



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



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

## **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



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

**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	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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

		Affidabilità	<b>3,82/4</b>	
		Compiutezza	<b>3,55/4</b>	



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

**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Il Servizio Ambiente mantiene gli standard della Carta dei Servizi pubblicata.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si intendono mantenere gli standard già inseriti nella Carta dei Servizi pubblicata
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Per il Servizio n° 3 si intendono diminuire i tempi di attesa per il rilascio delle autorizzazioni
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Per il Servizio n° 3 si intendono intensificare i sopralluoghi per la verifiche necessarie per il rilascio delle autorizzazioni



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

**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

