro 30 giorni nel 95% dei casi
6	Settore tecnico	Interventi di somma urgenza per pericolo alla pubblica incolumità	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi urgenti in caso di pericolo (buche, opere in ferro rovinate ecc....)	Dalla data di ricevimento della segnalazione della Capitaneria di Porto alla ditta operatrice	Entro 5 giorni nel 95% dei casi
7	Settore tecnico	Rilevazione denuncia	Dirigente Porti	Adeguatezza e celerità nella	Tempo che intercorre dal mo-	Entro i termini

		sinistri	e Demanio Marittimo	gestione delle denunce sinistri	mento dell'avvenuta conoscenza da parte del Settore Porti al momento di apertura del sinistro	indicati nelle singole polizze nel 98% dei casi
8	Settore tecnico	Rilascio di concessioni demaniali marittime	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio della concessione demaniali marittime	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni per richiesta di parere esterni all'Ente comunale	Entro 70 giorni nel 98% dei casi
9	Settore tecnico	Rinnovo di concessioni demaniali marittime	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione delle rinnovo di concessioni demaniali marittime	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio del documento finale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni per richiesta di parere esterni all'Ente comunale	Entro 35 giorni nel 100% dei casi
10	Settore tecnico	Rilascio di autorizzazioni ex art. 45 bis C.N. (gestioni)	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio di autorizzazione ex art. 45 bis C.N.	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio dell'autorizzazione da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alla sospensione	Entro 25 giorni nel 100% dei casi
11	Settore tecnico	Rilascio di autorizzazioni ex art. 46 bis C.N. (subingresso)	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio di autorizzazione ex art. 46 bis C.N.	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio dell'autorizzazione da parte del Dirigente con esclusione	Entro 30 giorni nel 98% dei casi



					del tempo imputabile alla sospensione	
12	Settore tecnico	Rilascio di autorizzazioni ex art. 41 bis C.N. (ipoteca)	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio di autorizzazioni ex art. 41 bis C.N.	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio dell'autorizzazione da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alla sospensione	Entro 45 giorni nel 90% dei casi
13	Settore tecnico	Aggiornamento annuale su bene ISTAT dei canoni demaniali marittimi	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'aggiornamento dei canoni demaniali marittimi	Tempo che intercorre dalla data della comunicazione base ISTAT alla data dell'effettivo aggiornamento comunicato al concessionario	Entro 90 giorni nel 90% dei casi
14	Settore tecnico	Rilascio di autorizzazioni art. 24 Reg. C.N. (variazioni)	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio di autorizzazioni art. 24 Reg. C.N.	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio dell'autorizzazione da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alla sospensione	Entro 30 giorni nel 98% dei casi
15	Settore tecnico	Albo Pretorio	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nell'affissione degli atti all'Albo Pretorio	Tempo che intercorre dalla data di arrivo all'ufficio alla data della sua affissione all'Albo Pretorio	Entro 2 giorni lavorativi nel 90% dei casi
16	Settore tecnico	Risposta al cittadino	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità di risposta alle segnalazioni e richieste provenienti dai cittadini e/o dall'URP	Tempo che intercorre dalla data di arrivo all'ufficio alla data di risposta al cittadino e/o URP	Entro 5 giorni nel 95% dei casi
17	Settore tecnico	Richiesta scritta	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione delle risposte scritte alle richieste protocollate,	Tempo che intercorre dalla data di richiesta pervenuta al protocollo a mezzo fax o e-	Entro 15 giorni nel 95% dei casi

				pervenute a mezzo fax o e-mail	mail alla data di riscontro finalizzato alla chiusura della richiesta	
18	Settore tecnico	Istanza per rilascio di concessione per Atto Formale	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella gestione del rilascio di concessioni per Atto Formale	Tempo che intercorre dal giorno di protocollazione della richiesta al giorno di rilascio dell'Atto Formale da parte del Dirigente con esclusione del tempo imputabile alle sospensioni per richiesta di pareri esterni all'Ente Comunale	Entro 180 giorni nel 90% dei casi
19	Settore tecnico	Gestione appaltatori lavori	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella divulgazione di bandi, nella trasmissione di lettere d'invito ad appalti forniture e servizi	Tempo che intercorre dal giorno di adozione del provvedimento alla data di consegna al protocollo	Entro 3 giorni nel 90% dei casi
20	Settore tecnico	Pubblicità per conferimento concessioni e/o gestioni	Dirigente Porti e Demanio Marittimo	Adeguatezza e celerità nella divulgazione di bandi per conferimento concessioni demaniali marittime e/o gestioni	Tempo che intercorre dal giorno di pubblicazione del bando alla data di aggiudicazione	Entro 75 giorni nel 90% dei casi

**SETTORE 5° - SERVIZI SOCIALI e ATTIVITA' EDUCATIVE**

**TABELLA 1: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' GENERALI ANNO 2013**

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	TARGET
<b>ACCESSIBILITA' FISICA DELL'UTENZA</b>	Ampiezza orario apertura Sportello di Cittadinanza	<b>20,50 ore settimanali</b>
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	<b>1 ora/die</b>
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	Rapidità	<b>Disamina istanze entro max 3 gg. lavorativi</b>
	Tempestività nel soddisfare le richieste urgenti	<b>Termine max 2 gg. lavorativi</b>
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi normali di visione o rilascio copia di atti su domanda	<b>Termine max 3 gg. lavorativi da ricevimento richiesta tramite URP</b>
	Visure presso archivi	<b>10 gg. lavorativi</b>
<b>ATTIVITA' DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Riunioni di coordinamento amministrativo e sociale	<b>Almeno 1 volta al mese</b>
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	<b>Ogni 15 gg.</b>
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento/formazione	<b>Almeno il 50% del personale</b>
	Interventi di affiancamento a nuove unità	<b>Tutti i nuovi inserimenti di personale</b>
<b>ACCESSIBILITA' MULTICANALE DELL'UTENZA</b>	Bacheche con avvisi	<b>Visibilità ed aggiornamento</b>
	Aggiornamento sul Sito web istituzionale	<b>Modifiche entro 5 gg. lavorativi</b>
	Accesso modulistica	<b>Tutti i modelli sono reperibili presso lo Sportello di Cittadinanza, gli Uffici e scaricabili on line</b>
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTA</b>	N° ricorsi presentati contro le decisioni assunte dagli Uffici/N° casi trattati	<b>Max 5%</b>
	Somministrazione questionario di soddisfazione dell'Utenza	<b>Quotidiana</b>

