




ALLEGATO C: MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI DALL'ENTE ANNO 2022



Qualità dei servizi erogati 2


Descrizione del servizio	Gestione segnalazione illeciti, wistleblower					
Caratteristiche del servizio	Con deliberazione 343\G.C. del 05/11/2014 è stata approvata, ai sensi dell'articolo 1, comma 51, della legge 190\2012, la procedura per la segnalazione di illeciti ed irregolarità da parte dei dipendenti comunali, al fine di proteggerne l'identità e prevenire fenomeni di ritorsione o discriminazione.					
Modalità di erogazione	Le segnalazioni potranno essere formulate utilizzando l'apposito modello pubblicato sulla pagina dedicata del sito istituzionale ed inoltrate al Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e/o al Dirigente della Ripartizione Amministrativa, quale responsabile dell'ufficio per i procedimenti disciplinari, ovvero al Dirigente della Ripartizione di appartenenza in forma scritta, a mezzo posta o a mezzo mail, ovvero presentate personalmente, anche in forma verbale					
Tipologia di utenza	Tutti i Dipendenti dell'Ente					
Struttura organizzativa	Responsabile della Prevenzione della Corruzione dott.sa Arrivabene, Dirigente della Rip. Amministrativa come responsabile per i procedimenti disciplinari					
Dirigente responsabile	Segretario Generale					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	modalità inoltro segnalazioni	attiva modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attiva modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attiva modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attiva modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attiva modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale
Tempestività	tempi di gestione segnalazione	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg
Trasparenza	presenza di pagina descrittiva sul sito	presenza di pagina descrittiva con link a piattaforma dedicata sul sito istituzionale	presenza di pagina descrittiva con link a piattaforma dedicata sul sito istituzionale	presenza di pagina descrittiva con link a piattaforma dedicata sul sito istituzionale	presenza di pagina descrittiva con link a piattaforma dedicata sul sito istituzionale	presenza di pagina descrittiva con link a piattaforma dedicata sul sito istituzionale
Efficacia	numero segnalazioni pervenute/trattate	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute
	garanzia anonimato segnalante	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute

<div>  <div> Città di Bisceglie - Segreteria Generale/Presidenza del Consiglio Qualità dei servizi erogati 4 </div> </div>						
Descrizione del servizio	Divulgazione lavori consiliari					
Caratteristiche del servizio	<p>Le attività del Consiglio Comunale sono rese pubbliche, sin dalla convocazione dello stesso da parte del Presidente del Consiglio, a mezzo di manifesti pubblici contenuti o.d.g. orario data e luogo di prima e seconda convocazione della seduta, affissi in maniera diffusa per le strade cittadine. Nella sala consiliare è disponibile un'area dedicata al pubblico che voglia assistere ai lavori consiliari. Le sedute di Consiglio COMunale sono,altresi, soggette a riprese televisive che vengono trasmesse in differita e in chiaro su un canale DTV. Successivamente alla seduta, è anche possibile scaricare dal sito istituzionale, sezione Amministrazione Trasparente, l'integrale trascrizione del dibattito consiliare. Gli atti deliberativi, sono pubblicati, poi, sull'albo pretorio online del sito del Comune di Bisceglie</p>					
Modalità di erogazione	Manifesti pubblici di convocazione affissi diffusamente nelle principali vie cittadine; Trasmissione in differita e in chiaro su canale DTV delle riprese dell'intera seduta consiliare; pubblicazione sul sito istituzionale della trascrizione integrale del dibattito; pubblicazione su albo pretorio online degli atti deliberativi.					
Tipologia di utenza	cittadini, imprese, professionisti, altre P.A., ecc. (tutti gli utenti finali dell'azione amministrativa)					
Struttura organizzativa	Struttura di Supporto dell'Organo di Indirizzo Politico /Ufficio di Presidenza del Consiglio Comunale					
Dirigente responsabile	Segretario Generale					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Pubblicazione avvisi all'albo pretorio	100%	100%	100%	100%	100%
	Pubblicazione avvisi sulla home page del sito istituzionale	100%	100%	100%	100%	100%
	Trasmissione avvisi alle testate giornalistiche locali	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poichè attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poichè attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poichè attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	pubblicazione avvisi all'albo pretorio, oltrechè notizia su home page del sito istituzionale e trasmissione diretta streaming canale youtube dell'Ente con link su homepage sito	pubblicazione avvisi all'albo pretorio, oltrechè notizia su home page del sito istituzionale e trasmissione diretta streaming canale youtube dell'Ente con link su homepage sito
Tempestività	Tempo intercorrente tra convocazione e affissione manifesti	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg
	Tempo intercorrente tra seduta e trasmissione in differita su canale DTV	1 gg	1 gg	trasmissione diretta streaming canale youtube dell'Ente con link su homepage sito istituzionale	trasmissione diretta streaming canale youtube dell'Ente con link su homepage sito istituzionale	trasmissione diretta streaming canale youtube dell'Ente con link su homepage sito istituzionale
	Tempo intercorrente tra seduta e pubblicazione on line della trascrizione integrale del dibattito*	77 gg	46 gg	84 gg	9,72 gg	9,72 gg
Trasparenza	Ore di trasmissione del Consiglio Comunale/ Ore di registrazione	100%	100%	100%	100%	100%
	Delibere e verbali pubblicati/Delibere e verbali prodotti	100%	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Percentuale delibere pubblicate sul sito entro 15gg	90%	90%	100%	100%	100%
	Percentuale verbali pubblicati entro 30 gg	0%	50%	100%	100%	100%
	*spesso il ritardo nella pubblicazione è dipeso dalla tardiva trasmissione all'ente della trascrizione da parte della ditta interessata					



Città di Bisceglie - Segreteria Generale

Descrizione del servizio	Gestione sito web, sezione Amministrazione Trasparente					
Caratteristiche del servizio	Pubblicazione ed aggiornamento, ai sensi del D. Lgs. 33/2013, delle informazioni soggette ad obbligo di pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale, monitoraggio degli obblighi di pubblicazione da parte dei dirigenti responsabili.					
Modalità di erogazione	Web					
Tipologia di utenza	Cittadini imprese operatori commerciali e istituzioni					
Struttura organizzativa	Segreteria Generale					
Dirigente responsabile	Segretario Generale					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	raggiungibilità sito con motori di ricerca	100%	100%	100%	100%	100%
	indici di accessibilità e usabilità	90%	90%	90%	90%	90%
Tempestività	percentuale documenti aggiornati come da tempistica p.t.p.c. su totale	90%	90%	90%	90%	90%
Trasparenza	indicatori magellanopa soddisfatti	80/80	80/80	80/80	80/80	80/80
Efficacia	visite medie giornaliere del sito	402	421	645	791	802
	numero documenti scaricati	44.630	46.991	54.801	76.186	77.250
	documenti inseriti a seguito di accesso civico	0	0	0	0	0

<div>  <div> Città di Bisceglie - Segreteria Generale Qualità dei servizi erogati </div> </div>						
Descrizione del servizio	Accesso Civico generalizzato					
Caratteristiche del servizio	<p>Ai sensi dell’articolo 5 del decreto legislativo 33/2013, come modificato con decreto legislativo 97/2016 il diritto di accesso civico generalizzato comprende: Il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.</p>					
Modalità di erogazione	<p>L'esercizio del diritto di accesso civico non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente e non richiede motivazione. Il rilascio di dati o documenti in formato elettronico o cartaceo è gratuito, salvo il rimborso del costo per la riproduzione. L'istanza può essere trasmessa per via telematica secondo le modalità previste dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, e s.m.i. Il procedimento di accesso civico si conclude con provvedimento espresso e motivato nel termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza con la comunicazione al richiedente e agli eventuali controinteressati.</p>					
Tipologia di utenza	cittadini, imprese, professionisti, altre P.A., ecc. (tutti gli utenti finali dell'azione amministrativa)					
Struttura organizzativa	Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della trasparenza, il Segretario Generale, Tutti i Dirigenti					
Dirigente responsabile	Segretario Generale					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sezione dedicata sul sito istituzionale in "Amministrazione Trasparente" con indicazione responsabile e riferimenti per la richiesta	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo
	Modulistica per richiesta	ai sensi del d.lgs.97/2016 è stato predisposto e pubblicato il registro degli accessi, regolarmente aggiornato	ai sensi del d.lgs.97/2016 è stato predisposto e pubblicato il registro degli accessi, regolarmente aggiornato	ai sensi del d.lgs.97/2016 è stato predisposto e pubblicato il registro degli accessi, regolarmente aggiornato, unitamente al regolamento e alla modulistica	ai sensi del d.lgs.97/2016 è stato predisposto e pubblicato il registro degli accessi, regolarmente aggiornato, unitamente al regolamento e alla modulistica	ai sensi del d.lgs.97/2016 è stato predisposto e pubblicato il registro degli accessi, regolarmente aggiornato, unitamente al regolamento e alla modulistica
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta e riscontro con provvedimento ai richiedenti e controinteressati	entro 30 gg	entro 30 gg	entro 30 gg e comunque tempestivo	entro 30 gg e comunque tempestivo	entro 30 gg e comunque tempestivo
Trasparenza	Coinvolgimento contro-interessato	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati	vi sono staten.ro 2 richieste di accesso con la presenza di controinteressati	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati
	Possibilità di richiesta riesame	non vi sono state richieste di riesame	non vi sono state richieste di riesame	n.3	non vi sono state richieste di riesame	non vi sono state richieste di riesame
Efficacia	Richieste e vase nei termini	100%	100%	90%	90%	90%
	Percentuale ricorsi o reclami / provvedimenti	0	0	0	0	0



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino


Descrizione del servizio	Protocollo				
Caratteristiche del servizio	Sistema di gestione informatica dei documenti, abolizione dei registri cartacei a favore dell'introduzione di sistemi informatici per la gestione dei flussi documentali. Nell'attribuire un numero di protocollo al documento, è necessario classificarlo in modo da creare un collegamento tra il documento, il fascicolo e il relativo procedimento, rendendo agevole il reperimento delle informazioni e favorendo una efficiente organizzazione e indicizzazione dei documenti in ciascuna amministrazione. Fascicolazione degli atti cartacei ed archiviazione.				
Modalità di erogazione	Contatto diretto con l'utenza esterna e interna				
Tipologia di utenza	Cittadini, amministratori, istituzioni pubbliche, società e/o imprese				
Struttura organizzativa	Servizio Affari Generali - Ufficio Protocollo Informatico				
Dirigente responsabile	Dott.ssa Vincenza Fornelli				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2020	Valore rilevato 2020	Valore rilevato 2021	Valore rilevato 2022
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico - punti decentrati nell'Ente	25 ore	25 ore	25 ore	25 ore
Tempestività	Tempo di attesa per la protocollazione documenti	1 gg	1 gg	1 gg	1 gg
Trasparenza	Tempo di ricerca atti	a vista	1 gg	a vista	a vista
Efficacia	Numero atti - decentramento numero postazioni	3 gg	2 gg	2 gg	2 gg

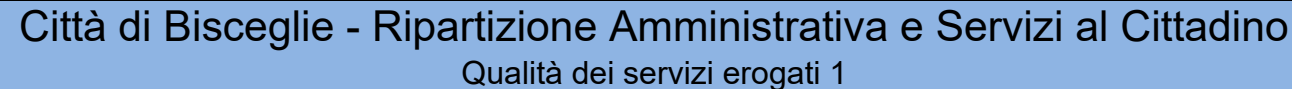
[illegible]

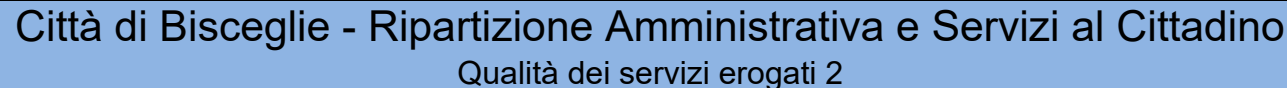


Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

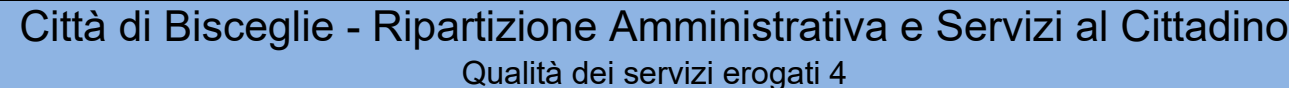
Descrizione del servizio	Gestione procedure di accesso agli impieghi								
Caratteristiche del servizio	Elaborazione atti propedeutici nonché successivo svolgimento delle procedure concorsuali e/o selettive per l'accesso alle varie tipologie di impiego nell'ambito dell'Ente								
Modalità di erogazione	Erogazione del servizio in modalità cartacea per il rilascio di modulistica ed in modalità telematica per la diffusione dei bandi di selezione								
Tipologia di utenza	Utenza esterna								
Struttura organizzativa	Servizio Risorse Umane								
Dirigente responsabile	Dott.ssa Vincenza Fornelli								
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Rilascio informazioni e modulistica all'utenza	10/h a settimana	10/h a settimana	10/h a settimana	10/h a settimana	8/h a settimana	8/h a settimana	7/h a settimana	7/h a settimana
	Unità di personale predisposte	3	3	3	2	3	3	3	4
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utenza	15 minuti	10 minuti	10 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	10 minuti
	Tempo medio di pubblicazione dei bandi sul sito web comunale	15 minuti	10 minuti	10 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Consultazione sito web comunale	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
	Accesso ai documenti propedeutici alle procedure	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta
Efficacia	Numero procedure concluse	50%	80%	80%	80%	85%	85%	87%	88%

<div></div> <div>Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino</div>									
Descrizione del servizio	Gestione giuridico-amministrativo-contabile del personale dipendente								
Caratteristiche del servizio	Verifica liquidazione prestazione lavoro straordinario								
Modalità di erogazione	Erogazione del servizio in modalità cartacea telematica per la parte contabile								
Tipologia di utenza	Utenza interna								
Struttura organizzativa	Servizio Innovazione Risorse Umane								
Dirigente responsabile	Dott.ssa Vincenza Fornelli								
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Rilascio informazioni e modulistica all'utenza	25/h a settimana	25/h a settimana	25/h a settimana	25/h a settimana	20/h a settimana	18/h a settimana	18/h a settimana	18/h a settimana
	Unità di personale predisposte	5	3	3	2	3	3	2	2
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utenza	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
	Tempo medio di aggiornamento delle posizioni delle unità lavorative	1h per unità	45 minuti per unità	45 minuti per unità	50 minuti per unità	30 minuti per unità	25 minuti per unità	25 minuti per unità	26 minuti per unità
Trasparenza	Accesso alla modulistica e al fascicolo personale	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì su richiesta	Sì, su richiesta e tramite applicativo
	Consultazione online presenze e cedolini	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì, su richiesta e tramite applicativo
Efficacia	Evasione delle istanze da parte dell'utenza	80%	90%	90%	90%	90%	85%	90%	95%

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 5

Descrizione del servizio	FORMAZIONE ATTI DI NASCITA					
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione delle dichiarazioni di nascita nei registri di stato civile del Comune					
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello, secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico a seguito di presentazione dell'attestazione di nascita					
Tipologia di utenza	Genitori del neonato					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa Vincenza Fornelli					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020	Valore rilevato 2021	Valore rilevato 2022
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23	23
	numero sportelli	2	2	2	2	2
	cartelli indicatori	1	1	1	1	1
	MULTICANALE: Indirizzo web dedicato, pec, fax, posta, email, telefono	Si	Si	Si	Si	Si
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti
Trasparenza	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale
Efficacia	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Descrizione del servizio	CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA (CIE)					
Caratteristiche del servizio	Servizio innovativo con maggiore circolarità internazionale su prenotazione					
Modalità di erogazione	Allo sportello inserimento dati con acquisizione impronte digitali ed eventuale acquisizione consenso per donazione organi					
Tipologia di utenza	Diretti interessati residenti nel Comune					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa FORNELLI Vincenza					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020	Valore rilevato 2021	Valore rilevato 2022
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23	23
	numero sportelli	2	2	2	2	2
	cartelli indicatori	1	1	1	1	1
	MULTICANALE: Indirizzo web dedicato, pec, fax, posta, email, telefono.	Si	Si + Agenda CIE	Si + Agenda CIE	Si + Agenda CIE	Si
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	10 minuti
Trasparenza	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale
Efficacia	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 7

Descrizione del servizio	RICERCHE STORICHE PER RILASCIO CERTIFICATI STORICI DI RESIDENZA					
Caratteristiche del servizio	Ricerca elaborata nell'archivio storico cartaceo anagrafico e di stato civile e ricostruzione dettagliata dei documenti					
Modalità di erogazione	Richiesta allo sportello previa identificazione dei richiedenti diretti interessati o con adeguata motivazione					
Tipologia di utenza	Diretti interessati - Familiari - Avvocato con mandato - Forze dell'ordine - Enti pubblici					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino " - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa FORNELLI Vincenza					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato 2022
Accessibilità	N. ore settimanali di apertura sportello	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana
	Numero sportelli	n.1	n.1	n.1	n.1	n.2
	Cartelli indicatori	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	5 minuti
Trasparenza	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale
Efficacia	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al cittadino

Qualità dei servizi erogati 8

Descrizione del servizio	AUTENTICAZIONE DI FOTOGRAFIA					
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'identificazione della persona in essa riprodotta e consiste nell'attestazione da parte di un pubblico ufficiale che la foto sia quella della persona interessata completa delle proprie generalità: nome, cognome, luogo e data di nascita.					
Modalità di erogazione	L'interessato deve presentarsi personalmente allo sportello negli orari prestabiliti per l'accesso al pubblico.					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini residenti e non					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa FORNELLI Vincenza					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 2
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	5 minuti
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	Si	Si	Si	Si	Si
Efficacia	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al cittadino

Qualità dei servizi erogati 9

Descrizione del servizio	CONVIVENZA DI FATTO					
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede la richiesta di convivenza di fatto di coppie senza vincoli di coniugio e consiste nella dichiarazione di volontà di coabitare ai sensi della legge n. 76/2016.					
Modalità di erogazione	Gli interessati devono presentarsi personalmente allo sportello negli orari prestabiliti per l'accesso al pubblico.					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini residenti e non					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa FORNELLI Vincenza					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	Si	Si	Si	Si	Si
Efficacia	Regolarità ed esaustività della prestazione erogata	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste	100% delle richieste evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle richieste



Città di Bisceglie - Ripartizione Finanziaria

Descrizione del servizio	Accertamento e riscossione TARI					
Caratteristiche del servizio	Verifica regolarità del pagamento, emissione avvisi e riscossione					
Modalità di erogazione	Gestione diretta accertamenti tributati e riscossione tributi tramite Agenzia delle Entrate (modello F24) e conti correnti postali di scopo					
Tipologia di utenza	Contribuenti che detengono immobili atti a produrre rifiuti					
Struttura organizzativa	Ripartizione Finanziaria					
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Numero sportelli fisici aperti al pubblico	4	4	4	2	2
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	24h/settimana	24h/settimana	18h/settimana	18h/settimana	18h/settimana
Tempestività	Tempo medio di attesa dell'erogazione del servizio all'utente	15 minuti per utente	15 minuti per utente	14 minuti per utente	13 minuti per utente	15 minuti per utente
Trasparenza	Disponibilità modulistica on-line	attivo	attivo	attivo	attivo	attivo
	Verifica posizione tributaria on-line	da avviare in seguito	da avviare in seguito	attivo	attivo	attivo
Efficacia	Percentuale avvisi riscossi su emessi	85%	22%	50%	73%	71,61%



Città di Bisceglie - Ripartizione Finanziaria
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Accertamento e riscossione IMU					
Caratteristiche del servizio	Verifica regolarità del pagamento, emissione avvisi e riscossione					
Modalità di erogazione	Gestione diretta accertamenti tributati e riscossione tributi tramite Agenzia delle Entrate (modello F24) e conti correnti postali di scopo					
Tipologia di utenza	Contribuenti che detengono immobili atti a produrre rifiuti					
Struttura organizzativa	Ripartizione Finanziaria					
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2019	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Numero sportelli fisici aperti al pubblico	n.1	n.3	n.3	n.3	n.3
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	18h/settimana	18h/settimana	18h/settimana	18h/settimana	18h/settimana
Tempestività	Tempo medio di attesa dell'erogazione del servizio all'utente	25 minuti per utente	20 minuti per utente	20 minuti per utente	19 minuti per utente	18 minuti per utente
Trasparenza	Disponibilità modulistica on-line	presente	possibilità di compilazione online	possibilità di compilazione online	possibilità di compilazione online	possibilità di compilazione online
	Verifica posizione tributaria on-line	assente	avvio sperimentazione nel triennio 2016/2018	avvio sperimentazione nel triennio 2019/2021	avvio sperimentazione nel triennio 2020/2022	avvio sperimentazione nel triennio 2021/2023
Efficacia	Percentuale avvisi riscossi su emessi	85%	90%	45%	0%	0%



Città di Bisceglie - Ripartizione Finanziaria

Descrizione del servizio	Economato e Provveditorato						
Caratteristiche del servizio	Emissione fatture per servizi a domanda individuale (mercati)						
Modalità di erogazione	Invio fatture con pec o posta ordinaria						
Tipologia di utenza	Concessionari mercato giornaliero di Corso Umberto, Corso Garibaldi, ortofrutticolo ed ittico all'ingrosso						
Struttura organizzativa	Ripartizione Finanziaria						
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone						
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Numero sportelli fisici aperti al pubblico	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
Tempestività	Tempo medio per produzione fatture ed invio al concessionario	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	8 minuti	6 minuti
Trasparenza	Disponibilità informazioni	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **
Efficacia	Totale fatture emesse	n. 112	n. 112	n. 89	n. 75	n. 83	n. 44
NOTE	* software utilizzato dai dipendenti comunali						
	**software utilizzato dagli utenti iscritti						



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	Economato					
Caratteristiche del servizio	Incassi a mezzo cassa economale di: 1)marche segnatasse; 2)materiale cartografico; 3)corrispettivi servizi a domanda individuale					
Modalità di erogazione	Riscossione con pagamento in denaro contante e contestuale rilascio ricevuta					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini richiedenti servizi comunali					
Struttura organizzativa	Ripartizione Economico-finanziaria					
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020*	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	numero sportelli fisici aperti al pubblico	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
Tempestività	Tempo medio di attesa per operazione	5 minuti	5 minuti	5 minuti	3 minuti	3 minuti
Trasparenza	rendiconti trimestrali	12 (mensili)	12 (mensili)	12 (mensili)	11 (mensili)	10 (mensili)
Efficacia	Numero di operazioni di pagamenti diritti annui	19	2150	1076	691	1089
Efficacia	risparmio spese economali su anno precedente	30%	5%	10%	47%	35%

NOTE	*avvio servizio di pagamento diritti on line
------	--

<div> <div>  </div> <div> <div>Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture</div> <div>Qualità dei servizi erogati 3</div> </div> </div>						
Descrizione del servizio	Servizi cimiteriali					
Caratteristiche del servizio	<p>Diversificate, in funzione della natura del servizio: di ordine amministrativo derivante da rapporti che intercorrono con altri uffici comunali, altri enti (ASL, Comuni, etc.), operatori di settore (Agenzie/Consorzi funebri, etc.), cittadini; di ordine operativo, derivante dalla gestione diretta e/o dal coordinamento di attività e servizi - garantiti anche attraverso soggetti terzi (cooperative, imprese etc.) - che afferiscono all'ordinaria e straordinaria gestione dell'area cimiteriale (tumulazioni, unumazioni, estumulazioni, esumazioni, attività manutentive di opere e impianti, pulizie, spostamenti, accessibilità e fruizione, etc.)</p>					
Modalità di erogazione	Su presentazione di richiesta verbale o istanza scritta, anche mediante compilazione di specifica modulistica, con erogazione, ove possibile, a risposta immediata o comunque prevalentemente nel giro di 24-48 ore					
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese (per attività e servizi svolti nell'area cimiteriale)					
Struttura organizzativa	Verticistica - Responsabile del servizio - personale tecnico - operai					
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture - Arch. Giacomo Losapio					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Trend atteso anno 2021	Valore rilevato anno 2021	Trend atteso anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico c/o Cimitero, ore al pubblico apertura	34 h/settimana	34 h/settimana	34 h/settimana	35 h/settimana	36 h/settimana
	Modulistica on-line	100%	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempo di verifica e rilascio certificazioni amministrative correlate ai decessi	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore
Trasparenza	Possibilità di conoscere ubicazione sepolture	Si - a vista	Si - a vista	Si - a vista	Si - a vista	Si - a vista
	Accesso planimetrie e registri cimiteriali	Si - in loco	Si - in loco	Si - in loco	Si - in loco	Si - in loco
Efficacia	Percentuale richieste di interventi manutentivi evasi	95%	95%	95%	95%	95%
	Percentuale di attivazione servizio lampade votive	100%	100%	100%	100%	100%



Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione, Programmi e Infrastrutture

Qualità dei servizi erogati 2

Descrizione del servizio	Servizi di manutenzione immobili					
Caratteristiche del servizio	Per la manutenzione ordinaria il servizio si caratterizza come struttura di indirizzo coordinamento, segnalazione, verifica e controllo delle attività poste in capo alla ditta appaltatrice oltre che sostanzarsi nella segnalazione di interventi richiesti direttamente all'ufficio preposto (sostituzione di vetri rotti, maniglie, rubinetti, porte non funzionanti, ecc...) o di interventi programmati (pulizia lastrici solari, verifica pompe di sollevamento, potature giardini e aiuole presenti negli immobili comunali, pulizia cisterne acqua potabile, revisione periodica di alcune tipologie di impianti, ecc...).					
Modalità di erogazione	Su segnalazione diretta con intervento, secondo le priorità, mediante ditta appaltatrice o l'utilizzo degli operai a t.d. in servizio presso l'Ente					
Tipologia di utenza	Cittadini, colleghi e Distretti scolastici, che segnalano interventi di manutenzione straordinaria che non sono state riscontrate dai soggetti preposti ai controlli.					
Struttura organizzativa	Verticistica - Responsabile del servizio - personale tecnico - operai					
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Pianificazione, Programmi e Infrastrutture - Arch. Giacomo Losapio					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Trend atteso anno 2021	Valore rilevato anno 2021	Trend atteso anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Modulistica on line per richieste interventi	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero telefono fax per segnalazioni	n.2 fax per 24h/24h	n.2 fax per 24h/24h	n.2 fax per 24h/24h	n.2 fax per 24h/24h	n.2 fax per 24h/24h
Tempestività	Tempo intercorrente tra richiesta ed intervento ordinario	24-48 h presso ditta appaltatrice	24-48 h presso ditta appaltatrice	24-48 h presso ditta appaltatrice	24-48 h presso ditta appaltatrice	24-48 h presso ditta appaltatrice
Trasparenza	Tracciabilità segnalazioni	Si – fax, pec	Si – fax, pec	Si – fax, pec	Si – fax, pec	Si – fax, pec
Efficacia	Superficie immobili gestita	mq 120.927	mq 120.927	mq 120.927	mq 120.927	mq 120.927
	Interventi eseguiti/segnalati %	70%	100%	72%	100%	74%

N.B.: le numerosissime richieste di intervento vengono vagliate e programmate in base alla effettiva urgenza e pericolosità



Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture

Qualità dei servizi erogati 5


Descrizione del servizio	Rilascio della certificazione attinente la cancellazione dei vincoli convenzionali gravanti sugli alloggi edificati dalle cooperative edilizie in regime di diritto di proprietà, ai sensi della Legge 865/1971.		
Caratteristiche del servizio	Il servizio viene erogato al cittadino che ha versato le somme necessarie al riscatto dei vincoli convenzionali gravanti sul proprio alloggio in diritto di proprietà, ai sensi della Legge 865/71. Il servizio viene attivata a domanda dell'interessato, cui il Comune provvede a fornire la certificazione necessaria a dimostrare la cancellazione dei vincoli gravanti sull'immobile.		
Modalità di erogazione	L'ufficio procedente rilascia, a seguito della verifica di versamento e dell'istruttoria tecnico-contabile, l'attestazione di cessazione dei vincoli gravanti sull'alloggio ai sensi delle convenzione di assegnazione dei suoli.		
Struttura organizzativa	Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture - Ufficio del Dirigente		
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture - Arch. Giacomo Losapio		
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso 2022	Valore rilevato 2022
Accessibilità	1) Modulistica on line 2) PEC Ripartizione 3) Mail Ripartizione 4) Protocollo	1) 100% 2) 24h/24h 3) 24h/24h 4) Lun - Ven 08,30 - 13,00	1) 100% 2) 24h/24h 3) 24h/24h 4) Lun - Ven 08,30 - 13,00
Tempestività	Temporale - Tempo medio tra presentazione ed assegnazione dell'istanza	6 giorni lavorativi dall'assegnazione all'istruttore ed il riscontro all'utente	Riduzione a 3 giorni
Trasparenza	Attività - Tracciabilità dell'istanza	95% delle istanze presentate	100% delle istanze
Efficacia	Attività - riduzione dei tempi di riscontro	8 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi




Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture

Qualità dei servizi erogati 4

Descrizione del servizio	Determinazione della somma necessaria al riscatto dei suoli concessi in diritto di superficie.		
Caratteristiche del servizio	Il servizio viene erogato su richiesta del cittadino che intende riscattare il suolo su cui è edificato il proprio alloggio, edificato da una cooperativa edilizia ai sensi della Legge 865/1971, su suoli concessi dal Comune in diritto di superficie. Il servizio viene attivato a domanda dell'interessato, cui il Comune provvede a fornire la determinazione delle somme dopo istruttoria tecnico-contabile.		
Modalità di erogazione	L'ufficio procedente provvede al calcolo della somma necessaria al riscatto del suolo, sulla base delle informazioni tecniche e contabili presenti all'interno del fascicolo edilizio della Cooperativa in proprio possesso e, quindi, inserendo i dati necessari nella formula di calcolo predisposta secondo quanto previsto dall'art. 38 della Legge 448/1998.		
Tipologia di utenza	Cittadini proprietari di alloggi edificati dalle cooperative edilizie su suoli concessi dal Comune in diritto di superficie.		
Struttura organizzativa	Ripartizione Tecnica - Ufficio del Dirigente		
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture - Arch. Giacomo Losapio		
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso anno 2022	Valore rilevato 2022
Accessibilità	1) Modulistica on line 2) PEC 3) Mail Ripartizione 4) Protocollo	1) 100% 2) 24h/24 3) 24h/24h 4) Lun - Ven 08,30 - 13,00	1) 100% 2) 24h/24 3) 24h/24h 4) Lun - Ven 08,30 - 13,00
Tempestività	Temporale - tempo medio tra protocollazione ed istruttoria	Dalla serie storica: dato di partenza 6 giorni lavorativi	Riduzione a 4 giorni lavorativi
Trasparenza	Tracciabilità dell'istanza	95% lettere, mail o pec con numero di protocollo	100% delle Istanze
Efficacia	Temporale - riduzione dei tempi di riscontro	Dalla serie storica: 10 giorni dalla protocollazione al riscontro della richiesta	Riduzione a 6 giorni dalla protocollazione al riscontro della richiesta

<div><div></div><div>Città di Bisceglie - Ripartizione Ambiente SUAP SUA trasporti e mobilità sostenibile</div><div>Qualità dei servizi erogati</div></div>							
Descrizione del servizio	S.U.A.P.						
Caratteristiche del servizio	lo sportello unico attività produttive (SUAP) avvia e segue i procedimenti amministrativi dell’impresa presso tutti gli enti coinvolti (Comune, Provincia, ASL, ARPA, Vigili del fuoco, etc.) senza che l'imprenditore debba rivolgersi separatamente a ciascuno di essi. Obiettivo è rendere lo sportello telematico,al fine di gestire tramite un unico punto di accesso, qualsiasi procedimento amministrativo relativo a localizzazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, riconversione e ristrutturazione della propria attività produttiva e dei relativi impianti, presentazione di istanze edilizie, territoriali, ambientali e molto altro ancora						
Modalità di erogazione	Attualmente il SUAP è accessibile attraverso uno sportello fisico accessibile 24h/settimanali. E' altresì possibile comunicare con la P.A., inoltrare richieste e documentazione attraverso un indirizzo pec dedicato e l'utilizzo della firma digitale. Lo sportello è collegato tramite il sito delle Camere di Commercio "impresainungiorno.it"						
Tipologia di utenza	Tutte le imprese che producono beni o servizi; i professionisti che operano sul territorio; i cittadini che a diverso titolo devono presentare istanze all'amministrazione						
Struttura organizzativa	Ripartizione Ambiente SUAP SUA trasporti e mobilità sostenibile						
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio						
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali
	Impresa in un giorno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno
	Modulistica presente su sito istituzionale	90%	95%	100%	90%	95%	100%
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta autorizzazione e rilascio	30gg	30gg	30gg	30gg	30gg	30gg
	Tempo medio di gestione richieste integrative documentazione per istruttoria suppletiva	10gg	10gg	10gg	10gg	10gg	5gg
Trasparenza	Pagina dedicata recante informazioni sulle attività, servizi e procedimenti gestiti dallo sportello e relativa modulistica	Pagine del sito istituzionale dedicate ai singoli procedimenti SUAP	Informatizzazione SUAP	Informatizzazione SUAP	Impresa in un giorno	Impresa in un giorno	Impresa in un giorno
	Possibilità di conoscere lo stato di rilascio delle diverse autorizzazioni	si sempre a mezzo comunicazione scritta o a vista	si sempre a mezzo comunicazione scritta o a vista	accedendo alla propria richiesta su Impresa in un giorno	accedendo alla propria richiesta su Impresa in un giorno	accedendo alla propria richiesta su Impresa in un giorno	accedendo alla propria richiesta su Impresa in un giorno
Efficacia	Percentuale istanze gestite conformi alla norma	80%	80%	80%	100%	100%	100%
	Percentuale istanze gestite con richiesta di documentazione integrativa	<30%	<30%	<20%	<50%	<50%	<50%
	Percentuale autorizzazioni rilasciate nei termini previsti	100%	100%	100%	100%	100%	100%

<div></div> <div>Città di Bisceglie – Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile</div> <div>Qualità dei servizi erogati</div>						
Descrizione del servizio	Rilascio libretto utenti motori agricoli					
Caratteristiche del servizio	Il rilascio del libretto è condizionato dall'invio telematico della richiesta.					
Modalità di erogazione	Previa verifica della documentazione inviata					
	a) modello unico – integrazione b) rendicontazione consumi c) attestato invio f) fattura di acquisto macchine e attrezzature d) documento d'identità e) libretto anno precedente					
Tipologia di utenza	Aziende agricole già iscritte a portale UMA Web					
Struttura organizzativa	Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile					
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2018	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta libretto e rilascio	20 gg	10 gg	10gg	10gg	10gg
Trasparenza	Pagina dedicata recante informazioni sulle attività, servizi e procedimenti gestiti dallo sportello	Presente	Presente	Presente	Presente	Aggiornamento costante
	Possibilità di conoscere lo stato di rilascio del libretto	si sempre a vista	si sempre a vista	si sempre a vista	si sempre a vista	si sempre a vista
Efficacia	Percentuale istanze gestite conformi alla norma	100%	100%	100%	100%	100%
	Percentuale autorizzazioni rilasciate nei termini previsti	100%	100%	100%	100%	100%



Città di Bisceglie – Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti e Mobilità Sostenibile

Descrizione del servizio	ATTRIBUZIONE NUMERO DI MATRICOLA PER FUNZIONAMENTO ASCENSORI					
Caratteristiche del servizio	In ottemperanza al DPR n. 162/1999 e ss.mm.ii., gli ascensori e montacarichi devono avere un numero di matricola, sia che si tratti di piattaforme installate presso edifici privati che presso aziende. Il numero di matricola viene rilasciato dal Comune su richiesta del proprietario dell'impianto dopo l'avvenuto collaudo da parte di ditte specializzate.					
Modalità di erogazione	Il Comune attraverso l'ufficio SUAP provvede ad assegnare il numero di matricola per ascensori e montacarichi per gli utenti che ne fanno specifica richiesta					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini interessati					
Struttura organizzativa	Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti e Mobilità Sostenibile					
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Piattaforma impresa in un gioen	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo della domanda e l'assegnazione della matricola	30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
Trasparenza	Servizio on-line con pagamenti, notifiche e consegne	Presenza di servizio on line.	Possibile eseguire on-line l'intero procedimento che porta all'erogazione del servizio, compresi eventuali pagamenti, notifiche e consegne	Possibile eseguire on-line l'intero procedimento che porta all'erogazione del servizio, compresi eventuali pagamenti, notifiche e consegne	Possibile eseguire on-line l'intero procedimento che porta all'erogazione del servizio, compresi eventuali pagamenti, notifiche e consegne	Possibile eseguire on-line l'intero procedimento che porta all'erogazione del servizio, compresi eventuali pagamenti, notifiche e consegne
Efficacia	Percentuale di richieste pervenute su evase	100%	100%	100%	100%	100%




Città di Bisceglie – Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti e Mobilità Sostenibile
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	TESSERINI VENATORI					
Caratteristiche del servizio	<p>Per l'esercizio venatorio nel territorio della Regione Puglia è obbligatorio l'uso del tesserino regionale. Tale tesserino, valido in tutto il territorio regionale è distribuito dal Comune in cui risiede il richiedente previa esibizione di specifica documentazione. La riconsegna del tesserino venatorio può essere fatta al Comune di residenza all'atto del ritiro del tesserino valido per la stagione successiva e comunque entro e non oltre il 31 agosto di ciascun anno.</p> <p>Normative di riferimento: Legge Regionale n.27 del 13 agosto 1998 Calendario Venatorio della Regione Puglia dell'Annata Venatoria in corso.</p>					
Modalità di erogazione	Le richieste documentate vengono presentate presso l'ufficio comunale competente					
Tipologia di utenza	UTENTI RESIDENTI					
Struttura organizzativa	Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti e Mobilità Sostenibile					
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico presso l'Ufficio con ore di apertura al pubblico per informazioni e acquisizione e presentazione documentazione	10h/settimanali	20/ore settimanali	20/ore settimanali	20/ore settimanali	20/ore settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo della richiesta e l'assegnazione del tesserino	30 giorni	30 giorni in concomitanza all'avvio della stagione venatoria	30 giorni in concomitanza all'avvio della stagione venatoria	30 giorni in concomitanza all'avvio della stagione venatoria	30 giorni in concomitanza all'avvio della stagione venatoria
Trasparenza	Informativa on line	Presenza di calendario venatorio	Presenza di calendario venatorio	Presenza di calendario venatorio	Presenza di calendario venatorio	Presenza di calendario venatorio
Efficacia	Percentuale di richieste annuali pervenute rispetto all'anno precedente a tutela dell'ambiente	44,00%	37%	70%	70%	70%



Città di Bisceglie - Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile Qualità dei servizi erogati 2

Descrizione del servizio	Igiene Urbana			
Caratteristiche del servizio	Raccolta dei rifiuti differenziata con modalità " porta a porta"			
Modalità di erogazione	Tenuta dei contenitori all'interno delle aree private Distribuzione di contenitori e sacchetti per il conferimento dei rifiuti differenziati			
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini ed operatori economici			
Struttura organizzativa	Servizio Ciclo Integrato dei Rifiuti - Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile			
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio			
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Disponibilità di contenitori per la raccolta	19055	20247	21034
	Punti di raccolta centralizzati	6	6	6
Tempestività	Frequenza svuotamento cassonetti (frequenza giornaliera su anno)	85%	85%	85%
Trasparenza	Report sui risultati raccolta differenziata	sì	sì	sì
Efficacia	Strade spazzate \ totale strade in mq	100%	100%	100%
	Percentuale raccolta differenziata			
	Riempimento medio contenitori differenziata	80%	80%	80%
	Riempimento medio contenitori indifferenziata	80%	80%	80%

<div>  <div>Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale</div> </div>									
Descrizione del servizio	Zona Traffico Limitato								
Caratteristiche del servizio	Autorizzazioni di accesso alla zona traffico limitato del centro storico								
Modalità di erogazione	Rilascio di pass								
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini residenti, domiciliati temporaneamente, disabili e proprietari di immobili								
Struttura organizzativa	Comando di Polizia Locale								
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio								
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Modulistica presente sul sito web istituzionale e rilascio presso la Centrale Operativa del Comando di P.L. aperta tutti i giorni dalle ore 07.30 alle ore 21.00	richiesti n.800 moduli	richiesti n. 1100 moduli	richiesti n. 1400 moduli	richiesti n. 120 moduli	richiesti n. 2100 moduli	richiesti n. 692 moduli	richiesti n. 692 moduli	richiesti n. 692 moduli
Tempestività	Giorni per il rilascio del pass, dalla data di presentazione della richiesta	15 gg	10 gg	9 gg	9 gg	7 gg	7 gg	7 gg	7 gg
Trasparenza	Pannelli informativi per l'accesso	pannelli informativi presenti sui tre varchi	pannelli informativi presenti sui tre varchi	pannelli informativi presenti sui tre varchi	pannelli informativi presenti sui tre varchi	pannelli informativi presenti sui quattro varchi	pannelli informativi presenti sui quattro varchi	pannelli informativi presenti sui quattro varchi	pannelli informativi presenti sui quattro varchi
Efficacia	Numero pass annuali emessi ai residenti	n.1083 pass emessi	1400	1385	9	11	8	12	13
	Numero pass temporanei emessi nell'anno							85	92



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale


Descrizione del servizio	Volantinaggio su pubblica via								
Caratteristiche del servizio	Autorizzazione alla distribuzione di volantini su pubblica via								
Modalità di erogazione	Rilascio di autorizzazione a seguito di richiesta e versamento dell'imposta pubblicitaria								
Tipologia di utenza	Aziende, attività commerciali, associazioni onlus								
Struttura organizzativa	Comando di Polizia Locale								
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio								
Dimensioni di qualità	Indicatore		Valore di partenza anno 2017	Trend atteso 2018	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Modulistica presente sul sito web istituzionale		Si aggiornata	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo
Tempestività	Giorni per il rilascio dell'autorizzazione dalla data di presentazione della richiesta		7 gg	<7 gg	<7 gg	<7 gg	<7 gg	<7 gg	<7 gg
Trasparenza	Pagina web sul sito istituzionale contenente informazioni e modelli		Si aggiornata	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo
Efficacia	Percentuale richieste non autorizzate		0	<10%	<5%	0	0	0	0



Città di Bisceglie -Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile

Qualità dei servizi erogati


Descrizione del servizio	Rilascio autorizzazione per impianti pubblicitari				
Caratteristiche del servizio	Richiesta volta ad ottenere l'autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari sul territorio comunale.				
Modalità di erogazione	Autorizzazione rilasciata su richiesta di parte a fronte di possesso di requisiti tecnici (parere di viabilità e codice della strada, parere tecnico-urbanistico) e versamento di polizza fidejussoria e polizza RC, marche da bollo e diritti di segreteria				
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, operatori commerciali, professionisti, altri Enti, istituzioni, associazioni ecc.				
Struttura organizzativa	Ripartizione Ambiente SUAP SUA Trasporti Mobilità Sostenibile				
Dirigente responsabile	Ing. Lorenzo Fruscio				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Piattaforma Impresa in un giorno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno	365gg/anno
Tempestività	Rispetto dei tempi procedurali	15 gg da ultimo parere tecnico	15 gg da ultimo parere tecnico	15 gg da ultimo parere tecnico	15 gg da ultimo parere tecnico
Trasparenza	Possibilità di conoscere stato ed avanzamento della richiesta	Si sempre su piattaforma dedicata	Si sempre su piattaforma dedicata	Si sempre su piattaforma dedicata	Si sempre su piattaforma dedicata
Efficacia	Percentuale autorizzazioni rilasciate su richieste	100% con documentazione regolare	100% con documentazione regolare	100% con documentazione regolare	100% con documentazione regolare


<div>  <div>Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale</div> </div>									
Descrizione del servizio	Centrale Operativa								
Caratteristiche del servizio	Front-office presso la Centrale Operativa per informazioni al pubblico, ricezione e segnalazioni di intervento, supporto agli operatori sul territorio								
Modalità di erogazione	Centrale Operativa servizio attivo tutti i giorni dalle ore 07,00 alle ore 21,00 (orario invernale), dalle ore 07,00 alle ore 22,00(orario estivo)								
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, operatori commerciali, professionisti, altri Enti, istituzioni, associazioni ecc.								
Struttura organizzativa	Comando Polizia Municipale								
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio								
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Centrale Operativa piazza S.Francesco,4 Front-office, accesso telefonico 080/3366611	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die	media 14 ore die
Tempestività	Evasione immediata della richiesta se riferita alla organizzazione interna della P.M.	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti	5/ 10 minuti
Trasparenza*	Possibilità di conoscere stato ed avanzamento della segnalazione	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Efficacia	Percentuale segnalazioni evase su pervenute	85%	95%	95%	95%	95%	95%	80%	80%
	Percentuale interventi effettuati su richiesti	80%	90%	90%	90%	90%	90%	80%	80%



Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale

Descrizione del servizio	Parcheggi a pagamento									
Caratteristiche del servizio	Servizio di gestione della sosta a pagamento e di sistemi integrati per il monitoraggio .									
Modalità di erogazione	Apposizione da parte della ditta appaltante di parcometri e vendita di abbonamenti									
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini in possesso di autoveicoli di motoveicoli e ciclomotori									
Struttura organizzativa	Comando di Polizia Municipale									
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio									
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Trend atteso anno 2016	Valore rilevato anno 2016	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Parcometri installati e distanza tra gli stessi	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa	n.67 a 70 mt circa
	Tipologia di pagamento	n.2 - monete e abbonamento	n.4 - in piu' carta ricabile e Pagamento elettronico mediante telepass	n.4 - in piu' mediante app dedicata e pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass	moneta, abbonamento, app dedicata, pagamento elettronico mediante telepass
	Sportello informativo sito in Via G. Pasquale n.3. Apertura al pubblico nei seguenti giorni: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 17,00 alle ore 19,00 martedì e giovedì dalle ore 10,00 alle ore 12,00	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana	10h/settimana
Tempestività	Tempo medio rilascio del ticket	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto	1 minuto
Trasparenza	Pannelli informativi su costi e modalità di pagamento	n.8 pannelli esplicativi in punti nevralgici	n.8 pannelli esplicativi in punti nevralgici	n.8 pannelli esplicativi in punti nevralgici	n.8 pannelli esplicativi in punti nevralgici	Applicate sui parcometri	Applicate sui parcometri	Applicate sui parcometri	Applicate sui parcometri	Applicate sui parcometri
	Pagina web dedicata su costi e modalità di pagamento COMUNE DI BISCEGLIE - sezione Comando Polizia Municipale-	Pianta delle soste- Orari e tariffe - metodi di pagamento	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo
Efficacia	Numero ticket emessi mensilmente	20.000	21.000	21.000	35.000	34.800	34.900	28.300	29.100	29.500
	Numero abbonamenti emessi annualmente	250	710	710	740	830	840	800	850	920

