

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 1: Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso allo sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni erogate ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	n. di informazioni ai cittadini/utenti che si presentano allo sportello	100 cittadini/utenti	500 cittadini/utenti	conteggio n. cittadini/utenti richiedenti informazioni allo sportello	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni in media necessari per la protocollazione degli atti consegnati da cittadini/utenti al protocollo	n. giorni impiegati per la protocollazione degli atti	1 giorno	4 giorni	conteggio giorni in media necessari per la protocollazione degli atti	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni in media per lo smistamento delle richieste pervenute allo sportello ai Servizi e a tutte le unità organizzative del Settore	n. giorni in media per lo smistamento delle richieste ai Servizi e alle Unità Organizzative	1 giorno	3 giorni	1 giorno	3 giorni
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami/ n. tot. Reclami	5 giorni	15 giorni	0 reclami	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	1 giorni	5 giorni
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	1 giorni	5 giorni
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorni	5 giorni	1 giorni	5 giorni
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste protocollate nel semestre / n. richieste pervenute nel semestre		100%	conteggio delle richieste protocollate nel semestre / conteggio delle richieste pervenute nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. servizi e unità organizzative a cui sono state inoltrate le richieste pervenute	1 servizi/unità organizzativa	6 servizi/unità organizzativa	conteggio dei servizi e delle unità organizzative destinatarie delle richieste	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di protocollazione evase nell'anno su n. richieste pervenute		100%	conteggio delle richieste di protocollazione evase nell'anno/ conteggio totale delle richieste pervenute nell'anno	NO

*<http://http://www.attivitasociali.palermo.it/>

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 2: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazioni informazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza relative alle attività dell'intero settore pubblicate nel portale gestito dagli operatori dell'Unità Organizzativa Innovazione e Cittadinanza Attiva	n. di informazioni pubblicate nel semestre all'interno del portale del settore relative all'attività dell'intero settore	10 pubblicazioni	50 pubblicazioni	conteggio pubblicazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza all'interno del portale del settore	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi all'interno del portale del settore all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni intercorsi dalla ricezione alla pubblicazione	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	minuti per l'acquisizione o l'elaborazione delle informazioni da trasmettere	minuti in media per l'acquisizione o l'elaborazione delle informazioni da trasmettere	5 minuti	15 minuti	conteggio minuti per l'acquisizione ed elaborazione delle informazioni da trasmettere	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami dalla data di ricezione	5 giorni	15 giorni	conteggio dei reclami pervenuti nell'anno e conteggio reclami a cui si è risposto oltre il termine previsto	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento	5 giorni	10 giorni	conteggio delle pagine inserite ed aggiornate nel semestre all'interno del portale del settore	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata, pagine inserite e/o aggiornate semestralmente nel portale del settore rispetto alle modifiche dell'assetto organizzativo o alle variazioni di sede e quant'altro riguarda le unità organizzative del settore. Ogni Servizio, Unità Organizzativa dispone di una propria pagina contenente le informazioni circa le competenze, il responsabile, gli orari di ricevimento e tutte le informazioni relative al servizio erogato	n. di pagine inserite e/o aggiornate semestralmente all'interno del portale del Settore	10 pagine	30 pagine	conteggio delle pagine inserite ed aggiornate nel semestre all'interno del portale del settore	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. nuovi articoli da pubblicare inseriti nel semestre all'interno del portale del Settore	1 articolo	5 articoli	conteggio degli articoli da pubblicare nel semestre all'interno del portale del settore	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	10	100	conteggio totale avvisi, comunicazioni, bandi, graduatorie, pubblicati per la cittadinanza annualmente	NO

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 3 :Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Publicazione all'interno del portale del settore * delle schede risorse (schede enti, servizi e prestazioni)	n. schede inserite	1 scheda	5 schede	conteggio schede enti, servizi e prestazioni inserite nel portale mensilmente	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di pubblicazione</i>	pubblicazione delle schede s all'interno del portale del settore	n. di giorni dalla ricezione della scheda alla pubblicazione	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni intercorsi dalla ricezione alla pubblicazione	NO
	<i>Tempi medi di acquisizione</i>	giorni per l'acquisizione delle schede	giorni in media per l'acquisizione via mail	1 giorno	2 giorni	conteggio schede pervenute via mail	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	giorni in media per la risposta ai reclami	5 giorni	15 giorni	conteggio dei reclami pervenuti nell'anno e conteggio reclami a cui si è risposto oltre il termine previsto	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	giorni in media necessari per l'aggiornamento delle informazioni sui due canali	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito istituzionale e del portale del Settore	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	giorni in media necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	1 aggiornamento	5 aggiornamenti	conteggio aggiornamenti richiesti mediante la compilazione delle schede, enti, servizi e prestazioni	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. risorse (enti e associazioni) censite ed inserite nel database risorse sul portale del settore	1 risorsa	5 risorse	conteggio delle risorse censite ed inserite nel database risorse	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di pubblicazioni schede enti, servizi e prestazioni effettuate complessivamente nell'anno	10	20	conteggio totale enti, servizi e prestazioni censite annualmente	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=380&Itemid=269

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 4: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	NO
	Accessibilità multicanale	informazioni da pubblicare all'interno del portale del Settore e inviate al webmaster per la pubblicazione sul sito del Comune oppure da inoltrare per e-mail ai richiedenti (si tratta di avvisi, progetti, elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei, calendari delle selezioni e n. comunicazioni sul servizio civile) / su n. informazioni pervenute e da pubblicare o inoltrare per mail	n. informazioni pubblicate o inoltrate per mail (n.avvisi, n. progetti, n. elenchi ammessi ed esclusi, idonei e non idonei, n.calendari delle selezioni e n. comunicazioni sul servizio civile) / su n. informazioni pervenute e da pubblicare o inoltrare per mail	80%		conteggio informazioni pubblicate e conteggio informazioni inoltrate per mail relative al servizio civile/ su conteggio informazioni pervenute e da pubblicare o inoltrare per mail	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	mesi in media per la conclusione dell'iter ed erogazione del servizio, dall'apertura del bando, a cura del Dipartimento Gioventù e Servizio Civile Nazionale, all'immissione in servizio dei volontari	n. mesi in media per la conclusione dell'iter e l'erogazione del servizio	4 mesi	7 mesi	conteggio mesi impiegati per dell'iter ed erogazione del servizio, dall'apertura del bando, a cura del Dipartimento Gioventù e Servizio Civile Nazionale, all'immissione in servizio dei volontari	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale (telefono e sportello)	n. giorni in media per rilasciare informazioni via telefono o allo sportello	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni per il rilascio di informazioni , conteggio telefonate e utenti ricevuti	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione sul sito web istituzionale e all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione all'interno del portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento del portale del settore ed invio per la pubblicazione all'interno del portale del Settore* e del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione all'interno del portale del Settore delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore* e del Comune del tariffario delle spese	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata istruttoria delle istanze di candidatura ai progetti del Servizio Civile del Settore Cittadinanza Solidale	n. di istanze di candidatura al servizio civile pervenute ed istruite	100	500	conteggio delle istanze di candidatura ai progetti del servizio civile pervenute ed istruite	NO
	Affidabilità	pertinenza della prestazione erogata	n. di determine approvate n. ammessi, n. esclusi e n. ammessi con riserva	1 determina	3 determine	conteggio determine, conteggio ammessi, ammessi con riserva e conteggio esclusi	NO
	Completezza	esaustività della prestazione erogata	n. medio di progetti e n. totale di volontari in servizio civile coinvolti nell'anno	2 progetti 10 volontari	6 progetti 30 volontari	conteggio progetti presentati; conteggio volontari coinvolti nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=733&Itemid=371

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 5: Città dei Ragazzi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni feriali in media con apertura al pubblico n. giorni festivi in media con apertura al pubblico.	5 giorni feriali settimana	5 giorni feriali settimana 1 giorno festivo alla settimana	conteggio giornate feriali di apertura al pubblico; conteggio giornate di festività con apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	Pubblicazione sul sito del Settore* di informazioni alla cittadinanza su come accedere più agevolmente al sito e sulle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di pubblicazioni effettuate nel semestre	1 pubblicazione	5 pubblicazioni	conteggio delle informazioni alla cittadinanza pubblicate nel semestre	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	immediati all'accesso salvo i casi di chiusura del sito per cattive condizioni meteorologiche, nel rispetto delle Ordinanze ad oggi in vigore per le ville pubbliche che di quanto disposto dal D. Lgs. n.81/2008 e ss.mm. ed in., in ordine alla tutela della salute dei lavoratori, per fruitori si intendono minori dai 3 ai 12 anni.	n. di fruitori della struttura calcolati mensilmente	10 fruitori	50 fruitori	conteggio mensile dei fruitori della struttura	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza o inoltro e-mail informative	n. giorni in media per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e n. giorni in media per l'invio di e-mail informative	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni per la pubblicazione di avvisi alla cittadinanza e conteggio giorni per l'invio di mail informative	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente Momentaneamente in attesa della riattivazione di tutti i servizi da usufruire presso la "Città dei Ragazzi" la vendita dei biglietti è sospesa. Pertanto la fruizione della Città dei Ragazzi è a titolo gratuito	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni relative alle spese a carico dell'utente	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giorni in media di apertura rispetto alle giornate lavorative ufficiali	80%		conteggio giorni di chiusura	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti	0 reclami	5reclami%	conteggio dei reclami accolti	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale di fruitori nell'anno	50 fruitori	500 fruitori	n. totale di fruitori nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=158&catid=36&Itemid=55

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 6: Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina	conteggio giorni di apertura mattutina al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alle prestazioni domiciliari	n. di informazioni pubblicate/ n. informazioni da pubblicare	80%		conteggio informazioni pubblicate/ conteggio informazioni da pubblicare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	gestione dell'iter di istruttoria delle istanze per l'attivazione delle prestazioni domiciliari giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	n. giorni in media intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze a carico dei Servizi Sociali Territoriali. Trasmissione al servizio ADI e SAD per l'attivazione del servizio	1 giorno	15gg	conteggio dei giorni intercorrenti dall'istruttoria all'attivazione delle prestazioni domiciliari	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	30 minuti	conteggio minuti per il rilascio delle informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni impiegati in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	2 giorni	15 giorni	conteggio dei reclami pervenuti nell'anno e conteggio reclami a cui si è risposto oltre il termine previsto	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione del portale del Settore* e del sito del comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata attraverso le pratiche evase	n. pratiche evase positivamente nel semestre rispetto al numero di richieste pervenute nel semestre	80%		conteggio pratiche evase positivamente nel semestre/ conteggio pratiche pervenute nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami e decreti ingiuntivi accolti / totale reclami decreti ingiuntivi pervenuti	40%	50%	conteggio dei reclami accolti e conteggio reclami pervenuti	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse nell'anno/ n. tot. di istanze pervenute annualmente	90%		conteggio totale istanze istruite nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=52&Itemid=197

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 7: Bonus Socio Sanitario

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborsio (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli uffici	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina	1 giorni mattina	2 giorni mattina	conteggio giorni di apertura mattutina al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni sul sito o invio email relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni, n. e-mail alla cittadinanza relative all'accesso alla prestazione	100%	90%	n. pubblicazioni e e-mail alla cittadinanza effettuate / n. pubblicazioni e e-mail alla cittadinanza da effettuare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circosezioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio. L'erogazione dei servizi c'è subordinata ai trasferimenti di fondi regionali	n. giorni intercorrenti dalla presentazione e istruttoria delle istanze, a carico delle Circosezioni, all'elaborazione dell'elenco definitivo a carico dell'Ufficio	10 gg	60 gg	conteggio determine di liquidazione/pagamento effettuate	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di riascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	NO
	<i>Tempi medi di risposta in reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	conteggio risposte ai reclami entro i termini previsti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio numero contatti	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento su web	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni all'utenza	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. giorni necessari per l'aggiornamento sul web del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni all'utenza	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento/ numero totale di pratiche da evadere	80%	80%	conteggio pratiche evase/conteggio pratiche da evadere	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale reclami pervenuti	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esautività della prestazione erogata	numero di istanze, corredate della documentazione richiesta, evase / numero di istanze pervenute annualmente	100%	80%	conteggio totale istanze evase annualmente/ conteggio istanze pervenute annualmente	NO

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizi 8: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso allo sede solo per appuntamento	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana solo su appuntamento	5 giorni mattina	5 giorni mattina e 1 pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico solo per appuntamento	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	rilascio di informazioni relative all'accesso alla prestazione dell'Amministrazione di Sostegno e su come accedere più agevolmente agli interventi	n. di interventi di Informazione e Orientamento erogati / n. tot. delle richieste di informazione pervenute	90%	80%	conteggio interventi idi informazione e orientamento erogati su totale di richieste di informazione e orientamento pervenute	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	Valutazioni e Consulenze richieste con decreto dell'Autorità Giudiziaria (Giudice Tutelare) su utenti in Amministrazione di Sostegno	n. di valutazioni e consulenze effettuate / n. tot. richieste di Valutazioni e Consulenze da effettuare	90%	80%	conteggio Valutazione e Consulenze effettuate/conteggio di richieste di valutazione e consulenze pervenute	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	n. giorni in media per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio di informazioni	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni lavorativi per l'erogazione della prestazione dalla ricezione della richiesta di rilascio informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	conteggio del numero di reclami evasi nei termini previsti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata mediante l'avvia dell' iter per l'Amministrazione di Sostegno di utenti con decreto del Giudice Tutelare	n. di richieste evase nel semestre / n. tot. di richieste pervenute nel semestre	90%		conteggio n. di richieste evase nel semestre / conteggio tot. di richieste pervenute nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso la prea in carico di utenti in Amministrazione di Sostegno	n. utenti, in amministrazione di sostegno, in carico nel semestre	50 utenti	100 utenti	conteggio n. utenti in carico nel semestre	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di interventi conclusi nell'anno e archiviati /n. interventi richiesti nell'anno	90%		conteggio interventi conclusi nell'anno e archiviati /sul totale interventi richiesti	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=21:unita-organizzativa-a-sostegno&catid=40:unita&Itemid=170

