



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

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 2021

Servizio n. 1 e 2 Concessione beni Demanio Comunale e Patrimonio Indisponibile

Servizio n. 3 Concessione Beni confiscati alla criminalità organizzata

Servizio n. 4 Alienazione alloggi ERP

Servizio n. 5 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...)
1	Non risultano pervenuti reclami				



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 2021*

Dal servizio 1 al servizio 5

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
			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 2022

Dal servizio 1 al servizio 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Per la gestione dei beni confiscati ed inventario la crisi pandemica ha reso necessaria l'attuazione di un cambiamento nella modalità lavorativa. In particolare, per i beni confiscati, è stato mantenuto il maggiore utilizzo dell'attività digitale (già implementata nel 2020), anche attraverso videoconferenze; per le attività d'inventario, con lo <i>smart working</i> , anche con difficoltà, è stato mantenuto uno standard dell'attività lavorativa. Anche per la gestione del demanio, l'introduzione di tale modalità di lavoro nel 2020, proseguita nel 2021, ha consentito il mantenimento degli standard operativi.
MIGLIORAMENTO	Per quanto riguarda la U. O. Fitti Attivi e Patrimonio Disponibile si è resa necessaria, per il consolidarsi della modalità lavorativa in smart working, una modifica nelle procedure adeguandole alla crescente esigenza di digitalizzazione. Si è attivata un'implementazione e miglioramento dell'attività digitale, sia tra gli operatori interni, Unità operative del Settore, Settori/uffici dell'Amministrazione Comunale, sia con gli utenti privilegiando le comunicazioni a mezzo mail rispetto ai canali ordinari.
AZIONI CORRETTIVE	U.O. Fitti Attivi e Patrimonio Disponibile: Monitoraggio utenti con posta elettronica e richiesta di attivazione delle comunicazioni con lo stesso mezzo.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

Dal servizio 1 al servizio 5

Piano di miglioramento degli Standard

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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Dal servizio 1 al servizio 5

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Per l'Inventario non risulta attività di comparazione con i concorrenti diretti o con operatori primari di altri settori, mentre la tipicità della gestione dei beni immobili demaniali non consente l'utilizzo di tale strumento. Per la gestione dei beni confiscati, la comparazione con i concorrenti diretti o con operatori primari di altri settori è effettuata proprio sulla base dei benchmark, ossia prestazioni di riferimento verso cui tendere nel porre in essere le azioni di cambiamento.
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	GESTIONE BENI CONFISCATI
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	il servizio gestione beni confiscati nel 2021 in collaborazione con l'ISTAT ha provveduto a bonificare l'elenco dei beni confiscati finalizzato alla pubblicazione nel rispetto dei criteri di legalità e trasparenza.
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

