



Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
ANNO 2022



INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità percepita

TAB. 4.1: Rendicontazione *gestione dei reclami* anno 2022

TAB. 4.2: Rendicontazione *indagini di soddisfazione dell'utenza* anno 2022

Mantenimento, Miglioramento e Azioni Correttive

TAB. 4.3:

- a) Obiettivi di mantenimento / miglioramento e azioni correttive per l'anno 2023
- b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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 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

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	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 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

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

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

SERVIZIO 2.2: Smarrimenti/Ritrovamenti

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 2022		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 2023

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	
MANTENIMENTO	Mantenimento degli attuali standard descritti nella Carta dei Servizi. Il personale preposto al servizio elabora e consegna 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 ricongiungimento 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	Si intendono mantenere gli standard descritti nella Carta dei Servizi.
MIGLIORAMENTO	Promuovere e incentivare le adozioni dei cani presenti al canile municipale con la collaborazione delle Associazioni animaliste;
AZIONI CORRETTIVE	

Carta dei Servizi Sanitari
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

TAB. 4.3: b) Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2023

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*

Piano di miglioramento degli Standard
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

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
INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO: Sensibilizzare e promuovere le adozioni dei cani presenti al canile municipale e presso le strutture associate. Con la procedura di adozione online l'utente può collegarsi al sito istituzionale del comune alla sezione "canile municipale", ed effettuare la prenotazione per l'adozione di un animale presente al canile municipale. Il sistema operativo/gestionale consente la tracciabilità degli ingressi, la movimentazione degli animali ospitati presso il canile municipale, il monitoraggio delle operazioni effettuate su ogni singolo animale. Un obiettivo da raggiungere sarà la realizzazione di un gattile e di 2 aree di sgambatura.

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

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	
descrivere le INIZIATIVE DA AVVIARE	

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

