

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	1203
Programma	03

Centro di responsabilità:	DIRIGENTE PIERA LUCIA SOTGIU
Referente	Stefania Tedde
Indirizzo	PIAZZA GALLURA N. 3
Telefono	079-679949
E-mail	servizisociali@comunetempio.it

Contesto organizzativo

Contesto organizzativo	<p><i>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:</i></p> <p><i>Servizio Finanziario</i></p> <p><i>INPS</i></p> <p><i>-A.S.L. N° 2 Distretto di Tempio Pausania</i></p> <p><i>-Tribunale per i Minorenni ed Ordinario</i></p> <p><i>-Associazioni</i></p> <p><i>-Istituti Scolastici ed altri istituti competenti per materia</i></p> <p><i>Stakeholders: Destinatari del Servizio e loro familiari, titolari dei servizi sopra indicati. E le istituzioni sopra indicate.</i></p> <p><i>Orario di servizio: Attività Gestionali LU – MA – ME – GIO – VE – ore 10:13 - MA – GIO ore 15:00 – 17:30 Prestazioni Integrative a favore degli utenti come da progetto personalizzato di assistenza.</i></p> <p><i>Risorse umane impiegate: n. 1 D3 Funzionario Tecnico - N. 1 C Istruttore Amministrativo</i></p> <p><i>1 Assistente Sociale.</i></p> <p><i>Risorse strumentali in dotazione:, Postazioni informatiche e telefoniche, arredi d'ufficio.</i></p>
------------------------	--

Impatto della performance organizzativa sul sistema sociale	<p><i>servizi e misure di sostegno e tutela della popolazione anziana e disabile</i></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

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

Trasparenza

Misura delle modifiche al servizio rese pubbliche nell'anno	Numero di modifiche normative, modalità di erogazione e termini di presentazione delle istanze rese pubbliche/Numero delle stesse sopravvenute nell'anno	1/1	1/1	1/1	1/1
---	--	-----	-----	-----	-----

Efficacia-conformità

Non rileva					
------------	--	--	--	--	--

Efficacia-affidabilità

Numero di progetti di intervento Home Care Premium a favore di utenti beneficiari garantiti durante l'anno in rapporto al totale delle richieste approvate	Numero di interventi di erogazione dei servizio/Numero di richieste approvate	36/35	36/35	42/42	40/40
--	---	-------	-------	-------	-------

Efficacia-compiutezza

COMUNE DI TEMPIO PAUSANIA

scheda qualità dei servizi

<i>Rapporto tra i reclami pervenuti in forma scritta in un anno e il totale degli utenti anziani e disabili che accedono ai servizi</i>	<i>Numero dei reclami scritti presentati in un anno/Numero di utenti che accedono ai servizi a loro dedicati</i>	<i>0/36</i>	<i>0/36</i>	<i>0/42</i>	<i>0/40</i>
---	--	-------------	-------------	-------------	-------------