<div>  <div>Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale</div> </div>									
Descrizione del servizio	Servizio Contenzioso								
Caratteristiche del servizio	L'ufficio gestisce le procedure per opposizioni e ricorsi violazioni C.d.S nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e commercio								
Modalità di erogazione	Ufficio Contenzioso c/o Comando di P.M.								
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, operatori commerciali, professionisti, altri Enti, istituzioni, associazioni ecc.								
Struttura organizzativa	Comando di Polizia Municipale								
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio								
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Ufficio Contenzioso piazza S.Francesco,4 Front-office, accesso telefonico 080/3366611	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana	30h/settimana
	Disponibilità informazioni, modulistica e procedimenti su sito web istituzionale	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo
Tempestività	Tempo impiegato per singola operazione	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti	Tempo compreso tra 15 e 30 minuti
Trasparenza	Accesso alla modulistica per i ricorsi mediante Ufficio Contenzioso, Centrale Operativa e sito web istituzionale Sezione Polizia Municipale	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio. Verbali violazioni DPCM - COVID.	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio.	Presentazione del ricorso avverso il verbale di contestazione alle violazioni del C.d.S. nonché ai Regolamenti di Polizia Urbana e Commercio.
Efficacia	Numero ricorsi gestiti mensilmente	n. 40	n. 50	n.45	n.45	n.42	n.50	n.41	n.38

<div>  <div>Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale</div> </div>										
Descrizione del servizio	Contravvenzioni									
Caratteristiche del servizio	Front-office presso l'ufficio Contravvenzione e Centrale Operativa per ausilio all'utente circa le modalità di pagamento e/o ricorso in opposizione									
Modalità di erogazione	Centrale Operativa servizio attivo tutti i giorni dalle ore 07,45 alle ore 21,00 (orario invernale), dalle ore 07,45 alle ore 22,00(orario estivo) Ufficio Contravvenzioni servizio attivo nei giorni di lunedì,martedì,mercoledì dalle ore 09,00 alle ore 12,00 nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 16,00 alle ore 18,00									
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini assoggettati a sanzioni amministrative									
Struttura organizzativa	Comando Polizia Municipale									
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio									
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Trend atteso anno 2016	Valore rilevato anno 2016	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Centrale Operativa piazza S.Francesco,4 Front-office, accesso telefonico 080/3366611	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die	12 h/ die
	Informazioni su sito istituzionale modulistica, procedimenti e pagamenti online	disponibile	aggiornamento e implementazione continua	aggiornamento e implementazione con modulistica ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL	aggiornamento costante modulistica e orari accesso ZTL
Tempestività	Tempo medio impiegato per singola operazione (Visualizzazione fotogrammi)	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti
Trasparenza	Possibilità di accesso alla visualizzazione di fotogrammi da sito web istituzionale dal Comando P.M. e dall' Ufficio Contravvenzioni	SI	SI	SI	si fino al 30/06/2017, poi in fase di aggiornamento software	l'accesso dal sito web istituzionale non è stato possibile per problemi tecnici	l'accesso dal sito web istituzionale non è stato possibile per problemi tecnici	accessibile dal portale istituzionale dal seguente link: https://www.comune.bisceglie.bt.it/c110003/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/24	accessibile dal portale istituzionale dal seguente link: https://www.comune.bisceglie.bt.it/c110003/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/24	accessibile dal portale istituzionale dal seguente link: https://www.comune.bisceglie.bt.it/c110003/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/24
Efficacia	Percentuale sanzioni al C.d.S. pagate entro i 5gg. con detrazione del 30%	40%	45%	45%	50%	70%	70%	70%	70%	70%
	Percentuale di visualizzazione di fotogrammi da sito web istituzionale	40%	60%	60%	30%	0%	0%	50%	50%	60%
	Percentuale di visualizzazione di fotogrammi presso Comando P.M. e Ufficio Contravvenzioni	35%	25%	25%	25%	90%	90%	40%	40%	30%



Città di Bisceglie
Area Staff Servizi Socio Culturali Turistici e Sportivi
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Refezione Scolastica		
Caratteristiche del servizio	Il servizio offre giornalmente ai bambini delle scuole dell'infanzia e primarie del Comune, i pasti preparati dall'appaltatore del servizio. Per i bambini appartenenti ad altri credi religiosi o che presentano specifiche intolleranze,patologie alimentari e disturbi organici in atto, dietro presentazione di documentazione medica, è possibile ottenere diete particolari.		
Modalità di erogazione	Si è giunti alla totale dematerializzazione del sistema di iscrizione al servizio di ristorazione scolastica attraverso una piattaforma dedicata con contestuale utilizzo da parte dei genitori e con la possibilità di monitoraggio da parte dell'Ente.		
Tipologia di utenza	Bambini iscritti alla scuola dell'infanzia e alla scuola primaria del Comune di Bisceglie.		
Struttura organizzativa	L'Ufficio Comunale preposto per tutte le informazioni di tale servizio è l'Ufficio Pubblica Istruzione sito in Via Prof. M. Terlizzi, 20		
Dirigente responsabile	Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni ai cittadini	10h/settimana	13h/settimana
	Acquisto buoni pasto da parte dei genitori	Implementazione piattaforma dedicata	Predisposizione servizio su piattaforma dedicata
Tempestività	Tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta ed erogazione beneficio	1 giorno lavorativo	Immediata
Trasparenza	Informazioni presenti sul sito istituzionale	Pagina aggiornata	Pagina aggiornata
Efficacia	Percentuale utenti richiedenti su utenti fruitori	100%	100%



Città di Bisceglie
Area Staff Servizi Socio Culturali Turistici e Sportivi
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Erogazione prestazioni a sostegno del reddito (buoni libri, buoni spesa con esercizi convenzionati, contributi straordinari, centri estivi per minori...)		
Caratteristiche del servizio	In linea con i principi preposti dalla Legge 328/2000 e ss.mm.ii., dalla Legge Regionale 19/2006 e Regolamento attuativo 4/2007 e ss.mm.ii. e dal Regolamento Comunale per l'accesso al sistema integrato locale dei servizi ed interventi sociali, il Settore Sociale e la Pubblica Istruzione, informa, indirizza e regola l'accesso delle famiglie e degli utenti a tutti gli interventi di sostegno al reddito prevenendo e rimuovendo le cause di natura socio-economica che possono provocare situazioni di disagio o fenomeni di emarginazione .		
Modalità di erogazione	In base alla tipologia della prestazione o alla documentazione richiesta dal bando per l'ottenimento del beneficio, l'utente può richiedere presso i CAF convenzionati con il Comune o presso il Servizio Sociale Comunale e l'Ufficio P.I. o scaricare direttamente dal sito istituzionale del Comune, l'adeguata modulistica che segue una fase istruttoria di massimo 30 giorni ed una fase di erogazione del beneficio in rapporto anche alle disponibilità economiche dell'Ente.		
Tipologia di utenza	Famiglie		
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio sociale Comunale ed Ufficio Pubblica Istruzione Sito in Via Prof. Mauro Terlizzi, 20		
Dirigente responsabile	Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Unità di personale collocate allo sportello fisico per informazioni al pubblico	n.1	n.2
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra beneficio ed erogazione	25 giorni	21 giorni
Trasparenza	Pagina informativa e moduli presenti sul sito istituzionale	Predisposizione con implementazione ed aggiornamento contenuti	Informazioni sempre aggiornate
Efficacia	Percentuale domande ammesse al beneficio sul totale pervenute (previa disponibilità economica)	80%	90%



Città di Bisceglie - Area Staff Servizi Socio Culturali Turistici e Sportivi

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Contributo sul canone fitto di locazione (L.431/98)		
Caratteristiche del servizio	A seguito di pubblicazione di bando regionale che disciplina i requisiti ed i termini di presentazione della domanda, il Comune predispone un avviso pubblico e gli inquilini possono presentare domanda per l'ottenimento del contributo presso il Servizio Sociale		
Modalità di erogazione	La domanda di richiesta del contributo deve pervenire entro i termini previsti dal bando regionale all'Ufficio competente ed i soggetti richiedenti devono essere in possesso di tutti i requisiti previsti dal bando per l'ottenimento del beneficio. L'ufficio competente dopo l'avvenuta istruttoria e gli opportuni controlli, approva una graduatoria degli aventi diritto ai quali successivamente verrà corrisposto un contributo determinato dalla somma degli stanziamenti effettuati dalla Regione Puglia e dal Comune		
Tipologia di utenza	Cittadini, locatari di appartamenti con contratto regolarmente registrato e stipulato ai sensi della L.431/98		
Struttura organizzativa	Servizio Sociale sito in Via Prof. M. Terlizzi, 20		
Dirigente responsabile	Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	10h/settimanali	12h/settimanali
	Numero unità allo sportello	n.2	n.3
Tempestività	Tempo medio istruttoria domanda di contribuzione	15 giorni	10 giorni
Trasparenza	Pubblicazione modulo di richiesta per l'accredito bancario del beneficio	Modulistica disponibile sul sito istituzionale	Modulistica disponibile sul sito istituzionale aggiornata e presso i Patronati convenzionati
Efficacia	Percentuale beneficiari su domande pervenute	90%	90%
	Percentuale istanze rigettate su domande pervenute	10%	10%



Città di Bisceglie
Area Staff Servizi Socio Culturali Turistici e Sportivi

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche su immobili privati (L.13/89)		
Caratteristiche del Servizio	<p>La Legge 13/89 concede contributi per interventi atti al superamento delle barriere architettoniche su immobili privati già esistenti ove risiedono portatori di menomazioni o limitazioni funzionali permanenti, di carattere motorio e non vedenti. La domanda deve essere presentata al Sindaco del Comune nel quale si trova l'immobile, in carta da bollo, dal disabile (o dal tutore o da chi ne esercita la patria potestà), per l'immobile nel quale egli risiede in modo abituale e per opere dedicate a rimuovere ostacoli alla sua mobilità. Il contributo può essere concesso per opere da realizzare su:</p> <ul style="list-style-type: none">- parti comuni di un edificio (per esempio una rampa di scale o un ascensore);- immobili o porzioni degli stessi in esclusiva proprietà o in godimento al disabile (es. all'interno di un'abitazione). <p>Il contributo può essere erogato per:</p> <ul style="list-style-type: none">- una singola opera;- un insieme di opere connesse funzionalmente, cioè una serie di interventi volti a rimuovere più barriere che generano ostacoli alla stessa funzione (ad esempio: portone di ingresso troppo stretto e scale che impediscono l'accesso a soggetto non deambulante).		
Modalità di erogazione	Il Fondo viene annualmente determinato dalla Regione e da esso stesso disciplinato per quanto attiene l'entità, nel limite massimo delle risorse finanziarie disponibili. Le domande vengono istruite dall'Ufficio Comunale, che provvede a redigere una graduatoria del fabbisogno annuale ed inviate alla Regione.		
Tipologia di utenza	Utenti portatori di handicap		
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale sito in Via Prof. Mauro Terlizzi, 20		
Dirigente responsabile	Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2022	Valore rilevato 2022
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni e buone prassi	10/h settimanali	13/h settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo dell'istanza e l'istruttoria della stessa da parte dell'Ufficio Sociale	4 giorni	3 giorni
Trasparenza	Comunicazione all'avente diritto del Comune di Bisceglie dell'esito dell'istruttoria	Comunicazione all'utente della sua posizione nella graduatoria comunale	Comunicazione all'utente della sua posizione nella graduatoria comunale
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	90%	100%



Città di Bisceglie - Area Staff Servizi Socio Culturali Turistici e Sportivi

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio

Servizio di trasporto scolastico per alunni diversamente abili presso le scuole di ogni ordine e grado

Caratteristiche del servizio

Il D.L. 112/98 e la successiva L.R. 4/2010, art.47, precisa che i Comuni attuano il servizio di trasporto scolastico con le risorse ordinarie già utilizzate per il diritto allo studio a valere sul proprio bilancio comunale e, ove necessario, le integrano nei limiti della programmazione finanziaria.

Modalità di erogazione

Il Comune provvede ad appaltare il servizio di trasporto ed accompagnamento per gli alunni disabili per il raggiungimento delle scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio comunale.

Tipologia di utenza

Alunni portatori di handicap

Struttura organizzativa

Ufficio Pubblica Istruzione sito in Via Prof. Mauro Terlizzi, 20

Dirigente responsabile

Dott. Raffaele Salamino

Dimensioni di qualità

Indicatore

Valore di partenza 2022

Valore rilevato 2022

Accessibilità

Sportello fisico ore di apertura al pubblico per informazione e compilazione domanda

10h/settimanali

12h/settimanali

Tempestività

Predisposizione graduatoria elenco beneficiari

30 giorni

25 giorni

Trasparenza

Modulistica presente on line per richiesta del servizio

Modulistica presente sul sito istituzionale

Modulistica presente sul sito istituzionale

Efficacia

Percentuale bambini portatori H. trasportati su bambini portatori H. richiedenti il servizio

100%

100%



Descrizione del servizio	Benefici economici per la maternità e il nucleo familiare (L.448/98 art.65-66)		
Caratteristiche del servizio	In linea con i principi preposti dalla Legge 448/98, il Settore Servizi Sociali, informa, indirizza, regola e controlla l'accesso delle famiglie e degli utenti a tale tipologia di interventi. Tali benefici vengono erogati dall'INPS a seguito di atti propedeutici prodotti dal Servizio Sociale Comunale sulla scorta delle istanze inviate dai CAF convenzionati con il Comune. L'assegno di Maternità (Art. 66 L. 448/98) è una prestazione a tutela delle madri, cittadine italiane, comunitarie o extracomunitarie in possesso della carta di soggiorno di lunga durata, a condizione che non beneficino di un trattamento previdenziale di maternità, per ogni figlio nato o per ogni minore ricevuto in adozione e/o affidamento preadottivo, predisposto dall 'INPS.		
Modalità di erogazione	La domanda per la maternità,corredata da dichiarazione sostitutiva unica ai fini della individuazione della situazione economica del nucleo familiare (certificazione I.S.E.E.) compilata su apposito modulo presso i CAF convenzionati con il Comune, v� presentata entro 6 mesi dalla nascita del figlio e non � cumulabile con i trattamenti previdenziali di maternit�. Il beneficio viene concesso dal Comune e corrisposto dall'INPS.		
Tipologia di utenza	Famiglie		
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale sito in Via Prof. Mauro Terlizzi,20		
Dirigente responsabile	Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualit�	Indicatore	Valore di partenza anno 2022	Valore rilevato anno 2022
Accessibilit�	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	10h/settimana	11h/settimana
Tempestivit�	Il tempo intercorrente tra l'accettazione della istanza e la comunicazione all'INPS che predispone l'erogazione del beneficio	25 giorni	15 giorni
Trasparenza	Elenco CAF convenzionati su sito web istituzionale	Elenco dettagliato CAF convenzionati aggiornato	Predisposizione elenco dei CAF convenzionati disponibile sul sito web
Efficacia	Percentuale istanze istruite su pervenute	100%	100%