



**Carta dei Servizi Sanitari
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 Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|---|---------------------|----------------|--|---------------|---|
| Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami | | | | | |

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|---|
| 0 | Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami | | | | |

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|---|
| 0 | Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami | | | | |

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso il canile comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti

| n. reclami pervenuti | Descrizione reclamo | Data ricezione | Risoluzione adottata/o proposta di azione correttiva | Data risposta | Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...) |
|----------------------|---|----------------|--|---------------|---|
| 0 | Nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami | | | | |



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

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

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

| 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 DI QUESTIONARI CARTACEI | 2019 | n. 150 distribuiti | Accessibilità | Orari di apertura | 70% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Accessibilità fisica dei locali | 75% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici) | 55% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | n. 120 ritirati | Tempestività | tempi medi di rilascio | 65% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | tempi medi di rilascio inform. | 65% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | tempi medi di risposta su reclamo | NESSUN RECLAMO | |
| | | Trasparenza | | Correttezza informazioni sul responsabile | 55% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Disponibilità modulistica | 65% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | 70% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | Efficacia | | Conformità | 75% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Affidabilità | 75% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Compiutezza | 75% MOLTO SODDISFATTO | |

IL QUESTIONARIO DI RIFERIMENTO HA PREVISTO DELLE DOMANDE VOLTE A DEFINIRE LE CARATTERISTICHE SOCIO ANAGRAFICHE DEL CAMPIONE INTERVISTATO (SESSO, ETÀ, NAZIONALITÀ). GLI INTERVISTATI APPARTENGONO A DIVERSE NAZIONALITÀ (GHANA, MAROCCO, SRI LANKA, BANGLADESH, FILIPPINE, COSTA D'AVORIO, CINA). LE DOMANDE DEL QUESTIONARIO RELATIVE AGLI OPERATORI E IL TEMPO IMPIEGATO DAGLI STESSI PER CONCLUDERE LA PRATICA, SONO STATI CONSIDERATI DAGLI UTENTI INTERVISTATI IMPORTANTI. I DATI DI MAGGIORE SODDISFAZIONE RIGUARDANO GLI OPERATORI SUI QUALI LA MAGGIORANZA SI È DICHIARATA ABBASTANZA SODDISFATTA.



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

| 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 DI QUESTIONARI CARTACEI | 2019 | n. 30 | Accessibilità | Orari di apertura | 80% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Accessibilità fisica dei locali | 70% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici) | 70% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | Tempestività | tempi medi di rilascio | 80% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | tempi medi di rilascio inform. | 80% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | tempi medi di risposta su reclamo | NESSUN RECLAMO | |
| | | | Trasparenza | Correttezza informazioni sul responsabile | 95% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Disponibilità modulistica | 95% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | 95% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | Efficacia | Conformità | 80% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Affidabilità | 80% MOLTO SODDISFATTO | |
| | | | | Compiutezza | 80% MOLTO SODDISFATTO | |



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

| 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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA | 2019 | | 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 | |
| | | | | Disponibilità modulistica | |
| | | | | Chiarezza informazioni (allo sportello e/o nella modulistica) | |
| | | | Efficacia | Conformità | |
| | | | | Affidabilità | |
| | | | | Compiutezza | |



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

| 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 |
|---|---|----------|-----------------------------------|---|--|
| NESSUNA INDAGINE DI CUSTOMER EFFETTUATA | 2019 | | Accessibilità | Orari di apertura Accessibilità fisica dei locali Canale/i di erogazione (fisici e/o informatici) | |



**Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte

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

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte | |
|---|--|
| MANTENIMENTO | Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi. |
| MIGLIORAMENTO | |
| AZIONI CORRETTIVE | |

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte | |
|---|--|
| MANTENIMENTO | Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi. |
| MIGLIORAMENTO | |
| AZIONI CORRETTIVE | |

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza).

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte | |
|---|--|
| MANTENIMENTO | Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi. |
| MIGLIORAMENTO | |
| AZIONI CORRETTIVE | |



**Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

| Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte | |
|---|--|
| MANTENIMENTO | Si mantengono gli standard previsti nella Carta. |
| MIGLIORAMENTO | Promuovere e incentivare le adozioni dei cani presenti al canile municipale; migliorare il sistema operativo/gestionale che consente la tracciabilità dell'iter seguito nella erogazione del servizio. |
| AZIONI CORRETTIVE | |



**Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

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

SERVIZIO 1.1: Rilascio certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo

| Piano di miglioramento degli Standard |
|---|
| Continua distribuzione all'utenza degli opuscoli informativi relativi alle attività del servizio. |

SERVIZIO 1.2: Rilascio autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

| Piano di miglioramento degli Standard |
|--|
| Sono stati migliorati i canali di accesso al servizio attraverso il potenziamento delle comunicazioni tramite posta elettronica. |

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione, variazione di titolarità delle strutture obbligate all'iscrizione all'Albo Comunale (Enti Privati Assistenza

| Piano di miglioramento degli Standard |
|---|
| Continua distribuzione all'utenza degli opuscoli informativi che contengono le informazioni relative al servizio. |



**Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO 2.1: Adozioni dei cani prelevati sul territorio e ricoverati presso la struttura comunale

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti animali

Piano di miglioramento degli Standard

SENSIBILIZZARE E PROMUOVERE LE ADOZIONI DEI CANI PRESENTI AL CANILE MUNICIPALE E PRESSO LE STRUTTURE ASSOCIATE. E' SEMPRE ATTIVA LA PROCEDURA DI ADOZIONE ONLINE DOVE L'UTENTE PUO' COLLEGARSI AL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE - SEZ. "CANILE MUNICIPALE" ED EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE DI ADOZIONE. IL SISTEMA OPERATIVO/GESTIONALE CONSENTE LA TRACCIABILITA' DEGLI INGRESSI, LA MOVIMENTAZIONE DEGLI ANIMALI OSPITATI PRESSO IL CANILE MUNICIPALE, IL MONITORAGGIO DELLE OPERAZIONI EFFETTUATE SU OGNI SINGOLO ANIMALE.



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

| Miglioramento della Performance attraverso l'utilizzo dello strumento del <i>Benchmarking</i> | |
|--|---|
| E' stata condotta un'analisi di BENCHMARKING nell'anno? | Questo Servizio non ha svolto attività di Benchmarking (comunicato con mail del 29/10/2020) |
| 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 |
|---|
| |