	Gestione reclami scritti	Risposta scritta a cura del Responsabile del Procedimento
--	--------------------------	---

**TABELLA 2: FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI ANNO 2013**

SERVIZI	INDICATORI DI QUALITA'	TARGET
<i>ASSISTENZA ECONOMICA CONTINUATIVA e STRAORDINARIA</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione contributi	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>CURE DOMICILIARI</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>INTERVENTI DI APPOGGIO PER LA PERMANENZA DELLA PERSONA AL PROPRIO DOMICILIO</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>CONTRIBUTO ALTERNATIVO AL RICOVERO</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>TRASPORTO (MOBLITA' ANZIANI SUL TERRITORIO)</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>BUON VICINATO</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>TUTELA TELEFONICA/ TELESOCCORSO</i>	Non specificato	<b>Per interventi ordinari: entro max i 2 gg. succ. Per interventi urgenti:</b>

		<b>entro la giornata</b>
<i>SOSTEGNO AL LAVORO</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza ed inserimento lavorativo (TFS-Borsa Lavoro -ILSA)	<b>Entro max 40 gg. nell'80% dei casi</b>
<i>ATTIVITA' SOCIO-RICREATIVE C/O CENTRO CARPE DIEM</i>	Non specificato	<b>Programmazione annuale</b>
<i>INTERVENTI DI EMERGENZA A VARIO TITOLO</i>	Non specificato	<b>Esame domande: max 2 gg. lavorativi Predisposizione atti: 5-10 gg. lavorativi Liquidazione benefici e/o erogazione servizi: da immediata fino a 3 gg. lavorativi</b>
<i>INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA PRIMA INFANZIA E TUTELA ALLA MATERNITA' (Assegni maternità e/o al Nucleo)</i>	Non specificato (per assegni di maternità)/Trasmissione dati all'INPS almeno 45 giorni prima della scadenza di ogni semestre (per assegni al nucleo)	<b>Determina di concessione entro la fine di ogni mese</b>
<i>SERVIZIO TUTELE E AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO</i>	Tempo che intercorre tra data di notifica tutela da parte di Tribunale e organizzazione della stessa	<b>Entro max 90 gg. lavorativi nel 90% dei casi</b>
<i>INSERIMENTO MINORI IN STRUTTURE RESIDENZIALI</i>	Segnalazione Tribunale Minorenni, casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati	<b>Intervento immediato</b>
<i>AFFIDO FAMILIARE</i>	Segnalazione Tribunale Minorenni, casi di abbandono e minori stranieri non accompagnati	<b>Intervento immediato</b>
	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza	<b>Entro max 15 gg. lavorativi nel 90% dei casi /</b>

<i>AFFIDO EDUCATIVO</i>	e erogazione servizio	<b>Intervento immediato se da mandato Tribunale Minorenni</b>
<i>INSERIMENTO PRESSO CENTRI DIURNI SOCIO- RIABILITATIVI PER DISABILI</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI PER ANZIANI E ALTRE CATEGORIE</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi</b>
<i>INTERVENTI DI SOSTEGNO ABITATIVO</i>	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 35 gg. nel 90% dei casi se trattasi di attribuzione di contributo economico</b>  <b>Immediata se trattasi di sistemazione presso struttura ricettiva alberghiera o in convenzione</b>  <b>Solo previa verifica di disponibilità, se trattasi di inserimenti in alloggi comunali</b>
<i>SERVIZI EDUCATIVI DI NIDO e di SCUOLA DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI I GRADO</i> <i>(pre-scuola, dopo-scuola, pranzo assistito, trasporto scolastico)</i>	Tempo massimo per lo svolgimento della procedura di iscrizione	<b>Da 15 a 45 minuti</b>
	Tempo massimo per la pubblicazione delle graduatorie	<b>Entro max 30 gg. dal termine delle iscrizioni (maggio-giugno di ogni anno)</b>

	Tempo che intercorre tra data di protocollazione istanza e erogazione servizio	<b>Entro max 90 gg. (per iscrizioni fatte entro i termini previsti dal bando) / da 1 settimana a 30 gg. lavorativi (per iscrizioni fuori termine)</b>
<i>SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA AD ALUNNI DIVERSAMENTE ABILI</i>	Tempo che intercorre tra richiesta formulata dalla Scuola ed erogazione servizio	<b>Entro max 30 gg. lavorativi dall'inizio anno didattico</b>
<i>SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA</i>	Tempo massimo per lo svolgimento della procedura di iscrizione	<b>Da 15 a 45 minuti</b>
	Tempo che intercorre tra iscrizione al servizio ed erogazione dello stesso	<b>Entro il giorno successivo</b>

**SETTORE 6° URBANISTICA**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Servizio Edilizia Residenziale Privata	Controllo di legittimità D.I.A. e S.C.I.A. presentate	Edilizia Privata	Adeguatezza e celerità iter di controllo	Tempo di esame	Entro 60gg
2	Servizio Edilizia Residenziale Privata	Istruttoria per rilascio permessi di costruire	Edilizia Privata	Adeguatezza e celerità istruttoria	Tempo di esame	Entro 60 gg
3	Servizio Edilizia Residenziale Privata	Calcolo oneri concessori	Edilizia Privata	Adeguatezza e celerità calcolo	Tempo di calcolo	Entro 20 gg
4	Servizio Edilizia Residenziale Privata	Predisposizione titoli autorizzativi	Edilizia Privata	Adeguatezza e celerità predisposizione	Tempo di predisposizione, firma e registrazione (dalla trasmissione della documentazione necessaria da parte dei cittadini, es. pagamento oneri, sanzioni, diritti di segreteria, ecc.)	Entro 15 gg
5	Servizio Edilizia Residenziale Privata	Attività di sportello e consulenza	Edilizia Privata	Disponibilità e adeguatezza della consulenza	Tempo di attesa per il ricevimento	Immediata (nei giorni di apertura al pubblico)
6	Servizio Beni Ambientali e Paesaggio	Istruttoria per rilascio autorizzazioni paesagistiche	Beni Ambientali e Paesaggio	Adeguatezza e celerità istruttoria	Tempo di esame	Entro 40 gg
7	Servizio Beni Ambientali e Paesaggio	Predisposizione titoli autorizzativi	Beni Ambientali e Paesaggio	Adeguatezza e celerità predisposizione	Tempo di predisposizione, firma e registrazione (dalla trasmissione della documentazione necessaria da parte dei cittadini, es. pagamento sanzioni, diritti di segreteria, ecc.)	Entro 20 gg



8	Servizio Beni Ambientali e Paesaggio	Attività di sportello e consulenza	Beni Ambientali e Paesaggio	Disponibilità e adeguatezza della consulenza	Tempo di attesa per il ricevimento	Immediata (nei giorni di apertura al pubblico)
9	Servizio Attuazione Normativa e contenzioso	Ricezione ed esame esposti	Attuazione Normativa e Contenzioso	Adeguatezza e celerità nella catalogazione	Tempo di catalogazione	Entro 30 gg
10	Servizio Attuazione Normativa e contenzioso	Verifiche abusi edilizi	Attuazione Normativa e Contenzioso	Adeguatezza e celerità sopralluoghi	Tempo di effettuazione del sopralluogo	Entro 60 gg
11	Servizio Attuazione Normativa e contenzioso	Predisposizione avvii di procedimento sanzionatorio	Attuazione Normativa e Contenzioso	Adeguatezza e celerità di comunicazione	Tempo di comunicazione (dopo verifica relazioni tecniche)	Entro 30 gg
12	Servizio Attuazione Normativa e contenzioso	Esame memorie e controdeduzioni	Attuazione Normativa e Contenzioso	Adeguatezza e celerità verifiche	Tempo di effettuazione delle verifiche	Entro 15 gg
13	Servizio Attuazione Normativa e contenzioso	Predisposizione provvedimenti sanzionatori	Attuazione Normativa e Contenzioso	Adeguatezza e celerità nell'emanazione del provvedimento	Tempo di emanazione	Entro 30 gg (se necessaria sospensione lavori immediata)
14	Servizio Convenzioni Urbanistiche	Verifica tecnica ed amministrativa delle Convenzioni	Convenzioni Urbanistiche	Adeguatezza e celerità nelle verifiche	Tempo di verifica	Entro 60 gg
15	Servizio Convenzioni Urbanistiche	Coordinamento con Ufficio Contratti o studi notarili per predisposizione	Convenzioni Urbanistiche	Disponibilità ufficio per supporto	Tempo di stipula Convenzione	Entro 20 gg
16	Servizio Convenzioni Urbanistiche	Verifica esecuzione opere a scomputo	Convenzioni Urbanistiche	Adeguatezza e celerità verifiche opere e tempistica di realizzazione	Tempo di verifica (da ultimazione lavori)	Entro 90 gg

17	Servizio Convenzioni Urbanistiche	Predisposizione atti di cessione opere pubbliche	Convenzioni Urbanistiche	Disponibilità ufficio per supporto	Tempo di stipula atto (dal collaudo delle opere)	Entro 20 gg
18	Servizio Convenzioni Urbanistiche	Contestazione difformità opere da convenzione	Convenzioni Urbanistiche	Adeguatezza e celerità nella predisposizione della comunicazione	Tempo di invio	Entro 10 gg
19	Servizio certificati di agibilità	Istruttoria tecnica ed amministrativa istanze	Agibilità	Adeguatezza e celerità delle verifiche	Tempo delle verifiche	Entro 60 gg

**SETTORE 7° LAVORI PUBBLICI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Tecnico STRADE	richiesta di interventi urgenti per pericolo per la circolazione stradale	Manutenzione strade	adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi urgenti in caso di pericolo per la circolazione stradale (buche, protezioni, .... ecc. escluso pulizia e spazzamento strade)	tempo che intercorre dalla data di ricevimento all'ufficio competente all'invio della squadra di intervento	24 ore nel 95% dei casi
2	Tecnico IMPIANTI ILLUMINAZIONE PUBBLICA	richiesta di interventi urgenti per guasti all'illuminazione pubblica	Manutenzione impianti	adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi urgenti in caso di guasti sulle linee di pubblica illuminazione di proprietà del comune	tempo che intercorre dalla data di ricevimento all'ufficio competente all'invio della squadra di intervento	32 ore nel 95% dei casi
3	Tecnico STABILI	richiesta di interventi urgenti per guasti e/o problematiche che comportino interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria	Manutenzione stabili	adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi urgenti in caso di guasti o problematiche su impianti e/o strutture degli stabili comunali	tempo che intercorre dalla data di ricevimento all'ufficio competente all'invio della squadra di intervento	48 ore nel 95% dei casi
4	Tecnico IMPIANTI SPORTIVI – CIMITERI	richiesta di interventi urgenti per guasti e/o problematiche che comportino interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria	Manutenzione impianti sportivi – cimiteri	adeguatezza e celerità nell'esecuzione degli interventi urgenti in caso di guasti o problematiche su impianti e/o strutture degli impianti sportivi e cimiteri	tempo che intercorre dalla data di ricevimento all'ufficio competente all'invio della squadra di intervento	32 ore nel 95% dei casi

**SETTORE 8° - ECOLOGIA**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D. Lgs. 150/09 e D. Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Settore Ecologia	Richiesta informazioni generali sui servizi resi dal Settore	Affari generali e segreteria	Adeguatezza e celerità nella gestione delle risposte	Tempo che intercorre dalla data di richiesta alla data di effettiva risposta	Entro 1 h nel 95% dei casi (se telefonica); entro 24 h nel 95% dei casi (se via mail)
2	Settore Ecologia	Emissione bollettini previsionali locali	Osservatorio Meteo Sismico	Adeguatezza e celerità nella emissione dei bollettini	Tempo che intercorre dalla data di acquisizione dei dati alla data di emissione dei bollettini	Emissione giornaliera 6gg/settimana
3	Settore Ecologia	Aggiornamento pagina meteo e almanacco del sito del Comune	Osservatorio Meteo Sismico	Adeguatezza e celerità nell'aggiornamento della pagina meteo e almanacco del sito del Comune	Tempo che intercorre dalla data di acquisizione dei dati alla data di aggiornamento	Aggiornamento quotidiano per bollettino e quindicinale per almanacco
4	Settore Ecologia	Richiesta dati per studi climatologici, ad uso didattico, storico, statistico e giornalistico	Osservatorio Meteo Sismico	Adeguatezza e celerità nel rilascio di dati	Tempo che intercorre dalla data di richiesta dati alla data di rilascio	Entro 12 gg nel 90% dei casi; entro 6 h nel 95% dei casi in coincidenza di un evento sismico
5	Settore Ecologia	Richiesta certificati ad uso amministrativo o legale	Osservatorio Meteo Sismico	Adeguatezza e celerità nel rilascio di certificati	Tempo che intercorre dalla data di richiesta dei certificati alla data di rilascio	Entro 6 gg nel 90% dei casi
6	Settore Ecologia	Richiesta accesso per visite guidate e/o brevi esplicazioni	Osservatorio Meteo Sismico	Adeguatezza e celerità nella effettiva risposta ai Soggetti richiedenti	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 6 gg nel 100% dei casi

7	Settore Ecologia	Attività di previsione e prevenzione dei rischi mediante attivazione delle procedure di salvaguardia in caso di rischio idrogeologico, nivologico, sismico, frane e industriale, incendio	Protezione Civile	Adeguatezza e celerità nella effettiva risposta alle richieste da parte degli Enti preposti	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 1 h nel 95% dei casi (salvo eccezionale indisponibilità del volontario)
8	Settore Ecologia	Richiesta di partecipazione/collaborazione ad attività scolastiche e manifestazioni	Centro Educazione Ambientale	Adeguatezza e celerità nella risposta alle richieste degli Istituti o di altri Soggetti	Tempo che intercorre dalla data di richiesta alla data di conferma partecipazione/collaborazione	Entro 10 gg nel 95% dei casi
9	Settore Ecologia	Risposte a esposti inoltrati direttamente all'ufficio	Impianti termici	Adeguatezza e celerità nella intimazione ad attenersi alle norme antincendio	Tempo che intercorre dalla data di recepimento dell'esposto alla data di effettiva intimazione ad adempiere	Entro 10 gg nel 99% dei casi
10	Settore Ecologia	Richiesta atterraggio elicotteri privati	Gestione elisuperficie	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di atterraggio da parte di soggetti privati	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 24 h nel 90% dei casi
11	Settore Ecologia	Richiesta allaccio in fognatura e nulla osta ai sensi del Regolamento di fognatura per il ritiro del permesso di costruire	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 30 gg nel 95% dei casi
12	Settore Ecologia	Richiesta autorizzazione allo scarico per attività produttive	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di autorizzazione	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 120 gg nel 95% dei casi
13	Settore Ecologia	Risposte a esposti presentati direttamente all'ufficio (rischio amianto)	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella risposta agli esposti presentati direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'esposto alla data di comunicazione all'Ente competente per le verifiche	Entro 30 gg nel 95% dei casi
14	Settore Ecologia	Redazione provvedimenti	Servizi	Adeguatezza e celerità nella re-	Tempo che intercorre dalla data	Entro 5 gg (se

		ti a seguito di indagini da parte dell'Ente competente (rischio amianto)	ambientali e inquinamento	dazione dei provvedimenti	di recepimento dei dati di indagini alla data di redazione del provvedimento	ordinanza) nel 100% dei casi e 15/30 gg (se diffida) nel 90% dei casi
15	Settore Ecologia	Risposte a esposti presentati direttamente all'ufficio (inquinamento aria, acustico, elettromagnetico)	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella risposta agli esposti presentati direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'esposto alla data di comunicazione all'Ente competente per le verifiche	Entro 30 gg nel 95% dei casi
16	Settore Ecologia	Redazione provvedimenti a seguito di indagini da parte dell'Ente competente (inquinamento aria, acustico, elettromagnetico)	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella redazione dei provvedimenti	Tempo che intercorre dalla data di reperimento dei dati di indagini alla data di redazione del provvedimento	Entro 10 gg nel 90% dei casi
17	Settore Ecologia	Autorizzazione in deroga relative al Regolamento sull'inquinamento acustico	Servizi ambientali e inquinamento	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di autorizzazione in deroga	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 30 gg nel 95% dei casi
18	Settore Ecologia	Risposte a segnalazioni/esposti presentati direttamente all'ufficio	Ciclo integrato delle acque	Adeguatezza e celerità nella risposta a segnalazioni/esposti presentati direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla data di ricezione di segnalazioni/esposti alla data di comunicazione al Soggetto gestore del s.i.i.	Entro 1 gg nel 90% dei casi
19	Settore Ecologia	Risposte a esposti presentati direttamente all'ufficio	Ciclo integrato delle acque	Adeguatezza e celerità nella risposta agli esposti presentati direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla data di ricezione dell'esposto alla data di comunicazione ad altri Soggetti se necessarie indagini di competenza	Entro 1/3 gg nel 95% dei casi
20	Settore Ecologia	Redazione provvedimenti a seguito di inconvenienti fognari sugli allacci privati	Ciclo integrato delle acque	Adeguatezza e celerità nella redazione dei provvedimenti	Tempo che intercorre dalla data di recepimento dei risultati delle indagini alla data di redazione del provvedimento	Entro 2 gg nel 90% dei casi
21	Settore Ecologia	Redazione ordinanze a	Ciclo integrato	Adeguatezza e celerità nella re-	Tempo che intercorre dal recepi-	Entro 12 h nel

