



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2020**

## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità resa ANNO 2020

#### 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 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 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%	<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	tre		
	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	cinque		
	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	cinque		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	cinque		
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>2</u> 2	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 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 SERVIZIO 2: 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	<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>130</u> 130	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		
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%		<u>7</u> 7	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020 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>130</u> 130	100%	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		2 (posti 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 gg. 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>58</u> 58	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 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	due		
	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	cinque		
	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	cinque		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	cinque		
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%		$\frac{16}{16}$	100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		$\frac{0}{0}$		

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 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%		$\frac{127}{127}$	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 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%		$\frac{5}{5}$	100%	



**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020 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>127</u> 127	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 2020**

**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 2020:**

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

- .... n. 25 sono stati rispettati (pari al 100%); infatti:

 Tutti gli standard risultano rispettati per i 3 servizi, 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

**Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2020**

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

✚ *Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:*  
2° semestre 2020:

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

- .... n. 25 sono stati rispettati (pari al 100%); infatti:

■ Tutti gli standard risultano rispettati.