



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 QUALITÀ 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: 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, <i>con riferimento alla misurazione della qualità</i>				



Carta dei Servizi all'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ 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: Condo 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 QUALITÀ 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 QUALITÀ 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
<p>Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:</p> <p>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</p>			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 QUALITÀ 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 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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 4: Condonò 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	



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

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

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

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

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta
MIGLIORAMENTO	Avendo predisposto il format per la customer satisfaction ci si attiverà per la predisposizione del report relativo al grado di soddisfazione dell'utente
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 4: Condoni Edilizio (servizi 14 e 15)

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

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: Condo Edilizio (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: Città Storica

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini
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'attività Edilizia di Iniziativa Privata nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	<p>Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue:</p> <p>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, <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.</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>
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	



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

Area tematica 4: Condoni 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	