

TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO* (art. 32, c.2, lett.b), d.lgs. N. 33/2013			
SETTORE	SERVIZIO	INDICATORE	TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia	Infanzia	Tempo medio in lista di attesa (asili nido)	8 mesi
Settore Educazione, cultura e sport	Biblioteca	Tempo medio attesa prestiti interbibliotecari	5 giorni
Servizio apicale Polizia Locale	Polizia Locale	Tempo medio di intervento su chiamata (sicurezza stradale)	10 minuti
		Tempo medio di intervento su chiamata alla centrale operativa (sicurezza urbana)	12 minuti
		Tempo di risposta telefonica al cittadino	immediato
Settore finanziario, società partecipate, gare e contratti	Contratti e Assicurazioni	Tempo medio di risposta su richieste da cittadini per sinistri	5 giorni
	Economato e provveditorato	Tempo medio liquidazione fattura	2 giorni
	Tributi e catasto	Tempo medio rimborso (tempo che intercorre fra la richiesta e il provvedimento di rimborso)	116 giorni
Settore Lavori Pubblici	Front office lavori pubblici e orientamento ai cittadini	Tempo medio di formalizzazione richieste di alienazioni per alloggi di edilizia convenzionata in proprietà	20 giorni
		Tempo medio di formalizzazione richieste di trasformazioni da diritto di superficie in proprietà di alloggi di edilizia economico-popolare	20 giorni
		Tempo medio di erogazione del contributo a seguito riscossione contributo regionale (gg)	40 giorni
Settore Segreteria Generale	Segreteria Generale	Tempo medio di pubblicazione atti di G.C. e C.C. (in giorni)	7 giorni
Settore Affari generali e Attività Produttive	Servizio necroscopico cimiteriale	Tempo medio rilascio concessioni cimiteriali	7 giorni
Servizio apicale Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione	Rete dei Servizi di comunicazione e partecipazione	Tempo di risposta messaggi web	5 giorni
		Tempo di evasione richiesta pubblicazioni e aggiornamenti sul sito web	1 giorno
		Tempo inoltro della segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ai competenti settori	1 giorno
		Tempestività della comunicazione esterna (n. giorni che intercorrono fra la diffusione della comunicazione e l'iniziativa di rappresentanza)	13 giorni
		Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino via web - dal ricevimento della risposta da parte dei settori alla comunicazione al cittadino - entro (in giorni)	1
		Tempo di risposta alla segnalazione/reclamo pluriproblematica/o ricevuta dal cittadino - dal ricevimento della risposta da parte dei settori alla comunicazione al cittadino - (in giorni)	2
Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente	Servizio Piani attuativi - SIT - Ufficio di Piano	Tempo medio per istuttoria certificati destinazione urbanistica	20 giorni
	Servizio Edilizia privata	Tempo medio settimanale di presenza allo sportello utenza (h)	16 ore
		Tempo medio settimanale di presenza per appuntamenti (h)	4 ore
Settore Pianificazione - sviluppo territoriale - trasporti - ambiente	Servizio demanio idrico e lacuale	Tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.)	46 ore
		Tempo medio per sopralluoghi [h/anno]	160 ore
		Tempo medio di istruttoria pratiche - Polizia Idraulica	60 giorni
		Tempo medio di istruttoria pratiche Demanio Lacuale	30 giorni
	Mobilità sostenibile, trasporti agenda 21 e rifiuti	Tempo medio di risposta alle segnalazioni (h dalla segnalaz.)	30 ore
		Tempo medio istruttoria pratiche tutela ambientale	22 giorni
		Tempo medio rimozione rifiuti abbandonati	2 giorni

\* I tempi riportati nella tabella si riferiscono ai dati dichiarati dai Settori dell'Ente nel monitoraggio delle schede della performance al 31 dicembre 2013