



Carta dei Servizi del Patrimonio Immobiliare
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2023

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2023

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2024
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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 2023

Servizio n. 1 Concessione beni Demanio Comunale

Servizio n. 2 Concessione beni del 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 per tutti i servizi descritti nella carta				

**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 2023*

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
NON RISULTA ELABORATO UN QUESTIONARIO RIENTRANTE IN TALE TIPOLOGIA, POICHE' QUESTI UFFICI NON EROGANO SERVIZI ALL'UTENZA			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 2024

Dal servizio 1 al servizio 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	LA U.O. BENI CONFISCATI HA EVIDENZIATO IL MANTENIMENTO DI UN MAGGIORE UTILIZZO DELL'ATTIVITA' IN MODALITA' DIGITALE (GIA' INIZIATO CON LA CRISI PANDEMICA) ANCHE ATTRAVERSO VIDEOCONFERENZE, PER ASSICURARE UN MIGLIORE SERVIZIO. PER TUTTI I SERVIZI E' MANTENUTO IL RICORSO FREQUENTE E DIFFUSO ALL'USO DELLA POSTA ELETTRONICA TRA OPERATORI INTERNI ED ALTRI UFFICI, PER CONSEGUIRE UNA MAGGIORE SPEDITEZZA NELL'ESPLETAMENTO DELL'ATTIVITA' DI ISTITUTO
MIGLIORAMENTO	UN OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO E' IN GENERALE IL RICORSO ALL'ISTITUTO DELLA NEGOZIAZIONE ASSISTITA PER DIRIMERE CONTENZIOSI NELLE MATERIE DI COMPETENZA, CORRELATE ALLA GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE COMUNALE.
AZIONI CORRETTIVE	NON SONO VALUTATE EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE DA PORRE IN ESSERE , IN ASSENZA DI QUESTIONARI SPECIFICATAMENTE ELABORATI PER MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA.

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2024

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?	Non si ritiene di dover condurre tale tipologia di analisi poiché la tipicità della gestione dei beni demaniali e patrimoniali indisponibili non consente l'utilizzo di tale strumento
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	