



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2020

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi ANNO 2020

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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	n. 125 giorni di mattina e 25 pomeriggi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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. 100 cittadini/utenti	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	4 giorni	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni in media per lo smistamento delle richieste pervenute allo sportello ai Servizi e a tutte 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	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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 e 0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	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	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre	100%		n. 14315 protocollate nel semestre su n. 14384 pervenute nel semestre 99.51%	
	<i>Affidabilità</i>	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	12 Unità Organizzative	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute	100%		99.51% n.14315 richieste di protocollazione evase nel semestre su n. 14385 richieste pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	n. 63 mattine e n. 12 pomeriggi (dal 16 marzo al 14 giugno non c'è stato accesso di pubblico alla sede ed i dipendenti hanno lavorato in smart working)	
	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. 24 informazioni pubblicate su n. 24 richieste di pubblicazione	
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	15 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	15 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	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata, pagine inserite e/o aggiornate semestralmente nel portale del settore rispetto alle modifiche dell'assetto organizzativo o alle variazioni di sede e quant'altro riguardi le unità organizzative del settore. Ogni Servizio, Unità Organizzativa dispone di una propria pagina contenente le informazioni circa le competenze, il responsabile, gli orari di ricevimento e tutte le informazioni relative al servizio erogato	n. di pagine inserite e/o aggiornate semestralmente all'interno del portale del Settore	10 pagine	30 pagine	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	5 articoli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	n. 41 avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie pubblicate nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio		
	Accessibilità multicanale	Pubblicazione all'interno del portale del settore * delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite	1 scheda	5 schede		
Tempestività	Tempi medi di pubblicazione	pubblicazione delle schede s all'interno del portale del settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda alla pubblicazione	5 giorni	10 giorni		
	Tempi medi di acquisizione	giorni per l'acquisizione delle schede	giorni in media per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni		
Trasparenza	Responsabili	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		
	Procedure di contatto	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		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	1 aggiornamento	5 aggiornamenti		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. risorse (enti e associazioni) censite ed inserite nel database risorse sul portale del settore	1 risorsa	5 risorse		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di pubblicazioni schede enti, servizi e prestazioni effettuate complessivamente nell'anno	10	20		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	n. 63 mattine e n. 12 pomeriggi (dal 16 marzo al 14 giugno non c'è stato accesso di pubblico alla sede ed i dipendenti hanno lavorato in smart working)	
	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%		n. 27 informazioni pubblicate inerenti il servizio civile (n. 5 informazioni, 20 mail, 2 progetti)/ n. 27 richieste da pubblicare inerenti il servizio civile	
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	7 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale (telefono e sportello)	n. giorni in media per rilasciare informazioni via telefono o allo sportello	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	15 giorni reclami 0	
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	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore* e del Comune del tariffario delle spese	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata istruttoria delle istanze di candidatura ai progetti del Servizio Civile del Settore Cittadinanza Solidale	n. di istanze di candidatura al servizio civile pervenute ed istruite	100	500	0 istanze nel I semestre 2020	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine	0 determine	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	n. 63 mattine e n. 12 pomeriggi (dal 16 marzo al 14 giugno non c'è stato accesso di pubblico alla sede ed i dipendenti hanno lavorato in smart working)	
	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 LM8	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e- mail effettuate	10	30	0 (comunicazioni) e n. 70 (mail, wathapps e videoconferenze con meet)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi di erogazione del servizio, a seguito di richiesta formale di avvio dell'attività di pianificazione pervenuta dalle università cittadine	n. mesi in media per la conclusione dell'iter a partire dalla richiesta delle università cittadine	1 mesi	3 mesi	3 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	15 giorni reclami 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 in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media 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 in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisor disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisor e 5 sedi disponibili	15 supervisor e 10 sedi disponibili	n. 16 supervisor e n. 11 sedi disponibili	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
 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)	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	42% n. 21 tirocinanti inseriti su n. 50 richieste pervenute da inserire (il 58% di tirocinanti non ha attivato il tirocinio per la sospensione delle attività sopravvenuta a causa dell'emergenza covid	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	2 atenei (LUMSA e UNIBZ)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	0 giorni di apertura al pubblico a causa dell'emergenza covid	
	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	2 pubblicazioni effettuate	
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	0 fruitori	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltro e-mail informative	n. giorni in media per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e n. giorni in media per l'invio di e-mail informative	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	15 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	10 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	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 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	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		0 giorni di apertura al pubblico	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5reclami%	0 reclami	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	n. 30 mattine e n.10 pomeriggi sino all'introduzione del lavoro agile 16/03/2020	
	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. 22.000 comunicazioni telefoniche; n. 1000 e-mail; n. 36 videoconferenze	
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. 1 giorno a n. 140 utenti; n. 5 giorni a 575 utenti	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	2 giorni	n. 2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti e n. reclami	5 giorni	30 giorni	n. 30 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	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. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%	100%	84% n. 715 valutazioni avviate / n. 854 richieste pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi	50%	100%	84% n. 715 utenti stranieri presi in carico nel semestre di cui il 17% n. 120 utenti inviati a d'altri servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno	50%	100%	84% n. 715 interventi conclusi nel semestre /n.854 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	n. 32 giorni di mattina	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. di informazioni pubblicate/ n. informazioni da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	1 giorno	15gg	15gg	
	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	
	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	
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	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% n. 20 pratiche evase su n. 20 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	0 reclami e 0 decreti ingiuntivi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		100 % n.20 istanze concluse nel semestre su n. 20 su n. istanze pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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		
	<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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	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		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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%		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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		
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 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 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 del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	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%			
	<i>Affidabilità</i>	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		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%			