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 9: Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione di sostegno economico per soggetti affetti da SLA	n. di avvisi e comunicazioni alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	90%	80%	conteggio pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza	NO
		avvisi per i cittadini affissi in bacheca o forniti in formato cartaceo presso le sedi distaccate del Servizio Sociale di Comunità delle 8 Circoscrizioni	n. avvisi affissi in bacheca o distribuiti in formato cartaceo / n. di avvisi da affiggere o distribuire	90%	80%	conteggio avvisi affissi in bacheca o forniti in formato cartaceo / avvisi da affiggere o distribuire in formato cartaceo forniti alle sedi distaccate	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo che è subordinato al trasferimento delle somme dalla Regione al Comune	n. giorni intercorrenti dalla presentazione ed istruttoria delle istanze all'erogazione del contributo a carico del Servizio Integrazione Sociale - pagamento semestrale	5 giorni		conteggio giorni	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni	10 minuti	20 minuti	conteggio minuti in media per l'erogazione delle informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni intercorrenti tra la presentazione del reclamo e la risposta	30 giorni		conteggio giorni e conteggio reclami	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorno necessario per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>conformità</i>	beneficiari del contributo erogato	n. beneficiari fruitori del contributo	1 beneficiario	50 beneficiari	conteggio annuo dei beneficiari che hanno avuto accesso al contributo	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. determine predisposte nel semestre	1 determina	2 determina	conteggio determine predisposte nel semestre	
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse e archiviate su n. istanze pervenute	90%	90%	conteggio totale istanze pervenute e archiviate / conteggio totale dei istanze pervenute	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=203&Itemid=97

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 10: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/ servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/ servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	conteggio del numero di prestazioni affettuate entro il termine prestabilito e del numero totale di prestazioni, quindi calcolo dei giorni intercorsi	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi		conteggio dei giorni per il riscontro alle richieste ricevute con mail nella posta elettronica del servizio	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle pratiche evase/ conteggio totale pratiche pervenute	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami scritti o telefonici accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami scritti o telefonici accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/conteggio totale istanze pervenute	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=173

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 11: **Contrassegni di parcheggio per disabili.**

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
					(valore programmato)		
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multimediali</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail, posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione della richiesta all'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio n. prestazioni effettuate entro il termine sul totale delle richieste di prestazione pervenute	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	conteggio del numero di prestazioni effettuate entro il termine prestabilito e del numero totale di prestazioni, quindi calcolo dei giorni intercorsi	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multimediali</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste	15 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	conteggio dei giorni per il riscontro alle richieste ricevute con mail nella posta elettronica del servizio	NO
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o istruttoria copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio pratiche evase / conteggio totale istanze pervenute	NO
	<i>Affidabilità</i>	serietà della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle prestazioni erogate	NO
	<i>Completezza</i>	eshaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / conteggio totale istanze pervenute	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=173

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 12: Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima residenti nel Comune di Palermo - Assistenza Domiciliare Disabili Gravi.

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	erogazione della prestazione/servizio a seguito del trasferimento dei fondi regionali	n. di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	1 prestazioni	50 prestazioni	conteggio numero di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	30 giorni lavorativi		conteggio delle mail pervenute alla posta elettronica del servizio	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle richieste pervenute e delle pratiche evase in rapporto alle prestazioni erogate	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/conteggio totale istanze pervenute	NO

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 13: Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail,posta); 100 informazioni erogate mediante i canali	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	prestazioni erogate a seguito di scorrimento della graduatoria per decesso o rinuncia salvo disponibilità finanziaria	n. prestazioni erogate nel semestre	1 prestazione	100 prestazioni	conteggio del numero di prestazioni erogate nel semestre a seguito di scorrimento della graduatoria per decesso o rinuncia salvo disponibilità finanziaria	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	30 giorni lavorativi		conteggio delle mail pervenute alla posta elettronica del servizio	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle richieste pervenute e delle pratiche evase in rapporto alle prestazioni erogate	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/ conteggio totale istanze pervenute	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=173

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 14 : Progetti ex art.14 L.328/2000

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sportello, fax, pec, mail, porta)	5 canali (sportello, fax, pec, mail, porta)	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	erogazione della prestazione/servizio a seguito del trasferimento dei fondi regionali	n. di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	1 prestazioni	200 prestazioni	conteggio numero di prestazioni erogate nel semestre a seguito del trasferimento dei fondi regionali	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		conteggio mail di riscontro entro i termini alle richieste pervenute	NO
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami</i>	tempo massimo giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempestività di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempestività programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche evase conformemente (alla norma di riferimento e/ o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle pratiche pervenute in rapporto alle prestazioni erogate	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esautività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa / n. tot. di istanze pervenute	70%	60%	conteggio delle istanze concluse senza richiedere documentazione integrativa/conteggio totale istanze pervenute	NO

¹http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=173

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD DI SERVIZIO

Servizio 15. Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multimediali</i>	canali di accesso utilizzabili dall'utente per presentare istanze e richiedere informazioni	n. di canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e n. informazioni erogate mediante i 5 canali	5 canali (sparelli, fax, pec, mail,posta)	5 canali (sparelli, fax, pec, mail,posta)	Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e conteggio informazioni erogate mediante i 5 canali	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per la trasmissione all'Ufficio Mobilità Urbana, decorrenti dalla presentazione della richiesta per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni in media per l'invio all'Ufficio Mobilità dalla richiesta della prestazione/servizio	20 giorni lavorativi	50 giorni lavorativi	conteggio del numero di richieste trasmesse, entro il termine prestabilito, all'Ufficio Mobilità Urbana e del numero totale di richieste pervenute, quindi calcolo del giorno intercorrente	NO
	<i>Tempi medi di rilascio mediomale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	n. di giorni occorrenti per il riscontro delle richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	15 giorni lavorativi		conteggio del numero di richieste riscontrate entro il termine prestabilito e del numero totale di richieste pervenute alla posta elettronica del servizio	NO
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami</i>	tempo massimo di giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio risposte ai reclami entro i termini, conteggio n. reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempestività di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o citazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di pratiche, evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	80%	60%	conteggio delle richieste pervenute in rapporto alle prestazioni erogate	NO
	<i>Affidabilità</i>	puntualità della prestazione erogata	n. di reclami accolti / totale prestazioni erogate	40%	50%	conteggio dei reclami accolti in rapporto al totale delle richieste pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esattività della prestazione erogata	n. di istanze concluse senza richiedere documentazione e certificazioni già in possesso dell'amministrazione / n. tot. di istanze pervenute annualmente	80%	60%	conteggio delle richieste integrative pervenute successivamente alla prestazione erogata, conteggio del totale istanze pervenute nell'anno	NO

*http://www.attivitaosociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&Itemid=173

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 16: Centro Diurno per Anziani

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio e alle attività a cui i fruitori possono partecipare	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati / n. di avvisi da pubblicare	80%		conteggio pubblicazioni, avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta all'inserimento nelle attività ed iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere culturale e sanitario.	n. di giorni in media per l'inserimento degli utenti nelle attività, dalla ricezione delle richieste	1 giorno lavorativo		conteggio dei giorni intercorrenti dalla richiesta di inserimento in attività	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per rilasciare informazioni	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni pubblicazione avvisi alla cittadinanza	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. giornate di partecipazione ad iniziative e n. utenti coinvolti nel semestre	80 giornate e 100 anziani coinvolti	120 giornate e 200 anziani coinvolti	conteggio giornate di partecipazione e conteggio utenti coinvolti nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad iniziative a livello cittadino (Festa dei nonni, Palermo apre le porte, rassegna canora)	n. iniziative iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie, e n. utenti coinvolti	1 iniziativa	5 iniziative	conteggio delle iniziative formative ed informative di carattere culturale e sanitario a cui il centro ha partecipato nel semestre	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. iniziative (formative ed informative di carattere culturale e sanitario) concluse nell'anno / n. iniziative programmate	70%		conteggio iniziative iniziative aggregative, socializzanti, ricreative, ludiche, motorie concluse nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=23:unita-organizzativa-centro-anziani&catid=40:unita&Itemid=196

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 17: Assistenza Economica Straordinaria per Spese Sanitarie fuori Comune

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	2 giorni mattina	2 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	rilascio di informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. informazioni alla cittadinanza pubblicati all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. informazioni da pubblicare	80%		conteggio informazioni alla cittadinanza pubblicati a/ conteggio informazioni da pubblicare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	mesi intercorrenti tra l'erogazione del servizio subordinata ai trasferimenti del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni e al Bilancio Comunale	n.mesi intercorrenti tra l'istruttoria delle istanze e l'erogazione del contributo (l'erogazione del contributo dipende dall'approvazione del Bilancio Comunale)	6/8 mesi dal trasferimento del cinque per mille dal Dipartimento Affari Interni, in base all'approvazione del bilancio		conteggio dei mesi intercorrenti tra il trasferimento del cinque per mille e l'erogazione del servizio	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o telefono	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni per il rilascio informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni necessari per l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni necessari per l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine	conteggio determine predisposte nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	prestazione erogata a utenti beneficiari del contributo	n. utenti che hanno beneficiato del contributo nel semestre / n. istanze pervenute	80%	80%	conteggio utenti che hanno beneficiato del contributo/ conteggio delle istanze pervenute nel semestre	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. istanze evase nell'anno / n. istanze pervenute nell'anno	80%		conteggio del numero di istanze pervenute ed evase nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=56:unita-organizzativa-interventi-di-inclusione-sociale&catid=40:unita&Itemid=168

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 18: Assistenza Economica

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. informazioni alla cittadinanza pubblicate all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	90%		conteggio informazioni pubblicate/ conteggio informazioni da pubblicare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, a carico dei servizi Sociali di Comunità alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto. L'erogazione del servizio è subordinata all'approvazione del Bilancio Comunale	n. giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, alla predisposizione di graduatorie degli aventi diritto.	90 giorni dall'approva zione del Bilancio Comunale	150 giorni dall'approvaz ione del Bilancio Comunale	conteggio giorni intercorrenti dalla presentazione della istanza, alla predisposizione di graduatorie	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio di informazioni per email o per telefono	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni per il rilascio informazioni per mail o telefono	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclami</i>	n. giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 giorni	conteggio reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune istituzionale e del Settore delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso l'analisi delle segnalazioni ricevute, nel semestre, dal Servizio Sociale, relative ad utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto	n. di segnalazioni ricevute ed evase, relative a utenti da inserire negli elenchi degli aventi diritto / totale segnalazioni ricevute nel semestre	40%	50%	conteggio segnalazioni ricevute nel semestre ed evase/ conteggio totale segnalazioni pervenute nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la predisposizione nel semestre di determine finalizzate ad approvare l'elenco degli aventi diritto e l'ammontare dei contributi da erogare	n. determine predisposte nel semestre per l'approvazione degli elenchi di utenti aventi diritto e l'ammontare del contributo da erogare	1 determina	3 determine	conteggio determine predisposte nel semestre	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. Utenti che hanno beneficiato del contributo /n. istanze pervenute nell'anno	80%	80%	conteggio totale utenti che hanno beneficiato del contributo/totale istanze pervenute nel semestre	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=56:unita-organizzativa-interventi-di-inclusione-sociale&catid=40:unita&Itemid=168

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 19: Reddito di Inclusione Sociale (REI)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso al servizio	n. giorni settimanali di ricevimento pubblico, previa prenotazione on line	2 giorni	3 giorni	conteggio giorni lavorativi di apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del settore o sul sito del comune * o fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare	80%	80%	conteggio avvisi alla cittadinanza pubblicati sul sito e conteggio informazioni allo sportello	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione e l'erogazione del servizio allo sportello		120 giorni	conteggio presentazione istanze REI	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di prenotazione on line e la presentazione di istanze allo sportello		120 giorni	conteggio riscontri alle richieste di prenotazioni nei termini previsti	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	conteggio reclami pervenuti e risposte entro i termini previsti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale deSettore e sul sito del Comune della	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale deSettore e sul sito del Comune delle	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale deSettore e nel sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e conteggio del numero di	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. valutazioni di nuclei familiari effettuate/ n. richieste di valutazione prenotate da effettuare	80%		valutazione nuclei familiari effettuate / conteggio	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri di formazione nei semestre a cui hanno partecipato gli operatori per migliorare la	2 incontri	5 incontri	conteggio nei semestre	NO
	<i>Compiutezza</i>	utenza affluita al servizio e presa in carico/ utenza inviata ad altri servizi perche non di competenza	n. utenti ricevuti annualmente e n. utenti inviati annualmente ad altri servizi in relazione a specifiche competenze	150 utenti ricevuti e 150 utenti inviati ad	500 utenti ricevuti e 300 utenti inviati ad	conteggio annuale utenti ricevuti e conteggio annuale utenti inviati ad altri servizi in relazione a specifiche	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=56:unita-organizzativa-interventi-di-inclusione-sociale&catid=40:unita&Itemid=168

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 20: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso dell'utenza alla sede del servizio previa prenotazione online	n. giorni settimanali di ricevimento pubblico, previa prenotazione on line	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni lavorativi di apertura al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del settore o sul sito del comune * o fornite allo sportello relative all'accesso alla prestazione e su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati sui canali di accesso / n. di avvisi da pubblicare /n. informazioni allo sportello	80%	80%	conteggio avvisi alla cittadinanza pubblicati sul sito e conteggio informazioni allo sportello	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e l'erogazione del servizio allo sportello	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	1 giorno	5 giorni	conteggio riscontri alle richieste di informazioni nei termini previsti	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni lavorativi	conteggio reclami pervenuti e risposte entro i termini previsti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata attività di accoglienza, informazione e orientamento dei cittadini	n. compilazione scheda prima accoglienza di cittadini affetti allo sportello, nel semestre	100 schede	200 schede	conteggio n. schede prima accoglienza cittadini affetti allo sportello	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui informativi effettuati con cittadini / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui informativi e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui informativi e 100 colloqui filtro per invio	conteggio n. colloqui informativi effettuati con cittadini / conteggio n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. totale cittadini ricevuti / totale cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio e/o inviati ad altri servizi	200 utenti ricevuti	200 cittadini ricevuti nel semestre / 100 cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio o inviati ad altri servizi	conteggio n. totale cittadini ricevuti / conteggio totale cittadini che hanno avuto accesso alle prestazioni del servizio e/o inviati ad altri servizi	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=197&Itemid=117

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 21: Servizio Sociale di Comunità

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso agli 8 uffici del Servizio Sociale di Comunità dislocati nel territorio delle otto Circoscrizioni	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e comunicazioni alla cittadinanza via mail	n. di avvisi alla cittadinanza pubblicati, n. mail ai cittadini circa l'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale / n. di avvisi da pubblicare e mail da inoltrare	80%	80%	conteggio pubblicazioni, avvisi, conteggio mail spedite per informazioni rivolte alla cittadinanza/ conteggio avvisi e mail da pubblicare e spedire	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	n. giorni in media per l'intervento di valutazione/progettazione, dalla richiesta dell'utenza spontanea	2 giorni	15 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta dell'utenza spontanea all'intervento di valutazione o progettazione	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempo massimo di giorni lavorativi per il riscontro alla richiesta di informazioni	n. giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta di informazione alla risposta	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni lavorativi intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni		conteggio risposte ai reclami fornite nei termini previsti, conteggio totale reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le competenze del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni aggiornamenti sul sito web nei termini	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione di condizioni di vita riguardanti cittadini in particolari situazioni di disagio e la conseguente progettazione di interventi	n. valutazioni di situazioni e progettazione di interventi realizzati nel semestre o / n. tot. di valutazioni e progettazioni pervenute nel semestre	70%		conteggio interventi di valutazione e di progettazione realizzati nel semestre/ conteggio valutazioni e progettazioni programmate da realizzare nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. colloqui effettuati con utenza spontanea / n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	50 colloqui effettuati e 50 colloqui filtro per invio	100 colloqui effettuati e 100 colloqui filtro per invio	conteggio n. colloqui effettuati con utenza spontanea / conteggio n. colloqui di filtro ed invio ad altro servizio	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. valutazioni e n. di progettazioni concluse nell'anno/ n. di valutazioni e progettazioni totali pervenute	70%		conteggio n. valutazioni concluse nell'anno, conteggio progettazioni concluse/ conteggio valutazioni e progettazioni totali nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=74

