



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
1° SEMESTRE 2022

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 1° SEMESTRE 2022

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 19: Mediazioni-Giustizia riparativa |
| Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale | SERVIZIO 20: Affidamento Familiare |
| SERVIZIO 3: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile | SERVIZIO 21: Adozioni Nazionali ed Internazionali |
| SERVIZIO 4: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università | SERVIZIO 22: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento |
| SERVIZIO 5: Città dei Ragazzi | SERVIZIO 23: Interventi di Tutela dei minori |
| SERVIZIO 6: Casa dei Diritti | SERVIZIO 24: Spazio Neutro |
| SERVIZIO 7: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) | SERVIZIO 25: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati |
| Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti | SERVIZIO 26: Alloggi ERP |
| Servizio 9: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo | Servizio 27: Sanatoria e contenzioso |
| Servizio 10: Progetti ex art.14 L.328/2000 | SERVIZIO 28: Contabilità |
| 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 | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 |
| | | | | (valore programmato) | | | |
| 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 | 124 mattine e 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 | 743 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 giorno | |
| | 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 | 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 | 1 giorni | 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 | 1 giorni | 5 giorni | 5 giorni | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre | 100% | | 100% 96698 /96698 | |
| | 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 | 34 unità organizzative | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute | 100% | | 100% 96698/96698 | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 0 giorni (il servizio si attiva su richiesta) | |
| | 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 | 10 pubblicazioni | |
| 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 | 5 giorni | |
| | 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 riguarda 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 | 0 | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore | 1 articolo | 5 articoli | 0 | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente | 10 | 100 | 10 avvisi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | da eliminare | |
| | 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% | | da eliminare | |
| 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 | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |
| 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 | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |
| 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 | da eliminare | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva | 1 determina | 3 determine | da eliminare | |
| | 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 | da eliminare | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
 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 | zero | |
| | 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 | Zero (in questo semestre non è stata svolta nessuna attività in merito al servizio; le attività sono iniziate il 1 Settembre 2022) | |
| 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 | zero | |
| | 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 | zero | |
| | 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 | zero | |
| 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 | zero | |
| | 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 | zero | |
| | 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 | zero | |
| 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 | zero | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute | 10 | 30 | zero | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. annuo di università coinvolte | 1 ateneo | 2 atenei | zero | |

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | apertura solo di mattina per 76 giorni e apertura contingentata su prenotazione | |
| | 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 | 0 pubblicazioni | |
| 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 | n.316 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 | |
| | Completezza | esautività della prestazione erogata | n. totale di fruitori nell'anno | 50 fruitori | 500 fruitori | n.695 totale fruitori suddivisi in n.379 accompagnatori e n.316 minori | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022 | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|--|----------------------|--------------------|--|----------------------------|
| 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 | 104 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.2300 comunicazioni telefoniche e n.1230 email e n.32 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 e n.178 utenti 5 giorni e n.512 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 | nessuna pubblicazione | |
| | 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 | nessuna pubblicazione | |
| | 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 | nessuna pubblicazione | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre | 50% | 100% | 92% n.640 valutazioni avviate su n.690 pervenute | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi | 50% | 100% | n.690 utenti presi in carico / n.350 inviati ad altri servizi | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno | 50% | 100% | 58% n.400 interventi conclusi / n.690 di richieste | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
 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 | 3 mattina e 1 pomeriggio | |
| | 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% | | 0 pubblicazioni | |
| 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 | 0 reclami | |
| 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 | 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 | 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% | | attivazione n.120 servizi di assistenza domiciliare | |
| | 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% | | attivazione n.120 servizi di assistenza domiciliare | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 150 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.119 interventi erogati/ n.119 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.32 valutazioni e consulenze effettuate/ n.32 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 | |
| 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.13 di richieste evase nel semestre/ n.13 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 | 32 utenti | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno | 90% | | 59% n.19 di interventi conclusi e archiviati/ n.32 interventi richiesti | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 77 mattine e 25 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.4800 informazioni erogate mediante i cinque canali (telefono, sportello, pec, mail e posta) | |
| 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 | n.1500 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito | |
| | 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 | | 0 reclami pervenuti | |
| 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% | 90% n.377 prestazioni erogate e n.132 richieste pervenute | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate | 40% | 50% | n.50 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale (dovuta alla mancanza di 2 automezzi guasti) | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute | 70% | 60% | 100% n.132 istanze concluse e n.0 istanze incomplete | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | 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 | 77 mattine e 25 pomeriggi | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 per presentare istanze e n.910 informazioni erogate mediante i 5 canali (telefono, mail, pec, sportello e posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | 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 | n.273 prestazioni erogate | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | 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 pervenuti | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | |
| | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | 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 | <i>Conformità</i> | 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.124 pratiche evase / n.124 istanze pervenute | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate | 40% | 50% | 59% n.74 reclami accolti su n.124 prestazioni erogate | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute | 70% | 60% | 40% n.50 istanze concluse/ n.124 istanze pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 100% n.74 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% | | 0 avvisi | |
| 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 | 120 giornate e 90 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 | 2 iniziative | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate | 70% | | 6 iniziative e 200 anziani coinvolti | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | 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 pomeriggio | 16 giorni mattina e 16 pomeriggi | 1 giorno a settimana nel semestre sarebbero 24gg mattina e 24gg pomeriggio |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 | 1380 mail | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | 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 | 2 pubblicazioni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 | 3 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | Tempi medi di risposta su reclamo | n. giorni di risposta | 15 giorni | 30 giorni | 30 giorni e 0 reclami | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | 0 informazioni pubblicate | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | 0 informazioni pubblicate | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | 0 informazioni pubblicate | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione | n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute | 70% | | 85% n.6 pratiche evase/ n.7 pratiche pervenute | |
| | <i>Affidabilità</i> | 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.56 controlli | |
| | <i>Compiutezza</i> | conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali | n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno | 70% | 100% | 85% n.6 istanze di accreditamento evase positivamente / n.7 pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 16 giorni mattina e 16 pomeriggi | |
| | 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 pubblicazioni | |
| 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 gg | |
| | 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 | 30 gg e 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 | 10 giorni | |
| | 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 | 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 | 8 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.8 pratiche evase / n.8 pratiche da evadere | |
| | Affidabilità | pertinenza ai requisiti richiesti | n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accreditamento / n. tot. istanze di accreditamento pervenute | 40% | 50% | 100% n.8 istanze aventi requisiti di ammissibilità all'accreditamento/ n.8 istanze di accreditamento pervenute | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente | 100% | | 100% n.8 istanze evase/ n.8 istanze pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | |
| | 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 pubblicazione/1 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% | | 34% n.4697 valutazioni di nuclei familiari effettuate / n.13541 richieste di valutazioni pervenute da effettuare | |
| | 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 | 11 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 | n.4697 utente ricevuti e n.628 utenti inviati ad altri servizi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | 3 giorni | |
| | 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 | 5 giorni e 0 email | |
| | 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. 5531 schede prima accoglienza | |
| | 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. 13123 colloqui informativi / n. 12569 colloqui filtro ed invio ad altri servizi | |
| | 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. 14165 cittadini ricevuti / n. 10804 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni e/o inviati ad altri servizi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 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 giorno | 30 giorni | 30 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 giorno | 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 e o reclami | |
| 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% | | 99% n. 5651/ n.5697 | |
| | 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. 20225 colloqui effettuati con utenza spontanea / n. 17515 colloqui 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% | | 96,5% n.9839 valutazioni e progettazioni concluse / n. 10190 valutazioni e progettazioni pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022 | | | | | | | |
|--|------------------------------------|---|---|----------------------------|------------------------------|--|----------------------------|
| 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 | 80 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 | 1500 email | |
| 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 giorno | 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 | 150 segnalazioni | |
| | 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 | 150 interventi di invio dell'utenza | |
| | 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 | 150 interventi conclusi nell'anno e n.150 utenti coinvolti negli interventi di emergenza | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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.850 informazioni fornite/ n.850 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 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 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% | | 82% n.321 interventi erogati / n.386 richieste di interventi 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.60 incontri | |
| | 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.133 utenti per i quali si è concluso l'intervento | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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.225 utenti ricevuti/ n.225 richieste di appuntamento pervenute | |
| | 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.2 pubblicazioni/n.2 tot informazioni da pubblicare | |
| 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 | | 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 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 | 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 | n.91 incontri | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare | 40% | 50% | 100% n.97 riunioni realizzate/ n.82 da programmare | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute | 70% | | 85% n.33 percorsi di mediazioni conclusi / n.40 richieste pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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% | | 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 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% | | 100,00% | |
| 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 | 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 | 15 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 | 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. 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 | |
| | 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 | 8 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 situazioni e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare | n. valutazioni di potenziali affidatari concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno | 80% | | 80,00% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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 | | 20 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 | 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 | 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 | 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 | 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 | |
| | 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 con 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% | non di competenza | |
| | 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% | | non di competenza | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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 | 435 utenti e 39 operatori | |
| | 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 | 1080 email; 160 telefonate e 72 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 | 30 giorni lavorativi | |
| | 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 | | 3 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 | 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 | 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 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% | | 100,00% | |
| | 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% | | 100,00% | |
| | 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% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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.40 richieste pervenute mensilmente al servizio | |
| | 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.190 | |
| 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 | 35 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 | 2 giorni | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria | 30 giorni | 90 giorni | 15 giorni | |
| Trasparenza | Responsabili | 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 | |
| | 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% | | 70% | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontri programmati | 50% | | 70% | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno | 60% | | 70% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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.280 nuclei e n.4 operatori | |
| | 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 | n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare | 80% | | 0 pubblicazioni | |
| 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 | n.3584 incontri | |
| | 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.3584 incontri /n.280 richieste | |
| | 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.550 minori in carico | |
| | 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.63 percorsi conclusi/ n.280 richieste pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022