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	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		
	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%		
		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	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			
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti		
	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			
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 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		
	conformità	beneficiari del contributo erogato	n. beneficiari fruitori del contributo	1 beneficiario	50 beneficiari		
	Affidabilità	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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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	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	n. 27 giorni di mattina e n. 11 giorni di pomeriggio		
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	N°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 1000 informazioni erogate mediante i 3 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	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi n°800 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito / n°240 prestazioni erogate 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	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		15 giorni n°50 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	0	
	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	
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°150 pratiche evase /n°150 totale istanze pervenute		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
 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)	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	30% n°50 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale.(dovuta alla mancanza di personale autista) su 150 prestazioni erogate	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	93% n°140 richieste concluse senza richiedere documentazione integrativa/n150 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<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		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali		
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 n. prestazioni effettuate entro il termine sul totale delle richieste di prestazione pervenute	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi		
	<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	30 giorni lavorativi		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi			
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	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		
	<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		
	<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		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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		
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%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	n. 27 giorni di mattina e n. 11 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. 400 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°178 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2017--2018-- 2019)	
	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 1000 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°41 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	1000 reclami telefonici relativi alla mancata attivazione dei piani/ n.178 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2017- 2018-2019)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	<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		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi			
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi			
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		
	<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		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune 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 di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	60%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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% 30 giorni di ricevimento di mattina 10 giorni di pomeriggio	
	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 pubblicazioni	
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	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti	120 giornate e 200 anziani coinvolti	50 giornate di partecipazione eventi ed iniziative e n. 80 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	8 iniziative (rassegna canora, festa dei nonni, seminari sulla salute e sull'alimentazione) n. 550 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. 830 anziani	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

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	<i>Accessibilità fisica</i>	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		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	comunicazioni via e-mail delle informazioni relative alle procedure inerenti l'attività del servizio	n. mail pervenute da enti ed inoltrate ad enti e associazioni per accedere alle procedure di accreditamento	30 mail	50 mail		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi	5 giorni	10 giorni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	Tempi medi di risposta via mail o telefono agli enti o associazioni che chiedono informazioni	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni , via email, via telefono presso la sede	1 giorno	10 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	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	1 giorno	5 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%			
	<i>Affidabilità</i>	predisposizione di controlli, a campione, per verificare la validità della documentazione pervenuta da enti e associazioni	n. controlli relativi alla validità della documentazione	n. 10 controlli	n. 30 controlli		
	<i>Compiutezza</i>	conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	70%	100%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

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		
	<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%			
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			
	<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		
	<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			
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		
	<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>	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>Affidabilità</i>	prestazione erogata a utenti beneficiari del contributo	n. utenti che hanno beneficiato del contributo nel semestre /n. istanze pervenute	80%	80%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase nell'anno / n. istanze pervenute nell'anno	80%			



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

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		
	<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 2020

