



Comune di Riva del Garda
(Provincia di Trento)

AREA OPERE PUBBLICHE E AMBIENTE

Carta dei Servizi
QUALITÀ DEI SERVIZI AL CITTADINO

Approvata con Delibera della G.C. n. 135 del 16.07.2026

Piazza Tre Novembre 5 – 38066 Riva del Garda (TN)
centralino 0464 573888 - Codice Fiscale 84001170228 - Partita I.V.A. 00324760222





Indice

INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE.....	3
COS'E LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	7
ARTICOLAZIONE DELL'AREA OPERE PUBBLICHE E AMBIENTE.....	9
STANDARD DI QUALITA.....	13
QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION.....	16
Questionario di Customer Satisfaction.....	17
QUESTIONARIO.....	17
Allegato A.....	20



INDICAZIONI DI CARATTERE GENERALE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione." (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"). Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

Quindi la Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione tra il Comune e i cittadini, e di tutela dei diritti di questi ultimi.

In particolare la Carta:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta, insieme alle indagini di *customer satisfaction*, rappresenta uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità", l'insieme delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Comune di Riva del Garda realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta ha validità pluriennale.

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei Servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte “variabile” relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno.

La Carta dei servizi del Comune di Riva del Garda può essere scaricata in formato pdf da sito internet del Comune <https://www.comune.rivadelgarda.tn.it/>

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

- **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

- **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.



- **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia.

Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva PCM 27 gennaio 1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Direttiva PCM 11 ottobre 1994 – Uffici Relazioni con il Pubblico;
- DPCM 19 maggio 1995 – Schemi generali delle Carte dei servizi;
- D.Lgs. 286/1999, art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi;
- Direttiva Ministero Funzione Pubblica 24 marzo 2004 – Qualità percepita dai cittadini;
- D.Lgs. 150/2009 – Performance, qualità e trasparenza. L'art. 28 ha anche modificato l'art. 11 del D.Lgs. 286/1999;
- Legge 150/2000 (comunicazione e informazione pubblica);
- D.Lgs. 267/2000 (TUEL), in particolare l'art. 112 che richiama l'applicazione delle norme sulla qualità dei servizi pubblici locali;
- D.Lgs. 33/2013 (Trasparenza), art. 32, che impone la pubblicazione della Carta dei servizi o degli standard di qualità dei servizi erogati;
- Delibere CiVIT/ANAC n. 88/2010 e n. 3/2012 sugli standard di qualità e il miglioramento dei servizi pubblici.



Area OPERE PUBBLICHE E AMBIENTE	Comune di Riva del Garda
e-mail	operepubbliche@comune.rivadelgarda.tn.it
Pec	operepubbliche@pec.comune.rivadelgarda.tn.it
Sede	Piazza Tre Novembre 5 – 38066 Riva del Garda (TN)
Dirigente	dott. ing. Giordani Andrea
e-mail	giordaniandrea@comune.rivadelgarda.tn.it
Telefono	0464/573840

Piazza Tre Novembre 5 – 38066 Riva del Garda (TN)
centralino 0464 573888 - Codice Fiscale 84001170228 - Partita I.V.A. 00324760222





OGGETTO E OBIETTIVI DEL SERVIZIO

L'Area Opere Pubbliche e Ambiente si occupa, in stretta collaborazione con i diversi Servizi comunali e secondo gli indirizzi dell'Amministrazione, di Opere Pubbliche, Viabilità, Mobilità e Reti e Ambiente.

Per quanto attiene la gestione delle Opere Pubbliche, le attività riguardano principalmente:

- gestione tecnico/amministrativa di tutte le opere pubbliche di interesse comunale;
- attività di progettazione e di coordinamento di progettazione di nuove opere pubbliche, nonché di manutenzione straordinaria, risanamento, ristrutturazione ed ampliamenti delle opere esistenti, loro messa a norma anche con riguardo ai "Documenti di valutazione dei rischi", aggiornati secondo le esigenze di cui al D.lgs. 626/94;
- direzione e contabilizzazione lavori;
- tenuta dei rapporti con i progettisti e/o con i Direttori Lavori esterni, anche ai fini del controllo della temporizzazione delle progettazioni e delle esecuzioni di opere;
- redazione ed aggiornamento del Piano annuale delle OO.PP., ad eccezione degli aspetti relativi al finanziamento, di competenza dell'area della programmazione, bilancio e contabilità;
- tenuta dei rapporti con il Corpo Volontario dei Vigili del Fuoco e Protezione civile;
- gestione delle procedure espropriative;
- procedure di affidamento di Lavori, Servizi e Forniture inerenti alle Opere Pubbliche;
- gestione contabile delle Opere Pubbliche;
- collaborazione/manutenzione con AGS nella gestione acquedotto;
- collaborazione con AGS nella gestione/manutenzione fognatura nera e bianca;
- gestione Illuminazione/manutenzione Pubblica con ditta affidataria;
- valutazione delle opere di urbanizzazione dei piani di lottizzazione.

Tramite l'Ufficio Gestione Amministrativa, l'area si occupa delle attività amministrative connesse agli argomenti di cui sopra.

Tramite l'Ufficio Ambiente, l'Area:

- cura le attività di competenza comunale in materia di tutela dell'ambiente mantenendo i rapporti con l'Agenzia Provinciale per la Protezione dell'Ambiente (APPA) della Provincia Autonoma di Trento, al fine di garantire il coordinamento delle azioni di controllo dello stato dell'ambiente;



- segnala le situazioni di criticità ambientale con particolare riferimento a sversamenti di reflui, scarichi in acque pubbliche o private e alla tutela del Lago di Garda, nonché alle problematiche relative agli impianti di depurazione presenti sul territorio comunale, attivandosi anche in collaborazione con AGS;
- svolge inoltre attività di accertamento e segnalazione di irregolarità in materia di inquinamento acustico, inquinamento elettromagnetico, abbandono e deposito incontrollato di rifiuti, nonché ogni altra fattispecie che incida sulla materia ambientale o possa determinare un danno ambientale;
- esprime pareri nell'ambito dei procedimenti amministrativi di competenza della Provincia Autonoma di Trento relativi all'installazione e alla modifica di impianti fissi radiotelevisivi e di telecomunicazione;
- rilascia le autorizzazioni in deroga ai limiti di rumorosità previsti dalla normativa vigente in materia di inquinamento acustico, per lo svolgimento di attività temporanee quali manifestazioni, sagre, eventi, spettacoli e cantieri;
- per quanto concerne il servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolge le attività di competenza comunale in raccordo con la Comunità Alto Garda e Ledro, alla quale risultano delegate le relative funzioni e i servizi. Mantiene i rapporti istituzionali con la Comunità di Valle curando le segnalazioni, le problematiche territoriali, le attività informative rivolte alla cittadinanza e gli adempimenti di competenza comunale connessi alla pianificazione e organizzazione del servizio;
- raccoglie, gestisce e aggiorna i dati sullo stato dell'ambiente provenienti da diverse fonti, assicurandone la sistematizzazione ai fini delle attività istituzionali dell'Ente.

Tramite l'Ufficio Viabilità, Mobilità e Reti - Pianificazione e programmazione della mobilità urbana, viabilità e traffico, l'area cura altresì principalmente:

- stesura provvedimenti inerenti il traffico;
- tenuta al corrente dell'elenco delle strade classificate comunali e vicinali ad uso pubblico e per autorizzazione dei passi carrai;
- autorizzazioni in relazione all'uso delle strade forestali e delle teleferiche;
- collaborazione con il Corpo di Polizia Locale intercomunale e rapporti diretti con i locali uffici di Polizia Stradale e di Polizia Giudiziaria, sui problemi inerenti il traffico ed i trasporti;
- occupazione di spazi ed aree pubbliche per lavori e cantieri edilizi privati, di carattere limitato nel tempo;
- valutazioni tecniche in ordine alla richiesta di occupazione del suolo per altri usi da parte dei privati;
- deduzioni tecniche di supporto al Corpo di Polizia Locale intercomunale nel procedimento sanzionatorio amministrativo per quanto di competenza dell'ufficio;



- uso del demanio portuale, extra-portuale e lacuale in rapporto ai Servizi provinciali competenti in materia di trasporti e demanio idrico: pareri ed istruttorie relativi in coordinamento dei servizi interni che si occupano di patrimonio, attività economiche, turismo (spiagge sicure e manifestazioni) e polizia amministrativa;
- autorizzazioni per la navigazione lacuale a motore e controllo attività portuali per quanto di competenza del Comune.

ARTICOLAZIONE DELL'AREA OPERE PUBBLICHE E AMBIENTE

ATTIVITA'	NOMINATIVO	FUNZIONI
AREA OPERE PUBBLICHE E AMBIENTE	Giordani Andrea Dirigente Telefono 0464 – 573740 E-Mail: giordaniandrea@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione Area opere pubbliche – Ambiente e Viabilità • Gestione Protezione civile • Gestione grandi opere
Gestione Tecnica della Opere Pubbliche	Bertolini Marco collaboratore tecnico Categoria C evoluto Telefono 0464 – 573943 E-Mail: bertolinimarco@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione tecnica delle opere pubbliche • Valutazione delle opere di urbanizzazione dei piani di lottizzazione
	Dassatti Martina collaboratore tecnico Categoria C evoluto Telefono 0464 – 573827 E-Mail: dassattimartina@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione tecnica delle opere pubbliche • Collaborazione/manutenzione con AGS nella gestione acquedotto • Collaborazione con AGS nella gestione/manutenzione fognatura nera e bianca • Gestione Illuminazione/manutenzione Pubblica con ditta affidataria • Valutazione delle opere di urbanizzazione dei piani di lottizzazione
Gestione Amministrativa della Opere Pubbliche	Torboli Antonella collab. amm. vo contabile	• Responsabile Gestione Amministrativa della Opere

Piazza Tre Novembre 5 – 38066 Riva del Garda (TN)
centralino 0464 573888 - Codice Fiscale 84001170228 - Partita I.V.A. 00324760222





	Categoria C evoluto Telefono 0464 – 573828 E-Mail: torboliantonella@comune.rivadelgarda.tn.it	Pubbliche • Gestione amministrativa delle opere pubbliche • Gestione del protocollo in entrata e uscita, collegamento alle pratiche e archiviazione • Pubblicazione sul sito e gestione sezione Amministrazione trasparente
	Di Costanzo Rita assistente amm.vo contabile Categoria C base Telefono 0464 – 573826 E-Mail: dicostanzorita@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione amministrativa delle opere pubbliche • Gestione del protocollo in entrata e uscita, collegamento alle pratiche e archiviazione
	Angelini Laura collab. amm. vo contabile Categoria C evoluto Telefono 0464 – 573942 E-Mail: angelinilaura@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione amministrativa delle opere pubbliche • Gestione del protocollo in entrata e uscita, collegamento alle pratiche e archiviazione • Gestione contabile
	Tommasini Francesca assistente amm.vo contabile Categoria C base Telefono 0464 – 573941 E-Mail: tommasinifrancesca@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione del protocollo in entrata e uscita, collegamento alle pratiche e archiviazione
	Centonze Antonella coadiutore amm.vo contabile Categoria B evoluto Telefono 0464 – 573928 E-Mail: centonzeantonella@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione del protocollo in entrata e uscita, collegamento alle pratiche e archiviazione • Pubblicazione sul sito e gestione sezione Amministrazione trasparente
Gestione Ambientale	Prosser Alessia Funzionario tecnico Categoria D base Telefono 0464 – 573944 E-Mail: prosseralessia@comune.rivadelgarda.tn.it	• Gestione ambientale • Programmazione e gestione dei servizi per l'igiene e per la sanità pubblica • Informazione ed educazione ambientale • Progettazione e gestione delle iniziative tese a sensibilizzare la cittadinanza alle problematiche ambientali e ad incentivare la



		raccolta differenziata • Provvedimenti ed ordinanze in materia di igiene e sanità pubblica • Tutela dell'ambiente • Bonifica dei siti inquinati • Tutela e benessere degli animali • Attività di riqualificazione ambientale • Derghe acustiche • Raccolta differenziata
Viabilità Mobilità Reti	Brighenti Fiorenzo Funzionario Esperto Tecnico Categoria D evoluto Telefono 0464 – 573857 E-Mail: brighentifiorenzo@comune.rivadelgarda.tn.it	• Responsabile Viabilità Mobilità Reti • Istruttoria per ordinanze di regolamentazione della circolazione
	Righi Claudio ass.te tecnico Categoria C base Telefono 0464 – 573857 E-Mail: righiclaudio@comune.rivadelgarda.tn.it	• Autorizzazione occupazione suolo pubblico (cantieri) ed emissione dei relativi provvedimenti viabilistici (ordinanze) gestione canone di occupazione per il cantiere • Calcolo e gestione cauzione per occupazione suolo pubblico per cantiere e verifiche al termine per svincolo • Autorizzazione passi carrai • Autorizzazione esposizione mezzi pubblicitari • Rilascio permessi di transiti mezzi pesanti e in zona ZTL
	Pedrotti Antonietta ass.te tecnico Categoria C base Telefono 0464 – 573851 E-Mail: pedrottiantonietta@comune.rivadelgarda.tn.it	• Autorizzazione occupazione suolo pubblico (manifestazioni ed eventi vari) ed emissione dei relativi provvedimenti viabilistici (ordinanze) • Autorizzazione esposizione mezzi pubblicitari • Autorizzazione occupazione per gazebo informativi/politici • Gestione occupazione suolo pubblico nel periodo elettorale • Rilascio permessi di transiti mezzi pesanti e in zona ZTL



	Barone Chiara assistente amm.vo contabile Categoria C base Telefono 0464 – 573848 E-Mail: baronechiara@comune.rivadelgarda.tn.it	• Autorizzazione occupazione suolo pubblico (manifestazioni ed eventi vari) ed emissione dei relativi provvedimenti viabilistici (ordinanze) • Autorizzazione occupazione per gazebo informativi/politici • Gestione occupazione suolo pubblico nel periodo elettorale • Rilascio permessi di transiti mezzi pesanti e in zona ZTL • Istruzione provvedimenti ZTL • Istruzione provvedimenti parcheggi
--	---	--



STANDARD DI QUALITÀ

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
PARTE GENERALE			
Accesso agli atti (L.P. 23/92 ss.mm.ii.)*	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Rilascio copia di atti e documenti (L.P. 23/92 ss.mm.ii.)*	Istanza di parte	Provvedimento/silenzio diniego	30 giorni
Accesso civico semplice (art. 5 comma 1 d.lgs. 33/2013)**	Istanza di parte	Pubblicazione dati richiesti/consegna collegamento ipertestuale	30 giorni
Accesso civico generalizzato (art. 5 comma 2 d.lgs. 33/2013)***	Istanza di parte	Provvedimento espresso	30 giorni
Autocertificazioni	Istanza di parte	Informazioni e modulistica	Al momento
Richiesta chiarimenti sull'applicazione della normativa vigente	Istanza di parte	Provvedimento	30 giorni
Pareri su proposte di deliberazioni della Giunta Municipale e del Consiglio Comunale	Conclusione istruttoria da parte delle strutture competenti	Sottoscrizione parere	Tempistica prevista dal Regolamento di contabilità (entro 3 giorni lavorativi)
Pagamenti (fatture)	Verifica della completezza della documentazione	Redazione Atto/Determinazione di liquidazione	Entro 30 giorni dalla fatturazione in attuazione dell'art. 4-bis della L.24/02/2023 n. 13



* capo II - regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 174 dd. 10.12.2018

** capo III - regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 174 dd. 10.12.2018

*** capo III - regolamento sul procedimento amministrativo e sul diritto di accesso documentale, civico semplice e civico generalizzato approvato con delibera del Consiglio Comunale n. 174 dd. 10.12.2018

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
OPERE PUBBLICHE PARTE AMMINISTRATIVE E TECNICA			
Conclusione procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell'allegato I.3 al D.Lgs. 36/2023 art. 1 comma 2 lett. d)	pubblicazione della lettera di invito	aggiudicazione dell'offerta ex art. 17 comma 5 del D.Lgs. 36/2023.	entro n. 3 mesi, decorrenti dalla pubblicazione della lettera di invito. Ove si debba effettuare la procedura di verifica dell'anomalia, i termini sono prorogati per il periodo massimo di un mese.
Stipula del contratto per quanto di competenza dell'Area OOPP	aggiudicazione efficace	Stipula del contratto	secondo quanto disciplinato dagli artt. 18 e 55 del D.Lgs. 36/2023
Avvio lavori	data di stipula del contratto	consegna dei lavori	45 giorni ai sensi dell'art. 3 dell'Allegato II.14 del D.Lgs. 36/2023
Autorizzazione al subappalto	data di presentazione dell'istanza	Rilascio dell'autorizzazione	30 giorni ai sensi dell'art. 119 c. 16 del D.Lgs. 36/2023 15 giorni per subappalti di importo



			inferiore al 2 per cento dell'importo delle prestazioni affidate o di importo inferiore a 100.000 euro ai sensi dell'art. 119 c. 16 del D.Lgs. 36/2023
Rilascio del Certificato di Esecuzione Lavori (CEL)	data di presentazione dell'istanza	Rilascio del Certificato	30 giorni

DESCRIZIONE PROCEDIMENTO	MODALITA' DI AVVIO	MODALITA' DI CONCLUSIONE	TERMINE DI CONCLUSIONE
VIABILITÀ, MOBILITÀ E RETI			
Autorizzazione occupazione suolo pubblico ed emissione dei relativi provvedimenti viabilistici (ordinanze) gestione canone di occupazione per il cantiere	Ricezione istanza	Rilascio provvedimento	≤ 30 giorni
Emissione provvedimenti viabilistici (ordinanze)	Ricezione istanza	Rilascio provvedimento	≤ 30 giorni
Autorizzazione passi carrai	Ricezione istanza	Rilascio provvedimento	≤ 60 giorni
Autorizzazione esposizione mezzi pubblicitari	Ricezione istanza	Rilascio provvedimento	≤ 60 giorni
Rilascio permessi di transiti mezzi pesanti e in zona ZTL	Ricezione istanza	Rilascio provvedimento	≤ 30 giorni



QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto.

