



Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità	Risultato 2010
Servizi URP	ampiezza orario di ricevimento	7,30 ore giornaliere dal lunedì al venerdì	Standard rispettato nel 99,8% dei casi
Richieste accesso Atti	Tempi per il rilascio di <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statuto</li> <li>• Regolamenti comunali in vigore</li> <li>• Deliberazione e determinazioni successive al 2002 (escluso allegati)</li> </ul>	Immediato al momento della presentazione della richiesta o entro la giornata	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempi per il rilascio documenti, per richieste di competenza del settore URP	Entro 30 giorni dalla richiesta salvo integrazioni o differimenti	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Tempi di risposta per l'accesso, per richieste di competenza di altri settori	Entro 30 giorni dalla richiesta salvo integrazioni o differimenti(*)	Standard rispettato nel 91% dei casi
Informazioni su attività e servizi dell'amministrazione	Tempi di risposta per informazioni telefoniche o di persona	Risposta immediata o entro la giornata	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Per risposte più complesse risposta entro 5 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Presentazione reclami	Tempi di risposta al reclamo	Entro 30 giorni dalla presentazione(*)	Standard rispettato nel 83% dei casi

(\*) L'Urp trasmette nel più breve tempo possibile la richiesta; la sua valutazione e il rispetto dei termini dipendono dal Settore competente.