



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2021**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa anno 2021

#### TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

##### *Servizi mappati nella Carta n. 3:*

##### **SERVIZI AMBIENTE:**

- Servizio n. 1 Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95

##### **SERVIZI VERDE:**

- Servizio n. 2 Affidamento aree verdi
- Servizio n. 3 Abbattimento alberi privati

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95.

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%	90%	$\frac{100}{100}$	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	due		due		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di rilascio di autorizzazioni in deroga (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	quattro		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti (qualora ve ne siano)	max 30 giorni	60 giorni	nessun reclamo		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di istanze pervenute	100%		$\frac{4}{4}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		$\frac{0}{0}$	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		$\frac{0}{0}$	0%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 SERVIZIO 2: Richiesta affidamento aree verdi								
Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>125</u>	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta - mail)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di affidamento aree verdi pervenute	20 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 gg		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>9</u>	100%	
						9		



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2021 SERVIZIO 3: Richiesta abbattimento alberi								
Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>125</u>	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta - mail)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di abbattimento alberi pervenute	10 gg. lavorativi	30 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	10 giorni	20 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>89</u>	100%	
						89		



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 SERVIZIO 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95.

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%	90%	<u>100</u> 100	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	due		due		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di rilascio di autorizzazioni in deroga (max tempi previsti per legge)	entro 15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	quattro		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti (qualora ve ne siano)	max 30 giorni	60 giorni	zero reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>27</u> 27	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		<u>0</u> 0	0%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		<u>0</u> 0	0%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 SERVIZIO 1: Richiesta affidamento aree verdi**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>126</u> 126	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta - mail)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di affidamento aree verdi pervenute	20 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>10</u> 10	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2021 SERVIZIO 1: Richiesta abbattimento alberi**

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde								
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>126</u> 126	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta - mail)		
Tempestività	Tempi medi di rilascio o di risposta	Tempi medi di risposta delle richieste	Media annuale dei tempi di risposta di tutte le richieste di abbattimento alberi pervenute	10 gg. lavorativi	30 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi		
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	10 giorni	20 giorni	nessun reclamo pervenuto		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		<u>51</u> 51	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2021**

**LEGENDA** per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ **Standards di qualità monitorati => n. 25**

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**1° semestre 2021:**

dei 25 standards di qualità riferiti ai 3 Servizi descritti nella Carta:

 n. 25 sono stati rispettati (pari al 100%).

✚ **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**  
**2° semestre 2021:**

dei 25 standards di qualità riferiti ai 3 Servizi descritti nella Carta:

 n. 25 sono stati rispettati (pari al 100%).