



COMUNE DI ARZACHENA
Provincia di Olbia Tempio

SETTORE 4
SERVIZI ALLA PERSONA

Via Crispi, Via R. Chiodino 1, 07021 Arzachena (OT)
Dirigente: ARCH. ANTONELLO MATIZ

Ufficio Dirigente: Via Piazza Risorgimento
Tel.: 0789/844055
Fax.: 0789/844262

Mail.: dir.matiz@comunearzachena.it

Pec.: protocollo@pec.comarzachena.it

Indicatori standard di qualità dei Servizi Sociali					
Principali caratteristiche del servizio erogato		Il servizio prevede benefici, assistenza, concessioni, agevolazioni agli utenti in difficoltà economica, sociale, educativa, socio ambientale			
Modalità di erogazione		Gestione in house dei servizi socio assistenziali			
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Minori, anziani, disabili			
Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato	Valore conseguito
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle strutture residenziali e semiresidenziali	- Numero dei servizi erogati - numero degli utenti	100%	
	Accessibilità multicanale	Informazioni tramite il sito web e ufficio front office	-numero dei servizi offerti -numero dei contributi	100%	
Tempestività	Tempestività	Alla durata del bando di evidenza, alla casistica	-numero dei giorni della durata del beneficio -numero dei casi urgenti	100%	
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazioni sul sito Web riguardanti i Responsabili addetti al servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	10	
	Responsabili di contatto	Pubblicazione sul sito web dei responsabili addetti per ciascun servizio	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web	10	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione sul sito web dei tempi per l'erogazione dei servizi	Numero dei giorni necessari per l'aggiornamento sul sito	10	
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione sul sito web delle percentuali di contribuzione dell'utente	Spese a carico dell'utente stabilite dalla G.C.	100	
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	-numero di pratiche evase conformante alla norma di riferimento -numero totale di pratiche	95%	
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero dei reclami accolti sulla base del servizio erogato	60%	
	Competenza	Esaustività della prestazione erogata	Numero di pratiche concluse senza richiedere documentazione e certificazione in possesso	80%	

			dell'amministrazione		
--	--	--	----------------------	--	--