



Carta dei Servizi della Cittadinanza Solidale
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2019



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2019

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2019

Mantenimento Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2020
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

**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 2019

SERVIZI 1,6,7,8,10,12,16,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,37,38 e 39

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

SERVIZI 2,3,4 e 5

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	NELL'ANNO 2019 NON SONO PERVENUTI RECLAMI RELATIVI AI: 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: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine.				

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

SERVIZIO 14

n. reclami pervenuti	Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
1	Reclamo e diffida all'adempimento per mancata erogazione del contributo ai sensi dell'art. 9, co.2, L. n. 13/1989 - sig.ra XXX. Istanza prot. n. 856677 del 09.12.2008	12.02.2019	Al fine di provvedere alla verifica di eventuali cause di decadenza in capo ai beneficiari e a quantificare la spesa effettivamente ammissibile a contributo, l'U.O. ha invitato il richiedente il contributo de quo, a produrre la seguente documentazione: <ul style="list-style-type: none"> dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R n° 445/2000 (V. Allegato) da firmare a cura del richiedente o dell'erede del de cuius oppure dall'avente diritto al contributo, allegando copia del documento di riconoscimento in corso di validità; Fatture, in copia originale, quietanzate, intestate al soggetto beneficiario indicato a suo tempo nell'istanza, relative ai lavori eseguiti; Relazione tecnica sull'esecuzione dei lavori o certificato di collaudo o dichiarazione di conformità rilasciata dalla ditta oppure relazione tecnica/descrizione sintetica dei lavori eseguiti da parte di un tecnico abilitato. 	12.02.2019	email

SERVIZIO 17

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



**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 2019*








SERVIZI 1,6,7,8,10,12,16,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,37,38 e 39

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
NON E' STATA AVVIATA ALCUNA INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION			Accessibilità		
			Tempestività		
			Trasparenza		
			Efficacia		









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

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
NELL'ANNO 2019 UN'INDAGINE ALL'INTERNO DEL SERVIZIO N. 4 GESTIONE DELLE PROCEDURE PER LA PARTECIPAZIONE AI BANDI DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, FINALIZZATA A VERIFICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE IMPIEGATI IN PROGETTI DEL SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO SOCIALE. PER L'INDAGINE SONO STATI ELABORATI, QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION FINALIZZATI A VERIFICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IMPIEGATI IN PROGETTI DI SOSTEGNO AD ADULTI FRAGILI E MINORI. IL QUESTIONARIO E' STATO SOMMINISTRATO AI VOLONTARI ASSEGNATI	28/01/2019 - 27/01/2020	Per l'indagine si è utilizzato un questionario di customer satisfaction a risposta multipla con le seguenti scale di misurazione: per niente, in parte, sufficientemente, abbastanza, molto. in tutto sono stati compilati n. 9 questionari tanti quanti i volontari coinvolti nei due progetti: A- Sostegno Garanzia Giovani e Uno Spazio Neutro Garanzia Giovani	Accessibilità	1 - DALL'INIZIO DEL PROGETTO AD OGGI TI SENTI SODDISFATTO DEL TUO OPERATO?	50% MOLTO SODDISFATTO - 50% ABBASTANZA SODDISFATTO	
				2 - TI SEI SENTITO MOTIVATO NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI?	75% ABBASTANZA MOTIVATO NEL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI, 25% MOLTO MOTIVATO	
				3 - LE TUE COMPETENZE PROFESSIONALI POSSEDUTE HANNO AGEVOLATO LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO?	75% ABBASTANZA, NEL 25 % MOLTO	
			Tempestività	4 - LE TUE PROPOSTE SONO STATE VALORIZZATE NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ?	100% DEI CASI LE PROPOSTE DEI VOLONTARI SONO STATE ABBASTANZA VALORIZZATE.	
				5 - HAI TROVATO DIFFICOLTÀ NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ?	75% DEI VOLONTARI NON HA TROVATO PER NIENTE DIFFICOLTÀ, IL 25% HA TROVATO ABBASTANZA DIFFICOLTÀ NELLO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ	
				6 - I RAPPORTI CON IL TUO OLP SONO STATI COLLABORATIVI?	75 % DEI VOLONTARI HA DESCRITTO COME MOLTO COLLABORATIVI I RAPPORTI ED IL 25% ABBASTANZA COLLABORATIVI;	
			Trasparenza	7 - I RAPPORTI CON GLI ALTRI VOLONTARI SONO STATI COLLABORATIVI?	PER IL 25% I RAPPORTI SONO STATI SUFFICIENTEMENTE COLLABORATIVI, PER IL 25% SONO STATI MOLTO COLLABORATIVI E PER IL 50% ABBASTANZA COLLABORATIVI	

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

AI PROGETTI: UNO SPAZIO NEUTRO (RIVOLTO A MINORI APPARTENENTI A NUCLEI FAMILIARI MOLTO CONFLITTUALI A CAUSA DI SEPARAZIONE E/O DIVORZIO) E A-SOSTEGNO (RIVOLTO AD ADULTI FRAGILI IN AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO). L'INDAGINE AVEVA QUALE FINALITA' QUELLA DI VERIFICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL VOLONTARIO RISPETTO ALL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE ALL'INTERNO DI UN SERVIZIO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE. L 'ULTIMA SEZIONE DEL QUESTIONARIO E' FINALIZZATA A CONOSCERE LE CRITICITA' ESPRESSE DAI VOLONTARI E A REGISTRARE EVENTUALI SUGGERIMENTI FINALIZZATI AL SUPERAMENTO DELLE CRITICITA'.				8 - I RAPPORTI CON GLI ALTRI OPERATORI COINVOLTI NEL PROGETTO SONO STATI COLLABORATIVI?	PER 25% DEI VOLONTARI; ABBASTANZA COLLABORATIVI NEL 75% DEI CASI	
				9 - TI SENTI SODDISFATTO DEI RAPPORTI INSTAURATI CON I DESTINATARI?	NEL 75% DEI CASI MOLTO SODDISFACENTE, NEL 25%DEI CASI ABBASTANZA SODDISFACENTE	
			Efficacia	10 - HAI RICEVUTO DIRETTIVE SULLO SVOLGIMENTO DEL LAVORO?	IL 100% ABBASTANZA	
				11 - HAI PARTECIPATO ATTIVAMENTE ALLA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'?	75 % MOLTA PARTECIPAZIONE ALLA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA', NEL 25% DEI CASI ABBASTANZA	
				12 - HAI EFFETTUATO RIUNIONI CON GLI ALTRI VOLONTARI E GLI OLP?	25% SUFFICIENTEMENTE, 25% MOLTO, 50% DEI CASI LA PARTECIPAZIONE A RIUNIONI E' STATA ABBASTANZA.	
				13 - NELLA SEDE DOVE HAI SVOLTO IL SERVIZIO CIVILE LE ATTREZZATURE ERANO IDONEE?	PER IL 25% DEI VOLONTARI LE ATTREZZATURE ERANO IN PARTE IDONEE, PER IL 25% MOLTO IDONEE E PER IL 50% ABBASTANZA IDONEE.	
				14 - CRITICITA DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO	0 RISPOSTE	
				15 - SUGGERIMENTI UTILI AL MIGLIORAMENTO	0 RISPOSTE	




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

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
NELL'ANNO 2019 UN'INDAGINE ALL'INTERNO DEL SERVIZIO N. 4 GESTIONE DELLE PROCEDURE PER LA PARTECIPAZIONE AI BANDI DEL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE, FINALIZZATA A VERIFICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE NAZIONALE IMPIEGATI IN PROGETTI DEL SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE A SUPPORTO DEL SERVIZIO SOCIALE, RISPETTO ALLA FORMAZIONE ORGANIZZATA E CONDOTTA DA OPERATORI DELL'AREA DELLA CITTADINANZA. SI TRATTA DI UN PERCORSO DI 72 ORE DI FORMAZIONE	28/01/2019 - 27/01/2020	Per l'indagine si e' utilizzato un questionario di customer satisfaction a risposta multipla con le seguenti scale di misurazione: per niente, in parte, sufficientemente, abbastanza, molto. in tutto sono stati compilati n. 9 questionari tanti quanti i volontari coinvolti nei due progetti: A- Sostegno Garanzia Giovani e Uno Spazio Neutro Garanzia Giovani	Accessibilità	1 - Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei temi legati alla storia del Servizio Civile e alle organizzazioni che lo attuano?	70% MOLTO 30 % ABBASTANZA	
				2 - Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dell'Ente Accreditato?	10% SUFFICIENTEMENTE 10% MOLTO 80% ABBASTANZA;	
				3 - Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza del tema della Cittadinanza Attiva?	MOLTO PER IL 50% DEI VOLONTARI ABBASTANZA PER IL 50% DEI VOLONTARI	
			Tempestività	4 - Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza dei temi inerenti le attività trasversali ai progetti?	MOLTO PER IL 40% DEI VOLONTARI ABBASTANZA PER IL 60% DEI VOLONTARI;	
				5 - Gli incontri di formazione hanno raggiunto l'obiettivo di approfondire la conoscenza del contesto sociale, dei ruoli e delle figure coinvolte nella gestione del servizio civile?	MOLTO PER IL 50% DEI VOLONTARI, ABBASTANZA PER IL 50% DEI VOLONTARI;	
				6 - Il percorso formativo da un punto di vista organizzativo (orari, sedi, docenti, materiali esplicativi) ha soddisfatto le sue aspettative?	ABBASTANZA PER IL 70% DEI VOLONTARI, MOLTO PER IL 20 % DEI VOLONTARI, SUFFICIENTEMENTE PER IL 10% DEI VOLONTARI	
			Trasparenza	7 - Il percorso formativo da un punto di vista dei contenuti trattati ha soddisfatto le sue aspettative?	ABBASTANZA PER IL 90% DEI VOLONTARI E MOLTO PER IL 10% DEI VOLONTARI	



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

<p>SPECIFICA E 42 ORE DI FORMAZIONE GENERALE. PER L'INDAGINE E STATO ELABORATO, UN QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION FINALIZZATO A CONOSCERE IL GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO ALLA CONOSCENZA DEI TEMI LEGATI AL SERVIZIO CIVILE, ALLA CONOSCENZA DELL'ENTE COMUNE DI PALERMO - SETTORE DELLA CITTADINANZA SOLIDALE, DELLA CITTADINANZA ATTIVA, DELLE ATTIVITA' TRASVERSALI AI PROGETTI, DEL CONTESTO SOCIALE, DEI RUOLI, DELLE FIGURE COINVOLTE NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO CIVILE; A VERIFICARE IL LIVELLO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DELLA FORMAZIONE (ORARI, SEDI, MATERIALI ESPLICATIVI, CONTENUTI ETC). L'ULTIMA SEZIONE DEL</p>					
		Efficacia	8 - Ha riscontrato delle criticità?	IL 10 % SI', IL 10% DEI VOLONTARI HA RISCONTRATO IN PARTE DELLE CRITICITA', L'80 % DEI VOLONTARI NON HA RISCONTRATO ALCUNA CRITICITA'.	
			9 - Se ha riscontrato delle criticità le chiediamo di descriverle:	NELLA MAGGIORPARTE DI CASI LE CRITICITA' SONO DA ADDEBITARE ALLA LUNGHEZZA DELLE GIORNATE DI FORMAZIONE (MODULI DI 6 ORE GIORNALIERE)	
			10 - suggerimenti	IL SUGGERIMENTO MAGGIORMENTE PROPOSTO E' QUELLO DI SUDDIVIDERE IN PIU MODULI LE ORE DI FORMAZIONE ORGANIZZANDO LE GIORNATE DI FORMAZIONE AL POSTO DI 6 ORE.	