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 22: Emergenze Sociali

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	attivazione interventi di emergenza sociale fuori dalla sede del servizio, nel territorio comunale, in collaborazione con le forze dell'ordine e l'Autorità Giudiziaria	n. richieste di intervento di emergenza sociale pervenute agli operatori da parte delle forze dell'Ordine e dell'Autorità Giudiziaria	20 richieste	70 richieste	conteggio totale richieste pervenute	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	comunicazioni nel semestre via e-mail con le Forze dell'Ordine e con l'Autorità Giudiziaria per l'attivazione del percorso di intervento	n. comunicazioni nel semestre via e-mail alle Forze dell'Ordine e all'Autorità Giudiziaria	50 e-mail	150 e-mail	conteggio semestrale delle comunicazioni via e-mail	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla segnalazione dell'emergenza da parte delle Forze dell'Ordine e dall'Autorità Giudiziaria	n. giorni in media intercorrenti dalla segnalazione all'intervento emergenza	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni agli operatori coinvolti nell'intervento di emergenza	n. giorni finalizzati al rilascio di informazioni	1 giorno	2 giorni	conteggio giorni per il rilascio delle informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	conteggio giorni occorrenti per la risposta ai reclami	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore o sul sito del Comune	2 giorni	5 giorni	conteggio giorni per la pubblicazione tempistica	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. segnalazioni ricevute nell'anno per emergenze sociali	50 segnalazioni	100 segnalazioni	conteggio segnalazioni ricevute nell'anno	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	50 invii	100 invii	conteggio interventi di invio dell'utenza per la presa in carico da parte di altri servizi	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. interventi conclusi nell'anno e n. utenti coinvolti negli interventi di emergenza	50 interventi 70 utenti	100 interventi 100 utenti	conteggio interventi conclusi nell'anno e conteggio numero di utenti coinvolti nell'intervento	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=78

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 23: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina ed 1 giorno pomeridiano	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	rilascio di nformazioni riguardanti l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi a cittadini adulti in situazioni di grave marginalità o a operatori e enti (ospedali, associazioni etc.)	n. informazioni fornite/ n. richieste di informazioni	80%	80%	conteggio informazioni erogate (via mail, via telefono o allo sportello) su n. richieste di informazioni pervenute	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla segnalazione da parte dei servizi/enti/associazioni/ forze dell'ordine all'erogazione dell'intervento in relazione alle diverse tipologie (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. giorni intercorrenti dalla segnalazione all'intervento in situazioni di marginalità	1 giorno	15 giorni	conteggio interventi di sostegno alla marginalità sociale nei tempi previsti	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni per il rilascio di informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni per il rilascio di informazioni, conteggio e-mail	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	1 giorno	15 giorni lavorativi	conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio pubblicazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione attraverso l'erogazione di interventi ad utenti adulti in grave stato di marginalità sociale	n. interventi erogati nei confronti di utenti in stato di grave marginalità sociale/ n. totali interventi richiesti	70%		conteggio interventi erogati/ conteggio totale interventi richiesti	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata partecipazione ad incontri di rete con altri interlocutori coinvolti nella presa in carico di utenti in grave stato di marginalità sociale	n. partecipazioni ad incontri di rete con enti e associazioni del territorio nel semestre	5 incontri	15 incontri	conteggio partecipazione ad incontri di rete	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata ad utenti in carico al servizio in relazione a diverse tipologie di richieste (Autonomia Abitativa, Inserimento in dormitorio, Invio per fornitura pasti, Senza fissa dimora, Segnalazioni Generiche)	n. utenti in carico su cui si è concluso l'intervento nel semestre	10 utenti	100 utenti	conteggio utenti in carico su cui si è concluso l'intervento nel semestre	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=78

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 24: Disagio Scolastico

Dimensione / Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio solo per appuntamento su richiesta delle Istituzioni Scolastiche, dell'Assessorato alla Scuola e alla realtà dell'Infanzia, Servizi Sociali etc.	n. utenti convocati per appuntamento rispetto a n. utenti segnalati da convocare	70%		conteggio convocati per appuntamento rispetto a n. utenti segnalati da convocare	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune finalizzate ad informare circa l'iter di attivazione della procedura di accesso agli interventi	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		conteggio pubblicazioni, avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	n. giorni intercorrenti dall'assegnazione della richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati, all'attivazione dei percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	30 giorni lavorativi		conteggio richieste pervenute; conteggio percorsi di sostegno scolastico o invio ad altri servizi.	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio pubblicazione avvisi alla cittadinanza, conteggio mail informative e visite presso la sede	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione sull'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di aggiornamenti all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio pubblicazioni - aggiornamenti sul sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di sostegno scolastico o invio ad altri servizi, n. incontri di rete	15 incontri	30 incontri	conteggio incontri di avvio progetti di sostegno scolastico, conteggio incontri di rete o conteggio incontri per l'invio ad altri servizi	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. richieste di attivazione progetto di sostegno scolastico pervenute/ n. richieste evase	40%		conteggio richieste di attivazione progetto pervenute/ conteggio delle richieste evase	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. utenti in carico per di sostegno scolastico conclusi nell'anno/ numero utenti da prendere in carico per percorsi di sostegno scolastico nell'anno	70%		conteggio utenti in carico per percorsi di sostegno scolastico conclusi nell'anno/conteggio di utenti richiedenti l'attivazione di percorsi di sostegno scolastico pervenuti nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=79

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 25: Mediazioni-Giustizia riparativa

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio di utenza ricevuta (solo per appuntamento) su richiesta delle coppie separate o dell'Autorità Giudiziaria, o delle Istituzioni Scolastiche o qualsiasi altro Ente presente nel territorio.	n. utenti ricevuti solo per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		conteggio utenti ricevuti per appuntamento	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori e all'iter per l'avvio del percorso di Mediazione Penale o Familiare	n. pubblicazioni informazioni sul sito/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		conteggio pubblicazioni, avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dei diversi soggetti interessati all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni, alla ricerca di soluzioni riparative dell'offesa e conciliative tra le parti; attività di supporto a realtà del territorio nella diffusione di pratiche riconciliative; attività di Mediazione Scolastica in alcune scuole.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta/segnalazione all'attivazione dei percorsi di mediazione familiare o di mediazione penale con autori di reato minorenni.	30 giorni lavorativi		conteggio richieste pervenute; conteggio incontri di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica realizzati	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio pubblicazione avvisi alla cittadinanza, conteggio mail informative e visite presso la sede	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di aggiornamenti all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio pubblicazioni - aggiornamenti sul sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	20 giorni	30 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. incontri finalizzati all'avvio di progetti di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica che coinvolgono cittadini ed enti	30 incontri	200 incontri	conteggio incontri di mediazione penale, conteggio incontri di mediazione sociale e scolastica avviati	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. riunioni realizzate nel semestre con operatori /n. richieste di riunione pervenute e da programmare	40%	50%	conteggio riunioni programmati/n. richieste di incontro da programmare	NO
	<i>Competenza</i>	esaustività della prestazione erogata	percorsi di mediazione familiare, penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno / n. totali richieste e segnalazioni pervenute	70%		conteggio percorsi di mediazione penale, sociale e scolastica conclusi nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=79

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 26: Affidamento Familiare

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio di singoli, coppie o famiglie aspiranti all'affidamento familiare	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		conteggio utenti aspiranti all'affido familiare ricevuti per appuntamento/conteggio richieste di appuntamento ricevute	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di affido familiare	n. informazioni pubblicate all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		conteggio pubblicazioni, avvisi, comunicazioni alla cittadinanza pubblican /conteggio avvisi da pubblicare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali finalizzato a supportare le richieste di affido familiare da parte di singoli, coppie o famiglie.	n. giorni intercorrenti dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuali che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, e effettuati con cittadini aspiranti all'affido familiare	30 giorni lavorativi		conteggio giorni attivazioni del percorso nei termini, conteggio utenti richiedenti; conteggio incontri di sensibilizzazione, promozione e formazione realizzati	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni per l'aggiornamento	NO
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni necessari all'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempestività di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni per la pubblicazione delle informazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. incontri realizzati nel semestre per la formazione di singoli, coppie, famiglie, aspiranti all'affido familiare	5 incontri	20 incontri	conteggio incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'affido familiare	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con aspiranti all'affido familiare	n. colloqui realizzati /n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	40%	50%	conteggio colloqui realizzati/n. richieste di colloquio pervenute e da effettuare	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e delle condizioni di vita dei singoli, coppie e famiglie, aspiranti all'affido familiare	n. valutazione di potenziali affidatari concluse /n. totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno	80%		conteggio valutazioni di potenziali affidatari concluse /conteggio totale richieste di valutazioni di potenziali affidatari pervenute nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=83:affidamento-familiare&catid=35:persona-e-famiglia&Itemid=224

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO							
SERVIZIO 27: Adozioni Nazionali ed Internazionali							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso, per appuntamento, alla sede dell'ufficio di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento pervenute	70%		conteggio numero utenti aspiranti all'Adozione Nazionale e Internazionale ricevuti per appuntamento/ conteggio richieste di appuntamento pervenute	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici del Servizio Sociale e all'iter per l'avvio della procedura di Adozione Nazionale ed Internazionale	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune/ n. not. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%	100%	conteggio informazioni pubblicate /conteggio informazioni da pubblicare	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenza dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali	n. giorni intercorrenza dalla richiesta all'attivazione del percorso formativo di gruppo e individuale che è articolato in incontri di promozione e giornate esperienziali, incontri di sensibilizzazione, effettuati con cittadini aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	30 giorni lavorativi		conteggio giorni occorrenza per l'attivazione del percorso/ conteggio utenti che hanno partecipato agli incontri	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenza tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni occorrenza per l'aggiornamento	NO
	<i>Tempi medi di risposta in reclamo</i>	giorni intercorrenza dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenza per la risposta ai reclami pervenuti	15 giorni lavorativi		conteggio reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenza fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenza fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempestività di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempestività programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenza fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni per la pubblicazione delle informazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata attraverso incontri realizzati nel semestre per la formazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	5 incontri	20 incontri	conteggio incontri realizzati nel semestre finalizzati alla formazione di aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata attraverso colloqui con le coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. colloqui effettuati con coppie aspiranti all'adozione / n. richieste di colloquio da effettuare	40%	50%	conteggio colloqui effettuati/n. richieste di colloquio da effettuare	NO
	<i>Completezza</i>	eshaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione dell'iter di valutazione delle coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale	n. richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale concluse /n. totale richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale pervenute nell'anno	80%		conteggio richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale concluse /conteggio totale richieste di valutazione di coppie aspiranti all'Adozione Nazionale ed Internazionale pervenute nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=72&catid=35&Itemid=224

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 28: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio per l'avvio dei procedimenti di valutazione in equipe interistituzionale dei minori vittime di abuso e maltrattamento. Alla sede accedono sia minori e famiglie, sia operatori delle rete interistituzionale (Asp6 - USR Ufficio Scolastico regionale)	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso alla sede	50 utenti 50 operatori	150 utenti 70 operatori	conteggio utenti e conteggio operatori che hanno avuto accesso al servizio	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	informazioni rilasciate ad utenti e operatori relativamente all'accesso agli interventi tecnici e all'avvio delle procedure di valutazione in equipe interistituzionale (e-mail - telegrammi, telefonate)	n. informazioni rilasciate ad utenti ed operatori	500 e-mail 250 telefonate 50 telegrammi	1000 e-mail 500 telefonate 100 telegrammi	conteggio email, conteggio telefonate e conteggio telegrammi	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta dell'A.G. all'attivazione dei percorsi di valutazione, finalizzati alla tutela dei minori vittime di abuso e/o maltrattamento e al sostegno delle funzioni genitoriali laddove previsto il loro recupero	n. giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione dell'Autorità Giudiziaria all'attivazione dei percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	7 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	conteggio interventi di valutazione avviati, conteggio n. minori presi in carico nell'arco del tempo previsto da 7 a 30 giorni	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni	1giorno	2 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta al rilascio di informazioni telefoniche	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o sollecito alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti o risposta ai solleciti dell'Autorità Giudiziaria	30 giorni		conteggio reclami e solleciti pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata attraverso la valutazione complessiva delle situazione e condizioni di vita dei minori e dei nuclei familiari sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria per sospetto maltrattamento e abuso sessuale	n. richieste di valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori avviate nel semestre/ n. richieste di valutazione pervenute nel semestre	70%		conteggio richieste valutazioni avviate nel semestre/conteggio n. richieste di valutazione pervenute nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata incontri con le famiglie dei minori vittime di abuso e maltrattamento	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. richieste di incontro da effettuare	60%		conteggio incontri effettuati/n. richieste di incontro da effettuare	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata attraverso la conclusione del percorso valutativo nei confronti di minori vittime di abuso e maltrattamento e le loro famiglie	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	70%		conteggio richieste di valutazione concluse nell'anno /conteggio totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=11:unita-organizzativa-equipe-interistituzionale-territoriale-abuso-e-maltrattamento&ca

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 29: Interventi per minori su mandato dell'Autorità Giudiziaria

