



INDICATORI DI PERFORMANCE

SERVIZI DEMOGRAFICI

AREA ANAGRAFE (A.P.R. e A.I.R.E.)

Andamento trimestrale/annuale indicatori

Anno 2010

**Coordinamento del tavolo di Benchmarking: Comune di Bergamo - dott. Giovanni Valietti
elaborazione dei dati: dott.sa Patrizia Monti**

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Numero comuni in Qclub che rilevano l'indicatore	% Comuni su totale comuni aderenti	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	61,25	668,00	448,00	152,50	4	57,14	332,44
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	1.014	29.610	1.435	1.300	4	57,14	8339,75
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	22,21	21,00	11,00	4,08	4	57,14	14,57
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	18,79	60,00	19,47	21,41	4	57,14	29,92
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	99,21%	34,00%	83,48%	85,46%	4	57,14	0,76
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	201,25	1.702,00	448,00	180,50	4	57,14	632,94
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	6.898	164.787	6.519	3.939	4	57,14	45536
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	8,76	21,00	11,00	2,85	4	57,14	10,90
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	384		190	227	3	42,86	267,00
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	5,34		3,00	1,00	3	42,86	3,11
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	511	436.540	2.378	1146	4	57,14	110143,75
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	4,73	1,24	3,00	1,01	4	57,14	2,50
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	80,80%	99,00%	80,00%	100,00%	4	57,14	89,95%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	68	1633	39	93	4	57,14	458,25
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	15,97	20,00	25,10	5,43	4	57,14	16,63
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	86,76%	80,00%	25,00%	91,94%	4	57,14	70,93%
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	14	16	16			

Percentuale di applicazione degli indicatori	100,00	87,50	100,00	100,00
	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Numero comuni in Qclub che rilevano l'indicatore	% Comuni su totale comuni aderenti	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	61,25	668,00	179,20	152,50	4	57,14	265,24
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	881	26.895	1.371	1.017	4	57,14	7541,00
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	15,71	32,00	51,50	4,49	4	57,14	25,93
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	25,32	56,00	17,93	26,80	4	57,14	31,51
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	82,75%	46,00%	86,36%	74,63%	4	57,14	0,72
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	201,25	1.702,00	224,00	180,50	4	57,14	576,94
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	8.826	177.400	8.953	3.739	4	57,14	49730
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	8,71	32,00	51,50	5,26	4	57,14	24,37
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	257	379	112	140	4	57,14	222,00
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	4,42	30,00	1,00	1,00	4	57,14	9,11
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	1552	522743	3301	806	4	57,14	132100,50
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	4,93	n.b.	3,00	1,00	3	42,86	2,98
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	56,72%	99,00%	80,00%	100,00%	4	57,14	83,93%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	57	814	39	133	4	57,14	260,75
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	10,04	30,00	20,20	5,74	4	57,14	16,50
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	92,23%	62,00%	66,67%	98,50%	4	57,14	0,80
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	15	16	16			

Percentuale di applicazione degli indicatori	36,36	34,09	36,36	36,36
	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Numero comuni in Qclub che rilevano l'indicatore	% Comuni su totale comuni aderenti	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	61,25	668,00	179,20	152,50	4	57,14	265,24
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	1052	25950	1472	1252	4	57,14	7431,50
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	25,39	42,00	16,00	6,84	4	57,14	22,56
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	29,80	45,00	21,71	28,96	4	57,14	31,37
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	65,59%	56,00%	79,42%	75,00%	4	57,14	0,69
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	201,25	1.702,00	224,00	180,50	4	57,14	576,94
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	7517	136162	9506	4002	4	57,14	39297
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	11,16	42,00	16,00	3,61	4	57,14	18,19
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	121	1012	163	134	4	57,14	357,50
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	2,51	25,00	1,00	1,00	4	57,14	7,38
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	1086	403784	2299	983	4	57,14	102038,00
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	3,59	1,00	3,00	1,19	4	57,14	2,20
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	91,52%	99,00%	75,00%	98,00%	4	57,14	90,88%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	58	1841	43	178	4	57,14	530,00
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	11,04	30,00	30,48	11,58	4	57,14	20,78
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	82,76%	80,00%	69,76%	84,27%	4	57,14	0,79
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	16	16	16			

Percentuale di applicazione degli indicatori	36,36	36,36	36,36	36,36
	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Numero comuni in Qclub che rilevano l'indicatore	% Comuni su totale comuni aderenti	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	61,25	665,00	134,40	152,50	4	57,14	253,29
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	844	32736	1434	995	4	57,14	9002,25
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	10,39	31,00	9,00	3,13	4	57,14	13,38
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	25,54	53,00	19,93	23,48	4	57,14	30,49
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	80,45%	50%	75,94%	83,00%	4	57,14	0,72
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	201,25	1.705,00	168,00	180,5	4	57,14	563,69
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	4536	177014	3717	2987	4	57,14	47064
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	5,90	31,00	9,00	3,15	4	57,14	12,26
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	231	1196	166	153	4	57,14	436,50
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	3,33	20,00	1,00	0,99	4	57,14	6,33
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	1121	477542	1466	597	4	57,14	120181,50
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	1,75	1,00	3,00	1,2	4	57,14	1,74
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	97,32%	99%	75%	100,00%	4	57,14	92,83%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	41	1341	38	131	4	57,14	387,75
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	20,12	30,00	13,47	5,53	4	57,14	17,28
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	75,61%	80,00%	76,32%	97,71%	4	57,14	0,82
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	16	16	16			

Percentuale di applicazione degli indicatori	36,36	36,36	36,36	36,36
	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4	Numero comuni in Qclub che rilevano l'indicatore	% Comuni su totale comuni aderenti	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	61,25	667,25	235,20	152,50	4	57,14	279,05
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	947,75	28797,75	1428,00	1141,00	4	57,14	8078,63
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	18,43	31,50	21,88	4,64	4	57,14	19,11
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	24,86	53,50	19,76	25,16	4	57,14	30,82
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	82,00%	46,50%	81,30%	79,52%	4	57,14	0,72
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	201,25	1702,75	266,00	180,50	4	57,14	587,63
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	6944,25	163840,75	7173,75	3666,75	4	57,14	45406
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	8,63	31,50	21,88	3,72	4	57,14	16,43
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	248,25	862,33	157,75	163,50	4	57,14	357,96
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	3,90	25,00	1,50	1,00	4	57,14	7,85
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	1067,50	460152,25	2361,00	883,00	4	57,14	116115,94
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	3,75	1,08	3,00	1,10	4	57,14	2,23
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	81,59%	99,00%	77,50%	99,50%	4	57,14	89,40%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	56,00	1407,25	39,75	133,75	4	57,14	409,19
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	14,29	27,50	22,31	7,07	4	57,14	17,79
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	84,34%	75,50%	59,44%	93,11%	4	57,14	0,78
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	16	16	16			

Percentuale di applicazione degli indicatori	36,36	36,36	36,36	36,36
	Comune 1	Comune 2	Comune 3	Comune 4

Descrizione macroprocesso	ID macro processo	ID indicatore	Descrizione indicatore	Valore medio I° trim	Valore medio II° trim	Valore medio III° trim	Valore medio IV° trim	Valori medi registrati
Aggiornamento dell'anagrafe della popolazione residente (APR)	APR_01	QC001	N. ore settimanali apertura sportelli	332,44	265,24	265,24	253,29	279,05
	APR_01	QC002	N. pratiche concluse	8339,75	7541	7431,5	9002	8078,63
	APR_01	QC003	Tempo medio attesa agli sportelli	14,57	25,925	22,5575	13,38	19,11
	APR_01	QC004	Tempo medio conclusione delle pratiche anagrafiche	29,9175	31,51	31,37	30,49	30,82
	APR_01	QC005	Percentuale pratiche anagrafica definite entro 40 giorni	75,54%	72,44%	69,00%	72%	72,33%
Rilascio immediato documenti di identità e certificazioni autenticazioni di copie, foto e firme	APR_02	QC008	N. ore settimanali di apertura degli sportelli	632,94	576,94	576,94	563,69	587,63
	APR_02	QC009	N. documenti e certificati rilasciati e di autenticazioni effettuate	45536	49729,5	39296,75	47063,5	45406,38
	APR_02	QC010	Tempo medio attesa agli sportelli	10,90	24,3675	18,1925	12,26	16,43
Rilascio differito di certificati anagrafici e storici ai cittadini	APR_03	QC013	N. certificati rilasciati	267	222	357,5	436,5	357,96
	APR_03	QC014	Tempo medio di rilascio	3,113333333	9,105	7,3775	6,33	7,85
Rilascio differito di certificazioni ed attestazioni a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	APR_04	QC017	N. attestazioni e certificazioni trasmesse o rilasciate a pubbliche amministrazioni ed ad enti vari	110143,75	132100,5	102038	120181,5	116115,94
	APR_04	QC018	Tempo medio di rilascio	2,495	2,976666667	2,195	1,74	2,23
	APR_04	QC019	Percentuale certificati ed attestazioni rilasciati entro 5 giorni	89,95%	83,93%	90,88%	92,83%	89,40%
Aggiornamento dell'anagrafe degli italiani residenti all'estero (aire)	AIRE_01	QC021	N. pratiche definite	458,25	260,75	530	387,75	409,19
	AIRE_01	QC022	Tempo medio di conclusione delle pratiche aire	16,625	16,495	20,775	17,28	17,79
	AIRE_01	QC023	Percentuale pratiche aire concluse entro 20 giorni	70,93%	79,85%	79,20%	82,41%	78,10%
Numero di indicatori rilevati dal comune su un totale di 16				16	16	16	16	16

Benchmarking Q-Club
Indicatori Servizi Demografici
CONFRONTO INDICATORI ANAGRAFE (APR e AIRE).xls

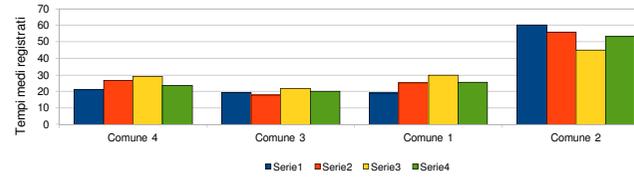
N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore
----	-----------	-----------------	------------

		QC004 Tempo medio di conclusione delle pratiche anagrafiche				
		I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4	21,41	26,80	28,96	23,48	
2	Comune 3	19,47	17,93	21,71	19,93	
3	Comune 1	18,79	25,32	29,80	25,54	
4	Comune 2	60,00	56,00	45,00	53,00	
Media Enti		29,92	31,51	31,37	30,49	30,82

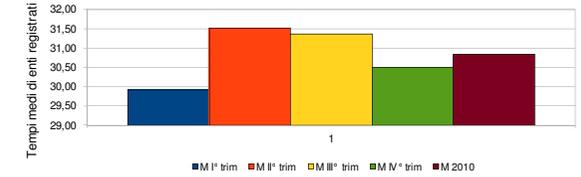
N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore
----	-----------	-----------------	------------

		QC005 Percentuale media pratiche anagrafiche definite entro 40 giorni				
		I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4	85,46%	74,63%	75,00%	83,00%	
2	Comune 3	83,48%	86,36%	79,42%	75,94%	
3	Comune 1	99,21%	82,75%	65,59%	80,45%	
6	Comune 2	34,00%	46,00%	56,00%	50,00%	
Media Enti		75,54%	72,44%	69,00%	72,35%	72,33%

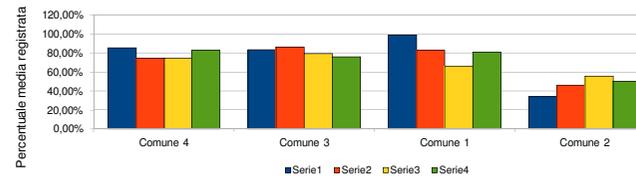
Tempo medio definizione pratiche anagrafiche



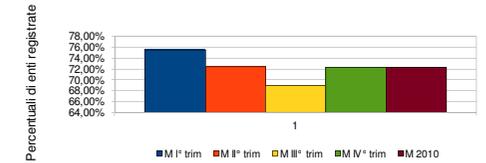
Tempo medio definizione pratiche anagrafiche di enti



Percentuale pratiche anagrafiche definite entro 40 giorni

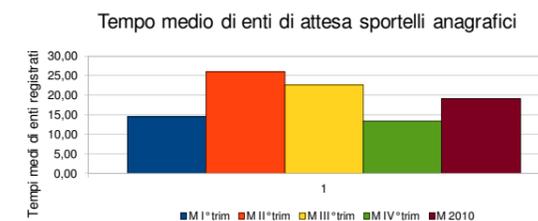
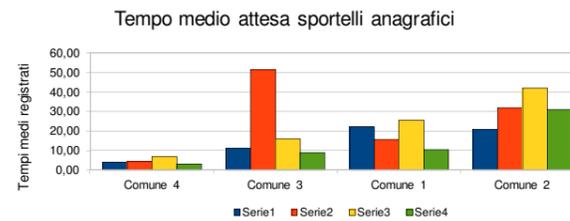


