

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2016

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>

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PATRIMONIO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. - ven. 8.30 - 12.30 Giov. 8.00 - 16.00	Si
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	Si
Livello di ricettività	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Si
		Presenza operatore al telefono	Si	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 24 ore settimanali	Si
Tempi erogazione dei servizi	Ri - calcolo canoni su istanza di parte	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Si
	Ospitalità temporanea	Tempo per l'ottenimento dell'ospitalità temporanea	40 giorni	Si

	Rateizzazione debito	Tempo max di espletamento della pratica	10 giorni	Si
	Accesso al Fondo Sociale inquilini alloggi comunali	Tempo intercorrente dalla scadenza della raccolta delle domande e l'invio agli Uffici Regionali	60 giorni	Si
	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	si
	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	Si
Tempi erogazione dei servizi	Approvazione schema contratto di locazione Commerciale	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici e la determina di approvazione delle clausole contrattuali	60 giorni	Si
	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	Si

	Rilascio autorizzazioni relative al Patrimonio	Tempo intercorrente tra il ricevimento dei pareri dei Servizi Tecnici ed il rilascio del parere	30 giorni	Si
--	--	---	-----------	----