		seguito di campionamenti sfavorevoli delle acque potabili	delle acque	dazione delle ordinanze	mento dei dati di campionamento alla redazione delle ordinanze	100% dei casi
22	Settore Ecologia	Redazione ordinanze a seguito di campionamenti sfavorevoli	Balneabilità delle acque marine	Adeguatezza e celerità nella redazione delle ordinanze	Tempo che intercorre dal recepimento dei dati di campionamento alla redazione delle ordinanze	Entro 12 h nel 100% dei casi
23	Settore Ecologia	Approvazione piani di utilizzo delle terre e rocce da scavo	Cave e discariche	Adeguatezza e celerità nell'approvazione dei piani	Tempo che intercorre dalla data di richiesta approvazione piano alla data di autorizzazione approvazione	Entro 90 gg (D.M. 161/2012) nel 95% dei casi
24	Settore Ecologia	Risposte a segnalazioni/esposti presentati direttamente all'ufficio	Assetto idrogeologico e difesa territorio – Arredo Urbano – Verde Pubblico e Giardini – Pubblico Decoro – Manutenzione del territorio e Igiene Urbana	Adeguatezza e celerità nella risposta alle segnalazioni/esposti presentati direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla data di ricezione della segnalazione/esposto alla data di comunicazione al Soggetto preposto oppure tempo che intercorre dalla data di ricezione della segnalazione/esposto alla data di intervento (se Soggetto preposto il Settore Ecologia)	Entro 24 h nel 95% dei casi (se urgente); entro 30 gg negli altri casi
25	Settore Ecologia	Controllo del rispetto del regolamento del verde pubblico e privato	Verde pubblico e giardini	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni/dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Tempo che intercorre dal rilascio delle autorizzazioni richieste, o diniego, dalla data di protocollo della richiesta	Entro 30 gg nel 95% dei casi
26	Settore Ecologia	Richiesta di interventi pulizia e/o disinfestazione/derattizzazione	Manutenzione del territorio e igiene urbana	Adeguatezza e celerità nella gestione della richiesta	Tempo che intercorre dalla data di ricezione della richiesta di intervento alla data di comunicazione al Soggetto gestore del servizio	Entro 1 gg nel 90% dei casi
27	Settore Ecologia	Risposte a segnalazioni per rimozione discariche abusive	Manutenzione del territorio e igiene urbana	Adeguatezza e celerità nella gestione delle segnalazioni	Tempo che intercorre dalla data di ricezione della segnalazione alla data di intimazione alla rimo-	Entro 60 gg nel 90% dei casi

					zione	
28	Settore Ecologia	Risposte a segnalazioni presentate direttamente all'ufficio	Pronto Soccorso e ricovero animali (L.R. 23/2000)	Adeguatezza e celerità nella risposta alle segnalazioni presentate direttamente all'ufficio	Tempo che intercorre dalla ricezione della segnalazione alla comunicazione al Soggetto incaricato del servizio o ad altro Ente competente	Entro 2 h nel 90% dei casi
29	Settore Ecologia	Gestione domande di contributi per attività e manifestazioni sportive	Attività e manifestazioni sportive	Adeguatezza e celerità nella gestione delle domande	Tempo che intercorre tra la data di protocollazione dell'istanza alla data di protocollazione della risposta di accoglimento/non accoglimento	Entro 60 gg nel 95% dei casi
30	Settore Ecologia	Richiesta accesso ad impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di accesso da parte di soggetti privati e/o altri soggetti	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della richiesta alla data di effettiva risposta al soggetto richiedente	Entro 5 gg nel 90% dei casi
31	Settore Ecologia	Segnalazioni per guasti presso impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Adeguatezza e celerità nella gestione delle segnalazioni da parte di utenti degli impianti sportivi	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della segnalazione alla data di comunicazione all'Ufficio preposto	Entro 1 gg nel 90% dei casi
32	Settore Ecologia	Segnalazioni per manutenzione ordinaria ad impianti sportivi	Gestione impianti sportivi	Adeguatezza e celerità nella gestione delle segnalazioni da parte di utenti degli impianti sportivi	Tempo che intercorre dalla data di recepimento della segnalazione alla data di intervento	Entro 5 gg nel 90% dei casi
	Nota: l'indicatore è subordinato al ricevimento di documentazione corretta e completa, laddove prevista					



**SETTORE 9° -CULTURA, TURISMO E MANIFESTAZIONI**

**STANDARD QUALITA' DEI SERVIZI – ANNO 2013 (ex D.Lgs. 150/09 e D.Lgs. 198/09 e Delibera Civit n. 88/2010 e n. 3/2012)**

<b>N.</b>	<b>Processo</b>	<b>Sottoprocesso</b>	<b>Responsabile</b>	<b>Obiettivo 2013</b>	<b>Indicatore 2013</b>	<b>Risultato atteso 2013</b>
1	Servizio Teatro Cavour	Informazione al cittadino	Teatro Cavour	Adeguatezza e celerità nell'informazione ai cittadini sulla programmazione teatrale	Tempo che intercorre tra comunicazione informativa diffusa ed evento in programma	Entro 7 giorni nell'85% dei casi
2	Servizio Teatro Cavour	Rilascio biglietto singolo spettacolo	Teatro Cavour	Adeguatezza accessibilità dell'acquisto	Durata della prevendita biglietti per ogni spettacolo	7 giorni lavorativi nel 90% dei casi
3	Servizio Teatro Cavour	Rilascio biglietto singolo spettacolo o abbonamento	Teatro Cavour	Adeguatezza e celerità dell'acquisto	Tempo medio di attesa al botteghino del Teatro	10 minuti nel 90% dei casi
4	Servizio Teatro Cavour	Somministrazione questionario	Teatro Cavour	Gradimento del servizio offerto al pubblico	Somministrazione del questionario 2 volte l'anno	Raggiungimento del 90% di risposte positive
5	Servizio Teatro Cavour	Gestione assegnazione in uso struttura teatrale a soggetti terzi	Teatro Cavour	Adeguatezza e celerità assegnazione	Tempo che intercorre tra l'atto di concessione e la lettera di assegnazione della struttura teatrale	Entro 30 giorni
6	Servizio Teatro Cavour	Sito <i>web</i>	Teatro Cavour	Adeguatezza, celerità ed accessibilità delle informazioni sugli spettacoli in cartellone	Tempo che intercorre tra la pubblicazione sul sito web e l'evento in programma	Entro 7 giorni lavorativi nel 90% dei casi
7	Servizio Attività culturali	Gestione assegnazione in uso strutture culturali: Sale Centro Culturale Poliva-	Strutture espositive e spazi culturali	Adeguatezza e celerità assegnazione	Tempo che intercorre tra l'acquisizione con numero di protocollo della lettera di presentazione dell'istanza e la comunicazione di asse-	Entro 10 giorni nel 90% dei casi

