



Comune di Genova



RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Carta dei Servizi - Polizia Municipale – Reparto Ambiente

Anno 2016

| SERVIZIO EROGATO | INDICATORE | VALORE GARANTITO | VALORE REALIZZATO | NOTE |
|---|---|--|-------------------|--|
| Pronto intervento in materie di gravi rischi ambientali | Tempo di primo intervento | 70 minuti dal ricevimento della segnalazione | 94.5% | 144 richieste di intervento. Per 8 richieste (5.5%) i tempi di intervento hanno superato i 70 minuti perché si sono accavallati più interventi nello stesso arco di tempo. |
| | Tempi di risposta al cittadino sui risultati degli accertamenti urgenti | 24 ore dal ricevimento della segnalazione | 100% | |
| Accertamenti ordinari | Tempo di definizione della pratica e contatto con il cittadino per la comunicazione degli esiti o per l'informazione del differimento dei termini di chiusura della pratica da parte dell'operatore che esegue gli accertamenti e/o indagini. | 30 giorni dal ricevimento della segnalazione | 99.3% | Sono risultati avere le caratteristiche dello standard 383 pratiche. Solo per 3 pratiche (0.7%) non si sono rispettati i tempi dello standard per problematiche di recapito e contatto del reclamante. |

L'organizzazione, perseguendo il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate, ha realizzato per l'anno 2016 la seguente azione di miglioramento:

1. Durante l'anno 2016 sono state erogate agli operatori del Reparto 287 ore di formazione/ aggiornamento.