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 | | 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 | | 3 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 | | 7 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 Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | numero giorni di apertura settimanale | 3 giorni | | 3 giorni | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 (sportello, fax, pec, mail, posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempi di risposta alle richieste di provvedimento | n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta | 30 giorni | | 30 giorni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 m. vis telematica – 20 m. presso gli uffici | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 30 giorni | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute | 50% | | 50% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo | 50% | | 50% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n.istanze evase / n. istanze pervenute | 100% | | 100% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | numero giorni di apertura settimanale | 3 giorni | | 3 giorni | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 (sportello, fax, pec, mail, posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempi di risposta per il rilascio del provvedimento | numero giorni per la risposta | 30 giorni | | 30 giorni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di risposta per il rilascio delle informazioni | n. giorni in media per il rilascio delle informazioni | 10 giorni | | 10 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 30 giorni | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | Numero pratiche evase conformemente alla richiesta | 80% | | 80% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate | 80% | | 80% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | Istanze evase/Istanze pervenute | 80% | | 80% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | numero giorni di apertura settimanale | 2 giorni | | 2 giorni | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 | <i>Tempi medi di rilascio</i> | Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento | n. giorni in media per il rilascio del provvedimento | 30 giorni | | 20 giorni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di risposta per il rilascio delle informazioni | n. giorni in media per il rilascio delle informazioni | 10 giorni | | 5 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 20 giorni | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | Numero pratiche evase conformemente alla richiesta | 100% | | 100% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate | 90% | | 90% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | Istanze evase/Istanze pervenute | 80% | | 80% | |

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

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.

 **Standards di qualità monitorati => n. 313**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**
1° semestre 2022 :

dei 313 standards di qualità riferiti ai 5 Servizi descritti nella Carta:

| | | | |
|---|--------|---|--------|
|  | n. 272 | standards sono stati completamente rispettati | 86,90% |
|  | n. 5 | standards sono stati parzialmente rispettati pa | 1,60% |
|  | n. 1 | standards sono non rispettati pari al | 0,32% |
|  | n. 35 | standards sono non valutabili pari al | 11,18% |



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
2° SEMESTRE 2022

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa 2° SEMESTRE 2022

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 19: Mediazioni-Giustizia riparativa |
| Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale | SERVIZIO 20: Affidamento Familiare |
| SERVIZIO 3: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile | SERVIZIO 21: Adozioni Nazionali ed Internazionali |
| SERVIZIO 4: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università | SERVIZIO 22: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento |
| SERVIZIO 5: Città dei Ragazzi | SERVIZIO 23: Interventi di Tutela dei minori |
| SERVIZIO 6: Casa dei Diritti | SERVIZIO 24: Spazio Neutro |
| SERVIZIO 7: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) | SERVIZIO 25: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati |
| Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti | SERVIZIO 26: Alloggi ERP |
| Servizio 9: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo | Servizio 27: Sanatoria e contenzioso |
| Servizio 10: Progetti ex art.14 L.328/2000 | SERVIZIO 28: Contabilità |
| SERVIZIO 11: Centro Diurno per Anziani | |
| SERVIZIO 12: Accredimento Servizi non Residenziali | |
| SERVIZIO 13: Accredimento 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 | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 |
|--------------------------------|------------------------------------|--|--|-------------------------------|---------------------------------|--------------------------|-------------------|
| | | | | (valore programmato) | | (valore reso) | STANDARD |
| 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 | 454 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 giorno | |
| | 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.3475/n.3475 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.698/n.698 100% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
Servizio 2: Pubblicazione 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 | 0 giorni (il servizio si attiva su richiesta) | |
| | 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 | 12 pubblicazioni | |
| 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 | 5 giorni | |
| | 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 | 1 | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore | 1 articolo | 5 articoli | 0 | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente | 10 | 100 | 10 avvisi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | 1 giorno la settimana a seguito del trasferimento in altra unità organizzativa | |
| | 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 | 0 comunicazioni | |
| 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 - 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 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 | 12 supervisori | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute | 10 | 30 | 55 studenti | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. annuo di università coinvolte | 1 ateneo | 2 atenei | 2 atenei | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 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 | 135 giorni | |
| | 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 | 0 | |
| 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 | n.1559 | |
| | 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 | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. totale di fruitori nell'anno | 50 fruitori | 500 fruitori | n.3135 | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 | 5 giorni mattina - 126 gg ricevimento reso | |
| | 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.2200 telefonate, n.1250 mail, n.37 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.180 utenti - 5 giotni n.210 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 | nessun reclamo | |
| 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 | nessuna pubblicazione | |
| | 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 | nessuna pubblicazione | |
| | 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 | nessuna pubblicazione | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione erogata | n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre | 50% | 100% | 90% n.585 valutazioni avviate su n.650 richieste | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi | 50% | 100% | 25% circa - n.160 utenti inviati su n.650 presi in carico | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno | 50% | 100% | 60% . N.390 interventi conclusi su 650 richieste | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 | 3 mattine e 1 pomeriggio | |
| | 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% | | 0 pubblicazioni | |
| 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 | 0 reclami | |
| 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 | 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 | 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% | | n. 120 pratiche evase rispetto a 120 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% | | n.240 concluse nell'anno su n.240 pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | 122 gg.compresi di 25gg di Apertura pomeridiana | |
| | 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.92 interventi erogati/n.92 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.43 valutazioni e consulenze effettuate /n43 valutazioni e consulenze effettuate | |
| | 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 | |
| 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.12 di richieste evase nel semestre /n.12 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 | 43 utenti | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno | 90% | | 60% n.26 di interventi conclusi e archiviati/ n.43 richiesti | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|---|---|---|----------------------------|
| 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 | 77 mattine e 25 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.4800 informazioni erogate mediante i cinque canali (telefono, sportello,pec, mail e posta) | |
| 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 | 20 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 | n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 0 reclami | |
| 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% | 70% n.168 pratiche evase su n.240 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 aspettazione del servizio per terapia ambulatoriale (mancanza di 2 automezzi guasti) | |
| | Compiutezza | esautività della prestazione erogata | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute | 70% | 60% | 100% n.240 istanze concluse, n.0 istanze incomplete | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 | <i>Accessibilità fisica</i> | 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 | 72 mattine e 25 pomeriggi | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 per presentare istanze e n.1200 informazioni erogate mediante i 5 canali (telefono, mail, pec, sportello e posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | 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 | n.42 prestazioni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | 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 | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | |
| | <i>Eventuali spese a carico dell'utente</i> | 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 | <i>Conformità</i> | 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.214 pratiche evase / n.214 istanze pervenute | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate | 40% | 50% | 41% n.90 reclami accolti su n.214 prestazioni erogate | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute | 70% | 60% | 60% n.128 istanze concluse/n.214 istanze pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | <i>Accessibilità fisica</i> | 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 | 100% n.74 giorni di ricevimento | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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% | | 0 avvisi | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale | n. giorni per rilasciare informazioni | 1 giorno | 5 giorni | 1 giorno | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni lavorativi | | 0 reclami | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | 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 | 120 giornate e 90 anziani coinvolti | |
| | <i>Affidabilità</i> | 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 | 2 iniziative | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate | 70% | | 6 iniziative e 200 anziani coinvolti | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 1 giorno alla settimana di pomeriggio | 100% 27 giorni mattina e 27 pomeriggi | |
| | 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 | 1290 mail | |
| 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 - 2 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 | 3 giorni | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | Tempi medi di risposta su reclamo | n. giorni di risposta | 15 giorni | 30 giorni | 30 giorni 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 necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune | 1 giorno | 5 giorni | 5 giorni - 0 informazioni pubblicate | |
| | 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 | 1 giorno - 0 informazioni pubblicate | |
| | 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 | 1 giorno - 0 informazioni pubblicate | |
| Efficacia | Conformità | regolarità della prestazione | n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute | 70% | | 100% n.11 pratiche evase /n.11 pratiche 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.41 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% | 78% n.15 istanze di accreditamento concluse positivamente / n.19 totali pervenute nell'anno | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

SERVIZIO 13: Accreditamento 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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana | 3 giorni mattina | 3 giorni mattina e 1 pomeriggio | 100% 76 giorni mattina e 27 pomeriggi | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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% | 2 pubblicazioni effettuate / n.2 richieste da effettuare | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta | 15 giorni | 30 gg | 30 giorni e 0 reclami | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | |
| Efficacia | <i>Conformità</i> | 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.15 pratiche evase ; n.12 enti accreditati / n.15 pratiche da evadere n.12 enti da accreditare | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza ai requisiti richiesti | n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO / n. tot. istanze di accREDITAMENTO pervenute | 40% | 50% | 80% n.12 istanze aventi requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO/ n.15 istanze di accREDITAMENTO | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente | 100% | | 100 % n.22 istanze evase su n.22 pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 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 | |
| | 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% | 0 avvisi pubblicati/ 0 avvisi 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% 3435 valutazioni di nuclei familiari effettuate/ 17.241 richieste di valutazione pervenute da effettuare | |
| | 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 | n.21 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 | 3435 utenti ricevuti annualmente e n. 430 utenti inviati ad altri servizi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2022
 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 giorno | 2 giorni | 4 giorni settimanali di ricevimento dell'utenza | |
| | 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.2288 schede di prima accoglienza | |
| | 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.6123 colloqui informativi e n.2752 colloqui filtro per invio | |
| | 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.11423 totale cittadini ricevuti / n.7213 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni e/o inviati ad altri servizi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 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 mattina e 1 giorno settimanale 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 giorno | 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 giorno | 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% | | 99% n. 3305 valutazioni effettuate su n. 3351 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.10623 colloqui effettuati con utenza spontanea / n.3306 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.8429 valutazioni e n.8249 concluse nell'anno / n. 16679 totali pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | <i>Accessibilità fisica</i> | 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 | n.75 richieste di intervento di emergenza sociale | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 | n.1498 e-mail | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria alla realizzazione dell'intervento in regime di | n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza | 1 giorno | 2 giorni | 2 giorni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | 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 | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | 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 | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociali | 50 segnalazioni | 100 segnalazioni | n.140 segnalazioni ricevute | |
| | <i>Affidabilità</i> | 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.140 interventi | |
| | <i>Compiutezza</i> | 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.140 interventi conclusi | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|----------------------|---|---|----------------------------|
| 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% | n.800 informazioni fornite su n.800 richieste di informazioni 100% | |
| 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% | | 86% n.342 interventi erogati su n.394 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.70 partecipazioni ad incontri | |
| | 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.134 utenti su cui si è concluso l'intervento | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 | | | | | | | |
|---|------------------------------------|--|---|----------------------|-----------------------|---|-------------------------------|
| 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.925 utenti ricevuti/ n.925 richieste di appuntamento pervenute | |
| | 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% | | 0 | |
| 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 | | 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 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 | 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 | n. 349 incontri | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare | 40% | 50% | 100% n. 74 riunioni realizzate/ n. 74 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. 49 percorsi di mediazione conclusi / n. 70 richieste pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 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% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 ed 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. 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% | NON DI COMPETENZA | |
| | Compiutezza | esattività 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% | | NON DI COMPETENZA | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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 | 430 utenti e 44 operatori | |
| | 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 | 1200 e-mail 2500 telefonate 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 | 30 giorni lavorativi | |
| | 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 | | 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 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% | | 80,00% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
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. 48 richieste pervenute mensilmente al servizio | |
| | 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. 223 | |
| 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 | n. 40 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 | n. 3 giorni | |
| | Tempi medi di risposta su reclamo | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio | n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria | 30 giorni | 90 giorni | n. 20 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 | n. 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 | n. 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 | n. 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% | | 75% | |
| | Affidabilità | pertinenza della prestazione erogata | n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontri programmati | 50% | | 70% | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno | 60% | | 70% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

| TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022 | | | | | | | |
|--|------------------------------------|--|---|---------------------------|----------------------------|---|----------------------------|
| 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.427 nuclei e 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% | | 0 pubblicazioni | |
| 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 | n.5124 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.5124 incontri effettuati / n. 427 richieste | |
| | 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.462 minori | |
| | Compiutezza | esautività 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.82 / 427 richieste pervenute | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022
 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 (sportello, fax, pec, mail,posta) | |
| 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% | | 80% | |
| | Compiutezza | esaustività della prestazione erogata | alloggi disponibili/alloggi assegnati | 80% | | 80% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 (sportello, fax, pec, mail, posta) | |
| 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 m. via telematica - 20 m. 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% | | 60% | |
| | 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% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | numero giorni di apertura settimanale | 3 giorni | | 3 giorni | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 (sportello, fax, pec, mail, posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | tempi di risposta per il rilascio del provvedimento | numero giorni per la risposta | 30 giorni | | 28 giorni | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di risposta per il rilascio delle informazioni | n. giorni in media per il rilascio delle informazioni | 10 giorni | | 10 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 28 giorni | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | Numero pratiche evase conformemente alla richiesta | 80% | | 85% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate | 80% | | 80% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | Istanze evase/Istanze pervenute | 80% | | 80% | |

Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2022

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 | <i>Accessibilità fisica</i> | accesso alla sede dell'ufficio | numero giorni di apertura settimanale | 2 giorni | | 3 giorni | |
| | <i>Accessibilità multicanale</i> | 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 (sportello, fax, pec, mail,posta) | |
| Tempestività | <i>Tempi medi di rilascio</i> | Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento | n. giorni in media per il rilascio del provvedimento | 30 giorni | | | |
| | <i>Tempi medi di rilascio multicanale</i> | tempi di risposta per il rilascio delle informazioni | n. giorni in media per il rilascio delle informazioni | 10 giorni | | 10 giorni | |
| | <i>Tempi medi di risposta su reclamo</i> | giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta | numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti | 30 giorni | | 28 giorni | |
| Trasparenza | <i>Responsabili</i> | 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 | |
| | <i>Procedure di contatto</i> | 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 | |
| | <i>Tempistiche di risposta</i> | 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 | <i>Conformità</i> | regolarità della prestazione erogata | Numero pratiche evase conformemente alla richiesta | 100% | | 100% | |
| | <i>Affidabilità</i> | pertinenza della prestazione erogata | Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate | 90% | | 90% | |
| | <i>Compiutezza</i> | esaustività della prestazione erogata | Istanze evase/Istanze pervenute | 90% | | 90% | |

Carta dei Servizi all'Ambiente e al Verde
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - 1° SEMESTRE 2022

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.

+ Standards di qualità monitorati => n. 313

+ Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:
2° semestre 2022 :

| | | |
|--|---|--------|
| | n. 281 Standards sono risultati completamente raggiunti pari al | 89,78% |
| | n. 9 Standards sono risultati parzialmente raggiunti pari al | 2,88% |
| | n. 2 Standards sono risultati non raggiunti pari al | 0,64% |
| | n. 21 Standards sono risultati non valutabili pari al | 6,71% |