



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2025

INDICE

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

Servizi mappati nella Carta n. 15

SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari 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

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: Gestione Contabile Alloggi

SERVIZIO 15: Gestione Amministrativa Alloggi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine							
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 (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		n.1108 mattine e n.18 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 (mail, telefono,portale dell'area www.attivitasociali.palermo.it e sito del comune www.comune.palermo.it e piattaforma AlmaLaurea)	
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		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 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		n.20 supervisori e n.16 sedi	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10		n.31 tirocinanti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di università coinvolte nel semestre	1 ateneo		n. 4 Atenei (UNIPA, LUMSA, UNIME, KORE di Enna)	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 2: Città dei Ragazzi

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 (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 ain media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana + 1 mattina domenica		la struttura a causa di interventi di potatura non ha aperto al pubblico	
	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		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 giorno		2 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		2 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorno		2 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		2 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni di apertura rispetto alle giornate programmate	80%		0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	10 reclami		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nel semestre	100 fruitori		0	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 3: Casa dei Diritti							
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 (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		128 mattine e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da pèarte 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		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		30 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 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 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%		100% n.610 valutazioni avviate nel semestre/ n. 610 richiesta pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. totale utenti stranieri presentati nel semestre	50%		n.600 utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. 610 utenti stranieri presentati nel semestre	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nel semestre/n. richieste di intervento pervenute nel semestre	50%		n. 590 interventi conclusi nel semestre / n. 610 richiesre pervenute nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 4: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)							
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 (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		123 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		3 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		30 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		30 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. 58 pratiche SAD evase positivamente nel semestre rispetto a n.58 richieste SAD pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami o decreti ingiuntivi	n. reclami		0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nel semestre/ n. tot. di istanze pervenute nel semestre	90%		100% n. 58 istanze concluse nel semestre/n.58 totale istanze pervenute nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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							
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 (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		123 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		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	n. giorni in media 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 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%		82% n.86 richieste evase nel semestre / n. 105 pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti in carico nel semestre	50 utenti		n.138 utenti in carico nel semestre	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nel semestre /n. interventi richiesti nel semestre	50%		70% n. 73 interventi conclusi/ n.105 interventi richiesti nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo							
COMPILARE COME DA TABELLA 1 DI OGNI CARTA, COME PUBBLICATA NEL SITO ISTITUZIONALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standar d 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		128 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 d ggi lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	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 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		5 giorni lavorativi	
	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		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. 80 pratiche evase su n.80 istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti/ totale prestazioni erogate	20%		10% n. 8 reclami accolti su n.80 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%		100% n.80 istanze concluse senza richiesta di integrazione su n.80 istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Servizio 7: Progetti ex art.14 L.328/2000							
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 (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		128 mattine e 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. 221 pratiche evase su n.221 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%		n.110 reclami accolti su n. 221 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	20%		76% n. 169 istanze concluse su n.221 istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 8: Centro Diurno per Anziani							
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 (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		128 mattine e 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		15 giorni lavorativi	
	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 lavorativi	
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.118 mattine e 72 pomeriggi e n. 242 utenti 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		12 iniziative + 2 progetti e 242 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. 12 iniziative concluse nel semestre/ n. 12 programmate	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 9: Accreditamento							
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 (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		128 mattine e 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		4 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		30 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		30 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%		78% n.21 pratiche evase/n.27 totale pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione	n. controlli (a campione) relativi alla validità della documentazione	n. 20 controlli		n.571 controlli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione	n. interlocuzioni effettuate di varia natura con enti accREDITati e non / n.interlocuzioni richieste pervenute nel semestre	70%		75% n.870 interlocuzioni effettuate/ n. 1161 richieste pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 10: Servizio Sociale di Comunità							
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 (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina e 1 pomeriggio		128 mattine e 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	
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	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 delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	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%		98% n.9985 valutazioni di situazioni e progettazioni di interventi realizzati nel semestre/ n. 10181 valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	
	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.13872 colloqui effettuati con utenza spontanea e n. 2949 colloqui di filtro per l'invio ad altro servizio	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nel semestre/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute nel semestre	70%		85% n.8700 valutazioni e progettazioni concluse e n.10181 valutazioni e progettazioni totali pervenute nele semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale							
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 (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		128 mattine e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da parte dei cittadini	n.canali di accesso (sportello, mail, telefono)	3 canale		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 gioni		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 inteventi richiesti	70%		95% n.396 interventi erogati/n. 416 interventi richiesti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali inteventi richiesti	70%		95% n.396 interventi erogati/n. 416 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.130 su cui si è concluso l'intevento	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 12: Mediazioni-Giustizia riparativa

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 (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		128 mattine e 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		15 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. 167 incontri finalizzati all'avvio attività preliminari dei programmi di Giusitizia riparativa	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%		100% n. 55 riunioni realizzate nel semestre semestre con operatori n. 40 programmate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione pervenute nel semestre / n. totali richiestedi mediazione concluse nel semestre	30%		98% n.30 invii autorità giudiziaria esitati su n.32 inviati	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 13: Affidamento Familiare e Adozioni nazionali e internazionali							
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 (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		128 mattine e 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		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. 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		10 incontri	
	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.536 colloqui realizzati/ n. 536 richieste di colloquio pervenute	
	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%		90,4% n. valutazioni concluse/ n. 73 richieste pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 14: Gestione Contabile Alloggi

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 mattina 1 giorno pomeriggio		2 mattine e 1 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	60 giorni		60 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	Conteggio del numero di giorni intercorrenti dalla presentazione del ricorso avverso i canoni richiesti alla risposta al reclamo.	45 giorni		45 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 giorno	3 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 giorno	3 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 giorno	3 giorni	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata su n. tot. istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		80%	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 15: Gestione Amministrativa Alloggi

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	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni mattina - 1 giorno pomeriggio		2 mattine e 1 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempistica rilascio provvedimenti	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	90 giorni		15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di ricorsi avverso esclusione dalla graduatoria	45gg		20 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web 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 giorno		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web 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		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno		1 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	70%		70%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		80%	



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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.153**

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

dei 153 standards descritti nei 15 servizi descritti nella Carta:

	n. 149 standards sono risultati completamente raggiunti pari al	97,39%
	n. 4 standards sono risultati non valutabili pari al	2,61%



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2025

INDICE

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

Servizi mappati nella Carta n. 15

SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari 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

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: Gestione Contabile Alloggi

SERVIZIO 15: Gestione Amministrativa Alloggi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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

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 (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		100% n.127 mattine e n.26 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 (mail, telefono, portale dell'area www.attivitasociali.palermo.it e sito del comune www.comune.palermo.it , piattaforma SISPI	
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		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		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 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 11 sedi disponibili	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10		15 studenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di università coinvolte nel semestre	1 ateneo		2 atenei (LUMSA E UNIPA)	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 2: Città dei Ragazzi

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 (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 ain media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana + 1 mattina domenica		la struttura a causa di interventi di potatura non ha aperto al pubblico	
	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		entro 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 giorno		entro 2 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		entro 2 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorno		entro 2 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%		0	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	10 reclami		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nel semestre	100 fruitori		0	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 3: Casa dei Diritti

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 (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	130 giorni di apertura al pubblico		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da pèarte 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	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	30 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 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%	100% n. 620/ n.620		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. totale utenti stranieri presentati nel semestre	50%	97,58% n.605/ n.620		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nel semestre/n. richieste di intervento pervenute nel semestre	50%	97,58% n.605/n.620		



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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

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 (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		148 giorni settimanali	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		3 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		30 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		30 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. 13 istanza evase positivamente/ n. 13 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami o decreti ingiuntivi	n. reclami		0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nel semestre/ n. tot. di istanze pervenute nel semestre	90%		100% n. 13 istanze concluse / n.13 istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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

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 (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		107 giorni mattina e 28 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		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		30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni in media 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 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%		77% n.136 richieste evase nel semestre/ n. 177 richieste pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti in carico nel semestre	50 utenti		n.60 utenti in carico nel semestre	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nel semestre /n. interventi richiesti nel semestre	50%		56% n.100 interventi conclusi nel semestre / n.177 interventi richiesti nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo							
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 (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		128 mattine e 25 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)	5canale		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 d ggi lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	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 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		5 giorni lavorativi	
	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		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.326 pratiche evase /n.326 pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti/ totale prestazioni erogate	20%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%		100% n.258 istanze concluse senza richiesta di integrazione / n.258 istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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

