

Rispetto standards di qualità dei servizi

Anno 2015

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Carta dei servizi: Servizio Sportello Unico e Attività Produttive – Polizia Amministrativa e Urbana

Link della carta dei servizi

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

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00 Giov. 8.00 - 16.00	Standard rispettato nel 83% 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 22 ore settimanali	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	Standard rispettato nel 100% dei casi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentate	100%	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni	Standard rispettato nel 100% dei casi