

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

scheda qualità dei servizi

Anagrafica del centro di costo

ANNO 2020

Settore:	SERVIZI ALLA PERSONA ED ALLE IMPRESE
Servizio:	SERVIZI SOCIALI
Centro di costo:	10 04 15 - anziani e disabili 10.04.12 attività degli uffici amministrativi

Missione	12
Programma	03

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	assistente sociale Barbara Pala
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679984
E-mail	servizisociali@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p>Settore dei servizi alla persona ed alle imprese: trattasi di centro di costo a valenza esterna. Il centro di costo ha interconnessioni con i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Pubblica Istruzione -Servizio Finanziario -A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania -Tribunale per i Minorenni ed Ordinario -Associazioni -Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia <p>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</p> <p>Orario di servizio, LU – ME – GIO – Ve dalle 10.00 alle 13,00, Ma dalle 15.30 alle 17.30..</p> <p>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 2 C Istruttore Amministrativo</p> <p>2 Assistenti Sociali.</p> <p>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</p>
Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p>servizi e misure di sostegno e tutela della popolazione anziana e disabile</p>
Attività del servizio	

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

scheda qualità dei servizi

-fase prodromica di analisi e studio delle normative di riferimento
-acquisizione di istanze o predisposizione di bandi di selezione
-istruttoria delle domande ed espletamento delle eventuali gare d'appalto
-avvio e gestione di piani individuali e di servizi a domanda diretta
-erogazione di contributi per inserimenti in strutture specialistiche

Sintesi dei prodotti

-erogazione sussidi e benefici agli utenti
-erogazione servizi di supporto alla popolazione anziana e disabile
-erogazione di piani personalizzati di sostegno a favore di disabili e anziani
-inserimento di anziani e disabili in strutture residenziali
-programmi e progetti da inviare alla regione

La qualità del servizio/centro di costo

Dimensioni		2018	2019	2020	
Descrizione indicatori	Indicatori	Valore conseguito	Valore conseguito	Target	Valore conseguito
Accessibilità fisica					
Rapporto tra il totale dei cartelli indicatori dell'ufficio installati e il numero dei cartelli indicatori previsti	Numero di cartelli indicatori installati / Numero dei cartelli indicatori previsti	4/4	4/4	4/4	4/4
Accessibilità multicanale					
Rapporto tra il totale dei canali disponibili e quelli effettivamente utilizzati per il servizio	Numero di canali utilizzati / Numero dei canali disponibili	7/7	7/7	7/7	7/7
Tempestività					

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

scheda qualità dei servizi

<i>Tempistica in cui vengono istruite le domande di accesso funzionali all'erogazione dei servizi in rapporto con il tempo massimo previsto</i>	<i>Numero massimo di giornate che intercorrono tra il momento dell' avvio dell'istruttoria e l'erogazione del servizio/30 giorni</i>	30/30	30/30	30/30	30/30
---	--	-------	-------	-------	-------

Trasparenza

<i>Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno</i>	<i>Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno</i>	0/3	0/3	0/3	0/3
--	---	-----	-----	-----	-----

Efficacia-conformità

<i>Non rileva</i>					
-------------------	--	--	--	--	--

Efficacia-affidabilità

<i>Numero di interventi del servizio piani personalizzati a favore di persone con handicap grave (L. 162/98) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	149/149	149/149	191/191	191/191
<i>Numero di interventi del servizio assistenza domiciliare (SAD) garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate</i>	<i>Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate</i>	47/47	47/47	40/40	40/40

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

scheda qualità dei servizi

Efficacia-compiutezza					
Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi	Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati	0/196	0/196	0/231	0/231