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 (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		128 mattine e 25 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		4 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		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	30 giorni lavorativi		5 giorni lavorativi	
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 lavorativi	
	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 lavorativi	
	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 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. 185 pratiche evase e n.5 piani redatti anni precedenti attivati a seguito di pronuncia giurisdizionali su n. 185 totale pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%		21% n.39 reclami accolti su n.185 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	20%		88% n.161 istanze concluse su n. 185 istanze pervenute	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 8: Centro Diurno per Anziani							
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 (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		128 mattine e 25 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		15 giorni lavorativi	
	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 lavorativi	
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		99 giornate e n.249 utenti coinvolti nel semestre	
	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.16 iniziative e n.242 utenti coinvolti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nel semestre / n. iniziative programmate	70%		100% n. 16 iniziative concluse/ n. 16 iniziative programmate	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 9: Accreditamento							
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 (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.127 mattine e n.26 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		30 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		5 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% n. 45 pratiche evase su n.45 pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione	n. controlli (a campione) relativi alla validità della documentazione	n. 20 controlli		n.347 controlli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione	n. interlocuzioni effettuate di varia natura con enti accREDITati e non / n.interlocuzioni richieste pervenute nel semestre	70%		100% n.949 interlocuzioni effettuate su n. 949 interlocuzioni richieste nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 10: Servizio Sociale di Comunità

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 (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		128 mattine e 25 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	
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		30 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	30 giorni		30 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 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 <u>progettazione di interventi</u>	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati nel semestre / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		94,92% n. 19435 valutazioni di interventi realizzati nel semestre su n. 20474 di valutazioni pervenute nel semestre	
	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.17806 colloqui e n.3190 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%		94,92% n. 19435 valutazioni di interventi conclusii nel semestre su n. 20474 di valutazioni pervenute nel semestre	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale							
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 (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.128 mattine e n.25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da parte dei cittadini	n.canali di accesso (sportello, mail, telefono)	3 canale		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 gioni		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 inteventi richiesti	70%		95,45% n. 420 interventi erogati su n. 440 interventi richiesti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali inteventi richiesti	70%		95,45% n. 420 interventi erogati su n. 440 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.150 utenti in carico cui si è concluso l'intervento	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 12: Mediazioni-Giustizia riparativa

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 (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.128 mattine e n.25 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	
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 lavorativi	
	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 lavorativi	
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 giustizia riparativa	30 incontri		n. 207 incontri finalizzati all'avvio di progetti di giustizia riparativa	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%		100% n.40 riunioni realizzate nel semestre con operatori su n. 10 richieste di riunioni pervenute e da programmare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	programmii di mediazione pervenute nel semestre / n. totali richieste di programmi di mediazione concluse nel semestre	30%		100% n.38 programmi di mediazione pervenuti nel semestre su n. 38 richieste di programmi di mediazione conclusi	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
SERVIZIO 13: Affidamento Familiare e Adozioni nazionali e internazionali							
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 (valore reso)	VERIFICA RISPETT 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		128 mattine e 25 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 lavorativi	
	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 lavorativi	
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		10 incontri	
	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. 974 colloqui realizzati su n.974 richieste di colloqui pervenute	
	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%		100% n. 24 valutazioni concluse su n.24 richieste	

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 14: Gestione Contabile Alloggi

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 mattina - 1 giorno pomeriggio		2 giorni mattina - 1 giorno pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	60 giorni		60 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	Conteggio del numero di giorni intercorrenti dalla presentazione del ricorso avverso i canoni richiesti alla risposta al reclamo.	45 giorni		45 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 giorno	3 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 necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	3 giorni	1 giorno	
	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 giorno	3 giorni	1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata su n. tot. istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		95%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		95%	



CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

SERVIZIO 15: Gestione Amministrativa Alloggi

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	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni mattina - 1 giorno pomeriggio		2 giorni mattina - 1 giorno pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)		5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempistica rilascio provvedimenti	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	90 giorni		90 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di ricorsi avverso esclusione dalla graduatoria	45gg		45gg	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web 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 giorno		1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web 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		1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno		1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		90%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	70%		100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		90%	



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

-  Sostanzialmente regolare, => standards 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.153**

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

dei 153 standards descritti nei 15 servizi descritti nella Carta:

-  n. 138 standards sono risultati completamente rispettati pari al 90,20%
-  n. 1 standards sono risultati parzialmente rispettati pari al 0,65%
-  n. 14 standards sono risultati non valutabili pari al 9,15%