



**Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2021**



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

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione ***gestione dei reclami*** anno 2021

TAB. 4.2: Rendicontazione ***indagini di soddisfazione dell'utenza*** anno 2021

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2022
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

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

TAB. 4.1: Rendicontazione **gestione dei reclami** anno 2021

SERVIZIO 1.1: 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 aggiornanti 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...)
1	nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

SERVIZIO 1.2: 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...)
1	nel periodo di riferimento non sono pervenuti reclami				

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione e 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...)
1	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...)
1	NESSUN RECLAMO PERVENUTO				



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2021*

SERVIZIO 1.1: 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 aggiornanti 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
Nessuna indagine di customer satisfaction	anno 2021		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 1.2: 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
			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	
Nessuna indagine di customer satisfaction			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 1.3: Iscrizione, cancellazione e 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			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 attività di customer			Accessibilità	Orari di apertura	
				Accessibilità fisica dei locali	
				(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	
				(allo sportello e/o nella modulistica)	
			Efficacia	Conformità	
				Affidabilità	
				Compiutezza	



**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 2022

SERVIZIO 1.1: Certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria a cittadini extracomunitari ai fini del riconciliamento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per aggiornanti di lungo periodo

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli attuali standard descritti nella Carta dei Servizi. Il personale preposto al servizio elabora e consegna agli interessati i certificati di idoneità abitativa e conformità igienico sanitaria, fornisce informazioni all'utenza e facilita i contatti con le altre istituzioni (Questura, Prefettura). Vengono percepiti positivamente dagli utenti la cortesia, la disponibilità del personale e il tempo impiegato per concludere la pratica.
MIGLIORAMENTO	E' stato definito il procedimento propedeutico al rilascio dei certificati di idoneità abitativa, che è uno dei requisiti previsti per il soggiorno dei cittadini extracomunitari in Italia. Collaborazione con i CAF ai quali il cittadino straniero si rivolge per avere un supporto nell'espletamento della pratica finalizzata al rilascio del permesso di soggiorno o per il riconciliamento dei propri familiari.
AZIONI CORRETTIVE	

SERVIZIO 1.2: Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
MANTENIMENTO	Percepiti, telefonicamente, dagli utenti, la cortesia, la competenza del personale e il tempo per concludere la pratica. Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	Sono stati migliorati i canali di accesso al servizio attraverso comunicazioni tramite posta elettronica
AZIONI CORRETTIVE	



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

SERVIZIO 1.3: Iscrizione, cancellazione e 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	

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	L'Ufficio monitora e lavora ogni segnalazione pervenuta dal cittadino o sul portale del Canile Municipale
MIGLIORAMENTO	in coordinazione con l'Asp Veterinaria, la Reset e la Polizia Municipale, si adottano percorsi migliorativi per rendere sempre più efficiente il servizio di mantenimento custodia e cura degli animali vaganti sul territorio del Comune di Palermo
AZIONI CORRETTIVE	L'Ufficio svolge ogni possibile indagine in merito alla segnalazione e risponde mediante un proprio funzionario tramite colloquio o in forma scritta entro i termini previsti per legge.



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

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2022

SERVIZIO 1.1: 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 aggiornanti di lungo periodo

Piano di miglioramento degli Standard
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

SERVIZIO 1.2: Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

Piano di miglioramento degli Standard
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

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

Piano di miglioramento degli Standard

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
FORMAZIONE DI UNA Banca dati Comunale con inserimento dati e Microchip per qualsiasi cane/gatto vagante sul territorio del comune di Palermo al fine di dare continuità alla lotta del Ranadismo



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

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

SERVIZIO 1.1: 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 aggiornanti di lungo periodo

SERVIZIO 1.2: Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.

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

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 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

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	Inserimento dati sul portale del comune di Palermo e su Asp Veterinaria Regionale
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	manifestazioni d'interesse e /o Giornate in Piazze per le adozioni dei cani ricoverati presso il Canile di Palermo
Risultati ottenuti dal confronto dei livelli di qualità raggiunti da altre Amministrazioni	