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		
	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%		
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		
	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		
	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		
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		
	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		
	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		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione prenotate da effettuare	80%			
	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		
	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		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	121 giorni mattina (di cui 57 mattine previste e 64 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%	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 email	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	1 giorno	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	15 giorni 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	30 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attività di accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini	n. compilazione scheda prima accoglienza di cittadini afferiti allo sportello, nel semestre	100 schede	200 schede	n. 2720 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.1915 colloqui informativi/ n. 2794 richieste di cui il 69% il 31,46% cioè n.879 colloqui filtro con invio ad altri servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale cittadini ricevuti / totale cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio e/o inviati ad altri servizi	200 utenti ricevuti	200 cittadini ricevuti nel semestre / 100 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi	n. totale 2739 cittadini ricevuti / n. 2739 richieste (di cui solo il 35% cioè n.947 cittadini hanno avuto accesso alle prestazioni)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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 Circostrizioni	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	100% 89 giorni di mattina (di cui 69 di mattina e 20 di pomeriggi previsti)	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e comunicazioni alla cittadinanza via mail	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati, n. mail ai cittadini circa l'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale / n. di avvisi da pubblicare e mail da inoltrare	80%	80%	o avvisi pubblicati/ 2 avvisi pubblicati in bacheca/ 198 email inviate ai cittadini circa l'accesso agli	
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	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 giorni 0 spese	
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%		90% n.727 valutazioni realizzate / n.810 richieste di valutazioni pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui effettuati e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui effettuati e 100 colloqui filtro per invio	58% n.245 colloqui utenza spontanea/ n 423 colloqui in totale di cui il 42% cioè n.178 colloqui filtro ed invio ad altro servizio	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		99,30% n.998 valutazioni e progettazioni concluse nel semestre/ n. 1005 valutazioni e progettazioni totali pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	Accessibilità fisica	attivazione interventi di emergenza sociale fuori dalla sede del servizio, nel territorio comunale, in collaborazione con le forze dell'ordine e l'Autorità Giudiziaria	n. richieste di intervento di emergenza sociale pervenute agli operatori da parte delle forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria	20 richieste	70 richieste	50 richieste	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni nel semestre via e-mail con le Forze dell'Ordine e con l'Autorità Giudiziaria per l'attivazione del percorso di intervento	n. comunicazioni nel semestre via e-mail alle Forze dell'Ordine e all'Autorità Giudiziaria	50 e-mail	150 e-mail	50 e-mail (solo richieste via PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria alla realizzazione dell'intervento in regime di emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni agli operatori coinvolti nell'intervento di emergenza	n. giorni finalizzati al rilascio di informazioni	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi e 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	2 giorni	5 giorni	2 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociale	50 segnalazioni	100 segnalazioni	n.4753 segnalazioni nel semestre (richieste moltiplicate per il periodo del lockdown)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	50 invii	100 invii	n. 4753 utenza inviata ad altri servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno e n. utenti coinvolti negli interventi di emergenza	50 interventi 70 utenti	100 interventi 100 utenti	n. 4753 interventi conclusi nel semestre e n. 4753 utenti coinvolti (a cui si devono sommare normali attività e reperibilità)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)		
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	36 giorni di apertura presso la sede (di cui 27 giorni di mattina e 9 pomeriggi) dal 9/03/2020 n. 88 mattine e 21 pomeriggi di ricevimento presso altre sedi (Poli diurni, notturni e dormitori)		
	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. 750 informazioni fornite /n. 750 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		
	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	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	1 giorno	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	1 giorno	5 giorni	5 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione attraverso l'erogazione di interventi ad utenti adulti in grave stato di marginalità sociale	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali interventi richiesti	70%		73% n. 300 interventi erogati / n. 412 richieste di intervento pervenute		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad incontri di rete con altri interlocutori coinvolti nella presa in carico di utenti in grave stato di marginalità sociale	n. partecipazioni ad incontri di rete con enti e associazioni del territorio nel semestre	5 incontri	15 incontri	n. 55 partecipazioni ad incontri		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata ad utenti in carico al servizio in relazione a diverse tipologie di richieste (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. utenti in carico su cui si è concluso l'intervento nel semestre	10 utenti	100 utenti	n. 213 utenti su cui si è concluso l'intervento		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%		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	
	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	5 giorni 0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione sull'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.250 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%		86% n.77 richieste pervenute/ n.66 richieste 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%		100% n.178 utenti con percorsi conclusi nel semestre / n. 178 utenti da prendere in carico	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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. 195 utenti ricevuti su n. 195 richieste pervenute	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		100% n. 2 pubblicazioni sul sito 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	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	4 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni e 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	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	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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. 70 incontri	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%	50%	100% n. 24 riunioni realizzate nel semestre su 24 richieste di riunioni pervenute	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		17,39% n. 4 percorsi di mediazione conclusi nel semestre/ n. 23 richieste e segnalazioni pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		100% n. 400 utenti per appuntamento/ 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. 3 pubblicazioni su n. 3	
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 finalizzate 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	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	5 giorni	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	n. 45 percorsi	
	<i>Affidabilità</i>	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. 445 /n. richieste 445 da marzo 2020 (tutti i colloqui sono stati realizzati attraverso la piattaforma meet)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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 d'internazionale	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		100% n. 43 utenti ricevuti/ n. 43 richieste di appuntamento	
	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, 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	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	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. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 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	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	5 giorni	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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)	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	n. 9 incontri (si cui 6 con coppie aspiranti all'adozione e 3 con genitori adottivi nel post adozione)	
	<i>Affidabilità</i>	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%	100% n. 43 colloqui effettuati / n.43 richieste da effettuare (di cui n. 12 richieste colloqui coppie aspiranti all'adozione e n. 31 colloqui con genitori adottivi)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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	n. 280 utenti e n. 89 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	n. 1000 e-mail, n. 508 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	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 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	
	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%		31,28% n. 56 richieste di valutazione avviate nel semestre/ n. 179 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%		80,11% n. 145 incontri effettuati (su 181 richiesti)/ n. 36 ancora da effettuare (il 20%)	
	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%		54,18% n. 97 richieste concluse nel semestre/ n. 179 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		
	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		
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		
	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		
	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		
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 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 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	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%			
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontro programmati	50%			
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%			



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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 nel semestre	n. 300 utenti (minori e famiglie) e n. 200 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		
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		
	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		
	Tempi medi di risposta su reclamo	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		
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		
	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		
	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		
Efficacia	Conformità	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%		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie in carico MSNA effettuati/n. incontri programmati	80%	100%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste valutazioni concluse nel anno/n. totale di richieste pervenute nell'anno	80%	100%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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. 590 utenti e operatori	n. 4	
	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. 2500 incontri nel semestre (dopo il 16 marzo la modalità di incontro è stata proseguita con collegamenti in video conferenza)		
	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	10 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. 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. 2500 incontri effettuati / n. 2500 richieste 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. 460 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	500 incontri	700 incontri	21,30% n. 49 percorsi conclusi nel semestre / n. 230 richieste pervenute nel semestre ; il 79 % dei percorsi ancora in fase di svolgimento		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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%			
	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 vincolati 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 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		
	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	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		
	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		
	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		
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		
	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		
	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		
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%			
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accreditamento / n. tot. istanze di accreditamento pervenute	40%	50%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%			



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		0 giorni apertura settimanale	
	<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)		3 canali (telefono, posta, mail)	
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%		100% 14 n. 14 su n.	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		100% alloggi disponibili su n. 3 assegnati n. 3	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		80%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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			
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	canali (sportello, fax, pec, mail,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			
	<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			
	<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	numero richieste pervenute/numero richieste ammesse	90%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero contributi erogati/numero richieste ammesse	85%			
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	percentuale del contributo rispetto alla richiesta	70%			

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020
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		0 giornate apertura settimanale	
	<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)		3 canali (telefono, posta, mail)	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di risposta alle richieste di provvedimento	n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta	30 giorni		30 giorni intercorrenti tra la richiesta del provvedimento e la risposta	
	<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		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	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		80% 650 su 800	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		80% n. 650 su 800	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase / n. istanze pervenute	100%		67% n. 40 su 60	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° semestre 2020

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		0 giornate apertura settimanale	
	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)		3 canali (telefono, posta, mail)	
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			DATO NON PERVENUTO
	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		3 giorni per il rilascio di informazioni	
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%		80% su 100 n. 80	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		80% n. 80 su 100	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		80% n. 80 pratiche evase su 100 pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel1° semestre 2020

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		n. 50 giorni di apertura settimanale su 2 gg e 25 pomeriggi	
	<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)		3 canali (sportello, posta, mail)	
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%		81,25% n. 130 su n. 160	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		81,25% n. 130 su n. 160	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		81,25% 130 su 160	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	133 giorni mattina e 25 pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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. 984 cittadini/utenti	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni in media necessari per la protocollazione degli atti consegnati da cittadini/utenti al protocollo	n. giorni impiegati per la protocollazione degli atti	1 giorno	4 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni in media per lo smistamento delle richieste pervenute allo sportello ai Servizi e a tutte le le unità organizzative del Settore	n. giorni in media per lo smistamento delle richieste ai Servizi e alle Unità Organizzaitve	1 giorno	3 giorni	2 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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 e 0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	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	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre	100%		n.18769 protocollate	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. servizi e unità organizzative a cui sono state inoltrate le richieste pervenute	1 servizi/unità organizzativa	6 servizi/unità organizzativa	34 unità organizzative	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute	100%		100%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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% n.,130 giorni di mattina e n.27 giorni di pomeriggio (Dal 15 giugno 2020 al 31 dicembre 2020 con Disposizione di servizio n.96 - 10/06/2020, del Capo Area, disposta l'indifferibilità del servizio per tutto il secondo semestre in presenza fisica).	
	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.11 informazioni pubblicate su n.11 richieste di pubblicazione	
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	15 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	15 giorni o 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	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	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

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)	
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	15 pagine	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore	1 articolo	5 articoli	5 articoli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	n.76 avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie pubblicate (di cui n.41 nel I semestre e n.35 nel II semestre)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 3: 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.130 giorni di mattina e n.27 di pomeriggio (Dal 15 giugno 2020 al 31 Dicembre 2020 con Disposizione di servizio n.96 - 10/06/2020, del Capo Area, disposta l'indifferibilità del servizio che si è svolto per tutto il secondo semestre in presenza fisica. I volontari in servizio civile sono stati immessi in servizio il 24/06/2020	
	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.0 informazioni pubblicate inerenti il servizio civile / 0 richieste di pubblicazione n.282 informazioni inoltrate via e-mail inerenti il servizio civile / n.282 richieste pervenute	
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	7 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale (telefono e sportello)	n. giorni in media per rilasciare informazioni via telefono o allo sportello	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	15 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 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorno	5 giorni	5 giorni	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 3: 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)	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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	0 istanze nel II semestre 2020	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine	0 determine	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. medio di progetti e n. totale di volontari in servizio civile coinvolti nell'anno	2 progetti 10 volontari	6 progetti 30 volontari	2 progetti e 12 volontari	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 4: 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.130 giorni di mattina e n.27 di pomeriggio (Dal 15 giugno 2020 al 31 Dicembre 2020 con Disposizione di servizio n.96 - 10/06/2020, del Capo Area, disposta l'indifferibilità del servizio che si è svolto per tutto il secondo semestre in presenza fisica. I volontari in servizio civile sono stati immessi in servizio il 24/06/2020	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni attraverso 2 canali (web ed e-mail) alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85; Scienze e Tecniche Psicologiche L24	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e-mail effettuate	10	30	0 (comunicazioni su portale) e n.124 (di cui 113 mail e n.7 videoconferenze con meet, n.4 relazioni finali di tirocinio)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi di erogazione del servizio, a seguito di richiesta formale di avvio dell'attività di pianificazione pervenuta dalle università cittadine	n. mesi in media per la conclusione dell'iter a partire dalla richiesta delle università cittadine	1 mesi	3 mesi	3 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	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 in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 4: 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)	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	10 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	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,10 supervisor e n.0 sedi disponibili nel secondo semestre i tirocini anno accademico 2020/2021 si sono svolti esclusivamente a distanza con collegamento in video attraverso la piattaforma meet	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	n,70 tirocinanti da avviare in tirocinio a distanza / n.70 richieste di tirocinio pervenute (di cui n.6 studenti LUMSA e n.64 studenti UNIPA)	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	2 atenei (LUMSA e UNIPA)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 5: 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	0 giorni di apertura al pubblico a causa dell'emergenza Covid - 19	
	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	1	
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 s'intendono minori dai 3 ai 12 anni.	n. di fruitori della struttura calcolati mensilmente	10 fruitori	50 fruitori	0 fruitori	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltro e-mail informative	n. giorni in media per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e n. giorni in media per l'invio di e-mail informative	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	10 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	10 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	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 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	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		0 giorni di apertura al pubblico a causa dell'emergenza Covid - 19	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5reclami%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nell'anno	50 fruitori	500 fruitori	0 fruitori nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 6: 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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorno mattina	2 giorni mattina	78 giorni di mattina	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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,24000 comunicazione telefoniche; n.1200 email; n.45 videoconferenze	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di risposta alle richieste degli utenti stranieri	n. giorni in media di risposta alle richieste degli utenti stranieri e n. utenti che, nel semestre, hanno richiesto l'attivazione di un intervento da parte degli operatori del servizio	1giorno 20 utenti	5 giorni 40 utenti	1 giorno a n.150 utenti; 5 giorni a 712 utenti	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	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	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	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	
	<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 in media 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 in media 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. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semestre	50%	100%	85% n.748 valutazioni avviate/ n.880 richieste pervenute nel semestre	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. utenti stranieri inviati ad altri servizi	50%	100%	85% n.748 utenti stranieri presi in carico nel semestre di cui il 15% n.112 utenti inviati ad altri servizi	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno/n. richieste di intervento pervenute nell'anno	50%	100%	85% n.748 interventi conclusi nel semestre/ n.880 richieste pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 7: 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	32 giorni mattina	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. di informazioni pubblicate/ n. informazioni da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	1 giorno	15gg	15 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di 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	
	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	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		nessuna istanza pervenuta. Servizio sospeso	
	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%		nessuna istanza pervenuta. Servizio sospeso	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

