

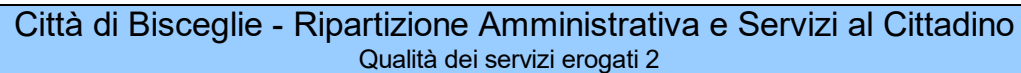


ALLEGATO C: MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI DALL'ENTE ANNO 2021



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino
Qualità dei servizi erogati

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 Innovazione Risorse Umane							
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato							
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
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
	Unità di personale predisposte	3	3	3	2	3	3	3
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utenza	15 minuti	10 minuti	10 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 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
Trasparenza	Consultazione sito web comunale	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
Efficacia	Numero procedure concluse	50%	80%	80%	80%	85%	85%	87%

[illegible]



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

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. Annalisa Fortunato

Dimensioni di qualità

Indicatore

Valore di partenza 2020

Valore rilevato 2020

Valore rilevato 2021

Accessibilità

Ore di apertura
al pubblico -
punti decentrati nell'Ente

25 ore

25 ore

25 ore

Tempestività

Tempo di attesa
per la protocollazione
documenti

1 gg

1 gg

1 gg

Trasparenza

Tempo di ricerca atti

a vista

1 gg

a vista

Efficacia

Numero atti -
decentramento numero
postazioni

3 gg

2 gg

2 gg

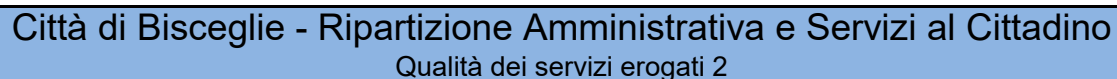


Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 3

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 Annalisa Fortunato							
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
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
	Unità di personale predisposte	5	3	3	2	3	3	2
Tempestività	Tempo medio di risposta all'utenza	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
	Tempo medio di aggiornamento delle posizioni delle unità	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
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
	Consultazione online presenze e cedolini	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì	Sì
Efficacia	Evasione delle istanze da parte dell'utenza	80%	90%	90%	90%	90%	85%	90%

[illegible]

[illegible]



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio	ISCRIZIONE A.I.R.E.					
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) di tutti i cittadini italiani residenti all'estero e consente di accertare i movimenti anagrafici effettuati dagli stessi, all'estero e in Italia.					
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello, secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico, se il cittadino presenta la dichiarazione qualche giorno prima della partenza; tramite pec inviata dal Consolato italiano competente per territorio al quale il cittadino avrà presentato richiesta, una volta raggiunta la destinazione estera; d'ufficio, quando si è in possesso di alcuni dati (ad es. atto di nascita trascritto).					
Tipologia di utenza	Cittadini italiani già residenti in questo Comune o il cui atto di nascita viene qui trascritto.					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa Annalisa Fortunato					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello Fisico - n. ore di apertura al pubblico	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.1
	n. cartelli indicatori	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1
Tempestività	Tempo massimo di attesa espletamento pratica	2 giorni	2 giorni	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	sito istituzionale: possibilità di conoscere referente, indirizzo pec, fax, posta, email, telefono ufficio addetto	Si	Si	Si	Si	Si
	Pubblicazione sul 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 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

Qualità dei servizi erogati 4

Descrizione del servizio	RIMPATRIO CITTADINI RESIDENTI ALL'ESTERO					
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione nell'Anagrafe della Popolazione Residente (A.P.R.) del comune del cittadino già iscritto nell'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.)					
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico.					
Tipologia di utenza	Cittadini già iscritti nell'A.I.R.E. che fanno richiesta di rimpatrio					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	Dott.ssa Annalisa Fortunato					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello Fisico - n. ore di apertura al pubblico	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.1
	n. cartelli indicatori	n.1	n.1	n.1	n.1	n.1
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	Si	Si	Si	Si	Si
Trasparenza	sito istituzionale: possibilità di conoscere referente, indirizzo pec, fax, posta, email, telefono ufficio addetto	Si	Si	Si	Si	Si
	Pubblicazione sul 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 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

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 Annalisa Fortunato				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020	Valore rilevato 2021
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23
	numero sportelli	2	2	2	2
	cartelli indicatori	1	1	1	1
	MULTICANALE: Indirizzo web dedicato, pec, fax, posta, email, telefono.	Si	Si	Si	Si
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	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
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



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 Annalisa Fortunato				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020	Valore rilevato 2021
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23
	numero sportelli	2	2	2	2
	cartelli indicatori	1	1	1	1
	MULTICANALE: Indirizzo web dedicato, pec, fax, posta, email, telefono.	Si	Si + Agenda CIE	Si + Agenda CIE	Si + Agenda CIE
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	15 minuti	15 minuti	15 minuti	15 minuti
Trasparenza	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	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



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 Annalisa Fortunato				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana	n. 23h/settimana
	numero sportelli	n.1	n.1	n.1	n.1
	cartelli indicatori	n.1	n.1	n.1	n.1
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	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



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 Annalisa Fortunato				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	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
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	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



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 Annalisa Fortunato				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	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
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	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



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale

Qualità dei servizi erogati 1

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 utenze	Cittadini, imprese, operatori commerciali, professionisti, altri Enti, istituzioni, associazioni ecc.							
Struttura organizzativa	Comando Polizia Municipale							
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio							
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
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
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
Trasparenza*	Possibilità di conoscere stato ed avanzamento della segnalazione	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Efficacia	Percentuale segnalazioni evase su pervenute	85%	95%	95%	95%	95%	95%	95%
	Percentuale interventi effettuati su richiesti	80%	90%	90%	90%	90%	90%	90%



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale

Qualità dei servizi erogati 1

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
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
	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
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
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. Verballi 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. Verballi violazioni DPCM - COVID.
Efficacia	Numero ricorsi gestiti mensilmente	n. 40	n. 50	n.45	n.45	n.42	n.50	n.48



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale

Qualità dei servizi erogati 1

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								
Dimesioni 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
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
	Ufficio contravvenzioni Piazza Castello,31 Front-office, accesso telefonico 080/3991174	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana	13h/ settimana
	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
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
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	l'accesso dal sito web istituzionale non è stato possibile per problemi tecnici	accesso dal sito web istituzionale, visione fotogrammi possibile attraverso una verifica con codice univoco riportato sul verbale
Efficacia	Percentuale sanzioni al C.d.S. pagate entro i 5gg. con detrazione del 30%	40%	45%	45%	50%	70%	70%	70%	70%
	Percentuale di visualizzazione di fotogrammi da sito web istituzionale	40%	60%	60%	30%	0%	0%	0%	20%
	Percentuale di visualizzazione di fotogrammi presso Comando P.M. e Ufficio Contravvenzioni	35%	25%	25%	25%	90%	90%	90%	90%



Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale

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 ec					
Struttura organizzativa	Comando Polizia Municipale - Servizio Impianti pubblicitari					
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2018	Trend atteso anno 2018	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Centrale Operativa piazza S.Francesco,4 Front-office, accesso telefonico 080/3366622	20 ore/settimana	20 ore/settimana	20 ore/settimana	20 ore/settimana	competenza trasferita ad altra ripartizione - SUAP
Tempestività	Rispetto dei tempi procedurali	30 gg	30 gg	30 gg	30 gg	
Trasparenza	Possibilità di conoscere stato ed avanzamento della richiesta	Si	Si	Si	Si	
Efficacia	Percentuale autorizzazioni rilasciate su richieste	50%	75%	80%	95%	



Qualità dei servizi erogati 3

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								
Dimesioni 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
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
	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
	Sportello informativo sito 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
Tempestività	tempo medio rilascio del ticket	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
	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
Efficacia	numero ticket emessi mensilmente	20.000	21.000	21.000	35.000	34.800	34.900	28.300	34.428

Emesse	numero abbonamenti emessi annualmente	250	710	710	740	830	840	800	955
--------	--	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	speakeraggio su pubblica via						
Caratteristiche del servizio	Autorizzazione pubblicità fonica a mezzo veicolo mobile						
Modalità di erogazione	Rilascio di autorizzazione a seguito di richiesta e versamento dell'imposta pubblicitaria						
Tipologia di utenza	Aziende, attività commerciali, associazioni e 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
Accessibilità	modulistica presente sul sito web istituzionale	Si aggiornata	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
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
Efficacia	percentuale richieste non autorizzate	0	<10%	<5%	0	0	0



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale

Qualità dei servizi erogati

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						
Dimesioni 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
Accessibilità	modulistica presente sul sito web istituzionale	Si aggiornata	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
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
Efficacia	percentuale richieste non autorizzate	0	<10%	<5%	0	0	0



Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale
Qualità dei servizi erogati


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							
Dimesioni 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
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. 280 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
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
Efficacia	numero pass pluriennali emessi mensilmente ai residenti	n.1083 pass emessi	1400	1385	9	11	8	108



Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture

Qualità dei servizi erogati 4

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 attivato 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 convenzioni di assegnazione dei suoli.				
Tipologia di utenza	Cittadini che hanno eseguito il versamento delle somme necessarie al riscatto degli alloggi di proprietà edificati dalle cooperative su suoli concessi dal Comune in diritto di proprietà.				
Struttura organizzativa	Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture - Ufficio del Dirigente				
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Tecnica - Arch. Giacomo Losapio				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Modulistica on line disponibile su sito web istituzionale	100%	100%	100%	100%
	Possibilità di formulare richiesta a mezzo Fax e indirizzo mail di Ripartizione	24h/24h	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	Presentazione richiesta presso ufficio Protocollo	25h/settimana	25h/settimana	25h/settimana	25h/settimana
Tempestività	Tempo medio tra presentazione richiesta ed assegnazione dell'istanza all'istruttore	5 gg lavorativi	3 gg lavorativi	4 gg lavorativi	4 gg lavorativi
	Tempo medio tra istanza e riscontro all'utente	8 gg lavorativi	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi	5 gg lavorativi
Trasparenza	Tracciabilità e stato di avanzamento istruttoria dell'istanza	100% delle istanze	100% delle istanze	100% delle istanze	100% delle istanze
Efficacia	Percentuale istanze evase su pervenute	100%	100%	100%	100%
	Percentuale istanze non ammesse su pervenute	0	0	0	0

<div>  <div> Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture Qualità dei servizi erogati </div> </div>					
Descrizione del servizio	Rilascio concessioni demaniali marittime				
Caratteristiche del servizio	Occupazione di suoli demaniali				
Modalità di erogazione	Ricezione istanza Verifica documentazione Richiesta eventuali pareri Rilascio concessione				
Tipologia di utenza	Privati				
Struttura organizzativa	Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture – Sportello Patrimonio Demanio e Manutenzioni				
Dirigente responsabile	Arch. Giacomo Losapio				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2018	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali
	Modulistica presente su sito istituzionale	50%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta autorizzazione e rilascio	30gg	30gg	30gg	30gg
	Tempo medio di gestione richieste integrative documentazione per istruttoria suppletiva	20gg	10gg	10gg	10gg
Trasparenza	Pagina dedicata recante informazioni sulle attività, servizi e procedimenti gestiti dallo sportello e relativa modulistica	in fase di progettazione	pagina realizzata	pagina implementata	pagina implementata
	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	si sempre a mezzo comunicazione scritta o a vista	si sempre a mezzo comunicazione scritta o a vista
Efficacia	Percentuale istanze gestite conformi alla norma	70%	80%	80%	80%
	Percentuale istanze gestite con richiesta di documentazione integrativa	30%	<20%	<20%	<20%
	Percentuale autorizzazioni rilasciate nei termini previsti	100%	100%	100%	100%



Città di Bisceglie – Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture
Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio	Assegnazione loculi cimiteriali				
Caratteristiche del servizio	Il servizio si caratterizza attraverso la concessione di loculi cimiteriali a seguito di presentazione di istanze da parte di cittadini tese alla concessione di loculi cimiteriali sia per salme che per persone in vita.				
Modalità di erogazione	A seguito di istanze previo pagamento del costo di concessione				
Tipologia di utenza	Principalmente al di sopra di 65 anni e, comunque, congiunti di persone decedute				
Struttura organizzativa	Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture – Servizio Lavori Pubblici				
Dirigente responsabile	Arch. Giacomo Losapio				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico sportello fisico	25/ore settimana.	25/ore settimana.	25/ore settimana	25/ore settimana
	Punti di ricezione domande	n.2	n.3	n.3	n.3
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra richiesta e assegnazione loculo	In presenza di disponibilità di loculi: a vista nel caso di salme giornaliere 10 giorni in caso di istanze per cittadini viventi	In presenza di disponibilità di loculi: a vista nel caso di salme giornaliere 5 giorni in caso di istanze per cittadini viventi	In presenza di disponibilità di loculi: a vista nel caso di salme giornaliere 5 giorni in caso di istanze per cittadini viventi	In presenza di disponibilità di loculi: a vista nel caso di salme giornaliere 5 giorni in caso di istanze per cittadini viventi
Trasparenza	Possibilità di consultazione posizione in elenco	a vista	a vista	a vista	a vista
Efficacia	N° Assegnazioni mensili loculi per salme	20	20	56	51
	N° Assegnazioni mensili loculi per viventi	20	30	10	10



Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed 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	Arch. Giacomo Losapio				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Modulistica on line per richieste interventi	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
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
Trasparenza	Tracciabilità segnalazioni	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
	interventi eseguiti/segnalati %	55%	75%*	75%*	75%*
Note	* le numerosissime richieste di intervento vengono vagliate e programmate in base alla effettiva urgenza e pericolosità				