Il questionario prevede un livello rapido di risposta: per nulla adeguati, per nulla, scarso, sufficiente, buono, ottimo che consente di esprimere un giudizio più dettagliato sul servizio rilevato e sulla professionalità degli operatori.

I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.



Questionario di Customer Satisfaction

QUESTIONARIO

- ☐ OPERE PUBBLICHE
- ☐ PARTE AMMINISTRATIVA
- ☐ PARTE TECNICA
- ☐ AMBIENTE
- ☐ VIABILITÀ, MOBILITÀ E RETI

Come valuta i tempi di attesa per ottenere quanto richiesto agli uffici?

Per nulla adeguati	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
O	O	O	O	O

In che misura si sente supportato nell'iter burocratico?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
O	O	O	O	O

In che misura è soddisfatto della competenza e delle spiegazioni fornite dai dipendenti?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
O	O	O	O	O



Le informazioni sul sito sono adeguate?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

La modulistica è chiara?

Per nulla		Sufficiente	Buono	Ottimo
1		3	4	5
☐		☐	☐	☐

Gli orari di apertura al pubblico sono adeguati alle sue esigenze?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐

Le informazioni fornite sono utili?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
☐	☐	☐	☐	☐



In che misura è soddisfatto in merito al rispetto dei termini?

Per nulla	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
1	2	3	4	5
O	O	O	O	O

Quali miglioramenti propone?

.....

.....

.....

.....

RECLAMO

L'Area Opere Pubbliche e Ambiente è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare le eventuali segnalazioni o il mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Ogni utente può presentare al Dirigente dell'Area Opere Pubbliche e Ambiente reclami relativamente all'erogazione dei servizi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente "Carta", utilizzando il formato allegato "A".

LA VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La valutazione della presente carta del servizio avviene annualmente mediante indagine di Customer Satisfacion, procedendo così al miglioramento degli standard qualitativi dell'Area Opere Pubbliche e Ambiente.

**Il Dirigente
dell'Area Opere Pubbliche e Ambiente
ing. Giordani Andrea**



Allegato A

Gentile Sig./ra la invitiamo ad esprimere qui di seguito osservazioni critiche sulle attività gestite dall'Area Opere Pubbliche e Ambiente, e suggerimenti utili al miglioramento delle stesse.

Osservazioni in merito all'Argomento:

- ☐ OPERE PUBBLICHE
 - ☐ PARTE AMMINISTRATIVA
 - ☐ PARTE TECNICA
- ☐ AMBIENTE
- ☐ VIABILITÀ, MOBILITÀ E RETI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Piazza Tre Novembre 5 – 38066 Riva del Garda (TN)
centralino 0464 573888 - Codice Fiscale 84001170228 - Partita I.V.A. 00324760222





Se vuol essere così gentile da lasciare anche le sue generalità forniremo una risposta nel più breve tempo possibile ed al massimo nel termine di legge di 30 giorni (L.P. 23/92).

Nome.....Cognome.....
Nato a il..... Residente in.....
via.....
c.a.p.....tel.....e-
mail.....

INFORMATIVA

Si informa che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003, i dati personali sono raccolti dall'Area Opere Pubbliche Ambiente per lo svolgimento dell'attività dell'Area in esecuzione di un compito o di una funzione di interesse pubblico. I dati non sono oggetto di comunicazione e diffusione ai sensi di legge.

Titolare del trattamento è l'Ente (e-mail info@comune.rivadelgarda.tn.it, sito internet www.comune.rivadelgarda.tn.it). Responsabile della Protezione dei Dati è il Consorzio dei Comuni Trentini (e-mail servizioRPD@comunitrentini.it, sito internet www.comunitrentini.it).

Lei può esercitare il diritto di accesso e gli altri diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679.

L'informativa completa è a disposizione presso gli uffici comunali e sul sito istituzionale www.comune.rivadelgarda.tn.it alla sezione Amministrazione / Documenti e dati / Documenti di funzionamento interno dove, selezionando la voce "Trattamento", sarà possibile cercare l'informativa relativa all'ufficio che ha in gestione il procedimento.

Data..... Firma.....