

## RISULTATI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

### Carta dei Servizi Politiche Sociali - Anno 2025

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Servizio di accoglienza	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n. 4 canali attivi/n. 4 totale canali		Sito istituzionale/Segnalaci	canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo
		Giorni/ore di apertura dello sportello ATS	3gg/6 ore settimanali	100%	3gg settimana apertura effettiva/3 gg settimana aperture programmate - 6 ore settimanali apertura effettiva//6 ore settimanali aperture programmate		Sito istituzionale/Linee Operative	sportelli sempre aperti nei lunedì mercoledì e venerdì feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari). 318 ore apertura effettive/n. 318 ore programmate, calcolato sui lunedì, mercoledì e venerdì non festivi dell'anno
		Prossimità al cittadino: Municipi dotati di Sportello di Accoglienza	100% - 1 sportello attivo per Municipio + UCST. 100% -n. 25 sportelli nei sindacati Cgil, Cisl, e Uil	100%	n. 35 sportelli attivi/n. 35 sportelli di accoglienza		Convenzione per l'avvio di nuovi sportelli sociali (ex LR 12/2006) per l'accesso alle informazioni su servizi e prestazioni sociali e socio-sanitarie del 20 aprile 2023, approvata con DD 42/2023	
	Tempestività	Prenotazione appuntamento per colloquio con assistente sociale	Immediata	100%	n.2269 richieste evase nei tempi/n.2269 totale richieste pervenute		Sistema iCare	9 municipi + sportello cittadini senza territorio
	Trasparenza	Aggiornamento e revisione sito web	Per ogni cambiamento e almeno semestralmente	100%	n. 100 aggiornamenti effettuati		sito web	nel 2025 il sito è stato aggiornato in conformità con l'asseverazione Agid e sono state riviste tutte le schede (oltre 100)
	Efficacia	Formazione degli addetti all'accoglienza	1 corso di aggiornamento/formazione annuale	100%	n.2 corsi effettuati/n.2 corsi programmati		fogli firma	Corso di formazione (gruppo Segretariato Sociale) e supervisione (a cura di Università della Strada) su accoglienza e segretariato sociale, date: 7 aprile - 5 maggio - 17 giugno - 9 settembre - 10 novembre - 1 dicembre

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Servizio di Ascolto e Orientamento Sociale (Segretariato sociale professionale)	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n.4 canali attivi/n.4 totale canali		canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo	Sito Web aggiornato
		n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore settimanali	100%	2gg settimana apertura effettiva/2 gg settimana aperture programmate - 7 ore settimanali apertura effettiva/ 7 ore settimanali aperture programmate		sportelli sempre aperti nei martedì mattina e giovedì pomeriggio feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari). n. 364 ore apertura effettive/n. 364 ore programmate	Nessuna segnalazione di disservizi.
		Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede	100%	N.12 sedi con ambienti riservati/tot. Sedi		Planimetrie in possesso dell'U. O. Coordinamento centro-Territori	Tutte le sedi dei 9 municipi hanno ambienti riservati + 1 sede ucst e 2 sedi distaccate Municipio Ponente
	Tempestività	Tempo di risposta al termine del colloquio sulla situazione problematica	Immediata	100%	n.2269 risposte immediate / tot.2269 colloqui		Scheda di segretariato che riporta gli accordi con la persona, presente su iCare	
	Efficacia	Formazione degli addetti al segretariato sociale	1 corso di formazione /aggiornamento annuale	100%	n.2 corsi effettuati/n.2 corsi programmati		fogli firma	Corso di formazione (gruppo Segretariato Sociale) e supervisione (a cura di Università della Strada) su accoglienza e segretariato sociale, date: 7 aprile - 5 maggio - 17 giugno - 9 settembre - 10 novembre - 1 dicembre

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
Funzioni relative alla tutela, con particolare riferimento all'invio telematico di ricorso per la nomina di Amministratore di sostegno (Ufficio di Prossimità)	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	n.d.	n. canali attivi/n. totale canali			Il progetto sarà inaugurato il 24 febbraio 2026
		n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore settimanali	n.d.	n. ore apertura effettive/n. ore programmate			Il progetto sarà inaugurato il 24 febbraio 2026
		Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede	n.d.	N. sedi con ambienti riservati/tot. Sedi			Il progetto sarà inaugurato il 24 febbraio 2026
	Tempestività	Tempo di compilazione del ricorso sul Portale del Ministero della Giustizia	Immediata	n.d.	n. risposte immediate / tot. colloqui			Il progetto sarà inaugurato il 24 febbraio 2026
	Efficacia	Formazione degli addetti al segretariato sociale	1 corso di formazione /aggiornamento annuale	n.d.	n. corsi effettuati/n. corsi programmati			Corso di formazione e supervisione su accoglienza e segretariato sociale, date: 7 aprile - 5 maggio - 17 giugno - 9 settembre - 10 novembre - 1 dicembre
Progetti individuali	Accessibilità	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, email, sportello)	100%	n.4 canali attivi/n.4 totale canali		Sito istituzionale/segналaci	canali, siti e telefoni raggiungibili, nessuna segnalazione a riguardo
	Accessibilità	n.giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore settimanali	100%	2gg settimana apertura effettiva/2 gg settimana aperture programmate - 7 ore settimanali apertura effettiva/7 ore settimanali aperture programmate		Sito istituzionale/linee operative	sportelli sempre aperti nei martedì mattina e giovedì pomeriggio feriali (ore riferite al singolo sportello, in totale 10 sportelli territoriali con apertura negli stessi orari).n. 364 ore apertura effettive/n. 364 ore programmate calcolate sui martedì e giovedì non festivi dell'anno
	Accessibilità	Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede	100%	N.12 sedi con ambienti riservati/tot.12 Sedi		Tutte le sedi dei 9 municipi hanno ambienti riservati + 1 sede ucst e 2 sedi distaccate Municipio Ponente	
	Tempestività	Tempo di definizione di un progetto individuale semplice e complesso	Definizione progetto individuale semplice - entro 40 gg dal segretariato sociale		100%	n.2123 richieste evase nei tempi/n.2123 totale richieste pervenute		sistema iCare
Definizione progetto individuale complesso (pre-assessment) - entro 60 gg dal segretariato sociale				100%	n.146 richieste evase nei tempi/n. 146 totale richieste pervenute		sistema iCare	nessuno sfioramento

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO/PREVISTO	VALORE REALIZZATO %	Descrizione risultato / formula Indicatore/pratiche trattate	EVENTUALE MOTIVAZIONE DEL MANCATO RAGGIUNGIMENTO	FONTE DEL DATO	NOTE
<b>AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b>				<b>ESITI</b>				
A seguito di percorso condiviso con Ministero di Giustizia, Regione Liguria e Tribunale Ordinario di Genova: attivazione delle funzioni relative alla tutela (già degli Uffici di Prossimità), con particolare riferimento all'invio telematico del ricorso per la nomina di Amministratore di sostegno, implementato nel Servizio di Segretariato Sociale professionale nella logica dei Punti Unici di Accesso, di cui al Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-23				Attivazione dei 10 Uffici di prossimità, operativi da dicembre 2025, che saranno inaugurati ufficialmente il 2 marzo 2026				
Consolidamento del Centro per le Famiglie mediante regia unitaria tra Agenzia per la famiglia e Unità Operativa Minori e Famiglie				Nuovo centro per le famiglie realizzato				
Avvio e consolidamento del setting di accoglienza per le situazioni di emergenza ed urgenza nell'ambito del pronto intervento sociale				Setting di accoglienza attivato				