



COMUNE DI MISINTO

Provincia di Monza e della Brianza

Piazza P. Mosca n. 9 – 20826 MISINTO
tel. 02.96721010 – fax 02.96328437 C.F. 03613110158 – P.IVA 00758690960
e-mail: info@comune.misinto.mb.it
P.E.C.: comune.misinto@pec.regione.lombardia.it
www.comune.misinto.mb.it

Dalla Carta dei servizi revisionata nell'anno 2010

1- SERVIZIO AFFARI GENERALI

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

| Servizio | Fattore di Qualità | Referente | Indicatore | Standard |
|------------------------------------|---|--|------------|---|
| Diritto d'accesso e rilascio copie | Tempo di evasione della richiesta(30 gg.) | Marina Consonni, Graziella Terranova | Giorni | In base al regolamento: 30 giorni per i cittadini e 15 gg. per i consiglieri, salvo differimento termini |

2- SERVIZI DEMOGRAFICI

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

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

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

3- BIBLIOTECA, CULTURA, ISTRUZIONE

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

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

| | | | | |
|--|---|---------------|---|---------------------|
| Organizzazione di manifestazioni culturali | <ul style="list-style-type: none">- Partecipazione- Diversificazione e/o numero eventi organizzati | Rosa Paglione | Numero partecipanti per stagione rispetto alla capienza dell'area dedicata N° di manifestazioni in ambiti differenti | 60% 4 |
|--|---|---------------|---|---------------------|

4- SPORT E TEMPO LIBERO

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

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

5- COMMERCIO

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

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

| | | | | |
|--|----------------------------------|----------------|--------|--|
| Piccoli intrattenimenti in pubblici esercizi o circoli privati | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | 30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni |
| Autonoleggio con conducente (autovettura/autobus) | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | Min 30 gg. max 40 gg. dall'acquisizione della graduatoria |
| Attività di parrucchiere/estetista | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | 30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni |
| Ascensori/montacarichi | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | 30 gg. dalla comunicazione e di messa in esercizio |
| Agricoltori con vendita | Durata del procedimento (60 gg.) | Emanuela Piuri | Giorni | 30 gg. |
| Manifestazioni di sorte locale (tombole, lotterie etc.) | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | 20 gg. fatto salva acquisizione pareri organi esterni |
| Edicole | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | 30 gg. fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni |

| | | | | |
|--------------------------------------|--|----------------|--------|---|
| Distributori di carburanti | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | <ul style="list-style-type: none"> - 30 gg. per eventuali integrazioni - 10 gg. per richieste pareri organi esterni - 30 gg. per gli organi esterni dal ricevimento di richiesta dei pareri - 15 gg. dall'acquisizione dei pareri per il rilascio dell'autorizzazione |
| Subingressi e variazioni, cessazioni | Durata del procedimento | Emanuela Piuri | Giorni | <ul style="list-style-type: none"> - 30 gg. per subingressi e variazioni fatto salva acquisizione pareri organi interni ed esterni - 10 gg. per le cessazioni |
| Gestione orari e chiusure | Tempestività di adeguamento a norme di legge | Emanuela Piuri | | |

6- SERVIZI SOCIALI

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

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

| | | | | |
|---|--|------------------|---|--|
| Assistenza domiciliare anziani (S.A.D.) | <ul style="list-style-type: none"> - Casi trattati - Continuità del servizio, flessibilità | Stefania Bianchi | % Casi trattati / Casi necessari di trattamento % ore erogate/ore preventivate | 100% 100% |
| Servizio di teleassistenza per anziani | Tempestività trasmissione richiesta | Stefania Bianchi | Tempo | Immediato |
| Buono e voucher sociali | Assistenza nella compilazione rispetto dei tempi di presentazione e inoltro delle richieste previsti | Stefania Bianchi | %Richieste presentate nei tempi previsti/ Richieste pervenute | 100% |
| Consulenza per procedure inoltro domande di invalidità civile | Frequenza inoltro documentazione agli enti competenti | Stefania Bianchi | Periodicità | 2 volte al mese |
| Raccolta dichiarazioni di responsabilità ex legge 662/1996 per percettori di indennità di accompagnamento | Frequenza inoltro documentazione agli enti competenti | Stefania Bianchi | Periodicità | Annuale |
| Residenze Sanitario Assistenziali (R.S.A.) | Informazioni tempestive circa la tipologia delle strutture | Stefania Bianchi | Giorni | 10 gg. |
| Centro Diurno per Disabile (C.D.D.) | Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti | Stefania Bianchi | % Casi trattati/Casi necessari di trattamento | 100% |
| Servizio di Formazione Professionale (C.F.P.) | Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti | Stefania Bianchi | % Casi trattati/Casi necessari di trattamento | 100% |
| Servizio di Inserimento Lavorativo per disabili | Analisi, valutazione ed evasione richieste degli utenti | Stefania Bianchi | % Casi trattati/Casi necessari di trattamento | 100% |
| Asilo Nido | - Consulenza per la compilazione ed inoltro della domanda di iscrizione al servizio | Stefania Bianchi | Tempo | Immediato |
| | - Tempo di inserimento del bambino | Coordinatrice | Giorni | 15-30 gg. o diversa richiesta della famiglia |
| | - Trasmissione retta mensile alla famiglia | Stefania Bianchi | Periodicità | Mensile |
| | - Verifica sul percorso globale di apprendimento e di sviluppo psicosociale del bambino | Coordinatrice | Frequenza | 2 volte all'anno (min.) |
| | - Raccolta eventuali segnalazioni, lamentele, reclami, circa l'efficacia del servizio | Stefania Bianchi | Tempo | Immediato |

7- SERVIZI TECNICI

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

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

8- TRIBUTI

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

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

9- POLIZIA LOCALE

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

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