



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2019

Servizi mappati nella Carta n.39

- Servizio 1 Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi
- Servizio 2 Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale
- Servizio 3 Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42
- Servizio 4 Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale
- Servizio 5 Città dei Ragazzi
- Servizio 6 Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e di Assistenza Domiciliare (SAD)
- Servizio 7 Bonus Socio Sanitario
- Servizio 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
- Servizio 9 Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)
- Servizio 10 Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo
- Servizio 11 Contrassegni di parcheggio per disabili
- Servizio 12 Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima residenti nel Comune di Palermo

- Servizio 13 Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi
- Servizio 14 Progetti ex art.14 L.328/2000
- Servizio 15 Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili
- Servizio 16 Centro Diurno per Anziani
- Servizio 17 Assistenza Economica Straordinaria per spese sanitarie fuori comune
- Servizio 18 Assistenza Economica
- Servizio 19 Reddito di Inclusione (R.E.I.)
- Servizio 20 Front Office - Sportelli di Cittadinanza (Segretariato Sociale)
- Servizio 21 Servizio Sociale di Comunità
- Servizio 22 Emergenze Sociali
- Servizio 23 Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale
- Servizio 24 Disagio Scolastico
- Servizio 25 Mediazioni – Giustizia Riparativa
- Servizio 26 Affidamento Familiare
- Servizio 27 Adozioni Nazionali ed Internazionali
- Servizio 28 Interventi contro l'Abuso ed il Maltrattamento di Minori
- Servizio 29 Interventi per Minori su mandato delle Autorità Giudiziarie
- Servizio 30 Spazio Neutro
- Servizio 31 Bonus Figlio

Servizi inseriti nel 2° semestre:

- Servizio 32 Accreditamento Servizi Residenziali per Minori
- Servizio 33 Emergenza Abitativa
- Servizio 34 Contributi per Disagio Alloggiativo, Morosità Incolpevole e Integrazione all'Affitto
- Servizio 35 Gestione ERP
- Servizio 36 Accreditamento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed Anziani
- Servizio 37 Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine
- Servizio 38: Sanatoria e Contenzioso
- Servizio 39: Contabilità



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	100% 126 giorni di mattina e 25 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	100% 400 cittadini/utenti e 400 informazioni rilasciate allo sportello	
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	2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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 Organizzative	1 giorno	3 giorni	2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre	100%	100%	100% n. 24.426 richieste protocollate/su n. 24.426 pervenute	
	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	n. 4 servizi e n. 39 unità organizzative	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute		100%	100% n. 24.426 richieste evase nel semestre /su n. 24.426 pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	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	100% n. 25 informazioni pubblicate/ n. 25 pervenute da pubblicare	
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 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami dalla data di ricezione	5 giorni	15 giorni	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, U.O. 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	10 pagine	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore	1 articolo	5 articoli	7 articoli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	100% 25 pubblicazioni nel semestre/ 25 richieste di pubblicazione pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 3: Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 più 1 giorno di pomeriggio	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione all'interno del portale del settore delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite	1 scheda	5 schede	1 scheda	
Tempestività	<i>Tempi medi di pubblicazione</i>	pubblicazione delle schede s all'interno del portale del settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda alla pubblicazione	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempi medi di acquisizione</i>	giorni per l'acquisizione delle schede	giorni in media per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni	5 giorni	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	giorni in media necessari per l'aggiornamento delle informazioni sui due canali	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	giorni in media necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	1 aggiornamento	5 aggiornamenti	1 aggiornamento	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. risorse (enti e associazioni) censite ed inserite nel database risorse sul portale del settore	1 risorsa	5 risorse	1 risorsa censita	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di pubblicazioni schede enti, servizi e prestazioni effettuate complessivamente nell'anno	10	20	1 nel semestre	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

SERVIZIO 4: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 pomer.	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	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%		100% n. 4 avvisi, n. 6 progetti, n. 2 graduatorie, n. 1 calendario, n. 56 email	
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	4 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	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	5 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 giorno	5 giorni	1 giorno	
	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 giorno	5 giorni	1 giorno	
	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 giorno	5 giorni	1 giorno	
	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	1 giorno	
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	n. tot. 624 istanze pervenute ed istruite: 519 (83,17%,) valutate positivamente; 19 (3,04%), da integrare con ulteriore documentaz; 84 (13,46%) valutate negativam. escluse	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine	1 determina approvata nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 5: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	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	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e-mail effettuate	10	30	10	
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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	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 in media 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 in media 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 in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

SERVIZIO 5: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisor disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisor e 5 sedi disponibili	15 supervisor e 10 sedi disponibili	29 supervisor (14 LUMSA e 15 UNIPA) e 19 sedi di tirocinio (di cui 9 sedi LUMSA e 10 sedi UNIPA)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	39 tirocinanti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	2 atenei	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 6: Città dei Ragazzi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 solo di mattina n. giorni festivi in media con apertura al pubblico solo di mattina.	5 giorni feriali settimana solo di mattina	5 giorni feriali settimana solo di mattina 1 giorno festivo alla settimana solo di mattina	117 giorni feriali solo di mattina (93%) 22 giorni festivi solo di mattina (85%) Dal 18 al 30 Giugno apertura intera giornata feriale per un totale di numero 10 giornate feriali più numero 2 mezze giornate festive oltre lo standard	
	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	n. 2	
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. 917	
	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. gg. in media per l'invio di mail informative	1 giorno	5 giorni	100%	Il valore reso non è coerente con la formula indicatore e gli standards programmati
	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	
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%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5 reclami	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di fruitori della struttura calcolati annualmente	50 fruitori	500 fruitori	917 nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 7: Casa dei Diritti

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	60 giorni di ricevimento (2 giorni a settimana)+ 30 giorni di ricevimento oltre lo standard	
	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. 720 telefonate n. 238 e-mail n. 0 pubblicazioni su portale	
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	1 giorno 20 utenti	5 giorni 40 utenti	n. 78 utenti risposta in 1 giorno n. 92 utenti risposta in 5 giorni	
	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	n. 2 gg	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	n.0 reclami pervenuti	
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	n. 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. 0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione nel 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	n. 0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%	100%	97% n. 165 valutazioni - n. 170 richieste	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi	50%	100%	97% (n. 165 utenti presi in carico) 62% (n. 102 inviati ad altri servizi)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno	50%	100%	97% n. 165 conclusi nel semestre su n. 170 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 8: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi (il servizio ha ricevuto per 3 giorni di mattina e 1 pomeriggio ed è disponibile a ricevere l'utenza che si presenta oltre i giorni stabiliti)	
	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	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
Tempestività	Tempi medi di rilascio	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	1 giorno	15gg	15gg	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio 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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. gg. necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% 22 pratiche ADI evase su 22 pervenute; n. 72 pratiche SAD evase su 72 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		100% 94 istanze concluse nel semestre / 94 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019							
Servizio 9: Bonus Socio Sanitario							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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 agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina	0 attività di ricevimento	<p>NELL'ANNO 2019 NON SONO STATE REGISTRATE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E NON VI E' STATA EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO</p> <p>(LE ULTIME LIQUIDAZIONI RISALGONO AL 2016, CON AVVISO PUBBLICATO SUL SITO DEL COMUNE IL 28/10/2016. DA ALLORA IL DIPARTIMENTO REGIONALE DELLA FAMIGLIA E DELLE POLITICHE SOCIALI, NON HA PIU' EROGATO FINANZIMENTI E NON RISULTANO NUOVI STANZIAMENTI DOPO IL 2018.)</p>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito o invio email relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni, n. e-mail alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione	100%	90%	0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circoscrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio. L'erogazione dei servizi è subordinata ai trasferimenti di fondi regionali	n. giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circoscrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio	10 gg	60 gg	0 attività istruttoria	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	0	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	0	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento/ numero totale di pratiche da evadere	80%	80%	0 pratiche evase/0 pratiche da evadere	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale reclami pervenuti	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	50%		0 istanze	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizi 10: 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

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	100% 126 mattine e 25 pomeriggi	
	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% 137 interventi di informazione erogati / 137 richieste pervenute nel semestre	
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% 41 valutazioni e consulenze effettuate /41 richieste pervenute nel semestre	
	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	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento 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 necessari per l'aggiornamento 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 necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
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 % 41 richieste evase / 48 richieste pervenute (di cui n. 7 dell'anno 2018)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso la presa in carico di utenti in Amministrazione di Sostegno	n. utenti, in amministrazione di sostegno, in carico nel semestre	50 utenti	100 utenti	48 utenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. richieste di intervento pervenute nell'anno	90%		100% n. 41 conclusi nel semestre /su n. 41 richieste di intervento pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019							
Servizio 11: Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	0 GIORNATE DI RICEVIMENTO PUBBLICO	<p>NELL'ANNO 2019 NON SONO STATE REGISTRATE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE E NON VI E' STATA EROGAZIONE DEL CONTRIBUTO</p> <p>(LE ULTIME LIQUIDAZIONI RISALGONO AL 2018 (DETERMINA DIRIGENZIALE N. 330 DEL 9/04/2018 E AFFERISCONO AL DECRETO DI FINANZIAMENTO REGIONALE N. 3039 DEL 14/11/2017. NON RISULTANO NUOVI STANZIAMENTI DOPO IL 2018)</p>
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione di sostegno economico per soggetti affetti da SLA	n. di avvisi e comunicazioni alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	90%	80%	0 PUBBLICAZIONI	
		avvisi per i cittadini affissi in bacheca o forniti in formato cartaceo presso le sedi distaccate del Servizio Sociale di Comunità delle 8 Circoscrizioni	n. avvisi affissi in bacheca o distribuiti in formato cartaceo / n. di avvisi da affiggere o distribuire	90%	80%	0 AVVISI	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo che è subordinato al trasferimento delle somme dalla Regione al Comune	n. giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo a carico del Servizio Integrazione Sociale - pagamento semestrale	5 giorni		0 ATTIVITA' ISTRUTTORIA	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	0	
	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta	30 giorni		0	
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	0	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorno necessario per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0	
Efficacia	conformità	beneficiari del contributo erogato	n. beneficiari fruitori del contributo	1 beneficiario	50 beneficiari	0 BENEFICIARI	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. determine predisposte nel semestre	1 determina	2 determina	0 DETERMINE	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 12: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 4500 informazioni erogate mediante i 3 canali	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	35% n°1430 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/ n°4030 prestazioni erogate oltre	
	<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	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	
	<i>Procedure di contatto</i>	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	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. gg necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	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%	96% n°240 pratiche evase /n°250 richieste pervenute e	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	50% n°120 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale.(dovuta alla mancanza di personale autista) su 240 prestazioni erogate	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	96% n°240 richieste concluse senza richiedere documentazione integrativa/n250 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Servizio 13: Contrassegni di parcheggio per disabili.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze 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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze /n°2054 conteggio informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio n. prestazioni effettuate entro il termine sul totale delle richieste di prestazione pervenute	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	99% n°2030 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/n°2054 totale di prestazioni,	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		2 reclami pervenuti/n°5 giorni per la risposta per n°1 (per l'altro reclamo trasmessa bozza di risposta al dirigente)	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e 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	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel 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 nel sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	99,80% n°2050 prestazioni erogate /n°2054 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	4% n°100 reclami telefonici inerenti al mancato rilascio/rinnovo dei contrassegni per carenza di pouches e contrassegni su 2050 prestazioni erogate.	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 14 : Progetti ex art.14 L.328/2000

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze 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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 100 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	erogazione della prestazione/servizio a seguito del trasferimento dei fondi regionali	n. di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	1 prestazioni	200 prestazioni	n°67 prestazioni erogate (richieste 2018) OLTRE IL TERMINE	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	n°0 pratiche evase n°204 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	0 reclami	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Servizio 15: Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 78 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze 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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 155 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi per la trasmissione all'Ufficio Mobilità Urbana, decorrenti dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'inoltro all'Ufficio Mobilità dalla richiesta della prestazione/servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100% n°159 richieste trasmesse, ENTRO il termine prestabilito, all'Ufficio Mobilità Urbana/ n° 159 totale richieste pervenute.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	60%	85% n°135 pratiche evase n°159 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	20 reclami telefonici relativi alla competenza Amat (segnaletica orizzontale e verticale).	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 16: Centro Diurno per Anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(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% 78 giorni di ricevimento di mattina 25 giorni di pomeriggio più 46 giorni di ricevimento oltre lo standard previsto	
	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%		zero	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
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	5 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. gg necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. gg necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
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	135 giornate di partecipazione eventi ed iniziative e n. 300 anziani coinvolti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad iniziative a livello cittadino (Festa dei nonni, Palermo apre le porte, rassegna canora)	n. iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie, e n. utenti coinvolti	1 iniziativa	5 iniziative	10 iniziative (seminari, gite, teatro, screening,...) n. 290 utenti coinvolti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate	70%		100% 3 iniziative (nel semestre) su n. 3 programmate n. 830 anziani	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 17: Accreditemento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 giorni alla settimana di mattina	1 giorni alla settimana di mattina 1 giorno alla settimana di pomeriggio	25 giorni in totale nel semestre	
	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	69 mail ricevute/inoltrate	
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 gg	
	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	2/3 gg	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 variazioni	
	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	0 variazioni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		100% n. 15 evase su 15 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	100	
	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%	80% 13 istanze concluse positivamente nel semestre su 15 pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Servizio 18: Assistenza Economica Straordinaria per Spese Sanitarie fuori Comune

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	2 giorni mattina	2 giorni mattina ed 1 pomeriggio	100% 60 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. informazioni da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi intercorrenti tra l'erogazione del servizio subordinata ai trasferimenti del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni e al Bilancio Comunale	n. mesi intercorrenti tra l'istruttoria delle istanze e l'erogazione del contributo (l'erogazione del contributo dipende dall'approvazione del Bilancio Comunale)	6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio		6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio	Non viene comunicato il num. mesi effettivam. trascorsi
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o telefono	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 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	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	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine	1 determina per n. 2 utenti	
	Affidabilità	prestazione erogata a utenti beneficiari del contributo	n. utenti che hanno beneficiato del contributo nel semestre /n. istanze pervenute	80%		8% n. 2 utenti/ n. 25 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase nell'anno / n. istanze pervenute nell'anno	80%		100% 25 evase su 25 pervenute, ma non	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

Servizio 18: Assistenza Economica Straordinaria per Spese Sanitarie fuori Comune

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
						liquidate a causa della mancanza di approvazione del bilancio	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 19: Assistenza Economica

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	0 ricevimento	IL PRESENTE CONTRIBUTO NON E' STATO PIU' RICHIESTO DAI CITTADINI POICHE' SOSTITUITO DA ALTRO TIPO DI BENEFICIO (REDDITO DI CITTADINANZA) PERTANTO PER IL II SEMESTRE 2019 IL SERVIZIO N. 19 NON SARA' INSERITO NELLA CARTA DEI SERVIZI
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione.	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. di informazioni da pubblicare	90%		0 informazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, a carico dei servizi Sociali di Comunità alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto. L'erogazione del servizio è subordinata all'approvazione del Bilancio Comunale	n. giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto.	90 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale	150 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale	0 attività istruttoria	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o per telefono	1 giorno	5 giorni	0	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	0	
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	0	
	<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	
	<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	
Efficacia	<i>Conformità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso l'analisi delle segnalazioni ricevute, nel semestre, dal Servizio Sociale, relative ad utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto	n. di segnalazioni ricevute ed evase, relative a utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto / totale segnalazioni ricevute nel semestre	40%	50%	0	
	<i>Affidabilità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine	0 determine	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. Utenti che hanno beneficiato del contributo /n. istanze pervenute nell'anno	80%	80%	0 utenti/ 0 istanze pervenute *	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

SERVIZIO 20: Reddito di Inclusione (R.E.I.) *

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 prenotazione on line	2 giorni	3 giorni	100% 78 giorni di ricevimento di mattina 25 giorni di pomeriggio più 26 giorni di ricevimento oltre lo standard previsto	
	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%		100% n.1 pubblicazione /su n. 1 avviso da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	2	120 giorni	da 2 a 120 giorni	Non viene comunicato il tempo medio effettivo
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello	15	120 giorni	15 giorni *	*fino al 28.02.19 quando è stato sospeso il servizio
	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 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	20 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del settore 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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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 su web	20 giorni	30 giorni	30 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione prenotate da effettuare	80%		80% n. 4659 valutazioni effettuate /su n. 5823 richieste di valutazioni 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	13 incontri	
	Compiutezza	utenza affluita al servizio e presa in carico/ utenza inviata ad altri servizi perché 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	100% n.4659 utenti ricevuti nel semestre/ 88,45% n. 4121 utenti inviati nel semestre ad altri servizi (in particolare al Centro per l'Impiego)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019							
Servizio 21: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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	100% 60 giorni - 2 mattine	
	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%		100% 5 comunicazioni affisse in bacheca/ 5 comunicazioni da affiggere	
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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	0 pubblicazioni	
	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	0 pubblicazioni	
	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	0 pubblicazioni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attività di accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini	n. compilazione scheda prima accoglienza di cittadini afferiti allo sportello	100 schede	200 schede	660 schede	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui informativi effettuati con cittadini / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui informativi e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui informativi e 100 colloqui filtro per invio	100% 660 colloqui informativi effettuati /660 colloqui filtro da effettuare	
	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 / 100 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi	100% 660 cittadini ricevuti nel semestre /660 che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 22: Servizio Sociale di Comunità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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	100% 78 giorni di ricevimento di mattina 25 giorni di pomeriggio più altri 30 giorni di ricevimento oltre lo standard	
	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%		0 pubblicazioni	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	1 giorni	30 giorni	15 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorni	2 giorni	5 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		0	
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	0	
	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	0	
	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	0	
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%		78,18% n. 387 valutazioni effettuate /n. 495 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 / 50	100 / 100	47% n. 228 colloqui U.S. /su n. 107 colloqui ed invii 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%		66% n. 325 valutazioni e progettazioni concluse nel semestre /su n. 495 richieste pervenute	*

*le progettazioni SED e SET, avviate a marzo, hanno bisogno di tempi più lunghi per il raggiungimento degli obiettivi.



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 23: Emergenze Sociali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	120 circa	
	<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	750 circa	
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 emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	0 - IMMEDIATO	
	<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	Entro 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	1 giorno	
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	1 giorno	
	<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	1 giorno	
	<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	1 giorno	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociale	50 segnalazioni	100 segnalazioni	750	
	<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	750	
	<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	750	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 24: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(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% 78 mattine e 25 pomeriggi più 30 giorni oltre lo standard	
	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. 600 informazioni fornite /n.600 informazioni richieste	
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	2 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 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	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 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
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%		68% n. 287 interventi erogati/ su n. 424 interventi richiesti	
	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	30 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	100% n. 424 utenti in carico nel semestre/424 pervenuti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 25: Disagio Scolastico

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 solo per appuntamento su richiesta delle Istituzioni Scolastiche, dell'Assessorato alla Scuola e alla realtà dell'Infanzia, Servizi Sociali etc.	n. utenti convocati per appuntamento rispetto a n. utenti segnalati da convocare	70%		95,25% n. 562 utenti convocati /n. 590 utenti segnalati da convocare	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune finalizzate ad informare circa l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	n- giorni intercorrenti dall'assegnazione della richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati, all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	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	> 5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		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	20 giorni	30 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di aggiornamenti all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di sostegno scolastico o invio ad altri servizi, n. incontri di rete	15 incontri	30 incontri	n. 28 incontri di rete	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. richieste di attivazione progetto di sostegno scolastico pervenute/ n. richieste evase	40%		32% 38 richieste pervenute di cui 12 evase	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. utenti in carico per di sostegno scolastico conclusi nell'anno/ numero utenti da prendere in carico per percorsi di sostegno scolastico nell'anno	70%		95,25% 562 utenti presi in carico 31% 173 sono stati conclusi. 0 da prendere in carico	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

SERVIZIO 26: Mediazioni-Giustizia riparativa

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. 387 utenti ricevuti/su n. 387 richieste di appuntamento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		100% n. 2 avvisi pubblicati/n. 2 avvisi 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 lavorativi	
	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	5 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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. 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. 167 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. 87 riunioni realizzate su n. 87 richieste di riunioni pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		100% n. 73 percorsi di mediazione conclusi su n. 73 richieste e segnalazioni pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 27: Affidamento Familiare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. utenza spontanea e/o utenti ricevuti per appuntamento / n. richieste pervenute da utenza spontanea e/o utenti per appuntamento, da ricevere	70%		100% n. 500 utenti ricevuti (utenza spontanea + utenti per appuntamento /su n. 500 richieste pervenute	
	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% n. 7 avvisi pubblicati /su 7 da pubblicare	
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	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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		15 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito	5 giorni	10 giorni	10 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 nel portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata incontri di formazione per singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare	n. incontri di gruppo realizzati nel semestre per la formazione di singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare	5 incontri	20 incontri	10 incontri di gruppo	
	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% n. 200 colloqui realizzati /su n. 200 richieste di colloquio da effettuare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle	n. valutazione di potenziali affidatari concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno	80%		100% n. 32 valutazioni / su n. 32 valutazioni pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019

SERVIZIO 27: Affidamento Familiare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
		condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare					

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 28: Adozioni Nazionali ed Internazionali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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% n. 60 utenti ricevuti per appuntamento/ su n. 60 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 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%	0 pubblicazioni	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
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		30 giorni lavorativi	
	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	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	5 giorni	10 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	5 giorni	10 giorni	3 giorni	
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	5 incontri	20 incontri	30 incontri nel semestre	
	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%	87,27% n. 288 colloqui effettuati/ su n. 330 richieste di colloquio da effettuare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'adozione	n. valutazione di potenziali coppie adottive concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali coppie adottive pervenute nell'anno	80%	100%	86% 36 valutazioni concluse nel semestre/su n. 42 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 29: Equipe Inter istituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 inter istituzionale dei minori vittime di abuso e maltrattamento. Alla sede accedono sia minori e famiglie, sia operatori delle rete inter istituzionale (Asp6 - USR Ufficio Scolastico regionale)	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso alla sede	50 utenti 50 operatori	150 utenti 70 operatori	317 utenti 96 operatori	
	Accessibilità multicanale	informazioni rilasciate ad utenti e operatori relativamente all'accesso agli interventi tecnici e all'avvio delle procedure di valutazione in equipe inter istituzionale (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	1000 E-mail 500 telefonate 70 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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	5 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 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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%		68,37% n. 147 valutazioni avviate nel semestre /su n. 215 richieste pervenute	
	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%		68,02% n. 100 incontri effettuati / n.47 incontri da effettuare	
	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%		51,16% n. 110 valutazioni concluse nel semestre/su n. 215 pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 30: Interventi per minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 alle due sedi dell'unità organizzativa (via Lincoln e via Goldoni) per l'avvio dei procedimenti di valutazione e la messa in atto dei provvedimenti emessi dall'AA.GG.. Alla sede accedono sia minori e famiglie sia operatori delle rete inter istituzionale	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso mensilmente alle 2 sedi del servizio	50 utenti 50 operatori	100 utenti 100 operatori	150 utenti 150 operatori	
	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. mail, n. telegrammi e n. telefonate agli utenti e agli operatori	100 mail 20 telegrammi 50 telefonate	150 mail 30 telegrammi 100 telefonate	180 mail 50 telegrammi 150 telefonate	
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 la richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	180 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria	30 giorni	90 giorni	90 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria / n. totale richieste di valutazione pervenute da avviare	50%		100% n.900 valutazioni avviate nel semestre / n. 900 richieste di valutazione pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontro programmati	50%		n. 965 incontri effettuati /n. 965 incontri programmati	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		20% n. 178 valutazioni concluse nel semestre/ n. 900 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 31: Accoglienza ed Integrazione di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e Giovani Adulti

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 per l'avvio dei procedimenti di valutazione e la messa in atto dei provvedimenti dell'A.G. Alla sede accedono minori e famiglie ed operatori della rete inter istituzionale	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso nel semestre alla sede dell'U.O.	n. 150 utenti (minori e famiglie) e n. 100 operatori che hanno avuto accesso alla sede	n. 300 utenti (minori e famiglie) e n. 200 operatori che hanno avuto accesso alla sede	n. 185 utenti (minori e famiglie) e n. 252 operatori che hanno avuto accesso alla sede nel semestre	
	Accessibilità multicanale	Comunicazione agli utenti ed agli operatori tramite E-mail, telegramma, telefono, finalizzate all'attivazione degli interventi di valutazione e progettazione	n. E-mail, n. Telegrammi e n. Telefonate agli utenti o agli operatori nel semestre	n. 50 e-mail, n. 50 telegrammi e n. 50 telefonate	n. 150 e-mail, n. 150 telegrammi e n. 150 telefonate	n. 230 e-mail, n. 20 telegrammi e n. 520 telefonate	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione dalla richiesta dell'A.G. o dalla richiesta dei MSNA o operatori all'attivazione dei percorsi di valutazione	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di valutazione	1 giorno	7 giorni	7 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o alla sportello o via E-mail	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o dal sollecito dell'A.G., alla risposta	n. giorni occorrenti per la risposta ai reclami e solleciti pervenuti dall'A.G.	1 giorno	30 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 pubblicazioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	1 giorno	5 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste valutazione MSNA e famiglie pervenute dall'A.G./ su n. richieste avviate nel semestre	80%	100%	92,37% n. 400 richieste avviate n / su . 433 richieste di valutazione pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri MSNA effettuati/n. incontri programmati	80%	100%	80% n. 1108 incontri effettuati /n. 1386 incontri da effettuare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste valutazioni concluse nel anno/n. totale di richieste pervenute nell'anno	80%	100%	92,37% n. 400 richieste concluse / su n. 433 richieste di valutazioni pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 32: Spazio Neutro