Città di Bisceglie - Ripartizione Tecnica
Qualità dei servizi erogati 2

Descrizione del servizio	Servizi di manutenzione verde				
Caratteristiche del servizio	Il servizio si caratterizza per la manutenzione ordinaria e/o straordinaria del verde pubblico su segnalazione diretta a ditta appaltatrice o operai a t.d. per la rimozione di rami secchi, potature di aiuole, eliminazione di alberature secche, arature, e quant'altro connesso al decoro del verde cittadino.				
Modalità di erogazione	Su segnalazione diretta con intervento, secondo le priorità, mediante ditta appaltatrice o l'utilizzo degli operai a t.d. (se in servizio presso l'Ente).				
Tipologia di utenza	Cittadini che segnalano interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che non sono state riscontrate dai soggetti preposti ai controlli (personale in servizio e/o agenti di P.L.)				
Struttura organizzativa	Verticistica - Responsabile del servizio - personale tecnico - operai a t.d.				
Dirigente responsabile	Dirigente Ripartizione Tecnica - Arch. Giacomo Losapio				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	segnalazioni e richieste intervento a mezzo: n.1 fax	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
	segnalazioni e richieste intervento a mezzo: Sportello Comando P.M.	25h/settimana	25h/settimana	25h/settimana	25h/settimana
	segnalazioni e richieste intervento a mezzo: Telefono ufficio	36h/settimana	36h/settimana	36h/settimana	36h/settimana
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra istanza e intervento per piccoli interventi ordinari	24-48 h	24-48 h	24-48 h	24-48 h
	Tempo medio intercorrente tra istanza ed intervento per interventi con mezzi speciali	30 gg	con ditta appaltatrice, entro 10 gg	con ditta appaltatrice entro 10 gg *	con ditta appaltatrice entro 10 gg *
Trasparenza	Tracciabilità segnalazioni a mezzo fax	Si	Si	Si	Si
Efficacia	n° piante trattate	Non rilevato	350	350	350
	mq superfici trattate	Non rilevato	2 ha	2 ha	2 ha
Note	* 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 3

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	Arch. Giacomo Losapio			
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Modulistica on line disponibile su sito web istituzionale	100%	100%	100%
	Possibilità di formulare richiesta a mezzo Fax e indirizzo mail di Ripartizione	24h/24h	24h/24h	24h/24h
	Presentazione richiesta presso ufficio Protocollo	25h/settimana	25h/settimana	25h/settimana
Tempestività	Tempo medio tra presentazione richiesta ed assegnazione dell'istanza all'istruttore	6 gg lavorativi	4 gg lavorativi	4 gg lavorativi
	Tempo medio tra istanza e riscontro all'utente	10 gg lavorativi	8 gg lavorativi	8 gg lavorativi
Trasparenza	Tracciabilità e stato di avanzamento istruttoria dell'istanza	95% delle istanze	100% delle istanze	100% delle istanze
Efficacia	Percentuale istanze evase su pervenute	100%	100%	100%
	Percentuale istanze non ammesse su pervenute	0%	0%	0%



Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture

Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio	Servizi cimiteriali				
Caratteristiche del servizio	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, inumazioni, estumulazioni, esumazioni, attività manutentive di opere e impianti, pulizie, spostamenti, accessibilità e fruizione, etc.)				
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 2015	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2020	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello fisico c/o Cimitero, ore apertura al pubblico	34 h/settimana	34 h/settimana	34 h/settimana	34 h/settimana
	Modulistica on line	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
Trasparenza	Possibilità di conoscere ubicazione sepolture	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
Efficacia	Percentuale richieste di interventi manutentivi evasi	95%	95%	95%	95%
	Percentuale di attivazione servizio lampade votive	100%	100%	100%	100%



Descrizione del servizio	Accesso Civico generalizzato							
Caratteristiche del servizio	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.							
Modalità di erogazione	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.							
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							
Dirigente responsabile	Segretario Generale - dott.ssa Rosa Arrivabene							
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
Accessibilità	Sezione dedicata sul sito istituzionale in "Amministrazione Trasparente" con indicazione responsabile e riferimenti per la richiesta	Si	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo	Si - aggiornamento normativo continuo
	Modulistica per richiesta	n.1 modello unico	distinte per diverse tipologie di accesso	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	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	entro 30 gg	entro 30 gg	entro 30 gg e comunque tempestivo	entro 30 gg e comunque tempestivo
Trasparenza	Coinvolgimento contro-interessato	si - entro 10 gg	si - entro 10 gg	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati	non vi sono state richieste di accesso con la presenza di controinteressati	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	si - entro 20 gg	si - entro 20 gg	non vi sono state richieste di riesame	non vi sono state richieste di riesame	non vi sono state richieste di riesame	n.3	non vi sono state richieste di riesame
Efficacia	Richieste e vase nei termini	>80%	100%	99,90%	100%	100%	90%	90%
	Percentuale ricorsi o reclami / provvedimenti	<25%	<10%	0	0	0	0	0



