

## PRINCIPALI STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI

### INDICATORI GENERICI (in fase di revisione)

DIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE
Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli (n.6 giorni apertura alla settimana; n.300 giorni lavorativi annui)	90% (% giorni apertura alla settimana tot giorni lavorativi annui)
Accessibilità Multicanale	Canali di erogazione dei servizi informativi: N. 3 canali (fax, telef.,e-mail) + front-office In fase di attivazione il canale web <b>In fase di avvio il Punto Unico di Accesso (PUA)</b>	80% (N. informazioni in via di pubblicazione su web /tot informazioni a disposizione) 2 (N. monitoraggi annuali previsti per verificare trasparenza e completezza di area web) <b>2</b> Numero sportelli al pubblico istituiti nei vari punti della città
Tempestività	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	15 (n. medio di minuti per fornire il servizio informazioni al pubblico, da parte del front office) <b>45</b> <b>(n. prese in carico da parte del servizio sociale professionale)</b> 30 (gg max per risposta a reclami o a segnalazioni)
Trasparenza Responsabili	Pubblicazione su sito web del Comune delle informazioni riguardanti i responsabili dei servizi	5 (giorni max intercorrenti tra cambiamento informazione e aggiornamento su area web)
Trasparenza Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	3 (giorni max intercorrenti tra cambiamento modalità contatto e aggiornamento su area web)
Trasparenza Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	5 (giorni max intercorrenti tra cambiamento tempistica programmata e

		aggiornamento su area web)
Trasparenza Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	anno 2013 (in fase di creazione del sito web)
Efficacia conformità	Verifica regolarità della prestazione erogata. Le pratiche vengono istruite nel rispetto di ogni normativa in materia. Monitoraggio semestrale dell'andamento dei servizi erogati.	18 <b>dove hai preso il dato?</b> Numero di ore di formazione del personale addetto alle pratiche amministrative 95% <b>come lo rilevo?</b> (% documentazione prodotta senza necessità di correzioni/ tot . documentazione richiesta) 6 (tipologie di servizi oggetto di valutazione di qualità);
Efficacia - affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata N. di reclami accolti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto. Ad ogni reclamo viene fornita risposta nei termini di 30 gg dalla data di ricevimento, con la stessa modalità con cui è pervenuto il reclamo (scritto, e-mail, ecc.)	100% (% risposte ai reclami/ N. di reclami presentati) 12 (Numero servizi in fase di standardizzazione delle procedure); 18 (Numero di ore di formazione rivolte alla diffusione delle competenze tecniche) <b>12</b> <b>(Numero ore settimanali di servizio sociale professionale dedicate all'accoglienza/ascolto degli utenti)</b>
Efficacia - compiutezza	Efficacia delle azioni condotte ed Esaustività della prestazione erogata. Le domande ed i reclami pervenuti vengono portati a compimento nel rispetto delle normative vigenti e delle tempistiche previste dalla Legge	100% <b>(% prese in carico da parte del servizio sociale professionale/ tot. Richieste di presa in carico)</b> <b>2</b> (N. servizi oggetto di indagini di qualità) 7 (voto da 1 a 10 - Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei Servizi oggetto di indagini di qualità)

		<p>tramite rilevazioni di "customer satisfaction")</p> <p>10 (numero minimo di soggetti del terzo settore coinvolti nei processi partecipativi)</p> <p>3 (Numero di azioni da avviare per il miglioramento della qualità dei servizi)</p>
--	--	---