



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



## 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 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...)
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
Nessuna indagine di customer satisfaction			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 1.3: 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	
				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	



## 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 ricongiungimento dei familiari o ai fini del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	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.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	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 ricongiungimento dei propri familiari.
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**SERVIZIO 1.2: Autorizzazioni sanitarie a studi e ambulatori odontoiatrici.**

Obiettivi di mantenimento/miglioramento e azioni correttive proposte	
<b>MANTENIMENTO</b>	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.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	Sono stati migliorati i canali di accesso al servizio attraverso comunicazioni tramite posta elettronica
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	



**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
<b>MIGLIORAMENTO</b>	
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	

**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	
<b>MANTENIMENTO</b>	L'Ufficio monitora e lavora ogni segnalazione pervenuta dal cittadino o sul portale del Canile Municipale
<b>MIGLIORAMENTO</b>	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
<b>AZIONI CORRETTIVE</b>	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 Ranagismo



**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 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**

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	

