COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

all'AMBIENTE e al VERDE

Aggiornata a febbraio 2024

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi:

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"
Servizio n. 4	"Utilizzo spazi della struttura equestre"
Servizio n. 5	"Autorizzazioni relative a fruizione/utilizzo di aree verdi"

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabelle 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabelle 2)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi all'Ambiente ed al Verde ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

Il Servizio Ambiente è deputato all'istruttoria delle Ordinanze Sindacali di deroga ai sensi della L.447/95 ed al "Regolamento sullo sviluppo sostenibile ai fini della convivenza tra le funzioni residenziali e le attività di esercizio pubblico e svago nelle aree private, pubbliche e demaniali" approvato con Deliberazione di C.C. n.435/2015.

Inoltre, la Carta fornisce le informazioni sui servizi che riguardano più propriamente la tematica del verde urbano, ed in particolare:

1) l'affidamento a privati di aree verdi incolte e/o degradate, per la manutenzione e la cura a proprie spese;

2) l'autorizzazione all'abbattimento di alberi su suolo privato.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1**: per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2**: per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari…)
- **TABELLA 3**: relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4**: relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi all'Ambiente ed al Verde si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Regolamento del Verde adottato con Deliberazione di C.C. n. 355 del 16.10.2008.

B. Presentazione dei Servizi:

1. Finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio. Cosa offriamo, a chi si rivolge, modalità di accesso dei seguenti servizi:

SERVIZIO AMBIENTE

1.1 Presentazione del Servizio "*Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95*":

Al fine del rilascio della deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95 l'interessato, almeno 15 gg. prima dell'evento, deve farne richiesta scritta al Servizio Ambiente, allegando all'istanza:
- una relazione fonometrica redatta da tecnico abilitato in acustica iscritto all'albo regionale,
- una planimetria del sito interessato dalla manifestazione,
- il calendario dell'evento con specificati il tipo di manifestazione, le date e gli orari di apertura e chiusura degli spettacoli che prevedono l'uso delle apparecchiature elettroacustiche di amplificazione.

Il Servizio provvede quindi all'istruttoria dell'ordinanza che viene firmata dal Dirigente del Servizio , dall'Assessore al ramo e dal Sindaco. Dopo le firme, l'Ordinanza Sindacale viene numerata, pubblicata e consegnata al richiedente.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il rilascio di autorizzazioni in deroga

A chi si rivolge:

Agli utenti che intendono organizzare eventi in luoghi pubblici open space.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Richiesta scritta al Servizio Ambiente secondo le modalità sopradescritte (presentazione del servizio).

Organizzazione:

Il Servizio Ambiente si trova in Via Salinas n. 3 Villa Trabia

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 ed il mercoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00.

Quanto costa il servizio:

Nessun costo

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Modulistica in distribuzione presso il Servizio Ambiente e fruibile online sul sito istituzionale del Servizio Ambiente.

SERVIZI VERDE

1.2 Presentazione del Servizio "*Affidamento aree verdi*"

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Mantenere ed abbellire aree verdi cittadine con il contributo dei privati
Il Servizio offre, ai cittadini che ne facciano richiesta, la possibilità di curare e mantenere aree verdi, non gestite dagli operatori comunali, per la pubblica fruizione ed il decoro urbano, da coltivare ed abbellire.

A chi si rivolge:
Ai cittadini che amano prendersi cura del verde e che abbiano interesse e capacità a mantenere e curare aiole e piccole aree verdi.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Con la modulistica presente sul sito istituzionale si invia l'istanza all'Ufficio del Verde anche via e-mail all'indirizzo verdevivibilita@comune.palermo.it; l'Ufficio effettua le verifiche del caso e poi redige il provvedimento finale con la sottoscrizione di entrambe le Parti.

Organizzazione:
l'Ufficio del Verde, ha sede presso Casa Natura in Viale Diana (Parco della Favorita) - Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Quanto costa il servizio:
Solo le spese di mantenimento delle aree, che sono a totale carico del privato e non rimborsabili a fine servizio.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
modulistica presente sul sito istituzionale alla voce "modulistica on line", selezionando l'area "verde e vivibilità urbana".

1.3. Presentazione del Servizio *"Abbattimento alberi su suolo privato"*

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Il Servizio offre ai cittadini che ne facciano richiesta la possibilità di abbattere alberi, cresciuti su suolo privato, che possano determinare danni a persone e/o cose, previa autorizzazione all'abbattimento.

A chi si rivolge:
Ai cittadini nelle cui proprietà insistano alberi pericolanti.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso
Il proprietario (o il Legale Rappresentante) invia l'istanza, in carta libera, all'Area Verde e Vivibilità Urbana – Casa Natura Viale Diana (oppure all'indirizzo verdevivibilita@comune.palermo.it); l'Ufficio effettua le verifiche del caso (sopralluogo) chiedendo eventuali pareri esterni (es. Sovrintendenza BB.CC.AA. se trattasi di alberi monumentali o Ispettorato Forestale in caso di vincoli idrogeologici), e poi redige il provvedimento autorizzativo finale.

Organizzazione:
L'ufficio è ubicato presso Casa Natura in Viale Diana (Parco della Favorita).
L'accesso all'ufficio non presenta barriere architettoniche

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Apertura giornaliera dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Quanto costa il servizio:
Il costo dell'abbattimento è a carico del privato

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: Nessuna

1.4 - Presentazione del Servizio *"Utilizzo spazi della struttura equestre"*

Finalità specifiche e Cosa Offriamo:

Negli spazi della Struttura Equestre è possibile svolgere gare di salto ad ostacoli nazionali ed internazionali e concorsi internazionali con i cavalli arabi; gare federali nazionali di dressage e gimkana con pony e cavalli; manifestazioni nazionali ed internazionali canine; corsi di addestramento canino; corsi terapeutici con personale ospedaliero rivolto a persone affette da sclerosi multipla; fiere ed eventi sociali; attività ludiche didattiche come le domeniche in Favorita e tutte quelle attività volte ad un coinvolgimento sociale in un sito di particolare riguardo.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini e alle associazioni sportive locali, nazionali e internazionali.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per svolgere le attività sopra indicate si deve inviare una richiesta ai seguenti indirizzi: settoreverdeterritorio@cert.comune.palermo.it - verdevivibilita@comune.palermo.it allegando alla domanda una relazione descrittiva delle attività che si intendono svolgere.

Organizzazione:

Area di competenza: Area del Decoro Urbano e del Verde, Mail: verdevivibilita@comune.palermo.it; U.O. Paesaggi Urbani, l.tarallo@comune.palermo.it Tel. 091/7409302 – sede Viale Diana – Casa Natura (Parco della Favorita)

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Tutti i giorni, dalle 9 alle 13, previo appuntamento da concordare telefonicamente o con mail al sopracitato indirizzo.

Quanto costa il servizio:

E' previsto un pagamento secondo la Delibera di Giunta Comunale di Palermo n. 120 del 30.05.2008 di Euro 750,00 al giorno o di euro 220,00 al giorno, se si tratta di attività equestri o patrocinate dal Comune di Palermo, da eseguirsi tramite versamento c/c bancario, intestato alla Tesoreria Comunale di Palermo, IBAN

IT19K0100504600000000218100 oppure c/c postale 15685902. Nella causale del versamento dovrà essere specificato l'evento. Una copia del bollettino di pagamento dovrà essere trasmesso all'Ufficio dell'Area del Decoro Urbano e del Verde tramite *pec* agli indirizzi: settoreverdeterritorio@cert.comune.palermo.it - verdevivibilita@comune.palermo.it, inserendo tutti i dati necessari per la compilazione, da parte dell'ufficio, della fattura.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Attualmente la richiesta viene elaborata in carta libera dal responsabile dell'attività ed inoltrata al Dirigente ed al Capo Impianto alle mail: settoreverdeterritorio@cert.comune.palermo.it verdevivibilita@comune.palermo.it;

1.5 - Presentazione del Servizio *"Autorizzazioni relative a fruizione/utilizzo di aree verdi"*

Finalità specifiche e Cosa Offriamo:

Il rilascio dell'autorizzazione in argomento è prevista nel Titolo V art. 13 del Vigente Regolamento del Verde Pubblico e Privato. Più specificatamente l'art. 48 dello stesso Regolamento norma le autorizzazioni relative allo "Svolgimento di manifestazioni e attività all'interno di parchi, giardini e aree verdi pubbliche". Nel caso di richieste che riguardano i giardini storici, l'Ufficio applica il disposto di cui alla lettera C "Utilizzazione" artt. 18, 19, 20, 21 della Carta dei Giardini Storici detta "Carta di Firenze" del 21/05/1981.

Il rilascio dell'Autorizzazione non prevede alcuna forma di pagamento, a meno che l'utilizzazione richiesta abbia connotazioni economico/commerciali e preveda occupazione di suolo pubblico; in tal caso il rilascio dell'autorizzazione sarà a carico dell'Ufficio SUAP che dovrà acquisire preliminarmente parere favorevole da parte dell'Area del Verde e – nel caso di cui si tratti di Giardini Storici – anche dalla Soprintendenza BB.C.AA.

A chi si rivolge:

A tutti i cittadini e alle associazioni locali, nazionali e internazionali

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per svolgere le attività sopra indicate si deve inviare una richiesta al seguente indirizzo: verdevivibilita@comune.palermo.it; allegando alla domanda una relazione descrittiva delle attività che si intendono svolgere.

Organizzazione:

Area del Decoro Urbano e del Verde, Mail: verdevivibilita@comune.palermo.it; U.O. Riqualificazione e valorizzazione delle Aree a verde della Città di Palermo. Tel. 091.7409316 – sede Viale Diana – Casa Natura (Parco della Favorita)

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Tutti i giorni, dalle 9 alle 13, previo appuntamento da concordare telefonicamente o con mail al sopracitato indirizzo.

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Attualmente la richiesta viene elaborata in carta libera dal responsabile dell'attività ed inoltrata al Dirigente alla mail: verdevivibilita@comune.palermo.it;

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni "standard", cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:
GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;
SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di "non qualità" circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, email). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.
Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.1 Servizio "*Autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95*"

a Suggerimenti e proposte di miglioramento.

A chi rivolgersi	Al Responsabile del procedimento U.O. Tutela della Qualità Ambientale, Energia, Mobilità Sostenibile e Gestione del Contenzioso - Servizio Ambiente così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via mail all'indirizzo riportato alla tab.2 o al Servizio Ambiente nei giorni di ricevimento
Cosa succede	Verranno esaminate dall'U.O. competente e discusse col Dirigente

b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Responsabile del procedimento U.O. Tutela della Qualità Ambientale, Energia, Mobilità Sostenibile e Gestione del Contenzioso così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via mail all'indirizzo riportato nella Tabella 2 c/o il Servizio Ambiente
Cosa succede	Verranno esaminate dall'U.O. competente e sarà data una risposta all'utente a breve termine non oltre 10 giorni

c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Responsabile del procedimento U.O. Tutela della Qualità Ambientale, Energia, Mobilità Sostenibile e Gestione del Contenzioso così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via mail all'indirizzo riportato nella Tabella 2 del Servizio Ambiente
Cosa succede	Verranno esaminati al fine di migliorare la qualità del servizio e sarà data una risposta all'utente a breve termine non oltre 10 giorni

2.2 Servizio "*Affidamento aree verdi*"

a Suggerimenti e proposte di miglioramento.

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verranno prese in considerazione le proposte e l'utente avrà una risposta nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre dieci giorni.

b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo nell'area indicata e l'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 10 gg dando risposta all'utente

c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo nell'area indicata e l'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 10 gg e dando risposta all'utente

2.3. Servizio "*Abbattimento alberi su suolo privato*"

a. Suggerimenti e proposte di miglioramento.

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo sul sito segnalato. L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato

b. Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo nell'area indicata e l'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro dieci giorni e dando risposta all'utente

c. Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo nell'area indicata e l'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 15 gg e dando risposta all'utente

2.4. Servizio "Utilizzo spazi della struttura equestre"

a. Suggerimenti e proposte di miglioramento.

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo sul sito segnalato. L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato

b. Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto richiesto entro 15 gg e dando risposta all'utente

c. Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 15 gg e dando risposta all'utente

2.5. Servizio "Autorizzazioni relative a fruizione/utilizzo di aree verdi"

a. Suggerimenti e proposte di miglioramento.

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	Verrà fatto un sopralluogo sul sito segnalato. L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato

b. Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 15 gg e dando risposta all'utente

c. Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Responsabile del Procedimento, così come indicato nella Tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo riportato nella Tabella 2
Cosa succede	L'Ufficio si determinerà in relazione a quanto segnalato e verificato entro 15 gg e dando risposta all'utente

2.d Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di Customer Satisfaction.

2.e Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio.