



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

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

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

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

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

***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...)
1	Non sono pervenuti reclami nell'anno 2019				



**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 2019*

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

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
Nessuno strumento di misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza utilizzato			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
				tempi medi di risposta su reclamo	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



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

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

**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 2019	Distribuiti 125	Accessibilità	Orari di apertura	3,66/4	
				Accessibilità fisica dei locali	3,66/4	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	3,58/4	
		Restituiti 12	Tempestività	tempi medi di rilascio	3,73/4	
				tempi medi di rilascio inform.	3,73/4	
				tempi medi di risposta su reclamo	3,58/4	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	3,88/4	
				Disponibilità modulistica	3,88/4	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	3,91/4	
			Efficacia	Conformità	3,73/4	
				Affidabilità	3,73/4	
				Compiutezza	3,58/4	

## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

### **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 e ottimizzare la consegna attraverso PEC, piuttosto che raccomandate contenendo i costi per l'Amministrazione Comunale.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	Per il Servizio n. 3 si intendono intensificare i sopralluoghi per le 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 2020

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

Piano di miglioramento degli Standard

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

### **SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato**

Piano di miglioramento degli Standard

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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**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**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni

