

Rispetto standard di qualità dei servizi
Anno 2016

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>

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL VERDE PUBBLICO

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2016
Livello di Ricettività	Orario	Orario informazioni ufficio tecnico	24 ore settimanali da Lunedì a Venerdì	100%
		Ampio orario apertura al pubblico delle aree verdi	20 ore al giorno da lunedì a domenica	100%
		Tempestività del servizio di risposta alle e-mail dei cittadini a verde.pubblico@comune.biella.it	Risposta e-mail entro 30 giorni consecutivi dalla ricezione ad almeno il 90 % delle e-mail pervenute	100%
Erogazione servizi	Autorizzazione	Tempestività del servizio di emissione autorizzazioni /dinieghi per abbattimento alberi privati in zona non a vincolo paesaggistico	Rilascio di almeno il 90% delle autorizzazioni richieste, o diniego, entro 30 gg. dalla data di protocollo della richiesta, pervenuta completa	100%

	Manutenzione ordinaria dei prati	Taglio e asportazione erba	Almeno n. 8 volte/anno per i giardini pubblici principali	100%
	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)	100%
	Manutenzione ordinaria di arredi ed aree gioco	Ispezione visiva per controllo della sicurezza	Almeno 2 volte/anno	SI
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)	SI