



Comune di San Giuliano Milanese

Scheda Standard Qualità

SISTEMA QUALITA'
Mod. 02 DIR. PR 01 Rev. 00
Data 20/12/16

Servizio Socio Assistenziale

Principali caratteristiche del servizio erogato	I Servizi Sociali hanno la finalità di programmare e organizzare interventi socio assistenziali in risposta ai bisogni e alle esigenze dei cittadini sangiulianesi. Gli interventi sono rivolti ai minori e alle famiglie, agli adulti in situazioni di disagio, agli anziani, alle persone diversamente abili. L'insieme articolato di interventi è in stretta relazione all'attività dell'Ufficio di Piano, che coordina le politiche sociali dei 9 Comuni compresi nell'ambito del Distretto Sociale Sud Est Milano.
Modalità di erogazione	Tramite colloquio orientativo con l'equipe delle assistenti sociali per quanto concerne i progetti di sostegno; con gli operatori addetti per quanto concerne gli altri servizi.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I soggetti che vivono situazioni di disagio e tutti i cittadini per avere informazioni e orientamento sui servizi e sulle prestazioni sociali

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica da parte dell'utenza	Fruizione del servizio da parte degli utenti	N. ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio per: Segretariato Sociale	260/1872	288/1872
			Uffici amministrativi sociali	936/1872	4566/7488 per 4 figure professionali
	Accessibilità multicanale alle informazioni	Tramite pagine web, modulistica ad hoc, posta elettronica, Newsletter, "Tam Tam"	% accessibilità attraverso tutti i canali previsti	100%	100%
Tempestività	Tempestività	Tempi di erogazione di alcune prestazioni fornite dal servizio	N. massimo di giorni per l'erogazione delle prestazioni relative a:	30	60
				100%	100%

Standard qualità 2019

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE STANDARD	VALORE REALIZZATO (annuo)
			richiesta contributi economici		
			richiesta trasporti	100%	100%
			presa in carico minori	(casi gravi)	immediata
				100% media gravità	80%
				100%bassa complessità	65%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito dei recapiti del responsabile e riferimenti degli uffici in cui si articola il servizio	% delle schede informative pubblicate/aggiornate sul sito relative al servizio	100%	100%
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito delle informazioni sul servizio fornito			
Efficacia	Affidabilità	Garanzia della competenza e aggiornamento degli operatori sociali	N. crediti formativi annuali rispetto al totale richiesto dall'Ordine degli Assistenti Sociali	20/20	20/20

Tutele per l'utenza

Le segnalazioni dei cittadini relative a inadempienze o irregolarità del servizio e al non rispetto degli standard di qualità, costituiscono, insieme ai suggerimenti, uno strumento utile al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi. In caso si verifichi una non conformità rispetto agli standard l'utente può inoltrare reclamo scritto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti dovuti segnalando ai responsabili competenti il disservizio. Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure il reclamo può essere fatto attraverso il sito internet <http://www.sangiulianonline.it/segnalazioni-e-suggerimenti> e App "Municipium"

Entro 30 giorni dalla segnalazione l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Forme di risarcimento

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni di cui agli standard di qualità, l'utente ha diritto a:

- Immediata rimozione della non conformità rispetto agli standard di qualità garantiti e all'immediato reintegro nel servizio (se possibile).
- Risarcimento di natura etica, che consiste nella pubblicazione del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e l'esito ottenuto con gli interventi adottati. La pubblicazione è effettuata sul sito internet www.sangiulianonline.it