



## **ALLEGATO C: MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI RESI DALL'ENTE ANNO 2020**



## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 2

Descrizione del servizio		Notifiche atti e provvedimenti									
Caratteristiche del servizio		L'attività di notificazione è un atto fondamentale dei processi civili, penali, tributari, amministrativi, fallimentari e del lavoro, nonché di alcune fasi pre-processuali o amministrative, che dà la conoscenza legale di un provvedimento mediante la consegna di un atto, da parte di un particolare soggetto notificatore									
Modalità di erogazione		Il messo notificatore può notificare un atto presso l'abitazione del destinatario o, può anche recarsi presso il luogo di lavoro del destinatario. Alla ricezione dell'atto il destinatario firma per avvenuta notifica. In caso di assenza si provvede all'invio di una raccomandata A/R.									
Tipologia di utenza		Cittadini, amministratori, istituzioni pubbliche, società e/o imprese									
Struttura organizzativa		Servizio Affari Generali - Ufficio Affari Istituzionali - Notifiche									
Dirigente responsabile		Dott.ssa Annalisa fortunato									
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		
Accessibilità		Ore di apertura pubblico dello sportello fisico	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	25 ore/settimana	
Tempestività		Tempo medio tra ricezione e notifica dell'atto	5 gg	3 gg	3 gg	3 gg	3 gg	3 gg	5 gg	5 gg	
Trasparenza		Ricerca atti	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
		Acquisizione relata notifica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Efficacia		Percentuale atti notificati	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		Percentuale atti non notificati per irreperibilità	20%	< 20%	< 20%	< 20%	< 20%	< 20%	< 20%	< 20%	< 20%



## 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.ssa Annalisa Fortunato		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2020	Valore rilevato 2020
Accessibilità	Ore di apertura al pubblico - punti decentrati nell'Ente	25 ore	25 ore
Tempestività	Tempo di attesa per la protocollazione documenti	1 gg	1 gg
Trasparenza	Tempo di ricerca atti	a vista	1 gg
Efficacia	Numero atti - decentramento numero postazioni	3 gg	2 gg



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

Descrizione del servizio	<b>Gestione giuridico-amministrativo-contabile del personale dipendente</b>						
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	<b>Dott.ssa Annalisa Fortunato</b>						
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
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
	Unità di personale predisposte	5	3	3	2	3	3
	Tempo medio di risposta all'utenza	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Tempestività	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
	Accesso alla modulistica e al fascicolo personale	Si su richiesta	Si su richiesta	Si su richiesta	Si su richiesta	Si su richiesta	Si su richiesta
	Consultazione online presenze e cedolini	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Efficacia	Evasione delle istanze da parte dell'utenza	80%	90%	90%	90%	90%	85%





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

**Gestione procedure di accesso agli impieghi**

Descrizione del servizio							
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.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
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
	Unità di personale predisposte	3	3	3	2	3	3
	Tempo medio di risposta all'utenza	15 minuti	10 minuti	10 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
Trasparenza	Consultazione sito web comunale	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
Efficacia	Numero procedure concluse	50%	80%	80%	80%	85%	85%



## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

### Qualità dei servizi erogati 1

Descrizione del servizio	Rilascio carte d'identità, certificazione ed autenticazioni						
Caratteristiche del servizio	Il servizio prevede il rilascio degli atti che le leggi vigenti in materia affidano ai Comuni						
Modalità di erogazione	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico e, in caso di gravi problemi di salute che impediscano la deambulazione o gli spostamenti, a domicilio; E' attivo il servizio on line 24/24 h per autocertificazioni, richiesta certificazione storica anagrafica e certificazione di stato civile.						
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						
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Valore rilevato anno 2016	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)	n. 3 (2 anagrafe, 1 stato civile)
	multicanale (online possibilità di autocertificazione	disponibile	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo	aggiornamento continuo
	Tempo massimo di attesa allo sportello	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Modulistica on line	n. 4 procedimenti	n. 4 procedimenti	n. 4 procedimenti	n. 4 procedimenti	n. 4 procedimenti	n. 4 procedimenti
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	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche

8



## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

### Qualità dei servizi erogati 2

#### Gestione adempimenti elettorali

Descrizione del servizio		Gestione adempimenti elettorali						
Caratteristiche del servizio		Il servizio elettorale ha lo scopo di garantire il diritto-dovere a tutti i cittadini che hanno raggiunto la maggiore età di votare attraverso la tenuta, la revisione e l'aggiornamento delle liste elettorali, la consegna della tessera elettorale. Inoltre garantisce nel territorio comunale il corretto svolgimento di qualsiasi consultazione elettorale, la tenuta e l'aggiornamento degli albi relativi ai Giudici popolari, Presidenti e Scrutatori di seggio ed il rilascio della certificazione attestante il requisito di elettorato attivo e passivo.						
Modalità di erogazione		Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico.						
Tipologia di utenza		Tutti i cittadini maggiorenni residenti						
Struttura organizzativa		Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino " - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20						
Dirigente responsabile		Dott.ssa Annalisa Fortunato						
Dimensioni di qualità		Indicatore	Valore di partenza anno 2015	Valore rilevato anno 2016	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli multicanale (online possibilità di autocertificazione	n. 1 disponibile	n. 1 aggiornamento continuo	n. 1 aggiornamento continuo	n. 1 aggiornamento continuo	n. 1 aggiornamento continuo	n. 1 aggiornamento continuo	n. 1 aggiornamento continuo
Tempestività		Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti.	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	si	si	si	si	si	si	si
	Modulistica on line	n. 10 procedimenti aggiornati 1/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno	n. 10 procedimenti aggiornati 2/anno
Efficacia		Regolarità ed esautività 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	100% delle pratiche evase conformemente alla norma di riferimento in rapporto al numero totale delle pratiche