Percentuale media di enti di pratiche anagrafiche definite entro 40 giorni

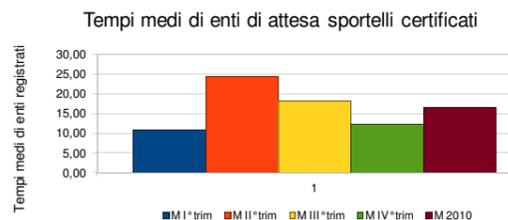
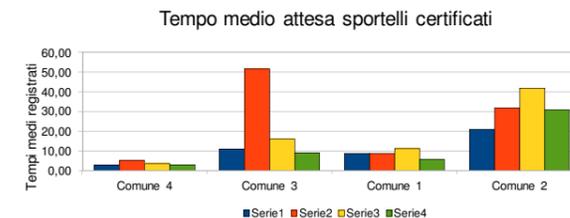


Benchmarking QClub Indicatori Servizi Demografici Confronto Sportello Certificazioni Anagrafiche - Anno 2010

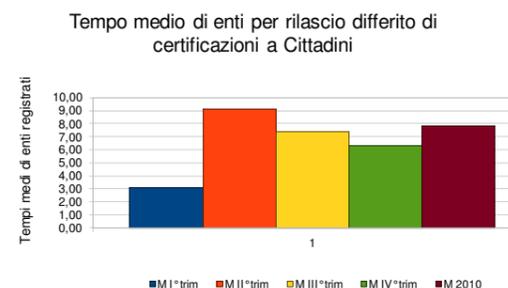
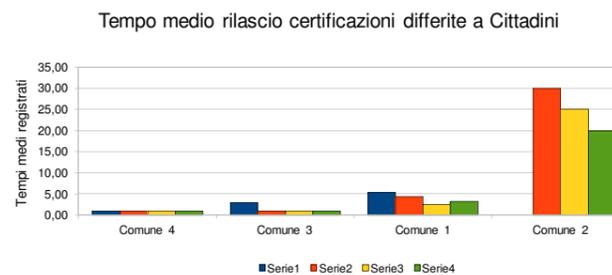
N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore				
			QC003 Tempo medio di attesa agli sportelli (per attività connesse con iscrizioni/cambi/unioni/scissioni)				
			I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4		4,08	4,49	6,84	3,13	
2	Comune 3		11,00	51,50	16,00	9,00	
3	Comune 1		22,21	15,71	25,39	10,39	
4	Comune 2		21,00	32,00	42,00	31,00	
			M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti			14,57	25,93	22,56	13,38	19,11



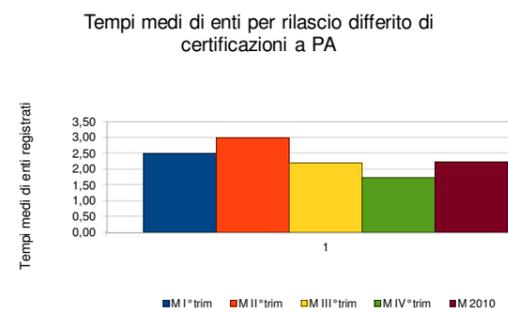
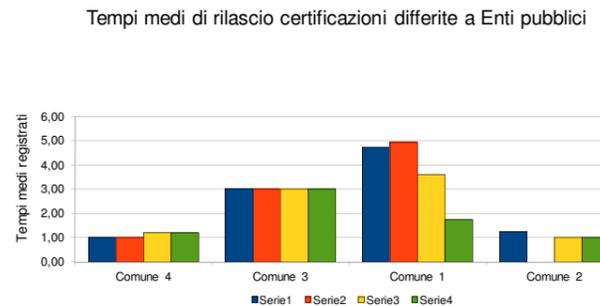
N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore				
			QC010 Tempo medio di attesa agli sportelli (per rilascio certificazioni)				
			I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4		2,85	5,26	3,61	3,15	
2	Comune 3		11,00	51,50	16,00	9,00	
3	Comune 1		8,76	8,71	11,16	5,90	
4	Comune 2		21,00	32,00	42,00	31,00	
			M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti			10,90	24,37	18,19	12,26	16,43



