



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 2022

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 2022*

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 2023

Dal servizio 1 al servizio 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Per i beni confiscati è stato mantenuto il maggiore utilizzo dell'attività in modalità digitale (già iniziato con la crisi pandemica) anche attraverso videoconferenze.
MIGLIORAMENTO	E' stata consolidata, la posta elettronica, come strumento di comunicazione tra gli operatori interni, le Unità operative del Settore, i Settori/uffici
AZIONI CORRETTIVE	Demanio: lo smart- working è stato mantenuto esclusivamente per i soggetti fragili;

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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?	(SI) Per la Gestione BENI CONFISCATI, la comparazione con operatori primari di altri settori è stata effettuata proprio sulla base di una prestazione di riferimento. 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
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 2022 ha provveduto a pubblicare l'elenco dei beni confiscati con aggiornamento mensile 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	