

Rispetto standards di qualità dei servizi

Anno 2015

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Servizio Patrimonio

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-patrimonio.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. - ven. 8.30 - 12.30 Giov. 8.00 - 16.00	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Presenza operatore al telefono	Si	Standard rispettato nel 100% dei casi

		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcolo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Approvazione schema contratto di locazione Edilizia Sociale	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Approvazione schema contratto di locazione abitativa	Tempo intercorrente tra la determina di Assegnazione del Servizio Politiche Abitative e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Approvazione schema contratto di locazione	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi

	Commerciale	Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali		
	Assegnazione immobili ad Enti ed Associazioni	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici ed il rilascio del parere	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi