

## TEMPI MEDI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI – ANNO 2014

### DIREZIONE SERVIZI CIVICI, LEGALITA' E DIRITTI

#### ANAGRAFE

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Rilascio carta d'identità	Tempo di consegna	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Rilascio certificazione di anagrafe	Tempo di consegna	Rilascio immediato	Rilascio immediato
Servizi di anagrafe a domicilio per utenti impossibilitati a deambulare	Tempo di consegna dalla richiesta	10 giorni	8 giorni
Convenzione per l'accesso informatico alla banca dati anagrafica dei cittadini residenti	Tempo di accesso alla banca dati	Da 1 a 7 giorni dalla conclusione della procedura amministrativa di autorizzazione	3 giorni
Servizi on line: prenotazione di certificati anagrafici	Tempo di prenotazione	Immediato	immediato
Rilascio attestato di soggiorno a cittadini appartenenti all'U.E. già residenti	Tempo di consegna dalla richiesta	30 giorni	20 giorni
Aggiornamento anagrafico a seguito della dichiarazione di dimora abituale per i cittadini extracomunitari	Tempo di registrazione	21 giorni	20 giorni
Cancellazione anagrafica (per irreperibilità e per mancato rinnovo della dichiarazione della dimora abituale)	Tempo di cancellazione	1 anno per irreperibilità 90 giorni per mancato rinnovo della dimora abituale	1 anno 45 giorni

Cambio di abitazione nell'ambito del Comune di Genova	Tempo di registrazione	2 giorni	2 giorni
Emigrazione in altro Comune	Tempo di cancellazione	5 giorni	4 giorni
Iscrizione anagrafiche	Tempo di iscrizione	2 giorni	2 giorni
Notifica assegnazione di numeri civici per nuove costruzioni	Tempo di notifica assegnazione o diniego numeri civici	30 giorni	25 giorni
Intitolazione strade o piazze e targhe commemorative	Tempo di istruttoria per l'inserimento all'ordine del giorno della seduta della Commissione per la Toponomastica cittadina	10 giorni	6 giorni
Attribuzione numerazione interna edifici	Tempo di inserimento del numero interno nella banca dati	Immediato	immediato
Rilascio tavole e stralci planimetrici e certificati relativi alle denominazioni stradali	Tempo di rilascio	Immediato per lo stralcio 3 giorni per i certificati 10 giorni per le tavole	immediato 2 giorni 6 giorni
Autenticazione di firma per alienazione dei beni mobili registrati	Tempo di autenticazione	Immediato	immediato
Registro del testamento biologico	Tempo di registrazione	Immediato	immediato
Unioni civili	Tempo di iscrizione	Immediato	immediato

### STATO CIVILE

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Rilascio di certificazione e/o estratto di nascita, di matrimonio, di decesso	Tempo di rilascio	Immediato	immediato
Servizi on line: prenotazione di certificati di stato civile con consegna a domicilio o ritiro presso la sede territoriale prescelta	Tempo di prenotazione	Immediato	immediato
Dichiarazione di nascita	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	Immediato

Riconoscimento di figlio naturale	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	immediato
Riconoscimento prenatale	Tempo di redazione dell'atto	Immediato	immediato
Trascrizione negli atti di Stato Civile dell'atto di nascita avvenuta all'estero di un cittadino italiano (atto pervenuto da Ambasciate e/o Consolati)	Tempo di trascrizione	90 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	45 giorni
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di adozione nazionale e/o internazionale pervenuto dal Tribunale per i minorenni	Tempo di trascrizione	30 giorni salvo particolari esigenze istruttorie	15 giorni
Trascrizione, negli atti di stato civile del decreto di cambiamento del cognome e/o del nome, pervenuto dal Ministero dell'Interno a dalla Prefettura	Tempo di trascrizione	30 giorni	15 giorni
Istanza per la pubblicazione on line del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	31 giorni	31 giorni
Ritiro istanza di avvenuta pubblicazione del sunto della domanda di modifica del nome e/o cognome	Tempo di consegna	Immediato	immediato
Giuramento e trascrizione del decreto di conferimento della cittadinanza italiana	Tempo di trascrizione dell'atto	Immediato	immediato
Dichiarazione riacquisto cittadinanza italiana per rientro in Italia di cittadini nati italiani che hanno perduto la cittadinanza per naturalizzazione straniera	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	15 giorni

Dichiarazione acquisto cittadinanza italiana di cittadini stranieri nati in Italia e qui residenti ininterrottamente al momento del compimento della maggiore età	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	15 giorni
Attestazione acquisto cittadinanza italiana di minori conviventi con genitore che ha acquisito la cittadinanza italiana	Tempo di completamento istruttoria	15 giorni	15 giorni
Riconoscimento cittadinanza italiana "jure sanguinis" ai discendenti di cittadini italiani emigrati all'estero	Tempo di completamento istruttoria	30 giorni	30 giorni
Pubblicazione di matrimonio	Tempi di pubblicazione all'Albo Pretorio on line	11 giorni	11 giorni
Rilascio nulla osta per celebrazione del matrimonio religioso	Tempo di rilascio	11 giorni	11 giorni
Trascrizione matrimonio religioso	Tempo di trascrizione	2 giorni	2 giorni
Trascrizione negli atti di Stato Civile del matrimonio/divorzio avvenuti all'estero relativi a cittadini italiani e pervenuti da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione	30 giorni	20 giorni
Annotazione sentenza di divorzio a margine dell'atto di matrimonio	Tempo di annotazione	2 giorni	2 giorni
Annotazione di riconciliazione su atto di matrimonio	Tempo di annotazione	2 giorni	2 giorni
Denuncia di morte (servizio di norma svolto dalle ditte di Onoranze Funebri)	Tempo di ricezione	Immediato	immediato
Verifica requisiti per concessione assegno maternità e per concessione assegno per nuclei familiari con almeno tre figli minori	Tempo di verifica	90 giorni	35 giorni

Trascrizione negli atti di Stato Civile del decesso avvenuto all'estero relativo a cittadini italiani e pervenuto da Ambasciate/Consolati	Tempo di trascrizione	30 giorni	30 giorni
<b>ELETTORALE</b>			
Iscrizione negli Albi degli Scrutatori, Presidenti di Seggio e Giudici Popolari	Tempo di ricezione	Immediato	immediato
Garanzia per il cittadino italiano residente all'estero (iscritto AIRE) di poter esercitare il proprio diritto di voto	Tempo di spedizione della cartolina di avviso dello svolgimento di elezioni amministrative ed europee	30 giorni prima delle consultazioni elettorali	30 giorni
Garanzia per il cittadino dell'Unione Europea di poter esercitare il proprio diritto di voto esclusivamente per le elezioni del Parlamento Europeo e/o per quelle Comunali e Municipali	Tempo di affissione del manifesto indicante la documentazione da presentare	90 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Parlamento Europeo 40 giorni prima delle consultazioni elettorali per il Comune e i Municipi	90 giorni
Consegna tessere elettorali	Tempo di consegna	entro la settimana antecedente le consultazioni	entro la settimana antecedente le consultazioni
Rilascio duplicato tessera elettorale	Tempo di rilascio	Immediato, previa verifica dei requisiti necessari, compresi i giorni delle Consultazioni	Immediato
Rilascio certificati di iscrizione nelle liste elettorali	Tempo di rilascio	24 ore per le candidature 48 ore per le richieste referendarie	12 ore per le candidature 24 ore per le richieste referendarie

<p>Garanzia, per il cittadino disabile, di poter esercitare il proprio diritto di voto</p>	<p>Tipologie agevolate di voto</p>	<p>1) voto assistito per elettori non vedenti o impossibilitati ad apporre il segno grafico senza accompagnatore;  2) voto domiciliare per elettori con dipendenza continuativa e vitale da apparecchiature elettromedicali oppure intrasportabili perché con gravissime infermità;  3) assegnazione a seggi accessibili per elettori con difficoltà di deambulazione</p>	<p>1) immediato previa verifica dei requisiti  2) rispetto dei termini stabiliti da circolare prefettizia  3) immediato previa verifica dei requisiti</p>
<p>Rilascio certificato esito di leva (per i riformati alla visita), iscrizione nelle liste di leva, dichiarazione ricostruzione foglio matricolare</p>	<p>Tempo di consegna</p>	<p>immediato</p>	<p>Immediato</p>
<p>Riconoscimento beneficio economico ai cittadini vittime di reato</p>	<p>Tempestività nell'erogazione del beneficio economico</p>	<p>30 giorni</p>	<p>15 giorni</p>
<p>Inserimento in lavori di pubblica utilità presso il Comune di Genova dei condannati per guida sotto l'influenza dell'alcool e/o in stato di alterazione psico-fisica per uso di sostanze stupefacenti</p>	<p>Tempestività dell'inserimento</p>	<p>30 giorni</p>	<p>15 giorni</p>

## DIREZIONE CULTURA

### SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
<p>Consulenze bibliografiche complesse</p> <p>Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate</p>	Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e il rilascio dell'informazione	Massimo 8 giorni	5 giorni
<p>Prestito di Sistema e Prestito interbibliotecario</p> <p>Reperimento di materiali non disponibili richiesti in prestito presso le biblioteche dello stesso Sistema Bibliotecario Urbano o presso biblioteche di altri Enti</p>	Percentuale di richieste soddisfatte a fronte delle richieste ricevute (con riferimento a tutte le richieste di prestito di Sistema più tutte le richieste di Prestito interbibliotecario esterno)	Percentuale di richieste soddisfatte a fronte delle richieste ricevute: non meno dell'80%	<p>Tempi medi di erogazione:</p> <p>Prestito di Sistema : 7 gg dalla richiesta</p> <p>Prestito interbibliotecario: i tempi di consegna del materiale dipendono dalla biblioteca esterna cui la richiesta viene inviata, oppure dai tempi del servizio postale per quanto concerne il materiale inviato all'esterno dalla Biblioteca Berio</p>

### MUSEI

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Visita libera dei Musei Civici	Tempo di erogazione	Erogazione immediata	Immediato
Accoglienza: informazioni al pubblico assistenza al pubblico	Tempo di erogazione	Erogazione immediata	Immediato
Comunicazione on line: aggiornamento sito dei Musei <a href="http://www.museidigenova.it">www.museidigenova.it</a>	Tempo di aggiornamento	Immediato	Immediato

Comunicazioni on line: servizio di newsletter	periodicità di invio della newsletter	Invio settimanale (previsto il giovedì nell'anno 2014)	Invio settimanale  Data l'assenza di iniziative in concomitanza con alcuni periodi festivi, non sono stati effettuati i 4 invii previsti nel mese di agosto e l'invio del giorno 24/4
---	---------------------------------------	--	---

### DIREZIONE SVILUPPO ECONOMICO

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Coordinamento progetti di addestramento lavorativo per persone con vario grado di difficoltà relazionale e sociale - efficacia dell'attività di orientamento (relativi a 876 progetti di orientamento)	Tempo di avviamento all'addestramento lavorativo	=====	6 mesi
Attività di supporto e coordinamento di iniziative di promozione commerciale e di animazione promosse dai CIV	Tempo di ottenimento delle autorizzazioni necessarie allo svolgimento di attività promozionali e di animazione	15 giorni	15 giorni
Autorizzazione commercio ambulante, concessione posteggi e chioschi in fiere e su strada	Tempo di rilascio della concessione dalla data di richiesta	45 giorni	38 giorni
Autorizzazione e concessione posteggi nei mercati	Tempo di rilascio dell'autorizzazione/concessione dalla data di richiesta	120 giorni	33 giorni
Somministrazione al pubblico di alimenti e bevande	Tempo di rilascio dell'autorizzazione dalla data di richiesta	90 giorni	47 giorni
Controlli su attività commerciali (su SCIA: segnalazione certificata di inizio attività)	Tempo di controllo formale	60 giorni	60 giorni

## POLIZIA MUNICIPALE

### REPARTO AMBIENTE

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Primo intervento	Minuti dal ricevimento della segnalazione	70 minuti	34 minuti
Comunicazione degli esiti degli accertamenti urgenti	Ore dal ricevimento della segnalazione	24 ore	12 ore
Accertamenti ordinari	Primo contatto con il cittadino per l'avvio dell'accertamento	10 giorni	10 giorni
	Definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti	30 giorni dall'avvio delle indagini	27 giorni

### REPARTO CONTRAVVENZIONI

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Consegna atti	Tempo di consegna	<30 giorni	La maggior parte in tempo reale. Per le ricerche in archivio mediamente 10 giorni
Consegna fotogrammi per transiti ZTL	Tempo di consegna	<5 giorni	La maggior parte in tempo reale. Per le ricerche in archivio mediamente 10 giorni
Chiusura richieste di storno	Tempo di chiusura	<15 giorni	11 giorni
Invio all'Ufficio Liquidazione e Mandati delle richieste di rimborso	Tempi di invio della richiesta all'ufficio competente	<45 giorni	25 giorni
Invio istanze annullamento all'Ufficio Contenzioso o ad altri uffici	Tempi di invio dell'istanza all'ufficio competente	<10 giorni	4 giorni

