



**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**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

**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

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

**AREA TEMATICA 1**

- Servizio 1 Affidamento Familiare
- Servizio 2 Interventi per persone con disabilità

**AREA TEMATICA 2**

- Servizio 1 Gestione Contabile Alloggi
- Servizio 2 Gestione amministrativa alloggi

**AREA TEMATICA 1 – SERVIZIO 1 AFFIDAMENTO FAMILIARE**

| n. reclami<br>pervenuti | Descrizione reclamo | Data<br>ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione<br>correttiva | Data<br>risposta | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|
| 0                       | Nessun reclamo      |                   |                                                         |                  |                                                        |



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**AREA TEMATICA 1 – SERVIZIO 2 INTERVENTI PER PERSONE CON DISABILITÀ'**

| n. reclami<br>pervenuti | Descrizione reclamo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Data<br>ricezione                 | Risoluzione adottata/o proposta di azione<br>correttiva                                                                       | Data<br>risposta                    | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 46                      | I reclami pervenuti nell'anno 2024 sono stati relativi al servizio trasporto alunni con disabilità per la frequenza c/o scuole fino al grado di secondaria di primo grado per l'anno scolastico 2024/25. Le lamentele sono stati all'inizio dell'anno scolastico, inerenti al ritardo da parte delle cooperative accreditate con il comune nel prelevare ed accompagnare gli alunni da casa a scuola e viceversa. | dal<br>15/09/24<br>al<br>18/10/24 | Si è provveduto al cambio dell'Ente accreditato.                                                                              | 05/11/2024                          | mail - pec - telefono                                  |
| 16                      | Reclami dovuti all'attivazione in tempi brevi del servizio trasporto delle persone affette con disabilità per terapia riabilitativa c/o i centri convenzionati con l'ASP (trasporta c/o l'ospedale Buccheri La Ferla                                                                                                                                                                                              | durante<br>tutto<br>l'anno        | Il servizio è stato attivato non appena l'U.O. è riuscita a organizzarlo con i mezzi e il personale in dotazione all'ufficio. | di volta in<br>volta è<br>immediata | mail - pec - telefono                                  |
| 178                     | Reclami per<br>- ritardi dovuti alla mancata convocazione per essere sottoposti a visita c/o l'UVM del Distretto Socio Sanitario 42;<br>- ritardi nell'attivazione del Piano Personalizzato da parte del comune.                                                                                                                                                                                                  | durante<br>tutto<br>l'anno        | Spiegando agli utenti le motivazione dei ritardi                                                                              | di volta in<br>volta è<br>immediata | mail - pec - telefono                                  |

**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

**AREA TEMATICA 2 – SERVIZIO 1 GESTIONE CONTABILE ALLOGGI**

**AREA TEMATICA 2 - SERVIZIO 2 GESTIONE AMMINISTRATIVA ALLOGGI**

| n. reclami<br>pervenuti | Descrizione reclamo | Data<br>ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione<br>correttiva | Data<br>risposta | Canale utilizzato<br>(lettera, fax, mail, telefono...) |
|-------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------|
| 0                       | Nessun reclamo      |                   |                                                         |                  |                                                        |

**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

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

**AREA TEMATICA 1 SERVIZIO 1 AFFIDAMENTO FAMILIARE**

| 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| QUESTIONARI CARTACEI E Google moduli                                                                                                        | 12 mesi 2024                            | n. 35 questionari distribuiti e resituiti | Accessibilità                     | Orari di apertura                                             | MOLTO SODDISFATTO                                  |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           | Tempestività                      | tempi medi di rilascio                                        | NON RILEVATO                                       |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | NON RILEVATO                                       |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Disponibilità modulistica                                     | OTTIMO                                             |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | OTTIMO                                             |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           | Efficacia                         | Correttezza informazioni sul responsabile                     | MOLTO SODDISFATTO                                  |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Disponibilità modulistica                                     |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |                                           |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) |                                                    |



