



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 QUALITA 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	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	3,73/4	
				tempi medi di rilascio inform.	3,73/4	
		Restituiti 12		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		



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 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	
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 e ottimizzare la consegna attraverso PEC, piuttosto che raccomandate contenendo i costi per l'Amministrazione Comunale.
AZIONI CORRETTIVE	Per il Servizio n. 3 si intendono intensificare i sopralluoghi per le 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 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 QUALITA 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

