



Carta dei Servizi Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi Anno 2018

Servizi mappati nella Carta n.31 nel 1° trimestre e n. 37 nel 2° sem.

- 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



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 1: Ricerca e consegna documenti su apposita richiesta dei cittadini

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso allo sportello almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pomeriggio	75 giorni mattina 25 gg. di pomeriggio e 51 gg. in più di apertura rispetto allo standard previsto	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicaz. informazioni (web) su come accedere più agevolmente allo sportello	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso	100%	80%	100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni in media per la consegna della documentazione richiesta	n. giorni impiegati per la ricerca e consegna di documenti	1 giorno	6 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per pubblicazione delle informazioni sul sito web del Settore	da 1 a 5 giorni in media per la pubblicazione degli avvisi nel sito web	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami/ n. tot. reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	<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	1 giorno	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative a richieste di accesso atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di prestazioni fornite conformemente a procedure standard dello sportello, su numero totale di prestazioni richieste	80%	50%	100% 19.642 in entrata 6.072 in uscita 306 prot. Interno / tot. richieste pervenute 26.020	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n. richieste pervenute	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. prestazioni erogate in modo completo senza dovere ricorrere ad ulteriori richieste rispetto al numero totale di istanze pervenute	90%	80%	100% 26.020 pervenute ed evase nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 2: Promozione della Cittadinanza attiva - Gestione sito web del Settore

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 almeno n. 3 gg. a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	75 giorni mattina 25 giorni di pomeriggio		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni (web) sulle attività del servizio	n. pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza; n. mensile di visitatori	80%		100% 59 richieste pervenute e pubblicate tempestivam.		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	n. giorni per pubblicazione delle informazioni sul sito web del Settore	da 1 a 2 giorni in media per la pubblicazione degli avvisi nel sito web del settore	1 giorno	2 giorni	1 giorno		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	minuti per l'acquisizione o l'elaborazione delle informazioni da trasmettere	5 m. via telematica - 15 m. per mail	5 minuti	15 minuti	5 minuti		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami/ n. tot. reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	0 reclami		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	Pubblicaz. su sito web istituzionale e del Settore delle informazioni sul responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di prestazioni fornite conformemente a procedure standard del servizio, su numero totale di prestazioni richieste	80%		100%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n.reclami accolti/n.richieste pervenute	40%	50%	0 reclami		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di pubblicazioni annuali	80%		100% 59 nel semestre		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 3 : Gestione di una Banca Dati Risorse territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	75 giorni mattina 25 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione sul sito del Settore delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite/ n. schede da inserire	80%		100% 10 nuove schede inserite /10 nuove pervenute da inserire	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	pubblicazione delle schede sul sito web del Settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per l'acquisizione delle schede	da 1 a 2 giorni per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
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	5 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	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di prestazioni fornite conformemente a procedure standard del servizio, su numero totale di prestazioni richieste	80%		100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n. richieste pervenute	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di pubblicazioni annuali schede enti, servizi e prestazioni	80%		100% pubblicate n. 304 schede enti, n. 291 schede servizi, n. 207 schede prestazioni,	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 4: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	75 giorni mattina	25 giorni di pomeriggio e 50 giorni in più rispetto allo standard previsto (mart e giov)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione sul sito del Settore degli avvisi, progetti, elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei. Calendari delle selezioni e tutte le comunicazioni relative al servizio civile	n. avvisi, n. progetti, n. elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei, n. calendari delle selezioni e n. comunicazioni relative al servizio civile pubblicati sul sito	100%		100%	868 informazioni pubblicate o fornite via e-mail / 868 da pubblicare o inoltrare per e-mail	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	mesi di erogazione del servizio subordinati ai tempi del bando ordinario del Dipartim.della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale	n. mesi per la conclusione dell'iter per la selezione e l'immissione in servizio dei volontari	6 mesi	8 mesi			7 mesi
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	435 telefonate	70 utenti ricevuti per informaz. allo sportello
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami/ n. tot. reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	5 giorni		15 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	5 giorni		10 giorni
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		10 giorni
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		10 giorni
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicaz. sul sito del Settore delle eventuali spese previste dal regolamento comun. per l'accesso agli atti	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web del tariffario delle spese	5 giorni	10 giorni	5 giorni		10 giorni
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di prestazioni fornite conformemente a procedure standard del servizio, su numero totale di prestazioni richieste	80%		653 istanze	(sono del II sem.'17 il cui iter si è concluso con l'immissione in servizio di 46 volontari il 13/3/18)	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n. richieste pervenute	40%	50%	0 reclami		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di progetti avvisi e n. totale di volontari in servizio civile coinvolti	80%		100%	4 progetti 46 volontari	

**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 5: Gestione del Centro Eurodesk e dello sportello di mobilità giovanile europea, nell'ambito della rete internazionale Eurodesk**

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	2 giorni mattina	2 gg mattina più 1 pomer.	il servizio eurodesk non rientra più nelle competenze dell'Area Cittadinanza Solidale poiché, con deliberazione di Giunta Comunale n. 247 del 13/12/2017 è stato assegnato all'Area Servizi ai Cittadini Settore Educazione, Istruzione e Formazione. Il Servizio si è trasferito in via Notarbartolo n. 20 presso la sede del Settore Scuola, Politiche Giovanili e Lavoro.	Si segnala che a seguito della riorganizzaz. non è pervenuta né la nuova Carta dei Servizi Socio Assistenziali, né quella dei Servizi Educativi
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione sul sito del Settore delle opportunità per i giovani e di tutte le informazioni relative al Centro e sportello Eurodesk	n.avvisi, n. progetti, n. articoli su opportunità per i giovani pubblicati sul sito / n. di avvisi,, progetti, articoli da pubblicare sulla pagina del sito dedicata allo sportello	70%	70%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Tempi di erogazione (dipendono dai programmi finanziati dall'UE)	n. opportunità pubblicate / n. opportunità da pubblicare	100%	70%		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di acquisiz. informazione	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	10 minuti	20 minuti		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami/ n. tot. reclami pervenuti	70%	70%		
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 e necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Pubblicaz.sul sito del Settore delle eventuali spese per vitto, alloggio o di viaggio qualora queste fossero a carico dei giovani.	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul sito delle spesespese che potrebbero essere a carico del giovane	5 giorni	10 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di opportunità conformemente pubblicate e n. di giovani che ne hanno avuto notizia	100%	90%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti su n. richieste pervenute	40%	50%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di opportunità pubblicate e n. totale giovani raggiunti nell'anno	80%	80%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
SERVIZIO 6: Città dei Ragazzi

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 con apertura al pubblico con orario continuato; n. giorni festivi aperti su tot. giorni lavorativi ufficiali.	1 giorno	6 giorni	Gennaio/Aprile apertura ½ giornata per un totale di 41 ½ gg. Feriali e 9 gg. Festivi. Maggio/Giugno apertura intera per un totale di per 43 gg feriali e 4 festivi		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	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. pubblicazioni mensili inerenti informazioni sul come accedere al sito e sulle attività a cui i fruitori possono partecipare	90%		100% - 2 pubblicazioni in totale		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	n. ingressi mensili	80%		50 ingressi mensili		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per la pubblicazione delle informazioni	n. gg per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	5 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	sino a 15 giorni per la risposta ai reclami/ n. tot. reclami pervenuti nell'anno	5 giorni	15 giorni	1 giorno		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno		
	<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	1 giorno		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente - biglietto di ingresso	n. gg necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	1 giorno		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giorni di apertura	80%		80% - n. 88 giorni		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nell'anno	80%		n. 840 fruitori		Il valore reso non è coerente con quello programmato



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 7: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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>	n. giorni di ricevimento pubblico	n. giorni di ricevimento per appuntamento	80%		80% (52 giorni di apertura)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. pubblicazioni, n. avvisi e comunicazioni alla cittadinanza relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze per accedere alla prestazione del servizio	n. giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio 5 giorni	1 g	5gg	1 g	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di acquisizione informazione max 10 m. via telematica	5 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici delle circoscrizioni	10 m	20 m	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni impiegati in media per le risposte ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	2 gg	15 gg	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e del Settore delle informazioni sul responsabile del servizio	Aggiornamento sito Web	5 gg	10 gg	5 gg	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 gg	5 gg	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg	10 gg	5 gg	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	100%	90%	5 gg	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione ai piani assistenziali individuali concordati per utente tra Asp 6 e A.C.	80%		100% 70 pratiche evase su 70 pervenute	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	90%		70 istanze concluse/ 70 pervenute nel semestre	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 8: Bonus Figlio

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	n. giorni ricevimento pubblico	n.giorni di ricevimento su appuntamento	100%	90%	Nonostante i molteplici solleciti gli operatori del servizio afferente al Dirigente dott.ssa LABATE non hanno risposto	Nessuna verifica possibile in quanto <u>non sono pervenute le tab. 3</u> con i valori "resi" riferiti al periodo nonostante i solleciti effettuati
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazioni informazioni sul sito relative all'accesso alle prestazioni	n.pubblicazioni n. avvisi, n. comunicazioni alla cittadinanza relative all'accesso alle prestazioni	100%	80%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione delle istanze a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria L'erogazione del servizio è vincolata dai trasferimenti finanziari regionali	n.giorni intercorrenti dall' istruttoria delle istanze a carico dlle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria definitiva da parte della Regione Sicilia	10 gg	30gg		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici delle circoscrizioni	10 m	20 m		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per il rilascio dei reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 gg	30 gg		
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 gg	10 gg		
	<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 gg	10gg		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5gg	10 gg		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 gg	10 gg		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma Regionale di riferimento	100%	100%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità	40%	50%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze pervenute annualmente	100%	100%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 9: Bonus Socio Sanitario

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giorni di ricevimento su appuntamento	100%	90%	nel 2017 la Regione Sicilia non ha previsto alcuno stanziamento per questa prestazione, pertanto nel 2018 non sono seguiti adempimenti finalizzati all'avvio della procedura di accesso alla prestazione	Nessuna verifica possibile
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni, n. avvisi e n. comunicazioni 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 Circostrizioni, 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 Circostrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio	10 gg	60 gg		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di riascio delle informazioni	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	10 minuti	20 minuti		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	da 15 giorni a 30 giorni dalla presentazione del reclamo	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	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. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento	80%	80%		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto all'istanza	40%	50%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di istanze pervenute annualmente corredate della documentazione richiesta	100%	80%		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 10: Assistenza Economica Straordinaria

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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>	n. giorni di ricevimento pubblico	n giorni di ricevimento su appuntamento	80%		52 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione. L'erogazione della prestazione è disposta con regolamento comunale	n.pubblicazioni, n. avvisi e n. comunicazioni alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione	80%		0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria dell'istanza a carico dei Servizi sociali di Comunità alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto. L'erogazione è subordinata all'approvazione del bilancio comunale	n.giorni intercorrenti dalla presentazione delle istanze a carico dei Servizi Sociali di Comunità alla predisposizione della graduatoria degli aventi diritto90 giorni qualora fosse stato approvato il bilancio.		150 gg	6/8 mesi dal trasferimento del 5 per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio	(da 180 a 240gg.)
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazione	5 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici	10 m	20 m.	10 m	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	giorni in media per la risposta dalla ricezione dei reclami	15gg	30 gg	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni per l'aggiornamento sito Web	5 gg.	10gg	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni per l'aggiornamento sito Web	5 gg.	10 gg.	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg. .	10 gg	5 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n.giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5gg	10 gg	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata	80%		0 pratiche evase	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Controllo delle istanze ammesse	80%		0% 0 utenti che hanno beneficiato del contributo/ 40 istanze pervenute	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase rispetto alle pervenute	80%		0% 0 istanze evase/ 40 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 11: Sostegno Economico per Soggetti affetti da SLA

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 almeno 3 gg. a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina/pomeridiana al pubblico tot. Giorni lavorativi ufficiali	3 giorni	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	74 gg di ricevimento mattutino e 25 gg pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazioni informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione di sostegno economica per soggetti affetti da SLA	n.pubblicazioni, n. avvisi, n. comunicazioni alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione.	90%	80%	100% 1 avviso pubblicato /1 avviso da pubblicare	
		avvisi per i cittadini	n avvisi in formato cartaceo forniti alle sedi distaccate da affiggere in bacheca presso le sedi del Servizio Sociale Circostrizionale	90%	80%	0 avvisi	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all' erogazione del contributo che è subordinato al trasferimento delle somme dalla Regione	n. giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo a carico del Servizio Integrazione Sociale - pagamento semestrale	5		5 giorni	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	10 m. via telematica, 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	10 m.	20 m	10 minuti	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta		30 gg	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. gi giorni necessari per l'aggiornamento su Web	5 gg	10 gg	5 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 gg	10 gg.	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg.	10 gg	5 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5gg	10 gg	100% 58 contributi/ 58 richieste	il valore reso non è coerente con quello programmato
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità del contributo erogato	n. contributi erogati in conformità alla documentazione presentata	80%		58 beneficiari	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	erogazione del contributo a tutti gli utenti affetti da SLA che presentano le istanze	90%		90%	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse e n. contributi erogati	90%		100% 58 istanze concluse e archiviate/ 58 istanze di contributo pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 12: Assistenza Economica Straordinaria per Spese Sanitarie fuori Comune

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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 di ricevimento su appuntamento	80%		52 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio		
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicaz. informaz. sul sito relative all'accesso alla prestazione. L'erogazione della prestaz. è disposta con regolamento comunale	n. pubblicazioni, n. avvisi e n. comunicazioni alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione	80%		0		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra l'istruttoria delle istanze, a carico del Servizio e l'erogazione dello stesso. L'erogazione è subordinata ai trasferimenti del cinque per mille da parte del Dipartimento Affari Interni e Bilancio comunale.	n.giorni intercorrenti tra l'istruttoria delle istanze a carico del Servizio e l'erogazione dello stesso	30gg		6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio		(da 180 a 240gg.)
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazione	5 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici	10 m	20 m.	1 giorno		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta ai reclami	giorni in media per la risposta dalla ricezione dei reclami	15gg	30 gg	0 reclami		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. giorni per l'aggiornamento sito Web	5 gg.	10gg	5 giorni		
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni per l'aggiornamento sito Web	5 gg.	10 gg.	5 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 gg. .	10 gg	5 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n.giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5gg	10 gg	5gg		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata	80%		0 determina		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	Controllo delle 30 istanze ammesse	80%		0% 0 utenti che hanno beneficiato del contributo/ 40 istanze pervenute	Per l'erogazione del Contributo si attende l'approvaz.del Bilancio 2018	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. 30 istanze evase rispetto alle 40 pervenute	80%		0% 0 istanze evase/ 40 istanze pervenute		



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018

Servizi 13: 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 SOCIO ASSISTENZIALI

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/sportelli	n. giornate lavorative con apertura assicurata allo sportello/n. tot. giornate lavorative (ufficiali)	100%		100%	126 di mattina e 25 pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di interventi di Informazione e Orientamento erogati via web, fax o telefono / n. tot. delle richieste pervenute via web, fax o telefono.	100%		100%	142 interventi di informazione erogati /142 richieste pervenute	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione Valutazione e Consulenza	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	-	tempo massimo di 30 gg. lavorativi	95 richieste di valutazione e consulenza effettuate /95 pervenute		Non viene comunicato il tempo
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni per l'erogazione della prestazione Informazione e Orientamento	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	-	1 giorno	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	-	30 giorni lavorativi	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	5 giorni	10 giorni	Deve essere espresso un solo valore effettivo
	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	5 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	5 giorni	10 giorni	
	Trasparenza delle procedure	pubblicazione su sito web delle procedure, normativa di riferimento, modulistica, eventuali costi a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di interventi effettuati conformemente alle norme di riferimento sull'amministrazione di sostegno ed alle procedure standard concordate con l'ufficio del Giudice Tutelare/n. tot. richieste pervenute	90%		88%	84 richieste evase /95 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi effettuati in coerenza con gli adempimenti programmati nel Protocollo d'intesa Tribunale-Comune del 2012/n. tot.richieste pervenute	90%		74%		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi relazionati al Giudice Tutelare / n. tot. di richieste pervenute dal Giudice Tutelare	90%		74%	70 interventi conclusi e archiviati / 95 richieste di intervento pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018

Servizio 14: Trasporto Persone Disabili.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
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 almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giornate lavorative mattina e n. giornate lavorative di pomeriggio	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pomer.	75 mattine/25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, pec, mail, posta)	–	5 canali	N°3 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 4000 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 prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	–	20 giorni lavorativi	n°1550 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/ n°4000 prestazioni erogate oltre	Il valore reso non è coerente con quello programmato, inoltre non viene comunicato il tempo effettivo.
	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 gg lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	30 giorni	0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
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%	95% n°180 pratiche evase/n° 190 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	56% n°100 reclami telefonici per la mancata espletazione del servizio di terapia ambulatoriale (per mancanza di personale autista) su 180 prestazioni erogate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	95% n°180 richieste concluse senza richiedere documentazione integrativa/n190 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 15: Contrassegno di parcheggio per disabili.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
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 almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giornate lavorative mattina e n. giornate lavorative di pomeriggio	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pom.	75 mattine 25 pomeriggi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze(sportello, fax, pec, mail, posta)	–	5 canali	n°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze /n°2500 conteggio informazioni erogate mediante i 4 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 prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	–	30 giorni lavorativi	n°2070 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/n°2070 totale di prestazioni,	Il valore reso non è coerente con quello programmato, Nè viene comunicato il tempo effettivo.
	<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	15 giorni lavorativi	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	30 giorni lavorativi	0 reclami pervenuti	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	99,75 % n°2070 prestazioni erogate /n°2075 richieste pervenute	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 nessun reclamo	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	98,31 % n ° 2040 istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa /n2075 totale istanze pervenute .	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 16/17: Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima - Assistenza Domiciliare Disabili Gravi.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio almeno n. 3 gg a settimana di mattina e n. 1 giorno di apertura pomeridiana	n. giornate lavorative mattina e n. giornate lavorative di pomeriggio	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pom.	75 mattine 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informaz. sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze(sportello, fax, pec, mail,posta)	–	5 canali	N°3 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 500 informazioni erogate mediante i 3 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni lavorativi intercorrenti dallo scorrimento della graduatoria a seguito di decesso o rinuncia salvo disponibilità finanziaria	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	–	30 giorni lavorativi	96	Il valore reso non è coerente con quello programmato
	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	–	30 giorni lavorativi	n° 0 richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	30 giorni lavorativi	0 reclami pervenuti	
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	0 aggiornamenti	
	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	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	n°0 richieste pervenute e n° 96 utenti usufruiscono del servizio.(TRATTASI DI UTENTI INSERITI NELLA GRADUATORIA d.d. N°344 DEL 29.03.2016)	considerato che nel 1°semestre 2018 non sono pervenute richieste e che le prestazioni erogate si riferiscono all'anno 2016, per il 2° semestre 2018 si propone l'eliminazione del Servizio

**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 16/17: Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima - Assistenza Domiciliare Disabili Gravi.**

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	0 nessun reclamo nel semestre in questione		Sì
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	n°0 istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/n°o istanze pervenute .		Sì
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute annualmente	70%	60%	0		Sì

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 18 : Progetti Sperimentali di vita indipendente per persone con disabilità.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giornate lavorative mattina e n. giornate lavorative di pomeriggio	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	0	<p>In ordine ai progetti assistenziali individuali disabili gravissimi non sono pervenute istanze in quanto la Regione non ha emanato Avviso Pubblico;</p> <p>le n°6 prestazioni registrate riguardano l'erogazione del servizio relativamente a richieste pervenute nell'anno 2016.</p> <p>Per il secondo semestre 2018 si propone l'eliminazione del Servizio</p>
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, pec, mail, posta)	–	5 canali	0	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo non calcolabile, in quanto correlato ai trasferimenti dei fondi regionali.	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	–	60%	6	
	<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	0	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	15 giorni lavorativi	0	
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 su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	0	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	0	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
Servizio 19: Istituzione Posto di Sosta riservato ai disabili.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
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 almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giornate lavorative mattina e n. giornate lavorative di pomeriggio	3 giorni mattina	3 gg mattina e 1 giorno pomeriggio	75 mattine/25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, pec, mail, posta)	–	5 canali	N°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 125 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi per la trasmissione all'Ufficio Mobilità Urbana, decorrenti dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di prestazioni effettuate entro il tempo previsto / n. tot. richieste di prestazioni pervenute	–	30 giorni lavorativi	n°205 richieste trasmesse, entro il termine prestabilito, all'Ufficio Mobilità Urbana/ n° 205 totale richieste pervenute.	Il valore reso non è coerente con quello programmato, inoltre non viene comunicato il tempo effettivo.
	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	15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	30 giorni lavorativi	0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	60%	92, 19% n°189 pratiche evase n°205 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami nel semestre in questione	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'AC/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	80%	60%	87,80% n°180 istanze concluse senza richiedere documentazione/n°205 istanze pervenute	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 20: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
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 da 2 a 3 giorni a settimana di mattina	n. giorni di ricevimento	2 giorni	3 giorni	26 giorni programmati e 65 giorni di ricevimento non programmato	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito o fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati	90%	80%	0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	20 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	20 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	20 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul sito delle spese inerenti le richieste di accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giorni di apertura al pubblico e n. informazioni erogate	70%		91 giorni di apertura al pubblico e n. 2519 schede di prima accoglienza per erogare informazioni nel semestre	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. utenti ricevuti annualmente e n. invii annuali ad altri servizi in relazione al specifiche competenze	80%		n. 4155 utenti ricevuti nel semestre (3647 che hanno avuto accesso alle prestazioni e ai colloqui informativi) n. 1646 utenti colloqui filtro per invio ad altri servizi	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 21: Servizio Sociale di Comunità

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle otto Circoscrizioni almeno 2 volte la settimana previo appuntamento fissato dall'Ufficio di Cittadinanza; e per appuntamento per l'utenza inviata da altri Enti, in base alla disponibilità degli Assistenti Sociali	n. giorni di ricevimenti settimanale e n. giorni di appuntamenti settimanali	-	2 giorni	75 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio		VERDE
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza inerenti gli interventi tecnici del Servizio Sociale	80%		0 pubblicazioni		GIALLO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. richieste di valutazione delle situazioni e progettazione di interventi riguardanti cittadini	2 giorni	15 giorni			VERDE
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni attraverso i diversi canali web o telefonicamente o per mail	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta o attraverso pubblicazione sul sito, o per mail, o telefonicamente	2 giorni	15 giorni	2 giorni		VERDE
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	-	15 giorni	0 reclami		VERDE
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		VERDE
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		VERDE
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		VERDE
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. di gg necessari per l'aggiornam. sul sito delle spese inerenti le richieste di accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni		VERDE
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati	70%		87% 4438 valutazioni realizzate su 5089 tot. valutazioni da realizzare	790 colloqui effettuati su 646 invii ad altri servizi	VERDE
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami		VERDE
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di progettazioni concluse	80%		87% 4438 valutazioni realizzate su 5089 tot. valutazioni da realizzare		VERDE

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 22: Emergenze Sociali

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

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. enti e servizi ricevuti	80%	70%	70%	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito finalizzate ad informare circa l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi	n. pubblicazioni informazioni sul sito	80%		0	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte dei servizi/enti/associazioni/ forze dell'ordine all'intervento	n. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento in situazioni di emergenza	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorni	5 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	2 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	2 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	2 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. pubblicazioni relative al tariffario spese per l'accesso accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. interventi in regime di emergenza realizzati	70%		60 =100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. interventi realizzati e conclusi nell'anno, n. di utenti inviati ad altri servizi per la successiva presa in carico	80%		100% 60 interventi 60 utenti coinvolti nel semestre	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
SERVIZIO 23: Affidamento Familiare

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
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	70%	70%	100%	460 utenti ricevuti / 460 richieste di appuntamento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici e all'iter per l'avvio della procedura di affido familiare	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%	80%	100%	7 pubblicate su 7 da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali	gg intercorrenti dalla richiesta all'attivaz. del percorso formativo di gruppo e individuali che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzaz. effettuati con cittadini aspiranti all'affido fam	–	30 giorni lavorativi		30 giorni lavorativi 12 incontri	
	Tempi medi di rilascio multican.	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni		1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	15 giorni lavorativi		15 giorni lavorativi	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni	10 giorni		5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni	10 giorni		5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicaz. su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. pubblicazioni relative al tariffario spese per l'accesso accesso agli atti	90%			5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. interventi finalizzati alla formazione di aspiranti all'affido familiare realizzati nell'anno	70%			100% 12 incontri di formazione	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. annuo di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%		0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. incontri realizzati nell'anno di sensibilizzazione, promozione e formazione effettuati con aspiranti all'affido familiare	80%			54% 30 valutazioni concluse con esito positivo/ 56 richieste di valutazione pervenute	questo indicatore risulta una ripetizione di quanto già scritto nel campo conformità, pertanto si indica il n. di valutazioni di aspiranti all'affido concluse sul totale di richieste di valutazioni pervenute



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 24: Adozioni Nazionali ed Internazionali

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. utenti ricevuti per appuntamento	70%		100% 140 utenti ricevuti /140 richieste di appuntamento pervenute	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di Adozione nazionale ed internazionale	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%		100%	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	-	30 giorni lavorativi	30 giorni n. 64 utenti	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	-	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento web delle spese necessarie per le richieste di accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. interventi finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed internazionale	70%		100% 15 incontri nel semestre	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. incontri realizzati nell'anno di sensibilizzazione, promozione e formazione effettuati con aspiranti all'Adozione	80%		42% 15 valutazioni concluse su 36 richieste di valutazione pervenute 57% n. 75 colloqui realizzati su 132 programmati	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018

SERVIZIO 25: Mediazione Familiare

SERVIZIO 26: Mediazione Penale, Sociale e Scolastica

questi servizi nella riorganizzazione realizzata a seguito di DG n. 247 del 13/12/17 e successive disposizioni n. 3 del 16/1/18 e n. 25 del 26/2/18 del Capo Area sono stati accorpati quindi i dati sono uguali

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. coppie con figli minori in fase di separazione ricevuti per appuntamento	80%	70%	100%	754 utenti ricevuti /su 754 utenti che avevano richiesto un appuntamento	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Publicaz. informaz. sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediaz. Familiare	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%	80%	100%	17 pubblicazioni su 17 totali da pubblicare	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta all'avvio del percorso di mediazione familiare nei confronti di coppie con figli minori in fase di separazione	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'avvio del percorso di mediazione familiare	-	7 giorni lavorativi	30 giorni e 358 segnalazioni		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni lavorativi	23 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	-	15 giorni lavorativi	0 reclami		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	20 giorni	30 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	20 giorni	30 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	20 giorni	30 giorni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento web delle spese necessarie per le richieste di accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. percorsi di mediazione avviati e n. incontri di mediazione familiari realizzati nell'anno	70%		255 incontri		Il valore reso non è coerente con quello programm.
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	76% 96 riunioni realizzate su 126 programmate		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. percorsi di mediazione familiare conclusi	80%		100% 54 percorsi conclusi nel semestre su 54 richieste pervenute		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
SERVIZIO 27: Spazio Neutro

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. utenti ricevuti per appuntamento	70%		100%	900 utenti	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%		100%		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta e l'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 fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita	-	40 giorni lavorativi	9018 incontri		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	5 giorni	Deve essere espresso un solo valore effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	-	30 giorni	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento web delle spese necessarie per le richieste di accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. incontri realizzati fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita	70%		3,7%	85 richieste di incontro effettuate e n. 2295 richieste da avviare	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	412 minori		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. incontri fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi	70%		756 incontri conclusi (da gennaio a giugno)		

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018

SERVIZIO 28: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
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 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	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso alla sede dell'unità organizzativa	70%		635 utenti 220 operatori		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'avvio delle procedure di valutazione in equipe inter istituzionale	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%		1000 e-mail 500 telefonate 140 telegrammi		
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione, entro 7 giorni dalla richiesta dell'A.G., finalizzati alla tutela di minori vittime di abuso e/o maltrattamento. Sostegno alle famiglie finalizzato al recupero di spazi di genitorialità	n. giorni intercorrenti tra la richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori	–	7 giorni lavorativi	30 giorni 127 valutazioni avviate 381 minori		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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	5 giorni	10 giorni	1 giorno	2 giorni	Deve essere espresso un solo valore effettivo
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate nel tempo previsto / n. tot. reclami pervenuti	–	30 giorni	0 reclami 10 solleciti		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 giorni		
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. giorni per pubblicazioni relative al tariffario spese per l'accesso accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori nell'anno	70%		88,18% 112 valutazioni avviate su n. 127 pervenute		
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	67% 254 incontri effettuati 381 incontri da effettuare		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. percorsi di valutazione conclusi e n. Utenti inviati ad altri servizi nell'anno	70%		55,11% 70 valutazioni concluse/127 pervenute		



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018
SERVIZIO 29: Centro Diurno per Anziani

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
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 sportello almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 mattine e 1 pomeriggio	75 gg di ricevimento di mattina, 25 gg di pomeriggio (55gg in più rispetto allo standard stabilito)		
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio e alle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	80%		100%		
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, tempi di accesso immediati in relazione al calendario delle attività organizzate dal servizio	n. attività/iniziativa organizzate n. utenti coinvolti	–	1 giorno lavorativo	5 iniziative (rassegna canora, festa dei nonni, seminari sulla salute e sull'alimentazione) n. 250 utenti coinvolti	1 giorno lavorativo	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto, n. reclami pervenuti	–	30 giorni lavorativi	0 reclami		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	Il Servizio è gratuito	n. iniziative per anno gratuite organizzate per la cittadinanza	–	4 iniziative		104 gg di partecipazione a eventi ed iniziative 250 anziani coinvolti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti	70%			5 iniziative n. 250 utenti coinvolti	Il valore reso non è coerente con quello programmato
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%		0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, info-formative di carattere culturale e sanitario	70%			100% 6 iniziative concluse / n. 6 programmate	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
SERVIZIO 30: Centro Sant'Anna

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI							
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 sportello almeno n. 3 giorni a settimana di mattina e n. 1 giorno a settimana di apertura pomeridiana	n. giorni con apertura mattutina /pomeridiana al pubblico; tot. giorni lavorativi ufficiali	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pomeriggio	il servizio Centro S. Anna è stato chiuso ed il personale, con deliberazione di Giunta Comunale n. 247 del 13/12/2017 con comunicazione n. 130514 del 13/02/2018, è stato assegnato all'Area Servizi Ai Cittadini Settore Educazione, Istruzione e Formazione. Il personale è stato trasferito in via Notarbartolo n. 20 presso la sede del Settore Scuola, Politiche Giovanili e Lavoro.	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio e alle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	90%			
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta, all'inserimento dei cittadini nelle attività del servizio finalizzate alla prevenzione del disagio adolescenziale attraverso laboratoriali culturali, ricreativi, ludici, formativi ed informativi, tempi di accesso immediati in relazione al calendario delle attività organizzate dal servizio	n. giorni intercorrenti dalla richiesta, all'inserimento dei cittadini nelle attività del servizio e n. utenti coinvolti;	–	1 giorno lavorativo		
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni		
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto, n. reclami pervenuti	–	30 giorni		
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web 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 competenze del servizio	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. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni		
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	Il Servizio è gratuito	n. iniziative per anno gratuite organizzate per la cittadinanza	–	2 iniziative		
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad attività e n. utenti coinvolti	70%			
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative culturali, ricreative, ludiche, formative ed informative concluse nell'anno	70%			



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018

SERVIZIO 31: Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi

Questo servizio con disposizione del Capo Area n. 14 del 14/2/18 è stato inserito all'interno di un servizio di nuova istituzione denominato U.O. Interventi per minori su mandato dell'A. G. comprendente anche le competenze relative ai nomadi e gli immigrati e soprattutto le competenze in materia di minori sottoposti a procedimenti dell'A. G.

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
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 da 2 a 3 giorni a settimana di mattina	n. giorni di ricevimento e n. utenti ricevuti	2	3	52 giorni di mattina e 25 giorni di pomeriggio	2474 utenti e 202 operatori	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni sul sito relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio	n. pubblicazioni avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	90%			0 pubblicazioni 678 mail informative, 80 telegrammi e 1000 telefonate	Il valore reso non è coerente con quello programmato
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta e l'attivazione degli interventi di informazioni e orientamento ai soggetti nomadi e immigrati sui servizi sociali del Comune, sulle procedure amministrative e burocratiche, sull'accesso ai servizi legali, sanitari e lavorativi.; giorni intercorrenti dalla richiesta alla gestione di interventi in favore di minori stranieri non accompagnati; tempi di accesso immediati in relazione al calendario delle attività organizzate dal servizio	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei servizi rivolti ad utenti stranieri	–	1 giorno	30 giorni	180 giorni	
	Tempi medi di rilascio multican.	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni (da 1 a 5) per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno		
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. risposte effettuate entro il tempo previsto, n. reclami pervenuti	–	30 giorni	0 reclami	n. 80 solleciti dell'A.G. 90 giorni	Il valore reso non è coerente con quello programmato
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 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	5 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di accesso agli atti	n. giorni per pubblicazioni relative al tariffario spese per l'accesso agli atti	5 giorni	10 giorni	5 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di ricevimento al pubblico	70%		52 mattine e 25 pomeriggi 48,16% (n. 500 richieste avviate su n. 1038 pervenute)		
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	40%	50%	46% 700 incontri effettuati su 1500 programmati		Il valore reso non è coerente con quello programmato



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem.2018

SERVIZIO 31: Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi

Questo servizio con disposizione del Capo Area n. 14 del 14/2/18 è stato inserito all'interno di un servizio di nuova istituzione denominato U.O. Interventi per minori su mandato dell'A. G. comprendente anche le competenze relative ai nomadi egli immigrati e soprattutto le competenze in materia di minori sottoposti a procedimenti dell'A. G

CARTA DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. colloqui informativi e di orientamento conclusi e n. progetti di intervento su minori stranieri non accompagnati conclusi nell'anno	70%		29%	n. 300 valutazioni concluse su n. 1038 richieste pervenute da marzo a giugno	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

2° semestre

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 1: Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	100% 127 di mattina e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	informazioni erogate ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	n. di informazioni ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	100 cittadini/utenti	500 cittadini/utenti	500 cittadini/utenti richiedenti informazioni allo sportello	Non può parlarsi di access. multic.
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni in media necessari per la protocollazione degli atti consegnati da cittadini/utenti al protocollo	n. giorni impiegati per la protocollazione degli atti	1 giorno	4 giorni	3 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico ma non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni in media per lo smistamento delle richieste pervenute allo sportello ai Servizi e a tutte le unità organizzative del Settore	n. giorni in media per lo smistamento delle richieste ai Servizi e alle Unità Organizzative	1 giorno	3 giorni	2 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami/ n. tot. Reclami	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	1 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	1 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	1 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre		100%	100% n. 17.244 in entrata, n. 5.271 in uscita, n. 307 prot. Interno / tot. richieste pervenute nel semestre 22.822	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. servizi e unità organizzative a cui sono state inoltrate le richieste pervenute	1 servizi/unità organizzativa	6 servizi/unità organizzativa	11 servizi/unità organizzativa	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute	100%		100% 51.583 protocollazioni evase su 51.583 pervenute n. 613 protocollo interno pervenuto nell'anno	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. gg. settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomerid	3 giorni mattina	3 mattine più 1 pomeriggio	100% 81 mattine e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	pubblicazioni informazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza relative alle attività dell'intero settore pubblicate nel portale gestito dagli operatori dell'U.O. Innovazione e Cittadinanza Attiva	n. di informazioni pubblicate nel semestre all'interno del portale del settore relative all'attività dell'intero settore	10 pubblicaz.	50 pubblicazioni	100% 61 richieste pervenute e pubblicate	
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/elaboraz.delle informazioni da trasmettere	5 minuti	15 minuti	5 minuti	
	Tempi medi di risposta a reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami dalla data di ricezione	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata, pagine inserite e/o aggiornate semestralm. nel portale del settore rispetto alle modifiche dell'assetto organizzativo o alle variazioni di sede e quant'altro riguarda le UUOO del settore. Ogni Servizio, U.O. dispone di una propria pagina contenente le informazioni circa le competenze, il responsabile, gli orari di ricevimento e tutte le informazioni relative al servizio erogato	n. di pagine inserite e/o aggiornate semestralmente all'interno del portale del Settore	10 pagine	30 pagine	13 pagine aggiornate nel II semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore	1 articolo	5 articoli	2 articoli	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	100% 120 (avvisi, comunicazioni, bandi graduatorie pubblicati nell'anno di cui 59 nel 1° sem. e 61 nel 2°)	

**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 3 :Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42**

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	100% 81 mattine 24 pomeriggi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite	1 scheda	5 schede	0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di pubblicazione</i>	pubblicazione delle schede s all'interno del portale del settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda alla pubblicazione	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	<i>Tempi medi di acquisizione</i>	giorni per l'acquisizione delle schede	giorni in media per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	giorni in media necessari per l'aggiornamento delle informazioni sui due canali	5 giorni	10 giorni	10 giorni	Risulta rispettato lo standard specifico e non quello generale
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	giorni in media necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	1 aggiornamento	5 aggiornamenti	0 aggiornamenti	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. risorse (enti e associazioni) censite ed inserite nel database risorse sul portale del settore	1 risorsa	5 risorse	0 risorse inserite	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di pubblicazioni schede enti, servizi e prestazioni effettuate complessivamente nell'anno	10	20	304 enti 291 servizi 207 prestazioni	

**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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 pomeriggio	81 mattine 24 pomeriggi; 45 giorni -(mart e gioved) oltre l'orario standard	
	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% 818 informazioni pubblicate o fornite via e-mail mail / 818 da pubblicare o inoltrare per mail	
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	Risulta rispettato solo lo standard specifico
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale (telefono e sportello)	n. giorni in media per rilasciare informazioni via telefono o allo sportello	1 giorno	5 giorni	1 giorno 545 (mail e telefonate) 236 utenti ricevuti allo sportello per informazioni	
	Tempi medi di risposta 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	
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	Risulta rispettato lo standard specifico e non quello generale
	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	100% n.729 istanze relative all'anno 2018, istruite su 729 istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determina approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determina	40	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. medio di progetti e n. totale di volontari in servizio civile coinvolti nell'anno	2 progetti 10 volontari	6 progetti 30 volontari	2 progetti per un totale di 10 volontari (avviati nell'anno n. 6 progetti e n. 56 volontari)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
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	<i>Accessibilità fisica</i>	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	luglio/agosto/settembre apertura intera giornata per un totale di 70gg + 4 festivi -- ottobre/novembre/dicembre apertura 1/2 giornata per un totale di 24gg + 4 festivi	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione sul sito del Settore* di informazioni alla cittadinanza su come accedere più agevolmente al sito e sulle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di pubblicazioni effettuate nel semestre	1 pubblicazione	5 pubblicazioni	n.01	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	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	900 fruitori in totale nel semestre (Luglio 300 Agosto 150 settembre 250 ottobre 100 novembre 50 dicembre 50)	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltre e-mail informative	gg. in media per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e per l'invio di mail informative	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	<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	5 giorni	15 giorni	1 giorno	
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 su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	<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	1 giorno	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	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	0 aggiornamenti vendita biglietti sospesa	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		100%	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5reclami%	0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nell'anno	50 fruitori	500 fruitori	n.900 fruitori nel semestre n.1740 fruitori nell'anno 2018	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 6: 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	il servizio riceve 3 giorni di mattina e 1 pomeriggio anche se è disponibile a ricevere l'utenza che si presenta oltre i giorni stabiliti	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. di informazioni pubblicate/ n. informazioni da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
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	Risultato rispettato lo standard specifico e non quello generale
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	30 minuti	30 minuti	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	2 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione del portale del Settore* e del sito del comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		100% 51 pratiche ADI evase su 51 pervenute; 469 pratiche SAD evase su 469 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		100% 590 istanze concluse/ 590 pervenute nell'anno	

**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 7: 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	51 giorni 27 giorni lunedì mattina - 24 giorni merc.	
	<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%	n. 0 pubblicazioni	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circostrizioni, 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 Circostrizioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio	10 gg	60 gg	n. 0 istanze	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	n. 0 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	n. 0 reclami	
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	n. 0 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	n. 0 pubblicazioni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	n. 0 pubblicazioni	
	<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	n. 0 pubblicazioni	
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%	n. 0 pratiche	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale reclami pervenuti	40%	50%	n. 0 reclami	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	numero di istanze, corredate della documentazione richiesta, evase / numero di istanze pervenute annualmente	100%	80%	n. 0 istanze	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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	100% 127 di mattina e 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni relative all'accesso alla prestazione dell'Amministrazione di Sostegno e su come accedere più agevolmente agli interventi	n. di interventi di Informazione e Orientamento erogati / n. tot. delle richieste di informazione pervenute	90%	80%	100% 134 interventi di informazione e orientamento erogati /134 richieste pervenute nel semestre	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Valutazioni e Consulenze richieste con decreto dell'Autorità Giudiziaria (Giudice Tutelare) su utenti in Amministrazione di Sostegno	n. di valutazioni e consulenze effettuate / n. tot. richieste di Valutazioni e Consulenze da effettuare	90%	80%	100% 63 richieste di valutazione e consulenza effettuate /63 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	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	1 giorno	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata mediante l'avvia dell' iter per l'Amministrazione di Sostegno di utenti con decreto del Giudice Tutelare	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	90%		90,47% 57 richieste evase /63 richieste 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	63 utenti	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%		89% n. 140 conclusi nell'anno/ n. 158 interventi richiesti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 9: 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	63% 51 giorni in totale (27 giorni mattina 24 giorni 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 comunicazioni alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	90%	80%	n. 0 avvisi	
		avvisi per i cittadini affissi in bacheca o forniti in formato cartaceo presso le sedi distaccate del Servizio Sociale di Comunità delle 8 Circoscrizioni	n. avvisi affissi in bacheca o distribuiti in formato cartaceo / n. di avvisi da affiggere o distribuire	90%	80%	n. 0 avvisi	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo che è subordinato al trasferimento delle somme dalla Regione al Comune	n. giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo a carico del Servizio Integrazione Sociale - pagamento semestrale	5 giorni		n. 0 istanze	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	n. 0 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		n. 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	n. 0 pubblicazioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. 0 pubblicazioni	
	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	n. 0 pubblicazioni	
Efficacia	conformità	beneficiari del contributo erogato	n. beneficiari fruitori del contributo	1 beneficiario	50 beneficiari	n. 0 pubblicazioni	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. determina predisposte nel semestre	1 determina	2 determina	n. 0 beneficiari	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse e archiviate su n. istanze pervenute	90%		n. 0 prestazioni	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 10: 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		dato non pervenuto
	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°3 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 4000 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	n°1550 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/ n°4000 prestazioni erogate oltre	NON VIENE COMUNICATO IL TEMPO MEDIO
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi		10 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	95% n°180 prestazioni erogate / n° 190 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	56% n°100 reclami telefonici inerenti la mancata espletazione del servizio per terapia ambulatoriale (dovuta alla mancanza di personale autista) su 180 prestazioni erogate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	95% 180 richieste concluse senza rich. documentaz. integrativa/190 istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 11: Contrassegni di parcheggio per disabili.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	81 mattine 24 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	n°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze /n°2500 conteggio informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio n. prestazioni effettuate entro il termine sul totale delle richieste di prestazione pervenute	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	n°2070 prestazioni effettuate entro il termine prestabilito/n°2070 totale di prestazioni,	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni sul responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 non ci sono stati aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	99,75 % n°2070 prestazioni erogate /n°2075 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	0 nessun reclamo nel semestre	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	98,31 % n° 2040 istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa /n2075 totale istanze pervenute	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 12: Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima residenti nel Comune di Palermo - Assistenza Domiciliare Disabili Gravi.

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	0	
	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	0	
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	50 prestazioni	n. 5 prestazioni relative ad istanze dell'anno 2016	
	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	30 giorni lavorativi		0	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0	
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	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	0	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	0	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 13: Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	100% n. 81 giorni di mattina e n. 24 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°3 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n°450 informazioni erogate mediante i 3 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	prestazioni erogate a seguito di scorrimento della graduatoria per decesso o rinuncia salvo disponibilità finanziaria	n. prestazioni erogate nel semestre	1 prestazione	100 prestazioni	n. 94 prestazioni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	30 giorni lavorativi		n° 0 richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni		dato non pervenuto
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%	TRATTASI DI UTENTI INSERITI NELLA GRADUATORIA d.d. N°344 DEL 29.03.2016)	Valore reso non coerente con quello progr.
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%		dato non pervenuto
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%		dato non pervenuto



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	100% n. 81 giorni di mattina e n. 24 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 dall'utente per presentare istanze e n°1000 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	si tratta di prestazioni inerenti richieste dell'anno 2017	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		n.0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	0% n°0 pratiche evase / n° 171 pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	100% n.350 reclami informali pervenuti per mancata erogazione delle prestazioni/ 0 prestazioni erogate nel 2018 relative all'anno 2018	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. istanze pervenute	70%	60%	$\frac{162}{171} = 95\%$	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

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

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	100% n. 81 giorni di mattina e n. 24 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 100 informazioni erogate mediante i canali	N°4 canali utilizzati dall'utente per presentare istanze e n° 150 informazioni erogate mediante i 4 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo massimo di giorni lavorativi per la trasmissione all'Ufficio Mobilità Urbana, decorrenti dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'inoltro all'Ufficio Mobilità dalla richiesta della prestazione/servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	100% n°200 richieste trasmesse, entro il termine prestabilito, all'Ufficio Mobilità Urbana/ n° 200 richieste pervenute.	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		15 giorni lavorativi	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	60%	99% n°198 pratiche evase n°200 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	0 reclami	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'A.C. / n. tot. di istanze pervenute annualmente	80%	60%	90% n°180 istanze concluse senza richiedere documentazione/n°200 totale istanze pervenute	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 16: Centro Diurno per Anziani**