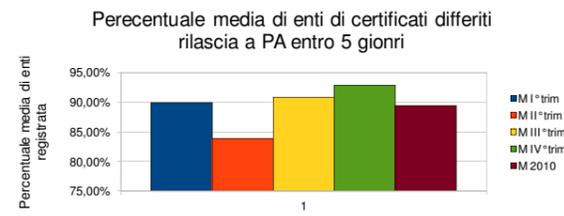
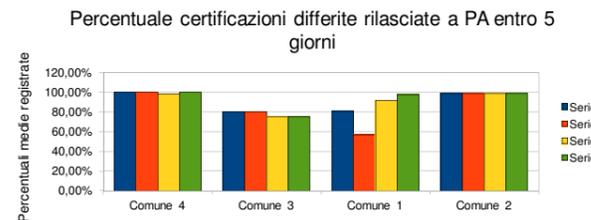
N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore				
			QC014 Tempo medio di rilascio di certificazioni differite a cittadini				
			I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4		1,00	1,00	1,00	0,99	
2	Comune 3		3,00	1,00	1,00	1,00	
3	Comune 1		5,34	4,42	2,51	3,33	
4	Comune 2		0,00	30,00	25,00	20,00	
			M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti			3,11	9,11	7,38	6,33	7,85



N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore				
			QC018 Tempo medio di rilascio di certificazioni differite a Enti Pubblici				
			I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4		1,01	1,00	1,19	1,20	
2	Comune 3		3,00	3,00	3,00	3,00	
3	Comune 1		4,73	4,93	3,59	1,75	
4	Comune 2		1,24	n.b.	1,00	1,00	
			M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti			2,50	2,98	2,20	1,74	2,23



N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore				
			QC019 Percentuale di certificazioni rilasciate a enti pubblici in modo differito entro 5 giorni				
			I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4		100,00%	100,00%	98,00%	100,00%	
2	Comune 3		80,00%	80,00%	75,00%	75,00%	
3	Comune 1		80,80%	56,72%	91,52%	97,32%	
4	Comune 2		99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
			M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti			89,95%	83,93%	90,88%	92,83%	89,40%



Benchmarking Q-Club
Indicatori Servizi Demografici
CONFRONTO INDICATORI ANAGRAFE (APR e AIRE).xls

N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore			
----	-----------	-----------------	------------	--	--	--

		QC023 Tempo medio di conclusione delle pratiche aire				
		I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4	5,43	5,74	11,58	5,53	
2	Comune 3	25,10	20,20	30,48	13,47	
3	Comune 1	15,97	10,04	11,04	20,12	
4	Comune 2	20,00	30,00	30,00	30,00	

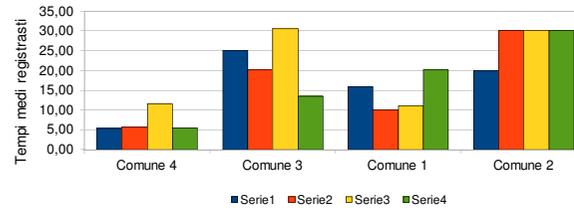
		M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti		16,63	16,50	20,78	17,28	17,79

N.	Comune di	Cod. indicatore	Indicatore			
----	-----------	-----------------	------------	--	--	--

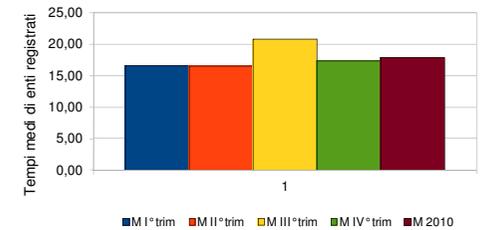
		QC026 Percentuale media pratiche aire definite entro 20 giorni				
		I°	II°	III°	IV°	
1	Comune 4	91,94%	98,50%	84,27%	97,71%	
2	Comune 3	25,00%	66,67%	69,76%	76,32%	
3	Comune 1	86,76%	92,23%	82,76%	75,61%	
4	Comune 2	80,00%	62,00%	80,00%	80,00%	

		M I° trim	M II° trim	M III° trim	M IV° trim	M 2010
Media Enti		70,93%	79,85%	79,20%	82,41%	78,10%

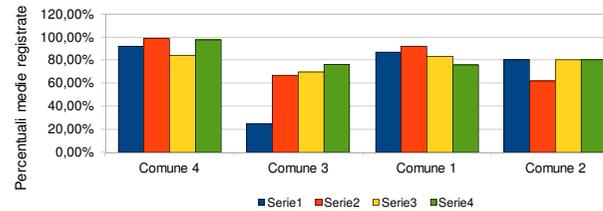
Tempo medio di definizione pratiche aire



Tempi medi di enti di definizione pratiche aire



Percentuale pratiche AIRE definite entro 20 giorni



Percentuale media di enti di pratiche aire definite entro 20 giorni

