

PIANO DELLE PERFORMANCE 2012 – 2014

MAPPA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
(Allegato al Piano delle Performance)



COMUNE
DI
BELLINZAGO
NOVRESE

PREMESSA

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di "Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance".

L'art.37 del regolamento comunale di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi, conformemente a quanto stabilito dal decreto, individua il piano dei servizi come parte integrante del Piano delle Performance prevedendo che:

“..."

6. Con il Piano dei servizi l'Ente individua:

a) i servizi da erogare e per ogni tipologia analizza:

- chi produce il servizio;
- le modalità di erogazione;
- a chi è prodotto il servizio;
- quando è prodotto il servizio e secondo quali tempi;
- dove il servizio è erogato;

b) individua le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi ovvero l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia ove si intende:

- per accessibilità la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro i connotati che identificano il servizio secondo quanto previsto dal punto 1.
- per tempestività il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- per trasparenza la disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
- per efficacia la rispondenza del servizio o della prestazione erogata all'esigenza espressa dal richiedente effettiva.

c) individua gli indicatori di qualità che devono rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità;

d) definisce gli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere;

e) pubblicizza gli standard della qualità dei servizi, in linea con i principi contenuti nell'articolo 11 del D. Lgs. n. 150/2009 in materia di trasparenza.”

Coerentemente, il Nuovo Sistema di Misurazione e valutazione individua gli ambiti della valutazione delle Funzioni Dirigenziali inglobando **La valutazione dei “risultati” del livello di performance organizzativa** che presuppone la definizione di standard di qualità dei servizi, ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del D. Lgs. n. 198/2009

Pertanto, si è provveduto:

1. individuare i servizi erogati. (Mappa dei servizi)
2. analizzare per ogni tipologia di servizio (schede dei servizi)
 - l'anagrafica organizzativa, gestionale e strutturale del servizio;
 - il contesto organizzativo;
 - le modalità di erogazione;
 - la tipologia di utenza che usufruisce del servizio.
3. individuare le dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi ovvero l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia;
4. individuare gli indicatori di qualità idonei a rappresentare compiutamente le dimensioni della qualità, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere

Gli standard della qualità effettiva dei servizi saranno resi accessibili, in linea con i principi contenuti nell'articolo 11 del D. Lgs. n. 150/2009, attraverso la pubblicazione degli stessi sul sito istituzionale del Comune di Bellinzago Novarese.

LA MAPPA DEI SERVIZI

Funzioni	servizi
Funzioni generali	Protocollo e archivio (scheda n.1)
	Affari generali (scheda n.2)
	Notifiche e pubblicazioni (scheda n. 3)
	Segreteria generale e gestione risorse umane (scheda n. 4)
	Programmazione e rendicontazione (scheda n.5)
	Gestione bilancio (scheda n. 6)
	Economato (scheda n. 7)
	Gestione entrate tributarie e patrimoniali (scheda n. 8)
Funzioni connesse ai servizi istituzionali	Anagrafe (scheda n. 9)
	Stato civile (scheda n. 10)
	Elettorale (scheda n. 11)
	Leva militare (scheda n. 12)
	Servizi front-office (scheda n. 13)
	Statistiche demografiche (scheda n. 14)
Funzioni di polizia locale	Pronto intervento – polizia stradale (scheda n. 15)
	Controllo attività produttive, ambiente e territori (scheda n.16)
	Sanzioni e contenzioso (scheda n. 17)
Funzione istruzione pubblica	Servizi all'infanzia (scheda n.18)
	Trasporto scolastico (scheda n.19)
Funzioni relative alla cultura	Biblioteca (scheda n. 20)
	Manifestazioni culturali (scheda n. 21)
Funzioni nel settore sportivo e ricreativo	Impianti sportivi (scheda n. 22)
Funzioni relative a territorio e ambiente	Viabilità (scheda n. 23)
	Pianificazione urbanistica ed edilizia privata (scheda n. 24)
	Opere Pubbliche ed appalti (scheda n. 25)
	Gestione dei beni demaniali e patrimoniali (scheda n. 26)
Funzioni nel settore sociale	Servizi socio assistenziali (scheda n. 27)
	Servizi per l'infanzia e i minori (scheda n.28)
Funzioni relative alle attività produttive	Servizi relativi alle attività economiche (scheda n. 29)

FUNZIONI GENERALI

Schede dal n.1 al n.8

Servizio protocollo archivio scheda n.1

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI CENTRO DI COSTO : PROTOCOLLO E ARCHIVIO			
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO SEGRETERIA Barbero Margherita Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 924711 e-mail : segreteria@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012			
Contesto organizzativo:		Settore Area amministrativa Affari Generali – Protocollo e Archivio Il Centro di costo ha valenza interna ed esterna. Interconnessioni con i tutti gli altri servizi Stakeolders : Enti pubblici e privati Amministratori dell'ente Tutti gli uffici dell'ente, rispetto ai quali per alcune materie fa da filtro Tutti i cittadini che presentano istanze al Comune Orario di servizio : da lunedì a venerdì delle 08,00 alle 14,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,00 alle 12,00. Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì delle 09,00 alle 13,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,30 alle 11,30. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento – n. 2 B5 Collaboratore amministrativo – n. 1 B1 Esecutore amministrativo. Risorse strumentali in dotazione : pc, stampanti, scanner, fotocopiatore, telefono, fax, calcolatrici, registratori, videoproiettore, mail e pec			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :		Supporto specialistico alle decisioni politiche, Raccolta e conservazione atti, Tutela patrimonio documentario, Mantenimento rapporti e relazioni con altri soggetti istituzionali interni ed esterni all'ente – Funzioni di U.R.P.			
Attività del servizio:		Attribuzione protocollo e classificazione della corrispondenza in entrata Predisposizione della corrispondenza in uscita Gestione traffico telefonico Gestione archivio storico e di deposito – archiviazione ottica e flussi documentali Ricevimento utenza generale			
Prodotti:		Protocolli – telefonate – ricerche atti e documenti – pubblicazioni – Informazioni generali			
DIMENSIONI		DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA		Accessibilità sportelli	Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE		Descrive il grado di accessibilità elettronica ai protocolli	Nr. scansioni al protocollo/n. protocolli assegnati		
TEMPESTIVITA'		Grado di tempestività di risposta front office/telefonica e via e mail alle richieste di informazione	Tempo di risposta		
TRASPARENZA		Trasparenza nelle informazioni e nelle comunicazioni interne ed esterne	Tempo di accessibilità interna ed esterna del centralino		

EFFICACIA CONFORMITA'	Conformità offerta rispetto alla domanda di consultazione	Documenti richiesti /documenti autorizzati		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti	N. atti prodotti/n. atti archiviati		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Completezza delle operazioni di invio tramite flussi	Nr. documenti pervenuti /n. documenti trasferiti		

Servizio Affari generali scheda n.2

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI CENTRO DI COSTO : SERVIZIO AFFARI GENERALI		
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO SEGRETERIA Barbero Margherita Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 924711 e-mail : segreteria@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:		Settore Area amministrativa Affari Generali – Ufficio Segreteria Il Centro di costo ha valenza interna ed esterna. Interconnessioni con i tutti gli altri servizi Stakeolders : Enti pubblici e privati Amministratori dell'ente Tutti gli uffici dell'ente, rispetto ai quali per alcune materie fa da filtro Tutti i cittadini che presentano istanze al Comune Orario di servizio : da lunedì a venerdì delle 08,00 alle 14,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,00 alle 12,00. Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì delle 09,00 alle 13,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,30 alle 11,30. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento – n. 2 B5 Collaboratore amministrativo – n. 1 B1 Esecutore amministrativo. Risorse strumentali in dotazione : pc, stampanti, scanner, fotocopiatore, telefono, fax, calcolatrici, registratori, videoproiettore, mail e pec		
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :		Supporto specialistico alle decisioni politiche, Raccolta e conservazione atti, Tutela patrimonio documentario, Mantenimento rapporti e relazioni con altri soggetti istituzionali interni ed esterni all'ente		
Attività del servizio:		Predisposizione ordini del giorno, proposte di deliberazione, redazione verbali e atti dirigenziali, predisposizione determinazioni, ricerca dati per statistiche e iter procedurali, corrispondenza varia con istituzioni esterne, presenze a consigli, commissioni, sedute, gare, partecipazione a sedute sindacali, garanzia accesso formale agli atti, ricerche d'archivio e ricerche di leggi, redazione atti di concessione, concessione patrocinio comunale, cura feste nazionali e solennità civili, gestione sale comunali, archivio atti notarili. Tenuta repertori atti privati.		
Prodotti:		Atti amministrativi, deliberazioni e determinazioni, certificazioni, verbali, statistiche.		
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Accessibilità sportelli	Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Pubblicazione degli atti e notizie su sito web istituzionale	Nr. documenti on line rispetto al totale dei documenti e delle informazioni da diffondere		
TEMPESTIVITA'	Grado di tempestività delle convocazioni	Tempo intercorrente fra data delle comunicazioni e delle convocazioni		

TRASPARENZA	Trasparenza con l'utenza	Chiarezza e trasparenza comunicazione esterna ed interna		
EFFICACIA CONFORMITA'	Conformità di risposta rispetto alla domanda di consultazione	Documenti richiesti /documenti autorizzati		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Grado di affidabilità nelle operazioni di conservazione degli atti	N. atti prodotti/n. atti archiviati		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Garanzia della conformità degli atti agli ordinamenti	Proposte di atti, verbali, concessioni predisposte /tot. atti, verbali, concessioni definiti		

Servizio notifiche ed archivio scheda n.3

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI CENTRO DI COSTO : SERVIZIO DI SEGRETERIA - NOTIFICHE E PUBBLICAZIONI		
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO SEGRETERIA Barbero Margherita Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 924711 e-mail : segreteria@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:		Settore Area amministrativa Affari Generali – Ufficio Segreteria Il Centro di costo ha valenza interna ed esterna. Interconnessioni con i tutti gli altri servizi Stakeolders : Enti pubblici che richiedono pubblicazioni e notifiche Amministratori dell'ente Tutti gli uffici dell'ente Orario di servizio : da lunedì a venerdì delle 08,00 alle 14,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,00 alle 12,00. Orario di apertura al pubblico da lunedì a venerdì delle 09,00 alle 13,00 – il martedì anche dalle 15,30 alle 17,30 – il sabato dalle 08,30 alle 11,30. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento – n. 2 B5 Collaboratore amministrativo. Risorse strumentali in dotazione : pc, stampanti, scanner, fotocopiatore, telefono, fax, mail, pec)		
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :		Garantire la pubblicità legale e le notifiche richieste		
Attività del servizio:		Notifiche Pubblicazioni		
Prodotti:		Gestione albo pretorio on line Attestazioni di avvenuta pubblicazione e relativo registro Relate notifica e relativo registro Corrispondenza specifica in uscita		
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Accessibilità sportelli	Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Grado di accessibilità multicanale alle richieste di pubblicazione	Nr. pubblicazioni on line/nr. Totale delle richieste di pubblicazione		
TEMPESTIVITA'	Grado di tempestività delle operazioni di notifica	Nr. notifiche effettuate/totale richieste di notifica		
TRASPARENZA	Trasparenza nella comunicazione delle decisioni e degli atti da pubblicare	Tempo conclusione procedura pubblicazione		

EFFICACIA CONFORMITA'	Conformità operazioni di pubblicazione	Nr. notifiche per irreperibilità/nr. totale notifiche		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Affidabilità delle operazioni di notifica	Tempo di restituzione della relata/data di notifica		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Completezza delle operazioni di notifica e di pubblicazione	Nr. tot. annuo notifiche e pubblicazioni effettuate/n. richieste di notifica e pubblicazione pervenute		

Servizio segreteria e gestione risorse umane scheda n.4

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO: Segreteria e gestione risorse umane		
CENTRO DI RESPONSABILITA'		ANNO DI RIFERIMENTO		
RESPONSABILE: Francesca Giuntini		2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio è di competenza del Segretario comunale/Direttore scheda CS 23 ed ha interconnessione con tutti gli altri servizi			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale:	La finalità di Garantire la legittimità dell'azione amministrativa, nonché il coordinamento dell'attività amministrativa e lo sviluppo delle competenze e delle professionalità del personale			
Attività del servizio:	Il servizio nello specifico provvede - A dare assistenza tecnico-giuridica agli organi politici e agli Uffici, a Sovrintendere e al processo di pianificazione al fine di tradurre in atti di programmazione gli indirizzi e obiettivi strategici stabiliti dagli organi di governo e a tal fine -coordina la pianificazione operativa e redige il PEG/piano delle performance/.PDO - coordina e sovrintende alle funzioni dei Responsabili - verifica lo stato di attuazione degli obiettivi e supporta l'attività dell'Organismo di valutazione Si occupa dello sviluppo e delle gestione delle risorse umane ed ha la finalità di assicurare la corretta gestione giuridico/amministrativa del personale con particolare riferimento alle procedure di reclutamento e gestione del rapporto di lavoro dei dipendenti a tempo determinato e indeterminato			
Prodotti:	pareri circolari deliberazioni, determine schemi di deliberazioni e provvedimenti vari programmazione fabbisogno personale assunzioni contratto individuali di lavoro contratto collettivo decentrato integrativo atti di organizzazione – disposizioni datoriali procedimenti disciplinari regolamenti di organizzazione			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA				
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Informazioni e schemi di gestione personale disponibili in rete	n. schemi disponibili/n. procedimenti		
TEMPESTIVITA'	1. Giorni necessari per aggiornare gli schemi alle norme sopravvenute.	n. giorni intercorrenti tra la data della norma di riferimento e la		

	Giorni necessari per la pubblicazione degli atti deliberativi	pubblicazione sulla rete della modulistica aggiornata. Media dei giorni intercorrenti tra la data dell'adozione dell'atto/e la pubblicazione		
TRASPARENZA	n. atti e provvedimenti pubblicati sul sito 2.Giorni necessari per la pubblicazione sul sito degli atti di programmazione	n. provvedimenti/n. atti adottati		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Conformità schemi alle disposizioni normative	n. schemi aggiornati/n. schemi disponibili		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Correttezza dei procedimenti	n. rettifiche / n. provvedimenti adottati		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA				

Programmazione e rendicontazione scheda n.5

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E RENDICONTAZIONE		
CENTRO DI RESPONSABILITA'		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio programmazione e rendicontazione coordina le attività di pianificazione e approvvigionamento delle risorse economiche e finanziarie del Comune, in attuazione degli obiettivi definiti dai programmi e dai piani annuali e pluriennali. Cura la rendicontazione finale dell'esercizio, evidenziando se la gestione ha prodotto un avanzo o disavanzo di amministrazione, un avanzo o disavanzo economico ed infine la rendicontazione a livello patrimoniale.			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale:	Una ottimale organizzazione del servizio consente di prevedere correttamente le risorse che saranno a disposizione per sostenere le spese indispensabili per il buon funzionamento dell'Ente e per effettuare i necessari investimenti.			
Attività del servizio:	Predisposizione bilancio di previsione, predisposizione conto del bilancio.			
Prodotti:	Bilancio di previsione, conto del bilancio, conto economico, conto patrimoniale.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Disponibilità settimanale documentazione	Ore		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso telefonico Accesso fax Accesso via mail	Ore		
TEMPESTIVITA'	Predisposizione bilancio e rendiconto nei termini	Giorni antecedenti termine		
TRASPARENZA	Tempo medio aggiornamento informazioni generali	Giorni		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Coincidenza tra attività e previsione in procedura	N° monitoraggi effettuati in conformità/N° monitoraggi previsti		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Coincidenza tra previsioni di bilancio e necessità effettive	N° variazioni bilancio / anno		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Accuratezza delle previsioni di entrata e spesa	N° capitoli di bilancio da variare / N° totale capitoli		

Gestione bilancio scheda n.6

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO GESTIONE BILANCIO		
CENTRO DI RESPONSABILITA'		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio gestione bilancio coordina le attività di pianificazione, approvvigionamento, gestione contabile, controllo delle risorse economiche e finanziarie, in attuazione degli obiettivi definiti dai programmi e dai piani annuali e pluriennali. Sovrintende alla regolarità dei procedimenti contabili e delle modalità di gestione delle risorse economiche nel rispetto delle norme di legge e del regolamento di contabilità.			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale:	Una ottimale organizzazione del servizio consente di acquisire e gestire le risorse previste nel bilancio, al fine di mantenerne l'equilibrio e di gestire correttamente la cassa.			
Attività del servizio:	Emissione mandati e reversali, gestione rapporti con tesoreria comunale, adempimenti fiscali e tributari a carico del comune, corresponsione emolumenti al personale dipendente, adempimenti contributivi Inpdap e Inail relativi al personale dipendente, predisposizione pratiche di pensione, pagamento rate mutui passivi, redazione bilancio di previsione, accensione nuovi mutui passivi, predisposizione variazioni di bilancio, monitoraggio disciplina patto di stabilità.			
Prodotti:	Reversali, mandati, cedolini stipendi, denunce Inpdap, denunce Inail, mutui passivi, pratiche pensione, fatture passive, fatture attive, contratti di mutuo, beni mobili ed immobili in inventario, variazioni di bilancio.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Apertura settimanale sportello	Ore		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso telefonico Accesso fax Accesso via mail	Ore		
TEMPESTIVITA'	Tempo occorrente per emettere mandati dal momento ricevimento fattura	Giorni		
TRASPARENZA	Tempo medio aggiornamento informazioni generali	Giorni		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Coincidenza tra servizio offerto e previsione in procedura	N° pratiche evase conformemente alla norma/Totale pratiche		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Coincidenza tra servizio offerto e specifiche dichiarate all'utente	N° reclami presentati /Totale pratiche evase		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Esaustività del servizio rispetto aspettative utente	N° servizi con errori / N° totale servizi erogati		

Servizio economato scheda n.7

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO ECONOMATO		
CENTRO DI RESPONSABILITA'		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio Economato provvede ad effettuare il pagamento delle piccole spese che, per necessità organizzative e per il modesto importo, non vengono effettuate mediante la normale procedura di assunzione d'impegno con determina.			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale:	Una ottimale organizzazione del servizio consente di effettuare velocemente l'acquisizione di beni e servizi di modestà entità.			
Attività del servizio:	Acquisizione e pagamento per beni e servizi d'importo modesto.			
Prodotti:	Buoni economato, rendiconti mensili, rendiconto annuale.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Disponibilità settimanale servizio	Ore		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso telefonico Accesso fax Accesso via mail	Ore		
TEMPESTIVITA'	Predisposizione rendiconto nei termini	Giorni antecedenti termine		
TRASPARENZA	Tempo medio emissione buoni economato	Giorni		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Coincidenza tra servizio offerto e previsione in procedura	N° pratiche evase conformemente alla norma/Totale pratiche		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Coincidenza tra previsioni iniziale di spesa e necessità effettive	N° variazioni impegno / anno		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Accuratezza delle previsioni di spesa	N° capitoli di bilancio da variare / N° totale capitoli economato		

Gestione entrate tributarie e patrimoniali scheda n.8

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO GESTIONE ENTRATE TRIBUTARIE E PATRIMONIALI		
CENTRO DI RESPONSABILITA'		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio “Tributi” svolge l’attività connessa all’applicazione delle tasse ed imposte comunali, attraverso le fasi di reperimento soggetti, accertamento imponibile, definizione liquidazione dei tributi e formazione ruoli esattoriali, controllo della gestione per le attività date in concessione.			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale:	Una ottimale organizzazione del servizio consente ai cittadini di effettuare più facilmente le operazioni di versamento di quanto dovuto nei confronti dell'amministrazione comunale. Permette inoltre di procedere all'eventuale recupero di imposte e tasse non versate.			
Attività del servizio:	posizione ruoli tassa rifiuti, inserimento variazioni nei ruoli Tarsu, inserimento variazioni ICI e IMU, consulenza sui versamenti IMU, inserimento variazioni lampade votive, bollettazione lampade votive, verifica versamenti imposte comunali, emissione avvisi di accertamento, gestione contenzioso tributario, gestione sgravi tributi non dovuti.			
Prodotti:	pagamento Tassa rifiuti, bollettini pagamento lampade votive, modelli pagamento F24 IMU, avvisi di accertamento, provvedimenti di sgravio tributi, controdeduzioni avverso ricorsi tributari.			
.DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Apertura settimanale sportello	Ore		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Accesso telefonico Accesso fax Accesso via mail	Ore		
TEMPESTIVITA'	Tempo occorrente per disporre rimborso di tributi non dovuti	Giorni		
TRASPARENZA	Tempo medio aggiornamento informazioni generali	Giorni		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Coincidenza tra servizio offerto e previsione in procedura	N° pratiche evase conformemente alla norma/Totale pratiche		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Coincidenza tra servizio offerto e specifiche dichiarate all'utente	N° reclami presentati /Totale pratiche evase		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Esaustività del servizio rispetto aspettative utente	N° servizi con errori / N° totale servizi erogati		

Funzioni connesse ai servizi istituzionali

SCHEDA dal N.9 al N. 14

Anagrafe scheda n.9

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA
SERVIZIO: <u>ANAGRAFE</u> Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it <u>RECAPITI RISERVATI AL CAMBIO DI RESIDENZA IN TEMPO REALE:</u> fax 0321 924719 residenza@comune.bellinzago.no.it servizidemografici@pec.comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio ANAGRAFE gestisce l'Anagrafe della Popolazione Residente (A.P.R.), l'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) e l'Indice Nazionale delle Anagrafi (I.N.A.). La sua funzione è di registrare nominativamente e secondo determinate caratteristiche gli abitanti che hanno la dimora abituale nel Comune, sia come singoli individui, sia come componenti di una famiglia, sia come componenti di una convivenza (militare, religiosa, assistenziale). Alla originaria funzione essenzialmente di tipo statistico (conoscenza delle caratteristiche qualitative e consistenza numerica della popolazione residente) si è gradualmente aggiunta quella di tipo amministrativo legata alla utilizzazione dell'anagrafe come banca dati alla quale attingono informazioni numerosi uffici e servizi pubblici, quali per esempio il servizio elettorale, scolastico, tributario, di leva, sanitario, assistenziale, di emissione di documenti di identità e altro. L'A.I.R.E. raccoglie i dati dei cittadini che hanno dichiarato spontaneamente di voler risiedere all'estero per un periodo di tempo superiore ai dodici mesi o, per i quali, è stata accertata d'ufficio tale residenza. L'anagrafe comunale è l'unica competente alla regolare tenuta dell'anagrafe della popolazione, sia di quella residente in Italia che dei cittadini residenti all'estero. Implementa anche il sistema attinente alla circolarità anagrafica denominato I.N.A. (Indice Nazionale delle Anagrafi) istituita con decreto legge del 27.12.2000 n. 392, convertito con legge 28.2.2001 n. 26, presso il Ministero dell'Interno, per un migliore esercizio della funzione di vigilanza e di gestione dei dati anagrafici. L'I.N.A. promuove la circolarità delle informazioni anagrafiche essenziali al fine di consentire alle amministrazioni pubbliche centrali e locali collegate la disponibilità, in tempo reale, dei dati relativi alle generalità dei cittadini residenti, certificati dal Comune. L'I.N.A. rappresenta l'infrastruttura tecnologica di riferimento e di interscambio dei dati anagrafici comunali fra le Pubbliche amministrazioni al fine di conseguire l'obiettivo della

	semplificazione e razionalizzazione dell'azione amministrativa. L'Anagrafe non eroga solo ed esclusivamente servizi strettamente legati alla normativa anagrafica. Essendo la banca dati per eccellenza, fa capo a questo ufficio il rilascio della carta di identità, la cui normativa di riferimento è il R.D. giugno 1931 n. 773 "Approvazione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza" e s.m.i. Si occupa quindi anche: - della gestione delle posizioni dei cittadini stranieri extracomunitari con la Questura; - del rilascio delle attestazioni di regolarità del soggiorno ai cittadini comunitari; - accertamento e verifica della dimora abituale dei cittadini extracomunitari; - altri servizi di carattere certificativo; - verifica di autocertificazioni prodotte ad altre P.A.; - accertamenti anagrafici espressamente richieste da altre P.A., quali Procura, Tribunale, forze dell'ordine, scuola; - alla gestione dei rapporti con altre P.A., Prefettura, Procura della Repubblica, Tribunale ordinario e dei minori, Corte d'appello, Forze dell'ordine; - ogni altro adempimento previsto dall'entrata in vigore di nuove normative nelle materia di competenza del servizio; NORMATIVA DI RIFERIMENTO: - L. 24/12/1954, n.1228 "Ordinamento delle anagrafi della popolazione residente"; - D.P.R. 30/05/1989, n. 223 "Approvazione del nuovo regolamento anagrafico della popolazione residente"; - L. 27/10/1988 n. 470 "Anagrafe e censimento degli italiani all'estero"; - D.P.R. 6/9/1989 n. 323 "Approvazione del regolamento per l'esecuzione della legge 27 ottobre 1988, n. 470, sull'anagrafe ed il censimento degli italiani all'estero"; - D.L. 27/12/2000 n. 392 "Disposizioni urgenti in materia di enti locali"; - Codice civile; - D.Lgs. 25/7/1998 n. 286 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero"; - D.P.R. 31/8/1999 n. 394 "Regolamento recante norme di attuazione del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero, a norma dell'art. 1, comma 6, del D.Lgs. 25/7/998, n. 286"; - D.Lgs 6/2/2007, n. 30 e s.m.i. "Attuazione della direttiva 2004/38/CE relativa al diritto dei cittadini dell'Unione e dei loro familiari di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri"; - R.D. 18/6/1931 n. 773 "Approvazione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza" e s.m.i.
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato in modalità back-office dal personale in servizio che non è, a turnazione, addetto al front office. La sede è situata al piano terra priva di barriere architettoniche. L'orario di lavoro settimanale è ripartito su sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì). Il personale assegnato si occupa contemporaneamente anche di altri servizi: il tempo dedicato al servizio è quindi una frazione dell'intero orario.
Tipologia di utenza	Cittadini italiani e stranieri, residenti e non residenti sul territorio Le Amministrazioni Pubbliche di cui all'art. 1, comma 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 Convivenze militari

	Strutture sanitarie e case di riposo Liberi professionisti e imprese Forze dell'ordine Agenzia entrate M.C.T.C. Autorità giudiziaria Tribunale ordinario Altri uffici comunali interni Consolati stranieri in Italia
Prodotti:	A.P.R. Registrazione: - dei movimenti migratori che comportano l'iscrizione nell'APR da altri comuni e dall'estero; - dei movimenti migratori che comportano cancellazione dall' APR per emigrazione in altri comuni e all'estero - delle iscrizioni d'ufficio per omessa dichiarazione di persona residente; - della cancellazione d'ufficio per irreperibilità accertata o in conseguenza delle operazioni di censimento - delle cancellazioni dei cittadini extracomunitari per mancato rinnovo della dichiarazione di dimora abituale; - delle variazioni di residenza all'interno del territorio comunale in seguito a dichiarazione resa dai residenti o, in mancanza d'ufficio; - dell'aggiornamento dello stato civile dei residenti in seguito ad eventi quali il matrimonio, il decesso del coniuge, il divorzio, l'acquisto, il riacquisto, la perdita della cittadinanza italiana; - dei cambiamenti di generalità - dei mutamenti della composizione delle famiglie anagrafiche e/o convivenze in seguito a nascita/emigrazione/immigrazione e decesso dei componenti la famiglia e/o convivenza anagrafica e scissione per altri motivi; - l'invio giornaliero all'I.N.A. di tutte le comunicazioni che comportano variazioni per cambio di residenza, nascite, decessi, variazioni dello stato civile, variazioni di generalità, scissioni e aggregazioni familiari, cancellazioni, assegnazione e rettifiche codici fiscali A.I.R.E. Registrazione: - dei movimenti migratori che comportano cancellazione dall' APR per emigrazione all'estero - dei movimenti migratori che comportano la iscrizione in APR per rimpatrio - dell'inserimento nella famiglia di nati; - della cancellazione delle persone decedute - della cancellazione per irreperibilità segnalata dal Consolato - delle variazioni di stato civile in seguito a matrimonio, morte del coniuge, divorzio, perdita della cittadinanza italiana Accertamento e verifica dei requisiti per la dimora abituale dei cittadini extracomunitari (possessione del permesso di soggiorno in corso di validità e residenza effettiva). Se il p.s. è scaduto, invita lo straniero a provvedere al rinnovo della dichiarazione di dimora abituale con contestuale esibizione del nuovo permesso di soggiorno o di documentazione equivalente. Trascorso il tempo previsto dal regolamento anagrafico senza che l'interessato vi abbia provveduto è attivato il procedimento di cancellazione dall'A.P.R. Gestione delle posizioni dei cittadini stranieri con la Questura. Comunicazione delle variazioni relative a:

	- immigrazione - emigrazione - cancellazione per irreperibilità accertata - cancellazione per mancato rinnovo della dichiarazione di dimora abituale - variazione generalità - acquisto della cittadinanza italiana Rilascio attestazioni di regolarità del soggiorno a cittadini comunitari - Rilascio attestazione di regolarità del soggiorno, previa acquisizione di documentazione e valutazione dell'effettivo possesso dei requisiti. Servizi di carattere certificativo non di front-office, accertamenti richiesti da altre P.A., Procura, Tribunale, rilascio di certificati richiesti tramite fax/posta/mail, verifica le autocertificazioni su richiesta di altre pubbliche amministrazioni, accertamenti mirati richiesti da altre P.A., F.O., ecc Gestione dei rapporti con altre P.A., Prefettura, Procura della Repubblica, Tribunale ordinario e dei minori, Corte d'appello, Forze dell'ordine: richieste telefoniche di notizie, rilascio attestazioni e di documentazione, ricerche in generale; Al confronto delle risultanze Censimento/Anagrafe Rilascio elenchi anagrafici ad altre P.A. ed a Istituzioni che ne abbiano diritto;			
DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Garantire l'accessibilità al back office per tutte le giornate lavorative di apertura previste.	Giornate di erogazione del servizio / giornate lavorative ufficiali*100 >95%		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Possibilità di utilizzare la tecnologia (PEC, firma digitale, mail, fax) per l'inoltro delle dichiarazioni.	n. giornate di accesso ai canali telematici/ anno = 365		
	Accesso a depliant e schede informative nell'espositore nella sala di attesa	Numero modelli per la variazione di residenza a disposizione (on-line, espositore) / Numero modelli da compilare per la variazione di residenza		

TEMPESTIVITA'	TEMPO MEDIO (giorni) di conclusione terza fase delle pratiche IMMIGRAZIONE	n. preiscrizioni effettuate entro i termini del procedimento / n. iscrizioni*100		
	(giorni) di evasione delle pratiche EMIGRAZIONE	n. cancellazioni effettuate entro i termini del procedimento / n. cancellazioni *100		
	(giorni) di registrazione delle variazioni anagrafiche	Somma tempi per effettuare le variazioni / Numero variazioni apportate		
TRASPARENZA	Identificazione dell'istruttore responsabile della trattazione della pratica	n. pratiche migratorie aperte - n. pratiche non assegnate		
	Indicazione della tempistica per la conclusione del procedimento	n. pratiche migratorie aperte / n. avvio di procedimento rilasciato*100 %		
EFFICACIA – CONFORMITA'				
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	pertinenza della prestazione	reclami scritti presentati < al 10% delle pratiche migratorie presentate		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA				
EFFICIENZA	Capacità di adeguamento dell'erogazione della prestazione	Giorni intercorrenti tra la data di entrata in vigore della nuova normativa e		

	con l'entrata in vigore di nuove normative emanate con Decreto Legge	la data di erogazione del servizio < di n. ____		
ELASTICITA'	Capacità di adeguamento ad un inaspettato aumento del volume di richieste degli utenti	Rispetto delle tempistiche stabilite / Ore di straordinario effettuate = o < del budget di ore autorizzato		

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA
SERVIZIO: STATO CIVILE Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	Dà attuazione ai principi generali sul servizio dello stato civile. Forma, archivia, conserva, aggiorna tutti gli atti concernenti lo stato civile nascita, pubblicazioni di matrimonio, matrimonio, cittadinanza, morte), sulla base del D.P.R. 396/2000 "Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'ordinamento dello stato civile", del Codice Civile e delle leggi speciali in materia (Leggi sulla cittadinanza italiana ed il relativo Regolamento di attuazione), di Diritto internazionale privato, adozione, Convenzioni internazionali. Redige gli atti dello stato civile secondo quanto stabilito dal Ministro dell'interno ricevendo le dichiarazioni anche da persona che non conosce la lingua italiana attraverso un interprete e provvede affinché l'interprete presti il prescritto giuramento. Se la persona è sorda, muta o non vedente o comunque impedita a comunicare oralmente e per iscritto, si attiva affinché la dichiarazione sia ricevuta con ogni forma e mezzi idonei a garantire la conformità della dichiarazione stessa alla volontà del dichiarante. Verifica e valuta prima della iscrizione e/o trascrizione degli atti: - la qualità dei dichiaranti; - la ricevibilità della dichiarazione; - la qualità dei richiedenti la trascrizione; - la qualità delle persone alle quali gli atti si riferiscono; - la presenza dei testimoni ove richiesti e li identifica; - la correttezza della documentazione presentata; - per gli atti provenienti dall'estero, la presenza delle prescritte legalizzazioni e/o apostille, la possibilità di applicazione delle convenzioni internazionali ratificate dall'Italia; - la presenza della traduzione in lingua italiana eseguita nei modi prescritti dalla legge; - la trascrivibilità delle sentenze di divorzio pronunciate all'estero dall'autorità straniera; - che gli atti formati all'estero non siano contrari all'ordine pubblico. Acquisisce direttamente i documenti occorrenti per la formazione degli atti quando questi sono reperibili presso gli uffici di una pubblica amministrazione.

	Provvede ad eseguire a margine degli atti le annotazioni integrative o modificative dell'atto di stato civile. Provvede a rendere certificabili o non certificabili le annotazioni eseguite. Formula la proposta di annotazione sul medesimo atto che risulti trascritto in altro comune ed alla Procura della Repubblica e/o Prefettura competente per territorio. Valuta la possibilità di rilasciare copie integrali degli atti di stato civile. Inoltra gli atti di stato civile ricevuti agli altri Comuni dove la normativa prevede debbano esse trascritti per competenza. Quando l'atto formato riguarda cittadini non italiani cura l'invio della copia conforme dello stesso alle autorità consolari straniere presenti sul territorio italiano per i provvedimenti di loro competenza. Deve, entro dieci giorni dalla formazione dell'atto di morte, dare notizia al giudice tutelare della morte della persona che ha lasciato figli in età minore, ai sensi dell'articolo 345, primo comma, del codice civile. Cura la pubblicazione all'albo pretorio del comune delle pubblicazioni di matrimonio e dell'avviso contenente il sunto della domanda per il cambiamento o la modificazione del nome o del cognome e ne rilascia attestazione. D'ufficio o su istanza di chiunque ne abbia interesse corregge gli errori materiali di scritturazione in cui sia incorso nella redazione degli atti dandone avviso al Prefetto, al Procuratore della Repubblica ed agli interessati. NORMATIVA DI RIFERIMENTO - D.P.R. n. 396 del 03/11/2000 - Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'Ordinamento dello Stato Civile. - L. 5 febbraio 1992, n. 91 – Nuove norme sulla cittadinanza e i relativi regolamenti di esecuzione: D.P.R. 12 ottobre 1993, n. 572 e D.P.R. 18 aprile 1994, n. 362 - L. 14 dicembre 2000, n. 379 - L. n. 218 del 31 maggio 1995 - Riforma del sistema italiano di diritto internazionale privato. - Codice Civile <i>Da integrare</i>
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato in modalità back-office dal personale in servizio che non è, a turnazione, impegnato nel front-office. La sede è situata al piano terra priva di barriere architettoniche. L'orario di lavoro settimanale è ripartito su sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì). L'accesso al servizio coincide con l'orario settimanale di lavoro. Quando la verbalizzazione per la formazione dell'atto deve essere ricevuto direttamente dall'Ufficiale dello stato civile, ove possibile, è concordato tra le parti l'ora ed il giorno per venire incontro alle esigenze dell'utenza e razionalizzare i nostri tempi di lavoro. Il personale assegnato (n. 3 istruttori) si occupa contemporaneamente anche di altri servizi: il tempo dedicato al servizio è quindi una frazione dell'intero orario.
Tipologia di utenza	Cittadini italiani e stranieri, residenti e non residenti sul territorio Le Amministrazioni Pubbliche di cui all'art. 1, comma 2 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165

	Strutture sanitarie e case di riposo Liberi professionisti e imprese Forze dell'ordine Autorità giudiziaria Tribunale ordinario e dei minori I Ministri di culto delle religioni ammesse dallo Stato italiano Altri uffici comunali interni Consolati stranieri in Italia
Prodotti:	<u>ATTI DI NASCITA</u> RICEVE ED INSCRIVE NEI REGISTRI: - le dichiarazioni di nascita rese direttamente all'Ufficiale dello stato civile; - gli atti di riconoscimento di filiazione naturale; - gli atti di assenso al riconoscimento prestati ai sensi dell'art. 250 del C.C. se successivi al riconoscimento; - gli atti di consenso prestati ai sensi dell'art. 250 del C.C. se anteriori al riconoscimento prestato dall'altro genitore; - i processi verbali di ritrovamento di minori abbandonati; - le dichiarazioni di nascita rese al direttore sanitario della struttura in cui è avvenuta la nascita; - gli atti provenienti dall'estero; - gli atti e i processi verbali di nascite avvenute durante un viaggio marittimo, aereo o ferroviario; - le sentenze e i provvedimenti stranieri di volontaria giurisdizione; - i decreti di cambiamento o aggiunta di nome e cognome, - i provvedimenti che revocano o annullano i medesimi decreti; - i provvedimenti in materia di adozione. - le dichiarazioni relative alla scelta del cognome da parte dei figli legittimati e naturali riconosciuti, una volta divenuti maggiorenni. ANNOTA: - i provvedimenti di adozione e di revoca; - i provvedimenti di revoca o di estinzione dell'affiliazione; - le comunicazioni di apertura e di chiusura della tutela, eccettuati i casi di interdizione legale; - i decreti di nomina e di revoca del tutore o del curatore provvisorio in pendenza del giudizio di interdizione o di inabilitazione; - le sentenze di interdizione o di inabilitazione e quelle di revoca; - gli atti di matrimonio e le sentenze dalle quali risulta l'esistenza del matrimonio; - le sentenze che pronunciano la nullità, lo scioglimento o la cessazione degli effetti civili del matrimonio; - i provvedimenti della corte di appello previsti nell'articolo 17 della legge 27 maggio 1929, n. 847, le sentenze con le quali si pronuncia l'annullamento della trascrizione di un matrimonio celebrato dinanzi ad un ministro di culto; - gli atti e i provvedimenti riguardanti l'acquisto, la perdita, la rinuncia o il riacquisto della cittadinanza italiana; - le sentenze dichiarative di assenza o di morte presunta e quelle che, a termini dell'articolo 67 del C.C., dichiarano la esistenza delle persone di cui era stata dichiarata la morte presunta o ne accertano la morte; - gli atti di riconoscimento di filiazione naturale, in qualunque forma effettuati; - le domande di impugnazione del riconoscimento, quando ne è ordinata l'annotazione, e le relative sentenze di rigetto; - le sentenze che pronunciano la nullità o l'annullamento dell'atto di riconoscimento; - le legittimazioni per susseguente matrimonio o per provvedimento del giudice e le

sentenze che accolgono le relative impugnazioni;

