

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi.

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE ALL'A.N.P.R. DEL CITTADINO ISCRITTO AIRE CHE RIMPATRIA O CHE PROVIENE DA A.I.R.E. DI ALTRO COMUNE	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 45 GIORNI (ESCLUSA INTERRUZIONE TERMINI)	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	CANCELLAZIONE DALL' A.I.R.E. PER IRREPERIBILITÀ PRESUNTA O PER RIMPATRIO SU SEGNALAZIONE DEL CONSOLATO	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE MASSIMO ENTRO 50 GIORNI DALLA PRESA IN CARICO PIU' EVENTUALI 30 GIORNI IN CASO DI INTEGRAZIONE DA PARTE DEL CITTADINO	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE A.I.R.E. PER ATTI DI STATO CIVILE SU RICHIESTA DEL CONSOLATO	PERCENTUALE DI ISCRIZIONI EVASE ENTRO 30 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA (ESCLUSI I TEMPI DEI CONSOLATI)	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE ALL'A.I.R.E. DEL CITTADINO CHE EMIGRA ALL'ESTERO	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 1 ANNO	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE A.I.R.E. PER TRASFERIMENTO DA A.I.R.E. DI ALTRO COMUNE	PERCENTUALE DI ISCRIZIONI EVASE ENTRO 20 GIORNI DALLA PRESA IN CARICO (ESCLUSI I TEMPI DEI CONSOLATI)	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE DI CITTADINI ITALIANI ALL'ANAGRAFE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE (A.P.R.)	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 40 GIORNI (ESCLUSI I TEMPI DI SOSPENSIONE)	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	VARIAZIONE ANAGRAFICA PER CAMBIO INDIRIZZO	PRATICHE CONCLUSE NEI TEMPI PREVISTI	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	AGGIORNAMENTO DATI ANAGRAFICI E DI STATO CIVILE DEL CITTADINO ISCRITTO ALL' APR	RISPOSTE FORNITE DALL'UFFICIO OGNI MESE	≥ 150
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	CANCELLAZIONE DI CITTADINO ITALIANO O STRANIERO ISCRITTO ALL'ANPR PER ACCERTATA IRREPERIBILITÀ A SEGUITO DI SEGNALAZIONE	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO IL TERMINE DI 18 MESI	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	RILASCIO CERTIFICATI STORICI PREVIA RICERCA D'ARCHIVIO	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 20 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	60%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	INVIO CONFERME DATI A P.A. E CONTROLLO CARTELLINI C.I.	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 30 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	RILASCIO DI NULLA OSTA AI COMUNI NEL CASO DI RICHIESTE DI CARTE D'IDENTITÀ DI CITTADINO RESIDENTE IN MILANO MA DIMORANTE FUORI MILANO E RICHIESTA DI NULLA OSTA PER DOMICILIATI A MILANO	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 5 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	BLOCCHI ALL'ESPATRIO IN ESECUZIONE DI PROVVEDIMENTO DELL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA/PREFETTIZIA	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO LE 24 ORE	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	PROTOCOLLAZIONE E ARCHIVIAZIONE DOCUMENTI E PRATICHE DEI SERVIZI DEMOGRAFICI	PERCENTUALE DI PRATICHE PROTOCOLLATE ENTRO 4 GIORNI DAL SOLLECITO PERVENUTO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE ANAGRAFICA MINORI ADOTTATI SU RICHIESTA DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI MILANO	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 30 GIORNI	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	RICORSO GERARCHICO AL PREFETTO	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 10 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	CANCELLAZIONE ANAGRAFICA MINORI ADOTTATI SU RICHIESTA DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI MILANO	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 2 GIORNI	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	ISCRIZIONE ALL' A.P.R. DI CITTADINI STRANIERI	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 40 GIORNI DALL'APERTURA SULLA PIATTAFORMA ELIXFORMS (ESCLUSI I TEMPI DI SOSPENSIVA)	70%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	CANCELLAZIONE DALL' A.P.R. DEL CITTADINO STRANIERO PER EMIGRAZIONE ESTERO	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 60 GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA DICHIARAZIONE	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	CANCELLAZIONE DALL' A.P.R. DEL CITTADINO STRANIERO PER MANCATO RINNOVO DELLA DICHIARAZIONE DI DIMORA ABITUALE	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 180 GIORNI (ESCLUSI TEMPI RELATIVI AD ALTRI UFFICI)	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Anagrafe	AGGIORNAMENTO DEI DATI ANAGRAFICI E DI STATO CIVILE DEL CITTADINO STRANIERO ISCRITTO ALL' A.P.R.	PERCENTUALE DI PRATICHE CONCLUSE ENTRO 30 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Ufficio MESSI Civici	ACCERTAMENTI ANAGRAFICI	PERCENTUALE DI ACCERTAMENTI EFFETTUATI ENTRO 25 GIORNI	60%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Ufficio MESSI Civici	NOTIFICA ATTI GIUDICE DI PACE	PERCENTUALE ATTI NOTIFICATI ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI	≥ 90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Ufficio MESSI Civici	CONTROLLO INTROITI E VERIFICHE IN CASSA CIVICA	PERCENTUALE DI VERSAMENTI EFFETTUATI ENTRO 10 GIORNI LAVORATIVI	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Ufficio MESSI Civici	NOTIFICA ATTI AMMINISTRATIVI E TRIBUTARI	PERCENTUALE DI ATTI NOTIFICATI ENTRO 60 GIORNI DALLA RICEZIONE (ESCLUSI QUELLI PER I QUALI SONO PREVISTI TERMINI DI LEGGE ESTENSIVI)	75%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ ANAGRAFE E MESSI CIVICI / Ufficio MESSI Civici	RICHIESTA DIRITTI DI NOTIFICA ATTI AMMINISTRATIVI E TRIBUTARI	PERCENTUALE DI RICHIESTE DI RIMBORSO EFFETTUATE ENTRO 60 GIORNI DALLA FINE DEL SEMESTRE SUCCESSIVO	30%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	FORMAZIONE LISTE LEVA	LAVORAZIONE ENTRO I TERMINI DI LEGGE	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	AGGIORNAMENTO LISTE DI LEVA UTENTI DI ETÀ DAI 18 AI 45 ANNI	PERCENTUALE DI PRATICHE LAVORATE, RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	AGGIUNZIONI NELLE LISTE DI LEVA UTENTI DI ETÀ DAI 18 AI 45 ANNI	PERCENTUALE DI PRATICHE LAVORATE, RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	AGGIORNAMENTO RUOLI MATRICOLARI	PERCENTUALE DI PRATICHE LAVORATE, RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	98%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	RILASCIO CONGEDI DI LEVA AGLI UTENTI	PERCENTUALE DI PRATICHE LAVORATE, RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Leva	RILASCIO