



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2023

INDICE

Controllo della qualità resa ANNO 2023

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 28:

Servizio 1: Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi

Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale

SERVIZIO 3: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile

SERVIZIO 4: Pianificazione dei tirocini formativi curricolari di studenti delle università

SERVIZIO 5: Città dei Ragazzi

SERVIZIO 6: Casa dei Diritti

SERVIZIO 7: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti

Servizio 9: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Servizio 10: Progetti ex art.14 L.328/2000

SERVIZIO 11: Centro Diurno per Anziani

SERVIZIO 12: Accreditamento Servizi non Residenziali

SERVIZIO 13: Accreditamento Strutture Residenziali

SERVIZIO 14: Misure di Contrasto alla povertà

Servizio 15: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

SERVIZIO 16: Servizio Sociale di Comunità

SERVIZIO 17 Emergenze Sociali

SERVIZIO 18: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

SERVIZIO 19: Mediazioni-Giustizia riparativa

SERVIZIO 20: Affidamento Familiare

SERVIZIO 21: Adozioni Nazionali ed Internazionali

SERVIZIO 22: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

SERVIZIO 23: Interventi di Tutela dei minori

SERVIZIO 24: Spazio Neutro

SERVIZIO 25: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati

SERVIZIO 26: Alloggi ERP

Servizio 27: Sanatoria e contenzioso

SERVIZIO 28: Contabilità

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizio 1: Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	126 mattine/26 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	informazioni erogate ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	n. di informazioni ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	100 cittadini/utenti	500 cittadini/utenti	1432 cittadini/utenti	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni in media necessari per la protocollazione degli atti consegnati da cittadini/utenti al protocollo	n. giorni impiegati per la protocollazione degli atti	1 giorno	4 giorni	1 giono	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni in media per lo smistamento delle richieste pervenute allo sportello ai Servizi e a tutte le le unità organizzative del Settore	n. giorni in media per lo smistamento delle richieste ai Servizi e alle Unità Organizzaitve	1 giorno	3 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami/ n. tot. Reclami	5 giorni	15 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	4 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	4 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	4 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre	100%		n.3718/n.3718 100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. servizi e unità organizzative a cui sono state inoltrate le richieste pervenute	1 servizi/unità organizzativa	6 servizi/unità organizzativa	36 unità organizzative	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute	100%		n.3718/n.3718 100%	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	3 giorni mattina più 1 giorno pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	pubblicazioni informazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza relative alle attività dell'intero settore pubblicate nel portale gestito dagli operatori dell'Unità Organizzativa Innovazione e Cittadinanza Attiva	n. di informazioni pubblicate nel semestre all'interno del portale del settore relative all'attività dell'intero settore	10 pubblicazioni	50 pubblicazioni	1 pubblicazione	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi all'interno del portale del settore all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di rilascio multicanale	minuti per l'acquisizione o l'elaborazione delle informazioni da trasmettere	minuti in media per l'acquisizione o l'elaborazione delle informazioni da trasmettere	5 minuti	15 minuti	15 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami dalla data di ricezione	5 giorni	15 giorni	0 reclami e 5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata, pagine inserite e/o aggiornate semestralmente nel portale del settore rispetto alle modifiche dell'assetto organizzativo o alle variazioni di sede e quant'altro riguardi le unità organizzative del settore. Ogni Servizio, Unità Organizzativa dispone di una propria pagina contenente le informazioni circa le competenze, il responsabile, gli orari di ricevimento e tutte le informazioni relative al servizio erogato	n. di pagine inserite e/o aggiornate semestralmente all'interno del portale del Settore	10 pagine	30 pagine	12 aggiornamenti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore	1 articolo	5 articoli	1 articolo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	10 avvisi	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 3: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio		
	Accessibilità multicanale	informazioni da pubblicare all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune oppure da inoltrare per e-mail ai richiedenti (si tratta di avvisi, progetti, elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei, calendari delle selezioni e tutte le comunicazioni relative al servizio civile)	n. informazioni pubblicate o inoltrate per mail (n.avvisi, n. progetti, n. elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei, n.calendari delle selezioni e n. comunicazioni sul servizio civile) / su n. informazioni pervenute e da pubblicare o inoltrare per mail	80%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi in media per la conclusione dell'iter ed erogazione del servizio, dall'apertura del bando, a cura del Dipartimento Gioventù e Servizio Civile Nazionale, all'immissione in servizio dei volontari	n. mesi in media per la conclusione dell'iter e l'erogazione del servizio	4 mesi	7 mesi		
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale (telefono e sportello)	n. giorni in media per rilasciare informazioni via telefono o allo sportello	1 giorno	5 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web istituzionale e all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del comune	1 giorni	5 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorni	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorni	5 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore* e del Comune del tariffario delle spese	1 giorni	5 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata istruttoria delle istanze di candidatura ai progetti del Servizio Civile del Settore Cittadinanza Solidale	n. di istanze di candidatura al servizio civile pervenute ed istruite	100	500		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. medio di progetti e n. totale di volontari in servizio civile coinvolti nell'anno	2 progetti 10 volontari	6 progetti 30 volontari		



TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 4: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	n.64 giorni di mattina e n.26 giorni di pomeriggio (3 giorni di mattina e 1 giorno di pomeriggio)	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni attraverso 2 canali (web ed e-mail) alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85- Scienze e Tecniche Psicologiche L24	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e- mail effettuate	10	30	n.44 comunicazioni ed email	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi di erogazione del servizio, a seguito di richiesta formale di avvio dell'attività di pianificazione pervenuta dalle università cittadine	n. mesi in media per la conclusione dell'iter a partire dalla richiesta delle università cittadine	1 mesi	3 mesi	3 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	1 giorno e 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisori disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisori e 5 sedi disponibili	15 supervisori e 10 sedi disponibili	n.16 supervisori e n.13 sedi	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	27 tirocinanti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	n.4 atenei (UNIPA . LUMSA)	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 5: Città dei Ragazzi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni feriali in media con apertura al pubblico n. giorni festivi in media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana	5 giorni feriali settimana 1 giorno festivo alla settimana	5 giorni settimanali	
	Accessibilità multicanale	Pubblicazione sul sito del Settore* di informazioni alla cittadinanza su come accedere più agevolmente al sito e sulle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di pubblicazioni effettuate nel semestre	1 pubblicazione	5 pubblicazioni	1 pubblicazione	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	immediati all'accesso salvo i casi di chiusura del sito per cattive condizioni meteorologiche, nel rispetto delle Ordinanze ad oggi in vigore per le ville pubbliche che di quanto disposto dal D. Lgs. n.81/2008 e ss.mm. ed in., in ordine alla tutela della salute dei lavoratori. per fruitori si intendono minori dai 3 ai 12 anni.	n. di fruitori della struttura calcolati mensilmente	10 fruitori	50 fruitori	50 fruitori	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltro e-mail informative	n. giorni in media per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e n. giorni in media per l'invio di e-mail informative	1 giorno	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	2 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente Momentaneamente in attesa della riattivazione di tutti i servizi da usufruire presso la "Città dei Ragazzi" la vendita dei biglietti è sospesa. Pertanto la fruizione della Città dei Ragazzi è a titolo gratuito	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		100,00%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5reclami%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nell'anno	50 fruitori	500 fruitori	500 fruitori	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 6: Casa dei Diritti

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorno mattina	2 giorni mattina	127 mattine	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni attraverso 3 canali (telefono, web ed e-mail) agli utenti (stranieri) e enti coinvolti negli interventi istituzionali	n. di comunicazioni effettuate nel semestre telefonicamente, per e-mail e pubblicate sul portale del Settore e sul sito del Comune	30	50	n.2100 telefonate, n.1270 mail, n.40 riunioni online	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta alle richieste degli utenti stranieri	n. giorni in media di risposta alle richieste degli utenti stranieri e n. utenti che, nel semestre, hanno richiesto l'attivazione di un intervento da parte degli operatori del servizio	1giorno 20 utenti	5 giorni 40 utenti	1 giorno n.61 utenti - 5 giorni n.344 utenti	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti e n. reclami	5 giorni	30 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 pubblicazioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 pubblicazioni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 pubblicazioni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%	100%	90% n.364 valutazioni avviate su n.405 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi	50%	100%	n.405 presi in carico su n.101 utenti inviati	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno	50%	100%	80% n.324 interventi conclusi su n.405 richieste pervenute	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
 SERVIZIO 7: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina	5 giorni	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. di informazioni pubblicate/ n. informazioni da pubblicare	80%		100% n.1 pubblicazione/n.1 informazioni da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	1 giorno	15gg	15 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di riascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	30 minuti	30 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	2 giorni	15 giorni	15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione del portale del Settore* e del sito del comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% n.249 pratiche evase su n.249 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		100% n.249 pratiche evase su n.249 pervenute	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede solo per appuntamento	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana solo su appuntamento	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	125 giorni compresi 26 pomeriggi di apertura al pubblico	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni relative all'accesso alla prestazione dell'Amministrazione di Sostegno e su come accedere più agevolmente agli interventi	n. di interventi di Informazione e Orientamento erogati / n. tot. delle richieste di informazione pervenute	90%	80%	100% n.96 interventi erogati su n.96 richieste pervenute	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Valutazioni e Consulenze richieste con decreto dell'Autorità Giudiziaria (Giudice Tutelare) su utenti in Amministrazione di Sostegno	n. di valutazioni e consulenze effettuate / n. tot. richieste di Valutazioni e Consulenze da effettuare	90%	80%	100% n.54 valutazioni e consulenze effettuate / n.54 valutazioni e consulenze da effettuare	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	n. giorni in media per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti e n. reclami	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni e 0 reclami ricevuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata mediante l'avvia dell' iter per l'Amministrazione di Sostegno di utenti con decreto del Giudice Tutelare	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	90%		100% n.18 richieste evase nel semestre /n.18 di richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso la prea in carico di utenti in Amministrazione di Sostegno	n. utenti, in amministrazione di sostegno, in carico nel semestre	50 utenti	100 utenti	54 utenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%		90% n.48 di interventi conclusi e archiviati / n. 54 interventi richiesti	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizio 9: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	126 mattine e 26 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	n.5 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n.13 erogate mediante i 5 canali (telefono, mail, pec, sportello e posta) 100 informazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	100% n.70 pratiche evase su n. 70 istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	n.20 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale (per mancanza di n.2 automezzi rubati)/ 70 prestazioni erogate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	100% n.70 istanze concluse su n. 70 istanze pervenute	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizio 10: Progetti ex art.14 L.328/2000