- le sentenze che dichiarano o disconoscono la filiazione legittima;
- i provvedimenti che determinano il cambiamento o la modifica del nome cognome relativi alla persona cui l'atto si riferisce;
- quelli che determinano il cambiamento o la modifica del cognome relativi alla persona da cui l'intestatario dell'atto ha derivato il cognome, salvi i casi in cui il predetto intestatario, se maggiorenne, si sia avvalso della facoltà di poter mantenere il cognome precedentemente posseduto;
- le sentenze relative al diritto di uso di uno pseudonimo;
- gli atti di morte;
- i provvedimenti di rettificazione che riguardano l'atto già iscritto o trascritto nei registri.
- all'annotazione della legittimazione per susseguente matrimonio dei genitori naturali
- all'annotazione dell'atto di riconoscimento, quando questo è successivo al matrimonio,
- all'annotazione della legittimazione per provvedimento del giudice

ATTI DI CITTADINANZA

RICEVE ED INSCRIVE NEI REGISTRI:

- nei casi di acquisto per concessione, il giuramento dell'interessato alla Repubblica Italiana ed alle sue leggi;
- i decreti di concessione della cittadinanza italiana e quelli che ne dispongono la perdita;
- le comunicazioni del Sindaco, del Ministero dell'Interno, dell'autorità consolare inerenti l'acquisto, la perdita e il riacquisto della cittadinanza italiana;
- i provvedimenti di riconoscimento delle opzioni per la cittadinanza italiana
- le sentenze che accertano l'acquisto, la perdita e il riacquisto della cittadinanza italiana;

PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO

RICEVE:

1. le richieste della pubblicazione di matrimonio, previa acquisizione d'ufficio della necessaria documentazione;
2. redige il processo verbale dei nubendi;
3. riceve le richieste di pubblicazione provenienti da altri Comuni;

PROVEDE:

- all'affissione, nella sezione dedicata dell'albo pretorio on-line, della pubblicazione di matrimonio, sulla quale annota l'eventuale riduzione dei termini della pubblicazione;
- se gli sposi risiedono in comuni diversi, a richiederla anche all'ufficiale dello stato civile del comune in cui risiede l'altro nubendo;
- se uno degli sposi ha la residenza all'estero ha farla eseguire alla competente autorità consolare nei modi e termini previsti;
- ad esegue le richieste di pubblicazione che vengono richieste all'autorità consolare, e che quest'ultima ci trasmette per gli adempimenti di competenza;
- a trasmettere, quando la pubblicazione è stata eseguita, all'autorità richiedente (altro comune o consolato), il certificato di eseguita pubblicazione;
- al rilasciato del "nulla-osta" alla celebrazione del matrimonio trascorsi i tre giorni successivi alla data di pubblicazione di cui all'articolo 99 del C.C. se non sia stata fatta alcuna opposizione;

ATTI DI MATRIMONIO

RICEVE ED INSCRIVE NEI REGISTRI:

- gli atti dei matrimoni celebrati davanti a lui;
- gli atti dei matrimoni celebrati fuori dalla casa comunale a norma dell'articolo 110 del C.C.;
- gli atti dei matrimoni celebrati in caso di imminente pericolo di vita di uno degli sposi, ai sensi dell'articolo 101 del C.C.;
- gli atti dei matrimoni celebrati per richiesta, ai sensi dell'articolo 109 del C.C.;
- gli atti dei matrimoni celebrati per procura;
- le dichiarazioni con le quali i coniugi separati manifestano la loro riconciliazione, ai sensi dell'articolo 157 del C.C.

TRASCRIVE

- gli atti dei matrimoni celebrati nello stesso comune davanti ai ministri di culto;
- gli atti dei matrimoni, celebrati ai sensi dell'articolo 109 del C.C., trasmessi all'ufficiale dello stato civile dei comuni di residenza degli sposi;
- gli atti dei matrimoni celebrati all'estero;
- gli atti dei matrimoni celebrati dinanzi all'autorità diplomatica o consolare straniera in Italia fra cittadini stranieri quando esistono convenzioni in materia;
- le sentenze dalle quali risulta la esistenza del matrimonio;
- le sentenze e gli altri atti con cui si pronuncia all'estero la nullità, lo scioglimento, la cessazione degli effetti civili di un matrimonio ovvero si rettifica in qualsiasi modo un atto di matrimonio già iscritto o trascritto;
- le sentenze della corte di appello previste dall'articolo 17 della legge 27 maggio 1929, n. 847, e dall'articolo 8, comma 2, dell'Accordo del 18 febbraio 1984 tra la Repubblica italiana e la Santa Sede ratificato dalla legge 25 marzo 1985, n. 121.

Quando contemporaneamente alla celebrazione del matrimonio gli sposi dichiarano di riconoscere figli naturali, raccoglie e inserisce la dichiarazione nell'atto stesso così come nel caso di scelta del regime di separazione dei beni o di scelta della legge applicabile ai rapporti patrimoniali ai sensi dell'articolo 30, comma 1, della legge 31 maggio 1995, n. 218.

L'ufficiale dello stato civile che ha celebrato il matrimonio deve comunicarlo agli ufficiali dello stato civile dei comuni di nascita degli sposi ai fini dell'annotazione sugli atti di nascita.

ANNOTA

- le convenzioni matrimoniali, delle relative modificazioni, delle sentenze di omologazione di cui all'articolo 163 del C.C., delle sentenze di separazione giudiziale dei beni di cui all'articolo 193 del C.C. e della scelta della legge applicabile ai loro rapporti patrimoniali ai sensi dell'articolo [30, comma 1](#), della [legge 31 maggio 1995, n. 218](#);
- i ricorsi per lo scioglimento o la cessazione degli effetti civili del matrimonio, e delle relative pronunce;
- le sentenze con le quali si pronuncia l'annullamento della trascrizione dell'atto di matrimonio;
- le sentenze, anche straniere, di scioglimento o di cessazione degli effetti civili del matrimonio; di quelle che dichiarano efficace nello Stato la pronuncia straniera di nullità o di scioglimento del matrimonio; di quelle che dichiarano efficace nello Stato la pronuncia dell'autorità ecclesiastica di nullità del matrimonio; e di quelle che pronunciano la separazione personale dei coniugi o l'omologazione di quella consensuale
- le dichiarazioni con le quali i coniugi separati manifestano la loro riconciliazione;
- le sentenze dichiarative di assenza o di morte presunta di uno degli sposi e di quelle che dichiarano l'esistenza dello sposo di cui era stata dichiarata la morte presunta o ne accertano la morte;
- i provvedimenti che determinano il cambiamento o la modificazione del cognome o del nome o di entrambi e dei provvedimenti di revoca relativi ad uno degli sposi;
- i provvedimenti di rettificazione.

ATTI DI MORTE**RICEVE ED INSCRIVE NEI REGISTRI:**

- le dichiarazioni di morte che sono fatte direttamente all'ufficiale dello stato civile;
- gli atti di morte che forma in seguito ad avviso dalla casa di riposo e dal magistrato;
- gli atti formati ai sensi degli articoli 75 e 78 del DPR 396/2000;
- gli atti di morte ricevuti dall'estero;
- gli atti di morte trasmessi da un altro comune relativi a cittadini residenti;
- gli atti e i processi verbali relativi a morti avvenute durante un viaggio marittimo, aereo o ferroviario;

Rilascia l'autorizzazione al seppellimento senza la quale non si può far luogo all'inumazione o tumulazione di un cadavere.

ANNOTA

- gli estremi dell'atto di morte sull'atto di nascita del defunto.
- se la nascita è avvenuta in altro comune deve comunicare la morte agli ufficiali dello stato civile del luogo di nascita
- i decreti di rettificazione ad essi relativi e l'intervenuto riconoscimento o la legittimazione del defunto, ai sensi degli articoli 255 e 282 del C.C.;
- le sentenze che, ai sensi dell'articolo 67 del C.C., dichiarano la esistenza delle persone di cui era stata dichiarata la morte presunta o ne accertano la morte.

DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	ACCESSO ALL'UFFICIO DI STATO CIVILE per l'utenza esterna piano terra Posizione di accesso evidenziati con segnaletica d'interno	giornate di erogazione del servizio / giornate lavorative ufficiali*100 %		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	TELEFONO FAX Mail Depliant e schede informative nell'espositore nella sala di attesa	accesso per informazioni tramite telefono, fax, mail: ore alla settimana / ore lavorative alla settimana *100 %		

TEMPESTIVITA'	Tempo medio per eseguire le annotazioni marginali (in banca dati informatica e registri cartacei)	Somma dei tempi impiegati / n. annotazioni eseguite		
	Tempo medio di ricevimento e iscrizione atti -nascita -morte -matrimonio -cittadinanza	Somma tempi impiegati per istruire e chiudere le pratiche / n. atti iscritti		
	Tempo medio di trascrizione atti provenienti da autorità straniera	Somma tempi impiegati per istruire e chiudere le pratiche / n. atti trascritti		
TRASPARENZA	Identificazione dell'istruttore responsabile della trattazione della pratica	n. pratiche aperte - n. pratiche non assegnate		
EFFICACIA – CONFORMITA'	regolarità del servizio erogato	richieste evase conformi alla normativa di riferimento / totale delle richieste		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	pertinenza della prestazione	reclami scritti presentati < al 5% degli atti ricevuti		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	Esaustività della prestazione erogata al primo contatto	concluse senza richieste di documentazione integrativa alle parti / totale istanze pervenute < 5%		

CONTINUITA'	Garanzia di erogazione del servizio in modo continuo e regolare	Presenza sempre garantita di almeno 1 operatore durante le giornate di sciopero = 100% delle giornate di sciopero		
		N. ore di servizio garantito = n. 2		

Servizio elettorale scheda n.11

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA
SERVIZIO: <u>ELETTORALE</u> Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio elettorale comunale ha il compito di assicurare la formazione e la regolare gestione del corpo elettorale, la tenuta delle liste elettorali generali e sezionali, in modo da garantire l'esercizio dei diritti elettorali (attivo e passivo) a tutti i cittadini maggiorenni che non siano stati esclusi da esso per motivi stabiliti dal legislatore. Con l'evoluzione delle norme, derivante dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea per alcuni tipi di elezione (amministrative ed europee) fanno parte del corpo elettorale anche i cittadini degli altri Paesi dell'Unione Europea. Gestisce ogni tipo di consultazione elettorale. Gli adempimenti hanno inizio l'ottavo giorno antecedente la data di affissione del manifesto di convocazione dei comizi elettorali e terminano il trentesimo giorno successivo alla data delle consultazioni. Nel complesso procedimento elettorale nulla è lasciato al caso o alla discrezionalità : ogni adempimento deve essere effettuato entro la scadenza e con le modalità prescritte. Questo complesso procedimento ha l'importante obiettivo di assicurare a tutti gli elettori l'esercizio del diritto di voto, ai partiti e movimenti politici assicurare la raccolta di firme e la presentazione delle liste e delle candidature, l'assegnazione degli spazi per la campagna elettorale a chi partecipa direttamente o indirettamente alla consultazione. Organizza e cura, nei giorni fissati per le consultazioni, la costituzione dei seggi, la trasmissione, alla Prefettura-UTG, delle comunicazioni relative all'afflusso dei votanti, le comunicazioni sull'andamento delle operazioni di scrutinio delle schede di votazione, l'elaborazione dei risultati elettorali riassuntivi di tutte le sezioni comunali . Da ultimo segue la consegna, agli uffici preposti, di tutto il materiale utilizzato per la consultazione: liste elettorali, schede non utilizzate, schede contenenti l'espressione di voto, timbri istituzionali, tabelle di scrutinio e verbali, estratti dei verbali. Redige la rendicontazione delle spese sostenute per il successivo inoltro all'istituzione (Prefettura, Regione, Provincia, Comune) a carico della quale sono riconducibili le spese per l'organizzazione dell'intero procedimento elettorale. Rilascia ai cittadini elettori le tessere elettorali occorrenti per l'esercizio del diritto del voto. Provvede a coordinare la raccolta delle firme di sottoscrizione per l'indizioni di consultazioni popolari.

	Gestisce inoltre: l'albo dei Presidenti di seggio; l'albo degli scrutatori gli albi dei Giudici popolari NORMATIVA DI RIFERIMENTO Consultazioni elettorali, si vedano nello specifico le: - norme per la elezione della Camera dei Deputati e Senato della Repubblica - norme per la elezione dei Consigli Regionali (Regioni a Statuto ordinario) - norme per la elezione dei Consigli Provinciali - norme per la elezione dei Consigli Comunali - norme sui referendum previsti dalla Costituzione e sulla iniziativa legislativa del popolo - norme per la elezione del Parlamento Europeo <u>Tessera elettorale:</u> T.U. 20 marzo 1967, n. 223 recante "Disciplina dell'elettorato attivo e della tenuta e revisione delle liste elettorali"; L. 25 maggio 1970, n. 147 recante "Norme sui referendum previsti dalla Costituzione e sull'iniziativa legislativa del popolo"; T.U. 30 marzo 1957, n. 361 recante "Norme per la elezione della Camera dei Deputati"; L. 17 febbraio 1968, n. 108 recante "Norme per la elezione dei Consigli regionali delle Regioni a statuto normale", T.U. 16 maggio 1960, n. 570 recante "Norme per la composizione e la elezione degli organi delle Amministrazioni comunali", D.P.R. 8 settembre 2000, n. 299, recante "Regolamento concernente l'istituzione, le modalità di rilascio, l'aggiornamento e il rinnovo della tessera elettorale personale a carattere permanente, a norma dell'art. 13 della legge 30 aprile 1999, n. 120". <u>Scrutatori:</u> Legge 8-3-1989 n. 95. Norme per l'istituzione dell'albo e per il sorteggio delle persone idonee all'ufficio di scrutatore di seggio elettorale e modifica all'articolo 53 del testo unico delle leggi per la composizione e la elezione degli organi delle amministrazioni comunali, approvato con D.P.R. 16 maggio 1960, n. 570 e s.m.i. <u>Presidenti di seggio:</u> - D.P.R. n. 361 del 30 marzo 1957: "Approvazione del testo unico delle leggi recanti norme per la elezione della Camera dei Deputati". - D.P.R. n. 570 del 16 maggio 1960: "Testo Unico delle leggi per la composizione e la elezione degli organi delle Amministrazioni comunali". - Legge n. 53 del 21 marzo 1990: "Misure urgenti a garantire maggiore efficienza al procedimento elettorale. Art. 1". <u>Giudici popolari:</u> Giudici popolari di Corte d'Assise (articolo 9 L. 287/1951) Giudici popolari di Corte di Assise di Appello (articolo 10 L. 287/1951)
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato dal personale in servizio che non è, a turnazione, addetto al front office. La sede è situata al piano terra priva di barriere architettoniche. L'orario di lavoro settimanale è ripartito su sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì). Il personale assegnato si occupa contemporaneamente anche di altri servizi: il tempo dedicato al servizio è quindi una frazione dell'intero orario. In occasione delle consultazioni elettorali è costituito l'Ufficio elettorale comunale. Al

	personale abitualmente addetto viene affiancato altro personale in servizio presso l'Ente, secondo le necessità organizzative.			
Tipologia di utenza	Cittadini italiani e comunitari, partiti e movimenti politici, Prefettura, Corte d'appello, Procura, altri comuni, amministratori.			
Prodotti:	- liste elettorali generali e sezionali aggiornate - verbali di revisione delle liste elettorali - tessere elettorali nuove ed aggiornamenti di sezione - aggiornamento albo scrutatori, albo giudici popolari - organizzazione consultazioni elettorali			
DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna	Giornate di erogazione del servizio / Giornate lavorative ufficiali*100		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna tramite telefono, fax, mail, depliants	Numero moduli a disposizione (on-line, espositore) / Numero moduli da compilare per l'accesso al servizio		
		n. giornate di accesso ai canali telematici/ anno = 365		
TEMPESTIVITA'	Rileva il tempo medio di erogazione del servizio-rilascio tessere elettorali	Dalla data di chiusura della revisione (semestrale e cambio sezione) a spedizione a mezzo posta = n. ____ giorni		
		Dalla data di chiusura della revisione dinamica/iscrizioni a inoltro a Ufficio messi per la consegna = n. ____ giorni		

TRASPARENZA	Verifica il deposito degli atti della revisione per la consultazione	Pubblicazione albo on line entro n. ____ giorni dalla data di chiusura della revisione < di ____		
EFFICACIA – CONFORMITA'	regolarità del servizio erogato	richieste evase conformi alla normativa di riferimento / totale delle richieste*100		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Rileva l'affidabilità della prestazione	Osservazioni procedurali pervenuti da organi superiori / Osservazioni fondate < di n. ____		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	Rileva la completezza delle revisioni di aggiornamento sottoposte alla approvazione della C.E.C.	N. verbali dell'Ufficiale elettorale / n. integrazioni richieste dalla C.E.C.		
CONTINUITA'	Garantisce la erogazione del servizio in modo continuo e regolare durante tutto il periodo inerente lo svolgimento di qualsiasi consultazione elettorale	Presenza sempre garantita di almeno 1 operatore durante le giornate di apertura prolungata / n. giorni previsti dalla normativa*100		

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA		
SERVIZIO: LEVA MILITARE Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Principali caratteristiche del servizio erogato		Gli obblighi di leva sono normati dal D.Lgs. 15-3-2010 n. 66 "Codice dell'ordinamento militare", art. 1928 e segg. L'ufficio Leva ha la funzione di gestire gli atti previsti per l'incorporazione nelle forze armate dei cittadini obbligati alla leva. L'art. 1929 del Codice sull'ordinamento militare ha previsto la sospensione del servizio obbligatorio di leva a partire dal 1° gennaio 2005. Poiché trattasi di semplice sospensione, e non di abolizione, rimane di competenza dell'Ufficio Leva comunale il procedimento relativo alla formazione della lista di leva.		
Modalità di erogazione		Il servizio viene effettuato dal personale in servizio che non è , a turnazione, addetto al front office. La sede è situata al piano terra priva di barriere architettoniche. L'orario di lavoro settimanale è ripartito su sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì). Il personale assegnato si occupa contemporaneamente anche di altri servizi: il tempo dedicato al servizio è quindi una frazione dell'intero orario. Il periodo interessato per la formazione e chiusura della lista di leva va dal 1° gennaio fino al 10 aprile di ogni anno.		
Tipologia di utenza		Tutti i cittadini maschi residenti obbligati alla leva Distretto militare di Torino.		
Prodotti:		- elenco preparatorio dei cittadini italiani soggetti agli obblighi di leva ; - richiesta al comune di nascita dell'estratto dell'atto di nascita e contemporaneo invio di dichiarazione di inserimento del cittadino nella nostra lista di leva per ragioni di residenza; - formazione della lista di leva in formato cartaceo e in formato elettronico e per il Distretto militare.		
DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013

TEMPESTIVITA'	Rileva il rispetto della tempistica nelle operazioni di formazione e chiusura della lista di leva	Tempo massimo n. 100 giorni		
TRASPARENZA	Verifica la pubblicazione nell'albo on line	n. pubblicazioni richieste dalla normativa / n. pubblicazioni effettuate		
EFFICACIA conformità	Rileva il rispetto delle tempistiche di pubblicazione	n. pubblicazioni effettuate nei termini = 100%		

Servizi front-office scheda n.13

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA
SERVIZIO: <u>SPORTELLO FRONT-OFFICE POLIFUNZIONALE</u> Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it orario di apertura: da lunedì al venerdì: dalle 10,30 alle 13,00 martedì pomeriggio dalle 15,45 alle 17,15 sabato mattina dalle 8,30 alle 11,00	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	- attività certificativa per tutti gli Uffici che fanno capo al Servizio; - rilascio documenti di identità; - ricezione istanze dei procedimenti di competenza degli Uffici del Servizio; - informazioni specifiche sui servizi del Settore; - informazioni di carattere generale sui servizi ed uffici comunali, di altri Enti e Uffici pubblici.
Modalità di erogazione	(Con tutto il personale presente, N. 3 unità) - Il servizio viene effettuato attraverso due sportelli, situati al piano terra privo di barriere architettoniche, accessibili al pubblico durante l'orario prestabilito di apertura (n./H/settimana 16,50/36, pari al 46% dell'orario di lavoro settimanale per ogni postazione aperta), sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì).
Tipologia di utenza	Cittadini italiani e stranieri, residenti e non residenti sul territorio Forze dell'ordine Liberi professionisti e imprese Messi notificatori del Tribunale Partiti e movimenti politici.
Prodotti:	- rilascio certificazioni di anagrafe, stato civile, elettorali - rilascio carte di identità - autenticazione di copie, firme, legalizzazione di fotografie - ricezione dichiarazione di rinnovo della dimora abituale - autentica degli atti per i passaggi di proprietà dei veicoli - ricezione istanze di trasferimento di residenza - ricezione istanze di variazione di abitazione - ricezione richieste di pubblicazione di matrimonio - ricezione istanze pratiche dei servizi cimiteriali - ricezione atti in deposito dal tribunale - ricezione ed autentica di firma su proposte referendarie, presentazione liste, accettazione di candidature - informazioni di carattere generale

DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	accesso agli sportelli piano terra posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno così come i giorni e gli orari di apertura	giornate lavorative/anno con apertura di almeno 1 sportello / giornate lavorative da calendario*100 > 95%		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	accesso per informazioni con telefono fax mail depliant e schede informative nell'espositore nella sala di attesa	ore alla settimana / ore lavorative		
		Depliant e schede informative predisposte per il prelievo / Depliant e schede informative prelevate		
TEMPESTIVITA'	tempo medio (minuti) per rilascio di carta di identità maggiorenne	somma dei tempi / numero c.i. rilasciate		
TRASPARENZA	costi a carico dell'utente stabiliti da norme di legge con indicazione dei diritti riscossi sui documenti emessi	Diritti riscossi = diritti versati		
EFFICACIA – CONFORMITA'	regolarità del servizio erogato	richieste evase / Richieste di rettifica presentate		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	pertinenza della prestazione	reclami scritti ricevuti / reclami accolti		

EFFICACIA – COMPIUTEZZA	Esaustività della prestazione erogata al primo contatto	istanze concluse senza con richieste all'utente di documentazione integrativa già in possesso della nostra amministrazione o di altra p.a. / totale istanze pervenute *100 = o < di ____		
ELASTICITA'	Capacità di adeguamento ad un inaspettato aumento del volume di richieste degli utenti	tempi medi di rilascio C.I. MINORI = o > di ____ tempi medi rilascio C.I. MAGGIORENNI		

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI: ANAGRAFE – STATO CIVILE –ELETTORALE – STATISTICA DEMOGRAFICA - LEVA
SERVIZIO: <u>STATISTICHE DEMOGRAFICHE</u> Responsabile: Telma Franchini Recapiti dell'ufficio: Piazza Martiri della Liberà, 13 – piano terra Tel. 0321 924718 Fax 0321 924755 municipio@comune.bellinzago.no.it municipio@pec.comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio svolge attività di raccolta, controllo ed elaborazione dei dati degli uffici che fanno capo ai Servizi Demografici (anagrafe, stato civile, elettorale), delle rilevazioni campionarie ISTAT, e dei censimenti generali della popolazione e delle abitazioni. Le competenze possono essere così sinteticamente descritte: a) Cura la raccolta dei dati, la compilazione dei modelli Istat e l'inoltro delle statistiche: - demografiche mensili riguardanti il movimento della popolazione, naturale (nascite e decessi) e migratorio (immigrazioni/ricomparsa ed emigrazioni/irreperibilità); dei nati da genitori residenti; - di stato civile mensili con la compilazione dei mod. ISTAT degli eventi di morte e matrimonio verificatisi sul territorio comunale; - annuali inerenti la composizione quantitativa e qualitativa della popolazione (numero, sesso, classi di età, stato civile, nazionalità, provenienza, famiglie anagrafiche e convivenze); - semestrali relative alla composizione del corpo elettorale in seguito alle revisioni semestrali e dinamiche; b) Mantiene i rapporti con l'Istat e con le altre strutture di rilevazione dei dati a livello regionale/provinciale; c) Organizza e coordina tutti gli adempimenti e le attività legati all'espletamento dei Censimenti Generali della Popolazione e delle Abitazioni; d) Organizza e coordina le rilevazioni statistiche periodiche richieste dall'Istat nell'ambito del Programma Statistico Nazionale, finalizzate all'acquisizione di informazioni su fenomeni sociali, economici e culturali (indagine mensile sui consumi delle famiglie, salute e tempo libero ecc.) <u>NORMATIVA DI RIFERIMENTO:</u> - <u>Legge anagrafica n.1228 del 24 dicembre 1954</u>

	- <u>Regolamento anagrafico, D.P.R. n.223 del 30 maggio 1989</u> - <u>Legge istitutiva del Sistan, D.Lgs n. 322 del 6 settembre 1989</u> - <u>Regolamento di Stato Civile D.P.R. n. 396 del 3 novembre 2000</u> - Programma statistico nazionale - Codice in materia di protezione dei dati personali, <u>D.Lgs n. 196 del 30 giugno 2003</u> - Circolari ISTAT
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato in modalità back office dal personale in servizio che non è, a turnazione, addetto alla apertura del front office. La sede è situata al piano terra priva di barriere architettoniche. L'orario di lavoro è ripartito su sei giorni alla settimana (da lunedì a sabato) con un rientro pomeridiano (martedì). Il personale assegnato si occupa contemporaneamente anche di altri servizi: il tempo dedicato a questo servizio è quindi una frazione dell'intero orario. In occasione delle rilevazioni periodiche da effettuare sul territorio comunale previste dal programma del SISTAN ed in occasione dei Censimenti generali è selezionato, con apposita procedura, il personale al quale affidare le rilevazioni sul campo e l'assistenza al cittadino nella compilazione dei questionari.
Tipologia di utenza	ISTAT Ministero dell'Interno C.C.I.A.A. Cittadini italiani e stranieri residenti e non residenti sul territorio;
Prodotti:	Stato civile modelli ISTAT: - D.3 – rilevazione dei matrimoni: al verificarsi dell'evento sul territorio - D.4 e D.4bis – rilevazione sulle cause di morte: al verificarsi dell'evento sul territorio - D7/A – mensile: riepilogo di tutte le nascite, morti e matrimoni. I dati sono riferiti alla popolazione presente anche se residente in altro comune e quindi non sempre comportano movimento della popolazione residente. Anagrafe modelli ISTAT: - APR.4 – Rilevazione del movimento e calcolo della popolazione residente della singola persona: ad ogni movimento migratorio - AP.10 – registrazione giornaliera del movimento della popolazione - AP.11 - registrazione mensile del movimento della popolazione - P.2 – annuale: movimento e calcolo della popolazione residente - P.3 – annuale: movimento e calcolo della popolazione straniera residente e suddivisa per stato e area di origine. - P.4 – iscritti in anagrafe per nascita: al verificarsi dell'evento - D7/B – mensile: movimento della popolazione residente con il calcolo degli abitanti, famiglie e convivenze all'inizio e alla fine del mese - POSAS – annuale: rilevazione della popolazione suddivisa per età, sesso e stato civile. - STRASA – annuale: rilevazione della popolazione straniera suddivisa per sesso ed età. ISTAT Indagine campionarie assegnate annualmente da Istat

