



**Carta dei Servizi del Patrimonio immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI  
ANNO 2017**



**Carta dei Servizi del Patrimonio immobiliare  
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 del Patrimonio immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

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

**SERVIZIO N. 1, 2 e 3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile**

**SERVIZIO N. 4: Servizi E.R.P.**

**SERVIZIO N. 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici,strade,aree)**

**SERVIZIO N. 6: Assegnazione alloggi ERP (IACP e Proprietà Comunale)**

**SERVIZIO N. 7: Assegnazione alloggi confiscati**

**SERVIZIO N. 8: Contributo “Integrazione affitto”**

**SERVIZIO N. 9: Contributo “Disagio Alloggiativo”**

**SERVIZIO N. 10: Contributo per “Morosità Incolpevole”**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



**Carta dei Servizi del Patrimonio immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

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

**SERVIZIO N. 1, 2 e 3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile**

**SERVIZIO N. 4: Servizi E.R.P.**

**SERVIZIO N. 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici,strade,aree)**

**SERVIZIO N. 6: Assegnazione alloggi ERP (IACP e Proprietà Comunale)**

**SERVIZIO N. 7: Assegnazione alloggi confiscati**

**SERVIZIO N. 8: Contributo “Integrazione affitto”**

**SERVIZIO N. 9: Contributo “Disagio Alloggiativo”**

**SERVIZIO N. 10: Contributo per “Morosità Incolpevole”**

NESSUNA INDAGINE SUL CUSTUMER SATISFACTION E' STATA AVVIATA NELL'ANNO 2017



**Carta dei Servizi del Patrimonio immobiliare  
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

**SERVIZIO N. 1, 2 e 3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile**

**SERVIZIO N. 4: Servizi E.R.P.**

**SERVIZIO N. 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici,strade,aree)**

**SERVIZIO N. 6: Assegnazione alloggi ERP (IACP e Proprietà Comunale)**

**SERVIZIO N. 7: Assegnazione alloggi confiscati**

**SERVIZIO N. 8: Contributo “Integrazione affitto”**

**SERVIZIO N. 9: Contributo “Disagio Alloggiativo”**

**SERVIZIO N. 10: Contributo per “Morosità Incolpevole”**

**Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte**

**MANTENIMENTO** SONO STATI MANTENUTI GLI STESSI STANDARD

**MIGLIORAMENTO** NESSUN PIANO DI MIGLIORAMENTO E' STATO PROPOSTO PER L'ANNO 2017

**AZIONI CORRETTIVE**



**Carta dei Servizi del Patrimonio immobiliare  
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

**SERVIZIO N. 1, 2 e 3: Concessione beni Demanio Comunale, Patrimonio Indisponibile e locazione beni Patrimonio Disponibile**

**SERVIZIO N. 4: Servizi E.R.P.**

**SERVIZIO N. 5: Attestazione titolarità beni comunali (edifici,strade,aree)**

**SERVIZIO N. 6: Assegnazione alloggi ERP (IACP e Proprietà Comunale)**

**SERVIZIO N. 7: Assegnazione alloggi confiscati**

**SERVIZIO N. 8: Contributo “Integrazione affitto”**

**SERVIZIO N. 9: Contributo “Disagio Alloggiativo”**

**SERVIZIO N. 10: Contributo per “Morosità Incolpevole”**

**Piano di miglioramento degli Standard**

NESSUNO