		lente per conferenze, concerti e similari			gnazione della struttura	
8	Servizio Attività culturali	Gestione assegnazione in uso strutture culturali: Sale Centro Culturale Polivalente per mostre	Strutture espositive e spazi culturali	Adeguatezza e celerità assegnazione	Tempo che intercorre tra l'acquisizione con numero di protocollo della lettera di presentazione dell'istanza e la comunicazione di assegnazione della struttura	Entro 15 giorni nel 90% dei casi
9	Servizio Attività culturali	Gestione assegnazione in uso strutture culturali: Ridotto del Teatro Cavour	Strutture espositive e spazi culturali	Adeguatezza e celerità assegnazione	Tempo che intercorre tra l'acquisizione con numero di protocollo della lettera di presentazione dell'istanza e la comunicazione di assegnazione della struttura	Entro 20 giorni nel 90% dei casi
10	Servizio Attività culturali	Gestione spazio museale aperto al pubblico - Somministrazione questionario	Strutture museali	Gradimento del servizio offerto al pubblico	Somministrazione del questionario 3 volte l'anno	Raggiungimento del 90% di risposte positive
11	Servizio Turismo e Manifestazioni	Informazione al cittadino	Turismo e Manifestazioni	Adeguatezza e celerità nell'informazione ai cittadini sugli eventi a rilevanza turistica nel corso dell'anno	Tempo che intercorre tra la comunicazione informativa diffusa e l'evento in programma	Entro 7 giorni nell'85% dei casi
12	Servizio Turismo e Manifestazioni	Sito <i>web</i>	Turismo e Manifestazioni	Adeguatezza, celerità ed accessibilità delle informazioni sulle manifestazioni a rilevanza turistica nel corso dell'anno	Tempo che intercorre tra la pubblicazione sul sito web e l'evento in programma	Entro 7 giorni lavorativi nel 90% dei casi
13	Servizio Turismo e Manifestazioni	Gestione assegnazione in uso attrezzature di-	Turismo e Manifestazioni	Adeguatezza e celerità assegnazione	Tempo che intercorre tra l'acquisizione con numero di protocollo della lettera di	Entro 15 giorni nell'90% dei casi

		verse			presentazione dell'istanza e la comunicazione di assegnazione delle attrezzature richieste	
14	Servizio Biblioteca	Risposta all'utente sui servizi bibliografici di base e complessi (accoglienza e informazioni sui servizi)	Biblioteca	Adeguatezza e celerità risposta a richieste utenti dal punto prestito sui servizi bibliografici di base e complessi	Tempo che intercorre tra richiesta e risposta sui servizi	Entro 5 minuti nel 90% dei casi
15	Servizio Biblioteca	Risposta all'utente per richiesta di prestito di volumi a domicilio	Biblioteca	Adeguatezza e celerità soddisfazione della domanda di prestito (dalla richiesta alla disponibilità fisica del volume a scaffale aperto e a deposito)	Tempo che intercorre tra richiesta prestito conclusione della transazione di <i>reference</i>	Entro 15 minuti nel 90% dei casi
16	Servizio Biblioteca	Prestito interbibliotecario	Biblioteca	Adeguatezza e celerità risposta a richieste di prestito interbibliotecario	Tempo che intercorre tra inoltra richiesta di prestito ed evasione della pratica (ricerca e richiesta ad altre biblioteche)	Entro 3 giorni nel 90% dei casi
17	Servizio Biblioteca	Disponibilità del volume al prestito da bolla consegna a timbratura, controllo, ingresso, inventariazione e catalogazione, collocazione a scaffale	Biblioteca	Adeguatezza e celerità offerta informativa con riferimento all'acquisto nuovi libri	Tempo che intercorre tra bolla di consegna e disponibilità del volume al prestito	Entro 7 giorni lavorativi nel 90% dei casi
18	Servizio Biblioteca	Lettura in sede di	Biblioteca	Adeguatezza e celerità offer-	Tempo che intercorre tra ri-	Entro 20 minuti nel

		materiale librario moderno della Biblioteca a scaffale aperto e/o a deposito archivio		ta informativa con riferimento alla lettura in sede di materiale librario moderno della Biblioteca	chiesta e disponibilità del bene	90% dei casi
19	Servizio Biblioteca	Navigazione <i>Internet</i> ad uso degli utenti	Biblioteca	Adeguatezza e celerità accesso alla navigazione on line da parte degli utenti	Tempo che intercorre tra richiesta di connessione e connessione effettiva	Entro 5 minuti nel 90% dei casi
20	Servizio Biblioteca	Servizio accesso alle informazioni tramite ausili informatici per disabili	Biblioteca	Adeguatezza e celerità della messa in disponibilità dell'ausilio informatico al disabile	Tempo che intercorre tra richiesta di accesso e disponibilità della risorsa	Entro 10 minuti nel 90% dei casi
21	Servizio Biblioteca	Concessione Sala Convegni e Mostre a titolo oneroso	Biblioteca	Adeguatezza e celerità rilascio autorizzazione utilizzo Sala Convegni e Mostre a titolo oneroso	Tempo che intercorre tra formale richiesta e comunicazione del rilascio dell'autorizzazione	Entro 30 gg. nel 90% dei casi
22	Servizio Biblioteca	Sito <i>web</i>	Biblioteca	Adeguatezza e celerità accessibilità e diffusione delle informazioni su servizi, iniziative ed attività culturali del Servizio a potenziali soggetti portatori di interessi	Tempo che intercorre tra un aggiornamento e l'altro del sito web	Entro 2 giorni lavorativi nel 90% dei casi
23	Servizio Biblioteca	Invio <i>Newsletter</i>	Biblioteca	Adeguatezza e celerità accessibilità e diffusione delle informazioni su iniziative, attività, eventi culturali a potenziali soggetti portatori di interessi, che aderiscono alla <i>Newsletter</i>	Tempo che intercorre tra un invio della Newsletter e l'invio successivo	Entro 30 giorni nell'80% dei casi

**SETTORE 10° - CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE**

N°	elenco processi	Indicatore qualità	Responsabile	Descrizione processo	Indicatore normativo	Indicatore 2012 standard	Indicatore 2013	risultato atteso	valenza
1	Servizi vigilanza plessi scolastici	15 minuti	Nucleo servizi interni – ufficio comando	sostituzione del servizio di viabilità e vigilanza negli orari di ingresso e uscita studenti dei principali plessi scolastici mediante l'impiego di personale dipendente e/o dei cosiddetti "Nonno Vigile"	accordi con scuole (non normativo)	1 ora	45 minuti	95%	esterna
2	Gestione servizi per manifestazioni	Entro 2 gg. dalla richiesta	Nucleo servizi interni – ufficio comando	Predisposizione servizi per l'impiego di personale in occasione di manifestazioni sportive, culturali, religiose o ricreative in occasione di eventi programmati o richieste da parte di enti, associazioni o privati	nessun obbligo di legge. Servizio svolto per fini istituzionali	Entro 5 gg. dalla richiesta	Entro 4 giorni	90%	esterna
3	Trasmissione documentazione per richiesta accesso atti generiche	30 giorni	Nucleo servizi interni – ufficio comando	Trasmissione documentazione oggetto di richiesta di accesso atti tramite I.U.R.P. previa valutazione dell'ammissibilità e rispetto garanzie dei controinteressati e versamento costi di riproduzione	legge n°241/1990	30 giorni	25 giorni	95%	esterna
4	Attività di educazione stradale	60 gg. dalla richiesta delle scuole	Nucleo servizi interni – ufficio comando	Organizzazione dei corsi di educazione stradale per scuole di ogni ordine e grado previa intesa con i responsabili delle strutture scolastiche ed organizzazione iniziative volte alla sensibilizzazione degli utenti della strada volte all'incremento della sicurezza stradale	codice della strada	60 giorni	50 giorni	90%	esterna
5	Gestione servizio piantone, centralino, ricevimento pubblico, attività segreteria comando	Immediata o comunque nel più breve tempo possibile	Nucleo servizi interni – ufficio piantone o ufficio amministrazione	servizio di front office al cittadino e comunque di tutta l'utenza che accede al Comando, mediante risposte alle richieste ed istanze, consegna atti ( autorizzazioni, permessi, ecc.) agli aventi titolo, presa visione documenti inerenti verbali C.d.S., risposta a richieste varie dei cittadini, agenda appuntamenti Comandante, ufficio generico di relazioni con il pubblico	Ordine di servizio interno, codice della strada	immediata o comunque entro 10 minuti se necessarie verifiche presso uffici del comando	immediata o comunque entro 10 minuti se necessarie verifiche presso uffici del comando	95% immediata o entro cinque minuti	esterna

6	Riconsegna veicoli rimossi	Entro 15 minuti dalla verifica della regolare richiesta	Nucleo servizi interni - ufficio piantone	Riconsegna veicoli rimossi e giacenti in custodia previa verifica possesso requisiti, controllo documenti, eventuale pagamento delle sanzioni pecuniarie in caso di veicoli stranieri e redazione del verbale riconsegna	D.Lgs. 285/92	Entro 15 minuti dalla richiesta	Entro 15 minuti	95%	esterna
7	rilascio autorizzazioni sosta invalidi	7 giorni	Nucleo servizi interni - ufficio amministrazione	Esame richiesta, acquisizione e verifica documentazione medica prevista, compilazione autorizzazione conforme alla modulistica e sua firma	30 gg. Legge 241/1990 e DPR 495/1992	7 giorni dall'assegnazione del protocollo	5 giorni	95% richieste entro 5 giorni	esterna
8	procedimento T.S.O. - A.S.O.	Entro 48 ore	Nucleo servizi interni - ufficio amministrazione	Acquisizione e verifica della proposta e convalida da parte del personale medico, predisposizione ordinanza sindacale, sua firma e notifica al Giudice Tutelare e alla direzione Azienda Sanitaria	Legge 833/1978	Entro 48 ore	Entro 48 ore	100%	esterna
9	nolo servizi per privati	Entro 2 giorni (festivi esclusi)	Nucleo servizi interni - ufficio amministrazione e nucleo viabilità	noleggio segnaletica stradale a privati per lavori o manifestazioni se disponibili i segnali nella quantità richiesta; analogamente per quanto concerne i servizi richiesti di viabilità o altro	Delibera G.C. n° 386 del 24/8/2010	10 giorni	7 giorni	95% richieste	esterna
10	Graduatoria per hana park o circhi	entro 30 giorni dall'inizio del hana park entro 90 giorni per circo	Nucleo annona	analisi documentale e predisposizione graduatoria per rilascio autorizzazioni e/o nulla osta per esercizio spettacolo viaggiante	L. 337/ 68 e regolamento comunale delibera C.C. N° 60 del 2010	entro 30 giorni da inizio evento, entro 90 giorni per circo	entro 40 giorni da inizio evento, entro 90 giorni per circo	95%	esterna
11	Disciplina vitivinicola e delle uve	su richiesta del cittadino entro 3 giorni (festivi esclusi)	Nucleo annona	Predisposizione e controllo registri sulle uve e le viticolture con attività d'ufficio ed esterna presso azienda; successivo inoltro esito all'ente preposto	D.M. 22 novembre 1999	20 giorni dalla richiesta	15 giorni dalla richiesta	90%	esterna
12	Spunte mercato settimanale, fiere e mercato coperto	Entro 3 ore per spunta	Nucleo annona	Verifica e redazione graduatoria spuntisti a cui seguirà segnalazione per riscossione tributo ad AST	L.R. n° 1/2007 - per tosap L. n° 507/1993 - regolamento comunale aree pubbliche delibera C.C. 82/10	3 ore / segnalazione ad A.S.T. entro 30 gg	2,5 ore / segnalazione ad A.S.T. entro 30 gg	95%	esterna
13	Controllo SCIA commerciali o sorvegliabilità a P.E.	Entro 20 gg.	Nucleo annona / ufficio commercio sett. II	controllo rispondenza normativa commerciale per aperture vicinato / medie strutture con invio resoconto ufficio commercio; sopralluogo sede attività con controllo sorvegliabilità nonché relative licenze di P.S. o commerciali con stesura atti da inviare ad ufficio commercio	L.R. 01/2007-tosap L. 507/1993 - reg.to com.le delibera C.C. 82/10 / Tulps, L.R. 01/2007, D.M. 564/92, Reg. 852/2004/CE	Entro 20 giorni dalla ricezione richiesta	Entro 18 giorni dalla ricezione richiesta	90%	esterna



