



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2024



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2024

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2025
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2024

AREA TEMATICA 1: Igiene e Sanità

1. *SERVIZIO Rilascio Certificati di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa ai cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo*
2. *SERVIZIO Rilascio Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.*
3. *SERVIZIO Albo Comunale Enti Privati di Assistenza (EPA)*

AREA TEMATICA 2: Diritti degli animali

1. *Servizio Adozioni cani prelevati sul territorio e ricoverati presso canile municipale*
2. *Servizio smarrimenti/ritrovamenti*

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
	nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2024*

AREA TEMATICA 1: Igiene e Sanità

1.SERVIZIO Rilascio Certificati di conformità igienico sanitaria e di idoneità abitativa ai cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
questionario cartaceo	2024	50	Accessibilità	Orari di apertura	abbastanza soddisfatto
				Accessibilità fisica dei locali	abbastanza soddisfatto
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	abbastanza soddisfatto
			Tempestività	tempi medi di rilascio	molto soddisfatto
				tempi medi di rilascio inform.	molto soddisfatto
				tempi medi di risposta su reclamo	nessun reclamo
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	molto soddisfatto
				Disponibilità modulistica	molto soddisfatto
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	molto soddisfatto
			Efficacia	Conformità	molto soddisfatto
				Affidabilità	molto soddisfatto
				Compiutezza	molto soddisfatto



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

AREA TEMATICA 1: Igiene e Sanità

2.SERVIZIO Rilascio Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

3.SERVIZIO Albo Comunale Enti Privati di Assistenza (EPA)

AREA TEMATICA 2: Diritti degli animali

1. Servizio Adozioni cani prelevati sul territorio e ricoverati presso canile municipale

2. Servizio smarrimenti/ritrovamenti

Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Nessuna indagine di customer satisfaction	Anno 2024		Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	
				tempi medi di rilascio inform.	
		tempi medi di risposta su reclamo			
		Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile		
			Disponibilità modulistica		
			Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)		



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2025

Area Tematica 1 - SERVIZIO 1 Certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per aggiornanti di lungo periodo

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli attuali standard descritti nella Carta dei Servizi. Il personale preposto al servizio elabora e consegna agli interessati i certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria, fornisce informazioni all'utenza e facilita i contatti con le altre istituzioni (Questura, Prefettura). Vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia, la disponibilità del personale e il tempo impiegato per concludere la pratica.
MIGLIORAMENTO	E' stato definito il procedimento propedeutico al rilascio dei certificati di idoneità abitativa, che è uno dei requisiti previsti per il soggiorno dei cittadini extracomunitari in Italia. Collaborazione con i CAF ai quali il cittadino straniero si rivolge per avere un supporto nell'espletamento della pratica finalizzata al rilascio del permesso di soggiorno o per il ricongiungimento dei propri familiari e per il contratto di soggiorno per lavoro subordinato.
AZIONI CORRETTIVE	

Area Tematica 1 - SERVIZIO 2 Rilascio Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Gli utenti apprezzano la cortesia, la competenza del personale e il tempo per concludere la pratica. Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	Sono stati migliorati i canali di accesso al servizio attraverso comunicazioni tramite posta elettronica.
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Area Tematica 1 – Servizio 3 Albo Comunale Enti Privati di Assistenza (EPA)

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

Area Tematica 2 - Servizio Adozioni cani prelevati sul territorio e ricoverati presso canile municipale e Servizio smarrimenti/ritrovamenti

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi. L'attività dell'Ufficio Benessere Animale si sostanzia nella cura e mantenimento dei gatti e dei cani distribuiti tra il canile e mattatoio, e promuovere l'adozione degli animali. Ulteriore attività è il recupero di animali vaganti e/o incidentati, che vengono prima visitati dal personale veterinario e poi ricoverati oppure restituiti ai proprietari.
MIGLIORAMENTO	Promuovere e incentivare le adozioni dei cani presenti al canile municipale anche presso privati di altri Comuni, grazie alla collaborazione con le Associazioni Animaliste che operano sul territorio comunale.
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2025

1. *SERVIZIO Certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per aggiornanti di lungo periodo*
2. *SERVIZIO Rilascio Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.*
3. *SERVIZIO Albo Comunale Enti Privati di Assistenza (EPA)*

Piano di miglioramento degli Standard

4. *SERVIZIO Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il Canile Comunale*

Piano di miglioramento degli Standard
Sensibilizzare e promuovere le adozioni dei cani presenti al canile municipale e presso le strutture associate. Con la procedura di adozione online l'utente può collegarsi al sito istituzionale del comune alla sezione "canile municipale", ed effettuare la prenotazione per l'adozione di un animale presente al canile municipale. Il sistema operativo/gestionale consente la tracciabilità degli ingressi, la movimentazione degli animali ospitati presso il canile municipale, il monitoraggio delle operazioni effettuate su ogni singolo animale.

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

1. Area Tematica 1 e 2 – Tutti i servizi

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni