

NR. ORDINE	SERVIZIO	ATTIVITA'	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2015
1	TRIBUTI	Servizio di front office per informazioni e supporto assistenza versamenti/dichiarazioni/rimborsi ICI/IMU	20 minuti
2	TRIBUTI	Servizio assistenza telefonica per informazioni IMU/ICI/COSAP	3 minuti
3	TRIBUTI	Servizio assistenza via mail su conteggi per versamenti IMU richiesti da contribuenti	15 minuti
4	TRIBUTI	Servizio di front office per informazioni all'utenza su occupazioni di spazi ed aree pubbliche	15 minuti
5	ATTIVITA' PRODUTTIVE	servizio di front office per informazioni e supporto ai cittadini, imprese e professionisti	15 minuti
6	ATTIVITA' PRODUTTIVE	servizio di risposta telefonica ai cittadini, imprese e professionisti	10 minuti
7	ATTIVITA' PRODUTTIVE	sportello amico SUAP (assistenza nell'invio delle pratiche telematiche allo Sportello Unico per le Attività Produttive)	60 minuti
8	ATTIVITA' PRODUTTIVE	servizio di risposta a quesiti trasmessi via email	1 giorno
9	ATTIVITA' PRODUTTIVE	servizio di informazione all'utenza per la presentazione istanze TULPS art. 68 e 69	15 minuti
10	ATTIVITA' PRODUTTIVE	servizio informaizone e assistenza all'utenza per presentazione modello unico manifestaizoni ed eventi	30 minuti

UFFICIO SERVIZI SOCIALI

N° ORDINE	SERVIZIO	ATTIVITA'	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2015
	SERVIZI SOCIALI	Servizio Sociale Professionale	30 giorni
	SERVIZI SOCIALI	Segretariato Sociale	30 minuti
	SERVIZI SOCIALI	Erogazione di sussidi economici	30 giorni
	SERVIZI SOCIALI	Concessione assegno per i nuclei familiari con tre figli minori	30 giorni
	SERVIZI SOCIALI	Concessione assegno di maternità	20 giorni
	SERVIZI SOCIALI	Attività di informazione per la compilazione della modulistica relativa all'agevolazione economica per la fornitura di gas e di energia elettrica	A vista
	SERVIZI SOCIALI	Istruttoria delle domande di agevolazione economica per la fornitura di luce e gas	15 giorni

NR. ORDINE	SERVIZIO	ATTIVITA'	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2015
1	SERVIZI DEMOGRAFICI	iscrizione anagrafica	2 giorni
2	SERVIZI DEMOGRAFICI	cambiamento di abitazione	10 minuti 2 giorni
3	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio attestazione soggiorno permanente cittadini comunitari	03 giorni
4	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio carta d'identita'	7 minuti
5	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio carta d'identita' elettronica	7 giorni
6	SERVIZI DEMOGRAFICI	autentiche di firma e per copia conforme	7 minuti
7	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio certificazioni	5 minuti
8	SERVIZI DEMOGRAFICI	dichiarazioni di nascita	20 minuti
9	SERVIZI DEMOGRAFICI	denuncia di morte	15 minuti
10	SERVIZI DEMOGRAFICI	pubblicazione di matrimonio	18 giorni
11	SERVIZI DEMOGRAFICI	celebrazione di matrimonio	1 ora e 30 minuti
12	SERVIZI DEMOGRAFICI	dichiarazioni relative alla cittadinanza	30 minuti
13	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio autorizzazione alla cremazione di salma e/o alla dispersione delle ceneri	25 minuti (1 ora)
14	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio autorizzazioni al trasporto di salma, resti mortali o ceneri	15 minuti (1 ora)
15	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio estratti e certificati di stato civile	7 minuti

16	SERVIZI DEMOGRAFICI	rilascio della tessera elettorale (duplicato o rinnovo)	5 minuti 10 minuti
17	SEGRETERIA DEL SINDACO E DELLA GIUNTA	attività di gestione delle richieste di appuntamento del Sindaco e della Giunta	7 gg.
18	SEGRETERIA DEL SINDACO E DELLA GIUNTA	attività di informazione, ascolto e indirizzamento verso altri uffici	immediata

NR. ORDINE	SERVIZIO	ATTIVITA'	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2015
1	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' di informazione e rilascio documenti per autorizzazioni pubblicitarie	15 giorni
2	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' di informazione e rilascio documenti per autorizzazioni pubblicita' fonica	7 giorni
3	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' di rilascio atti conseguenti ad incidenti stradali	30 giorni
4	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' rilascio permessi per disabili	3 giorni
5	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' di rilascio permessi transito nelle zone a traffico limitato	3 giorni
6	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' per la prevenzione stradale	tempi non rilevabili
7	POLIZIA MUNICIPALE	attivita' di sportello per la riscossione delle sanzioni e presentazione documenti inerenti a violazioni al codice della strada e regolamenti	10 minuti
8	POLIZIA MUNICIPALE	ricevimento segnalazioni, querele, denunce ed altri atti per attivita' di polizia giudiziaria	30 minuti
9	POLIZIA MUNICIPALE	autorizzazione partecipazione mercati comunali	30 giorni

NR. ORDINE	SERVIZIO	ATTIVITA'	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ANNO 2015
1	LAVORI PUBBLICI	Attività informativa al pubblico per l'iscrizione all'elenco dei professionisti esterni per l'affidamento di incarichi professionali di importo inferiore ai 100.000 euro.	15 minuti
2	LAVORI PUBBLICI	Attività informativa al pubblico per l'iscrizione all'elenco delle imprese e delle ditte da utilizzare per l'affidamento dei lavori in economia fino a 200.000 euro.	15 minuti
3	LAVORI PUBBLICI	Attività informativa al pubblico su documentazione e modulistica necessaria per i procedimenti in materia di gare di opere pubbliche.	30 minuti
4	LAVORI PUBBLICI	Attività informativa al pubblico su modalità relative la realizzazione di opere di urbanizzazione e dei piani urbanistici attuativi.	60 minuti
5	LAVORI PUBBLICI	Attività informativa al pubblico su documentazione e modulistica necessaria per il rilascio di autorizzazioni relative ai settori lavori pubblici, manutentivo, patrimonio, ambiente.	15 minuti
6	PATRIMONIO	Attività di informazione per la compilazione della modulistica relativa alla richiesta di passi carrai e di costruzione in deroga ai confini al demanio stradale compreso il rilascio della modulistica stessa.	20 minuti
7	PATRIMONIO	Attività di informazione per la richiesta di vendita, locazione, eliminazione vincoli e varie relativamente alle aree/alloggi P.E.E.P. e aree P.I.P.	60 minuti
8	PATRIMONIO	Attività di informazione a terzi sullo stato giuridico del patrimonio e demanio comunale	30 minuti
9	PATRIMONIO	Attività di informazione per la richiesta di acquisto alloggi di edilizia sociale e beni immobili patrimoniali disponibili (aree e fabbricati)	45 minuti
10	PATRIMONIO	Attività di informazione agli inquilini degli alloggi di edilizia sociale relativamente agli interventi di	10 minuti

		manutenzione	
11	PATRIMONIO	Attività di informazione relativamente a concessioni e/o autorizzazioni di beni immobili (aree e fabbricati) di proprietà comunale	30 minuti
12	PATRIMONIO	Attività di informazione ai soggetti espropriati relativamente al procedimento espropriativo	45 minuti
13	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione per la compilazione della modulistica relativa alla richiesta di autorizzazione in deroga al regolamento comunale per la tutela dall'inquinamento acustico e rilascio della modulistica.	15 minuti
14	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione inerenti a problematiche di carattere ambientale quali aree scoperte in stato di incuria, gestione nettezza urbana, abbattimento alberi, zanzare etc.	20 minuti
15	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione circa i procedimenti amministrativi in essere a seguito di apposita istanza e di quelli avviati previa segnalazione di irregolarità	15 minuti
16	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione circa le modalità di richiesta ed erogazione dei contributi per lo smaltimento delle componenti edilizie contenenti amianto e consegna della modulistica	10 minuti 30
17	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione circa la procedura di caratterizzazione e deposito delle sabbie destinate al ripascimento e consegna della modulistica	10 minuti
18	SPORTELLO UNICO AMBIENTE	Attività di informazione su richieste diverse tramite telefono	5 minuti 10
19	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio informazioni tecniche ad utenti su normativa urbanistica, piano regolatore, strumentazione attuativa.	tempestivo
20	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio certificati, attestazioni e dichiarazioni di destinazione urbanistica con procedura ordinaria.	20 giorni
21	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio certificati di destinazione urbanistica con procedura d'urgenza.	5 giorni 1

