



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



**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 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

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	Non sono pervenuti reclami nell'anno 2023				

SERVIZI VERDE:

Servizio 2: Affidamento aree verdi

Servizio 3: Abbattimento alberi privati

Servizio 4: Utilizzo spazi della struttura equestre

Servizio 5: Autorizzazioni relative a fruizione/Utilizzo aree verdi

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 2023				



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

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2023*

AMBIENTE:

SERVIZIO 1: 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 QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI VERDE:

Servizio 2: Affidamento aree verdi

Servizio 3: Abbattimento alberi privati

Servizio 4: Utilizzo spazi della struttura equestre

Servizio 5: Autorizzazioni relative a fruizione/Utilizzo aree verdi

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
Distribuzione questionari relativi al sondaggio di gradimento per "Autorizzazione taglio alberi su suolo privato"	anno 2023	Distribuiti n. 121	Accessibilità	Orari di apertura	98%
				Accessibilità fisica dei locali	98%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	98%
		Tempestività	tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio	98%
				tempi medi di rilascio inform.	98%
				tempi medi di risposta su reclamo	98%
		Restituiti n. 9	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	98%
				Disponibilità modulistica	98%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	98%
		Efficacia	Conformità	Conformità	98%
				Affidabilità	98%
				Compiutezza	98%



**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 2024

AMBIENTE:

SERVIZIO 1: 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	

SERVIZI VERDE:

Servizio 2: Affidamento aree verdi

Servizio 3: Abbattimento alberi privati

Servizio 4: Utilizzo spazi della struttura equestre

Servizio 5: Autorizzazioni relative a fruizione/Utilizzo aree verdi

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 2024

SERVIZI AMBIENTE:

Servizio 1: Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art. 1 della 447/95

SERVIZI VERDE:

Servizio 2: Affidamento aree verdi

Servizio 3: Abbattimento alberi privati

Servizio 4: Utilizzo spazi della struttura equestre

Servizio 5: Autorizzazioni relative a fruizione/Utilizzo aree verdi

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

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 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



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

SERVIZI VERDE:

Servizio 2: Affidamento aree verdi

Servizio 3: Abbattimento alberi privati

Servizio 4: Utilizzo spazi della struttura equestre

Servizio 5: Autorizzazioni relative a fruizione/Utilizzo aree verdi

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 Firenze - Torino - Milano) 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	