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. 240 utenti n. 45 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	Non viene comunicato il num. delle informazioni da pubblicare
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	1.400 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	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	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	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	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri fra minore e genitore non affidatario realizzati nel semestre / n. richieste di incontro fra minore e genitore non affidatario pervenute nel semestre da effettuare	70%		100% n. 1400 incontri realizzati nel semestre /su n. 1400 richieste di incontro pervenute nel semestre	
	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	131 minori in carico	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. incontri fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi nell'anno/ su n. richieste di incontro pervenute nell'anno	500 incontri	700 incontri	100% n. 1400 conclusi nel semestre /n. 1400 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio 33: Bonus Figlio

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento ricevute	90%		0 utenti nel semestre	GLI ADEMPIMENTI IN CARICO AL SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE RELATIVI AL BONUS FIGLIO SONO RESIDUALI POICHE' LA RICEZIONE E L'ISTRUTTORIA DELLE ISTANZE, L'ACCOGLIENZA DELL'UTENZA ED IL RICEVIMENTO PUBBLICO SONO COMPITI ASSEGNATI AL SETTORE DECENTRAMENTO. RESTANO IN CARICO AL SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE: L'ACQUISIZIONE DEL BANDO REGIONALE E CONTESTUALE PUBBLICAZIONE SUL SITO ISTITUZIONALE - L' ACQUISIZIONE DELLA GRADUATORIA DEGLI AVENTI DIRITTO PREDISPOSTA DALLA REGIONE E CONTESTUALE LIQUIDAZIONE A CURA DELL'UFFICIO LIQUIDAZIONE DEL SETTORE
	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%	100% n. 1 pubblicazione di un bando / su n. 1 bando da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria. L'erogazione del servizio è vincolata dai trasferimenti finanziari regionali	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria definitiva da parte della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	0 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	20 minuti	0 informazioni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	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	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento / tot. pratiche da evadere	100%		0 pratiche	
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità / n. tot. istanze pervenute	40%	50%	0 istanze	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 34: Accredimento Servizi Residenziali per Minori

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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	100% 78 mattine e 25 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%	100% n. 1 pubblicazione avviso/su 1 avviso da pubblicare	
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	73 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di acquisizione e rilascio delle informazioni	n. minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici	20 minuti	1 giorno	
	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	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune dei contatti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento n. enti accreditati / tot. pratiche da evadere e n. enti da accreditare	100%		94,54% n. 52 pratiche evase su 55 pratiche da evadere e 30 enti accreditati su 3 da accreditare	
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accredimento / n. tot. istanze di accreditamento pervenute	40%	50%	40% 22 istanze/ 55 istanze pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%		94,54% 52 evase su 55 pervenute nel semestre	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 35: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% 78 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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di assegnazione dell'alloggio	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento dalla disponibilità dell'alloggio	7 gg		4 giorni intercorrenti tra la disponibilità dell'alloggio e la nuova assegnazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	7 giorni		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15 giorni per la risposta su reclamo	
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 gg	
	<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 gg	
	<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 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	90%		70%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
Servizio n. 36 Accreditamento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed Anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% 78 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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di erogazione dalla richiesta del contribuuto	n. mesi in media per l'erogazione del contribuuto dalla richiesta pervenuta allo sportello	6 mesi		3 mesi tra richiesta contribuuto ed erogazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15 giorni per la risposta su reclamo	
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 gg	
	<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 gg	
	<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 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste pervenute/numero richieste ammesse	90%		58,33% 7 ammesse / 12 pervenute	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero contributi erogati/numero richieste ammesse	85%		58,33% 7 ammesse / 12 pervenute	non viene comunicato il num. dei contributi erogati
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	percentuale del contribuuto rispetto alla richiesta	70%		60%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019 Servizio 37 Pianificazione dei tirocini formativi curricolari di studenti delle università cittadine							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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		100% 78 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)		2 canali (sportello, 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		30 giorni intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	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		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	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		15 giorni per la risposta su 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 necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 gg	
	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 gg	
	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 gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		66% n.40 pratiche evase su n.60 istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		66% n. 40 con possesso dei requisiti su 60 concluse	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase / n. istanze pervenute	100%		66% n. 40 evase su 60 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 38: Sanatoria e Contenzioso

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% 78 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)		2 canali (sportello, 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 intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	<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		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15 giorni per la risposta su reclamo	
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 gg	
	<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 gg	
	<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 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	80%		48% n.100 pratiche evase/ su n. 208 richieste	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		9,61% n. 20 pratiche rigettate su n. 208 pratiche in possesso dei requisiti	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		48,07% n.100 pratiche evase/ su n. 208 richieste	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2019
SERVIZIO 39: Contabilità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% 78 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)		2 canali (sportello, 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		30 giorni intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	<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		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15 giorni per la risposta su reclamo	
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 gg	
	<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 gg	
	<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 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		100% 150 su 150	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		100% 150 su 150	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		100% 150 su 150	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	100% n. 123 giorni di mattina e n. 25 giorni di pomeriggio	
	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	n. 200 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	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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 Organizzative	1 giorno	3 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre	100%		100% n. 20.039 protocollate / su n. 20.039 richieste pervenute nel semestre	
	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	n. 4 servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute	100%		100% n. 44.465 richieste di protocollazione evase nell'anno (24.426 nel I semestre 2019 e 20.039 nel II semestre 2019) su 44.465 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 pomeriggio	100% n.81 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	pubblicazioni informazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza relative alle attività dell'intero settore pubblicate nel portale gestito dagli operatori dell'Unità Organizzativa Innovazione e Cittadinanza Attiva	n. di informazioni pubblicate nel semestre all'interno del portale del settore relative all'attività del settore	10 pubblicazioni	50 pubblicazioni	100% n. 148 pubblicate / su n. 148 da pubblicare	
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 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami dalla data di ricezione	5 giorni	15 giorni	5 giorni 0 reclami	
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	1 giorno	
	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	1 giorno	
	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	n. 26 pagine aggiornate	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre nel portale del Settore	1 articolo	5 articoli	0 articoli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	n. 173 pubblicazioni annuali (di cui n. 25 relative al I semestre 2019 e n. 148 relative al II semestre 2019)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 3 :Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 più 1 giorno di pomeriggio	100% n. 81 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore * delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite	1 scheda	5 schede	N. 40 schede	
Tempestività	<i>Tempi medi di pubblicazione</i>	pubblicazione delle schede s all'interno del portale del settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda alla pubblicazione	5 giorni	10 giorni	2 giorni	
	<i>Tempi medi di acquisizione</i>	giorni per l'acquisizione delle schede	giorni in media per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni	5 giorni 0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	giorni in media necessari per l'aggiornamento delle informazioni sui due canali	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	giorni in media necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	1 aggiornamento	5 aggiornamenti	0 aggiornamenti	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. risorse (enti e associazioni) censite ed inserite nel database risorse sul portale del settore	1 risorsa	5 risorse	n. 33 risorse censite	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di pubblicazioni schede enti, servizi e prestazioni effettuate complessivamente nell'anno	10	20	n. 41 pubblicazioni	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 4: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% n.81 giorni di mattina e 25 giorni 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%		pubblicazione n.7 avvisi, n. 2 progetti, 769 e-mail (rivolte a candidati e volontari già in servizio civile), n. 1 calendario; n. 2 determine	Il valore reso non è espresso come da formula indicatore
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	4 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	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	5 giorni 0 reclami	
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	1 giorno	
	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	1 giorno	
	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	1 giorno	
	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	1 giorno	
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	n. 118 istanze pervenute ed istruite	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine	n. 2 determine; n. 118 di ammessi, 0 esclusi e 0 ammessi con riserva	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 5: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% n.81 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni attraverso 2 canali (web ed e-mail) alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e- mail effettuate	10	30	n. 163 (corrispondenza, incontri, e-mail tra l'unità organizzativa, le università cittadine, regionali e nazionali, i supervisor, gli studenti, ufficio sicurezza ed il settore risorse umane finalizzate alla pianificazione dei tirocini)	
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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	5 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	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	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 in media 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. di supervisor disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisor e 5 sedi disponibili	15 supervisor e 10 sedi disponibili	n. 14 supervisor e n. 9 sedi nel secondo semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	n. 18 studenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	3 atenei (UNIPA, LUMSA e UNIBZ)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 6: Città dei Ragazzi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	98, n. 87 giornate intere feriali (dal martedì al sabato) e altre 33 mezza giornate (comprensiva di qualche domenica)	
	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	n. 2 pubblicazioni nel semestre	
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. 5.761 fruitori (di cui n.2597 fruitori del treno - n. 3164 fruitori battello)	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltre 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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	5 giorni 0 reclami	
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	2 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	2 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	2 giorni	
	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	2 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		72,5% Feriali ed il 68, 75% domeniche (n.87 giornate feriali e n.33 mezza giornate)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5 reclami%	0 reclami	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 7: Casa dei Diritti