Dimensione / Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alle due sedi dell'unità organizzativa (via Lincol e via Goldoni) per l'avvio dei procedimenti di valutazione e la messa in atto dei provvedimenti emessi dall'AA.GG.. Alla sede accedono sia minori e famiglie sia operatori delle rete interistituzionale	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso mensilmente alle 2 sedi del servizio	50 utenti 50 operatori	100 utenti 100 operatori	conteggio utenti e conteggio operatori che hanno avuto accesso al servizio	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	comunicazioni con e-mail, con telegramma e via telefono agli utenti e agli operatori finalizzate all'attivazione degli interventi di valutazione e progettazione	n. mail, n. telegrammi e n. telefonate agli utenti e agli operatori	100 mail 20 telegrammi 50 telefonate	150 mail 30 telegrammi 100 telefonate	conteggio mail, telegrammi e telefonate all'utenza e agli operatori coinvolti nella valutazione e progettazione	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione, entro 7 giorni dalla richiesta dell'A.G., finalizzati alla tutela di minori italiani e Minori stranieri non accompagnati. Sostegno e Vigilanza sui minori e sulle loro famiglie finalizzati al recupero delle competenze genitoriali	n. giorni intercorrenti dalla richiesta /segnalazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	30 giorni	180 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta di valutazione e l'attivazione di percorsi valutazione di situazioni di grave pregiudizio di minori;	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni intercorrenti tra la richiesta di informazioni e il rilascio delle stesse o allo sportello o via email	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni intercorrenti dalla richiesta al rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo o del sollecito dell'autorità giudiziaria, alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami o solleciti pervenuti dall'Autorità Giudiziaria	30 giorni	90 giorni	conteggio n. reclami o n. solleciti pervenuti e conteggio giorni di risposta	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del settore delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di valutazione di situazioni riguardanti minori e famiglie sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria avviate da marzo a giugno 2018 / n. totale richieste di valutazione pervenute da marzo a giugno 2018 da avviare	50%		conteggio richieste valutazioni di situazioni riguardanti minori sottoposti a procedimenti dell'Autorità Giudiziaria avviate nel semestre / conteggio n. richieste di valutazione pervenute nel semestre ancora da avviare	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. incontri con le famiglie dei minori in carico effettuati/n. incontro programmati	50%		conteggio incontri effettuati / conteggio n. programmati	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. richieste di valutazione concluse nell'anno/n. totale richieste di valutazione pervenute nell'anno	60%		conteggio totale valutazioni concluse / conteggio totale richieste pervenute nell'anno	NO

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 30: Spazio Neutro

Dimensione / Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'unità organizzativa per l'avvio dei procedimenti di valutazione e presa in carico di minori e famiglie con problematiche legate all'esercizio del diritto di visita	n. utenti e n. operatori che hanno avuto accesso nel semestre alla sede	50 utenti 50 operatori	50 utenti 150 operatori	conteggio utenti e conteggio operatori che hanno avuto accesso al servizio nel semestre	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso agli interventi tecnici degli operatori del servizio	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	80%		conteggio pubblicazioni, avvisi, informazioni alla cittadinanza relative al servizio	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	attivazione degli incontri tra minore e genitore non affidatario in uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro, entro 40 giorni dalla richiesta dell'A.G. Gli incontri sono finalizzati all'esercizio del diritto di visita	n. incontri attivati nel semestre fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita	100 incontri	500 incontri	conteggio degli incontri tra minore e genitore non affidatario attivati nel semestre	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni via web, via email, presso la sede	1 giorno	5 giorni	conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	n. pubblicazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. richieste di incontro fra minore e genitore non affidatario effettuate nel semestre / n. richieste di incontro fra minore e genitore non affidatario pervenute nel semestre da effettuare	70%		conteggio n. richieste di incontro tra minore e genitore non affidatario avviate nel semestre / conteggio n. richieste di incontro tra minore e genitore non affidatario da avviare nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata relativa alla presa in carico dei minori a cui garantire il diritto di visita rispetto al genitore non affidatario	n. minori in carico nel semestre	100 minori	300 minori	conteggio minori in carico nel semestre	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. incontri fra minore e genitore non affidatario finalizzati all'esercizio del diritto di visita conclusi nell'anno	500 incontri	700 incontri	conteggio incontri fra minore e genitore non affidatario conclusi nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=32:unita-organizzativa-spazio-neutro&catid=40:unita&Itemid=80

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

Servizio 31: Bonus Figlio

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. utenti ricevuti per appuntamento / richieste di appuntamento ricevute	90%		conteggio numero utenti ricevuti per appuntamento/ conteggio totale richieste di appuntamento	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	100%	80%	conteggio pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria. L'erogazione del servizio è vincolata dai trasferimenti finanziari regionali	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, a carico delle circoscrizioni, sino alla stesura della graduatoria definitiva da parte della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	conteggio determine di liquidazione/pagamento effettuate	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di rilascio delle informazioni	minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici o telefonicamente	20 minuti	conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	NO
	<i>Tempi medi di risposta ai reclami</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	conteggio numero richieste di integrazione istanza e risposte ai reclami	NO
Trasparenza	<i>Responsabilità</i>	pubblicazione sull'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio numero contatti	NO
	<i>Tempestività di risposta</i>	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni	NO
	<i>Eventuali spese a carico dell'utente</i>	pubblicazione sull'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle eventuali spese a carico dell'utente relative alle richieste di ricerca o estrazione copia di atti	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune del tariffario delle spese a carico dell'utente	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni per la pubblicazione delle informazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento / tot. pratiche da evadere	100%		conteggio pratiche evase / conteggio pratiche da evadere attraverso dei report clinici trasmessi alla Regione	NO
	<i>Affidabilità</i>	perinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità / n. tot. istanze pervenute	40%	50%	conteggio n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità in rapporto al totale delle istanze pervenute	NO
	<i>Completezza</i>	esattività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute annualmente	100%	100%	conteggio totale delle istanze evase annualmente / totale istanze pervenute annualmente	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=56:unita-organizzativa-interventi-di-inclusione-sociale&catid=40:unita&Itemid=168

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 32: Accreditamento Servizi Residenziali per Minori

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina e 1 pomeriggio	conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	pubblicazione informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune relative all'accesso alla prestazione	n. pubblicazioni informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune / n. tot. di informazioni o avvisi da pubblicare	100%	80%	conteggio pubblicazioni, avvisi e comunicazioni alla cittadinanza	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	n. giorni intercorrenti dall'istruttoria delle istanze, all'invio del parere al Servizio 4, Albi Vigilanza della Regione Sicilia	10 giorni	30gg	conteggio determine di liquidazione/pagamento effettuate	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di acquisizione e rilascio delle informazioni	n. minuti in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici	20 minuti	conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. giorni impiegati dalla presentazione del reclamo alla risposta	15 giorni	30 gg	conteggio numero richieste di integrazione istanza e risposte ai reclami	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio numero contatti	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio pubblicazioni	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente alla norma regionale di riferimento n. enti accreditati / tot. pratiche da evadere e n. enti da accreditare	100%		conteggio pratiche evase /conteggio pratiche da evadere attraverso report elenchi trasmessi alla Regione	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza ai requisiti richiesti	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità all'accREDITAMENTO / n. tot. istanze di	40%	50%	n. istanze aventi i requisiti di ammissibilità in rapporto	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n. di istanze evase / n. tot. istanze pervenute	100%		conteggio istanze evase / conteggio tot. istanze	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=172

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 33: Emergenza Abitativa

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorno		conteggio giorni di apertura settimanale di al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utente per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail posta)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e/o informazioni	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di assegnazione dell'alloggio	n. giorni in media per il rilascio del provvedimento dalla disponibilità dell'alloggio	20 gg		conteggio dei giorni intercorrenti tra la disponibilità dell'alloggio e l'assegnazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni	10 giorni		conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio delle informazioni	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	numero di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e conteggio dei giorni	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e il numero di richieste	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste conformi alla normativa	100%		ammesse /numero richieste accettate	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		numero di alloggi assegnati e consegnati rispetto a quelli disponibili	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	alloggi disponibili/alloggi assegnati	80%		numero di alloggi assegnati e consegnati rispetto a quelli disponibili	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=172

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 34: Contributi per il Disagio Alloggiativo, Morosità Incolpevole e Integrazione all’Affitto

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		conteggio giorni di apertura settimanale di al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	n. canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail,posta)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e/o informazioni	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di erogazione dalla richiesta del contributo	n. mesi in media per l'erogazione del contributo dalla richiesta pervenuta allo sportello	6 mesi		conteggio mesi media per l'erogazione del contributo dalla richiesta pervenuta	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	numero richieste pervenute/numero richieste ammesse	90%		conteggio delle richieste ammesse rispetto a quelle pervenute	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	numero contributi erogati/numero richieste ammesse	85%		conteggio dei contributi erogati rispetto al totale delle richieste	NO
	<i>Compiutezza</i>	esaustività della prestazione erogata	percentuale del contributo rispetto alla richiesta	70%		cifra corrisposta in rapporto alla richiesta	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=172

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 35: Gestione ERP

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede dell'ufficio	numero giorni di apertura settimanale	2 giorni		conteggio giorni di apertura settimanale di al pubblico	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	canali di accesso utilizzabili per la richiesta	numero canali utilizzabili dall'utenza per l'inoltro delle richieste	6 canali (telefono, sportello, fax, pec, mail,posta)		Conteggio di tutti i canali utilizzabili dall'utente per presentare istanze e/o informazioni	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	tempi di risposta alle richieste di provvedimento	n. giorni in media medio per il rilascio del provvedimento dalla richiesta	30 giorni		conteggio giorni intercorrenti tra la richiesta e il rilascio del provvedimento	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	tempi di risposta alle informazioni	n. giorni in media per il rilascio delle informazioni, dalla richiesta	10 m. via telematica - 20 m. presso gli uffici		conteggio visite presso la sede per rilascio informazioni e conteggio contatti telefonici	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni intercorrenti dalla presentazione del reclamo alla risposta	n. di giorni occorrenti per la risposta ai reclami pervenuti	30 giorni		conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni		conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. pratiche evase conformemente in relazione all'istanza presentata n. tot. istanze pervenute	50%		conteggio pratiche evase e conteggio totale istanze pervenute	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / n. istanze concluse con esito negativo	50%		conteggio pratiche con possesso dei requisiti di ammissibilità alla prestazione / conteggio istanze concluse con esito negativo	NO
	<i>Completezza</i>	esaustività della prestazione erogata	n.istanze evase / n. istanze pervenute	100%		conteggio del numero di istanze pervenute ed evase nell'anno	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=172

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 36: Accreditemento strutture residenziali e semiresidenziali per adulti con disagio psichico ed anziani

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni di ricevimento settimanale con apertura mattutina e pomeridiana	1 giorno alla settimana di mattina	1 giorno alla settimana di mattina 1 giorno alla settimana di pomeriggio	conteggio giorni di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico	
	<i>Accessibilità multicanale</i>	comunicazioni via e-mail delle informazioni relative alle procedure inerenti l'attività del servizio	n. mail pervenute da enti ed inoltrate ad enti e associazioni per accedere alle procedure di accreditamento	30 mail	50 mail	conteggio mail pervenute da enti ed inoltrate ad enti e associazioni per accedere alle procedure di accreditamento	
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	giorni per pubblicazione delle informazioni all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	giorni in media per la pubblicazione degli avvisi	5 giorni	10 giorni	conteggio giorni intercorsi tra la richiesta e la pubblicazione	
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	Tempi medi di risposta via mail o telefono agli enti o associazioni che chiedono informazioni	n. giorni intercorrenti tra la richiesta ed il rilascio di informazioni, via email, via telefono presso la sede	1 giorno	10 giorni	conteggio giorni di risposta, conteggio mail, conteggio telefonate effettuate presso la sede	
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	Tempi medi di risposta su reclamo	n. giorni di risposta	15 giorni	30 giorni	conteggio reclami pervenuti e conteggio risposte inoltrate nei termini	
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione su sito web istituzionale e sul portale del Settore della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione	n. pratiche evase/n. totale pratiche pervenute	70%		conteggio pratiche evase/conteggio totale pratiche pervenute	
	<i>Affidabilità</i>	predisposizione di controlli, a campione, per verificare la validità della documentazione pervenuta da enti e associazioni	n. controlli relativi alla validità della documentazione	n. 10 controlli	n. 30 controlli	conteggio numero controlli relativi alla validità della documentazione	
	<i>Compiutezza</i>	conclusione dell'iter di accreditamento delle strutture residenziali e semiresidenziali	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	70%	100%	n. istanze concluse con esito positivo / n. istanze totali pervenute nell'anno	

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=172

CARTA DEI SERVIZI DELLA CITTADINANZA SOLIDALE

TABELLA 1 - STANDARD di SERVIZIO

SERVIZIO 37: Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	<i>Accessibilità fisica</i>	accesso alla sede del servizio	n. giorni settimanali con apertura al pubblico mattutina e pomeridiana	3 giorni mattina	3 giorni mattina più 1 giorno di pomeriggio	conteggio giorni lavorativi di apertura mattutina e pomeridiana al pubblico; conteggio del numero di giornate di ricevimento effettuate oltre il numero previsto	NO
	<i>Accessibilità multicanale</i>	ed e-mail alle università e a tutti gli interlocutori coinvolti nell'attività di pianificazione dei tirocini formativi curriculari degli studenti dei Corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87". "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 - Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85	n. di comunicazioni sul portale del settore e n. e- mail effettuate	10	30	conteggio comunicazioni e-mail e pubblicazioni relative all'attività di pianificazione dei tirocini	NO
Tempestività	<i>Tempi medi di rilascio</i>	mesi di erogazione del servizio, a seguito di richiesta formale di avvio dell'attività di pianificazione pervenuta dalle università cittadine	n. mesi in media per la conclusione dell'iter a partire dalla richiesta delle università cittadine	1 mese	3 mesi	conteggio mesi impiegati per la conclusione dell'iter	NO
	<i>Tempi medi di rilascio multicanale</i>	giorni finalizzati al rilascio di informazioni multicanale	n. giorni in media per rilasciare informazioni via web o per email	1 giorno	5 giorni	conteggio dei giorni per il rilascio di informazioni dalla richiesta	NO
	<i>Tempi medi di risposta su reclamo</i>	giorni in media per la risposta ai reclami	n. giorni in media per la risposta ai reclami pervenuti	5 giorni	15 giorni	conteggio dei giorni per la risposta ai reclami pervenuti	NO
Trasparenza	<i>Responsabili</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Procedure di contatto</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune delle informazioni riguardanti le modalità di erogazione	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
	<i>Tempistiche di risposta</i>	pubblicazione all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune della tempistica programmata	n. di giorni in media necessari per l'aggiornamento all'interno del portale del Settore e sul sito del Comune	5 giorni	10 giorni	conteggio dei giorni intercorrenti tra la variazione e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	<i>Conformità</i>	regolarità della prestazione erogata	n. di supervisori disponibili e n. sedi disponibili nel semestre	10 supervisori e 5 sedi disponibili	15 supervisori e 10 sedi disponibili	conteggio n. supervisori disponibili e conteggio n. di sedi disponibili nel semestre	NO
	<i>Affidabilità</i>	pertinenza della prestazione erogata	n. di tirocinanti inseriti nelle unità organizzative del settore per il tirocinio nel semestre pervenute	10	30	conteggio numero tirocinanti inseriti nelle uu.oo. del settore per il tirocinio nel semestre	NO
	<i>Complettezza</i>	esattività della prestazione erogata	n. annuo di università coinvolte	1 ateneo	2 atenei	n. conteggio atenei coinvolti	NO

*http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=733&Itemid=371