



Carta dei Servizi all'Attività Edilizia nel Territorio
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'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2025

Area tematica 1 : Città Storica

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
	Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini				

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
	Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue: Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità</i>				



**Carta dei Servizi all'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

<i>percepita</i>, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.				
---	--	--	--	--

Area tematica 3 : Condoni Edilizio (servizi 14 e 15)

Area tematica 4: Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (servizi 9, 10, 11, 12 e 13)

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



Carta dei Servizi all'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

Area tematica 1: Città Storica

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
Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini			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'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

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
Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue: Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell'Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, con riferimento alla misurazione della qualità percepita, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica			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'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.					
---	--	--	--	--	--

Area tematica 3 : Condonò Edilizio (servizi 14 e 15)

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 è stata effettuata nessuna indagine di customer satisfaction			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'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area tematica 4: Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)

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
Sportello telematico per l'edilizia	Anno 2024		Accessibilità	Orari di apertura	sempre
				Accessibilità fisica dei locali	On line
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	informatici
			Tempestività	tempi medi di rilascio	1 g
				tempi medi di rilascio inform.	1 g
				tempi medi di risposta su reclamo	1 g
		5755	Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	100%
				Disponibilità modulistica	100%
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	31%
			Efficacia	Conformità	60%
				Affidabilità	60%
				Compiutezza	60%



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Area tematica 1 : Città Storica

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue: Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità percepita</i> , alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 3 : Condoni Edilizio (servizi 14 e 15)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area tematica 4:
Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta dei servizi
MIGLIORAMENTO	Si sta già aumentando la chiarezza informativa delle pagine dello Sportello Unico per l'edilizia
AZIONI CORRETTIVE	continue

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

Area tematica 1 : Città Storica

Piano di miglioramento degli Standard
Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

Piano di miglioramento degli Standard
Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue: Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell' Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità percepita</i> , alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.

Area tematica 3 : Condoni Edilizio (servizi 14 e 15)

Area tematica 4: Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)

Piano di miglioramento degli Standard

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

Area tematica 1: Città Storica

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Con mail del Settore Città Storica del 1/2/2024 pervenuta all'URP, viene comunicato che il Settore non eroga alcun servizio ai cittadini
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	

**Carta dei Servizi all'attività Edilizia nel Territorio
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Area tematica 2 : Riqualificazione Urbana e del Territorio

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	Con mail del Capo Area del Settore Riqualificazione Urbana e del territorio del 28/02/24 pervenuta all'URP viene comunicato quanto segue: Con riferimento all'oggetto si rappresenta che i servizi indicati nella Carta tematica dell'Attività Edilizia e, nel dettaglio, quelli previsti nell'Area Tematica 2 (Riqualificazione urbana - Area Tematica 2 - dal numero 5 al numero 8) appartengono, in base al vigente R.O.U.S., alla esclusiva competenza funzionale dello Sportello Autonomo Concessioni Edilizie che pertanto dovrà provvedere, <i>con riferimento alla misurazione della qualità percepita</i>, alla compilazione delle tabelle 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 relative all'intero anno 2023. Si rappresenta, infine, che le funzioni dirigenziali della scrivente Area referenti della carta tematica provvederanno alla modifica dei contenuti della carta servizi (standard di qualità, informazioni utili all'utenza) in funzione delle recenti modifiche all'assetto delle competenze e degli uffici e servizi.
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	

Area tematica 3 : Condoni Edilizio (servizi 14 e 15)

Area tematica 4: Sportello Autonomo Concessioni Edilizie (Servizi 9, 10, 11, 12 e 13)

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	