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	n.102 giorni di apertura al pubblico	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni relative all'accesso alla prestazione dell'Amministrazione di Sostegno e su come accedere più agevolmente agli interventi	n. di interventi di Informazione e Orientamento erogati / n. tot. delle richieste di informazione pervenute	90%	80%	100% n.107 interventi d'informazione e orientamento erogati	
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%	94% n.29/31 pervenute	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	n. giorni in media per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti e n. reclami	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata mediante l'avvia dell' iter per l'Amministrazione di Sostegno di utenti con decreto del Giudice Tutelare	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	90%		94% n.29/31 pervenute	
	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	n.29 utenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%		64% n.37 interventi archiviati nell'anno 2020 su n.58 richieste pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 9: 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	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	n.24 giorni di mattina e n.9 giorni pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	n.4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n.800 informazioni erogate mediante i 3 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	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi n.700 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito /n.200 prestazioni erogate 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	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		15 giorni n.50 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni o 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 o 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 o 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.130 pratiche evase/ n.130 totale istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	30% n.39 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale (dovuta alla mancata di personale autista) su 130 prestazioni erogate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	95% n.124 richieste concluse senza richiedere documentazione integrativa/ n.130 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 10: 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	n.24 giorni di mattina e n. 7 giorni 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.300 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.178 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2017 - 2018 - 2019)	
	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 800 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.38 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	n.800 reclami telefonici relativi alla mancata attivazione dei piani/ n.178 prestazioni erogate (relative a richieste anno 2017 - 2018 - 2019 - 2020)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	n.29 istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/ n.38 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 11: 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	70 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	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%		1 avviso pubblicato	
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	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti	120 giornate e 200 anziani coinvolti	n.4 giorni e 20 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	4 iniziative (video - lezioni di informatica)	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate	70%		9 iniziative e 220 anziani coinvolti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 12: Accreditamento Servizi non Residenziali

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	n,16 giorni di mattina e n.16 giorni di pomeriggio . A causa dell'emergenza Covid è stato interrotto il ricevimento in presenza fisica ed è stato continuato attraverso colloqui telefonici o per via telematica	
	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.156 email	
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	0 pubblicazioni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi medi di risposta via mail o telefono agli enti o associazioni che chiedono informazioni	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni , via email, via telefono presso la sede	1 giorno	10 giorni	3 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	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	1 giorno	5 giorni	0 informazioni pubblicate	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 informazioni pubblicate	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 informazioni pubblicate	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		90% n.30 pratiche evase/ n.35 pratiche pervenute	
	Affidabilità	predisposizione di controlli, a campione, per verificare la validità della documentazione pervenuta da enti e associazioni	n. controlli relativi alla validità della documentazione	n. 10 controlli	n. 30 controlli	n.65 controlli	
	Compiutezza	conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semi-residenziali	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	70%	100%	90% n.30 istanze di accreditamento evase positivamente/ n.35 pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 13: Accreditamento Strutture Residenziali

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	A causa dell'emergenza covid è stato interrotto il ricevimento in presenza fisica ed è stato continuato attraverso colloqui telefonici o per via telematica	
	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%	0 pubblicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	30 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	20 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune dei contatti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	8 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento n. enti accreditati / tot. pratiche da evadere e n. enti da accreditare	100%		n. 27 pratiche evase / n.48 da evadere e 24 enti da accreditare	
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO / n. tot. istanze di accREDITAMENTO pervenute	40%	50%	n.9 istanze aventi requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO/ n.48 istanze accREDITAMENTO pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%		n.27 istanze evase/ n.48 istanze pervenute annualmente	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 14: Misure di Contrasto alla povertà

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 convocazione via sms, telefono , posta	2 giorni	3 giorni	81 giornate di ricevimento effettuate su 74 giorni previsti dallo standard	
	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%		n.5 avvisi pubblicati relativi ai buoni spesa	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la convocazione e l'erogazione del servizio allo sportello anche a distanza tramite mezzi informatici o telefonate	30 giorni		15 giorni di media	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta all'INPS e l'attivazione del servizio Sociale	n. giorni intercorrenti tra il caricamento del fascicolo su Ge.P.I e l'assegnazione al Servizio Sociale	120 giorni		L'assegnazione avviene circa 90 giorni dopo il caricamento su piattaforma Ge.P.I. Non è possibile però caricare	
	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 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	0 aggiornamenti	
	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	1 aggiornamento	
	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	15 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione pervenute da effettuare	10%		1192 valutazioni effettuate per il reddito di cittadinanza su 1318 assegnate n.534 valutazioni di nuclei	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri di formazione nel semestre a cui hanno partecipato gli operatori per migliorare le competenze in relazione al servizio da erogare	2 incontri	5 incontri	n.6 giornate formative	
	Compiutezza	utenza afflitta 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	3918 utenti ricevuti fisicamente nell'anno e 24 invii ad altri servizi	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

Servizio 15: 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	VERIFICAZIONE A 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	3 giorni	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del settore o sul sito del comune * o affissi nelle bacheche delle sedi dei servizi e fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare o affiggere /n. informazioni allo sportello	80%	80%	0 avvisi	
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 o email	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	1 giorno	5 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	20 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attività di accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini	n. compilazione scheda prima accoglienza di cittadini afferiti allo sportello, nel semestre	100 schede	200 schede	n. 225 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	29,84% n.2479 colloqui informativi/ n. 2984 colloqui filtro di cui il 16% n.506 con invio ad altro servizio	83%
	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	100% n. 3258 totale cittadini ricevuti / n. 3258 richieste (di cui solo il 41% cioè il n. 1331 cittadini hanno avuto accesso alle prestazioni)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 16: 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	3 giorni mattina e 0 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e comunicazioni alla cittadinanza via mail	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati, n. mail ai cittadini circa l'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale / n. di avvisi da pubblicare e mail da inoltrare	80%	80%	0 avvisi	
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	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		15 giorni 0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 spese	
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%		93% n. 977 valutazioni realizzate / n. 1052 richieste di valutazioni pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui effettuati e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui effettuati e 100 colloqui filtro per invio	86% n. 1015 colloqui utenza spontanea / n. 1171 colloqui in totale di cui il 13% cioè n.156 colloqui filtro ed invio ad altro servizio	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		82,5% n. 868 valutazioni e progettazioni concluse nel semestre / n.1006 valutazioni e progettazioni totali pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 17 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	Accessibilità fisica	attivazione interventi di emergenza sociale fuori dalla sede del servizio, nel territorio comunale, in collaborazione con le forze dell'ordine e l'Autorità Giudiziaria	n. richieste di intervento di emergenza sociale pervenute agli operatori da parte delle forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria	20 richieste	70 richieste	56 richieste	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni nel semestre via e-mail con le Forze dell'Ordine e con l'Autorità Giudiziaria per l'attivazione del percorso di intervento	n. comunicazioni nel semestre via e-mail alle Forze dell'Ordine e all'Autorità Giudiziaria	50 e-mail	150 e-mail	52 email (solo richieste via PEC)	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria alla realizzazione dell'intervento in regime di emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni agli operatori coinvolti nell'intervento di emergenza	n. giorni finalizzati al rilascio di informazioni	1 giorni	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi e 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	2 giorni	5 giorni	2 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociali	50 segnalazioni	100 segnalazioni	4444 segnalazioni nel semestre (interventi moltiplicati per il periodo di pandemia)	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	50 invii	100 invii	4444 interventi attivati	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno e n. utenti coinvolti negli interventi di emergenza	50 interventi 70 utenti	100 interventi 100 utenti	4444 interventi	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 18: 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 STANDAR D
				(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	n.114 giorni di cui 87 mattine e 27 pomeriggi di ricevimento presso altre sedi (poli notturni - diurni e dormitorio) oltre lo standard: 30 mattine non programmate presso la sede dell'U.O. Marginalità	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni riguardanti l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi a cittadini adulti in situazioni di grave marginalità o a operatori e enti (ospedali, associazioni etc.)	n. informazioni fornite/ n. richieste di informazioni	80%	80%	n.800 informazioni fornite su n.800 richieste. Valore oltre lo standard 100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione da parte dei servizi/enti/associazioni/ forze dell'ordine all'erogazione dell'intervento in relazione alle diverse tipologie (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento in situazioni di marginalità	1 giorno	15 giorni	15 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per il rilascio di informazioni via web o per email	1 giorni	5 giorni	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	1 giorno	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	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione 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%		n.323 interventi erogati su n.541 richieste di intervento pervenute - valore reso 60%	
	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. 80 partecipazione ad incontri	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata ad utenti in carico al servizio in relazione a diverse tipologie di richieste (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. utenti in carico su cui si è concluso l'intervento nel semestre	10 utenti	100 utenti	n.210 utenti su cui si è concluso l'intervento valore 39%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
SERVIZIO 19: 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.101 utenti ricevuti * sia in presenza che online su richieste pervenute	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni, alla ricerca di soluzioni riparative dell'offesa e conciliative tra le parti; attività di supporto a realtà del territorio nella diffusione di pratiche riconciliative; attività di Mediazione Scolastica in alcune scuole.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni.	30 giorni lavorativi		30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	4 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		30 giorni 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.52 incontri/video conferenze	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%	50%	n.58 riunioni realizzate nel semestre su 58 100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		n.3 percorsi di mediazione conclusi nel semestre n.20 richieste / o segnalazioni pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 20: 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. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		100%	
	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%	
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	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. 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	5 giorni	
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	46 percorsi	
	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%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare	n. valutazione di potenziali affidatari concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno	80%		n.30 valutazione concluse nel semestre/n. richieste 47 pervenute= 63%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 21: 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.25 utenti ricevuti per appuntamento/ n.25 richieste di appuntamento ricevute	
	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, incontrati 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	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	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	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 all'interno 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 all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	2 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	nessuna spesa	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso incontri realizzati nel semestre per la formazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale e n. incontri don genitori adottivi post adozione	5 incontri	20 incontri	n.12 incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale e n. 4 incontri con genitori adottivi post adozione	
	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%	100%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione dell'iter di valutazione delle coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale concluse /n. totale richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale pervenute nell'anno	80%		0 richieste di valutazione perché non più di competenza di questo servizio	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 22: 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	50 utenti e 70 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	1500 email 800 telefonate e 20 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	40 giorni	
	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	4 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		8 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 gioni	10 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e condizioni di vita dei minori e dei nuclei familiari sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria per sospetto maltrattamento e abuso sessuale	n. richieste di valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori avviate nel semestre/ n. richieste di valutazione pervenute nel semestre	70%		85/160= 53%	
	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%		0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione del percorso valutativo nei confronti di minori vittime di abuso e maltrattamento e le loro famiglie	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	70%		70/330= 21%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 23: Interventi di Tutela dei 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 ai procedimenti di valutazione e messa in atto dei provvedimenti emessi dall'AA.GG.. Alla sede accedono sia minori e famiglie sia operatori delle rete inter istituzionale	n. richieste delle AA.GG. pervenute in media mensilmente al servizio	n. medio di richieste pervenute mensilmente al servizio		n.71 richieste	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni con e-mail, con telegramma e via telefono agli utenti e agli operatori finalizzate all'attivazione degli interventi di valutazione e progettazione	n. telegrammi e n. telefonate agli utenti e agli operatori	n. telegrammi e n. telefonate all'utenza e agli operatori coinvolti nella valutazione e progettazione		n.167 telegrammi e n. 1.827 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 richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	n. 50 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorni	5 giorni	n. 1 giorno	
	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	n. 45 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. 5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. 5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. 5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria esitate / n. richieste di valutazione pervenute nel semestre da esitare	50%		58% (n. 262 esitate su n. 453 richieste pervenute - resta da evitare il 42% delle richieste cioè n, 191	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontri programmati	50%		109% n. 350 programmati / n. 382 realizzati (in presenza e in remoto) sono stati effettuati n. 32 incontri oltre quelli previsti cioè il 9% in più	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		68,4% (n. 567 esitate su n. 829 richieste pervenute nell'anno 2020)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 24: 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. 250 nuclei e n. 4 operatori		
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		0 pubblicazioni		
Tempestività	Tempi medi di rilascio	attivazione degli incontri tra minore e genitore non affidatario in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, entro 40 giorni dalla richiesta dell'A.G. Gli incontri sono finalizzati all'esercizio del diritto di visita	n. incontri attivati nel semestre fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita	100 incontri	500 incontri	n. 2700 incontri nel semestre		
	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		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		
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontro fra minore e genitore non affidatario effettuate nel semestre / n. richieste di incontro fra minore e genitore non affidatario pervenute nel semestre da effettuare	70%		<u>2700</u> 250	1080%	
	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. 490 minori in carico		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. percorsi finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi nell'anno/n. richieste pervenute nell'anno	500 incontri	700 incontri	<u>39</u> 250	16%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020
SERVIZIO 25: 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		3 giorni	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
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		7 giorni	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	7 giorni		2/3 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	90%		90%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		2	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		2	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 26: 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		3 giorni	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	numero canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
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		15 giorni	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta alle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		10 min via telematica - tempi di attesa variabili allo sportello	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		5gg	
	<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		5gg	
	<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		5gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		90%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		80%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase / n. istanze pervenute	100%		100%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 27: 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		3gg	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	numero giorni per la risposta	30 giorni		30 gg	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		5 gg	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 gg	
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		5gg	
	<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		5gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	80%		80%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	80%		80%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		80%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2020

SERVIZIO 28: 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		3gg	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		5 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento	30 giorni		30 gg	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		5 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 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		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	100%		100%	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		90%	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	Istanze evase/Istanze pervenute	80%		80%	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – ANNO 2020

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

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

✚ **Standards di qualità monitorati => più di 428**

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

1° semestre 2020:

degli oltre 428 standards di qualità riferiti ai 39 Servizi descritti nella Carta:

-  circa 210 (pari al 59,83%) sono stati rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
-  n. 5 (pari al 1,42%) risultano non completamente rispettati;
-  n. 5 (pari al 1,42%) non sono stati rispettati;
-  n.131 (pari all'37,32%) 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.

✚ **Standards di qualità monitorati => più di 323**

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

2° semestre 2020:

degli oltre 323 standards di qualità riferiti ai 28 Servizi descritti nella Carta:

-  circa 274 (pari al 63,87%) sono stati rispettati, anche se per alcuni risulta rispettato solo lo standard specifico e non quello generale;
-  n. 14 (pari al 3,26%) risultano non completamente rispettati;
-  n. 6 (pari al 1,40%) non sono stati rispettati;
-  n.18 (pari al 4,20%) 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.