Città di Bisceglie - Segreteria Generale/Presidenza del Consiglio
Qualità dei servizi erogati 4

Descrizione del servizio	Divulgazione lavori consiliari							
Caratteristiche del servizio	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, altresì, 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							
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	Ufficio a supporto della Segreteria Generale							
Dirigente responsabile	Segretario Generale - dott.ssa Rosa Arrivabene							
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
Accessibilità	Pubblicazione avvisi all'albo pretorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Pubblicazione avvisi sulla home page del sito istituzionale	0	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Trasmissione avvisi alle testate giornalistiche locali	0	100%	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poiché attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poiché attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poiché attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	non è stato necessario trasmettere gli avvisi alle testate, poiché attingono tempestivamente le informazioni e gli avvisi dall'Albo Pretorio	pubblicazione avvisi all'albo pretorio, oltreché 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	2 gg	2 gg	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	1 gg	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
	Tempo intercorrente tra seduta e pubblicazione on line della trascrizione integrale del dibattito*	15 gg	15 gg	43 gg	77 gg	46 gg	84 gg	9,72 gg
Trasparenza	Ore di trasmissione del Consiglio Comunale/ Ore di registrazione	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Delibere e verbali pubblicati/Delibere e verbali prodotti	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Percentuale delibere pubblicate sul sito entro 15gg	>75%	100%	100%	90%	90%	100%	100%
	Percentuale verbali pubblicati entro 30 gg	>75%	100%	67%	0%	50%	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/Area di Staff
Qualità dei servizi erogati 1

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 - dott.ssa Rosa Arrivabene								
Dimesioni 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
Accessibilità	raggiungibilità sito con motori di ricerca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	indici di accessibilità e usabilità	75%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Tempestività	percentuale documenti aggiornati come da tempistica p.t.p.c. su totale	80%	> 90%	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Trasparenza	indicatori magellanopa soddisfatti	67/67	67/67	67/67	80/80	80/80	80/80	80/80	80/80
Efficacia	visite medie giornaliere del sito	320	>300	310	333	402	421	645	791
	numero documenti scaricati	35.000	>30.000	29.000	34.479	44.630	46.991	54.801	76.186
	documenti inseriti a seguito di accesso civico	1	0	2	0	0	0	0	0



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 - dott.ssa Rosa Arrivabene								
Dimesioni 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
Accessibilità	modalità inoltro segnalazioni	modalità cartacea/mail/ segnalazione verbale	inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata	modalità cartacea/mail/ segnalazione verbale	attivata 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	30 gg	30 gg	30 gg
Trasparenza	presenza di pagina descrittiva sul sito	presente	link a piattaforma dedicata alle segnalazioni	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	100%	100%	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute
	garanzia anonimato segnalante	100%	100%	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute	segnalazioni non pervenute



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.</p> <p>La domanda deve essere presentata al Sindaco del Comune nel quale si trova l'immobile, in carta da bollo, entro il 1° marzo di ogni anno, 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	<p>Il Fondo viene annualmente determinato dalla Regione e da essa 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, inviandola alla Regione che successivamente eroga il contributo spettante.</p>		
Tipologia di utenza	Utenti portatori di handicap		
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale sito in Via Prof. Mauro Terlizzi, 20		
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato e dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2021	Valore rilevato 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni e buone prassi	13/h settimanali	Il funzionario preposto, durante gli orari di accesso al pubblico, è sempre disponibile per informazioni varie
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo dell'istanza e l'istruttoria della stessa da parte dell'Ufficio Sociale	3 giorni	2 giorni
Trasparenza	Comunicazione all'avente diritto dell'esito istruttorio	Comunicazione all'utente del contributo spettante da parte dell'Ufficio preposto	Comunicazione all'utente del contributo spettante da parte dell'Ufficio preposto
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	100%	100%