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100%	n.81 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	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. 980 telefonate n. 320 e-mail n. 0 pubblicazioni su portale	
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		n. 35 utenti 1g n. 80 utenti 5 gg	
	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		n. 2 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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		5 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		n. 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni		n. 0 aggiornamenti	
	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		n. 0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%	100%		92% n. 115 valutazioni avviate nel sem./ n. 125 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi	50%	100%		n. 115 utenti presi in carico/ n. 92 inviati ad altri servizi (80%)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno	50%	100%		95% n. 280 interventi conclusi nell'anno (di cui n. 165 conclusi nel I semestre e n. 115 conclusi nel II semestre 2019) / su n.295 richieste pervenute nell'anno (di cui n. 170 pervenute nel I semestre e 125 pervenute nel II semestre)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERVIZIO 8: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina	n.70 giornate di ricevimento (di cui n. 58 giorni nello standard e n. 12 giornate oltre lo standard)	
	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%		n. 1 pubblicazione	
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	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio 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	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	2 giorni	15 giorni	15 giorni 0 reclami	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione del portale del Settore* e del sito del comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% n. 24 pratiche evase/ n. 24 pervenute nel sem.	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		100 % n. 118 istanze concluse nell'anno (di cui n. 94 concluse nel I semestre 2019 e n. 24 concluse nel II semestre 2019) / n. 118 istanze pervenute nell'anno (di cui n. 94 pervenute nel I semestre 2019 e n. 24 pervenute nel II semestre)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 9: Bonus Socio Sanitario

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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 agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina		Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito o invio email relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni, n. e-mail alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione	100%	90%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circoscrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio. L'erogazione dei servizi è subordinata ai trasferimenti di fondi regionali	n. giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circoscrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio	10 gg	60 gg		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento/ numero totale di pratiche da evadere	80%	80%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale reclami pervenuti	40%	50%		

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizi 10: 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

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	98% n. 120 giorni di mattina e n. 25 giorni di pomeriggio	
	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. 167 interventi di informazione / n. 167 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. 48 valutazioni effettuate/ n. 48 richieste di valutazione	
	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	2 giorni	Risultato rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	10 giorni 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	2 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	2 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	2 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. 215 richieste evase/ n. 215 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	n. 24 utenti in amministrazione di sostegno (un operatore del servizio è stato trasferito ed il numero di utenti è quello in carico all'unico operatore rimasto assegnato al servizio)	Lo standard non è stato modificato
	Compiutezza	esautività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%		100% n. 393 interventi conclusi nell'anno / n. 393 interventi richiesti (di cui n. 178 richiesti nel I semestre 2019 e n. 215 richiesti nel II semestre)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 11: Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio		Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione di sostegno economico per soggetti affetti da SLA	n. di avvisi comunicazioni alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	90%	80%		
		avvisi per i cittadini affissi in bacheca o forniti in formato cartaceo presso le sedi distaccate del Servizio Sociale di Comunità delle 8 Circostrizioni	n. avvisi affissi in bacheca o distribuiti in formato cartaceo / n. di avvisi da affiggere o distribuire	90%	80%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo che è subordinato al trasferimento delle somme dalla Regione al Comune	n. giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo a carico del Servizio Integrazione Sociale - pagamento semestrale	5 giorni			
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta	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	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. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorno necessario per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni		
	<i>conformità</i>	beneficiari del contributo erogato	n. beneficiari fruitori del contributo	1 beneficiario	50 beneficiari		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. determine predisposte nel semestre	1 determina	2 determina		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 12: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% n. 81 giorni di mattina e n. 25 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 5000 informazioni erogate mediante i 3 canali	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	50 giorni lavorativi n°1550 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito (il 28%) / n°3900 prestazioni erogate oltre il termine (72%)	
	<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	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di lavorati dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni n°92 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	5 giorni 0 aggiornamenti	
	<i>Procedure di contatto</i>	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	5 giorni 0 aggiornamenti	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	5 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°250 prestazioni erogate /n°250 richieste pervenute	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	50% n°92 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale. (dovuta alla mancanza di personale autista) su 250 prestazioni erogate	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	96% n°240 richieste concluse senza richiedere documentazione integrativa/n250 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 13: Contrassegni di parcheggio per disabili.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	26% 21 mattine rispetto allo standard fissato (81 mattine e 25 pomeriggi)	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze 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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze /n°270 conteggio informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio n. prestazioni effettuate entro il termine sul totale delle richieste di prestazione pervenute	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni n°218 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/n°218 totale di prestazioni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	30 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 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	5 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	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel 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 nel sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	100% n°218 pratiche evase /n°218 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	0 reclami / n. 218 prestazioni erogate	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% n. 81 giorni di mattina e n. 25 giorni di pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	N°4 canali utilizzati e n. 200 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	erogazione della prestazione/servizio a seguito del trasferimento dei fondi regionali	n. di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	1 prestazioni	200 prestazioni	n°120 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2018)	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		15 giorni 300 reclami telefonici	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 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%	0% n°0 pratiche evase / n°118 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	250% 300 reclami telefonici relativi alla mancata attivazione dei piani/ n.120 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2018)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 15: Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	26% 21 mattine rispetto allo standard fissato (81 mattine e 25 pomeriggi)	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze 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°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 80 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi per la trasmissione all'Ufficio Mobilità Urbana, decorrenti dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'inoltro all'Ufficio Mobilità dalla richiesta della prestazione/servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100% n°31 richieste trasmesse, entro il termine prestabilito, all'Ufficio Mobilità Urbana/ n° 31 totale richieste pervenute.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni 10 reclami telefonici	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 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	80%	60%	85% n°135 pratiche evase n°159 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	10 reclami telefonici per la ritardata trasmissione delle richieste all'U.O. Mobilità / n. 135 prestazioni erogate	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 16: Centro Diurno per Anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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% 81 giorni di ricevimento di mattina 24 giorni di pomeriggio più 46 giorni di ricevimento oltre lo standard previsto	
	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	5 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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 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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	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	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
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	135 giornate di partecipazione eventi ed iniziative n. 350 anziani coinvolti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad iniziative a livello cittadino (Festa dei nonni, Palermo apre le porte, rassegna canora)	n. iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie, e n. utenti coinvolti	1 iniziativa	5 iniziative	10 iniziative (corsi di ballo, gite, teatro, laboratori,...) n. 800 utenti coinvolti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate	70%		100% 3 iniziative (nel semestre) n. 3 programmate totale. n. 860 anziani	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 17: Accreditamento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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% 4 giorni di mattina e 5 giorni di pomeriggio (solo per il mese di luglio)	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni via e-mail delle informazioni relative alle procedure inerenti l'attività del servizio	n. mail pervenute da enti ed inoltrate ad enti e associazioni per accedere alle procedure di accreditamento	30 mail	50 mail	n. 10 e-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	
	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	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	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	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		0 pratiche	
	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	0 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%	0 istanze*	

* L'attività del servizio fa riferimento al periodo che va dal 1 luglio al 5 agosto 2019. Con ods n. 62 del 5/08/2019 il servizio è stato rimodulato e le competenze assegnate ad altra unità: "U.O. Accreditamento servizio Residenziali". nel I semestre 2020 IL SERVIZIO 15 sarà ridenominato *Accreditamento servizi Non residenziali* e misurerà lo standard di qualità relativo alle nuove competenze assegnate con ordine di servizio 131 del 2/12/2019



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 18: Assistenza Economica Straordinaria per Spese Sanitarie fuori Comune

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	2 giorni mattina	2 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	100% n. 58 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	rilascio di informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. informazioni da pubblicare	80%		0 informazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	mesi intercorrenti tra l'erogazione del servizio subordinata ai trasferimenti del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni e al Bilancio Comunale	n. mesi intercorrenti tra l'istruttoria delle istanze e l'erogazione del contributo (l'erogazione del contributo dipende dall'approvazione del Bilancio Comunale)	6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio		6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio	Non sembra sia stato fornito il tempo medio effettivo
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o telefono	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		30 giorni 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	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	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	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine	2 determine	
	<i>Affidabilità</i>	prestazione erogata a utenti beneficiari del contributo	n. utenti che hanno beneficiato del contributo nel semestre /n. istanze pervenute	80%		90% n. 27 utenti hanno beneficiato /n.30 istanze pervenute	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase nell'anno / n. istanze pervenute nell'anno	80%		95% n. 27/30	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 19: Assistenza Economica

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		Dati non pervenuti
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione.	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. di informazioni da pubblicare	90%			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, a carico dei servizi Sociali di Comunità alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto. L'erogazione del servizio è subordinata all'approvazione del Bilancio Comunale	n. giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto.	90 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale	150 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o per telefono	1 giorno	5 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni		
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		
	<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		
	<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		
Efficacia	<i>Conformità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso l'analisi delle segnalazioni ricevute, nel semestre, dal Servizio Sociale, relative ad utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto	n. di segnalazioni ricevute ed evase, relative a utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto / totale segnalazioni ricevute nel semestre	40%	50%		
	<i>Affidabilità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. Utenti che hanno beneficiato del contributo /n. istanze pervenute nell'anno	80%	80%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 20: Reddito di Inclusione Sociale (REI)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 prenotazione on line	2 giorni	3 giorni	n. 61 mattine su n.81 (75,30%) e n. 22 pomeriggi su n. 25 (88%)	
	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%	100% n. 2 pubblicati / n. 2 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 richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	120 giorni		120 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello	120 giorni		servizio sospeso come da decreto legge n.4 del 28.1.2020	
	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	15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale de Settore 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	7 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale de Settore 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	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello generale
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale de Settore 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 prenotate da effettuare	80%		82% n. 2022 valutazioni effettuate /n. 2479 richieste di valutazione	
	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	0 incontri	
	Compiutezza	utenza affluta al servizio e presa in carico/ utenza inviata ad altri servizi perché 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	100% n.6.358 utenti ricevuti nell'anno di cui n. 5.537 inviati ad altri servizi (in particolare al Centro per l'Impiego) pari all'87% (n. 4.659 utenti ricevuti nel I sem. e tra questi n. 4121 inviati ad altri servizi e n. 1699 utenti ricevuti nel II sem. e fra questi n. 1416 inviati al Centro per l'impiego	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 21: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	100% 123 giorni mattina (di cui 58 mattine previste e 65 mattine oltre lo standard)	
	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%		0 avvisi pubblicati sui canali di accesso/ 2 avvisi pubblicati in bacheca/ 193 informazioni allo sportello	
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 0 e-mail	
	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	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	15 giorni 0 reclami	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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	30 giorni	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	30 giorni	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	30 giorni	Risulta rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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. 2829 schede prima accoglienza nel semestre	
	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. 1938 colloqui informativi / n. 891 colloqui filtro	
	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. totale 2839 cittadini ricevuti / n. 1047 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni (37%)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERVIZIO 22: Servizio Sociale di Comunità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 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 pomeriggio	100% 106 giorni di mattina (di cui 81 giorni mattina e un 25 pomeriggio previsti e più 25 mattine oltre lo standard previsto)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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%		0 avvisi pubblicati/ 2 avvisi pubblicati in bacheca/238 e-mail inviate ai cittadini circa l'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	1 giorni	30 giorni	30 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorni	2 giorni	2 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Procedure di contatto</i>	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	5 giorni 0 spese	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%		88% n. 687 valutazioni / n.782 richieste di valutazioni pervenute nel semestre	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro e invio ad altro servizio	50 colloqui effettuati e 50 filtro per invio	100 colloqui effettuati e 100 colloqui filtro per invio	n.273 colloqui utenza spontanea / n. 192 colloqui filtro	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		79,24% n. 1012	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 23: Emergenze Sociali

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(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. 96 richieste pervenute	
	<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. 96 comunicazioni via 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 emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	<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	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	1 giorno	15 giorni lavorativi	1 giorno 0 reclami	
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. 182 segnalazioni	
	<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. 182 invii ad altri servizi	
	<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. 182 interventi e n. 182 utenti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 24: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(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 mattine e 1 pomeriggio	100% n.81 giorni di mattina e 26 giorni di pomeriggio	
	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%		100% n. 850 informazioni fornite / n.850 informazioni richieste	
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	15 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	15 giorni 0 reclami	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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	2 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	2 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	2 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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%		78% n. 300 interventi/ n. 450 richieste di intervento	
	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. 58 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. 330 utenti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 25: Disagio Scolastico

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio solo per appuntamento su richiesta delle Istituzioni Scolastiche, dell'Assessorato alla Scuola e alla realtà dell'Infanzia, Servizi Sociali etc.	n. utenti convocati per appuntamento rispetto a n. utenti segnalati da convocare	70%		100% n. 570 utenti convocati / n. 570 da convocare	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune finalizzate ad informare circa l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	n- giorni intercorrenti dall'assegnazione della richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati, all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	30 giorni lavorativi		30 giorni lavorativi	
	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	5 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni lavorativi 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	20 giorni	30 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di aggiornamenti all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	5 giorni 0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di sostegno scolastico o invio ad altri servizi, n. incontri di rete	15 incontri	30 incontri	n. 252 incontri avvio progetti e n. 40 incontri di rete	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. richieste di attivazione progetto di sostegno scolastico pervenute/ n. richieste evase	40%		57,39% n. 115/78	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. utenti in carico per di sostegno scolastico conclusi nell'anno/ numero utenti da prendere in carico per percorsi di sostegno scolastico nell'anno	70%		n. 178 utenti con percorsi conclusi nell'anno (di cui n. 5 utenti con percorsi conclusi nel II semestre e n. 173 conclusi nel I semestre) / n. 23 utenti da prendere in carico del II semestre e 0 utenti da prendere in carico nel I semestre)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 26: Mediazioni-Giustizia riparativa

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. 708 utenti ricevuti / n. 708 richieste di appuntamento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		100% n. 2 pubblicazioni / su n. 2 avvisi 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 lavorativi	
	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	2 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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 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	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	282 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. 57 riunioni/ su 57 programmate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		60% n. 108 percorsi conclusi/ n. 181 richieste pervenute nell'anno	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 27: Affidamento Familiare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(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% n. 400 ricevuti/ n. 400 richieste pervenute	
	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% n. 13 informazioni pubblicate / n. 13 informazioni da pubblicare	
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 finalizzati a supportare le richieste di affido familiare da parte di singoli, coppie o famiglie.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuali che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'affido familiare	30 giorni lavorativi		30 giorni lavorativi	
	Tempi medi di 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		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	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	
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	10 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% n. 200 colloqui realizzati/ n.200 richieste di colloquio da realizzare	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019							
SERVIZIO 28: Adozioni Nazionali ed Internazionali							
CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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% n. 73 utenti /n. 73 richieste pervenute	
	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%	0 pubblicazioni	
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, effettuati con cittadini aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	30 giorni lavorativi		30 giorni lavorativi	
	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		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 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	5 giorni	10 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	5 giorni	10 giorni	3 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	
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	5 incontri	20 incontri	18 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%	97.26% 71 colloqui effettuati/ 23 richieste di colloqui da effettuare	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 29: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	n. 306 utenti n. 100 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	n. 1000 e-mail n. 500 telefonate n. 84 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	1 giorno	2 giorni	5 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 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	10 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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%		88% n. 212 richieste avviate /n. 242 richieste pervenute nel semestre	
	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%		86% n. 145 incontri effettuati / n. 23 da effettuare	
	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%		58,23% n. 97 valutazioni concluse /n. 249 pervenute nell'anno	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 30: Interventi per minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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 alle due sedi dell'unità organizzativa (via Lincoln e via Goldoni) per l'avvio dei procedimenti di valutazione e la messa in atto dei provvedimenti emessi dall'AA.GG.. Alla sede accedono sia minori e famiglie sia operatori delle rete interistituzionale	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso mensilmente alle 2 sedi del servizio	50 utenti 50 operatori	100 utenti 100 operatori	150 utenti e 150 operatori	
	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. mail, n. telegrammi e n. telefonate agli utenti e agli operatori	100 mail 20 telegrammi 50 telefonate	150 mail 30 telegrammi 100 telefonate	180 mail 50 telegrammi 200 telefonate	
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 genitorialità	n. giorni intercorrenti dalla la richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	180 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	15 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria	30 giorni	90 giorni	90 giorni 0 reclami	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	10 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	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	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria avviate da marzo a giugno 2018 / n. totale richieste di valutazione pervenute da marzo a giugno 2018 da avviare	50%		61% n. 275 / 450	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontro programmati	50%		96 % n. 450 /471	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		34% n. 453 / 1350	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 31: Accoglienza ed Integrazione di Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e Giovani Adulti

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	Accesso alla sede per l'avvio dei procedimenti di valutazione e la messa in atto dei provvedimenti dell'A.G. Alla sede accedono minori e famiglie ed operatori della rete interistituzionale	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso nel semestre alla sede dell'U.O.	n. 150 utenti (minori e famiglie) e n. 100 operatori	n. 300 utenti (minori e famiglie) e n. 200 operatori	n. 544 utenti e n.350 operatori	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Comunicazione agli utenti ed agli operatori tramite E-mail, telegramma, telefono, finalizzate all'attivazione degli interventi di valutazione e progettazione	n. E-mail, n. telegrammi e n. telefonate agli utenti o agli operatori nel semestre	n. 50 e-mail, n. 50 telegrammi e n. 50 telefonate	n. 150 e-mail, n. 150 telegrammi e n. 150 telefonate	n.960 e-mail; n. 15 telegrammi; n. 600 telefonate	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione dalla richiesta dell'A.G. o dalla richiesta dei MSNA o operatori all'attivazione dei percorsi di valutazione	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di valutazione	1 giorno	7 giorni	3 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o alla sportello o via E-mail	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	3 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o dal sollecito dell'A.G., alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti n. reclami/solleciti pervenuti dall'A.G.	1 giorno	30 giorni	30 giorni 0 reclami	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni sul responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito	1 giorno	5 giorni	5 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito	1 giorno	5 giorni	5 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
	<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	1 giorno	5 giorni	5 giorni	Rispettato lo st. specifico ma non quello gen.
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. richieste valutazione MSNA e famiglie pervenute dall'A.G. da Gennaio a Giugno 2019/ su n. richieste avviate nel semestre	80%	100%	63% n. 276 richieste pervenute da luglio a dicembre 2019 / su n. 155 avviate nel semestre	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie in carico MSNA effettuati/n. incontri programmati	80%	100%	91,17% n.310 incontri effettuati /n.340 incontri programmati	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste valutazioni concluse nell'anno/n. totale di richieste pervenute nell'anno	80%	100%	96,18% n. 831 richieste concluse/su n.864	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 32: Spazio Neutro

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. 150 n. 5 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. 480 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		30 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	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	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di 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%		100% n. 480 incontri effettuati n. 480 richieste di incontro pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata relativa alla presa in carico dei minori a cui garantire il diritto di visita rispetto al genitore non affidatario	n. minori in carico nel semestre	100 minori	300 minori	n. 280 minori	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. incontri fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi nell'anno	500 incontri	700 incontri	n. 1880 incontri conclusi (n. 480 incontri relativi al II semestre 2019)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

Servizio 33: Bonus Figlio

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento ricevute	90%			Dati non pervenuti
	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%		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria. L'erogazione del servizio è vincolata dai trasferimenti finanziari regionali	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria definitiva da parte della Regione Sicilia	10 giorni	30gg		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	20 minuti		
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg		
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		
	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		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web 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		
	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		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento / tot. pratiche da evadere	100%			
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità / n. tot. istanze pervenute	40%	50%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERVIZIO 34: Accreditamento Servizi Residenziali per Minori

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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% n.15 giorni di mattina e n. 5 giorni di pomeriggio	
	<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%	0 pubblicazioni	
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	6 mesi	
	<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	15 giorni 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	5 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%		0 pratiche	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO / n. tot. istanze di accREDITAMENTO pervenute	40%	50%	0 istanze	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%		46,87% n. 105 istanze evase nell'anno su un totale di n. 224	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 35: Assegnazione Alloggi ERP e Confiscati

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% n. 81 giorni di mattina	
	<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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di assegnazione dell'alloggio	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento dalla disponibilità dell'alloggio	7 gg		4 giorni intercorrenti tra la disponibilità dell'alloggio e la nuova assegnazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	7 giorni		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15giorni 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	5 giorni		5 gg	
	<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 gg	
	<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 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	90%		70%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	Il Valore non è stato reso come da formula indicatore
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	Il Valore non è stato reso come da formula indicatore



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 36: Contributi Economici

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		81 giorni 3 giorni di apertura al pubblico	
	<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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di erogazione dalla richiesta del contributo	n. mesi in media per l'erogazione del contributo dalla richiesta pervenuta allo sportello	6 mesi		3 mesi tra richiesta contributo ed erogazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	<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		15 giorni 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	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 richieste pervenute/numero richieste ammesse	90%		27% n. 11 richieste pervenute / n. 3 ammesse	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero contributi erogati/numero richieste ammesse	85%		nessuna erogazione	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	percentuale del contributo rispetto alla richiesta	70%		27%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019
SERVIZIO 37: Alloggi ERP

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
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			Dati non pervenuti
	<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)			
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			
	<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			
	<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			
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			
	<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			
	<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			
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	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%			
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n.istanze evase / n. istanze pervenute	100%			

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 38: Sanatoria e Contenzioso

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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		100% n. 81 giorni di apertura al pubblico	
	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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	numero giorni per la risposta	30 giorni		30 giorni intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	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		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 gg	
	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 gg	
	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 gg	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	80%		55% n. 110 evase su n. 200	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		90% n. 20 pratiche con requisiti su n. 140 rigettate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		55% n.110 istanze / n. 200 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2019

SERVIZIO 39: Contabilità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		81 giorni (3 giorni di apertura al pubblico)	
	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)		2 canali (sportello, posta)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento	30 giorni		30 giorni intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		3 giorni per il rilascio di informazioni	
	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		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		81,25% n. 130 pratiche evase su n. 160 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		19% n. 30 pratiche con requisiti e n. 160 pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		81,25% n. 130 istanze evase /su n. 160 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

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.

✚ Services erogati => n. 39

✚ Standards di qualità monitorati => più di 400

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

1° semestre 2019:

degli oltre 400 standards di qualità riferiti ai 39 Servizi descritti nella Carta:

-  circa 320 (pari all'80%) sono stati rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
-  n. 15 (pari al 3,75%) risultano non completamente rispettati;
-  n. 18 (pari al 4,5%) non sono stati rispettati;
-  per n.46 (pari all'11,5%) non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato e/o la formula indicatore.

Infatti:

- **Services 2-4-5-7-13-17-21-23-24-26-27-31 e 33:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

- **Services 9-11 e 19:**

 non si è potuto procedere ad alcuna verifica, in quanto il contributo relativo non è stato erogato

- **Service 1:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla "**Tempestività** (tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)", risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale;

- **Service 3:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sull'"**Efficacia - Compilatezza**" non risulta rispettato (1 pubblicazione contro le 10-20 programmate);

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

- **Servizio 6:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 con riferimento alla **“Tempestività – tempi medi di rilascio multicanale”**, il valore reso non è coerente con la formula indicatore e con gli standards programmati;

- **Servizio 8:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Tempestività (tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)” e alla “Trasparenza (procedure di contatto e tempistiche di risposta)”**, risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale;

Inoltre:

 con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero delle informazioni da pubblicare;

- **Servizio 10:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia

 lo standard sull’**“Efficacia - Affidabilità”** non risulta pienamente rispettato (48 utenti contro i 50-100 programmati);

- **Servizio 12:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sulla **“Tempestività – tempi medi di rilascio”**, non risulta rispettato (il 65% delle prestazioni erogate OLTRE il termine massimo programmato);

- **Servizio 14:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sulla **“Tempestività (tempi medi di rilascio e tempi medi di rilascio multicanale)”**, non risulta rispettato il termine massimo programmato;

 lo standard sulla **“Efficacia - Conformità”** non risulta evasa nessuna delle pratiche pervenute;

- **Servizio 15:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 con riferimento alla **“Efficacia - Affidabilità”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore;

- **Servizio 16:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale” e alla “Trasparenza (Responsabili, procedure di contatto e tempistiche di risposta)”**, risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale;

Inoltre:

 con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore;

