



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



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

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				

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 CUSTOMER SATISFACTION E' STATA AVVIATA NELL'ANNO 2017

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	

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