

PRESENTAZIONE DEL SINDACO

L'Amministrazione comunale ha il piacere di presentare la "Carta dei Servizi" del Comune, prima tappa fondamentale per un sistema di qualità orientata al cittadino, oltre che adempimento di legge.

Essa contiene la lista di tutti i servizi erogati al cittadino sotto qualsiasi forma: servizi concreti, documenti, informazioni, con la precisa indicazione di standard qualitativi e quantitativi che il personale e gli amministratori comunali si impegnano a garantire.

Abbiamo l'ardire di presentarla come una Carta dei Servizi comunali sostanzialmente originale sia nella struttura: il cittadino avrà a disposizione un doppio indice per individuare più facilmente sia l'informazione ricercata sia l'ufficio competente; sia nella grafica: l'edizione a fogli mobili garantisce quell'obiettivo di miglioramento continuo che è la principale missione di un'amministrazione moderna.

Missione che stiamo portando avanti, anche con la decisione di realizzare un Sistema Gestionale per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001 per il quale chiederemo la certificazione.

Invitiamo ogni cittadino a collaborare attivamente sia in fase di richiesta del servizio sia in quella di controllo del rispetto dei termini e delle modalità sanciti nella Carta dei Servizi.

Egli sarà chiamato anche a dare il proprio giudizio attraverso sondaggi periodici, reclami o segnalazioni al fine di raccogliere elementi utili a correggere gli errori, colmare lacune operative, migliorare progressivamente la qualità della prestazione.

Certi della collaborazione di tutti gli attori chiamati a misurarsi con l'obiettivo primario del rispetto dell'interesse comune e della soddisfazione piena dei bisogni individuali, ringrazio sin da ora vivamente i cittadini, il personale comunale, e gli amministratori pubblici che ci aiuteranno ad ottenere il miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi.

IL SINDACO ENRICO ZANOTTI
e la GIUNTA COMUNALE

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è un documento che formalizza un patto con i Cittadini sulla qualità dei servizi forniti dall'Amministrazione.

Con la Carta dei Servizi l'Amministrazione s'impegna a fornire un servizio di qualità, migliorando gli standard attuali ed adeguandoli alle esigenze degli Utenti.

A che cosa serve la Carta dei Servizi:

- Garantire e migliorare la qualità dei servizi;
- tutelare gli Utenti dai disservizi dell'Amministrazione;
- far partecipare gli Utenti all'attività amministrativa;
- avvicinare gli Utenti all'Amministrazione.

A chi si rivolge la Carta dei Servizi:

A tutti gli Utenti dei servizi forniti dal Comune di Misinto.

Cosa contiene la Carta dei Servizi:

- contiene la descrizione dei servizi forniti ai Cittadini;
- stabilisce tempi e modi di erogazione dei servizi;
- contiene la descrizione degli strumenti di tutela del Cittadino.

Come utilizzare la Carta dei Servizi:

Gli Utenti avranno il modo di capire come utilizzare i servizi disponibili. Saranno a conoscenza dei tempi e dei modi di fornitura dei servizi e se riscontrano il mancato rispetto dei modi e dei tempi, possono tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso l'ufficio competente, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con il Difensore Civico.

QUADRO NORMATIVO

L.N. 15 marzo 1997n° 59



I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali riportati di seguito:

Eguaglianza:

L'Amministrazione si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con i Cittadini.

Imparzialità e Continuità:

L'Amministrazione si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, a garantire la regolarità e la continuità dei servizi, riducendo quanto possibile i disagi per i Cittadini in caso di interruzioni o disservizi che si verificassero per cause diverse.

Diritto di Scelta:

L'Amministrazione nel rispetto delle norme vigenti, e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, si impegna a adottare forme diverse nella prestazione dei servizi sul territorio.

L'Amministrazione, ove sia consentito dalla legislazione, garantisce al Cittadino il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione:

L'Amministrazione, al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, garantisce la partecipazione dei Cittadini e di tutti gli Enti, alla prestazione dei servizi, ponendo la massima trasparenza e semplicità nel linguaggio e ne valuta i suggerimenti e le indicazioni proposte.

Efficienza ed Efficacia:

L'Amministrazione persegue il continuo miglioramento puntando all'efficienza ed efficacia proponendosi l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione del Cittadino, con l'erogazione di un servizio di qualità.

TUTELA DEL CITTADINO

Reclami:

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi enunciati nella presente Carta i Cittadini possono presentare reclamo.

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai Cittadini uno strumento agile ed immediato per segnalare all'Ente Comunale comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I Cittadini possono presentare reclamo scritto od orale all'Ufficio Competente oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e, se il reclamo risulta motivato, si procede, se possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità.

I reclami in forma scritta possono essere presentati fornendo i dati previsti nel "Modulo di reclamo/segnalazione" allegato.

Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente ai Cittadini verrà data risposta scritta entro 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, l'Ente Comunale comunicherà ai Cittadini lo stato di avanzamento ed il nuovo termine dell'erogazione del servizio.

Il Reclamo non sostituisce i ricorsi

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

Rilevazioni delle prestazioni

L'Ente Comunale effettua rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi.

In presenza di inadempienza l'Ente Comunale assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta dei Servizi.

Valutazione da parte dei Cittadini sulla qualità del servizio

L'Ente Comunale effettua sondaggi per conoscere come i Cittadini giudicano il servizio.

Nei locali adibiti al ricevimento del pubblico verranno periodicamente messi a disposizione questionari (allegato) che consentiranno ai Cittadini di esprimere le proprie valutazioni sulla qualità del servizio e di fornire eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.



(Foto di Danilo Bessani)

POLITICA PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI MISINTO

L'Amministrazione Comunale di Misinto consapevole che, in una Società in costante e continua evoluzione come quella attuale, essere apprezzati significa eccellere in qualità, affidabilità, efficienza, prestazioni ed immagine, intende offrire ai propri Cittadini un **servizio** che, in accordo alle norme ed alle leggi vigenti, risponda pienamente alle loro **aspettative nel rispetto degli standard formalizzati nella Carta dei Servizi**.

È nostro obiettivo primario, fornire prestazioni adeguate alle necessità della Comunità, svolte da personale qualificato, erogate in modo pianificato e continuamente monitorate e migliorate.

L'impegno è garantire la **soddisfazione dei nostri Cittadini/Utenti**, valorizzando le risorse, sviluppando la comunicazione ed impegnandosi a portare **qualità ed eccellenza** in ogni nostra azione.

Puntiamo molto sulla formazione continua, che in una organizzazione in evoluzione, favorisce il continuo apprendimento e la crescita professionale e culturale del personale che sarà in grado di gestire tutte le situazioni nell'ottica del **miglioramento continuo** e della **soddisfazione dei Cittadini/Utenti**.

La Giunta Comunale annualmente attribuisce le responsabilità e le risorse, definisce i tempi e le modalità per l'attuazione degli obiettivi per la qualità e li riesamina periodicamente verificandone il raggiungimento.

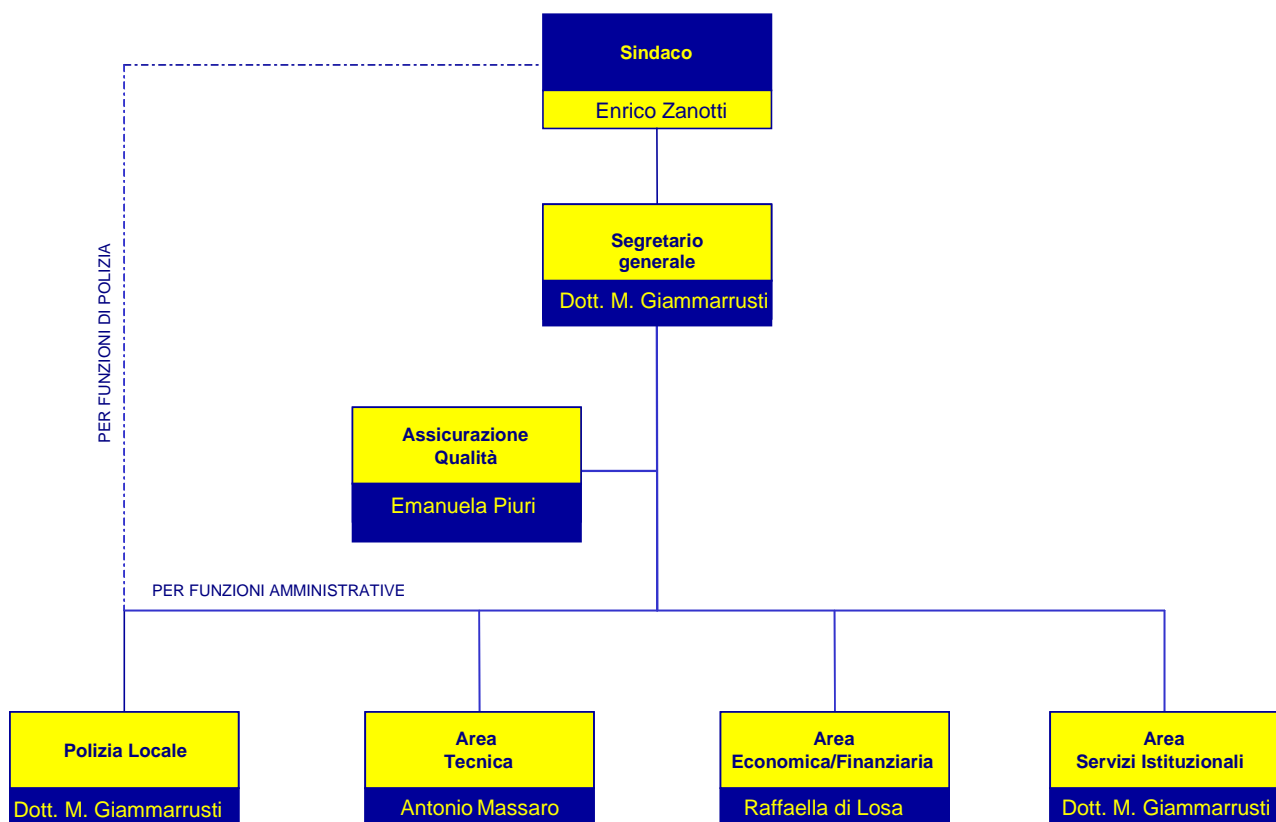
L'Amministrazione Comunale si impegna a riesaminare periodicamente il presente documento per accertare la continua idoneità e coerenza.