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	126 mattine e 26 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	n.5 canali utilizzati dall'utente e n. 13 infomazioni erogate mediante i 5 canali.	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	erogazione della prestazione/servizio a seguito del trasferimento dei fondi regionali	n. di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	1 prestazioni	200 prestazioni	365 prestazioni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	n..216 istanze concluse di cui n.214 istanze pervenute negli anni precedenti e n. 2 istanze su n.266 pervenute nel semestre di riferimento	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	50 % n.133 reclami accolti su 266 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	20% 53 istanze concluse su n.266 istanze pervenute	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
SERVIZIO 11: Centro Diurno per Anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	n.149 giorni di ricevimento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio e alle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati / n. di avvisi da pubblicare	80%		n. 1 avviso/ n. 1 di avvisi da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'inserimento nelle attività ed iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario.	n. di giorni in media per l'inserimento degli utenti nelle attività, dalla ricezione delle richieste	1 giorno lavorativo		1 giorno lavorativo	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per rilasciare informazioni	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti	120 giornate e 200 anziani coinvolti	270 giornate e 150 anziani coinvolti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad iniziative a livello cittadino (Festa dei nonni, Palermo apre le porte, rassegna canora)	n. iniziative iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie, e n. utenti coinvolti	1 iniziativa	5 iniziative	5 iniziative	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate	70%		100% 5 iniziative concluse su n.5 programmate	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 12: Accreditamento Servizi non Residenziali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni di ricevimento settimanale con apertura mattutina e pomeridiana	1 giorno alla settimana di mattina	1 giorno alla settimana di mattina e 1 giorno alla settimana di pomeriggio	100% n.26 giornate di ricevimento mattutino e n. 26 giorni di ricevimento pomeridiano (di n.38 giorni di ricevimento oltre lo standard)	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni via e-mail delle informazioni relative alle procedure inerenti l'attività del servizio	n. mail pervenute da enti ed inoltrate ad enti e associazioni per accedere alle procedure di accreditamento	30 mail	50 mail	n.591 email pervenute dagli enti nel semestre (di cui n.201 pervenute e n.390 inviate nel semestre)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi	5 giorni	10 giorni	5 giorni e n.1 pubblicazioni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi medi di risposta via mail o telefono agli enti o associazioni che chiedono informazioni	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni , via email, via telefono presso la sede	1 giorno	10 giorni	10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	30 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni e n.1 pubblicazioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		100% n.10 pratiche evase / n.10 pratiche enti non residenziali pervenute	
	Affidabilità	predisposizione di controlli, a campione, per verificare la validità della documentazione pervenuta da enti e associazioni	n. controlli relativi alla validità della documentazione	n. 10 controlli	n. 30 controlli	n.90 controlli	
	Compiutezza	conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	70%	100%	70% n.7 istanze concluse con esito positivo/ su n.10 istanze pervenute nel semestre	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 13: Accredimento Strutture Residenziali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pomeriggio	64 giorni di mattina e 26 di pomeriggio (3 giorni di mattina e 1 di pomeriggio)	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	100%	80%	5 giorni e n.1 pubblicazione	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione e rilascio delle informazioni	n. minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici	20 minuti	10 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni e n.1 pubblicazione	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune dei contatti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento n. enti accreditati / tot. pratiche da evadere e n. enti da accreditare	100%		100% n.10 pratiche evase su pratiche da evadere; n.7 enti accreditati su 3 da accreditare	
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO / n. tot. istanze di accREDITAMENTO pervenute	40%	50%	70% n.7 istanze con i requisiti di ammissibilità e n.10 istanze di accREDITAMENTO pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%		100% n.420 richieste evase / n.420 richieste pervenute nel semestre	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 14: Misure di Contrasto alla povertà

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso al servizio	n. giorni settimanali di ricevimento pubblico, previa convocazione via sms, telefono , posta	2 giorni	3 giorni	3 giorni settimanali	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del settore o sul sito del comune * o fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	80%	80%	1 avviso pubblicato / 1 avviso da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la convocazione e l'erogazione del servizio allo sportello anche a distanza tramite mezzi informatici o telefonate	30 giorni		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta all'INPS e l'attivazione del servizio Sociale	n. giorni intercorrenti tra il caricamento del fascicolo su Ge.P.I e l'assegnazione al Servizio Sociale	120 giorni		120 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale deSettore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale deSettore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale deSettore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione pervenute da effettuare	10%		20% 3942 valutazioni effettuate su n.19721 richieste di valutazione pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri di formazione nel semestre a cui hanno partecipato gli operatori per migliorare le competenze in relazione al servizio da erogare	2 incontri	5 incontri	41 incontri	
	Compiutezza	utenza affluita al servizio e presa in carico/ utenza inviata ad altri servizi perche non di competenza	n. utenti ricevuti annualmente e n. utenti inviati annualmente ad altri servizi in relazione a specifiche competenze	150 utenti ricevuti e 150 utenti inviati ad altri servizi	300 utenti ricevuti e 300 utenti inviati ad altri servizi	3492 utenti ricevuti nel semestre e 412 inviati ad altri servizi	



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
 Servizio 15: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso dell'utenza spontanea alla sede del servizio	n. giorni settimanali di ricevimento dell'utenza spontanea	1 giorni	2 giorni	5 giorni settimanali	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del settore o sul sito del comune * o affissi nelle bacheche delle sedi dei servizi e fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare o affiggere /n. informazioni allo sportello	80%	80%	80,00%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio via mail	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni ed il rilascio via mail e n. e-mail	1 giorno	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	1 giorno	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attività di accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini	n. compilazione scheda prima accoglienza di cittadini afferiti allo sportello, nel semestre	100 schede	200 schede	n. 4961 schede	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui informativi effettuati con cittadini / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui informativi e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui informativi e 100 colloqui filtro per invio	n. 9466 colloqui informativi su n. 4256 colloqui filtro per invii	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale cittadini ricevuti / totale cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio e/o inviati ad altri servizi	200 utenti ricevuti	200 cittadini ricevuti nel semestre / 100 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi	n. 16657 totale cittadini ricevuti / n.8899 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni e/o inviati ad altri servizi	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 16: Servizio Sociale di Comunità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle otto Circoscrizioni	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	3 giorni settimanali di mattina e 1 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e comunicazioni alla cittadinanza via mail	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati, n. mail ai cittadini circa l'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale / n. di avvisi da pubblicare e mail da inoltrare	80%	80%	80,00%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	1 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione di condizioni di vita riguardanti cittadini in particolari situazioni di disagio e la conseguente progettazione di interventi	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati nel semestre o / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		70% n.7380 valutazioni realizzate nel semestre / n. 5326 valutazioni pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui effettuati e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui effettuati e 100 colloqui filtro per invio	n.21051 colloqui effettuati / n. 5307 colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		n.7380 valutazioni /progettazioni concluse su 5326 pervenute	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
SERVIZIO 17 Emergenze Sociali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	attivazione interventi di emergenza sociale fuori dalla sede del servizio, nel territorio comunale, in collaborazione con le forze dell'ordine e l'Autorità Giudiziaria	n. richieste di intervento di emergenza sociale pervenute agli operatori da parte delle forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria	20 richieste	70 richieste	99 richieste	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni nel semestre via e-mail con le Forze dell'Ordine e con l'Autorità Giudiziaria per l'attivazione del percorso di intervento	n. comunicazioni nel semestre via e-mail alle Forze dell'Ordine e all'Autorità Giudiziaria	50 e-mail	150 e-mail	1450 comunicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria alla realizzazione dell'intervento in regime di emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni agli operatori coinvolti nell'intervento di emergenza	n. giorni finalizzati al rilascio di informazioni	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	2 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	2 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	2 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	2 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociale	50 segnalazioni	100 segnalazioni	n.152 segnalazioni ricevute nell'anno per emergenza sociale	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	50 invii	100 invii	n.152 interventi di invio dell'utenza per la presa in carico	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno e n. utenti coinvolti negli interventi di emergenza	50 interventi 70 utenti	100 interventi 100 utenti	n.152 interventi conclusi	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 18: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	126 mattine e 26 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni riguardanti l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi a cittadini adulti in situazioni di grave marginalità o a operatori e enti (ospedali, associazioni etc.)	n. informazioni fornite/ n. richieste di informazioni	80%	80%	100% n.800 informazioni fornite su n.800 richieste di informazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione da parte dei servizi/enti/associazioni/ forze dell'ordine all'erogazione dell'intervento in relazione alle diverse tipologie (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento in situazioni di marginalità	1 giorno	15 giorni	10 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per il rilascio di informazioni via web o per email	1 giorni	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	0 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione attraverso l'erogazione di interventi ad utenti adulti in grave stato di marginalità sociale	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali interventi richiesti	70%		n.348 interventi erogati su n.354 richieste di intervento pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad incontri di rete con altri interlocutori coinvolti nella presa in carico di utenti in grave stato di marginalità sociale	n. partecipazioni ad incontri di rete con enti e associazioni del territorio nel semestre	5 incontri	15 incontri	n.75 partecipazioni ad incontri di rete	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata ad utenti in carico al servizio in relazione a diverse tipologie di richieste (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. utenti in carico su cui si è concluso l'intervento nel semestre	10 utenti	100 utenti	n.124 utenti su cui si è concluso l'intervento	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 19: Mediazioni-Giustizia riparativa

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio di utenza ricevuta(solo per appuntamento) su richiesta delle coppie separate o dell'Autorità Giudiziaria, o delle Istituzioni Scolastiche o qualsiasi altro Ente presente nel territorio.	n. utenti ricevuti solo per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		100% n.951 utenti ricevuti/ n.951 richieste di appuntamento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		n.q	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni, alla ricerca di soluzioni riparative dell'offesa e conciliative tra le parti; attività di supporto a realtà del territorio nella diffusione di pratiche riconciliative; attività di Mediazione Scolastica in alcune scuole.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni.	30 giorni lavorativi		n.30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	4 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune elle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di aggiornamenti all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica che coinvolgono cittadini ed enti	30 incontri	200 incontri	20 giorni	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%	50%	100% n.81 riunioni realizzate su n.81 richieste di riunioni pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		70% n.56 programmi di mediazione conclusi su n.80 richieste pervenute	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 20: Affidamento Familiare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio di singoli, coppie o famiglie aspiranti all'affidamento familiare	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		90,00%	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di affido familiare	n. informazioni pubblicate all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		90,00%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali finalizzato a supportare le richieste di affido familiare da parte di singoli, coppie o famiglie.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuali che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'affido familiare	30 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	4 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		10 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	7 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	8 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	7 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata incontri di formazione per singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare	n. incontri realizzati nel semestre per la formazione di singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare	5 incontri	20 incontri	5 incontri	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con aspiranti all'affido familiare	n. colloqui realizzati /n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	40%	50%	100,00%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare	n. valutazione di potenziali affidatari concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno	80%		80,00%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 21: Adozioni Nazionali ed Internazionali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso, per appuntamento, alla sede dell'ufficio di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale e Internazionale	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		100,00%	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di Adozione Nazionale ed Internazionale	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%	100%	80,00%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	30 giorni lavorativi		25 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	8 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	8 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	8 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 spese a carico dell'utente	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso incontri realizzati nel semestre per la formazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale e n. incontri don genitori adottivi post adozione	5 incontri	20 incontri	5 incontri	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con le coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. colloqui effettuati con coppie aspiranti all'adozione /n. richieste di colloquio da effettuare	40%	50%	100% n.92 colloqui effettuati/ n.92 richieste di colloquio da effettuare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione dell'iter di valutazione delle coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale concluse /n. totale richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale pervenute nell'anno	80%		100% n. 23 richieste di valutazione concluse nel semestre/ n. 23 richieste pervenute nel semestre	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
SERVIZIO 22: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio per l'avvio dei procedimenti di valutazione in equipe interistituzionale dei minori vittime di abuso e maltrattamento. Alla sede accedono sia minori e famiglie, sia operatori delle rete interistituzionale (Asp6 - USR Ufficio Scolastico regionale)	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso alla sede	50 utenti 50 operatori	150 utenti 70 operatori	98 operatori e 472 utenti	
	Accessibilità multicanale	informazioni rilasciate ad utenti e operatori relativamente all'accesso agli interventi tecnici e all'avvio delle procedure di valutazione in equipe interistituzionale (e-mail - telegrammi, telefonate)	n. informazioni rilasciate ad utenti ed operatori	500 e-mail 250 telefonate 50 telegrammi	1000 e-mail 500 telefonate 100 telegrammi	7000 e-mail 2.300 telefonate e 120 telegrammi	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'A.G. all'attivazione dei percorsi di valutazione, finalizzati alla tutela dei minori vittime di abuso e/o maltrattamento e al sostegno delle funzioni genitoriali laddove previsto il loro recupero	n. giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dell'Autorità Giudiziaria all'attivazione dei percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	7 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	10 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni	1giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o sollecito alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti o risposta ai solleciti dell'Autorità Giudiziaria	30 giorni		5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 gioni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e condizioni di vita dei minori e dei nuclei familiari sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria per sospetto maltrattamento e abuso sessuale	n. richieste di valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori avviate nel semestre/ n. richieste di valutazione pervenute nel semestre	70%		80,00%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata incontri con le famiglie dei minori vittime di abuso e maltrattamento	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. richieste di incontro da effettuare	60%		80,00%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione del percorso valutativo nei confronti di minori vittime di abuso e maltrattamento e le loro famiglie	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	70%		70,00%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 23: Interventi di Tutela dei minori

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso ai procedimenti di valutazione e messa in atto dei provvedimenti emessi dall'AA.GG.. Alla sede accedono sia minori e famiglie sia operatori delle rete interistituzionale	n. richieste delle AA.GG. pervenute in media mensilmente al servizio	n. medio di richieste pervenute mensilmente al servizio		n.43 media di richieste pervenute mensilmente	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni con e-mail, con telegramma e via telefono agli utenti e agli operatori finalizzate all'attivazione degli interventi di valutazione e progettazione	n. telegrammi e n. telefonate agli utenti e agli operatori	n. telegrammi e n. telefonate all'utenza e agli operatori coinvolti nella valutazione e progettazione		n.199	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione, entro 7 giorni dalla richiesta dell'A.G., finalizzati alla tutela di minori italiani e Minori stranieri non accompagnati. Sostegno e Vigilanza sui minori e sulle loro famiglie finalizzati al recupero delle competenze genitoriali	n. giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	25 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorni	5 giorni	3 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria	30 giorni	90 giorni	10 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria esitate / n. richieste di valutazione pervenute nel semestre da esitare	50%		60%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontri programmati	50%		100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		70%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023
SERVIZIO 24: Spazio Neutro