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|

**AREA TEMATICA 1 SERVIZIO 2 INTERVENTI PER PERSONE CON DISABILITÀ'**

| 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Somministrazione telefonica all'utenza di due questionari di gradimento: sul Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili Gravi (SAD H) dal 02/01/2024 al 30/06/2024; sul Servizio Trasporto scuolabus alunni con disabilità dal 01/07/2024 al 31/12/2024 | dal 02/01/2024 al 30/06/2024;<br>dal 01/07/2024 al 31/12/2024 | 67       | Accessibilità                     | Orari di apertura                                             | molto soddisfatto                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Accessibilità fisica dei locali                               | molto soddisfatto                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)               | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               | 235      | Tempestività                      | tempi medi di rilascio                                        | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | tempi medi di rilascio inform.                                | molto soddisfatto                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | tempi medi di risposta su reclamo                             |                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          | Trasparenza                       | Correttezza informazioni sul responsabile                     | molto soddisfatto                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Disponibilità modulistica                                     | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | molto soddisfatto                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          | Efficacia                         | Conformità                                                    | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Affidabilità                                                  | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   | Compiutezza                                                   | abbastanza soddisfatto                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                               |          |                                   |                                                               |                                                    |

**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**AREA TEMATICA 2**

**SERVIZIO 1 GESTIONE CONTABILE ALLOGGI**

**SERVIZIO 2 GESTIONE AMMINISTRATIVA ALLOGGI**

| 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                                                                                                                |                                         |          | 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) |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |          |                                   |                                                               |                                                    |
|                                                                                                                                             |                                         |          | 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

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

### AREA TEMATICA 1 SERVIZIO 1 AFFIDAMENTO FAMILIARE

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MANTENIMENTO</b>                                                  | MANTENIMENTO E CONSERVAZIONE DEI LOCALI SITI IN PIAZZA DEL NOVIZIATO 20/a ADEGUATI ALLA TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ SVOLTA E UTENZA ACCOLTA. |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>                                                 | AUMENTO NUMERO DI QUESTIONARI SOMMINISTRATI                                                                                            |
| <b>AZIONI CORRETTIVE</b>                                             | AGGIORNAMENTO E INFORMATIZZAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO INTEGRANDO GLI INDICATORI NON RILEVATI NEL CORSO DELL'ANNO 2024            |

| Piano di miglioramento degli Standard                                                                                                                                    |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 1- CREAZIONE NUOVO GOOGLE MODULI -2 CARTELLONISTICA CON INVITO A PARTECIPARE AL SONDAGGIO 3- INVITO A PARTECIPARE ALL'INDAGINE AL TERMINE DI INCONTRI PUBBLICI /PLENARIE |  |

**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**AREA TEMATICA 1 SERVIZIO 2 INTERVENTI PER PERSONE CON DISABILITÀ**

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MANTENIMENTO</b>                                                  | E' stato somministrato agli utenti, familiari e/o caregiver delle persone con disabilità grave e degli alunni con disabilità, un questionario di gradimento sui servizi erogati tramite gli enti accreditati.<br>Ne è risultato un parere abbastanza soddisfacente sulla qualità del servizio fornito, si specifica altresì che da parte degli utenti è stato valutato che il servizio ha contribuito a migliorare la qualità della loro vita familiare. |
| <b>MIGLIORAMENTO</b>                                                 | Continuare a garantire la stessa qualità dei servizi in termini di efficacia ed efficienza.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>AZIONI<br/>CORRETTIVE</b>                                         | Monitoraggio quotidiano dei servizi erogati onde evitare eventuali disservizi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Piano di miglioramento degli Standard |
|---------------------------------------|
| Monitoraggio                          |



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**AREA TEMATICA 2**

- 1. SERVIZIO 1 GESTIONE CONTABILE ALLOGGI**
- 2. SERVIZIO GESTIONE AMMINISTRATIVA ALLOGGI**

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

| Piano di miglioramento degli Standard |
|---------------------------------------|
|                                       |



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

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

**AREA TEMATICA - AREA TEMATICA 2 – Tutti i servizi**

| Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i> |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?</b>                                | NO |
| <b>se SI<br/>indicare per quali SERVIZI descritti<br/>nella Carta è stata condotta</b>        |    |
| <b>descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE</b>                                                    |    |
| <b>descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE</b>                                                    |    |
| Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni    |    |
|                                                                                               |    |