CERTIFICAZIONE DI LEVA AGLI UTENTI ED INOLTRO COMUNICAZIONE DATI A ENTI DIVERSI	PERCENTUALE DI PRATICHE LAVORATE, RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	99%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	REVISIONE SEMESTRALE: ISCRIZIONI LISTE ELETTORALI - RIPARTIZIONE COMUNE IN SEZIONI ELETTORALI	PERCENTUALE DI ISCRIZIONI EFFETTUATE RISPETTO A QUELLE PERVENUTE IN UN ANNO	90%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	VARIAZIONE LISTE ELETTORALI IN REVISIONE DINAMICA	RISPETTO DELLA TEMPISTICA NORMATIVA	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	VARIAZIONE LISTE ELETTORALI A SEGUITO DI RETTIFICA DATI E CAMBIAMENTI DI ABITAZIONE	PERCENTUALE ANNUALE DI ANOMALIE RISCONTRATE A SEGUITO DEL SUCCESSIVO CONTROLLO SULLA REGISTRAZIONE INSERITA IN SIPO	≤ 2%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	ORGANIZZAZIONE ELEZIONI	RISPETTO DELLA TEMPISTICA NORMATIVA	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	GESTIONE ALBO SCRUTATORI: ISCRIZIONE, CANCELLAZIONE, VARIAZIONE	PERCENTUALE ANNUALE DI ANOMALIE RISCONTRATE A SEGUITO DEL SUCCESSIVO CONTROLLO SULLA REGISTRAZIONE INSERITA IN SIPO	≤ 2%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	GESTIONE ALBO PRESIDENTI: ISCRIZIONE, CANCELLAZIONE, VARIAZIONE	PERCENTUALE ANNUALE DI ANOMALIE RISCONTRATE A SEGUITO DEL SUCCESSIVO CONTROLLO SULLA REGISTRAZIONE INSERITA IN SIPO	≤ 2%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	VARIAZIONI PER TRASFERIMENTO DI SEZIONE (RISEZIONAMENTO)	NUMERO GIORNI PER CONCLUSIONE PROCESSO	≤ 5 GG
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Elettorale	GESTIONE ALBO GIUDICI POPOLARI: ISCRIZIONE, CANCELLAZIONE, VARIAZIONE	RAPPORTO TRA CANCELLAZIONI E NUOVE ISCRIZIONI IN OSSERVANZA DELLE PRESCRIZIONI NORMATIVE IN MATERIA	=1
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Custodia Oggetti	GESTIONE CUSTODIA OGGETTI E DOCUMENTI	PERCENTUALE DI OGGETTI E DOCUMENTI RESTITUITI NELL'ARCO DI UN ANNO SOLARE	50%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ LEVA, ELETTORALE E OGGETTI RINVENUTI/ Ufficio Custodia Oggetti	ALIENAZIONE OGGETTI MEDIANTE VENDITA ALL'ASTA O SMALTIMENTO O ALTRO USO	PERCENTUALE DI BENI POSTI ALL'ASTA AL TERMINE DEL PERIODO DI CUSTODIA PREVISTO DALLA NORMATIVA IN MATERIA	≥ 90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ DI SPORTELLO (FRONT OFFICE)	RILASCIO CERTIFICAZIONI, AUTENTICHE E CARTE DI IDENTITÀ	TEMPO MEDIO DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLO SPORTELLO	30 min.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ DI SPORTELLO (FRONT OFFICE)	RILASCIO CARTE D' IDENTITÀ ELETTRONICHE	NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI TRA RICHIESTA DI APPUNTAMENTO E RILASCIO	≤ 40
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ISCRIZIONE DI ATTO DI NASCITA ALLO SPORTELLO DI STATO CIVILE	TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO	20 min.