3



# Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati 7

RICERCHE STORICHE PER RILASCIO CERTIFICATI STORICI DI RESIDENZA					
Descrizione del servizio	Ricerca elaborata nell'archivio storico cartaceo anagrafico e di stato civile e ricostruzione dettagliata dei documenti				
Caratteristiche del servizio	Richiesta allo sportello previa identificazione dei richiedenti diretti interessati o con adeguata motivazione				
Modalità di erogazione	Diretti interessati - Familiari - Avvocato con mandato - Forze dell'ordine - Enti pubblici				
Tipologia di utenza	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino " - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20				
Struttura organizzativa	Dott.ssa Annalisa Fortunato				
Dirigente responsabile					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
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	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	n.1 procedimento pubblicato ed aggiornato annualmente con relativa modulistica	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale
Efficacia	Regolarità ed esautività 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

22





## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA (CIE)					
Descrizione del servizio					
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				
Accessibilità	Indicatore	Valore di partenza 2017	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020
	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23
	numero sportelli	1	2	2	2
	cartelli indicatori	1	1	1	1
	MULTICANALE: Indirizzo web dedicato, pec, fax, posta, email, telefono.	Si	Si	Si + Agenda CIE	Si + Agenda CIE
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	15 minuti.	15 minuti	15 minuti	15 minuti
Trasparenza	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi. Disponibilità modulistica	n. 1 procedimento pubblicato ed aggiornato annualmente con relativa modulistica	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

8



# Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

## Qualità dei servizi erogati 5

FORMAZIONE ATTI DI NASCITA					
Descrizione del servizio	Il servizio prevede l'iscrizione delle dichiarazioni di nascita nei registri di stato civile del Comune				
Caratteristiche del servizio	Il servizio viene effettuato tramite attività di sportello, secondo orari prestabiliti per l'accesso al pubblico a seguito di presentazione dell'attestazione di nascita				
Modalità di erogazione	Genitori del neonato				
Tipologia di utenza	Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20				
Struttura organizzativa	Dott.ssa Annalisa Fortunato				
Dirigente responsabile					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2017	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019	Valore rilevato 2020
Accessibilità	n. ore settimanali di apertura sportello	23	23	23	23
	numero sportelli	1	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	30 minuti	20 minuti	20 minuti	20 minuti
Trasparenza	Publicazione su sito web delle informazioni riguardanti i servizi.	n.1 procedimento pubblicato ed aggiornato annualmente.	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale	Aggiornamento bimestrale
Efficacia	Regolarità ed eshaustività 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

8



# Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

## Qualità dei servizi erogati 4

### RIMPATRIO CITTADINI RESIDENTI ALL'ESTERO

RIMPATRIO CITTADINI RESIDENTI ALL'ESTERO						
Descrizione del servizio						
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					
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
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	10 minuti.	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	n.1 procedimento pubblicato con relativa modulistica	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 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 trasritto.

Struttura organizzativa

Ripartizione "Amministrativa e Servizi al Cittadino" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20

Dirigente responsabile

**Dott.ssa Annalisa Fortunato**

Dimesioni di qualità

Indicatore

Valore di partenza  
anno 2017

Valore rilevato  
anno 2017

Valore rilevato  
anno 2018

Valore rilevato  
anno 2019

Valore rilevato  
anno 2020

Accessibilità

Sportello Fisco - n. ore di apertura al pubblico  
numero sportelli  
n. cartelli indicatori

n. 23h/settimana  
n.1

n. 23h/settimana  
n.1

n. 23h/settimana  
n.1

n. 23h/settimana  
n.1

n. 23h/settimana  
n.1

Tempestività

Tempo massimo di attesa espletamento pratica  
Tempo massimo di attesa allo sportello

2 giorni  
10 minuti

2 giorni  
10 minuti

2 giorni  
10 minuti

2 giorni  
10 minuti

2 giorni  
10 minuti

Trasparenza

sito istituzionale: possibilità di conoscere referente, indirizzo pec, fax, posta, email, telefono ufficio addetto  
Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti i servizi.  
Disponibilità modulistica

Si

Si

Si

Si

Si

Efficacia

Regolarità ed eshaustività 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 8

### AUTENTICAZIONE DI FOTOGRAFIA

Descrizione del servizio				
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	<b>Dott.ssa Annalisa Fortunato</b>			
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2018	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	23h/settimana	23h/settimana	23h/settimana
	numero sportelli	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)	n. 1 (anagrafe)
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Informativa su servizi e modalità di accesso	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



## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al cittadino

Qualità dei servizi erogati 9

CONVENENZA DI FATTO					
Descrizione del servizio					
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	Valore di partenza 2019	Trend atteso 2019	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
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

Descrizione del servizio	<b>Contributo sul canone fitto di locazione (L.431/98)</b>			
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 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	<b>Dott. Annalisa Fortunato</b>			
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato anno 2020	
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	15 giorni	
Trasparenza	Pubblicazione modulo di richiesta per l'accredito bancario del beneficio	Modulistica disponibile sul sito istituzionale	Modulistica disponibile sul sito istituzionale aggiornata	
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

Descrizione del servizio	Biblioteca		
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		
Dimensioni di qualità			
Accessibilità			
Tempestività			
Trasparenza			
Efficacia			





## Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

### Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Erogazione prestazioni a sostegno del reddito (buoni libri, contributo locazioni, integrazione rette)</b>				
Caratteristiche del servizio	<p>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, 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. Le prestazioni a sostegno del reddito ottenibili sono:</p> <p>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; Integrazione retta asilo nido; Integrazione rette ricovero anziani; Integrazione rette disabili; Integrazione a famiglie affidatarie; Bonus gas ed enel (Servizio Sgate); Contributi per la frequenza scolastica (diritto allo studio); Contributo buono pasto per famiglie disagiate; Contributi per spese indispensabili ivi compresi quelli per eventi luttuosi e/o patologici; Contributi ex L.13/89 ( abbattimento barriere architettoniche).</p>				
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 siti in Via Prof. Mauro Terlizzi,20				
Dirigente responsabile	<b>Dott. Annalisa Fortunato</b>				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato anno 2020		
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	30h/settimana	31h/settimana		
	unità di personale collocate allo sportello	n.3	n.3		
Tempestività	Tempo medio intercorrente tra beneficio ed erogazione	25 giorni	21 giorni		
Trasparenza	Moduli on-line per richiesta vari benefici	modulistica disponibile sul sito istituzionale	modulistica aggiornata disponibile sul sito istituzionale		
	Pagina d'informazione sul sito istituzionale dedicata sui diversi benefici	predisposizione con implementazione ed aggiornamento contenuti	predisposizione con implementazione ed aggiornamento contenuti		
Efficacia	Percentuale domande ammesse al beneficio sul totale pervenute	82%	90%		
	Percentuale domande non ammesse al beneficio sul totale pervenute	18%	10%		



# Città di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio			
Benefici economici per la maternità e il nucleo familiare (L.448/98 art.65-66 )			
Caratteristiche del servizio	<p>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 rivalutata 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.</p>		
Modalità di erogazione	<p>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.</p>		
Tipologia di utenza	Famiglie		
Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale sito in Via Prof. Mauro Terlizzi,20		
Dirigente responsabile	Dott. Annalisa Fortunato		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato anno 2020
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	10h/settimana	11h/settimana
Tempestività	Il tempo intercorrente tra la presentazione dell'istanza, l'accettazione della stessa e la comunicazione all'INPS che predispone l'erogazione del beneficio	25 giorni	20 giorni
Trasparenza	Elenco CAF convenzionati su sito web istituzionale	Elenco dettagliato CAF convenzionati aggiornato	Predisposizione Dettagliato elenco dei CAF convenzionati.
	Informazioni su sito web istituzionale su benefici requisiti e modalità di richiesta	Aggiornamento annuale delle info sul servizio erogato e con gli importi annuali spettanti.	Aggiornamento effettuato
Efficacia	Percentuale istanze istruite su pervenute	100%	100%



# Municipalità di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

## Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGATE - ANCI)</b>		
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 e di gas naturale di quegli utenti in regime di disagio economico. Successivamente l'ANCI comunica ai vari gestori/distributori, il riconoscimento del bonus richiesto, che verrà accreditato direttamente sulle bollette.		
Modalità di erogazione	Le nuove istanze e le domande di rinnovo vengono presentate, tramite il Protocollo Generale, dagli utenti, ed inviate all'Ufficio Bonus Gas/Elettrico presso la Ripartizione Socio Culturale che provvede all'istruttoria ed all'inserimento delle stesse nella piattaforma SGATE.		
Tipologia di utenza	Famiglie e utenti		
Struttura organizzativa	Ufficio Sociale Comunale sito in Via Prof. M. Terlizzi ,20		
Dirigente responsabile	<b>Dott. Annalisa Fortunato</b>		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2020	Valore rilevato 2020
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni	10/h settimanali	12/h settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo dell'istanza e l'inserimento nel portale SGATE	7 giorni	5 giorni
Trasparenza	Importi annui di riduzione della spesa sul sito web	Comunicazione sugli importi annui di riduzione della spesa sostenuta	Comunicazione sugli importi annui di riduzione della spesa sostenuta
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	100%	100%



# Comune di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadino

## Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche su immobili privati (L.13/89)</b>		
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"><li>- parti comuni di un edificio (per esempio una rampa di scale o un ascensore);</li><li>- immobili o porzioni degli stessi in esclusiva proprietà o in godimento al disabile (es. all'interno di un'abitazione);</li></ul> <p>Il contributo può essere erogato per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- una singola opera</li><li>- 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).</li></ul>		
Modalità di erogazione	Il Fondo viene annualmente determinato a carico dell'Ambito Sociale di Zona e da esso stesso disciplinato per quanto attiene l'entità, nel limite massimo delle risorse finanziarie disponibili. Le domande istruite dall'Ufficio Comunale, che provvede a redigere una graduatoria comunale di fabbisogno annuale, vengono inviate all'Ufficio di Piano che redige una graduatoria dell'Ambito Territoriale ed eroga il contributo spettante.		
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		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2020	Valore rilevato 2020
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 del Comune di Bisceglie della sua posizione nella graduatoria comunale	Comunicazione all'utente del Comune di Bisceglie della sua posizione nella graduatoria comunale
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	90%	100%





# Comune di Bisceglie - Ripartizione Amministrativa e Servizi al Cittadini

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Servizio di trasporto scolastico per alunni diversamente abili presso le scuole di ogni ordine e grado</b>		
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	<b>Dott. Annalisa Fortunato</b>		
Dimensioni di qualità	<b>Indicatore</b>	<b>Valore di partenza 2020</b>	<b>Valore rilevato 2020</b>
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 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 morosità incolpevole maturata e dagli stanziamenti regionali.		
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		
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato 2020
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	8h/settimanali	9h/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 ed inviata ai CAF	Modulistica disponibile sul sito istituzionale ed inviata ai CAF
Efficacia	Percentuale di domande rigettate su pervenute	33%	29%



## Città di Bisceglie – Ripartizione Amministrativa Servizi al Cittadino

### Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Refezione Scolastica</b>				
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	La domanda di richiesta del servizio deve pervenire all' Ufficio Pubblica Istruzione del Comune entro il 18 settembre di ogni anno fatta eccezione per i bambini che compiono il III anno di età nella seconda parte dell'anno scolastico. Il servizio prevede la contribuzione di € 1,70 per gli utenti che non superano un valore ISEE di € 10.633,00 e di € 2,00 per coloro che superano tale valore ISEE. Il pasto della scuola primaria è a totale carico dell'utenza con un corrispettivo di € 3,6068 a pasto. I titoli per la fruizione possono essere stampati direttamente dall'utente.				
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	<b>Dott. Annalisa Fortunato</b>				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2020	Valore rilevato anno 2020 ( fino al 4.3.20)		
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico	10h/settimana	13h/settimana		
	Acquisto buoni pasto on line	Servizio predisposto	Predisposizione servizio		
Tempestività	Tempo intercorrente tra la presentazione della domanda e l'inserimento nel sistema di gestione	1 giorno lavorativo	1 giorno lavorativo		
Trasparenza	Carta informativa sul servizio sul sito istituzionale	Pagina aggiornata	Pagina aggiornata		
	Report sulla qualità del servizio	n.8 report, 2 per ogni Circolo Didattico	n.8 report, 2 per ogni Circolo Didattico		
Efficacia	Percentuale pasti erogati su buoni acquistati	99%	100%		
	Percentuale utenti richiedenti su utenti fruitori	99%	100%		



## Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	<b>ACCESSO INFORMAZIONI CONTABILI</b>						
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	<b>dott. Angelo Pedone</b>						
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	Attivazione CIPEL PORTAL	tutto l'anno	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.	N.D.
Trasparenza	Disponibilità sul sito dell'Ente	tutto l'anno	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.	N.D.
NOTE	*Il servizio sarà potenziato entro il 31/12/2018 in relazione a PAGO PA. servizio è stato potenziato nel 2019 con PAGO PA*						**



## Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	<b>Economato</b>							
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	<b>dott. Angelo Pedone</b>							
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.2	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	23h/settimana
Tempestività	Tempo medio di attesa per operazione	5 minuti	3 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti	5 minuti
Trasparenza	rendiconti trimestrali	==	esistente	si n.4	si n.5	12 (mensili)	12 (mensili)	
Efficacia	Numero di operazioni di pagamenti diritti annui	19	nessuno*	19	19	19	2150	1076
Efficacia	risparmio spese economali su anno precedente	==	n.d.	10%	20%	30%	5%	10%
NOTE	*avvio servizio di pagamento diritti on line							



Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria  
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>accertamento e riscossione IMU</b>					
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	<b>dott. Angelo Pedone</b>					
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	<b>Economato e Provveditorato</b>						
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, ortofrutticolo ed ittico all'ingrosso						
Struttura organizzativa	Ripartizione Economico-Finanziaria						
Dirigente responsabile	<b>dott. Angelo Pedone</b>						
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 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	10 minuti	10 minuti
Trasparenza	Disponibilità informazioni	1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	2) 1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	2) 1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **
Efficacia	Totale fatture emesse	n. 193	non prevedibile***	n. 112	n. 112	n. 89	n. 75
NOTE	* software utilizzato dai dipendenti comunali						
	**software utilizzato dagli utenti iscritti						
	***il risultato è influenzato dalla propensione dei concessionari ad adempiere al pagamento dei canoni						



## Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	<b>CENSIMENTO CONTRIBUENTI TARI</b>						
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	<b>dott. Angelo Pedone</b>						
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	<b>accertamento e riscossione TARI</b>							
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	<b>dott. Angelo Pedone</b>							
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	disponibilità modulistica on line	presente	possibilità di compilazione on line	da avviare in seguito	da avviare in seguito	attivo	attivo	attivo
	verifica posizione tributaria on line	assente	sperimentazione 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%



**Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale**  
Qualità dei servizi erogati 1

Centrale Operativa									
Descrizione del servizio									
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								
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		
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		
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		
Trasparenza*	Possibilità di conoscere stato ed avanzamento della segnalazione	Si	Si	Si	Si	Si	Si		
Efficacia	Percentuale segnalazioni evase su pervenute	85%	95%	95%	95%	95%	95%		
	Percentuale interventi effettuati su richiesti	80%	90%	90%	90%	90%	90%		

AL COMANDANTE DELLA P.L.  
Dott. Michele Dell'Olio





**Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale**  
Qualità dei servizi erogati 2

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				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018
Accessibilità	Ufficio Contenzioso, piazza S. Francesco, 4 Front-office, accesso telefonico 080/3366611	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
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
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. Verbalizzati violazioni DPCM - COVID.
Efficacia	Numero ricorsi gestiti mensilmente	n. 40	n. 50	n. 45	n. 42
					n.50

Il Comandante  
Michele Dell'Olio





**Città di Biocceghe - Comando Polizia Municipale**  
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									
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			
Accessibilità	Centrale Operativa piazza S. Francesco, 4 Front-office, accesso telefonico 080/3388611	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	l'accesso dal sito web istituzionale non è stato possibile per problemi tecnici		
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%	0%		
	Percentuale di visualizzazione di fotogrammi presso Comando P.M. e Ufficio Contravvenzioni	35%	25%	25%	25%	90%	90%	90%	90%		

*Stampa illeggibile*







## Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale

Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio
Caratteristiche del servizio
Modalità di erogazione
Tipologia di utenza
Struttura organizzativa
Dirigente responsabile

### Parcheggi a pagamento

servizio di gestione della sosta a pagamento e di sistemi integrati per il monitoraggio .

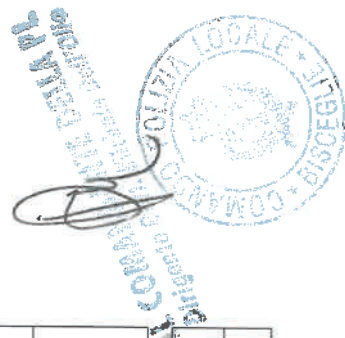
Apposizione da parte della ditta appaltante di parcometri e vendita di abbonamenti

Tutti i cittadini in possesso di autoveicoli di motocicli e ciclomotori

Comando di Polizia Municipale

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
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
	tipologia di pagamento	n.2 - moneta e abbonamento	n.4 - in piu' carta ricaricabile 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
	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
Tempestività	tempo medio rilascio del ticket	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
	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
Efficacia	numero ticket emessi mensilmente	20.000	21.000	21.000	35.000	34.800	34.900	28.300
	numero abbonamenti emessi annualmente	250	710	710	740	830	840	800

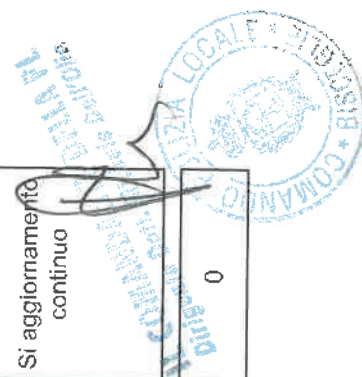




**Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale**  
Qualità dei servizi erogati

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
Accessibilità	modulistica presente sul sito web istituzionale	Si aggiornata	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
Trasparenza	Pagina web sul sito istituzionale contenente informazioni e modelli	Si aggiornata	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo	Si aggiornamento continuo
Efficacia	percentuale richieste non autorizzate	0	<10%	<5%	0	0





# Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale

Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio	Emissione Ordinanza Sindacale T.S.O.	
Caratteristiche del servizio	richiesta volta ad ottenere l'emissione di un provvedimento coattivo	
Modalità di erogazione	autorizzazione rilasciata su richiesta del personale sanitario	
Tipologia di utenza	cittadini	
Struttura organizzativa	Comando di Polizia Municipale	
Dirigente responsabile	Dott. Michele Dell'Olio	

Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2019	Trend atteso anno 2020	Valore rilevato anno 2021	Valore rilevato anno 2022
Accessibilità	Centrale operativa p.zza S. F.sco 4, Front-office, accesso telefonico 080/3366622	84 ore/settimanali	84 ore/settimanali		
Tempestività	rispetto dei tempi procedurali	2 gg	2 gg		
Trasparenza	possibilità di conoscere stato ed avanzamento della richiesta	SI	SI		
Efficacia	percentuale autorizzazioni rilasciate su richiesta	100%	100%		

Il Comandante  
Dott. Michele Dell'Olio







**Città di Bisceglie - Comando Polizia Locale**  
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio		Volantonaggio 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		<b>Dott. Michele Dell'Olio</b>						
Dimensioni di qualità								
Indicatore		Valore di partenza anno 2017				Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
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

Stampa del Dirigente  
Dott. Michele Dell'Olio







## 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

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
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
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
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
Efficacia	numero pass pluriennali emessi mensilmente ai residenti	n.1083 pass emessi	1400	1385	9	8	8





Descrizione del servizio	<b>Accesso Civico generalizzato</b>						
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	<b>Segretario Generale - dott.ssa Rosa Arrivabene</b>						
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
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
	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
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
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 2 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
Efficacia	Richieste e vase nei termini	>80%	100%	99,90%	100%	100%	90%
	Percentuale ricorsi o reclami / provvedimenti	<25%	<10%	0	0	0	0



Descrizione del servizio	<b>Gestione segnalazione illeciti, wistleblower</b>							
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	<b>Segretario Generale - dott.ssa Rosa Arrivabene</b>							
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
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	attivata modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attivata modalità di inoltro segnalazione online su piattaforma dedicata da sito istituzionale	attivata 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
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
Efficacia	numero segnalazioni pervenute/trattate	100%	100%	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



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
Accessibilità	raggiungibilità sito con motori di ricerca	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	indici di accessibilità e usabilità	75%	85%	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%
Trasparenza	indicatori magellanopa soddisfatti	67/67	67/67	67/67	80/80	80/80	80/80	80/80
Efficacia	visite medie giornaliere del sito	320	>300	310	333	402	421	645
	numero documenti scaricati	35.000	>30.000	29.000	34.479	44.630	46.991	54.801
	documenti inseriti a seguito di accesso civico	1	0	2	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.sa Antonella Fiore						
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 2019
Accessibilità	Pubblicazione avvisi all'albo pretorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Pubblicazione avvisi sulla home page del sito istituzionale	0	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
Tempestività	Tempo intercorrente tra convocazione e affissione manifesti	2 gg	2 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	1 gg
	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
Trasparenza	Ore di trasmissione del Consiglio Comunale/ Ore di registrazione	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Delibere e verbali pubblicati/Delibere e verbali prodotti	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Efficacia	Percentuale delibere pubblicate sul sito entro 15gg	>75%	100%	100%	90%	90%	100%
	Percentuale verbali pubblicati entro 30 gg	>75%	100%	67%	0%	50%	100%

\*spesso il ritardo nella pubblicazione è dipeso dalla tardiva trasmissione all'ente della trascrizione da parte della ditta interessata

**Città di Bisceglie - Ripartizione Pianificazione Programmi ed Infrastrutture**

Qualità dei servizi erogati 4

Descrizione del servizio	<b>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.</b>				
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	<b>Dirigente Ripartizione Tecnica - Arch. Giacomo Losapio</b>				
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2016	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019	Valore rilevato anno 2020
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





## Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio

Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Contributo per l'abbattimento delle barriere architettoniche su immobili privati (L. 13/89)</b>
--------------------------	--

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, 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"><li>- parti comuni di un edificio (per esempio una rampa di scale o un ascensore);</li><li>- immobili o porzioni degli stessi in esclusiva proprietà o in godimento al disabile (es. all'interno di un'abitazione);</li></ul> <p>Il contributo può essere erogato per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- una singola opera</li><li>- 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).</li></ul>
------------------------------	--

Modalità di erogazione	<p>Il Fondo viene annualmente determinato a carico dell'Ambito Sociale di Zona e da esso stesso disciplinato per quanto attiene l'entità, nel limite massimo delle risorse finanziarie disponibili. Le domande istruite dall'Ufficio Comunale, che provvede a redigere una graduatoria comunale di fabbisogno annuale, vengono inviate all'Ufficio di Piano che redige una graduatoria dell'Ambito Territoriale ed eroga il contributo spettante.</p>
------------------------	---

Tipologia di utenze	Utenti portatori di handicap
---------------------	------------------------------

Struttura organizzativa	Ufficio Servizio Sociale Comunale sito in Via Prof. Mauro Terlizzi,20
-------------------------	---

Dirigente responsabile	Dott. Antonella Fiore
------------------------	-----------------------

Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza 2017	Trend atteso 2018	Valore rilevato 2018	Valore rilevato 2019
Accessibilità	Sportello fisico, ore di apertura al pubblico per informazioni e buone prassi	5/h settimanali	10/h settimanali	10/h settimanali	12/h settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo dell'istanza e l'istruttoria della stessa da parte dell'Ufficio Sociale	7 giorni	4 giorni	4 giorni	4 giorni
Trasparenza	Comunicazione all'avente diritto del Comune di Bisceglie dell'esito dell'istruttoria	Assenza di comunicazione	Comunicazione all'utente del Comune di Bisceglie della sua posizione nella graduatoria comunale	Comunicazione all'utente del Comune di Bisceglie della sua posizione nella graduatoria comunale	Comunicazione all'utente del Comune di Bisceglie della sua posizione nella graduatoria comunale
Efficacia	Percentuale domande istruite su pervenute	Assenza di indicatori	90%	90%	100%



# Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale

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. Il servizio, a partire dal 2018 è stato trasferito in capo alla Ripartizione Tecnica					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini ed operatori economici					
Struttura organizzativa	Servizio Ciclo Integrato dei Rifiuti					
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
Accessibilità	Disponibilità di contenitori per la raccolta	5/15 famiglie ogni 200 kg. Annui	5/15 famiglie ogni 200 kg. Annui	5/15 famiglie ogni 200 kg. Annui	raccolta porta a porta:4 mastelli/famiglia più contenitori condominiali 5/15 famiglie ogni 200 kg. Annui	
	Punti di raccolta centralizzati	2	2	2	2	A partire dal 2018 il servizio è in capo alla Ripartizione Tecnica
Tempestività	Frequenza svuotamento cassonetti (frequenza giornaliera su anno)	90%	90%	90%	90%	
Trasparenza	Report sui risultati raccolta differenziata	2/anno	2/anno	2/anno	2/anno	
Efficacia	Strade spazzate \ totale strade in mq	80%	80%	80%	80%	
	Percentuale raccolta differenziata	45%	48%	30%	sito regione	
	Riempimento medio contenitori differenziata	80%	80%	80%	80%	
	Riempimento medio contenitori indifferenziata	80%	80%	80%	80%	

**NOTA: il servizio è stato trasferito ad altra ripartizione a decorrere dal 1.01.2018**



**Città di Bisceglie - Comando Polizia Municipale**  
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Rilascio autorizzazione per impianti pubblicitari</b>				
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	Comando Polizia Municipale - Servizio Impianti pubblicitari				
Dirigente responsabile	<b>Dott. Michele Dell'Olio</b>				
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2018	Trend atteso anno 2018	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019
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
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%

## MATRICOLA ASCENSORI

 <b>Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio</b> Qualità dei servizi erogati			
Descrizione del servizio	<b>ATTRIBUZIONE NUMERO DI MATRICOLA PER FUNZIONAMENTO ASCENSORI</b>		
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	SUAP		
Dirigente responsabile	<b>Ing. Piscitelli Massimiliano</b>		
Dimesioni di qualità	Indicatore	Trend atteso anno 2019	Valore rilevato anno 2019
Accessibilità	Sportello fisico ore di apertura al pubblico per informazioni	5h/settimanali	10/ore settimanali
Tempestività	Tempo intercorrente tra l'arrivo della domanda e l'assegnazione della matricola	30 giorni	25 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
Efficacia	Percentuale di richieste pervenute su evase	Assenza di indicatore sulla percentuale	Presenza di percentuale



## Città di Bisceglie - Ripartizione Economico-Finanziaria

Descrizione del servizio	<b>Economato e Provveditorato</b>					
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, ortofrutticolo ed ittico all'ingrosso					
Struttura organizzativa	Ripartizione Economico-Finanziaria					
Dirigente responsabile	<b>dott. Angelo Pedone</b>					
Dimesioni di qualità	Indicatore	Valore rilevato anno 2016	Trend atteso anno 2017	Valore rilevato anno 2017	Valore rilevato anno 2018	Valore rilevato anno 2019
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	10 minuti
Trasparenza	Disponibilità informazioni	1) cassa economale 2) CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	1) cassa economale CIPEL WEB * 3) CIPEL PORTA **	2) 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. 193	non prevedibile***	n. 112	n. 112	n. 89
NOTE	* software utilizzato dai dipendenti comunali					
	**software utilizzato dagli utenti iscritti					
	***il risultato è influenzato dalla propensione dei concessionari ad adempiere al pagamento dei canoni					






**Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio**  
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>TESSERINI VENATORI</b>			
Caratteristiche del servizio	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. Normative di riferimento: Legge Regionale n.27 del 13 agosto 1998. Calendario Venatorio della Regione Puglia dell'Annata Venatoria in corso.			
Modalità di erogazione	Le richieste documentate vengono presentate presso l'ufficio comunale competente			
Tipologia di utenza	UTENTI RESIDENTI			
Struttura organizzativa	UFFICIO SPORT-TURISMO-P.I.			
Dirigente responsabile	Ing. Piscitelli Massimiliano			
Dimensioni di qualità	Indicatore	Valore di partenza anno 2019	Valore rilevato anno 2019	
Accessibilità	Sportello presso l'Ufficio con ore di apertura al pubblico per informazioni e acquisizione e presentazione documentazione	10h/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	
Trasparenza	Informativa on line	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%	



**Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio**  
Qualità dei servizi erogati

Descrizione del servizio	<b>Sanificazione Centro Abitato</b>						
Caratteristiche del servizio	il servizio di sanificazione dell'abitato consiste nell'effettuare interventi di disinfestazione antialare, disinfezione, derattizzazione e deblattizzazione del territorio comunale, oltre interventi di lavaggio della rete fognante da parte dell'Acquedotto Pugliese. Tali attività vengono svolte in maniera continuativa seguendo un calendario prestabilito, oltre interventi straordinari di pulizia di luoghi e ambienti comuni richiesti da utenti e cittadini in genere.						
Modalità di erogazione	Fatta salva l'attività di gestione ordinaria svolta in maniera ciclica, il servizio viene garantito anche su segnalazione e/o richiesta da parte del cittadino/utente						
Tipologia di utenza	Cittadini, imprese, chiunque sia destinatario di un servizio finale						
Struttura organizzativa	Servizi e Patrimonio						
Dirigente responsabile	<b>Ing. Massimiliano Piscitelli</b>						
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
Accessibilità	Disponibilità di modulistica per richiesta intervent	Non presente	Pubblicazione modulo fac-simile	Modulistica pubblicata	Modulistica implementata	Modulistica implementata	Pubblicazione modulo fac-simile
	Punti fisici di accesso per segnalazioni	2	2	2	2	2	2
Tempestività	Tempo medio tra richiesta e intervento	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore	24-48 ore
Trasparenza	pubblicazione su sito istituzionale calendario interventi	No	Si e aggiornamento	Si e aggiornamento	Calendarizzazione interventi	Calendarizzazione interventi	Aggiornamento continuo
	pubblicazione su sito istituzionale responsabile del servizio e modalità di contatto	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Efficacia	Rispetto delle attività calendarizzate	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Avvisi e comunicazione alla cittadinanza - manifesti pubblici	Si (n.50)	Si (n.50)	Si (n.50)	Si (n.50)	Si (n.50)	Avvisi e manifesti preposti


 <b>Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimoni</b> Qualità dei servizi erogati							
Descrizione del servizio	<b>S.U.A.P.</b>						
Caratteristiche del servizio	lo sportello unico attività produttive ( <b>SUAP</b> ) 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 <b>imprese</b> 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 Servizi e Patrimonio						
Dirigente responsabile	<b>Ing. Massimiliano Piscitelli</b>						
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
Accessibilità	Sportello fisico, ore apertura al pubblico	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali	24h/settimanali
	Modulistica presente su sito istituzionale	50%	100%	90%	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	20gg	10gg	10gg	10gg	10gg	10gg
Trasparenza	Pagina dedicata recante informazioni sulle attività, servizi e procedimenti gestiti dallo sportello e relativa modulistica	in fase di progettazione	realizzazione pagina	pagine del sito istituzionale dedicate ai singoli procedimenti SUAP	pagine del sito istituzionale dedicate ai singoli procedimenti SUAP	Informatizzazione SUAP	Realizzazione pagina dedicata
	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	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%	80%	80%
	Percentuale istanze gestite con richiesta di documentazione integrativa	30%	<30%	<30%	<30%	<30%	<20%
	Percentuale autorizzazioni rilasciate nei termini previsti	80%	100%	100%	100%	100%	100%



## Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi alla Città

Qualità dei servizi erogati 3

Descrizione del servizio	<b>trasporto pubblico locale</b>					
Caratteristiche del servizio	Il servizio di trasporto pubblico urbano ha come intervento primario quello di offrire all'intera popolazione un servizio che consenta un agevole, rapido e comodo movimento tra il centro dell'abitato, i centri lavorativi, gli uffici pubblici ed i luoghi di maggiore interesse.					
Modalità di erogazione	Il servizio di trasporto pubblico viene effettuato su 2 linee urbane secondo orari prestabiliti. Inoltre viene assicurato il trasporto scolastico e nella zona artigianale. Nel periodo estivo viene attivato il servizio serale gratuito di bus navetta per raggiungere la litoranea di ponente.					
Tipologia di utenza	Tutti i cittadini residenti e non, turisti, scolaresche e lavoratori					
Struttura organizzativa	Ripartizione "Servizi alla Città" - Via Prof. Mauro Terlizzi, 20					
Dirigente responsabile	<b>Dott. Gennaro Sinisi</b>					
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
Accessibilità	sportello fisico per informazioni e rilascio abbonamenti	n.1	n.1	n.1	n.1	
	cartelli recanti informazioni su orari e fermate	60% delle fermate	100% delle fermate	60% delle fermate	60% delle fermate	
Tempestività	Tempo massimo di attesa allo sportello	10 minuti.	10 minuti	10 minuti	10 minuti	
Trasparenza	disponibilità on line su sito istituzionale di informazioni su fermate, orari e percorse	No	Predisposizione pagina con informazioni necessarie	Si	Si	
Efficacia	Regolarità e continuità della prestazione erogata.	100% delle corse effettuate rispetto a quelle programmate; 116.015 Km annui percorsi; n. 23 passeggeri medi per corsa; 98% puntualità corse; n. 132 fermate.	100% delle corse effettuate rispetto a quelle programmate; 116.015 Km annui percorsi; n. 23 passeggeri medi; 98% puntualità corse; n. 132 fermate.	100% delle corse effettuate rispetto a quelle programmate; 121.625 Km annui percorsi; n. 22 passeggeri medi; 98% puntualità corse; n. 132 fermate.	98% delle corse effettuate rispetto a quelle programmate; 129.719 Km annui percorsi; n. 24 passeggeri medi; 97% puntualità corse; n. 132 fermate.	

<div>  <div> Città di Bisceglie - Ripartizione Servizi e Patrimonio Qualità dei servizi erogati </div> </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 d) documento d'identità    e) libretto anno precedente    f) fattura di acquisto macchine e attrezzature					
Tipologia di utenza	Aziende agricole già iscritte a portale UMA Web					
Struttura organizzativa	Ripartizione Servizi e Patrimonio					
Dirigente responsabile	Ing. Massimiliano Piscitelli					
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
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%