



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2017**



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2017

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2017

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

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 per l'anno 2017				

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 5,6,7 e 8

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
dal 01/01 al 31/12/2017 nessun reclamo pervenuto					



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI
AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L’EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Nessun reclamo (l'ufficio si rappresenta nelle sedi giudiziali per ricorsi TARS, CGA ecc. per la natura giuridica delle competenze specifiche dell' Ufficio Sportello Unico Edilizia)				

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	nessun reclamo (l'ufficio si rappresenta nelle sedi giudiziali per ricorsi TARS, CGA ecc. per la natura giuridica delle competenze specifiche dell'ufficio Condono Edilizio)				



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2017*

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

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
Non è stata effettuata nessuna indagine di customer satisfaction			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'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio

CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 5,6,7

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
			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.	
			Trasparenza	tempi medi di risposta su reclamo	
				Correttezza informazioni sul responsabile	
				Disponibilità modulistica	
			Efficacia	Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	
				Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 8

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
Questionario	2° semestre 2017	12 questionari	Accessibilità	Orari di apertura	gli utenti si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti	
				Accessibilità fisica dei locali	gli utenti si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	NON ATTIVI	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	gli utenti si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti	
				tempi medi di rilascio inform.	NON PREVISTO IL RILASCIO INFORMATIZZATO	
				tempi medi di risposta su reclamo	non vi sono stati reclami	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	8	
				Disponibilità modulistica		
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)		
			Efficacia	Conformità		
				Affidabilità	8	
				Compiutezza		



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L’EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

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
non si effettuano indagini di customer satisfaction			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'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

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
non si effettuano indagini di customer satisfaction			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'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
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 2018

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli stessi standard descritti nella Carta dei Servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 5,6,7

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Standard come anno precedente 2016
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Tempistiche di rilascio dei pareri , accesso all'ufficio e orari di ricevimento
MIGLIORAMENTO	Alcuni utenti si dichiarano poco soddisfatti in ordine alla segnaletica dell'ufficio esterna e interna e ai locali per l'attesa
AZIONI CORRETTIVE	Ove siano stanziate le risorse economiche necessarie potrà provvedersi all'installazione di totem segnaletici per l'intero Polo Tecnico e all'acquisto di qualche arredo che migliori l'attesa degli utenti

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Implementazione della piattaforma SISPI per acquisizione delle pratiche online attraverso il sistema super@edi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	mantenimento delle attività dell'Ufficio Condono Edilizio
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia di iniziativa privata nel territorio
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 2018

AREA TEMATICA 1 – CITTA' STORICA: Servizio 1,2,3 e 4

Piano di miglioramento degli Standard

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 5,6,7

Piano di miglioramento degli Standard

AREA TEMATICA 2 – RIQUALIFICAZIONE URBANA DEL TERRITORIO: Servizio 8

Piano di miglioramento degli Standard
Attivazione della richiesta di parere via web previo rinnovo delle postazioni informatiche obsolete in dotazione alla U.O.

AREA TEMATICA 3 – SPORTELLO UNICO PER L'EDILIZIA: Servizio 9,10,11,12 e 13

Piano di miglioramento degli Standard

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Piano di miglioramento degli Standard