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ISCRIZIONE DI ATTO DI NASCITA TRAMITE DICHIARAZIONE DI NASCITA DA OSPEDALE	PERCENTUALE DI PRATICHE TRATTATE ENTRO 15 GIORNI RISPETTO A QUELLE PERVENUTE	85%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	TRASCRIZIONE DI ATTO DI NASCITA, SENTENZE DI ADOZIONE E DECRETI PREFETTIZI (CAMBIO COGNOME E NOME)	PERCENTUALE DI PRATICHE TRATTATE ENTRO 30 GIORNI RISPETTO A QUELLE PERVENUTE (ESCLUSE LE GIACENZE PROVENIENTI DALL'ESTERO)	60%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	GESTIONE MATRIMONI	PERCENTUALE RECLAMI SUL TOTALE CELEBRAZIONI	≤ 1%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ANNOTAZIONI VARIE SU ATTO DI MATRIMONIO	PERCENTUALE DI PRATICHE SOLLECITATE TRATTATE ENTRO 10 GIORNI	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	GESTIONE DECESSI IN MILANO	PERCENTUALE DI TRASCRIZIONI EFFETTUATE SU REGISTRO DI STATO CIVILE ENTRO 5 GIORNI DALLA DATA DI BLOCCO DECESSO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	GESTIONE DECESSI FUORI MILANO	PERCENTUALE DI TRASCRIZIONI EFFETTUATE SU REGISTRO DI STATO CIVILE IN 2 GIORNI RISPETTO ALLE RICHIESTE PERVENUTE CON ASSEGNAZIONE DI PROTOCOLLO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ACQUISTO CITTADINANZA DICIOTTENNI NATI IN ITALIA E RESIDENTI DALLA NASCITA	PERCENTUALE DI DICHIARAZIONI DI VOLONTA' DI ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA RESE ENTRO 60 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA (ESCLUSI I TEMPI DI ALTRE AMMINISTRAZIONI)	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	CONFERIMENTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA A SEGUITO GIURAMENTO	PERCENTUALE DI ACQUISIZIONI EFFETTUATE ENTRO IL TERMINE DI LEGGE DALLA RICEZIONE DEL DECRETO DI CONFERIMENTO DELLA CITTADINANZA	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ATTRIBUZIONE DI CITTADINANZA A SEGUITO DI RICONOSCIMENTO FIGLI NATURALI	PERCENTUALE DI ATTESTAZIONI EFFETTUATE ENTRO 60 GIORNI DALLA RICEZIONE DELL'ISTANZA	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	TRASCRIZIONE DI CITTADINANZA PER MATRIMONIO A SEGUITO DI COMUNICAZIONE CONSOLARE	PERCENTUALE DI TRASCRIZIONI EFFETTUATE ENTRO 90 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	90%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	RICONOSCIMENTO DELLA CITTADINANZA JURE SANGUINIS	PERCENTUALE DI RISPOSTE FORNITE IN TEMPO REALE ALL'UTENZA SULL'ITER DELLA PRATICA	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ANNOTAZIONI / RETTIFICHE / RICONOSCIMENTI	PERCENTUALE DI PRATICHE TRATTATE ENTRO 30 GIORNI RISPETTO A QUELLE PERVENUTE	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	CERTIFICAZIONI – ANNOTAZIONI	PERCENTUALE DI ATTI EVASI ENTRO 4 GIORNI DALLA RICHIESTA DI SOLLECITO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	SOSTITUZIONE ATTI DA ACQUISIRE CON NUOVE ANNOTAZIONI	PERCENTUALE DI ATTI ACQUISITI GIORNALMENTE RISPETTO A QUELLI PERVENUTI	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	ACQUISIZIONE OTTICA ATTI DI STATO CIVILE	PERCENTUALE DI ATTI ACQUISITI GIORNALMENTE RISPETTO A QUELLI PERVENUTI ALL'ARCHIVIO DI STATO CIVILE	95%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	SEPARAZIONI E DIVORZI	TEMPO INTERCORRENTE FRA PRENOTAZIONE E REGISTRAZIONE	180 GG.
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ STATO CIVILE	COSTITUZIONE UNIONI CIVILI	QUANTE PRATICHE DEI NATI A MILANO VENGONO CHIUSE ENTRO 15 GIORNI	≤ 70%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ GESTIONE PROTOCOLLO ALBO PRETORIO ON LINE E SERVIZI DI RECAPITO/ UNITÀ DI SPORTELLO (FRONT OFFICE)	GESTIONE NOTIFICHE PRESSO CASA COMUNALE	TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO PER LA RESTITUZIONE DI UN ATTO DEPOSITATO TEMPO DI ATTESA PER LA CALENDARIZZAZIONE DI UN APPUNTAMENTO	< 15 MIN. < 2 GG