14	vigilanza sull'attività edilizia ed urbanistica	Entro 60 gg.	ufficio Edilizia/settore VI Urbanistica	attività d'ufficio attivata a seguito di esposto del cittadino con verifica sia presso l'Urbanistica che presso cantieri e/o immobili, acquisizione di sommarie informazioni da soggetti che possono fornire informazioni, comunicazioni esiti all'ufficio urbanistica, alla Provincia e all'Autorità giudiziaria (in casi di violazioni penali)	DPR 380/01 - L.R. 16/08-D.Lgs. 42/04 - Regolamento Edilizio Comunale	Entro 120 gg	entro 90 gg	85%	esterna
15	Attività di verifica da svolgersi in concerto con altre p.a (tipo Arpal)	Entro 30 giorni dalla richiesta del cittadino	Nucleo annona/uff ambiente/ uff edilizia	attività esterna con appositi servizi quali il controllo dell'inquinamento acustico con necessario ausilio di enti tecnici (Arpal), successiva redazione atti, inoltre comunicazioni finali ai soggetti coinvolti e riscontro al richiedente	L.447/95 - L.R. 12/98 - reg. 852/2004/CE	Entro 30 giorni dalla richiesta	Entro 25 giorni dalla richiesta	70%	interna/esterna
16	Verifiche su esposti in ambito di tutela del consumatore o in materia ambientale	Entro 30 giorni dalla ricezione esposto (nel più breve tempo possibile in caso fattispecie valenza penale)	Nucleo annona/Nucleo P.C. Ambiente/UrP	Verifica esposto, verifica atti depositati o in archivio, sopralluogo per riscontro, attività rintraccio interessati, stesura atti finali ed eventuali verbalizzazioni e notifiche, eventuale riscontro esiti al cittadino se non penalmente rilevante	L. 152/2006, normativa sul commercio e a tutela del consumatore e L. 241/1990 per risposta al cittadino	Entro 30 giorni dal ricevimento esposto	Entro 28 giorni dal ricevimento esposto	95%	interna/esterna
17	Utilizzo telecamera portatile	30 giorni dall'istanza o segnalazione e di illeciti da parte del privato	Nucleo Edilizia/P.C./Ambiente	utilizzo ai fini di indagine della telecamera portatile per accertamento abusi ed illeciti penali ed amministrativi su segnalazione di privati	L. 196/2003	45 giorni da richiesta	30 giorni da richiesta	80%	interna/esterna
18	Rimozione veicoli in stato di abbandono	Conclusioni e procedimento entro 90 giorni da rimozione se disponibili fondi a bilancio	Ufficio Ambiente/settore ecologia Comune/custode	attività d'ufficio o su segnalazione di privati o dell'ufficio ecologia con indagine, verbalizzazione dei responsabili, comunicazione al settore ecologia per predisposizione ordinanza se veicolo su area privata, rimozione carcassa veicolo al fine dello smaltimento dei veicoli in stato di abbandono o fuori uso e attivazione procedimenti esattoriali per recupero spese rimozione e custodia	D.Lgs. 152/2006 - D.Lgs. 209/2003-D.M. 460/1999	Entro 120 giorni dal recupero del veicolo abbandonato	Entro 100 giorni dal recupero del veicolo abbandonato	85%	esterna
19	esposti e segnalazioni dei cittadini in materia di circolazione stradale	Massimo entro 30 gg.	Nucleo Servizi esterni	verifiche sull'esposto o la segnalazione inerente la circolazione stradale anche con sopralluoghi ed interventi mirati finalizzati a dare risposta al cittadino, nonché risposta all'utenza. Intervento conseguente di modifica della circolazione se condiviso dall'ente proprietario della strada	Codice della Strada	30 gg	25 gg.	90%	esterna
20	Rilascio atti sinistri stradali	Entro 30 giorni dalla richiesta	Nucleo infortunistica/Ufficio relazioni con il pubblico	Esame regolarità pratica (se necessario verifica rilascio nulla osta da parte dell'A.C. e/o delega/mandato del soggetto che richiede gli atti) richiedendo la delega dell'assicurazione se prevista. La richiesta viene sospesa se incompleta e/o irregolare. Viceversa è trasmessa all'U.R.P.	Legge n° 241/1990 e C.d.S.	Trasmissione e all'U.R.P. entro 15 giorni di norma ma se necessario nulla osta A.C. la pratica viene sospesa ed inviata nei successivi 8 giorni dal ricevimento del nulla osta	Trasmissione all'U.R.P. entro 10 giorni di norma ma se necessario nulla osta A.C. la pratica viene sospesa ed inviata nei successivi 7 giorni dal ricevimento del nulla osta	90%	Esterna

21	Richieste risarcitorie per danni	Entro 30 gg.	Nucleo Infortunistica	Esame pratica, sopralluoghi, accertamenti, eventuale escussione persone, apertura sinistro con assicurazione, verifiche e comunicazioni varie settori comunali ed altri Enti	C.d.S., Codice civile, L. n° 241/1990	Entro 30 giorni dal suo ricevimento	Entro 30 giorni dal suo ricevimento	100%	Esterna
22	determine di rateizzazione	Entro 90 gg. dal ricevimento istanza	nucleo contenzioso	Esame richiesta e relativa documentazione con diniego o accettazione della rateizzazione della somma dovuta per violazione a norma di legge	Codice della Strada, Legge n° 689/1981	Predisposizione rateizzazione entro 45 giorni dall'istanza del cittadino	Predisposizione rateizzazione entro 30 giorni dall'istanza del cittadino se completa di ogni dato o documento utile al suo accoglimento	95%	Esterna
23	Invio in Prefettura di documenti ritirati per violazioni N.C.d.S.	5 gg.	nucleo contenzioso	ritiro documenti di circolazione ovvero delle targhe, presa in carico ed esame verbale e/o documenti, controllo regolarità ritiro, trasmissione dei verbali e documenti alla Prefettura e D.D.T.	Codice della Strada	Entro 5 giorni dal ritiro	Entro 4 giorni dal ritiro ( festivi esclusi )	95%	Esterna
24	annullamento in autotutela	Entro 60 giorni dalla data di verbalizzazione	nucleo contenzioso	Determina di annullamento di verbale oggettivamente errato su istanza di parte o d'ufficio con esame delle motivazioni giuridiche di annullamento, relazione da parte dell'agente accertatore, procedure di esecutività della determinazione	codice della strada normativa inerente autotutela	Entro 45 giorni dall'istanza o dalla verifica d'ufficio	Entro 40 giorni dall'istanza o dalla verifica d'ufficio	90%	Esterna