



**Carta dei Servizi Socio-Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**  
**ANNO 2017**



## INDICE

### Rendicontazione

#### Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2017

### Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2018
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

**Controllo della qualità percepita**

1. TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2017

**SERVIZIO da 1 a 10**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
NESSUN RECLAMO PERVENUTO					

**SERVIZIO n. 11**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Contrassegno di parcheggio per disabile. Segnalazione disservizio. Secondo l'utente la fotografia allegata all'istanza per il rinnovo del contrassegno di parcheggio poteva essere utilizzata, anche se era di qualche anno fa. Non dovevavo essere versati € 5,00 per diritti di istruttoria in quanto trattasi di un diritto del disabile.	23/08/2017	L'U.O. si è attenuta alla normativa vigente (D.P.R. n°151 del 30/07/2012 - Ministero dell'Interno n.400/A/2005/1501/p/23.13.27 del 05.12.2005) manifestando comprensione e disponibilità nei confronti dell'utente.	07/09/2017	email

**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

2	Rilascio contrassegno per disabili. Richiesta dell'utente di poter ritirare il contrassegno di parcheggio intestato al padre del padre su delega dello stesso, così come consentito da altre Amministrazioni comunali, come quella di Milano	24.10.2017	L'U.O. si è attenuta alla normativa vigente (D.P.R. n°151 del 30/07/2012 - )comunicando che la firma sul contrassegno non può essere apposta da soggetti Terzi.	09/11/2017	email
3	Segnalazione disagio persone con handicap per rilascio contrassegni per disabili. Secondo l'utente la presenza fisica del soggetto disabile al momento del ritiro del contrassegno è inutile e coercitiva	13.12.2017	L'U.O. si è attenuta alla normativa vigente (D.P.R. n°151 del 30/07/2012 - )comunicando che la firma sul contrassegno non può essere apposta da soggetti Terzi	29.12.2017	email

**SERVIZIO da 12 a 31**

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
NESSUN RECLAMO PERVENUTO					



**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**



**Controllo della qualità percepita**

2. TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2018*

**SERVIZIO da 1 a 3**








Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2017

**SERVIZIO N.4**

<b>Tabella 4 - Misurazione qualità percepita</b>		<b>SERVIZIO N.4</b> <b>Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale</b>	<b>4.2 Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION - Verifica del grado di soddisfazione dei volontari in Servizio Civile impiegati all'interno dei progetti sociali del Settore Servizi Socio Assistenziali in relazione alla FORMAZIONE ricevuta a cura di operatori del Settore</b>			
Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	Osservazioni URP
Per l'indagine di customer sono stati elaborati n. 3 diversi tipi di questionari da somministrare a destinatari diversi: il primo da somministrare a tutti i volontari in Servizio Civile presso il Settore Servizi Socio Assistenziali per verificare il grado di soddisfazione rispetto al	ANNO 2017	distribuiti 308 questionari	Accessibilità	Il percorso formativo da un punto di vista organizzativo (orari, sedi, docenti, materiali esplicativi) ha soddisfatto le tue aspettative?	abbastanza 50% molto 5% per niente 20% poco 25% totale generale 100%	
				Il percorso formativo da un punto di vista dei contenuti trattati, ha soddisfatto le tue aspettative?	abbastanza 90% molto 5% poco 5% totale generale 100%	




**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

<p>percorso formativo organizzato dagli operatori dello stesso; il secondo da somministrare ai volontari per verificare il grado di soddisfazione rispetto all'esperienza di partecipazione al Servizio Civile all'interno dei progetti sociali del Settore; il terzo da somministrare a tutti i destinatari degli interventi (genitori dei minori in dispersione scolastica, anziani, adulti fragili) con cui i volontari hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.</p>		compilati e restituiti 234				
			Tempestività			
						
			Trasparenza			
						
			Efficacia	Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei temi legati alla storia del Servizio Civile e alle organizzazioni no profit?	abbastanza 55% molto 40% poco 5 % totale generale 100%	
				Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dell'Ente Accreditato?	abbastanza 70% molto 15% poco 15% totale generale 100%	
				Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza del tema della Cittadinanza Attiva?	abbastanza 85% molto 15% totale generale 100%	
				Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei temi inerenti l'attività del progetto?	abbastanza 75% molto 25% totale generale 100%	
				Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza del contesto sociale, dei ruoli e delle figure coinvolte nel progetto?	abbastanza 65% molto 10% poco 25% totale generale 100%	



**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**







				ha riscontrato criticità?	per niente 60% poco 40% totale generale 100%	

**SERVIZIO N.4**

<b>Tabella 4 - Misurazione qualità percepita</b>		<b>SERVIZIO N.4</b> <b>Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale</b>	<b>4.2 Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION - Verifica del grado di soddisfazione, dei volontari in Servizio Civile, rispetto all'esperienza di partecipazione al Servizio Civile all'interno dei progetti sociali del Settore Servizi Socio-Assistenziali</b>			
Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione	
Per l'indagine di customer sono stati elaborati n. 3 diversi tipi di questionari da somministrare a destinatari diversi: il primo da somministrare a tutti i volontari in Servizio Civile	ANNO 2017	distribuiti 308 questionari	Accessibilità	Dall'inizio del progetto ad oggi ti senti soddisfatto del tuo operato?	abbastanza 60,47% molto 32, 56% sufficiente 6,98% totale generale 100%	
				Ti sei sentito motivato nel raggiungimento degli obiettivi proposti dal progetto?	abbastanza 53,49% molto 20,93% sufficiente 25,58% totale generale 100%	









**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

<p>presso il Settore Servizi Socio Assistenziali per verificare il grado di soddisfazione rispetto al percorso formativo organizzato dagli operatori dello stesso; il secondo da somministrare ai volontari per verificare il grado di soddisfazione rispetto all'esperienza di partecipazione al Servizio Civile all'interno dei progetti sociali del Settore; il terzo da somministrare a tutti i destinatari degli interventi (genitori dei minori in dispersione scolastica, anziani, adulti fragili) con cui i volontari hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.</p>			Ritieni che le tue competenze professionali abbino agevolato lo svolgimento delle attività del progetto?	abbastanza 39,53 % molto 39,53% sufficiente 20,93% totale generale 100%	
			Hai partecipato attivamente alla programmazione delle attività ?	abbastanza 37,21% molto 41,86% poco 2,33% sufficiente 18,60% totale generale 100%	
			hai effettuato riunioni con gli altri volontari e gli olp?	abbastanza 46,51% molto 20,93% per niente 2,33% poco 9,30% sufficiente 20,93% totale generale 100%	
			Nella sede dove hai svolto il Servizio Civile le attrezzature erano idonee allo svolgimento dell'attività?	abbastanza 13,95% molto 9,30% per niente 6,98% poco 44,19% sufficiente 22,58% totale generale 100%	
			Hai riscontrato criticità durante lo svolgimento del progetto?	abbastanza 16,28% molto 2,33% per niente 2,33% poco 37,21% sufficiente 41,86 % totale generale 100%	
		Tempestività	Ritieni che le tue proposte siano state valorizzate nello svolgimento delle attività?	abbastanza 25,58% molto 16,28% poco 2,33% sufficiente 55,81% totale generale 100%	





**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

			Hai trovato difficoltà nello svolgimento delle attività di progetto?	abbastanza 11,63% per niente 4,65% poco 60,47% sufficiente 23,26% totale generale 100%	
		compilati e restituiti 234			
			Trasparenza	abbastanza 34,88% molto 20,93% poco 4,65% sufficiente 39,53% totale generale 100%	
			Efficacia	abbastanza 11,63% molto 65,12% poco 11,63% sufficiente 11,63% totale generale 100%	
			I rapporti con gli altri volontari sono stati collaborativi?	abbastanza 13,95% molto 83,72% sufficiente 2,33% totale generale 100%	
			I rapporti con gli altri operatori referenti delle situazioni prese in carico sono stati collaborativi?	abbastanza 47,62% molto 30,95% sufficiente 21,43% totale generale 100%	
			Ti senti soddisfatto dei rapporti instaurati con i destinatari del progetto?	abbastanza 55,00% molto 20,00% sufficiente 25,00% totale generale 100%	



**Carta dei Servizi Socio Assistenziali  
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**





--	--	--	--	--	--

**SERVIZIO N.4**



<b>Tabella 4 - Misurazione qualità percepita</b>		<b>SERVIZIO N.4 Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale</b>	<b>4.2 Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION - Verifica del grado di soddisfazione dei destinatari degli interventi (genitori dei minori in dispersione scolastica, anziani, adulti fragili) con cui i volontari in Servizio Civile Nazionale, hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.</b>		
Descrizione strumento utilizzato per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità del servizio/prestazione erogata	Periodo dell'indagine (anno o frazione)	Quantità	Descrizione oggetto dell'indagine		Esito della misurazione del grado di soddisfazione
Per l'indagine di customer sono stati elaborati n. 3 diversi tipi di questionari da somministrare a destinatari diversi: il primo da	ANNO 2017	distribuiti 308 questionari	Accessibilità		



**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

<p>somministrare a tutti i volontari in Servizio Civile presso il Settore Servizi Socio Assistenziali per verificare il grado di soddisfazione rispetto al percorso formativo organizzato dagli operatori dello stesso; il secondo da somministrare ai volontari per verificare il grado di soddisfazione rispetto all'esperienza di partecipazione al Servizio Civile all'interno dei progetti sociali del Settore; il terzo da somministrare a tutti i destinatari degli interventi (genitori dei minori in dispersione scolastica, anziani, adulti fragili) con cui i volontari hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.</p>			Tempestività	IL TEMPO CHE IL VOLONTARIO VI HA DEDICATO E' STATO ADEGUATO?	abbastanza 36,26% molto 40,94% NR 0,58% per niente 0,58% poco 2,92% sufficiente 18,71% totale 100%	
		compilati e restituiti 234	Trasparenza	HA RICEVUTO INFORMAZIONI PRIMA DI CONOSCERE IL VOLONTARIO E GLI OBIETTIVI DELL'INTERVENTO D'AUTO?	abbastanza 37,43% molto 27,49% per niente 1,75% poco 8,19% sufficiente 23,39% totale 100%	
				LE ATTIVITA' PROPOSTE SONO STATE CONDIVISE CON IL VOLONTARIO?	abbastanza 45,61% molto 36,84% NR 1,75% poco 4,68% sufficiente 11,11% totale 100%	
			Efficacia	GLI INTERVENTI REALIZZATI SONO STATI UTILI?	abbastanza 35,09% molto 49,71% NR 0,58% per niente 0,58% poco 2,92% sufficiente 11,11% totale 100%	

**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

				L'INTERVENTO DEL VOLONTARIO HA PRODOTTO UN CAMBIAMENTO NELLA SITUAZIONE DI PARTENZA?	abbastanza 42,69% molto 25,15% per niente 3,51% poco 9,36% sufficiente 19,30% totale 100%	
				LA RELAZIONE CON IL VOLONTARIO E STATA POSITIVA?	abbastanza 33,92% molto 60,82% NR 0,58% poco 0,58% sufficiente 4,09% totale 100%	

**SERVIZIO da 5 a 31**

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2017



## Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

3. TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2018

### SERVIZIO DA 1 A 31

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	
<b>MIGLIORAMENTO</b>	<p>Nell'anno 2018 si procederà alla riorganizzazione complessiva di tutte le competenze e delle unità organizzative del Settore per migliorare la qualità dei servizi offerti al cittadino, partendo dalla costituzione di quattro servizi con specifiche competenze inerenti l'ambito della famiglia e dei minori quello dei disabili, delle persone anziane e degli adulti fragili, quello degli interventi di contrasto alla marginalità e alla povertà e quello relativo all'ambito della casa. Nello specifico i servizi saranno così denominati:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Servizio Infanzia, Adolescenza e servizi per la Famiglia</li><li>- Servizio Persone con Disabilità, Anziani e Fragili</li><li>- Servizio Comunità, contrasto alla povertà e sicurezza sociale</li><li>- Servizio Dignità dell'Abitare.</li></ul> <p>Ciò per facilitare l'accesso dei cittadini agli interventi e alle prestazioni di carattere socio-assistenziale.</p>
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**Carta dei Servizi Socio Assistenziali**  
**CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2018

***SERVIZIO da 1 a 31***

Piano di miglioramento degli Standard

