

Rispetto standard di qualità dei servizi

Anno 2018

RISULTATI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE DEL VERDE PUBBLICO

Carta dei Servizi Gestione del Verde Pubblico.

DIMENSIONE QUALITÀ	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	RISULTATO ANNO 2018
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	100%
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)	100%