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ GESTIONE PROTOCOLLO ALBO PRETORIO ON LINE E SERVIZI DI RECAPITO/ UNITÀ DI SPORTELLO (FRONT OFFICE)	PROTOCOLLAZIONE	TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO NELLA FASCIA ORARIA 11,30 – 13,30	10 MINUTI
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ GESTIONE PROTOCOLLO ALBO PRETORIO ON LINE E SERVIZI DI RECAPITO	PUBBLICAZIONI ATTI ALL' ALBO PRETORIO	TEMPI PER LA PUBBLICAZIONE DELL'ATTO	ENTRO 24 ORE
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI AL CITTADINO	UNITÀ GESTIONE PROTOCOLLO ALBO PRETORIO ON LINE E SERVIZI DI RECAPITO	SPEDIZIONI POSTALI	PERCENTUALE DI CORRISPONDENZE CONFERITE ALL' OPERATORE POSTALE ENTRO 2 GIORNI	95%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ CIMITERI 1	ATTIVITA' OBITORIALE	TEMPO NECESSARIO PER IL PRELIEVO DELLA SALMA DAL RICEVIMENTO DELLA RICHIESTA	1 ora
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI	FUNERALI	PERCENTUALE DI SERVIZI FISSATI ENTRO 4 GIORNI DALLA DATA DI DECESSO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ CIMITERI 1-2-3	INUMAZIONI	PERCENTUALE DI INUMAZIONI EFFETTUATE LO STESSO GIORNO DEL SERVIZIO FUNEBRE NUMERO DI GIORNI INTERCORRENTI PER IL RILASCIO DEL NULLA OSTA A PARTIRE DALLA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA	≥ 80% ≤ 5 gg
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI / UNITÀ CIMITERI 1-2-3	TUMULAZIONE IN COLOMBARO O IN CELLETTA PER RESTI O CENERI	PERCENTUALE DI RICHIESTE DI TUMULAZIONE IN DEROGA EVASE ENTRO 25 GIORNI DALLA DOMANDA	≥ 80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ TOMBE DI FAMIGLIA	TUMULAZIONI IN TOMBE DI FAMIGLIA	PERCENTUALE DI TUMULAZIONI EFFETTUATE NEL GIORNO RICHIESTO	≥ 80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI / UNITÀ CIMITERI 1	AUTORIZZAZIONI E CONTROLLO ATTIVITA' DI CREMAZIONE	PERCENTUALE DI AUTORIZZAZIONI ALLA CREMAZIONE RILASCIATE ENTRO 3 GIORNI DALL'INSERIMENTO DELLA RICHIESTA IN SIBRI N° DI GIORNI INTERCORRENTI TRA L'AUTORIZZAZIONE ALLA CREMAZIONE E LA CREMAZIONE N°GIORNI INTERCORRENTI FRA L'ARRIVO AL CREMATORIO DEI RESTI OSSEI E LA LORO CREMAZIONE	≥ 80 % ≤ 5 GG ≤ 60 GG
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ CIMITERI 1	CREMAZIONE DI PRODOTTI ABORTIVI, PRODOTTI DEL CONCEPIMENTO, FETI E PARTI ANATOMICHE RICONOSCIBILI (GENERALMENTE DETTI "PRODOTTI")	NUMERO DI GIORNI CHE INTERCORRE TRA IL RITIRO DEI PRODOTTI E LA CREMAZIONE	3 GG
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI/ UNITÀ CIMITERI 1-2-3	ESUMAZIONI ORDINARIE	EFFETTUAZIONE DELLE ESUMAZIONI PROGRAMMATE COME DA MANIFESTO PUBBLICATO	100%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ TOMBE DI FAMIGLIA / UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI / UNITÀ CIMITERI 1-2-3	ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA DA COLOMBARO E CELLETTA	PERCENTUALE DI PRATICHE DI ESTUMULAZIONE STRAORDINARIA DA CELLETTA O COLOMBARO DEFINITE ENTRO 4 GIORNI DALL'INSERIMENTO A SISTEMA SIBRI PERCENTUALE DI PRATICHE DI ESUMAZIONE STRAORDINARIA DEFINITE ENTRO 4 GIORNI DALL'INSERIMENTO A SISTEMA SIBRI	≥ 80% ≥ 80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ TOMBE DI FAMIGLIA / UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI	RINNOVI CONCESSIONI ED ESTUMULAZIONI ORDINARIE DA CELLETTE E COLOMBARI	N. DI MESI ENTRO CUI IL CIMITERO DEVE EFFETTUARE LE ATTIVITA' DI ESTUMULAZIONE ORDINARIA DALLA RICEZIONE DEGLI ELENCHI INVIATI DALL'UFFICIO RINNOVI CONCESSIONI, ESUMAZIONI ED ESTUMULAZIONI	≤ 6 MESI

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ TOMBE DI FAMIGLIA	DECADENZA SEPOLTURE 99.LI	RISPETTO DEL TERMINE PER LA CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI DI DECADENZA (ESCLUSI I TEMPI INDIPENDENTI DAL NORMALE SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ)	≤ 6 MESI
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI	AUTORIZZAZIONE AL TRASPORTO E ALL'INGRESSO DI FERETRI, RESTI, CENERI	PERCENTUALE DI AUTORIZZAZIONI AL TRASPORTO RILASCIATE ENTRO TRE GIORNI DALLA RICEZIONE DELLA RICHIESTA	≥ 80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI	ISCRIZIONE PER ATTIVITÀ FUNEBRE E/O PER LAVORARE NEI CIMITERI	PERCENTUALE DELLE RICHIESTE ISTRUITE ENTRO 30 GG DALLA PROTOCOLLAZIONE DELLA RICHIESTA	98%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ FUNERALI E CONCESSIONI	DENUNCE DI MORTE	PERCENTUALE DI PERMESSI DI SEPPELLIMENTO O ATTESTATI DI DECESSO USO CREMAZIONE RILASCIATI ENTRO 3 GIORNI DALLA DATA DI DECESSO	80%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA SERVIZI FUNEBRI E CIMITERIALI	UNITÀ TOMBE DI FAMIGLIA	REALIZZAZIONE TOMBE DI FAMIGLIA	NUMERO DI GIORNI ENTRO CUI, A PARTIRE DALLA DATA DI RICEZIONE, VIENE EFFETTUATO IL CONTROLLO DELLA DENUNCIA D'INIZIO ATTIVITÀ NUMERO DI GIORNI ENTRO CUI, A PARTIRE DALLA DATA DI RICEZIONE DELLA PERIZIA ASSEVERATA, SI AUTORIZZA LO SVINCOLO DEL DEPOSITO CAUZIONALE	≤ 30 GG ≤ 60 GG
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	CONCESSIONE OCCASIONALE LOCALI MULTIUSO	PERCENTUALE DI CONCESSIONI RILASCIATE IN 12 GIORNI LAVORATIVI A DECORRERE DALLA CONCLUSIONE POSITIVA DELL'ISTRUTTORIA ALLA COMUNICAZIONE SECONDO CUI LA CONCESSIONE PUO' ESSERE RITIRATA DAL RICHIEDENTE.	70%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	CONCESSIONE PARTICELLE ORTIVE, IMMOBILI O AREE NELLE DISPONIBILITÀ DEI MUNICIPI	NR. CONCESSIONI ORTIVE RILASCIATE IN 1 ANNO RISPETTO ALLA DISPONIBILITÀ DEGLI ORTI	1
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	INSERIMENTO DSU NEL SISTEMA INFORMATICO INPS, AI FINI DEL RILASCIO DA PARTE DELL'INPS DELL'ATTESTAZIONE I.S.E.E	PERCENTUALE DI DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE UNICHE (D.S.U.) INSERITE NEL SISTEMA INFORMATIVO INPS IN MENO DI 3 GIORNI LAVORATIVI DAL RICEVIMENTO.	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	IDONEITÀ ABITATIVA	PERCENTUALE DI ATTESTATI PERFEZIONATI (CHIUSURA PRATICA IN GRIGIA) IN MENO DI 35 GIORNI (ESCLUSI I GG. DI SOSPENSIONE PER I TERMINI DI LEGGE), RISPETTO AL NUMERO DI ISTANZE PRESENTATE	90%
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	INIZIATIVE DI PROMOZIONE CULTURALE, SOCIO-EDUCATIVA E SPORTIVA DEI MUNICIPI	N. GIORNI INTERCORRENTI LA DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE A CONTRARRE E LA COMUNICAZIONE AL SOGGETTO ECONOMICO DI AGGIUDICA PROVVISORIA	≤ 55
DIREZIONE SERVIZI CIVICI E MUNICIPI	AREA MUNICIPI	UNITÀ COORDINAMENTO MUNICIPIO 1-9	EVENTI AGGREGATIVI TEMATICI DI QUARTIERE	RILASCIO DEI TITOLI ABILITATIVI ENTRO TRE GIORNI LAVORATIVI DALL'ESITO FAVOREVOLE DELLE VERIFICHE RICHIESTE AI SOGGETTI ESTERNI ALL'AMMINISTRAZIONE	≥ 90%