



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2019**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa anno 2019

#### 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 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**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)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	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%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	due		due		
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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	cinque		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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	cinque		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	cinque		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	cinque		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	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>19</u> 19	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		<u>0</u> 0		
	<i>Compiutezza</i>	Esautività della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		<u>0</u> 0		

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde**

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)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>127</u> 127	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta - mail)		
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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		
	<i>Procedure di contatto</i>	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		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		Nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	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>6</u> 6	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019**  
**SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato**

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)		
<b>Accessibilità</b>	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		<u>127</u> 127	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (Posta -mail)		
<b>Tempestività</b>	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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		Risultato rispettato lo standard specifico, ma non quello generale
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	10 giorni	20 giorni	nessun reclamo è pervenuto		
<b>Trasparenza</b>	<i>Responsabili</i>	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		
	<i>Procedure di contatto</i>	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		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		Nessun aggiornamento è intervenuto nel semestre		
<b>Efficacia</b>	<i>Conformità</i>	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>59</u> 59	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**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	<i>Accessibilità fisica</i>	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%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	due		due		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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	tre		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	<i>Responsabili</i>	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 gg.		
	<i>Procedure di contatto</i>	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5 gg.		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	5 gg.		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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>58</u> 58	100%	
	<i>Affidabilità</i>	Pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		Nessun reclamo		
	<i>Compiutezza</i>	Esaustività della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		Nessun reclamo		



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**SERVIZIO 2: Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		$\frac{127}{127}$	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posta mail)		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello gen.
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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		
	<i>Procedure di contatto</i>	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		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	<i>Conformità</i>	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%		$\frac{7}{7}$	100%	

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2019**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019**  
**SERVIZIO 3: Abbattimento alberi su suolo privato**

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	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		$\frac{127}{127}$	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (postì mail)		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio o di risposta</i>	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 gg. Lavorativi		Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello gen.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	Media annuale dei tempi di risposta di tutti i reclami pervenuti	10 giorni	20 giorni	Nessun reclamo è pervenuto		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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		
	<i>Procedure di contatto</i>	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		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	<i>Conformità</i>	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%		$\frac{40}{40}$	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2019**

**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 2019:**

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

-  .... tutti e 25 (pari al 100%) risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di rilascio o di risposta”** riferita al **servizio 3**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale

**2° semestre 2019:**

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

-  .... tutti e 25 (pari al 100%) %) risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di rilascio o di risposta”** riferita ai **servizi 2 e 3**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale