Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
***TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO* 1: Richiesta di autorizzazioni in deroga ai limiti acustici ai sensi dell'art.1 della 447/95.**							
COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale**	**Standard Specifico**	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
				(valore programmato)			
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%	Conteggio di tutti i giorni di eventuale effettiva apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	due		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta (presentazione istanza cartacea presso l'Ufficio e via mail)	NO
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)	ento 15 giorni lavorativi	20 giorni lavorativi	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della presentazione dell'istanza con la documentazione completa fino al momento dell'invio della risposta	NO
	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	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
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	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10gg	Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Conteggio delle pratiche presentate in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti/n. tot. di richieste pervenute	10%		Conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazione già in possesso dell'amministrazione / n. di istanze totale pervenute	10%		Conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla risposta	NO

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
TABELLA 1 - STANDARD del SERVIZIO 2: **Affidamento aree verdi ex art. 10 bis Regolamento del Verde**							
COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale**	**Standard Specifico**	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
				(valore programmato)			
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
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	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Conteggio delle pratiche presentate in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
TABELLA 1 - STANDARD del SERVIZIO 3: **Abbattimento alberi su suolo privato**							
COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale**	**Standard Specifico**	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
				(valore programmato)			
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
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	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	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	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Conteggio delle pratiche presentate in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
TABELLA 1 - STANDARD del SERVIZIO 4: **Utilizzo Spazi della Struttura Equestre**							
COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale**	**Standard Specifico**	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
				(valore programmato)			
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
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	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	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	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pagamenti secondo la delibera di G.M.n. 120 del 30/05/,2008					NO
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%		Conteggio delle pratiche presentate in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde							
TABELLA 1 - STANDARD del SERVIZIO 5 : **Autorizzazioni relative a fruizione/utilizzo di Aree Verdi**							
COMPILARE **COME DA TABELLA 1** DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	**Sottodimensioni**	**Descrizione Indicatore**	**Formula Indicatore**	**Standard Generale**	**Standard Specifico**	**Modalità di rilevazione del livello del servizio**	**Rimborso (SI/NO)**
				(valore programmato)			
Accessibilità	*Accessibilità fisica*	accesso all'Ufficio	n. giorni effettivi di apertura al pubblico/n. giorni programmati di apertura al pubblico su base annuale	95%		Conteggio di tutti i giorni di eventuale mancata apertura al pubblico (esclusi giorni festivi)	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	2		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare la richiesta	NO
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	Per ciascuna richiesta pervenuta viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione della richiesta al momento dell'invio della risposta	NO
	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	Per ciascun reclamo pervenuto viene calcolato il tempo in giorni dal momento della ricezione del reclamo al momento dell'invio della risposta	NO
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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	numero dei giorni necessari per l'aggiornamento su web	15 gg.		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Conteggio delle pratiche presentate in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO