



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

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

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

SERVIZI AMBIENTE

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono pervenuti reclami nell'anno 2024				

SERVIZI VERDE

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
0	Non sono pervenuti reclami nell'anno 2024				



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZI AMBIENTE

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
Nessuno strumento di misurazione viene utilizzato per valutare il grado di soddisfazione dell'Utenza e della qualità del servizio reso			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	

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI VERDE

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
Distribuzione questionari relativi al sondaggio di gradimento per "Autorizzazione taglio alberi su suolo privato"	anno 2024	142	Accessibilità	Orari di apertura	98%
				Accessibilità fisica dei locali	98%
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	98%
			Tempestività	tempi medi di rilascio	98%
				tempi medi di rilascio inform.	98%
				tempi medi di risposta su reclamo	98%
		11			
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	98%
				Disponibilità modulistica	98%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	98%
			Efficacia	Conformità	98%
				Affidabilità	98%
				Compiutezza	98%



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2024

SERVIZI AMBIENTE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	L'Area Politiche Ambientali mantiene gli standard della Carta dei servizi
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZI VERDE

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard già inseriti nella Carta dei Servizi pubblicata
MIGLIORAMENTO	Si intendono diminuire i tempi di attesa per il rilascio delle autorizzazioni e ottimizzare la consegna attraverso Pec piuttosto che raccomandate contenendo i costi per l'Amministrazione Comunale.
AZIONI CORRETTIVE	Si intendono intensificare i sopralluoghi per le verifiche necessarie per il rilascio delle autorizzazioni e la verifica delle misure compensative adottate.

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

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

SERVIZI AMBIENTE

SERVIZI VERDE

Piano di miglioramento degli Standard

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

SERVIZI AMBIENTE

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
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



SERVIZI VERDE

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	Procedimento amministrativo per il rilascio dell'autorizzazione all'abbattimento di alberature in aree private.
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	Confronto tra gli iter adottati da altri Enti per i medesimi provvedimenti (Padova, Milano, Torino, Firenze) e quello attuato dal Comune di Palermo al fine di migliorare il procedimento amministrativo e semplificare le procedure
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	Pubblicare sul sito telematico della modulistica da utilizzare per inoltrare le richieste.
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	
Inserimento modulistica per richiesta autorizzazione e comunicazione abbattimento per somma urgenza	