

# **Rispetto standards di qualità dei servizi**

## **Anno 2015**

## RISULTATI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Carta dei servizi: Gestione del Verde Pubblico

Link della carta dei servizi

<http://www.comune.biella.it/sito/file/biellaonline/amministrazione-trasparente/servizi-erogati/carta-dei-servizi/carta-dei-servizi-verde-pubblico.pdf>

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ATTESO ANNO 2015
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	Standard rispettato nel 100% dei casi
		Tempestività del servizio di risposta alle e-mail dei cittadini a <a href="mailto:verde.pubblico@comune.biella.it">verde.pubblico@comune.biella.it</a>	Risposta e-mail entro 30 giorni consecutivi dalla ricezione ad almeno il 90 % delle e-mail pervenute	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Autorizzazione	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo	Rilascio di almeno il 90% delle autorizzazioni richieste, o diniego,	Standard rispettato nel 100% dei casi

		paesaggistico	entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa	
	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione di alberi, arbusti e siepi	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti per eventi atmosferici, per atti vandalici, per disseccamenti	Intervento immediato (abbattimento/potatura/rimozione)	Standard rispettato nel 100% dei casi
	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	Standard rispettato nel 100% dei casi
Erogazione servizi	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Tempestività del servizio in caso di gravi danneggiamenti e atti vandalici	Intervento immediato (rimozione o riparazione)	Standard rispettato nel 100% dei casi