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'unità organizzativa per l'avvio dei procedimenti di valutazione e presa in carico di minori e famiglie con problematiche legate all'esercizio del diritto di visita	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso nel semestre alla sede	50 utenti 50 operatori	50 utenti 150 operatori	n.517 nuclei e n. 4 operatori	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni ll'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio	n. pubblicazioni informazioni ll'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%			
Tempestività	Tempi medi di rilascio	attivazione degli incontri tra minore e genitore non affidatario in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, entro 40 giorni dalla richiesta dell'A.G. Gli incontri sono finalizzati all'esercizio del diritto di visita	n. incontri attivati nel semestre fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita	100 incontri	500 incontri	6204 incontri attivati	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		10 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontro fra minore e genitore non affidatario effettuate nel semestre / n. richieste di incontro fra minore e genitore non affidatario pervenute nel semestre da effettuare	70%		n.6204 incontri effettuati su n.517 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata relativa alla presa in carico dei minori a cui garantire il diritto di visita rispetto al genitore non affidatario	n. minori in carico nel semestre	100 minori	300 minori	n.552 minori	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. percorsi finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi nell'anno/n. richieste pervenute nell'anno	500 incontri	700 incontri	n.98 percorsi conclusi nell'anno su n.517 richieste pervenute per un totale di n.980 incontri circa	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023							
SERVIZIO 25: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di assegnazione dell'alloggio	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento dalla disponibilità dell'alloggio	7 gg		5 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	7 giorni		7 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		28 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		4 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	90%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023							
SERVIZIO 26: Alloggi ERP							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	numero canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta alle richieste di provvedimento	n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta	30 giorni		28 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta alle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		10 giorni in media per il rilascio informazioni via telematica e n. 20 giorni in media presso gli uffici	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		28 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		50%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		50%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.istanze evase / n. istanze pervenute	100%		100%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

Servizio 27: Sanatoria e contenzioso

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	numero giorni per la risposta	30 giorni		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	80%		80%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		80%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		80%	

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 1° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 28: Contabilità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		2 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento	30 giorni		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		28 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		80%	

INDICE

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2023

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi

Servizi mappati nella Carta n. 17:

SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curricolari di studenti delle università cittadine

SERVIZIO 2: Città dei Ragazzi

SERVIZIO 3: Casa dei Diritti

SERVIZIO 4: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Servizi 5: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Servizio 7: Progetti ex art.14 L.328/2000

SERVIZIO 8: Centro Diurno per Anziani

SERVIZIO 9: Accreditamento

SERVIZIO 10: Servizio Sociale di Comunità

SERVIZIO 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

SERVIZIO 12: Mediazioni-Giustizia riparativa

SERVIZIO 13: Affidamento Familiare e Adozioni nazionali e internazionali

SERVIZIO 14: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati

SERVIZIO 15: Alloggi ERP

SERVIZIO 16: Sanatoria e contenzioso

SERVIZIO 17: Contabilità

CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina e 1 pomeriggio		70 giorni mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso forniti alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85; Scienze e Tecniche Psicologiche L24	n. di canali di accesso al servizio (web, e-mail, telefono)	4		4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi di erogazione del servizio, a seguito di richiesta formale di avvio dell'attività di pianificazione pervenuta dalle università cittadine	n. mesi in media per la conclusione dell'iter a partire dalla richiesta delle università cittadine	3 mesi		3 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	5 giorni		5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisori disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisori e 5 sedi disponibili		19 supervisori e n.14 sedi	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10		35 studenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di università coinvolte nel semestre	1 ateneo		2 atenei	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 2: Città dei Ragazzi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	Verifica rispetto standard
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni feriali con apertura al pubblico n. giorni festivi in media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana + 1 mattina domenica		43 giorni feriali più 10 festivi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio	n. di canali di utilizzati	3 canali (telefono, sportello in loco, mail)		3 canali (telefono, sportello in loco, mail)	
Tempestività	Tempi di erogazione	Accesso alla struttura (salvo i casi di chiusura del sito per cattive condizioni meteorologiche, nel rispetto delle Ordinanze ad oggi in vigore per le ville pubbliche che di quanto disposto dal D. Lgs. n.81/2008 e ss.mm. ed in., in ordine alla tutela della salute dei lavoratori. per fruitori siintendono minori dai 3 ai 12 anni).	tempestivamente	immediato in loco		immediato in loco	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni		5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorno		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorno		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorno		5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorno		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni di apertura rispetto alle giornate programmate	80%		53 giorni di apertura su 173 giorni programmati per una percentuale del 31% (in quanto i settori compoetenti alla manutenzione, potature e pulizia dell'area risultavano impegnati a causa degli incendi verificatesi a Palermo nei mesi estivi)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	10 reclami		1 reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nel semestre	100 fruitori		n. 500 fruitori	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 3: Casa dei Diritti