Misinto 24/06/2009

Il Sindaco

Enrico Zanotti

ORGANIGRAMMA GENERALE DEL COMUNE



BREVI INDICAZIONI PER LA LETTURA:

I dati riportati nella Carta dei Servizi sono aggiornati alla data del 31/03/2004. Possono subire variazioni a seguito di modifiche di legge, regolamenti e/o di organizzazione.

I tempi di evasione delle pratiche riportati nelle Tabelle associate ai Servizi nella colonna "Fattore di Qualità", quando riportati tra parentesi, si riferiscono ai termini di legge. Nella colonna "Standard" sono invece riportati i tempi specifici del Comune di Misinto.

E' possibile conoscere tutte le informazioni relative ai vari Servizi visitando le pagine del nostro sito web "Uffici Comunali" oppure "Come fare per...".

1. NOTIZIE GENERALI

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Ricevimento del Servizio Mediazione	Tempo a disposizione per la Cittadinanza	Avv. Lara Longhi	Frequenza	2 ore settimanali
Diritto d'accesso e rilascio copie	Tempo di evasione della richiesta(30 gg.)	Marina Consonni, Graziella Terranova	Giorni	In base al regolamento: 30 giorni per i cittadini e 15 gg. per i consiglieri, salvo differimento termini

2- SERVIZI DEMOGRAFICI

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Nascita	Tempo di evasione della richiesta	Gloria Vergani	Giorni	-2
Pubblicazioni di matrimonio	Tempo di evasione della richiesta	Gloria Vergani	Giorni	- 60 gg. - 8 gg per affissione pubblicazioni - ulteriori 4 gg. per rilascio certificato di eseguite pubblicazioni
Matrimonio	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	Dal giorno successivo alla richiesta, si avvia l'istruttoria con altri Comuni
Denuncia di morte	Tempo di evasione della richiesta	Gloria Vergani	Giorni	Immediata l'evasione della richiesta di visita necroscopica. In caso di decesso in paese; 1 giorno successivo alla richiesta. In caso di decesso fuori dell'altro Comune
Rettifiche atti e correzioni errori di scrittura	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	In funzione dell'istruttoria di altri enti per le rettifiche. 5 giorni dalla richiesta per le correzioni segnalate direttamente all'ufficio

Certificazione e/o copie atti stato civile	Tempo di rilascio	Gloria Vergani Emanuela Piuri	Giorni	Immediato se i dati sono in archivio informatico, 8 gg. se sono necessarie ricerche d'archivio con dati certi 3 giorni per le copie integrali
Iscrizione anagrafica	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	70 gg.
Cancellazione anagrafica	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	20 gg.
Rinnovo dichiarazione dimora abituale per cittadini stranieri	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	Verifica periodica
Cambio di indirizzo	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	Dopo l'accertam. della Polizia Locale 5 gg.
Codice Fiscale per i nuovi nati	Tempo di trasmissione dati	Gloria Vergani	Periodicità	2 gg
Certificazione anagrafica	Tempo di rilascio	Gloria Vergani	Giorni	Immediato se i dati sono in archivio informatico, se 5 gg. se sono necessarie ricerche d'archivio con dati certi
Carta d'identità	Tempo di rilascio	Gloria Vergani	Giorni	4 gg.
Certificato di identità per minori di anni 15	Tempo di rilascio	Gloria Vergani	Giorni	30 gg. per il rilascio da parte della Questura competente
Passaporto	Tempo di rilascio	Gloria Vergani	Giorni	30 gg. per il rilascio da parte della Questura competente
Anagrafe canina	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	Immediato
Numeri civici	Tempo di assegnazione	Gloria Vergani	Giorni	7 gg. dalla richiesta
Tessere elettorali	Durata del procedimento	Gloria Vergani	Giorni	Prima delle consultazioni elettorali

3- BIBLIOTECA, CULTURA, ISTRUZIONE

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Iscrizione alla Biblioteca	- Tempo di rilascio della tessera	Rosa Paglione	Giorni	Immediato
	- Crescita del numero degli iscritti annuo		%	2 %
Prestito bibliotecario e interbibliotecario	- Tempo di rilascio dei volumi richiesti	Rosa Paglione	Giorni	Immediato, se disponibile
	- Crescita del N° prestiti annuo		%	10 %
	- Tempo di consegna		Giorni	Da 7 a 15
	- Crescita della disponibilità dei volumi		%	4 %
	- Disponibilità nell'assistenza agli utenti nella consultazione e al prestito librario		%	100%
	- Assistenze richieste soddisfatte su richieste pervenute		%	100%
Rinnovo prestito libri	Tempo di rilascio	Rosa Paglione	Giorni	Immediato
Prenotazione dei libri	Tempo di prenotazione	Rosa Paglione	Giorni	Immediato. 7 - 15 giorni, se disponibile in altre biblioteche.
Accesso a Internet	- Tempo di accesso al PC - PC disponibili - Accessi a Internet	Rosa Paglione	Giorni	Immediato se la postazione è libera.
			N°	1
			N°(per anno)	100
Consultazione e prestito di documenti multimediali	Tempo di rilascio	Rosa Paglione	Giorni	Immediato
Riproduzione dei documenti della Biblioteca	Tempo rilascio	Rosa Paglione	Giorni	Immediato
Organizzazione incontri di lettura in biblioteca con le scolaresche	Frequenza	Rosa Paglione	N° (per anno)	3
Organizzazione di manifestazioni culturali	- Partecipazione	Rosa Paglione	Numero partecipanti per stagione rispetto alla capienza dell'area dedicata	60%
	- Diversificazione e/o numero eventi organizzati		N° di manifestazioni in ambiti differenti	4

4- SPORT E TEMPO LIBERO

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Corsi sportivi	Disponibilità per le Associazioni organizzatrici	Gloria Vergani	N° Corsi effettuati / N° Corsi richiesti	70%
Rapporti con associazioni misintesi	Attività sostenute	Gloria Vergani	Contributi concessi/ contributi richiesti	70%
Manifestazioni	- Partecipazione - Diversificazione e/o numero corsi organizzati	Gloria Vergani	Numero partecipanti per stagione rispetto alla capienza dell'area dedicata N° di manifestazioni in ambito differente	80% 4
Patrocinio e nulla osta per agevolazioni/benefici e/o contributi ad Associazioni, Enti, ecc.	- Tempo di evasione richieste	Gloria Vergani	Giorni	In funzione delle varie istruttorie

5- COMMERCIO

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Vendita al dettaglio in sede fissa e su aree pubbliche in forma itinerante	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. (fatto salva acquisizione pareri organi esterni) 90 gg per itinerante oltre 10 gg per comunicazioni previste dalle norme agli Enti
Vendita al dettaglio su aree pubbliche su posteggio in concessione	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. dalla scadenza pubblicazione graduatoria di assegnazione posteggio
Gestione mercati straordinari	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	15 gg. per decisione Giunta oltre 7 gg. per rilascio e comunicazioni e agli interessati, salvo interruzioni per richiesta integrazioni
Gestione vendite sottocosto e vendite straordinarie di liquidazione	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	5 giorni dalla comunicazione e ricevuta.
Somministrazione alimenti e bevande in pubblici esercizi	Durata del procedimento (45 gg.)	Emanuela Piuri	Giorni	min 30 max 45 gg.
Somministrazione alimenti e bevande in circoli privati	Durata del procedimento (60 gg.)	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi esterni
Apparecchi automatici da trattenimento, giochi leciti, apparecchi diffusione sonora e visiva in pubblici esercizi o circoli privati	Durata del procedimento (60 gg.)	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg.

Piccoli intrattenimenti in pubblici esercizi o circoli privati	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni
Autonoleggio con conducente (autovettura/autobus)	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	Min 30 gg. max 40 gg. dall'acquisizione della graduatoria
Attività di parrucchiere/estetista	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni
Ascensori/montacarichi	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. dalla comunicazione e di messa in esercizio
Agricoltori con vendita	Durata del procedimento (60 gg.)	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg.
Manifestazioni di sorte locale (tombole, lotterie etc.)	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	20 gg. fatto salva acquisizione pareri organi esterni
Edicole	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni
Distributori di carburanti	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	- 30 gg. per eventuali integrazioni - 10 gg. per richieste pareri organi esterni - 30 gg. per gli organi esterni dal ricevimento di richiesta dei pareri - 15 gg. dall'acquisizione dei pareri per il rilascio dell'autorizzazione

Subingressi e variazioni, cessazioni	Durata del procedimento	Emanuela Piuri	Giorni	- 30 gg. per subingressi e variazioni fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni - 10 gg. per le cessazioni
Gestione orari e chiusure	Tempestività di adeguamento a norme di legge	Emanuela Piuri		

6- SERVIZI SOCIALI

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Segretariato sociale e presa in carico	Rispetto dei tempi ove richiesto (30 giorni)	Stefania Bianchi	Giorni	30 gg.
Sostegno economico (Erogazione di contributi e concessione di agevolazioni / benefici economici)	<ul style="list-style-type: none"> - Rispetto dei tempi previsti per evasione richiesta utente (30 giorni) - Adeguatezza dell'intervento ai bisogni dell'utente 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> Giorni % Interventi adeguati/ Interventi programmati 	<ul style="list-style-type: none"> 30 gg. 100%
Sostegno e stimolo alle Associazioni e agli enti di volontariato	<ul style="list-style-type: none"> - Adeguata risposta alle richieste delle associazioni di volontariato - Tempo massimo concessione contributi a patrocinio ad associazioni 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> % Richieste soddisfatte/ Richieste accettate programmate Giorni 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 30 gg.
Fondo sostegno affitto	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza nella compilazione della modulistica - Rispetto tempistica prevista dalla Regione per inoltro ed evasione delle domande 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> % Richieste soddisfatte/ Richieste pervenute Tempo 	<ul style="list-style-type: none"> 100% Rispetto tempistica Bando
Assegno di maternità e per il nucleo familiare numeroso	<ul style="list-style-type: none"> - Assistenza nella compilazione della modulistica - Rispetto dei tempi di evasione delle richieste previsti 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> % Richieste soddisfatte/ Richieste pervenute Tempo 	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto tempi previsti
Trasporto anziani e disabili	Evasione richieste degli utenti	Stefania Bianchi	% Richieste soddisfatte/ richieste pervenute	100%
Assistenza Domiciliare Disabili (A.D.H.)	<ul style="list-style-type: none"> - Casi trattati - Continuità del servizio, flessibilità 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> % Casi trattati / Casi necessari di trattamento % ore erogate/ore preventivate 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100%
Assistenza domiciliare anziani (S.A.D.)	<ul style="list-style-type: none"> - Casi trattati - Continuità del servizio, flessibilità 	Stefania Bianchi	<ul style="list-style-type: none"> % Casi trattati / Casi necessari di trattamento % ore erogate/ore preventivate 	<ul style="list-style-type: none"> 100% 100%
Servizio di teleassistenza per anziani	Tempestività trasmissione richiesta	Stefania Bianchi	Tempo	Immediato

Buono e voucher sociali	Assistenza nella compilazione rispetto dei tempi di presentazione e inoltro delle richieste previsti	Stefania Bianchi	%Richieste presentate nei tempi previsti/ Richieste pervenute	100%
Consulenza per procedure inoltro domande di invalidità civile	Frequenza inoltro documentazione agli enti competenti	Stefania Bianchi	Periodicità	2 volte al mese
Raccolta dichiarazioni di responsabilità ex legge 662/1996 per percettori di indennità di accompagnamento	Frequenza inoltro documentazione agli enti competenti	Stefania Bianchi	Periodicità	Annuale
Residenze Sanitario Assistenziali (R.S.A.)	Informazioni tempestive circa la tipologia delle strutture	Stefania Bianchi	Giorni	10 gg.
Centro Diurno per Disabile (C.D.D.)	Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti	Stefania Bianchi	% Casi trattati/Casi necessari di trattamento	100%
Servizio di Formazione Professionale (C.F.P.)	Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti	Stefania Bianchi	% Casi trattati/Casi necessari di trattamento	100%
Servizio di Inserimento Lavorativo per disabili	Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti	Stefania Bianchi	% Casi trattati/Casi necessari di trattamento	100%
Asilo Nido	- Consulenza per la compilazione ed inoltro della domanda di iscrizione al servizio	Stefania Bianchi	Tempo	Immediato
	- Tempo di inserimento del bambino	Coordinatrice	Giorni	15-30 gg. o diversa richiesta della famiglia
	- Trasmissione retta mensile alla famiglia	Stefania Bianchi	Periodicità	Mensile
	- Verifica sul percorso globale di apprendimento e di sviluppo psicosociale del bambino	Coordinatrice	Frequenza	2 volte all'anno (min.)
	- Raccolta eventuali segnalazioni, lamentele, reclami, circa l'efficacia del servizio	Stefania Bianchi	Tempo	Immediato

7- SERVIZI TECNICI

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Certificato di destinazione urbanistica	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Deposito tipo di frazionamento	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Permesso di costruire	Tempo di rilascio (75 gg. di cui 60 gg. per istruttoria e verifica documenti e richiesta integrazione, 15 gg. per adozione provvedimento per legge)	P. Tagliabue	Giorni	75 gg. di cui 60 gg. per istruttoria e verifica documenti e richiesta integrazione, 15 gg. per adoz. provved
Denuncia di inizio attività (D.I.A.)	Tempo di verifica (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Agibilità	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Certificazione requisiti alloggio ai sensi delle Leggi e Regolamenti Regionali vigenti	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Insegna/cartelli pubblicitari	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg., salvo acquisizione pareri altri enti
Rilascio copie, certificazioni varie, ricerche d'archivio	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	P. Tagliabue	Giorni	30 gg.
Assegnazione posti cimitero	Tempo di assegnazione (2 giorni prima del funerale)	L. Prada	Giorni	2 giorni prima del funerale
Lampade votive	Tempo di trasmissione richiesta alla ditta concessionaria (5 gg.)	L. Prada	Giorni	10 gg.
Posa lapidi	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	L. Prada	Giorni	30 gg.
Allacciamento alla fognatura comunale	Tempo di rilascio (30 gg. per legge)	L. Prada	Giorni	30 gg.
Servizio nettezza urbana	- Efficacia ed efficienza del servizio	L. Prada	N° di verifiche di servizio / N° Segnalazioni	100%
Nulla Osta Esercizio Attività Produttiva	Tempo di evasione della richiesta	L. Prada	Giorni	30 giorni dall'acquisizione dei pareri di altri Enti

8- TRIBUTI

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
ICI – Imposta Comunale sugli Immobili	–Attività di controllo rispetto a Scadenze per accertamenti e Liquidazioni nei termini di legge, anche con informazioni reperibili presso altri uffici – Controllo contribuente anche con informazioni reperibili presso altri uffici	Raffaella Di Losa	Tempo Verifiche effettuate/numero contribuenti da effettuare su indicazioni PRO	3 anni 100%
Tassa rifiuti solidi urbani (TARSU)	– Controllo immediato con dati disponibili presso altri uffici	Susanna Balzarotti	Verifiche effettuate/numero contribuenti	100%
Tassa occupazione suolo e aree pubbliche (TOSAP)	– Controllo versamenti dovuti per rilascio autorizzazioni occupazione nel rispetto delle norme regolamentari	Susanna Balzarotti	Verifiche effettuate/numero contribuenti	100%

9- POLIZIA LOCALE

L'Amministrazione Comunale si impegna a garantire i seguenti standard di qualità:

Servizio	Fattore di Qualità	Referente	Indicatore	Standard
Randagismo	Interventi eseguiti tempestivamente	M. Basilio	Interventi eseguiti/interventi richiesti	100%
Artigianato	Durata del procedimento (30 gg)	M. Basilio	Giorni	10 gg.
Occupazione temporanea suolo pubblico	Durata del procedimento (30 gg)	M. Basilio	Giorni	10 gg.