

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2017

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 ANNO 2017
Livelli di ricettività	Orario	Apertura al pubblico ordinaria	Lun. - mart. - merc. -ven. 8.30 - 12.00 Giovedì 8.00 - 16.00	Lun - mar - mer - ven 9.00 - 12.00 Giovedì 8.00 - 12.30/14.00 -16.00
		Apertura al pubblico straordinaria	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)	su appuntamento (possibilità su 36 ore settimanali)
	Accoglienza	Presenza operatore allo sportello	Si	Si
		Presenza operatore al telefono	Si	Si
		Fornitura informazioni e modulistica, apertura pratiche, recepimento istanze	si per 22 ore settimanali	si per 22 ore settimanali

		Tempo max. per la fissazione di un appuntamento, a partire dalla richiesta	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
		Tempo max. per la risposta ad una mail di richiesta informazioni	2 giorni lavorativi	2 giorni lavorativi
Tempi erogazione dei servizi	Procedimenti con tempistica individuata per legge	% di rispetto	100%	100%
	Segnalazioni certificate di inizio attività	Numero S.C.I.A. verificate/totale S.C.I.A. presentate	100%	100%
	Licenze di Polizia Amministrativa	Tempo max. di espletamento della pratica	30 giorni	30 giorni
	Occupazione di suolo pubblico	Tempo max. di espletamento della pratica	15 giorni	15 giorni