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

QUESTIONARIO E' FINALIZZATA A CONOSCERE LE CRITICITA' ESPRESSE DAI VOLONTARI E A REGISTRARE EVENTUALI SUGGERIMENTI FINALIZZATI AL SUPERAMENTO DELLE CRITICITA'.						
---	--	--	--	--	--	--

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

SERVIZIO 14

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 scheda customer satisfaction agli utenti fruitori dei piani personalizzati ex art. 14 L.328/2000	8 mesi	84 utenti	Accessibilità	Orari di apertura	/	
				Accessibilità fisica dei locali	/	
				Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici)	/	
			Tempestività	tempi medi di rilascio	/	
				tempi medi di rilascio inform.	/	
				tempi medi di risposta su reclamo	/	
			Trasparenza	Correttezza informazioni sul responsabile	Giudizio: abbastanza soddisfatto	
				Disponibilità modulistica	Giudizio: abbastanza soddisfatto	
				Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica)	Giudizio: abbastanza soddisfatto	
			Efficacia	Conformità	Giudizio: abbastanza soddisfatto	
				Affidabilità	Giudizio: abbastanza soddisfatto	
				Compiutezza	Giudizio: abbastanza soddisfatto	



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

SERVIZIO 17

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
NON E' STATA AVVIATA ALCUNA INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION			Accessibilità		
			Tempestività		
			Trasparenza		
			Efficacia		

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: a) Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2020

SERVIZI 1,6,7,8,10,12,16,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,37,38 e 39

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI SONO MANTENUTI GLI STESSI STANDARD
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZI 2,3,4 e 5

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	COMPILAZIONE CARTACEA
MIGLIORAMENTO	DIGITALIZZARE TUTTO L'ITER DI COMPILAZIONE QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION CHE SI E' PROVVEDUTO AD INSERIRE ALL'INTERNO DELLA PIATTAFORMA DI GESTIONE AMMINISTRATIVA PRESENZE/ ASSENZE/PERMESSI ETC. SU GOOGLE DRIVE IN MODO DA FACILITARE LA COMPILAZIONE E LA TABULAZIONE DEI DATI.
AZIONI CORRETTIVE	SOLLECITARE I VOLONTARI A SVOLGERE COSTANTEMENTE L'ATTIVITA' DI REGISTRAZIONE

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

SERVIZIO 14

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	Si procederà ad inserire nella scheda relativa al monitoraggio del sad H (obiettivi II semestre 2020) i fattori di accessibilità e tempestività.

SERVIZIO 17

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	SI SONO MANTENUTI GLI STESSI STANDARD
MIGLIORAMENTO	
AZIONI CORRETTIVE	



Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2020

SERVIZI 1,6,7,8,10,12,16,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,37,38 e 39

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZI 2,3,4 e 5

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO 14

Piano di miglioramento degli Standard

SERVIZIO 17

Piano di miglioramento degli Standard

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

TAB. 4.4: Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del Benchmarking

SERVIZI 1,6,7,8,10,12,16,17,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30,32,34,35,37,38 e 39

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	NO
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni



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

SERVIZIO 28

Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i>	
E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno?	SI
se SI indicare per quali SERVIZI descritti nella Carta è stata condotta	ADOZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI
descrivere le INIZIATIVE INTRAPRESE	CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER DOCENTI E STUDENTI DEL DIPARTIMENTO SCIENZE PSICOLOGICHE E PEDAGOGICHE - SEMINARI INFORMATIVI SU DIRITTO ALLO STUDIO DEL MINORE ADOTTATO
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	PROGRAMMAZIONE INCONTRI INFORMATIVI ALLA CITTADINANZA SUI TEMI DEL LAVORO DI RETE A SOSTEGNO DELLA GENITORIALITA'

Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni

