



Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
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'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 2021

Area tematica 1 – Servizi 1, 2, 3 e 4

Area tematica 2 – Servizio 8

Area tematica 3 – Servizi 9, 10, 11, 12 e 13

Area tematica 4 – servizi 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				

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 2021*

Area tematica 1 – Servizi 1, 2, 3 e 4

Area tematica 2 – Servizio 8

Area tematica 3 – Servizi 9, 10, 11, 12 e 13

Area tematica 4 – servizi 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
nessuna customer satisfaction attivata			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	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Area tematica 1 – Servizi 1, 2, 3 e 4

Area tematica 3 – Servizi 9, 10, 11, 12 e 13

Area tematica 4 – servizi 14 e 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 2 – Servizio 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI INTENDONO MANTENERE GLI STANDARD DESCRITTI NELLA CARTA DEI SERVIZI
MIGLIORAMENTO	PROVVEDERE A DIGITALIZZARE L'ITER DI RICHIESTA DI PARERE DI AGIBILITÀ TEMPORANEA SUI LOCALI DI PUBBLICO SPETTACOLO E DEL PAGAMENTO DEGLI ONERI. ELABORAZIONE DI UN QUESTIONARIO RELATIVO ALLA CUSTOMER SATISFACTION DA SOMMINISTRARE AGLI UTENTI.
AZIONI CORRETTIVE	

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Area tematica 1 – Servizi 1, 2, 3 e 4

Area tematica 2 – Servizio 8

Area tematica 3 – Servizi 9, 10, 11, 12 e 13

Area tematica 4 – servizi 14 e 15

Piano di miglioramento degli Standard

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

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

Area tematica 1 – Servizi 1, 2, 3 e 4

Area tematica 2 – Servizio 8

Area tematica 3 – Servizi 9, 10, 11, 12 e 13

Area tematica 4 – servizi 14 e 15

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	