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

- **Servizio 18:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero delle informazioni da pubblicare;
-  con riferimento alla **“Tempestività -tempi medi di rilascio”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero dei mesi effettivamente trascorsi;
-  lo standard sulla **“Efficacia - Affidabilità”**, non risulta rispettato (8% contro l’80% programmato);

- **Servizio 20:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Trasparenza (procedure di contatto e tempistiche di risposta)”**, risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale; Inoltre:
-  con riferimento alla **“Tempestività -tempi medi di rilascio”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il tempo medio effettivo;

- **Servizio 22:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla **“Tempestività -tempi medi di rilascio”**, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale; Inoltre:
-  con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero delle informazioni da pubblicare;
-  lo standard sulla **“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”**, non risulta rispettato (5 gg. contro 1-2 programmati);
-  gli standards sulla **“Efficacia – Affidabilità e Completezza”**, non risultano pienamente rispettati (rispettivamente 47% e 66% contro i 100% e 70% programmati);

- **Servizio 25:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero delle informazioni da pubblicare;
-  lo standard sulla **“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”**, non risulta rispettato (i tempi massimi programmati non risultano rispettati);
-  lo standard sulla **“Efficacia – Affidabilità”**, non risulta pienamente rispettato (32% contro il 40% programmato);

- **Servizi 28 e 32:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  con riferimento alla **“Accessibilità multicanale”**, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero delle informazioni da pubblicare;

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

- **Servizio 29:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla *“Tempestività -tempi medi di rilascio” e alla “Trasparenza (Responsabili, procedure di contatto e tempistiche di risposta)”*, risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale; Inoltre:

 lo standard sulla *“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”*, non risulta rispettato (5 gg. contro 1-2 programmati);

 lo standard sulla *“Efficacia –Compiutezza”*, non risulta pienamente rispettato (51% contro il 70% programmato);

- **Servizio 30:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia con riferimento alla *“Tempestività (tempi medi di rilascio e tempi medi di risposta su reclamo)”*, risultano rispettati solo gli standards specifici e non quello generale; Inoltre:

 lo standard sulla *“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”*, non risulta rispettato (15 gg. contro 1-5 programmati);

 lo standard sulla *“Efficacia –Compiutezza”*, non risulta rispettato (20% contro il 60% programmato);

- **Servizio 34:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sulla *“Tempestività -tempi medi di rilascio”*, non risulta rispettato (73 gg. contro i 10-30 programmati);

 lo standard sulla *“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”*, non risulta rispettato (1 giorno contro i 10-20 minuti programmati);

 gli standards sulla *“Efficacia – Conformità e Compiutezza”*, non risultano pienamente rispettati (94% contro il 100% programmato);

- **Servizio 35:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sulla *“Accessibilità multicanale”*, non risulta pienamente rispettato (2 canali utilizzabili dall’utente contro i 5 programmati);

 lo standard sulla *“Efficacia – Conformità”*, non risulta pienamente rispettato (70% contro il 90% programmato);

 con riferimento agli standards sulla *“Efficacia – Affidabilità e Compiutezza”*, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto il valore reso non è coerente con la formula indicatore;

- **Servizio 36:**

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:

 lo standard sulla *“Accessibilità multicanale”*, non risulta pienamente rispettato (2 canali utilizzabili dall’utente contro i 5 programmati);

 lo standard sulla *“Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale”*, non risulta rispettato (3 giorni contro i 10-20 minuti programmati);

 gli standards sulla *“Efficacia – Conformità e Compiutezza”*, non risultano pienamente rispettati (rispettivamente 58% e 60% contro il 90% e 70% programmati);

 con riferimento allo standard sulla *“Efficacia – Affidabilità”*, nessuna valutazione è risultata possibile in quanto non è stato comunicato il numero dei contributi erogati;

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

- **Servizio 37:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  lo standard sulla “**Accessibilità multicanale**”, non risulta pienamente rispettato (2 canali utilizzabili dall’utente contro i 5 programmati);
-  lo standard sulla “**Tempestività -tempi medi di rilascio multicanale**”, non risulta rispettato (3 giorni contro i 10-20 minuti programmati);
-  lo standard sulla “**Efficacia –Compiutezza**”, non risulta rispettato (66% contro il 100% programmato);

- **Servizio 38:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  lo standard sulla “**Accessibilità multicanale**”, non risulta pienamente rispettato (2 canali utilizzabili dall’utente contro i 5 programmati);
-  gli standards sulla “**Efficacia (Conformità, Affidabilità e Compiutezza)**”, non risultano rispettati (rispettivamente 48%, 9% e 48% contro l’80% programmato);

- **Servizio 39:**

-  Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia:
-  lo standard sulla “**Accessibilità multicanale**”, non risulta pienamente rispettato (2 canali utilizzabili dall’utente contro i 5 programmati).

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l’esame delle TAB. 3 pervenute:**
2° semestre 2019:

 **Standards di qualità monitorati => più di 429**

dei 429 standards di qualità riferiti ai 39 Servizi descritti nella Carta:

-  n. 325 standard (pari al 75,76%) risultano sostanzialmente rispettati;
-  n. 15 standard (pari al 3,50%) non risulta pienamente rispettato
-  n. 19 standard (pari al 4,44%) non risultano rispettati
-  n. 60 standard (pari al 14,00%) per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica in quanto i dati non sono stati forniti o non sono stati resi come da formula indicatore.

In dettaglio:

-  325 standard risultano sostanzialmente rispettati, tuttavia, per taluni, risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2019

- i 15 standard che non risultano pienamente rispettati sono quelli relativi :
- alla “**Accessibilità fisica**”, riferito ai **servizi 13 e 15**, (è stata garantita una minore accessibilità rispetto a quella programmata);
 - alla “**Accessibilità multicanale**”, riferito ai **servizi 18 e 34** (sono state pubblicate meno informazioni rispetto al valore programmato);
 - alla “**Tempestività - tempi medi di rilascio**”, riferito al **servizio 12**, (prestazioni erogate oltre il termine programmato);
 - all’”**Efficacia - Conformità**”, riferito ai **Servizi 3, 6, 31, 35 e 39** (sono stati effettuati meno aggiornamenti e/o avviate/concluse meno attività, rispetto al valore programmato);
 - all’”**Efficacia – Affidabilità**”, riferito ai **Servizi 2 e 10**, (sono stati inseriti/pubblicati meno articoli/avvisi rispetto al valore programmato o meno utenti rispetto al valore programmato);
 - all’”**Efficacia – Compiutezza**”, riferito ai **Servizi 26, 29 e 30** (sono state concluse meno pratiche rispetto al valore programmato);
- i 19 standard che non risultano rispettati si riferiscono:
- alla “**Accessibilità multicanale**”, riferito ai **servizi 35, 36, 38 e 39** (minor numero di canali utilizzabili dall’utente rispetto al valore programmato);
 - alla “**Tempestività - tempi medi di rilascio e/o rilascio multicanale**”, riferita ai **servizi 14, 29, 30, 34 e 36** (prestazioni erogate ben oltre il termine programmato);
 - all’”**Efficacia - Conformità**”, riferito ai **Servizi 14, 36 e 38** (sono stati effettuati meno aggiornamenti e/o avviate/concluse meno attività, rispetto al valore programmato);
 - all’”**Efficacia – Affidabilità**”, riferito ai **Servizi 14, 20, 36 e 39** (sono pervenuti più reclami rispetto al valore programmato o si sono effettuati meno incontri rispetto a quanto programmato);
 - all’”**Efficacia – Compiutezza**”, riferito ai **Servizi 34, 36 e 38** (sono state concluse meno pratiche rispetto al valore programmato);
- i 60 standards per i quali non si è potuto procedere ad alcuna verifica sono:
- lo standard sulla “**Accessibilità multicanale**”, riferito al **servizio 4** in quanto il valore non è stato reso come da formula indicatore;
 - gli standard sulla “**Tempestività (Tempi medi di rilascio e rilascio multicanale)**”, riferiti ai **Servizi 18 e 20** in quanto non sembra sia stato fornito il tempo medio effettivo e/o il servizio è stato sospeso;
 - lo standard sull’”**Efficacia – Affidabilità**”, riferito al **Servizio 35**, in quanto il valore non è stato reso come da formula indicatore;
 - lo standard sull’”**Efficacia – Compiutezza**”, riferito al **Servizio 35** in quanto il valore non è stato reso come da formula indicatore;
 - tutti i 55 standard (di **Accessibilità, Tempestività, Trasparenza ed Efficacia**) riferiti ai **Servizi 9, 11, 19, 33 e 37**, in quanto non sono stati forniti i dati.