



**Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019**



**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 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'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

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

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

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

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	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2019, nonostante i diversi solleciti.				



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

2. TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2019***

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

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

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

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 è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2019, nonostante i diversi solleciti.			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

3. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

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

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

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

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all’anno 2019, nonostante i diversi solleciti.
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 2020

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

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

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

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Piano di miglioramento degli Standard

Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2019, nonostante i diversi solleciti.



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

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

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

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

AREA TEMATICA 4 – CONDONO EDILIZIO: Servizio 14 e 15

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Non è stato possibile effettuare alcuna verifica sul controllo della qualità percepita, in quanto non sono pervenute le tabelle 4 riferite all'anno 2019, nonostante i diversi solleciti.
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