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	5 mattine		n.125 mattine	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da parte degli utenti (stranieri) (telefono, web ed e-mail) ed enti coinvolti negli interventi istituzionali	n. di canali attivati nel semestre per l'accesso al servizio	3 canali		n. 3 canali	
Tempestività	Tempi di erogazione	tempi di risposta alle richieste degli utenti stranieri	giorni intercorrenti di risposta alla richiesta	5 giorni		5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		nessun reclamo pervenuto	
Trasparenza	Responsabili	richiesta di pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	richiesta di pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	richiesta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%		90% n.509 valutazioni avviate / n.565 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. totale utenti stranieri presentati nel semestre	50%		80% n.565 utenti in carico di cui n.113 inviati ad altri servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nel semestre/n. richieste di intervento pervenute nel semestre	50%		80% n.452 interventi conclusi su n.565 richieste pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE							
TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023							
SERVIZIO 4: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	5 mattine e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		n. 4 canali	
Tempestività	Tempi di erogazione	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali.	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali.	30 giorni		15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	30 giorni		15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	richiesta di pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	richiesta di pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	richiesta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% n.30 pratiche evase su n.30	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami o decreti ingiuntivi	0 reclami		nessun reclamo pervenuto	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nel semestre/ n. tot. di istanze pervenute nel semestre	90%		100% n.279 istanze concluse su n.279 pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

Servizi 5: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede solo per appuntamento	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana solo su appuntamento	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		n. 3 canali	
Tempestività	Tempi di rilascio	tempo di lavorazione per le Valutazioni, Consulenze e aggiornamento progetti su richieste del Giudice Tutelare degli amministratori di sostegno e dei servizi	n. giorni per l'erogazione delle valutazioni e consulenze richieste	30 giorni		15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazioni erogate	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	70%		100% n.14 richieste evase su n.14 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti in carico nel semestre	50 utenti		n.71 utenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nel semestre /n. interventi richiesti nel semestre	50%		49% n.35 interventi conclusi su n.71 interventi richiesti	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE							
TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023							
Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		125 mattine e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali di accesso (sportello, fax, pec, mail e posta)	5 canali		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio	30 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di gg lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni in media occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		5 giorni lavorativi	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni		5 giorni lavorativi	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni		5 giorni lavorativi	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni		5 giorni lavorativi	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%		100% n.271 pratiche evase su n.271 pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti/ totale prestazioni erogate	20%		10% n.27 reclami accolti su n.271 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%		90% n.244 istanze concluse senza richiesta di integrazione su n. 271 istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE							
TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023							
Servizio 7: Progetti ex art.14 L.328/2000							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canale		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prestazione del servizio e l'effettiva erogazione	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prestazione del servizio e l'effettiva erogazione	30 giorni		20 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorno		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorno		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%		100% n.394 pratiche evase su n.394 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%		50% n.197 reclami accolti su n.394 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	20%		50% n.237 istanze concluse su n.394 istanze pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE							
TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023							
SERVIZIO 8: Centro Diurno per Anziani							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	numero canali di accesso (mail, telefono, sportello)	3 canali		3 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'inserimento nelle attività ed iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario.	n. di giorni in media dalla richiesta all'erogazione della prestazione	15 giorni lavorativo		5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		nessun reclamo ricevuto	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorno		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti		n.125 giornate di apertura e n.194 anziani coinvolti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad iniziative a livello cittadino (Festa dei nonni, Palermo apre le porte, rassegna canora)	n. iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie, e n. utenti coinvolti	5 iniziativa e 100 anziani		n.8 iniziative su n.194 anziani	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nel semestre / n. iniziative programmate	70%		100% n. 4 iniziativa conclusa su n.4 iniziative programmate	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE							
TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023							
SERVIZIO 9: Accreditemento							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni di ricevimento settimanale con apertura mattutina e pomeridiana	5 giorni alla settimana di mattina 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di comunicazione utente/ufficio in ordine alle informazioni relative a procedure inerenti l'attività del servizio (mail)	numeri canali di accesso (mail, telefono)	2 canali		2 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Definizione della procedura dell'accREDITAMENTO dalla richiesta alla pubblicazione dell'esito	giorni in media per la definizione della procedura dell'accREDITAMENTO	30 giorni		20 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi medi di risposta via mail o web agli enti o associazioni che chiedono l'accREDITAMENTO	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni , via email e web (pubblicazione D.D. e elenco degli enti accREDITATI)	30 giorni		20 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		100% 17 pratiche evase su n.17 pratiche di richiesta pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione	n. controlli (a campione) relativi alla validità della documentazione	n. 20 controlli		n. 31 controlli monitoraggi strutture	
	Compiutezza	esaustività della prestazione	n. interlocuzioni effettuate di varia natura con enti accREDITATI e non / n.interlocuzioni richieste pervenute nel semestre	70%		100% n.600 interlocuzioni effettuate su n.600 interlocuzioni pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 10: Servizio Sociale di Comunità