Risposta a richieste informazioni semplici su verbali o avvisi bonari	Tempi di risposta	Tempo reale	Tempo reale
Risposta a richieste informazioni complesse su verbali o avvisi bonari	Tempi di risposta	30 giorni	Per le informazioni non immediatamente erogate circa 18gg
Risposta a richieste informazioni semplici sulle cartelle esattoriali	Tempi di risposta	Tempo reale	Tempo reale
Risposta a richieste informazioni complesse sulle cartelle esattoriali	Tempi di risposta	<30 giorni	20 giorni
Rateazioni	Tempo di evasione della richiesta di rateazione	30 giorni	15 giorni

### SPORTELLO DEL CITTADINO

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Tempo risposta e-mail pervenute	Tempo di risposta	48 ore	24 ore
Controllo sull'andamento delle segnalazioni fino a loro soluzione	Tempo di monitoraggio e soluzione	30 giorni	25 giorni

### DIREZIONE STATISTICA

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Diffusione di dati statistici ed elaborazioni tematiche	Rispetto del calendario di pubblicazione consultabile sul portale della statistica <a href="http://statistica.comune.genoa.it">http://statistica.comune.genoa.it</a>	Rispetto della tempistica prevista	

Consulenze e particolari elaborazioni dati su richiesta del cittadino	Tempo di risposta	4 giorni lavorativi per dati disponibili presso la direzione; per estrapolazione a cura dei Sistemi Informativi inoltre della richiesta dati entro 2 giorni lavorativi	1,4 giorni (nel calcolo non sono state considerate le risposte telefoniche date in tempo reale)
Controllo della legittimità e corretta attività dei rilevatori ISTAT e dei rilevatori interni alla Civica Amministrazione	Tempo di risposta alla richiesta di controllo sull'identità del rilevatore	In tempo reale	In tempo reale

## DIREZIONE STAZIONE UNICA APPALTANTE E SERVIZI GENERALI

### ASSICURAZIONI

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Assicurazioni: istruzione richieste di risarcimento	Tempo istruzione pratica	5 giorni lavorativi	2,4 giorni
Recupero danni: istruzione pratiche	Tempo istruzione pratica	60 giorni lavorativi	49,5 giorni

## DIREZIONE AMBIENTE IGIENE ENERGIA

### UFFICI ARIA - ACQUA

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Autorizzazioni alle emissioni in via generale, modifica o trasferimento stabilimenti	Tempo rilascio autorizzazione	45 giorni	42 giorni
Autorizzazioni alle emissioni tramite conferenza dei servizi:	Tempo rilascio autorizzazione	120 giorni	116 giorni
Autorizzazioni allo scarico civile non recapitante in fognatura	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	82 giorni
Autorizzazioni all'allaccio fognario per scarichi recapitanti in fognatura	Tempo rilascio autorizzazione	40 giorni	34 giorni

**ATTIVITÀ RUMOROSE, ATTIVITÀ SORGENTI FISSE, RISANAMENTO ACUSTICO**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee	Tempo rilascio autorizzazione	25 giorni	25 giorni
Autorizzazioni per attività rumorose temporanee con procedura semplificata on line	Tempo rilascio autorizzazione	Immediato	Immediato
Autorizzazioni per manifestazioni di vario genere	Tempo rilascio autorizzazione	15 giorni	15 giorni
Esame, valutazione del clima e/o impatto acustico per il rilascio concessione edilizia od autorizzazione come dichiarazione sostitutiva	Tempo valutazione	10 giorni	10 giorni

**INDUSTRIE E CAMPI ELETTROMAGNETICI**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Autorizzazioni alla modifica di impianti di teleradio comunicazioni e monitoraggio campi elettromagnetici sul territorio comunale	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	24 giorni
Autorizzazione sanitaria alberghi e locande	Tempo rilascio autorizzazione	45 giorni	38 giorni
Autorizzazione sanitaria all'attività di lavanderia comune e/o a secco	Tempo rilascio autorizzazione	30 giorni	23 giorni
Autorizzazione sanitaria alla produzione, preparazione e/o confezione di detersivi sintetici	Tempo rilascio autorizzazione	45 giorni	---

Certificati di inizio attività per insediamenti produttivi	Tempo rilascio certificato	15 giorni	9 giorni
--	----------------------------	-----------	----------

### VIGILANZA SANITARIA

SERVIZIO	INDICATORE	TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI	TEMPI MEDI DI EROGAZIONE
Autorizzazioni per l'apertura e l'esercizio di farmacie, per detenzione sostanze radioattive	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	55 giorni
Autorizzazione utilizzo locali ad uso formazione	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	55 giorni
Autorizzazioni sanitarie per asili nido e servizi integrativi	Tempo rilascio autorizzazione	120 giorni	110 giorni
Vidimazione iniziale ed annuale per il carico e lo scarico di registri stupefacenti, sostanze psicotrope ecc.	Tempo vidimazione	45 giorni	40 giorni
Vidimazione, deposito, consegna trimestrale dei registri dei parti e degli aborti	Tempo vidimazione	20 giorni	20 giorni
Autorizzazioni trasporto infermi e infortunati	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	55 giorni
Autorizzazioni locali vendita fitofarmaci	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	
Rilascio certificato abilitazione vendita fitofarmaci	Tempo rilascio certificato	60 giorni	55 giorni
Rilascio autorizzazioni e variazioni relative all'attività di distribuzione all'ingrosso di farmaci ad uso umano e veterinari	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	55 giorni

**UFFICIO RIFIUTI**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Provvedimenti di rimozione rifiuti oggetto di deposito incontrollato o discarica abusiva	Tempo rimozione	60 giorni	48 giorni

**UFFICIO ANIMALI**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Autorizzazione sanitaria per negozi di toelettatura e vendita animali vivi, mangimi ed accessori e trasporto animali vivi	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	25 giorni
Autorizzazione sanitaria per mostre, esposizioni, mercati, fiere e circhi equestri con presenza di animali vivi e concentramenti (sfilate, esposizioni, manifestazioni, ecc.) di animali sul territorio	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	55 giorni
Rilascio autorizzazione sanitaria per allevamenti di animali vivi e stabulari per scopi di ricerca	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	25 giorni
Rilascio autorizzazioni alla detenzione, allevamento e vendita di animali tutelati dalla convenzione CITES	Tempo rilascio autorizzazione	60 giorni	45 giorni
Vidimazione registri stabilimenti di allevamento e stabilimenti fornitori animali da laboratorio	Tempo vidimazione	30 giorni	15 giorni

**UFFICIO BONIFICHE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Approvazioni progetti e piani per la bonifica dei terreni	Tempo approvazione progetti	60 giorni	30 giorni

**UFFICIO IGIENE DEL SUOLO E DELL'ABITATO**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Provvedimenti per l'eliminazione di inconvenienti igienici	Tempo emanazione provvedimento	45 giorni	40gg
Dichiarazioni di inabitabilità di edifici per motivi igienico sanitari	Tempo rilascio dichiarazione	15 giorni	15 gg
Provvedimenti di sgombero di edifici per motivi igienico sanitari	Tempo emanazione provvedimento	15 giorni	Non sono stati emessi provvedimenti

**UFFICI LEGGE REGIONALE N. 20/1999**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Autorizzazione sanitaria per l'apertura e funzionamento di presidi sanitari, socio sanitari, sociali e veterinari	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	85 giorni
Autorizzazione a variazione direttore tecnico	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	85 giorni

Autorizzazione di modifica e/o ampliamento	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	85 giorni
Variazione legale rappresentante – sede legale e denominazione società	Tempo rilascio autorizzazione	90 giorni	85 giorni

**UFFICIO SANZIONI AMMINISTRATIVE**

<b>SERVIZIO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>TEMPI DI EROGAZIONE PREVISTI</b>	<b>TEMPI MEDI DI EROGAZIONE</b>
Rimborsi per somme non dovute	Tempo rimborso	90 giorni	-----
Autorizzazione per la rateizzazione degli importi della sanzione	Tempo rilascio autorizzazione	30 giorni	26 giorni
Sgravio di ruoli su istanza di sospensione di parte	Tempo definizione pratica	90 giorni	61 giorni