22	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Verifica frazionamenti	2 giorni
23	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio copia approvata piani urbanistici attuativi, loro varianti e piani di settore (dalla data di approvazione della delibera)	15 giorni
24	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio permessi di costruire opere di urbanizzazione di piani attuativi (dalla data di approvazione della delibera).	15 giorni
25	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio pareri preventivi:	20 giorni
26	PIANIFICAZIONE URBANISTICA	Rilascio copie richieste con accesso agli atti:	25/10
27	CARTOGRAFICO	Attribuzione del numero civico (contemporaneamente al rilascio del certificato di agibilità).	immediato
28	CARTOGRAFICO	Attribuzione della numerazione civica interna nei condomini in accordo con gli Amministratori di Condominio.	5-6 giorni
29	CARTOGRAFICO	Rilascio di certificati riguardanti dati catastali degli edifici oppure su stradario e numerazione civica.	3 giorni
30	CARTOGRAFICO	Rilascio informazioni a cittadini richiedenti residenza sull'esatto numero civico + interno di una determinata unità immobiliare.	immediato
31	CARTOGRAFICO	Info su immagini storiche e su foto aeree/satellitari	immediata (1-2 giorni per copia)
32	CARTOGRAFICO	rilascio copie a colori in formato pdf o stampa a colori di tavole del PRG o o di elaborati agli atti di vari uffici.	immediata (1-2 giorni per copia)
33	CARTOGRAFICO	Elaborazioni con estrazione di dati dalle banche dati comunali per conto di studenti universitari e/o laureandi.	variabile a seconda della difficoltà e della complessità
34	CARTOGRAFICO	Aggiornamento periodico delle informazioni cartografiche scaricabili dal sito Cartografico Comunale (CTRN, strade,).	1 giorno

35	ATTIVITA' EDILIZIA	attività di rilascio certificazioni e attestazioni, consegna titoli abilitativi edilizi, informazione tecnico-amministrativa sui procedimenti dell'ufficio, predisposizione e rilascio copie di documentazione agli atti dell'ufficio	15 gg
36	ATTIVITA' EDILIZIA	attività di informazione e consulenza tecnica a privati e professionisti in merito alla presentazione di istanze edilizie, cura dell'istruttoria tecnica dei procedimenti relativi a rilascio di titoli abilitativi, autorizzazioni e certificati	60 gg
37	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	attività di informazione al pubblico sulla disponibilità di lotti di terreno e alloggi in edilizia residenziale pubblica da acquistare	da 30 a 50 minuti
38	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	predisposizione per rilascio copia documentazione agli atti dell'ufficio sulle aree a disposizione e in corso di vendita	da 20 a 30 minuti
39	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	attività di informazione al cittadino per richieste di carattere urbanistico legate all'edilizia residenziale pubblica	da 2 a 5 giorni
40	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	attività di consulenza tecnica e di supporto ai tecnici per la redazione degli atti e per le modalità di compilazione dello schema e modalità di calcolo del valore massimo di vendita degli alloggi e lotti di terreno in edilizia residenziale pubblica	da 2 a 7 giorni
41	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	attività supporto ai notai sugli atti	da 2 a 3 giorni
42	EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA	attività di informazione ai cittadini privati che intendono vendere le loro proprietà in edilizia residenziale pubblica	30 minuti