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle otto Circoscrizioni	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. canali di accesso (telefono, mail, pec, sportello)	4 canale		4 canali utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	30 giorni		20 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		10 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web dei canali di accesso	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione di condizioni di vita riguardanti cittadini in particolari situazioni di disagio e la conseguente progettazione di interventi	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati nel semestre / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		72,5% n. 5413 valutazioni di interventi realizzati su n.7458 valutazioni richieste	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea e n. colloqui di filtro per l'invio ad altro servizio	n.1500 colloqui e n. 300 colloqui di filtro		n. 21138 colloqui effettuati e n.5394 colloqui di filtro	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nel semestre/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute nel semestre	70%		72,5% n. 5413 valutazioni di interventi realizzati su n.7458 valutazioni richieste	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da parte dei cittadini	n.canali di accesso (sportello, mail, telefono)	3 canale		n.3 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione da parte dei servizi/enti/associazioni/ forze dell'ordine all'erogazione dell'intervento in relazione alle diverse tipologie (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento in situazioni di marginalità	15 giorni		10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione attraverso l'erogazione di interventi ad utenti adulti in grave stato di marginalità sociale	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali interventi richiesti	70%		n.414 interventi effettuati su n.453 e interventi richiesti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali interventi richiesti	70%		n.414 interventi effettuati su n.453 e interventi richiesti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata ad utenti in carico al servizio in relazione a diverse tipologie di richieste (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. utenti in carico su cui sono stati attivati vari interventi nel semestre	50 utenti		n.171 utenti su cui si è concluso l'intervento	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 12: Mediazioni-Giustizia riparativa

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n.giorni di apertura al pubblico previo appuntamento	5 mattine e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n.24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. canali di accesso (telefono, mail, sportello)	3 canale		3 canali utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di mediazione	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione	30 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune elle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di mediazione	30 incontri		n. 65 incontri finalizzati all'avvio dei progetti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%		100% n.47 riunioni realizzate con operatori su n.47 programmate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione pervenute nel semestre / n. totali richiestedi mediazione concluse nel semestre	30%		100% n.24 percorsi di mediazione conclusi su n.24 richiesti	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 3: misurazione della qualità resa. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard 2° semestre 2023

SERVIZIO 13: Affidamento Familiare e Adozioni nazionali e internazionali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio di singoli, coppie o famiglie aspiranti all'affidamento familiare o adozione	n. giorni dedicati all'accesso dell'utenza	5 mattine e 1 pomeriggio		n.125 mattine e n,24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi (telefono, mail, sportello)	n.canali di accesso	3 canali		3 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali finalizzato a supportare le richieste di affido familiare da parte di singoli, coppie o famiglie.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuali che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'affido familiare	30 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		5 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata incontri di formazione per singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare e all'adozione	n. incontri realizzati nel semestre per la formazione di singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare e all'adozione	10 incontri		n.10 incontri realizzati	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con aspiranti all'affido familiare e all'adozione	n. colloqui realizzati /n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	50%		100% N.1179 colloqui effettuati su n.1179 richieste di colloquio	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare e all'adozione	n. valutazione di potenziali affidatari e di coppie adottive concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari e di coppie adottive pervenute nel semestre	80%		67% n. 58 valutazioni concluse su n.87 richieste di valutazioni pervenute	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 2° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 14: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di assegnazione dell'alloggio	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento dalla disponibilità dell'alloggio	7 gg		7 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	7 giorni		7 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	90%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		90%	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 2° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 15: Alloggi ERP

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	numero canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta alle richieste di provvedimento	n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta	30 giorni		15 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta alle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		10 min. 20 min.	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n.istanze evase / n. istanze pervenute	100%		100%	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 2° SEMESTRE 2023

Servizio 16: Sanatoria e contenzioso

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	3 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	numero giorni per la risposta	30 giorni		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	80%		80%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		90%	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard. 2° SEMESTRE 2023

SERVIZIO 17: Contabilità

COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		3 giorni	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento	30 giorni		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		10 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		90%	

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standard prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 standard di qualità monitorati => n. 313

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° SEMESTRE 2023 :

dei 313 standard descritti nei 28 servizi descritti nella Carta:

	n. 294	standard sono risultati completamente rispettati pari al	93,93%
	n. 3	standard sono risultati parzialmente rispettati pari al	0,96%
	n. 2	standard sono risultati non rispettati pari al	0,64%
	n. 14	standard sono risultati non valutabili pari al	4,47%

 **Standards di qualità monitorati => n. 177**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° SEMESTRE 2023 :

dei 177 standards descritti nei 28 servizi descritti nella Carta:

	n. 173	Standards sono risultati completamente rispettati pari al	97,74%
	n. 2	Standards sono risultati parzialmente rispettati pari al	1,13%
	n. 2	Standards sono risultati non rispettati pari al	1,13%

