



**Carta dei Servizi all'Attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2023**



## 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'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 2023

**Area tematica 1 : Città Storica**

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo  | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|--|----------------|--|---------------|---|
|                      | Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini |                |  |               |   |

**Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio**

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo  | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|--|----------------|--|---------------|---|
|                      | Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:<br><br>Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' <b>Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8 )</b> appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità</i> |                |  |               |   |



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

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><i>percepita</i>, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023.</p> <p>Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.</p> |  |  |  |
|---|--|--|--|

**Area tematica 3 : Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (servizi 9, 10, 11, 12 e 13)**

**Area tematica 4: Condono Edilizio (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...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|---|
|                      | Nessun reclamo pervenuto nell'anno 2023 |                |  |               |   |



**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 2023***

**Area tematica 1: Città Storica**

| 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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini    |   |          | 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 e del Territorio**

| 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 |
|--|---|----------|-----------------------------------|-------------------|--|
| Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:<br>Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell'Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8 ) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, con riferimento alla misurazione della qualità percepita, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica |   |          | Accessibilità                     | Orari di apertura |  |



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

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi. |  |  |  |
|---|--|--|--|

**Area tematica 3 : Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| Nessun dato da comunicare la customer satisfaction e' stata attivata nel mese di dicembre 2023  | Anno 2023                               |          | Accessibilità                     | Orari di apertura   |  |
|   |   |          | Accessibilità                     | Accessibilità fisica dei locali                               |  |
|   |   |          | Accessibilità                     | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               |  |
|   |   |          | Tempestività                      | tempi medi di rilascio  |  |
|   |   |          | Tempestività                      | tempi medi di rilascio inform.                                |  |
|   |   |          | Tempestività                      | tempi medi di risposta su reclamo                             |  |
|   |   |          | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     |  |
|   |   |          | Trasparenza                       | Disponibilità modulistica                                     |  |
|   |   |          | Trasparenza                       | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) |  |
|   |   |          | Efficacia                         | Conformità  |  |
|   |   |          | Efficacia                         | Affidabilità  |  |
|   |   |          | Efficacia                         | Compiutezza   |  |



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

**Area tematica 4: Condono Edilizio (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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| Non e' stata effettuata nessuna indagine di customer satisfaction   | Anno 2023                               |          | 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 2024

**Area tematica 1 : Città Storica**

| <b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b> |  |
|---|--|
| <b>MANTENIMENTO</b>   | Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>  |  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>  |  |

**Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio**

| <b>Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte</b> |   |
|---|---|
| <b>MANTENIMENTO</b>   | Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:<br>Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' <b>Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8 )</b> appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità percepita</i> , alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023.<br>Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi. |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>  |   |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>  |   |

**Area tematica 3 : Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)**



**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 |   |
|--|---|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta   |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   | Avendo predisposto il format per la customer satisfaction ci si attiverà per la predisposizione del report relativo al grado di soddisfazione dell'utente |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |   |

**Area tematica 4: Condono Edilizio (servizi 14 e 15)**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |   |
|--|---|
| <b>MANTENIMENTO</b>  | Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta dei servizi |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>   | Predisposizione del form sulla customer satisfaction                  |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>   |   |



**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 2024

**Area tematica 1 : Città Storica**

**Piano di miglioramento degli Standard**

Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini

**Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio**

**Piano di miglioramento degli Standard**

Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:

Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell'**Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8 )** appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, *con riferimento alla misurazione della qualità percepita*, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2,4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023.

Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.

**Area tematica 3 : Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)**

**Area tematica 4: Condono Edilizio (servizi 14 e 15)**

**Piano di miglioramento degli Standard**



**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: Città Storica**

| Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i> |  |
|---|--|
| <b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>                                | Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini |
| <b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>                |  |
| <b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>  |  |
| <b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>  |  |
|   |  |
| Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni    |  |
|   |  |



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

**Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio**

| <b>Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i></b> |  |
|--|--|
| <b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>                                       | Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:<br>Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' <b>Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8 )</b> appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità percepita</i> , alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2,4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023.<br>Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi. |
| <b>se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta</b>                       |  |
| <b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>   |  |
| <b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>   |  |
| <b>Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni</b>    |  |



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

**Area tematica 3 : Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)**

**Area tematica 4: Condono Edilizio (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    |    |
|   |    |

