



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2017

SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 1 della 447/95

SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde

SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	non sono pervenuti reclami nell'anno 2017				

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*











SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 1 della 447/95

Nessuno strumento di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza utilizzato per l'anno 2017.

SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde


Non è stata effettuata customer satisfaction nell'anno 2017.

SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni Urp
Distribuzione questionari	anno 2017	Distribuiti 111	Accessibilità	Orari di apertura	3,6/4	
				Accessibilità fisica dei locali	3,6/4	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	3,55/4	
		Tempestività	tempi medi di rilascio	3,58/4		
			tempi medi di rilascio inform.	3,61/4		
			tempi medi di risposta su reclamo	3,58/4		
		Restituiti 38	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	3,82/4	
				Disponibilità modulistica	3,82/4	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	3,89/4	
			Efficacia	Conformità	3,63/4	



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

				Affidabilità	3,82/4	
				Compiutezza	3,55/4	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 1 della 447/95

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Il Servizio Ambiente mantiene gli standard della Carta dei Servizi pubblicata.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde

SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard già inseriti nella Carta dei Servizi pubblicata
MIGLIORAMENTO	Per il Servizio n° 3 si intendono diminuire i tempi di attesa per il rilascio delle autorizzazioni
AZIONI CORRETTIVE	Per il Servizio n° 3 si intendono intensificare i sopralluoghi per la verifiche necessarie per il rilascio delle autorizzazioni

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 1 della 447/95

SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde

SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato

Piano di miglioramento degli Standard