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	100% 81 giorni di ricevimento di mattina 24 giorni di pomeriggio più 46 giorni di ricevimento oltre lo standard previsto	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio e alle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati / n. di avvisi da pubblicare	80%		100% n. 3 avvisi pubblicati su 3 richieste da pubblicare	
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	143 giornate di partecipazione eventi ed iniziative e n. 280 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 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 17: 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 mattine ed 1 pomeriggio	100% 81 mattine e 24 pomeriggi	
	<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%		100% n. 30 informazioni pubblicate / su n. 30 pervenute	
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 5 per mille dal Dipartim. Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio		n. 22 istanze 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	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determina finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determina predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determina	1 determina	
	<i>Affidabilità</i>	prestazione erogata a utenti beneficiari del contributo	n. utenti che hanno beneficiato del contributo nel semestre /n. istanze pervenute	80%	80%	95% 21 utenti che hanno beneficiato del contributo/ 22 istanze pervenute	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase nell'anno / n. istanze pervenute nell'anno	80%		95% 21 istanze evase/ 22 pervenute	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 18: 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	81 giorni di mattina e 24 giorni di pomeriggio	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione.	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. di informazioni da pubblicare	90%		100% 15 informazioni pubblicate su n. 15 richieste di informazioni da pervenute	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, a carico dei servizi Sociali di Comunità alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto. L'erogazione del servizio è subordinata all'approvazione del Bilancio Comunale	n. giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto.	90 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale	150 giorni dall'approvazione del Bilancio Comunale	0 istanze per mancanza di fondi	
	<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	1 giorno	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso l'analisi delle segnalazioni ricevute, nel semestre, dal Servizio Sociale, relative ad utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto	n. di segnalazioni ricevute ed evase relative a utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto / totale segnalazioni ricevute nel semestre	40%	50%	0 segnalazioni per l'anno 2018	
	<i>Affidabilità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determina finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determina predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determina	0 determina	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. Utenti che hanno beneficiato del contributo /n. istanze pervenute nell'anno	80%		0 utenti nell'anno 2018/ 0 istanze pervenute	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 19: 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 (valore reso)	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso al servizio	n. giorni settimanali di ricevimento pubblico, previa prenotazione on line	2 giorni	3 giorni	119% Effettuate 96 giornate di ricevimento per gli utenti REI, per una media di 3,7 gg. di ricevimento settimanali (gli utenti impossibilitati a partecipare agli appuntamenti prenotati sono stati ricevuti in giorni diversi)	
	Accessibilità multicanale	Pubblicaz. Informaz. nel portale del settore o sul sito del comune o fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	80%	80%	100% n..2 pubblicazioni alla cittadinanza sul sito istituzionale (in data 19.10.18 e in data 29.10.18) su 2 da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello		120 giorni	Il range oscilla fra 60 e 120 giorni a seconda delle circoscrizioni.	
	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	Il range oscilla fra 1 e 120 giorni	
	Tempi medi di risposta 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 presentati	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione nel portale di 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 nel portale di 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	0 aggiornamenti	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione nel portale di Settore e nel sito della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	20 giorni	30 giorni	0 aggiornamenti	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione prenotate da effettuare	80%		83% n. 4124 valutazioni effettuate / n. 4962 richieste di valutazioni prenotate da effettuare (il 17% non è stato evaso perché a causa del fatto che gli utenti non si sono presentati n. 838 richieste)	
	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. 3 incontri di formazione svolti presso la sala riunioni di Palazzo Natale in data 22.07,18, 06.09.2018, 12.12.2018	
	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 inviati ad altri servizi	300 utenti ricevuti e inviati ad altri servizi	7.771 utenti ricevuti annualmente, n. 2.651 utenti inviati ad altri servizi nell'anno (utenti ricevuti nel secondo semestre 4124 e solo n. 5 utenti inviati ad altri servizi per competenza territoriale)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
Servizio 20: 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 alla sede del servizio previa prenotazione online	n. giorni settimanali di ricevimento pubblico, previa prenotazione on line	1 giorni	2 giorni	253% 26 gg.programmati e 66 gg. di ricevimento non programmato	
	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 /n. informazioni allo sportello	80%	80%	100% 2 avvisi pubblicati/ su 2 da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	1 giorno	5 giorni	5 giorni	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	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	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	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	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	n. 5383 schede di prima accoglienza compilate (n. 4124 relative a utenti REI e n. 1259 a utenza spontanea)	
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. 2060 colloqui informativi/ n. 1232 colloqui filtro per invio ad altri servizi	
	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. 6615 cittadini ricevuti e che hanno avuto accesso alle prestazioni 95,28% Totale Cittadini ricevuti nell'anno 2018 n. 10770 di cui 10262 hanno avuto accesso alle prestazioni	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale cittadini ricevuti / totale cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio e/o inviati ad altri servizi	200 utenti ricevuti	200 cittadini ricevuti / 100 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi		dato non pervenuto



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 21: Servizio Sociale di Comunità

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle otto Circoscrizioni	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	100% n. 81 giorni di mattina e n. 24 giorni di pomeriggio e n. 15 giorni di ricevimento oltre lo standard in totale n. 96 giorni di mattina	
	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%		100% 2 comunicazioni affisse in bacheca e trasmesse via mail / n. 2 richieste pervenute da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	2 giorni	15 giorni	15 giorni	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorno	2 giorni	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		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	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione di condizioni di vita riguardanti cittadini in particolari situazioni di disagio e la conseguente progettazione di interventi	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati nel semestre o / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		10 giorni	Il valore reso non è coerente con quello programmato
	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	66% n. 740 colloqui effettuati con utenza spontanea; n. 492 colloqui di filtro ed invio ad altri servizi	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		98% n. 4864 valutazioni nel semestre/ n. 4961 pervenute.	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 22: 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	n. 87 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	261 email	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria alla realizzazione dell'intervento in regime di emergenza	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	1 giorno	
	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	1 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	0 reclami 1 giorno	
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	1 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	1 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	1 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociale	50 segnalazioni	100 segnalazioni	n. 87 segnalazioni	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	50 invii	100 invii	n. 87 interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di 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	100% n. 87 interventi su n. 87 utenti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 23: 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 pomeriggio	100% 81 mattine e 24 giorni di pomeriggio	
	Accessibilità multicanale	rilascio di informazioni riguardanti l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi a cittadini adulti in situazioni di grave marginalità o a operatori e enti (ospedali, associazioni etc.)	n. informazioni fornite/ n. richieste di informazioni	80%	80%	99% n. 609 sono le informazioni fornite /n. 615 sono le richieste di informazioni pervenute	
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	n. 168 interventi attivati entro 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	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	1 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	1 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	1 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%		83% n. 168 interventi realizzati /n. 203 interventi richiesti	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad incontri di rete con altri interlocutori coinvolti nella presa in carico di utenti in grave stato di marginalità sociale	n. partecipazioni ad incontri di rete con enti e associazioni del territorio nel semestre	5 incontri	15 incontri	27 incontri nel semestre (41 incontri in totale nell'anno)	
	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	88 utenti (nel secondo semestre) in totale nell'anno 158 utenti	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 24: 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%		85% 280 utenti convocati per appuntamento su 329 utenti segnalati da convocare	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune finalizzate ad informare circa l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		0 pubblicazioni	
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	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	30 giorni	
	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	30 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	30 giorni	
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	32 incontri di rete	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. richieste di attivazione progetto di sostegno scolastico pervenute/ n. richieste evase	40%		85% 280 evase su 329 pervenute	
	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%		11% 38 conclusi nell'anno su 280 presi in carico, su 329 numero di utenti da prendere in carico.(la maggior parte dei percorsi si concluderà a giugno al termine dell'anno scolastico)	Andrebbe rivisto lo standard progr.



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 25: 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. 24.100 utenti ricevuti / 24.100 utenti che hanno fatto richiesta un appuntamento	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		100% 12 pubblicazioni /n. 12 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	23 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	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. 262 incontri	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%	50%	100% n. 7200 riunioni realizzate /n. 7200 programmate	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		100% 116 percorsi conclusi nel semestre /n. 116 richieste pervenute	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 26: 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% 400 utenti ricevuti / 400 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 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% 8 pubblicazioni su 8 da pubblicare sul portale del settore e sul sito del Comune	
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 lavorativi 12 incontri	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	3 giorni	Rispettato solo st. spec.
	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 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	10 giorni	Risultato rispettato solo st. spec.
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	10 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni		DATO NON RESO
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	12 incontri nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con aspiranti all'affido familiare	n. colloqui realizzati /n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	40%	50%	100% n. 300 colloqui realizzati /n. 300 richieste di colloquio pervenute	
	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%		83% n. 58 valutazioni concluse /n. 70 richieste di valutazione pervenute nell'anno	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 27: 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. 42 utenti ricevuti /42 richieste di appuntam. pervenute	
	Accessibilità multicanale	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di 'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%	100%	100% n. 1 avviso pubblicato/ n. 1 avviso da pubblicare	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internaz.	30 giorni lavorativi		n. 30 giorni e n. 6 incontri	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso incontri realizzati nel semestre per la formazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	5 incontri	20 incontri	6 incontri nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con le coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internaz.	n. colloqui effettuati con coppie aspiranti all'adozione /n. colloqui da effettuare	40%	50%	91% n. 120 colloqui realizzati a fronte di 132 colloqui programmati	
	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%		77% 20 valutazioni concluse nell'anno/ 26 richieste di valutazione pervenute nell'anno	



**Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 28: 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	178 utenti (minori e genitori) 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	500 e-mail 250 telefonate 50 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	90 giorni n.75 valutazioni avviate 71 minori	
	Tempi medi di rilascio multic.	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	1giorno	
	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		0 reclami 15 solleciti	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e condizioni di vita dei minori e dei nuclei familiari sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria per sospetto maltrattamento e abuso sessuale	n. richieste di valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori avviate nel semestre/ n. richieste di valutazione pervenute nel semestre	70%		59% 75 valutazioni avviate su 120 richieste di valutazione 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%		63,55% 143 incontri effettuati /225 da effettuare	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione del percorso valutativo nei confronti di minori vittime di abuso e maltrattamento e le loro famiglie	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	70%		49,39% n. 2 valutazioni concluse /120 pervenute (122 richieste concluse nell'anno su 247 richieste pervenute nell'anno)	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 29: 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 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	n. 4879 utenti n. 384 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	n. 360 mail n. 114 telegrammi n. 613 telefonate	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione, entro 7 giorni dalla richiesta dell'A.G., finalizzati alla tutela di minori italiani e Minori stranieri non accompagnati. Sostegno e Vigilanza sui minori e sulle loro famiglie finalizzati al recupero delle competenze genitorialità	n. giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	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 giorni	5 giorni	3 giorni	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	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	0 reclami 45 giorni per rispondere ai solleciti dell'Autorità Giudiziaria	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria avviate da marzo a giugno 2018 / n. totale richieste di valutazione pervenute da marzo a giugno 2018 da avviare	50%		54% n. 670 avviate/1243 pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontro programmati	50%		49% n. 869 incontri effettuati/ n. 1789 programmati	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		47% n. 583 concluse nell'anno/ su 1243 richieste pervenute nell'anno (300 concluse nel I sem. 2018, 283 nel II sem.)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 30: 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. 990 utenti n. 450 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 l'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. 11020 incontri	
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	5 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		30 giorni	
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	Risultato rispettato solo lo standard specifico
	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%		96% n. 2.210 richieste di incontro effettuate nel II semestre (n. 85 effettuate nel I semestre) / n. 2295 richieste di incontro pervenute da effettuare	
	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	502 minori in carico (41 minori nel I semestre) totale minori in carico nell'anno. 914	
	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	100% n. 2295 incontri conclusi nell'anno (di cui 756 conclusi nel I semestre 2018) / 2295 richieste pervenute nell'intero	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

Servizio 31: 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	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento ricevute	90%		conteggio numero utenti ricevuti per appuntamento/ conteggio totale richieste di appuntamento	DATO NON RESO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	100%	80%	conteggio pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria. L'erogazione del servizio è vincolata dai trasferimenti finanziari regionali	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria definitiva da parte della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	conteggio determine di liquidazione/pagamento effettuate	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	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	conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	
	<i>Tempi medi di risposta reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	conteggio numero richieste di integrazione istanza e risposte ai reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione sull'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	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	
	<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	conteggio numero contatti	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	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	conteggio pubblicazioni	
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni per la pubblicazione delle informazioni	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento / tot. pratiche da evadere	100%		conteggio pratiche evase /conteggio pratiche da evadere attraverso dei report elenchi trasmessi alla Regione	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità / n. tot. istanze pervenute	40%	50%	conteggio n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità in rapporto al totale delle istanze pervenute	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%	100%	conteggio totale delle istanze evase annualmente /totale istanze pervenute annualmente	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018
SERVIZIO 32: 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	conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	DATO NON RESO
	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%	conteggio pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza	
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	conteggio determine di liquidazione/pagamento effettuate	
	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	conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	
	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	conteggio numero richieste di integrazione istanza e risposte ai 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	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	
	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	conteggio 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	conteggio pubblicazioni	
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%		conteggio pratiche evase conteggio enti accreditati /conteggio pratiche da evadere attraverso report elenchi trasmessi alla Regione conteggio enti accreditati	
	Affidabilità	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accredimento / n. tot. istanze di accredimento pervenute	40%	50%	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità in rapporto al totale delle richieste pervenute	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%		conteggio istanze evase / conteggio tot. istanze pervenute annualmente	

Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 33: Emergenza Abitativa

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 giorno		81 giorni (3 giorni la settimana)	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail,posta)		6 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	20 gg		20 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		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	100%		n. 1322 richieste conformi	
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		100% n. 7 alloggi disponibili / n. 7 assegnati	
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		100% n. 7 alloggi disponibili / n. 7 assegnati	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 34: Contributi per il Disagio Alloggiativo, Morosità Incolpevole e Integrazione all'Affitto

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		81 giorni (3 giorni la settimana)	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail, posta)		6 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di erogazione dalla richiesta del contributo	n. mesi in media per l'erogazione del contributo dalla richiesta pervenuta allo sportello	6 mesi		6 mesi	
	Tempi medi di rilascio multicanale	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		10 min via telematica - 20 min presso l'ufficio	
	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 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 richieste pervenute/numero richieste ammesse	90%		12% n. 4 richieste ammesse / n. 33 richieste pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	numero contributi erogati/numero richieste ammesse	85%		0% 0 contributi erogati / n. 4 richieste ammesse	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percentuale del contributo rispetto alla richiesta	70%		0% 0 contributi su n. 4 richieste ammesse	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 35: Gestione 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	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		81 giorni (3 giorni la settimana)	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	numero canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail,posta)		6 canali	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi di risposta alle richieste di provvedimento	n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta	30 giorni		20 gg	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi di risposta alle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		10 min. - 20 min.	
	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		20 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	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		68% n. 21 pratiche evase / n. 31 totale istanze pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		68% n. 21 pratiche con possesso dei requisiti/	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase / n. istanze pervenute	100%		68% n. 21 pratiche evase / n. 31 totale istanze pervenute	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 36: Accreditamento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed anziani

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	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	100% 51 giorni in totale nel II semestre (27 gg lunedì, 24 gg mercoledì)	
	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	82 mail	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi	5 giorni	10 giorni	0 pubblicazione	
	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 gg	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 pubblicazioni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	0 aggiornamenti	
	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 pubblicazioni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		100% 40 istanze evase /40 pervenute	
	Affidabilità	predisposizione di controlli, a campione, per verificare la validità della documentazione pervenuta da enti e associazioni	n. controlli relativi alla validità della documentazione	n. 10 controlli	n. 30 controlli	100% 40 controlli documentazione su 40 istanze	
	Compiutezza	conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	70%	100%	67,5% 27 pratiche con esito positivo su 40 totali nel semestre. Totale istanze pervenute nell'anno n. 91	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° semestre 2018

SERVIZIO 37: 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 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 pomeriggio	100% 81 mattine e 25 pomeriggi	
	Accessibilità multicanale	comunicazioni attraverso 2 canali (web ed e-mail) alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e-mail effettuate	10	30	51 comunicazione via e-mail alle università	
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	Rispettato solo st. spec.
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	1 giorno	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	5 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisori disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisori e 5 sedi disponibili	15 supervisori e 10 sedi disponibili	n. 24 supervisori disponibili scelti tra gli assistenti sociali del settore e n. 17 sedi disponibili	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	38 tirocinanti inseriti al tirocinio nel II semestre 2018	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	2 (UNIPA e LUMSA)	



Carta dei Servizi del Socio Assistenziali
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

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.
-