	CENSIMENTO - organizzazione dell'Ufficio Comunale di Censimento - Selezione, attraverso bando, e nomina dei rilevatori e coordinatore comunale - Formazione, dei rilevatori e coordinatore - Monitoraggio dell'andamento della rilevazione con intervento nei casi di criticità; - recupero delle mancate risposte, - censimento degli edifici - accertamento eventuali casi di violazione dell'obbligo di risposta da parte di famiglie e convivenze, - revisione dei questionari restituiti da famiglie e convivenze; - confronto censimento anagrafe; - trasmissione all'ISTAT dei risultati del confronto; - formazione dei plichi con i questionari compilati secondo le specifiche definite dall'Istat - rendicontazione contabile dei costi sostenuti, secondo le modalità e i tempi stabiliti dall'Istat			
DIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	NOME INDICATORE	VALORE Rilevato 2012	VALORE Programmato 2013
ACCESSIBILITA' FISICA	Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna	Giornate di erogazione del servizio / Giornate lavorative ufficiali*100		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Grado di accessibilità per l'utenza esterna ed interna tramite telefono, fax, mail	ACCESSO per informazioni tramite TELEFONO, FAX, mail: ore alla settimana n. 36 / ORE LAVORATIVE alla settimana n. 36*100		
TEMPESTIVITA'	Compilazione schede di rilevazione ISTAT	Dalla data dell'evento giorni = < di n. ____ giorni		
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le statistiche annuali	N. giorni (dopo la comunicazione ufficiale a Istat) < di n. ____ giorni		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Tempo medio di erogazione del servizio	Scadenze ISTAT: Scostamento dalla scadenza ISTAT < di n. ____ giorni lavorativi		

EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Grado di affidabilità dei dati statistici comunicati a ISTAT	n. statistiche mensili/annuali elaborate / n. statistiche mensili /annuali trasmesse nei termini*100 <		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	Regolarità del servizio erogato	rilevazioni mensili/annuali conformi alla normativa di riferimento / n. rettifiche occorse*100 < ____		

FUNZIONI POLIZIA LOCALE

SCHEDA DAL 15 AL N.17

Servizi di Polizia stradale e pronto intervento – scheda n.15

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		AREA POLIZIA MUNICIPALE UFFICIO PRONTO INTERVENTO - POLIZIA STRADALE
CENTRO DI RESPONSABILITA' Ref. Ag. Scelto Cristiano Frattini Indirizzo piazza Martiri della Libertà 13 Tel. 032198194 e-mail pm@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'ufficio Pronto Intervento – Polizia Stradale svolge, principalmente, un servizio a valenza esterna di tutela della sicurezza dei cittadini in tutti quei settori di attività, in particolare quella stradale, ove possono verificarsi pubblici o privati infortuni. Nel particolare: ➤ previene ed accerta le violazioni in materia di circolazione stradale, rileva gli incidenti stradali, predispone ed esegue i servizi diretti a regolare il traffico, ad effettuare scorte per la sicurezza della circolazione, a garantire la tutela ed il controllo sull'uso delle strade; ➤ concorre alle operazioni di soccorso automobilistico e stradale in genere e collabora all'effettuazione di rilevazioni per studi sul traffico; ➤ collabora con i servizi dell'ente alla definizione di piani e progetti relativi alla mobilità, nonché di pianificazione urbanistica inerente la realizzazione d'infrastrutture viarie; ➤ collabora con i Servizi Urbanistica e Ambiente e Opere Pubbliche relativamente ai vari livelli di pianificazione urbanistica ed alla realizzazione di infrastrutture viarie e della sosta; ➤ è responsabile della pianificazione e progettazione della mobilità urbana ➤ svolge atti amministrativi relativi al Piano Urbano del Traffico; ➤ cura la segnaletica verticale ed orizzontale; ➤ collabora e coadiuva gli altri servizi dell'ente nelle attività di protezione civile; ➤ collabora, in ausilio alle forze di polizia, al mantenimento dell'ordine pubblico, alla sicurezza dei cittadini, alla loro incolumità e alla tutela della proprietà; ➤ presta soccorso nel caso di pubblici o privati infortuni; ➤ gestisce il servizio di vigilanza degli immobili comunali.	
Modalità di erogazione	Con tutto il personale presente, di massima 6 agenti suddivisi in 2 turni ed un ufficiale quando presente, viene effettuato attraverso una pattuglia automontata composta da due agenti, per ogni turno. Rilevante è, pure, il lavoro di compilazione degli atti effettuato presso gli uffici a seguito degli accertamenti effettuati all'esterno, d'iniziativa o su richiesta, in particolare per ciò che attiene all'infortunistica stradale. L'ufficio, situato al piano primo ed accessibile al pubblico diversamente abile tramite ascensore, rispetta il seguente orario prestabilito di apertura: da lunedì a sabato dalle ore 09.00 alle ore 10.30 ed il martedì anche dalle ore 16.00 alle ore 17.00. Al di fuori degli orari di apertura, in caso di scarsità di personale, è possibile contattare gli operatori su telefono cellulare al quale viene deviata la chiamata in entrata dal centralino.	
Tipologia di utenza	Tutti i Cittadini residenti e non residenti, Servizi Urbanistica e Ambiente e Opere Pubbliche del Comune di Bellinzago Novarese, forze dell'ordine.	
Prodotti:	➤ Verbali; ➤ Annotazioni di servizio;	

	➤ Relazioni incidenti stradali; ➤ Posti di controllo effettuati;			
	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	ACCESSO AGLI SPORTELLI Piano terra Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura	N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA / N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	(Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi) TELEFONO FAX (internet)	N. RICHIESTE CON TELEFONO- FAX-MAIL EVASE / N. TOTALE RICHIESTE CON TELEFONO-FAX- MAIL		
TEMPESTIVITA'	TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	N. INTERVENTI ENTRO TEMPO PREVISTO / N. INTERVENTI		
TRASPARENZA	ACCESSO AGLI ATTI	N. ACCESSI CONSENTITI / N. ACCESSI RICHIESTI		
EFFICACIA – CONFORMITA'	CONFORMITA' DEL SERVIZIO EROGATO	N. RICORSI ACCOLTI / N. VERBALI		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	COERENZA DELLA PRESTAZIONE	N. SEGNALAZIONI VERIFICATE / N. TOTALE SEGNALAZIONI		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N. INTERVENTI CONCLUSI SENZA RICHIESTE DI INTEGRAZIONI / N. TOTALE INTERVENTI		

Controllo attività economiche e produttive, ambiente e territorio – Scheda n.16

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		AREA POLIZIA MUNICIPALE Ufficio Controllo attività economiche e produttive, ambiente e territorio – Polizia Giudiziaria
CENTRO DI RESPONSABILITA' Ref. Comm. Mauro Rognoni Indirizzo piazza Martiri della Libertà 13 Tel. 032198194 e-mail pm@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato		L'ufficio svolge, principalmente, un servizio a valenza esterna di tutela della sicurezza dei cittadini in tutti i settori in cui deve essere garantito l'ordinato svolgimento della vita sociale, in particolare con l'attività di contrasto alle violazioni, con esclusione di quelle al codice della strada, anche di carattere penale a valenza generale. Nel particolare: ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia urbana; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia rurale; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di igiene e sanità; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia veterinaria; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti edilizi; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamentiannonari; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti sul commercio in sede fissa e su aree pubbliche, compreso l'abusivismo commerciale; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti metrici (pesi e misure), nonché in leggi e regolamenti sulla tutela del consumatore; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti di polizia mortuaria; ➤ garantisce, mediante controlli ed accertamenti preventivi e repressivi, il rispetto delle norme contenute in leggi e regolamenti sulla tutela dei beni culturali, ambientali e paesistici, delle aree protette, sullo smaltimento dei rifiuti, su caccia, pesca, agricoltura e forestazione; ➤ segnala ai servizi dell'ente ed agli organi preposti le violazioni a norme tributarie; ➤ svolge attività di accertamento per Uffici Extracomunali (Procure della Repubblica, Tribunali, Preture, Prefettura, Questura, Regione, Provincia, Ufficio Metrico, ecc.), nonché per tutti gli Uffici comunali (Anagrafe, Stato Civile, Leva, Ragoneria, Tecnico, Assistenza Sociale, ecc.); ➤ cura l'osservanza delle leggi e dei regolamenti generali e speciali dello Stato, delle Province e dei Comuni, nonché delle ordinanze delle Autorità; ➤ collabora con gli altri servizi dell'ente alla definizione di piani e progetti relativi alle attività economiche e produttive, all'ambiente e territorio, nonché di pianificazione inerente le citate attività; ➤ prende notizia dei reati, d'iniziativa o con la ricezione di denunce o querele,

	impedisce che vengano portati a conseguenze ulteriori, ne ricerca gli autori, compie gli atti necessari per assicurare le fonti di prova e raccogliere quant'altro possa servire per l'applicazione della legge penale; ➤ svolge ogni indagine e attività disposta o delegata dall'autorità giudiziaria.			
Modalità di erogazione	Con personale di volta in volta individuato, di massima 2 agenti per attività, vengono effettuati accertamenti a campione nei vari settori. Rilevante è, pure, il lavoro relativo agli accertamenti giudiziari effettuato d'iniziativa o su delega della Procura della Repubblica, nonché quelli effettuati a richiesta di vari Uffici, sia interni e sia esterni all'Ente. L'ufficio, situato al piano primo ed accessibile al pubblico diversamente abile tramite ascensore, rispetta il seguente orario prestabilito di apertura: da lunedì a sabato dalle ore 09.00 alle ore 10.30 ed il martedì anche dalle ore 16.00 alle ore 17.00. Al di fuori degli orari di apertura, in caso di scarsità di personale, è possibile contattare gli operatori su telefono cellulare al quale viene deviata la chiamata in entrata dal centralino.			
Tipologia di utenza	Tutti i Cittadini residenti e non residenti, (Procure della Repubblica, Tribunali, Preture, Prefettura, Questura, Regione, Provincia, Ufficio Metrico, ecc.), nonché tutti gli Uffici comunali (Anagrafe, Stato Civile, Leva, Ragioneria, Tecnico, Assistenza Sociale, Commercio e Turismo, ecc.);			
Prodotti:	➤ Accertamenti a seguito di richiesta altri Uffici; ➤ Comunicazioni notizie di reato; ➤ Controlli effettuati.			
	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	ACCESSO AGLI SPORTELLI Piano terra Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura	N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA / N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	(Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi) TELEFONO FAX (internet)	N. RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL EVASE / N. TOTALE RICHIESTE CON TELEFONO-FAX-MAIL		
TEMPESTIVITA'	TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	N. ACCERTAMENTI ENTRO TEMPO PREVISTO (15 gg.) / N. ACCERTAMENTI		

TRASPARENZA	ACCESSO AGLI ATTI	N. ACCESSI CONSENTITI / N. ACCESSI RICHIESTI		
EFFICACIA – CONFORMITA’	CONFORMITA’ DEL SERVIZIO EROGATO	N. RICORSI ACCOLTI / N. VERBALI		
EFFICACIA – AFFIDABILITA’	COERENZA DELLA PRESTAZIONE	N. SEGNALAZIONI VERIFICATE / N. TOTALE SEGNALAZIONI		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	ESAUSTIVITA’ DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N. INTERVENTI CONCLUSI SENZA RICHIESTE DI INTEGRAZIONI / N. TOTALE INTERVENTI		

Servizi amministrativi P.L. – scheda n.17

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		AREA POLIZIA MUNICIPALE
		Ufficio Amministrazione – Sanzioni e contenzioso
CENTRO DI RESPONSABILITA' Ref. Ass. Luisa Delvecchio Indirizzo piazza Martiri della Libertà 13 Tel. 032198194 e-mail pm@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Principali caratteristiche del servizio erogato		L'ufficio Amministrazione–Sanzioni e contenzioso svolge servizi, sia a valenza esterna di rappresentanza in giudizio, ricezione comunicazioni inerenti la sicurezza pubblica da parte dei cittadini e gestione delle sanzioni amministrative e sia a valenza interna di segreteria del Corpo con compiti di gestione amministrativa e di aggiornamento del personale. Nel particolare: ➤ provvede, a richiesta delle parti, alla bonaria composizione dei dissidi privati; ➤ gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle denunce di infortunio sul lavoro alla Procura della Repubblica presso la Pretura Circondariale, alla Questura ed all'A.S.L.; ➤ gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle comunicazioni di cessione fabbricato alla Questura ed alla Stazione Carabinieri; ➤ gestisce la ricezione, la registrazione e la successiva trasmissione delle comunicazioni di ospitalità, assunzione e cessione di beni immobili a persone straniere alla Questura; ➤ gestisce i procedimenti amministrativi ed il rilascio di permessi per la circolazione e la sosta dei veicoli; ➤ gestisce i procedimenti amministrativi ed il rilascio di autorizzazioni e nulla-osta per le materie relative al Codice della Strada; ➤ adotta ordinanze per la temporanea sospensione o modifica della circolazione stradale; ➤ gestisce i procedimenti e gli atti inerenti i Trattamenti Sanitari Obbligatori; ➤ gestisce i procedimenti ed il rilascio di autorizzazioni per la regolarizzazione dei passi carrabili mediante apposizione dello specifico segnale; ➤ collabora alla redazione e modifica dei Regolamenti Comunali; ➤ presta collaborazione e supporto, con elaborazione di relazioni e pareri, su richiesta degli altri Servizi Comunali; ➤ attua, su richiesta di Enti Scolastici, corsi di educazione stradale; ➤ istruisce il personale del Corpo aggiornandolo periodicamente sulle materie di competenza; ➤ svolge attività di rappresentanza in occasione di cerimonie alle quali partecipa di scorta al gonfalone del Comune o della bandiera di rappresentanza; ➤ cura i rapporti con il pubblico; ➤ gestisce le procedure sanzionatorie, compresa la rappresentanza dell'ente in giudizio ove consentita dalle norme, la formazione delle ordinanze di ingiunzione, di confisca e di alienazione di beni confiscati e della procedura di recupero crediti, inerenti le violazioni al Codice della Strada, nonché quelle relative alle violazioni di leggi e regolamenti, per le quali non risultano competenti per materia Responsabili di altri servizi dell'ente.
Modalità di erogazione		Viene effettuato con personale assegnato di volta in volta, di massima 1 agente od un ufficiale quando presente. Rilevante è il lavoro inerente la gestione delle sanzioni

	amministrative e quello relativo alle funzioni di segreteria del Corpo. L'ufficio, situato al piano primo ed accessibile al pubblico diversamente abile tramite ascensore, rispetta il seguente orario prestabilito di apertura: da lunedì a sabato dalle ore 09.00 alle ore 10.30 ed il martedì anche dalle ore 16.00 alle ore 17.00. Al di fuori degli orari di apertura, in caso di scarsità di personale, è possibile contattare gli operatori su telefono cellulare al quale viene deviata la chiamata in entrata dal centralino.			
Tipologia di utenza	Tutti i Cittadini residenti e non residenti, Servizi del Comune di Bellinzago Novarese, Autorità giudiziaria, fornitori, Enti scolastici, forze dell'ordine.			
Prodotti:	➤ Rilascio autorizzazioni C.d.S.; ➤ Ordinanze sospensione o limitazione della circolazione; ➤ Ordinanze ingiunzioni; ➤ Erogazione corsi educazione stradale ed alla legalità; ➤ Rappresentanza in giudizio; ➤ Determine del Responsabile del Corpo; ➤ Rilascio permessi alla sosta; ➤ Predisposizione o pareri regolamenti comunali.			
	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	ACCESSO AGLI SPORTELLI Piano terra Posizione ed accesso evidenziati con segnaletica d'interno, così come i giorni e gli orari di apertura	N. GIORNATE LAVORATIVE CON APERTURA / N. GIORNATE LAVORATIVE UFFICIALI		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	(Modalità di informazione sulla erogazione dei servizi) TELEFONO FAX (internet)	N. RICHIESTE CON TELEFONO- FAX-MAIL EVASE / N. TOTALE RICHIESTE CON TELEFONO-FAX- MAIL		
TEMPESTIVITA'	TEMPO MEDIO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	N. RISPOSTE ENTRO TEMPO PREVISTO (30 gg.)/N. RICHIESTE		
TRASPARENZA	ACCESSO AGLI ATTI	N. ACCESSI CONSENTITI / N. ACCESSI RICHIESTI		
EFFICACIA – CONFORMITA'	CONFORMITA' DEL SERVIZIO EROGATO	N. RICORSI ACCOLTI / N. VERBALI		

EFFICACIA – AFFIDABILITA'	COERENZA DELLA PRESTAZIONE	N. VERIFICATE / N. TOTALE SEGNALAZIONI		
EFFICACIA – COMPIUTEZZA	ESAUSTIVITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA	N. PROCEDIMENTI CONCLUSI SENZA RICHIESTE DI RIESAME / N. TOTALE PROCEDIMENTI		

Funzioni istruzione pubblica
SCHEDA NN. 18 e 19

Servizi all'infanzia scheda n18.

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO PER LA PRIMA INFANZIA – NIDO “G.PASTORE”		
CENTRO DI RESPONSABILITA' Servizi per l’infanzia RESPONSABILE: Rozzarin Fiorella P.zza Martiri per la Libertà 13 28043 Bellinzago (No) Tel.e fax: 0321/924728. assistenza@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Il servizio è di competenza dell’Area Servizi alla Persona – servizi per l’infanzia ed ha interconnessione con i seguenti servizi comunali e non: - Ufficio finanziario - Biblioteca di Bellinzago Novarese e altri servizi culturali e socio-educativi del territorio comunale e limitrofi; - Consorzio CISAS			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :	Garantire un servizio socio-educativo diretto ai bambini da 0-3 anni: il servizio collabora con le famiglie per favorire l’armonico sviluppo della personalità infantile con un’azione di integrazione all’apporto prioritario della famiglia stessa. L’accesso è regolato secondo modalità contenute nel vigente regolamento approvato con deliberazione CC. N. 36 in data 27.11.2008. Si preparano nel corso dell’anno scolastico occasioni di apertura e conoscenza del servizio ed iniziative ludiche per bambini non frequentanti.			
Attività del servizio:	Il servizio nello specifico si occupa della Gestione del nido comunale ed in particolare della 1. preparazione dei pasti per gli utenti del nido 2. organizzazione iniziative ludico educative rivolte ai bambini 0-3 anni 3. organizzazione iniziative a sostegno della genitorialità, in collaborazione con altre agenzie educative e culturali del territorio. 4. offerta di attività di laboratorio/manuali per adulti che affiancano i bambini in questa fascia d’età, anche non frequentati, organizzati durante appositi momenti di apertura del servizio o c/o lo spazio appositamente individuato nella biblioteca locale.			
Prodotti:	.Ore/Attività socio educative secondo progetti mirati all’età anagrafica .Pasti preparati .Laboratori .2 settimane di nido estivo secondo gli accordi decentrati e delibera GC 44 del 15.05.2012: dall’01.07.2013 al 12.07.2013.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	n. posti disponibili	n.posti disponibili/n. richieste di accesso al servizio		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Informazioni e modelli pubblicati sul sito, periodi inviti alle iniziative	n. informazioni/n. procedimenti di competenza		
TEMPESTIVITA'	Rispetto dei termini da regolamento. Controllo dei pagamenti mensili delle rette	Determine su presa d’atto delle liste d’attesa. Rilevazione di richieste di riduzione per Isee		

TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti l'accesso al servizio ed alle iniziative programmate	n. modelli schemi in uso e pubblicità circa eventi ricreativi		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Modalità di controllo di gestione sui servizi erogati/prodotti/ generi di consumo	Elaborazione di strumenti di autocontrollo e di sintesi delle iniziative educative e attività espresse		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi, attenzione alle segnalaz.servizi socio-assistenziali	n.reclami/ n.istanze		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	n. delle istanze a vario titolo espresse	n. Istanze presentate/ istanze accolte		

Trasporto scolastico scheda n.19

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI SERVIZIO SEGRETERIA CENTRO DI COSTO : TRASPORTI SCOLASTICI		
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO SEGRETERIA Barbero Margherita Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 924711 e-mail : segreteria@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:	Settore Area amministrativa Affari Generali – Ufficio Segreteria : Centro di costo a valenza esterna. Interconnessioni con i seguenti servizi: Servizi finanziari Servizi sociali Servizi tecnici Servizi Polizia Municipale Direzione Didattica Stakeholders : utenti servizio trasporto, nuclei familiari di appartenenza degli utenti, Direzione Didattica. Orario di servizio : da lunedì a venerdì secondo gli orari di entrata e uscita dalla scuola prestabiliti dalla Direzione Didattica e in conformità al calendario scolastico. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento – n. 1 B5 Collaboratore amministrativo. Risorse strumentali in dotazione : Automezzi in dotazione al Comune.			
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :	Servizio rivolto a garantire l'effettiva attuazione del diritto allo studio L.R. n. 28/2007.			
Attività del servizio:	Servizio attuato in economia. Attività di verifica e valutazione del servizio erogato. Attività informative di sportello secondo gli orari prestabiliti di accesso. : diritto al servizio, orari, costi, accesso ai benefici economici, ecc. Attività pratiche d'ufficio : iscrizione, aggiornamento banca dati utenti, controllo anagrafico ed economico posizioni utenti, rapporti con famiglie. Gestione rapporti con Istituto scolastico. Il servizio viene assicurato per entrambi gli ordini di scuola per gli studenti residenti nelle frazioni e solo per gli studenti della scuola primaria residenti nel capoluogo.			
Prodotti:	Attività informative e organizzative del servizio Predisposizione atti amministrativi quali deliberazioni, determinazioni, certificazioni.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	Accessibilità sportelli	Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Rapporto tra totale accessi disponibili	Nr. accessi utilizzati/nr.		

	e quelli utilizzati	accessi disponibili		
TEMPESTIVITA'	Tempistica di istruzione delle domande	Tempo intercorrente tra richiesta e ammissione		
TRASPARENZA	Accessibilità informazioni e modulistica	n. giorni necessari per aggiornamento sito		
EFFICACIA CONFORMITA'	Conformità informazioni richieste agli utenti rispetto requisiti richiesti per accesso	Nr. richieste accolte/nr. richieste pervenute		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Giornate di servizio garantito durante l'a.s. rispetto alle giornate del calendario scolast.	N. giornate di servizio erogato/n. giornate previste calendario scolast.		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Adeguatezza del servizio ai bisogni degli utenti	Giorni necessari per ottenere rilascio abbonamento		

Funzioni relative alla Cultura

SCHEDA NN. 20 – 21

Biblioteca scheda n.20

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SETTORE AREA AMMINISTRATIVA - AFFARI GENERALI SERVIZIO SEGRETERIA CENTRO DI COSTO : BIBLIOTECA COMUNALE		
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO SEGRETERIA Barbero Margherita Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 924711 e-mail : segreteria@comune.bellinzago.no.it		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:		Settore Area amministrativa Affari Generali – Ufficio Segreteria : Centro di costo a valenza esterna. Interconnessioni con i seguenti servizi: Servizi finanziari Servizi sociali Servizi tecnici Direzione Didattica Stakeolders : utenti associazione B.A.N.T. (Biblioteche Associate Novara e Ticino), Direzione Didattica. Orario di servizio : da martedì a venerdì 09,00/13,00 e 15,00/19,00 – sabato 15,00/19,00 Orario di apertura al pubblico : da martedì a venerdì 11,00/12,00 e 15,30/18,30 – sabato 15,30/18,30. Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Responsabile del procedimento – n. 1 servizio civilista – n. 1 volontario. Risorse strumentali in dotazione : Arredi specifici in dotazione alle biblioteche – dotazione libraria 28.494 volumi - periodici e riviste – dischi - 4 pc – 2 stampanti – scanner/fotocopiatore – videoproiettore – proiettore diapositive – microfono.		
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :		Servizio rivolto alla promozione della lettura in tutti i suoi aspetti, l'informazione, l'alfabetizzazione, l'istruzione e la cultura.		
Attività del servizio:		Gestione istituzionale (abbonamenti, acquisto libri, banche dati) Servizio agli utenti (prestito, consulenza) Attività promozionali alla lettura (iniziative per bambini, per ragazzi, per adulti) Gestione spazi e attrezzature Gestione sistema informatico Gestione amministrativa Gestione e programmazione degli eventi culturali quali conferenze, incontri con autori, laboratori culturali e didattici, mostre, ecc.		
Prodotti:		Attività informative e organizzative del servizio Prestiti Partecipazione a consiglio di biblioteca Predisposizione atti amministrativi quali deliberazioni, determinazioni, verbali, pratiche contributi, statistiche.		
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	Accessibilità sportelli	Ore di sportello settimanali/ore di servizio settimanali		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale BANT delle notizie e appuntamenti	n. manifestazioni organizzate/ n. notizie pubblicate		

TEMPESTIVITA'	n. giorni di anticipo di pubblicazione rispetto data eventi	n. medio di giorni di anticipo della pubblicazione rispetto data eventi		
TRASPARENZA	Rendere ai fruitori informazioni e modalità di accesso al portale BANT	N. comunicati informativi e risposte a richieste via web, fax, e mail		
EFFICACIA CONFORMITA'	Conformità dell'offerta rispetto alla domanda di lettura	Nr. prestiti annuali /nr. richieste pervenute		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Affidabilità della programmazione	Interventi programmati/ interventi realizzati		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	Realizzazione della programmazione	Eventi programmati/eventi realizzati		

Manifestazioni culturali scheda n.21

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		AREA - SERVIZIO CENTRO DI COSTO :		
CENTRO DI RESPONSABILITA' RESPONSABILE SERVIZIO		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Via Matteotti, 34 – Bellinzago Novarese Tel. 0321 9247... e-mail :				
Contesto organizzativo:				
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :				
Attività del servizio:				
Prodotti:				
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA				
ACCESSIBILITA' MULTICANALE				
TEMPESTIVITA'				
TRASPARENZA				
EFFICACIA CONFORMITA'				
EFFICACIA – AFFIDABILITA'				
EFFICACIA - COMPIUTEZZA				

Funzioni nel settore sportivo ricreativo

Scheda n.22

Funzioni relativi al territorio e ambiente

Schede da n.23 a n.26

Funzioni nel settore sociale

Schede nn. 27 e 28

Servizi socio assistenziali - scheda n.27

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	ASSISTENZA SOCIALE/SERVIZI SOCIALI
CENTRO DI RESPONSABILITA' Servizi alla Persona RESPONSABILE: Rozzarin Fiorella P.zza Martiri per la Libertà 13 28043 Bellinzago (No) Tel.e fax: 0321/924728. assistenza@comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Contesto organizzativo:	Il settore è all'interno dell'Area Servizi alla Persona ed ha una forte interconnessione con i servizi socio-assistenziali delegati al Consorzio C.I.S.AS. con sede a Castelletto Sopra Ticino per le progettualità che si intersecano. Gli uffici comunali e altri servizi di maggiore interazione sono: - Uffici comunali diversi - altri servizi socio-assistenziali e socio-educativi del territorio comunale e limitrofi; - Istituto Comprensivo scolastico "Antonelli"; - A.T.C. di Novara; - Patronati cisl, cgil, acli - Regione Piemonte - Associazioni di volontariato Stakeholders: destinatari dei servizi offerti e loro familiari, referenti degli enti sopra citati Orario servizio: standard di apertura dell'ufficio dalle 9,00 alle 12,00 Risorse umane interne impiegate: n.1 responsabile dell'area Risorse strumentali in dotazione: arredi ufficio, dotazione informatica e telefonica, 3 automezzi dati in comodato d'uso alle associazioni.
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :	Garantire tutti quegli interventi sociali non demandati al Consorzio, che insistono sulla promozione dell' "agio" e non sulla gestione del "disagio" affidato in modo precipuo al Consorzio Socio-assistenziale (CISAS) di cui il Comune di Bellinzago Nov. fa parte con altri 10 Comuni.
Attività del servizio:	Il settore nello specifico si occupa di interessare collaborazioni mirate con i vari attori istituzionali ed associati, con particolare riferimento a: 1) Collaborazione a progetti di intervento a sostegno degli stranieri. 2) Collaborazione a progetti di intervento a sostegno dell'emarginazione e povertà grave. 3) Diffusione e gestione dei contributi regionali per il sostegno alla locazione. 4) Assegnazione alloggi di Edilizia residenziale pubblica e gestione delle emergenze abitative con Cisas e delle morosità colpevoli ed incolpevoli degli alloggi di ERP. 5) Riconoscimento delle condizioni di indigenza o soglia di povertà Isee e Assegnazione dei eventuali ulteriori contributi/riduzioni con progettualità condivise con Cisas. 6) Riconoscimento, mediante convenzione con i CAAF, dei contributi derivanti da normative nazionali (contributi per la maternità, contributi per i nuclei familiari numerosi, bonus gas ed energia) 7) gestione in collaborazione con il Cisas e le associazioni del territorio per interventi assistenziali diversi (distribuzione di pacchi alimentari, recupero di figure adulte per affidamenti diurni, educativi, di nuclei familiari per situazioni bisognose di supporto o affiancamento)

	8) attività condivise con il CISAS a sostegno della disabilità grave			
Prodotti:	.Contatti/Attività con stranieri e relativi nuclei per percorsi di conoscenza della lingua, informazioni per alloggi popolari e/o morosità, sostegno a fragilità . gestione edilizia sociale con bando per graduatoria ed assegnazioni . Azioni per le morosità di alloggi popolari e comunali, collaborazione con CISAS per sfratti . raccordo con associazioni volontariato per pacco alimentare, presenza c/o servizi, affiancam. ad altre famiglie o minori . Assegni sociali con patronati e collaborazione per Bonus gas/energia . istruttoria e gestione contributo regionale per la locazione			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	Cartellonistica per accesso differenziato fra servizi sociali e socio-assistenziali	n.postazioni di accesso ai servizi con orari e servizi erogati		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Immissione materiale scaricabile dal sito ed informativa tramite la lavagna luminosa	n. accessi e/o invi alla mail list		
TEMPESTIVITA'	Massima chiarezza circa i servizi "ottenibili", modalità di richiesta e scadenze	n. comunicazioni circa la/le sedi dove esplicitare le richieste e, se in possesso, i tempi di erogazione del beneficio		
TRASPARENZA	Pubblicizzazione a largo raggio delle informazioni inerenti l'accesso ai servizi e sulle modalità di accesso	Informative e aggiornamenti periodici circa l'intero iter per l'ottenimento		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Accesso agli uffici per chiarimenti ed informazioni	n. contatti fisici , posta elettronica		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi	n.reclami/ n.istanze prese in carico		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	gestione istanze/reclami espressi a vario titolo espresse	n. Istanze presentate/ istanze esaminate		

Servizi per l'infanzia – scheda n.28

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE	SERVIZI EDUCATIVI-MINORI
CENTRO DI RESPONSABILITA' Servizi alla Persona RESPONSABILE: Rozzarin Fiorella P.zza Martiri per la Libertà 13 28043 Bellinzago (No) Tel.e fax: 0321/924728. assistenza@comune.bellinzago.no.it	ANNO DI RIFERIMENTO 2012
Contesto organizzativo:	Il settore è all'interno dell'Area Servizi alla Persona e per la gestione della diversabilità minorile rimane strettamente interconnessa con i servizi socio-assistenziali delegati al Consorzio C.I.S.AS. con sede a Castelletto Sopra Ticino per progettualità che si intersecano. Gli uffici comunali e altri servizi di maggiore interazione sono: - Uffici comunali diversi - altri servizi socio-assistenziali e socio-educativi del territorio comunale e limitrofi; - Istituto Comprensivo scolastico "Antonelli"; - ALTRI Istituti scolastici di diverso ordine e territorio; - Provincia di Novara; - Patronati per certificaz.lsee e istruttoria diritto allo studio regionale - Regione Piemonte - Associazioni di volontariato per centro estivo Stakeholders: destinatari dei servizi offerti e loro familiari, referenti degli enti sopra citati Orario servizio: standard di apertura dell'ufficio dalle 9,00 alle 12,00 Risorse umane interne impiegate: n.1 responsabile dell'area Risorse strumentali in dotazione: arredi ufficio, dotazione informatica e telefonica, 2 automezzi dati in comodato d'uso alle associazioni.
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :	Il servizio si occupa dell'esercizio delle funzioni amministrative relative: - All'"assistenza scolastica" volta a facilitare la frequenza scolastica e l'accesso al diritto allo studio, a consentire l'inserimento nelle strutture scolastiche e la socializzazione dei minori in difficoltà e di apprendimento, tendere all'eliminazione dei campi di evasione e di inadempienze all'obbligo scolastico. - alle attività integrative: Centri estivi e servizi a sostegno della scuola dell'obbligo in accordo con l'Istituto Comprensivo. - Interlocazione con la Fondazione "Asilo Infantile De Medici" per trasferimento fondi, inserimenti problematici, collaborazioni per progetti inseriti nel filone NpL e di continuità con il Nido comunale.
Attività del servizio:	Il settore nello specifico si occupa di intessere collaborazioni mirate con i vari attori istituzionali ed associati, con particolare riferimento a: 9) organizzazione dei centri estivi 10) attivazione e riproposizione di convenzione con Istituto Comprensivo per lo svolgimento delle funzioni miste (pulizia, refezione, trasporto) e sostegno contributivo per attività integrative. 11) attività amministrative volte a garantire l'assistenza integrativa agli alunni diversamente abili in accordo con Provincia e scuole superiori di secondo grado, convenzione con Cisas per accompagnamento/assistenza alla persona e studio circa l'impiego al meglio della risorsa

	comunale per trasporti vicini presso scuole di ordine inferiore. 12) Accesso alle scuole per disabili: gestione delle risorse economiche con rendicontazione di parte delle stesse alla provincia. 13) attività amministrative attribuite al comune per il riconoscimento dei contributi di borse di studio, libri e assegni di studio di competenza regionale: istruttoria delegata al Caaf-Cisl, controllo e trasmissione dati alla Regione. 14) collaborazione con gli uffici comunali e consorzi per governare le richieste di riduzione ai costi per l'accesso ai servizi a domanda individuale, controllo certificazioni isee e reddituali.			
Prodotti:	. Gestione famiglie richiedenti il Centro Estivo, trasmissione atti, controllo introiti e spese; . Coinvolgimento territorio per iniziative a favore del CE, collaborazione co-progettuale con associazione che gestisce il principale corpo delle iniziative; . raccordo con uff. segreteria e CISAS per gestione di alcune richieste di tariffe agevolate per mensa e per scuolabus(soglia ISEE); . Rapporti con regione per richieste libri testo, borse studio e assegni di studio: affidamento istruttoria a caf, verifica requisiti, trasmissione finale e distribuzione fondi.			
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO
ACCESSIBILITA' FISICA	Cartellonistica per accesso differenziato fra servizi sociali e socio-assistenziali	n.postazioni di accesso ai servizi con orari e servizi erogati		
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Immissione materiale scaricabile dal sito ed informativa tramite la lavagna luminosa	n. accessi e/o invi alla mail list		
TEMPESTIVITA'	Massima chiarezza circa i servizi "ottenibili", modalità di richiesta e scadenze	n. comunicazioni circa la/le sedi dove esplicitare le richieste e, se in possesso, i tempi di erogazione del beneficio		
TRASPARENZA	Pubblicizzazione a largo raggio delle informazioni inerenti l'accesso ai servizi e sulle modalità di accesso	Informative e aggiornamenti periodici circa l'intero iter per l'ottenimento		
EFFICACIA – CONFORMITA'	Accesso agli uffici per chiarimenti ed informazioni	n. contatti fisici , posta elettronica		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Correttezza dei procedimenti di accesso ai servizi	n.reclami/ n.istanze prese in carico		
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	gestione istanze/reclami espressi a vario titolo espresse	n. Istanze presentate/ istanze esaminate		

Funzioni relative allo sviluppo economico

SCHEDA N. 29

SERVIZI RELATIVI ALLE ATTIVITA' ECONOMICHE - SCHEDA N.29

COMUNE DI BELLINZAGO NOVARESE		SERVIZIO: attività economiche		
CENTRO DI RESPONSABILITA' Attività produttive RESPONSABILE: Francesca Giuntini		ANNO DI RIFERIMENTO 2012		
Contesto organizzativo:		Il servizio è di competenza dell'Ufficio attività Produttive scheda CS 21 La Responsabilità gestionale con provvedimento del sindaco n... in data È stata assegnata al Segretario Generale. Il servizio ha interconnessione con i seguenti servizi : - Suap convenzionato di Borgomanero - vigilanza - edilizia privata e urbanistica - ASL - Ufficio tributi Stakeholders: Utenti (cittadini, imprenditori, professionisti, artigiani, pubblici esercenti) Orario di apertura dello sportello Risorse umane impiegate: un istruttore amministrativo cat. C impiegato per il 65% dell'orario di lavoro settimanale (n.36)		
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale :		Garantire attraverso l'attività di programmazione indirizzo e controllo l'esercizio delle attività produttive nel rispetto delle norme di settore.		
Attività del servizio:		Il servizio nello specifico si occupa dell'analisi e approfondimento della normativa di riferimento, della Gestione dei procedimenti amministrativi di programmazione degli insediamenti produttivi, nonché quelli correlati all'esercizio delle attività produttive (commerciali, agricole, attività di somministrazione di alimenti e bevande e attività di pubblico intrattenimento).		
Prodotti:		Autorizzazioni e verifiche di SCIA per l'avvio delle attività certificate indicati nella scheda CS 21 Al servizio sono connessi n.99 procedimenti		
DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	VALORE RILEVATO	VALORE programmato
ACCESSIBILITA' FISICA	apertura dello sportello	n. ore di apertura/n. ore lavorate	n.26/36 settimanali	
ACCESSIBILITA' MULTICANALE	Numero canali disponibili (telefono, fax, mail) e quelli effettivamente utilizzati	n.canali di comunicazione utilizzati/n.totale canali disponibili		
TEMPESTIVITA'	Termine medio di conclusione dei procedimenti	Rispetto dei termini Termine medio	TERMINE MAX	

		intercorrente tra la data di acquisizione al protocollo di istanza/e avvio del procedimento di verifica	10 giorni	
		Termine medio intercorrente tra la data di acquisizione del protocollo dell'istanza e il rilascio del provvedimento finale	30 giorni	
TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito delle informazioni inerenti il procedimento	N. procedimenti pubblicati/ n. procedimenti inerenti il servizio n. modelli pubblicati/procedimenti di competenza del servizio	Pubblicazione delle informazioni di tutti i procedimenti 0/99	
EFFICACIA – CONFORMITA'	Rispetto delle norme di riferimento	n. rettifiche / n. provvedimenti rilasciati		
EFFICACIA – AFFIDABILITA'	Correttezza del procedimento	n. ricorsi /n. provvedimenti emessi n. reclami scritti/n. provvedimenti emessi	0/99	
EFFICACIA - COMPIUTEZZA	n. dei procedimenti portati a termine	Rapporto tra le istanze presentate e autorizzazioni rilasciate.	100%	
	Esaustività del servizio	Rapporto tra SIA presentate e Scia verificate n. richieste accolte/n. richieste pervenute	100%	
	N. posteggi	N.posteggi/ N.richieste.		