

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Responsabile del Settore : Comm. C. CASTELNUOVO Avv. Giuseppe

Responsabile del Procedimento : Isp. RICCI Antonio (in ottemperanza parere ANAC n° 57/2014 e successive integrazioni)

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	In ottemperanza alle previsioni del D.P.R. 160/2010 (Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive - SUAP), le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni inerenti le Attività Produttive sul territorio del Ente sono presentate esclusivamente per via telematica.
<i>Modalità di erogazione</i>	In convenzione con C.C.I.A.A. di Foggia
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza 2017	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative 5	98%	90%	90%	90%
	Accessibilità multicanale	Informazioni Web Link Sportello SUAP www.impresainungiorno.gov.it	Rilascio password ai richiedenti con le modalità: Registrarsi allo Sportello Telematico SUAP fornendo le proprie generalità e il proprio indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) nella maschera di Registrazione e seguire le istruzioni	100%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	Informazioni/modulistica : in tempo reale Rilascio Pratiche – secondo normativa	90%	90%	90%	100%
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile procedimento	Isp. RICCI Antonio	90%	90%	95%	100%
	Procedure di contatto	Informazioni web	Tempo necessario per accesso al web	immediato	Immediato	immediato	immediato
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni	in tempo reale tramite web o accesso sportello telematico	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito informazioni	Spese diritti istruttoria – Tariffario approvato con Delibera di G.C. n. 318 del 29.09. 2011				
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Pratiche evase	100%	100%	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero reclami	0	0	0	0
	Compiutezza	Esautività della prestazione erogata	Correttezza delle pratiche	100%	100%	100%	100%

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: SERVIZIO LEGALE (AVVOCATURA)

Responsabile dell'Ufficio legale : CASTELNUOVO Avv. Giuseppe

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	Il settore legale ha il compito di rappresenta e difendere l'Ente in ogni causa attiva e passiva, previa autorizzazione dell'Amministrazione. Provvede alla predisposizione degli accordi transattivi in sede di risoluzione giudiziale e/o extragiudiziale del contenzioso. Presta consulenza legale su questioni di particolare rilievo sottoposte dal Sindaco, dalla Giunta Comunale, dai Responsabili dei Settori.
<i>Modalità di erogazione</i>	Rappresentazione dell'Ente presso gli organi giurisdizionali. Fornisce pareri per i vari settori organizzativi dell'Ente.
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Tutti i settori interni.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza 2017	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	- n. 5 giornate lavorative	98%	90%	90%	90%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	Secondo le date prestabilite per le udienze	100%	100%	100%	100%
Trasparenza	Responsabili	Individuazione responsabile istruttoria					
	Tempistiche di risposta	Richieste informazioni	in tempo reale tramite accesso agli uffici o tramite appuntamento	100%	100%	100%	100%
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito informazioni	<i>Nessuna spesa</i>	///	///	///	///
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	% contenziosi positivamente risolti	95%	100%	100%	100%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	I singoli settori provvedono ad affidare l'incarico esterno				
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	% contenziosi risolti internamente (n. contenzioni gestiti internamente dall'ufficio nell'anno/ n. contenziosi introitati e gestiti nell'anno)	95%	100%	100%	100%

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

**DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: POLIZIA MUNICIPALE e PROTEZIONE CIVILE
in convenzione ex art. 30 T.U.E.L. DAL 01/01/2013 con il Comune di SAN PAOLO DI CIVITATE**

Comandante del Corpo: Comm. C. CASTELNUOVO Avv. Giuseppe

<i>Principali caratteristiche del servizio erogato</i>	In ottemperanza alle previsioni del D.P.R. 160/2010 (Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive - SUAP), le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni inerenti le Attività Produttive sul territorio del Ente sono presentate esclusivamente per via telematica.
<i>Modalità di erogazione</i>	In convenzione con Comune di San Paolo di Civitate
<i>Tipologia di utenza che usufruisce del servizio</i>	Esterna

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore di partenza 2017	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici	N. giornate lavorative 7 Feriali : 07:30- 20:30 Festivi : 10:00 – 13:00 / 17:00 – 20:00	95%	100%	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo medio erogazione del servizio	Informazioni/modulistica : in tempo reale Rilascio Pratiche – secondo normativa	90%	98%	98%	100%
Risorse Umane	Responsabili	Individuazione responsabile procedimento	Ag. COLUCCI → Codice della Strada Isp. RICCI →S.U.A.P.	90%	98%	98%	100%
	Operatori	Organico previsto 4 unità	Ag. Basile	50%	75%	75%	100%
Mezzi		Autovettura di Servizio		1	1	1	1
		Computers		3	3	3	4
		Telefoni Cellulari		2	2	2	2
Controlli	Commercio	Regolarità licenze e titoli	Pratiche evase	20	25	25	30
	Codice della Strada	Infrazioni contestate		323	214	--	--
	Edilizia / Occupazione suolo pubblico	Leggi e Regolamenti		100	130	130	150