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Biblioteca Comunale			
Caratteristiche del servizio	La biblioteca comunale "Pompeo Sarnelli" dispone di una raccolta di carattere generale che supera i 10.000 volumi divisa in sezioni. Ogni libro è catalogato per formato, numero di ingresso e catena del palchetto, accanto a libri dello stesso argomento (catalogazione SBN WEB -decimale dewey). Tutti i libri sono consultabili direttamente dall'utente o tramite catalogo Opac Terra di Bari.			
Modalità di erogazione	A seguito di importanti lavori di ristrutturazione: " Por Puglia 2014/2020 asse VI azione 6.7 – NBC nuova biblioteca comunale e sistema integrato di biblioteche di comunità", la biblioteca comunale risulta chiusa al pubblico.			
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini			
Struttura organizzativa				
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato e dott. Raffaele Salamino			
Dimensioni di qualità				
Accessibilità				
Tempestività				
Trasparenza				
Efficacia				



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

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.			
Modalità di erogazione	La domanda di richiesta del contributo deve pervenire entro i termini previsti dal bando attraverso una piattaforma on line presso l' 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 di Bisceglie			
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. Annalisa Fortunato e dott. Raffaele Salamino			
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2021	Valore rilevato anno 2021	
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico per informazioni varie	12 h/settimanali	ufficio sempre disponibile per informazioni, durante gli orari di apertura al pubblico	
	Numero unità allo sportello	n.3	n.3	
Tempestività	Tempo medio istruttoria domanda di contribuzione	Tempo previsto dal Bando Pubblico	Tempo previsto dal bando pubblico	
Trasparenza	Implementazione piattaforma on-line per richiesta beneficio	Piattaforma on-line dedicata e accessibile dal sito istituzionale	Supporto istruttorio e controllo svolto dal personale della ripartizione sulla piattaforma dedicata	
Efficacia	Percentuale beneficiari su domande pervenute	90%	90%	
	Percentuale istanze rigettate su domande pervenute	10%	10%	



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

Benefici economici per la maternità e il nucleo familiare (L.448/98 art.65-66)			
Descrizione del servizio			
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 per Nucleo Familiare (Art. 65 L. 448/98) è un istituto a favore dei nuclei familiari in cui siano presenti almeno 3 figli minori (legittimi, naturali o adottivi) di età inferiore ai 18 anni. L'importo dell'assegno è rivalutato annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT-FOI. Può essere richiesto da uno dei genitori, cittadino italiano o comunitario o extracomunitario in possesso di carta di soggiorno di lunga durata, che abbia almeno 3 minori (figli suoi o del coniuge) all'interno della propria famiglia anagrafica (conviventi). La soglia ISEE per il diritto all'assegno viene rivalutato annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT-FOI. 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. L'assegno viene concesso dal Comune alle madri residenti il cui reddito familiare non superi il tetto previsto dall'ISEE.		
Modalità di erogazione	La domanda per l'assegno per Nucleo Familiare, corredata da dichiarazione sostitutiva unica ai fini della individuazione della situazione economica del nucleo familiare (certificazione I.S.E.E.), deve essere richiesta dall'utente presso un CAF convenzionato e presentata al Comune tassativamente entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale è richiesto l'assegno. L'Ufficio Comunale dispone la concessione del beneficio con un Atto Dirigenziale inviato all'INPS che ne effettua il pagamento, a cadenza semestrale posticipata. 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, va presentata entro 6 mesi dalla nascita del figlio e non è cumulabile con i trattamenti previdenziali di maternità. 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. Annalisa Fortunato e Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2021	Valore rilevato anno 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	11h/settimana	Funzionario sempre disponibile per informazioni durante le ore di servizio preposte al front-office
Tempestività	Il tempo intercorrente tra la presentazione dell'istanza, l'accettazione della stessa e la comunicazione all'INPS che predispone l'erogazione del beneficio	20 giorni	15 giorni
Trasparenza	Elenco CAF convenzionati su sito web istituzionale	Elenco dettagliato CAF convenzionati aggiornato	Predisposizione convenzioni con i Caf Territoriali al fine di garantire la massima trasparenza ed accessibilità a tutti i cittadini
	Informazioni su sito web istituzionale su benefici requisiti e modalità di richiesta	Aggiornamento annuale delle info sul servizio	Aggiornamento effettuato
Efficacia	Percentuale istanze istruite su pervenute	100%	100%

Città di Bisceglie- Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino



Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Contributo Morosità Incolpevole		
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 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 <u>morosità incolpevole maturata e dagli stanziamenti regionali</u>		
Tipologia di utenza	Cittadini, locatari di appartamenti con contratto regolarmente registrato e stipulato ai sensi della legge		
Struttura organizzativa	Servizio Sociale sito in Via Prof. M. Terlizzi ,20		
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato e Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2021	Valore rilevato 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	9h/settimanali	10h/settimanali
Tempestività	Tempo medio istruttoria domanda di contribuzione	55 giorni	55 giorni
Trasparenza	Pubblicazione e trasmissione bando e modulistica ai CAF	Modulistica disponibile sul sito istituzionale	Modulistica disponibile sul sito istituzionale ed inviata anche presso i CAF
Efficacia	Percentuale di domande rigettate su pervenute	33%	25%



Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Erogazione prestazioni a sostegno del reddito e situazioni di disagio per Covid-19				
Caratteristiche del servizio	In linea con i principi preposti dalla Legge, dalle direttive regionali e dal Regolamento Comunale per l'accesso al sistema integrato locale dei servizi ed interventi sociali e in linea con le Leggi definite dallo Stato per la lotta al Covid-19, 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 al fine di prevenire e rimuovere le cause di natura socio-economica e pandemica che possono provocare situazioni di disagio o fenomeni di emarginazione. Le prestazioni a sostegno del reddito ottenibili sono: Contributi per l'accesso alle abitazioni in locazione ex L.431/98; Contributo beneficio assegno di maternità e nucleo ex L.448/98; Contributi ordinari e straordinari di sostegno al reddito per nuclei familiari disagiati a seguito anche della pandemia; Integrazione rette ricovero anziani; Integrazione rette disabili; Integrazione a famiglie affidatarie; Contributi per la frequenza scolastica (diritto allo studio); Contributi per per eventi luttuosi per famiglie indigenti; Contributi ex L.13/89 (abbattimento barriere architettoniche).				
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 e utenti vari				
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale ed Ufficio Pubblica Istruzione siti in Via Prof. Mauro Terlizzi,20				
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato e Dott. Raffaele Salamino				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2021	Valore rilevato anno 2021		
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	31h/settimana	Gli Uffici preposti , durante gli orari di accesso al pubblico, sono sempre disponibili a fornire informazioni agli utenti		
	unità di personale collocate allo sportello	n.3	n.4		
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra beneficio ed erogazione	21 giorni	21 giorni		
Trasparenza	Moduli on-line per richiesta vari benefici	modulistica disponibile sul sito istituzionale	modulistica, bandi ed informazioni aggiornate disponibile sul sito istituzionale		
	Pagina d'informazione sul sito istituzionale dedicata per l'ottenimento dei diversi benefici	predisposizione con implementazione ed aggiornamento contenuti	Pagine e contenuti costantemente aggiornati		
Efficacia	Percentuale domande ammesse al beneficio sul totale pervenute	90%	90%		
	Percentuale domande non ammesse al beneficio sul totale pervenute	10%	10%		



Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio

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	Il bando e la procedura di richiesta del servizio di refezione scolastica è visibile sul sito istituzionale del Comune di Bisceglie. La domanda di richiesta del servizio deve pervenire on-line con gli allegati richiesti dal bando. Il servizio prevede che l'utente, in base al suo valore ISEE, contribuisca con una quota parte. Presso l'Ufficio della Pubblica Istruzione è sempre presente un funzionario per rispondere ad eventuali criticità e richieste.		
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.ssa Annalisa Fortunato e Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2021	Valore rilevato 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico	Implementazione sportello fisico presso Ufficio P.I. per informazioni	Sportello fisico sempre aperto al pubblico nelle ore di ricevimento
	Acquisto buoni pasto on line	Implementazione piattaforma on-line	Piattaforma on-line implementata
Tempestività	Tempo intercorrente tra la presentazione della domanda e l'inserimento nel sistema di gestione	1 giorno lavorativo	Immediato grazie all'implementazione della piattaforma on-line per la domanda di richiesta
Trasparenza	Carta informativa sul servizio sul sito istituzionale	Pagina Aggiornata	Pagina aggiornata
	Report sulla qualità del servizio	Il controllo qualità del servizio viene attuato costantemente dall'Ufficio preposto	Il controllo qualità del servizio viene attuato costantemente dall'Ufficio preposto
Efficacia	Percentuale pasti erogati su buoni acquistati	100%	100%
	Percentuale utenti richiedenti su utenti fruitori	100%	100%



di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche per disagio fisico (SGATE - ANCI)		
Caratteristiche del servizio	Il Sistema SGATE è un portale attraverso il quale i Comuni, deputati a tanto, adempiono alle richieste di compensazione della spesa sostenuta per il consumo di energia elettrica di quegli utenti affetti da grave disabilità fisica che necessitano di apparecchiature particolari salvavita		
Modalità di erogazione	Le istanze vengono presentate, tramite il Protocollo Generale, dagli utenti, al Comune che provvede all'istruttoria ed all'inserimento delle stesse nella piattaforma deputata		
Tipologia di utenza	Famiglie e utenti		
Struttura organizzativa	Ufficio Sociale Comunale sito in Via Prof. M. Terlizzi ,20		
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato e dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2021	Valore rilevato 2021
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni	12/h settimanali	Sportello fisico sempre aperto con operatore preposto
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo dell'istanza e l'inserimento nel portale	5 giorni	4 giorni
Trasparenza	Comunicazione all'utente attraverso il portale ANCI , dell'ammissione della domanda	Comunicazione puntuale all'utente	Comunicazione puntuale all'utente con generazione password personale per verifica stato della domanda
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	100%	100%



Municipalità di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadini

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. Annalisa Fortunato e Dott. Raffaele Salamino		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2021	Valore rilevato 2021
Accessibilità	Sportello fisico ore di apertura al pubblico per informazione e compilazione domanda	10h/settimanali	10h/settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo della domanda e l'erogazione del servizio	3 giorni	1 giorno
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%



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	ACCESSO INFORMAZIONI CONTABILI					
Caratteristiche del servizio	Destinato agli stakeholders, nella fattispecie ai creditori per l'accesso alle relative informazioni contabili.					
Modalità di erogazione	Accesso al servizio online CIPEL PORTAL					
Tipologia di utenza	Creditori dell'Ente					
Struttura organizzativa	Ripartizione Economico-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**
Accessibilità	Attivazione CIPEL PORTAL	attivo e funzionante	attivo e funzionante	attivo e funzionante	attivo e funzionante	attivo e funzionante
Tempestività		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Trasparenza	Disponibilità sul sito dell'Ente	disponibilità intero anno	disponibilità intero anno	disponibilità intero anno	disponibilità intero anno	disponibilità intero anno
Efficacia		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
NOTE	*Il servizio sarà potenziato entro il 31/12/2018 in relazione a PAGO PA. ** Il servizio è stato potenziato nel 2019 con PAGO PA*					



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-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 Economico-finanziaria					
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2019	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020	
Accessibilità	numero sportelli fisici aperti al pubblico	n.1	n.3	n.3	n.3	
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	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	
Trasparenza	disponibilità modulistica on line	presente	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	
Efficacia	percentuale avvisi riscossi su emessi	85%	90%	45%	0%	



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-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
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 per produzione fatture ed invio al concessionario	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	8 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 **
Efficacia	Totale fatture emesse	n. 112	n. 112	n. 89	n. 75	n. 83
NOTE	* software utilizzato dai dipendenti comunali					
	**software utilizzato dagli utenti iscritti					



di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	CENSIMENTO CONTRIBUENTI TARI						
Caratteristiche del servizio	Destinato ai contribuenti						
Modalità di erogazione	Invio di uno specifico questionario						
Tipologia di utenza	Contribuenti TARI non ancora censiti in Banca Dati						
Struttura organizzativa	Ripartizione Economico-Finanziaria						
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone						
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
Accessibilità	numero questionari tari	2910	3500	4501	0	0	0
Tempestività		notificati entro novembre 2016	notificati entro novembre 2017	notificati entro 31/12/2017	0	0	0
Trasparenza		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Efficacia	numero questionari notificati	2880	3400	4000	0	0	0
NOTE							



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-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 Economico-finanziaria							
Dirigente responsabile	dott. Angelo Pedone							
Dimesioni 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
Accessibilità	numero sportelli fisici aperti al pubblico	n.1	n.3	n.3	n.4	4	4	4
	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	18h/settimana	18h/settimana	18h/settimane	24h/settimana	24h/settimana	24h/settimana	18h/settimana
Tempestività	Tempo medio di attesa dell'erogazione del servizio all'utente	25 minuti per utente	20 minuti per utente	22 minuti per utente	21 minuti per utente	15 minuti per utente	15 minuti per utente	14 minuti per utente
Trasparenza	dispnibilità modulistica on line	presente	possibilità di compilaizione on line	da avviare in seguito	da avviare in seguito	attivo	attivo	attivo
	verifica posizione tributaria on line	assente	avvio sperimentazion e nel triennio 2016/2018	da avviare in seguito	da avviare in seguito	da avviare in seguito	da avviare in seguito	attivo
Efficacia	percentuale avvisi riscossi su emessi	85%	90%	75,25%	75%	85%	22%	50%