



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

SERVIZI AMBIENTE:

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	Diffida con istanza di richiesta accesso agli atti per verificare il rispetto dei limiti acustici previsti dalla legge	anno 2022	Pratica in itinere per stabilire possibili soluzioni		PEC

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...)
0	Non sono pervenuti reclami nell'anno 2022				



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 2022*

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 UTILIZZATO PER VALUTARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA IN QUANTO IL SERVIZIO AMBIENTE NON HA RICEVIMENTO PUBBLICO			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 2022	distribuiti n. 149	Accessibilità	Orari di apertura	98%	
				Accessibilità fisica dei locali	98%	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	98%	
		restituiti n. 13	Tempestività	tempi medi di rilascio	98%	
				tempi medi di rilascio inform.	98%	
				tempi medi di risposta su reclamo	98%	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	98%	
				Disponibilità modulistica	98%	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	98%	
			Efficacia	Conformità	98%	
				Affidabilità	98%	
				Compiutezza	98%	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2023

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.
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 2023

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	
Inserimento modulistica per comunicare abbattimenti per somma urgenza.	