



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa ANNO. 2018

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. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
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	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		
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>33</u> 33	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>	esaustività 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. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		<u>126</u> 126	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 generale
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>8</u> 8	100%	



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2018
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%		<u>126</u> 126	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 abbattimento alberi pervenute	10 gg. lavorativi	30 giorni lavorativi	20 gg. lavorativi		Risulta 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		
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%		<u>53</u> 53	100%	

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - 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	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		
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		
	<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		
	<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		
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>75</u> 75	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>	esaustività 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. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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%		<u>127</u> 127	100%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	200%		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 generale
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>5</u> 5	100%	



Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - ANNO. 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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 (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 abbattimento alberi pervenute	10 gg. lavorativi	30 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi		Risulta 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		
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%		$\frac{75}{75}$	100%	

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - ANNO. 2018

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° e 2° semestre 2018:

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 ai **servizi 2 e 3**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale