



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2018



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2018

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

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2019
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

1. TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2018

SERVIZI 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 11

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Rilascio contrassegno per disabili:l'utente ritiene che sia intollerabile il ritardo dovuto alla mancanza di contrassegni.	10.07.2018	L'U.O. ha comunicato che i contrassegni sono stati consegnati dalla tipografia incaricata della stampa in data 20.07.2018.inoltre si è precisato che in data 24.07.2018 l'interessata era già stata avvisata telefonicamente dall'operatore dell'U.O. Interventi per disabili per il ritiro della concessione in argomento.	25.07.2018	email



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI da 12 a 25

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 26

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Servizio 26 U.O. Affidamento familiare L'utente lamentava che il contributo spettantegli per l'affido del nipote era stato decurtato mediante compensazione legale dell'importo di cui lui era debitore verso il Comune	14/08/2018	Oltre a telefonare all'utente, gli si è inviata una lettera.	17/08/2018	Telefono e lettera
2	Servizio 26 U.O. Affidamento familiare L'utente lamentava che non gli era stato corrisposto il contributo annuo 2017 spettantegli per affido eterofamiliare	25/10/2018	Oltre a telefonare all'utente gli si è risposto via email. Ancora non è stata liquidata la somma richiesta, che era effettivamente spettante, a causa della mancata approvazione del bilancio 2019	26/10/2018	Telefono e mail.
3	Servizio 26 Affido familiare L'utente voleva corrisposto il contributo per affido parentale in presenza di un pignoramento per debito Equitalia	04/09/2018	Si è suggerito alla signora, che aveva aderito alla rottamazione delle cartelle esattoriali, di rivolgersi all'Esattoria per ottenere la revoca del pignoramento.	15/09/2018	Telefono e mail
4	Servizio 26 Affido familiare L'utente voleva corrisposto il contributo per affido parentale in presenza di un pignoramento per debito Equitalia	04/09/2018	Si è risposto che non era possibile corrispondere il contributo considerato che si era in presenza di un pignoramento e che non era stata chiesta rottamazione all'Agenzia delle Entrate	15/09/2018	Telefono e mail



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI DA 27 A 32

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 33

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
N. 19	CONTRIBUTO INTEGRAZIONE AFFITTO 2014 - Reclami avverso l'esclusione dalla graduatoria dei beneficiari.	22.05.2018 - 21.06.2018	Confermata l'esclusione di tutti i ricorrenti per dichiarazioni non veritieri	27.06.2018	Determinazione n. 707 del 27.06.2018 - Approvazione della graduatoria definitiva di ammessi ed esclusi con indicazione dei motivi di esclusione

SERVIZIO 34

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
N. 1	CONTRIBUTO MOROSITA' INCOLPEVOLE - Reclamo avverso l'esclusione dalla graduatoria dei beneficiari.	16.07.2018	Confermata l' esclusione per mancanza di documentazione essenziale ai fini dell'accoglimento.	6.08.2018	Lettera



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI DA 35 A 37

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 della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZI DA 1 A 3

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2018

SERVIZIO 4

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
Questionari di Customer satisfaction progetti "Attivamente insieme" e "Insieme per Imparare", elaborazione dei questionari somministrati a tutti destinatari degli interventi (genitori dei minori in dispersione scolastica, anziani, adulti fragili) con cui i volontari in servizio civile hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.	anno 2018	Questionari Progetti Attivamente insieme e Insieme per Imparare n. 243 questionari distribuiti di cui solo n. 159 compilati	Ha ricevuto informazioni prima di conoscere il volontario e gli obiettivi dell'intervento di aiuto?	Abbastanza 32,70% molto 32,70% per niente 5,66% poco 9,43% sufficiente 19,50% totale 100,00%	
			Le attività proposte sono state condivise con il volontario?	Abbastanza 45,28% molto 38,36% per niente 0% poco 1,26% sufficiente 15,09% totale 100,00%	
			Gli interventi realizzati sono stati utili?	Abbastanza 35,22% molto 47,17% per niente 0% poco 3,77% sufficiente 13,84% totale 100,00%	
			Il tempo che il volontario vi ha dedicato è stato adeguato?	Abbastanza 36,48% molto 40,25% per niente 1,26% poco 4,40% sufficiente 17,61% totale 100,00%	



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

		L'intervento del volontario ha prodotto un cambiamento nella situazione di partenza?	Abbastanza 32,08% molto 32,08% per niente 3,77% poco 10,06% sufficiente 22,01% totale 100,00%	
	Tempestività	la relazione con il volontario è stata positiva?	Abbastanza 23,90% molto 70,44% per niente 0% poco 0% sufficiente 5,66% totale 100,00%	
		ha riscontrato delle difficoltà	Abbastanza 1,26% molto 1,89% per niente 73,58% poco 20,75% sufficiente 2,52% totale 100,00%	



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

		Trasparenza	<p>descrizione delle difficoltà riscontrate dai destinatari dei progetti (genitori dei minori in dispersione scolastica e anziani e adulti fragili)</p> <p>il 94,4% non descrive alcuna difficoltà; il 5,6% descrive le difficoltà riscontrate, così come di seguito elencate:</p> <ol style="list-style-type: none">1. A causa della svogliatezza del minore, l'intervento non è andato a buon fine.2. Assenza di mezzi di trasporto in dotazione dei volontari3. Difficoltà coinvolgere i minori con problemi caratteriali4. rapporto volontario/destinatario troppo confidenziale e poco efficace.5. il servizio richiesto non ha soddisfatto le aspettative dei genitori dei destinatari che si aspettavano un servizio di doposcuola6. frequenti assenze dei destinatari del progetto agli interventi dei volontari7. assenze frequenti dei volontari per malattia8. nessuna criticità riscontrata non ho niente da suggerire perchè mi sono trovata bene sono stati efficienti9. difficoltà a raggiungere il Centro Diurno Anziani	
--	--	-------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			<p>suggerimenti dei destinatari dei progetti per migliorare i servizi resi dai volontari in servizio civile</p> <p>il 92,5% non descrive alcun suggerimento; il 7,5% descrive i suggerimenti, così come di seguito elencati:</p> <ol style="list-style-type: none">1. avere a disposizione i mezzi di trasporto del Comune di Palermo per potere accedere alle attività2. Conoscere i volontari prima dell'avvio dei progetti3. conoscere le attività a disposizione dell'utente4. garantire la continuità tra un operatore e un altro5. innanzitutto i progetti dovrebbero essere resi operativi contestualmente all'inizio dell'anno scolastico.6. il volontario dovrebbe avere una formazione tale da capire come gestire meglio l'intervento sui destinatari7. Nessun suggerimento8. Non ho come migliorare questa esperienza in quanto credo che vada bene così come è stata organizzata9. Organizzare incontri con gli altri anziani affidati ai diversi volontari in modo da poter fare nuove conoscenze10. organizzare più corsi11. individuare meglio i volontari tramite una scelta specifica per ogni singolo bambino per ottenere risultati migliori.12 Sarebbe bello se l'intervento del volontario potesse continuare oltre il periodo del servizio civile.	
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 4

Tabella 4 - Misurazione qualità percepita		SERVIZIO N.4 Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale	4.2 Esito INDAGINI di CUSTOMER SATISFACTION Verifica del grado di soddisfazione, dei destinatari del progetto "Panormus Versus Europa" del Servizio Civile del Settore della Cittadinanza Solidale		
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
Questionari di Customer satisfaction progetto Panoprmutus versus Europa elaborazione dei questionari somministrati a tutti destinatari degli interventi (giovani) con cui i volontari hanno lavorato a supporto del Servizio Sociale.	anno 2018	Questionari Progetto Panormus versus Europa n. 491 questionari distribuiti di cui solo n. 397 sono stati compilati	Accessibilità	<p>avevi ricevuto informazioni sulle opportunità di mobilità giovanile internazionale prima dell'InfoDay di oggi?</p> <p>Abbastanza 11,8% molto 6,8% per niente 40,1% poco 27% sufficiente 14,4% totale 100,00%</p> <p>Le attività proposte sono state interessanti?</p> <p>Abbastanza 58,7% molto 25,7% per niente 0% poco 1% sufficiente 13,6% totale 100,00%</p>	 



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

		le attività proposte sono state utili?	Abbastanza 55,4% molto 24,4% per niente 0,8% poco 1,5% sufficiente 17,6% totale 100,00%	
Tempestività		Il tempo che il volontario ti ha dedicato è stato adeguato?	Abbastanza 49,9% molto 37,5% per niente 0% poco 1,0% sufficiente 10,06% totale 100,00%	
		la relazione con i volontari è stata positiva?	Abbastanza 44,2% molto 47,5% per niente 0% poco 1,0% sufficiente 7,3% totale 100,00%	
Trasparenza		Le attività sono state coerenti con le aspettative?	Abbastanza 51,1% molto 22,9% per niente 1 % poco 3% sufficiente 21,7% totale 100,00%	
Efficacia		Ha riscontrato delle difficoltà?	Abbastanza 0,8% molto 0% per niente 76,3% poco 11,8% sufficiente 1,3% totale 100,00%	
		quali suggerimenti propone per migliorare l'esperienza?		



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI DA 5 A 9

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2018

SERVIZIO 10

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
Somministrazione questionario relativo al grado di soddisfazione a n°98 disabili che hanno beneficiato nell'anno scolastico 2017-2018 del servizio trasporto erogato tramite Enti Accreditati, che frequentano le scuole fino al grado di secondaria inferiore della Città	I quadrimestre anno 2018	98	Accessibilità	Orari di apertura Accessibilità fisica dei locali Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)		



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

			Affidabilità	100% che gli utenti sono stati abbastanza soddisfatti del servizio e che lo stesso ha migliorato la qualità di vita sia del disabile che della famiglia.
			Compiutezza	100% il servizio è stato erogato con puntualità e professionalità.

SERVIZI DA 11 A 19

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2018

SERVIZIO 20

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
E' stato somministrato un questionario all'Utenza spontanea che si è rivolta all'U.O. Coordinamento Servizi Sociali Territoriali.	1/1/2018-31/12/2018	300	Accessibilità	Orari di apertura	35% Poco soddisfatto; 60% Abbastanza sodd. 5% Molto soddisfatto	●
				Accessibilità fisica dei locali	45% Poco soddisfatto; 55% Abbastanza sodd.	●
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	30% poco sodd.: 60% Abbastanza sodd.; 10% Molto soddisfatto	●
			Tempestività	tempi medi di rilascio	60% poco soddisfatto; 40% Abbastanza sodd.	●
				tempi medi di rilascio inform.	55% poco soddisfatto; 45% Abbastanza soddisfatto	●
				tempi medi di risposta su reclamo	Non ci sono stati reclami	●
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	45% Abbastanza soddisfatto; 55% Molto soddisfatto	●



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

		Disponibilità modulistica	
		Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	50% Abbastanza soddisfatto; 50% Molto soddisfatto
Efficacia		Conformità	25% Abbastanza soddisfatto; 75% Molto soddisfatto
		Affidabilità	30% Abbastanza soddisfatto; 70% Molto soddisfatto
		Compiutezza	Non è stata posta alcuna domanda.

SERVIZI DA 21 A 37

Non sono state effettuate indagini di customer satisfaction nell'anno 2018



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2019

SERVIZIO 1

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI PROCEDERA' AL MANTENIMENTO DEGLI STANDARD GIA' ADOTTATI
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZI DA 2, 3, 4 E 37

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	A seguito della riorganizzazione degli uffici del 2018 prevediamo di standardizzare le procedure dei servizi 2,3,4 e 37 nell'anno 2019
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	ALLO STATO ATTUALE SI INTENDE MANTENERE QUANTO PREVISTO
MIGLIORAMENTO	NESSUNO
AZIONI CORRETTIVE	NESSUNA



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI 6,7 E 9

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	I servizi SAD e ADI si sono conclusi rispettivamente per il primo il 31.03.2018 , il secondo il 23.06.2018. In attesa di ricevere eventuali fondi da parte del Ministero ente erogatore. IL BONUS SOCIO SANITARIO NON è STATO EROGATO. NESSUN SOSTEGNO ECONOMICO PER I MALATI DI SLA.
MIGLIORAMENTO	Nessuno
AZIONI CORRETTIVE	Nessuna

SERVIZIO 8

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	gestione dei rapporti amministrativi degli enti e strutture afferenti alla U.O.
MIGLIORAMENTO	si è proceduto a verifiche contabili relative alla regolarizzazione delle somme liquidate e da liquidare
AZIONI CORRETTIVE	si è proceduto a verifiche contabili relative alla regolarizzazione delle somme liquidate e da liquidare

SERVIZI DA 10 A 15

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 16

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Poiché le attività e le iniziative proposte sono finalizzate alla promozione del benessere psico-fisico e, pertanto, diversificate in risposta ai diversi biosogni, le stesse saranno mantenute e riproposte.
MIGLIORAMENTO	Poiché particolare importanza rivestono le attività atte a promuovere momenti di scambio intergenerazionale, si intende favorirle maggiormente, creando più occasioni di incontro.
AZIONI CORRETTIVE	Poiché l'attuale organizzazione è funzionale ai compiti dell'U.O., non si prevedono azioni correttive. In via del tutto preventiva, invece, in considerazione dell'alto numero di iscritti e delle continue richieste di iscrizione, sarebbe opportuno garantire definitivamente l'apertura anche pomeridiana del Centro e la possibilità di utilizzare altri locali, in altre circoscrizioni, quali poli decentrati del Centro Anziani.

SERVIZI DA 17 A 25

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Nell'anno 2018 si è proceduto ad una riorganizzazione complessiva di tutte le competenze e delle U.O. del Settore. Sono stati creati quattro nuovi servizi, tra cui il "Servizio Comunità, Contrasto alla povertà e sicurezza sociale". In tal modo è stato possibile facilitare l'accesso dei cittadini agli interventi e prestazioni di carattere socio-assistenziale.
MIGLIORAMENTO	Nell'anno 2019 si cercherà di migliorare l'organizzazione delle competenze delle UU.OO al fine di snellire le procedure ed offrire servizi più efficienti per un più mirato intervento di contrasto alla povertà e esclusione sociale.
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 26

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intende mantenere lo standard dei servizi prestati
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 27

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si mantengono gli standar previsti per l'U.O.
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZI DA 28 A 32

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Si intendono mantenere gli standard descritti nella carta
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI DA 33 A 35

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	Accelerazione e snellimento delle procedure di acquisizione della documentazione necessaria per l'accertamento dei requisiti per ottenere l'assegnazione di un alloggio e/o per determinare il canone di locazione in relazione al reddito posseduto.
AZIONI CORRETTIVE	Consultazione d'ufficio delle banche dati Siatel e Sister (redditi ed impossidenze immobiliari) al fine di confermare autonomamente ed in tempo reale la veridicità delle dichiarazioni degli assegnatari - Consultazione della banca dati Siatel (redditi) al fine di determinare il reddito degli assegnatari ai fini della determinazione del canone annuo di locazione.

SERVIZIO 36

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	accreditamento degli enti e strutture che presentano istanza alla U.O. - accertamento ex art. 26 per i requisiti organizzativi
MIGLIORAMENTO	si è predisposto uno schema contenente tutti i passaggi effettuati
AZIONI CORRETTIVE	nessuna



**Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2019

SERVIZI DA 1 A 7

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO 8

Piano di miglioramento degli Standard

non avendo ricevuto alcun reclamo ne scritto ne verbale, si ritiene dover mantenere le attuali procedure di esecuzione dell'attività lavorativa.

SERVIZI DA 9 A 32

Piano di miglioramento degli Standard



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZI 33,34 E 35

Piano di miglioramento degli Standard

In precedenza, ogni due anni venivano richiesti agli utenti i documenti e/o le dichiarazioni relative ai redditi ed alle proprietà immobiliari per la determinazione del canone locativo. Nel caso in cui gli utenti non fornivano informazioni, si applicava il canone massimo, salvo poi vedersi impugnati i provvedimenti per mancato rispetto della normativa. Con la consultazione d'ufficio delle banche dati si ottengono le informazioni necessarie in tempo reale, si accelera l'iter di definizione delle pratiche, e si evita del tutto la possibilità di impugnativa dei provvedimenti per calcoli errati.

SERVIZIO 36

Piano di miglioramento degli Standard

non avendo ricevuto alcun reclamo ne scritto ne verbale, si ritiene dover mantenere le attuali procedure di esecuzione dell'attività lavorativa.

SERVIZIO 37

Piano di miglioramento degli Standard

