



**Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2018**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2018

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2018

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

**SERVIZIO N. 4: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)**

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 QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

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

**SERVIZIO N. 4: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)**

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 INDAGINE SUL CUSTOMER SATISFACTION E' STATA AVVIATA NELL'ANNO 2018			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

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

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

**SERVIZIO N. 4: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	SONO STATI MANTENUTI GLI STESSI STANDARD
<b>MIGLIORAMENTO</b>	NESSUN PIANO DI MIGLIORAMENTO E' STATO PROPOSTO PER L'ANNO 2018
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

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

**SERVIZIO N. 4: Attestazione titolarità beni comunali (edifici, strade, aree)**

Piano di miglioramento degli Standard