

CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 1: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso forniti alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87"- "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85; Scienze e Tecniche Psicologiche L24	n. di canali di accesso al servizio (web ed e-mail)	2		n. canali di accesso per accedere alle procedure	NO
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	3 mesi		conteggio mesi impiegati per la conclusione dell'iter	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	5 giorni		conteggio della media dei giorni per il rilascio di informazioni dalla richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	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 all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisori disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisori e 5 sedi disponibili		conteggio n. supervisori disponibili e conteggio n. di sedi disponibili nel semestre	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10		conteggio numero tirocinanti inseriti nelle uu.oo. del settore per il tirocinio nel semestre	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di università coinvolte nel semestre	1 ateneo		n. di università coinvolte nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 2: Città dei Ragazzi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni feriali con apertura al pubblico n. giorni festivi ain media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana + 1 mattina domenica		conteggio giornate feriali di apertura al pubblico; conteggio giornate di festività con apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio	n. di canali di utilizzati	3 canali (telefono, sportello in loco e mail)		conteggio di tutti i canali utilizzabili dalla cittadinanza per l'accesso	NO
Tempestività	Tempi di erogazione	Accesso alla struttura (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 siintendono minori dai 3 ai 12 anni).	tempestivamente	immediato in loco		immediato in loco	NO
	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		media dei giorni intercorsi per riscontrare la richiesta del cittadino	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni neccessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giorni di apertura rispetto alle giornate programmate	80%		conteggio giorni di apertura effettivi su giorni programmati	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	10 reclami		conteggio dei reclami accolti	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nel semestre	100 fruitori		n. totale di fruitori nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 3: Casa dei Diritti

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	5 giorni mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da pèarte degli utenti (stranieri) (telefono, web ed e-mail) ed enti coinvolti negli interventi istituzionali	n. di canali attivati nel semestre per l'accesso al servizio	3 canali		conteggio canali di accesso messi a disposizione dell'utenza	
Tempestività	Tempi di erogazione	tempi di risposta alle richieste degli utenti stranieri	n. giorni intercorrenti dalla risposta alla richieste degli utenti stranieri	5 giorni		conteggio giorni impiegati per rispondere alle richieste degli utenti stranieri nel semestre	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	
Trasparenza	Responsabili	richiesta di 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 la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	
	Procedure di contatto	richiesta di 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 la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	
	Tempistiche di risposta	richiesta pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni avviate nel semestre/ n. di richieste pervenute nel semeste	50%		conteggio valutazioni avviate nel semestre/ n. richieste di valutazioni pervenute nel semestre	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti stranieri presi in carico nel semestre / n. totale utenti stranieri presentati nel semestre	50%		conteggio numero stranieri presi in carico/ conteggio numero utenti stranieri presentati nel semestre	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nel semestre/n. richieste di intervento pervenute nel semestre	50%		n. conteggio interventi conclusi nel semestre/conteggio n. richieste di intervento pervenute nel semestre	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 4: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	5 mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni di apertura mattutina al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono, sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		conteggio canali di accesso messi a disposizione dell'utenza	NO
Tempestività	Tempi di erogazione	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.	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali.	30 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti dall'istruttoria all'attivazione delle prestazioni domiciliari	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	30 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti tra l'arrivo del reclamo e la risposta	NO
Trasparenza	Responsabili	richiesta di 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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	richiesta di 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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	richiesta 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		conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		conteggio pratiche evase positivamente nel semestre/ conteggio pratiche pervenute nel semestre	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami o decreti ingiuntivi	0 reclami		conteggio dei reclami e decreti ingiuntivi	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nel semestre/ n. tot. di istanze pervenute nel semestre	90%		conteggio totale istanze concluse / n. istanze pervenute nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizi 5: 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

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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 e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico solo per appuntamento	NO
	Accessibilità multicanale	Canali di accesso utilizzabili dall'utente per l'accesso al servizio (mail, telefono e sportello)	n. canali utilizzati	3 canali		conteggio canali di accesso messi a disposizione dell'utenza	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempo di lavorazione per le Valutazioni, Consulenze e aggiornamento progetti su richieste del Giudice Tutelare degli amministratoztori di sostegno e dei servizi	n. giorni per l'erogazione delle valutazioni e consulenze richieste	30 giorni		conteggio giorni lavorativi per l'erogazione delle valutazioni e consulenze	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
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		conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
	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		conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
	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		conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazioni erogate	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	70%		conteggio n. di richieste evase nel semestre / conteggio tot. di richieste pervenute nel semestre	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. utenti in carico nel semestre	50 utenti		conteggio numero utenti in carico nel semestre	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nel semestre /n. interventi richiesti nel semestre	80%		conteggio numeto interventi concluusi nel semestre /sul totale degli interventi richiesti	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali di accesso (sportello, fax, pec, mail e posta)	5 canali		Conteggio di tutti i canali utilizzati dall'utente per presentare istanze	NO
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	30 giorni lavorativi		conteggio del numero di prestazioni effettuate entro il termine prestabilito e del numero totale di prestazioni, quindi calcolo dei giorni intercorsi	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni in media occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio n. giorni in media per le risposte ai reclam	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
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%		conteggio dellepratiche evase/ iconteggio totale pratiche pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti/ totale prestazioni erogate	20%		rapporto tra i reclami scritti o telefonici accolti/ totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%		conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/conteggio totale istanze pervenute	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 7: Progetti ex art.14 L.328/2000

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali		Conteggio di tutti i canali utilizzazzbili dall'utente per presentare istanze	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti tra la richiesta di prestazione del servizio e l'effettiva erogazione	n.giorni intercorrenti tra la richiesta di prestazione del servizio e l'effettiva erogazione	30 giorni		conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta di prestazione del servizio e l'effettiva erogazione	NO
	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	5 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		conteggio delle pratiche pervenute in rapporto alle istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%		conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	20%		conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/conteggio totale istanze pervenute	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 8: Centro Diurno per Anziani

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere al servizio	numero canali di accesso (mail, telefono, sportello)	3 canali		conteggio canali	NO
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 dalla richiesta all'erogazione della prestazione	15 giorni lavorativo		conteggio dei giorni intercorrenti dalla richiesta all'erogazione della prestazione	NO
	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		conteggio giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti		conteggio giornate di partecipazione e conteggio utenti coinvolti nel semestre	NO
	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	5 iniziative e 100 anziani		conteggio delle iniziativa formative ed informative di carattere culturale e sanitario a cui il centro ha partecipato nel semestre	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nel semestre / n. iniziative programmate	70%		rapporto tra n.iniziative programmate e n. iniziate concluse nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 9: Accredитamento

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni di ricevimento settimanale con apertura mattutina e pomeridiana	5 giorni alla settimana di mattina e 1 pomeriggio		conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	
	Accessibilità multicanale	canali di comunicazione utente/ufficio in ordine alle informazioni relative a procedure inerenti l'attività del servizio (mail)	numeri canali di accesso (mail, telefono)	2 canali		conteggio numero di canali utilizzati	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Definizione della procedura dell'accreditamento dalla richiesta alla pubblicazione dell'esito	giorni in media per la definizione della procedura dell'accreditamento	30 giorni		media dei giorni intercorsi tra la richiesta e la pubblicazione	
	Tempi medi di rilascio multicanale	Tempi medi di risposta via mail o telefono agli enti o associazioni che chiedono l'accreditamento	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni , via email e web (pubblicazione D.D. ed elenco degli enti accreditati)	30 giorni		conteggio giorni di risposta	
	Tempi medi di risposta su reclamo	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	30 giorni		conteggio giorni di risposta	
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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	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	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		conteggio pratiche evase/conteggio totale pratiche pervenute	
	Affidabilità	pertinenza della prestazione	n. controlli a campione relativi alla validità della documentazione	n. 20 controlli		conteggio numero controlli relativi alla validità della documentazione	
	Compiutezza	esaustività della prestazione	n. interlocuzioni effettuate di varia natura con enti accreditati e non / n. interlocuzioni richieste pervenute nel semestre	70%		n. interlocuzioni effettuate di varia natura con enti accreditati e non / n. interlocuzioni richieste pervenute nel semestre	



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 10: Servizio Sociale di Comunità

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
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	5 mattine e 1 pomeriggio a settimana		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi	n. canali di accesso (telefono, mail, pec,sportello)	4 canali		conteggio numero dei canali utilizzati dall'utente	NO
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	30 giorni		conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio giorni per le risposte ai reclami fornite nei termini previsti	NO
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 la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e la richiesta di aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web dei canali di accesso	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni per la richiesta di aggiornamento	NO
	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	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e la richiesta di aggiornamento del sito web	NO
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 / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		rapporto tra n. interventi di valutazione e di progettazione realizzati nel semestre/ conteggio valutazioni e progettazioni programmate da realizzare nel semestre	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea e n. colloqui di filtro per l'invio ad altro servizio	n.1500 colloqui e n. 300 colloqui di filtro		conteggio di n. colloqui effettuati con utenza spontanea e n. colloqui di filtro per l'invio ad altro servizio	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nel semestre/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute nel semestre	70%		conteggio n. valutazioni concluse nel semestre/ conteggio valutazioni e progettazioni totali nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 mattine e 1 pomeriggio a settimana%		conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso al servizio da parte dei cittadini	n.canali di accesso (sportello, mail, telefono)	3 canali		n. canali messi a disposizione	NO
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	15 giorni		conteggio giorni interventi di sostegno alla marginalità sociale nei tempi previsti	NO
	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		conteggio giorni di riscontri ai reclami pervenuti	NO
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 la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e la richiesta di aggiornamento del sito web	NO
	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 la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio giorni per la richiesta di aggiornamento	NO
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 inteventi richiesti	70%		conteggio interventi erogati/conteggio totale inteventi richiesti	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali inteventi richiesti	70%		conteggio interventi erogati/conteggio totale inteventi richiesti	NO
	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 sono stati attivati vari interventi nel semestre	50 utenti		conteggio utenti in carico su cui sono stati attivati vari interventi nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 12: Mediazioni-Giustizia riparativa

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n.giorni di apertura al pubblico previo appuntamento	5 mattine e 1 pomeriggio%		conteggio del numero giorni di apertura al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. canali di accesso (telefono, mail, sportello)	3 canali		conteggio canali messi a disposizione	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di mediazione	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione	30 giorni lavorativi		conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione	NO
	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		conteggio giorni intercorrenti tra i reclami pervenuti e risposte	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune elle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per la richiesta di aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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 per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di mediazione	30 incontri		conteggio incontri di mediazione avviati	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%		conteggio riunioni programmati/n. richieste di incontro da programmare	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione pervenute nel semestre / n. totali richiestedi mediazione concluse nel semestre	30%		rapporto tra percorsi di mediazione pervenute nel semestre / n. totali richieste di mediazione concluse nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 13: Affidamento Familiare e Adozioni nazionali e internazionali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio di singoli, coppie o famiglie aspiranti all'affidamento familiare o adozione	n. giorni dedicati all'accesso dell'utenza	5 mattine e 1 pomeriggio		conteggio giorni di ricevimento al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili dall'utente per accedere ai servizi (telefono, mail, sportello)	n.canali di accesso	3 canali		conteggio canali di accesso utilizzati	NO
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		conteggio giorni attivazioni del percorso nei termini, conteggio utenti richiedenti; conteggio incontri di sensibilizzazione, promozione e formazione realizzati	NO
	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		conteggio giorni per le risposte inoltrate nei termini	NO
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		conteggio giorni necessari all'aggiornamento	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	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		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata incontri di formazione per singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare e all'adozione	n. incontri realizzati nel semestre per la formazione di singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare e all'adozione	10 incontri		conteggio incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'affido familiare e all'adozione	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con aspiranti all'affido familiare e all'adozione	n. colloqui realizzati /n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	50%		conteggio colloqui realizzati/n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	NO
	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 e all'adozione	n. valutazione di potenziali affidatari e di coppie adottive concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari e di coppie adottive pervenute nel semestre	80%		conteggio valutazioni di potenziali affidatari e coppie adottive concluse /conteggio totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari e coppie adottive pervenute nel semestre	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 25: Gestione Contabile Alloggi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	1 giorno mattina - 1 giorno pomeriggio		conteggio giorni di apertura settimanale di al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		Conteggio di tutti i canali utilizzazbili dall'utente per presentare istanze	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi di risposta per il rilascio del provvedimento	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	60 giorni		conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio del provvedimento	
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	Conteggio del numero di giorni intercorrenti dalla presentazione del ricorso avverso i canoni richiesti alla risposta al reclamo.	45 giorni		Conteggio giorni intercorrenti tra l'istanza e la risposta	NO
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	3 giorni	3 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	3 giorni	3 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	3 giorni	3 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata su n. tot. istanze pervenute	100%		Conteggio pratiche evase su conteggio istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	Pratiche in possesso dei requisiti/pratiche rigettate	90%		Conteggio pratiche ammesse su conteggio pratiche escluse	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		Conteggio pratiche evase su tot pratiche pervenute	NO



CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE SOCIO SANITARIE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 26: Gestione Amministrativa Alloggi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso agli uffici	numero giorni di apertura settimanale	1 giorno mattina - 1 giorno pomeriggio		conteggio giorni di apertura settimanale di al pubblico	NO
	Accessibilità multicanale	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	tempestiva pubblicazione di comunicazioni e/o avvisi; pubblicazione modulistica per presentazione richieste/istanze	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempistica rilascio provvedimenti	n. giorni intercorrenti per il rilascio del provvedimento	90 giorni		conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio del provvedimento	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di ricorsi avverso esclusione dalla graduatoria	45gg		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	SI
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	3 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web 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	3 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	3 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	Numero pratiche evase conformemente alla richiesta	100%		Conteggio pratiche evase e conteggio istanze pervenute	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	70%		numero di alloggi assegnati e consegnati rispetto a quelli disponibili	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richieste integrative/n. totale di istanze pervenute	80%		Conteggio pratiche evase su tot pratiche pervenute	NO

