



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

### Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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 2021

**SERVIZI AMBIENTE:**

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

**SERVIZI VERDE:**

*Servizio 2: Richiesta affidamento aree verdi*

*Servizio 3: Richiesta 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 2021				

**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 2021*

**AMBIENTE:**

**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**

**VERDE:**

**Servizio 2: Richiesta affidamento aree verdi**

**Servizio 3: Richiesta 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 relativi al sondaggio di gradimento per "Autorizzazione taglio alberi su suolo privato"	anno 2021	Distribuiti n. 138	Accessibilità	Orari di apertura	97%	
				Accessibilità fisica dei locali	97%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	97%	
		Restituiti n. 15	Tempestività	tempi medi di rilascio	97%	
				tempi medi di rilascio inform.	97%	
				tempi medi di risposta su reclamo	97%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	97%	
				Disponibilità modulistica	97%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	97%	
			Efficacia	Conformità	97%	
				Affidabilità	97%	
				Compiutezza	97%	



## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2022

### AMBIENTE:

#### 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	

### VERDE:

#### Servizio 2: Richiesta affidamento aree verdi

#### Servizio 3: Richiesta 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	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	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**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

**SERVIZI AMBIENTE:**

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

**SERVIZI VERDE:**

*Servizio 2: Richiesta affidamento aree verdi*

*Servizio 3: Richiesta 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

**AMBIENTE:**

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

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
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





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

**VERDE:**

**Servizio 2: Richiesta affidamento aree verdi**

**Servizio 3: Richiesta abbattimento alberi su suolo privato**

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Procedimento amministrativo per il rilascio dell' autorizzazione all'abbattimento di alberature in aree private.
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Confronto tra gli iter adottati da altri Enti (Comune di Torino - Milano - Padova) e quello attuato dal Comune di Palermo
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Pubblicazione sul sito telematico della modulistica da utilizzare per inoltrare le richieste.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Miglioramento della modulistica e adeguamento alla normativa europea in materia di tutela della privacy. Semplificazione dell'acquisizione della modulistica attraverso la pubblicazione sul Sito del Comune di Palermo.	