



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO
CON I POTERI DELLA GIUNTA PROVINCIALE

Deliberazione n. 12 del 22 GEN. 2016

OGGETTO: Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina.

L'anno duemilasedici il giorno VENTI DUE del mese di GENNAIO, alle ore 17.00, nella sede di Palazzo dei Leoni, il Commissario Straordinario Dr. Filippo ROMANO, con i poteri della Giunta Provinciale, con la partecipazione del Segretario Generale Avv. Anna Maria TRIPODO:

PREMESSO che, il Presidente della Regione Siciliana, con D.P. n. 503/GAB del 04.01.2016, ha nominato, il Vice Prefetto, Dr. Filippo Romano, quale Commissario Straordinario presso questo Ente, con l'attribuzione delle funzioni esercitate dalla ex Provincia Regionale, ai sensi dell'art. 2 della L.R. n. 28 del 12 novembre 2015 che modifica l'art. 51 comma 1 della L.R. n. 15 del 4.8.2015;

Vista la L.R. n. 26 del 20.11.2014;

Vista l'allegata proposta di deliberazione relativa all'oggetto;

Vista la L.R. n. 48 dell'11.12.1991 che modifica ed integra l'ordinamento Regionale degli EE. LL.;

Vista la L.R. n. 30 del 23.12.2000 e successive modifiche ed integrazioni;

Visto il D. Lgs. N.267/2000 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTI i pareri favorevoli sulla proposta suddetta, espressi ai sensi dell'art. 12 della L.R. n. 30 del 23.12.2000;

per la regolarità tecnica, dal responsabile dell'Ufficio dirigenziale;

per la regolarità contabile e per la copertura finanziaria della spesa, dal responsabile dell'apposito Ufficio dirigenziale finanziario;

Ritenuto di provvedere in merito;

DELIBERA

APPROVARE la proposta di deliberazione indicata in premessa, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale, facendola propria integralmente.

Il Commissario Straordinario, Dott. Filippo Romano, stante l'urgenza, dichiara la presente deliberazione immediatamente esecutiva, ai sensi dell'art. 12 della L.R. 44/91.

Messina _____

22 GEN. 2016



Il Commissario Straordinario
Dott. Filippo Romano



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Proposta di deliberazione del Commissario Straordinario, con i poteri della GIUNTA della Segreteria Generale

Servizio Controllo della Performance

OGGETTO: Approvazione degli standard di qualità di un primo elenco dei servizi della Città Metropolitana di Messina.

Premesso

che l'art.11 comma 1 del d.lgs. n.286/99 s.m.i. indica che:” I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi”;

che l'art.147 comma 2 lett.e) del d.lgs. n.267/00 s.m.i. del “Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali” indica che il sistema di controllo interno è diretto a “garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni ed interni dell'ente”;

che l'art. 147ter del d. lgs. n.267/00 indica che il “Controllo strategico” nel rispetto dell'autonomia amministrativa dell'ente rilevi, tra l'altro, la “...qualità dei servizi erogati e del grado di soddisfazione della domanda espressa,...”;

che l'art.10 comma 9 del d.lgs. n.33/13 dispone che:”che la trasparenza rileva, altresì come dimensione principale ai fini della determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici;

che l'art.32 comma 1 del d.lgs. n.33/13 dispone che:” Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”;

che il regolamento dei controlli interni indica le finalità del “Controllo strategico” e le modalità di esercizio del controllo degli standard di qualità dei servizi;

che con deliberazioni n.88/10 e n.3/12 la ex CIVIT ha dettato le linee guida per la definizione degli standard di qualità e per il miglioramento degli strumenti della qualità dei servizi pubblici, fornendo indirizzi operativi utili ai fini di una loro corretta definizione;

che tali Linee guida costituiscono principi generali per gli enti locali;

che nelle more di definire gli standard di qualità trovano applicazione i termini di conclusione dei procedimenti già definiti dall'Amministrazione con delibera n. 40/CC/2015;

Dato atto

che la Segreteria Generale - Servizio controllo della performance ha richiesto a ciascuna Direzione di censire i servizi di competenza indicando tra l'altro di rilevare gli standard di qualità degli stessi;

che sono pervenute le schede dei seguenti servizi con indicate le principali caratteristiche, le modalità di erogazione e la tipologia dell'utenza che usufruisce del

servizio, a cui sono associati indicatori e standard di qualità:

I Direzione – Affari Generali e legali: *“Accesso agli atti e documenti amministrativi”*;

IV Direzione – Viabilità 1° Distretto: *“Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell’Ente”*;

V Direzione – Viabilità 2° Distretto: *“Autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà dell’Ente”*;

VII Direzione – Sviluppo Economico: *“Rilascio del tesserino per la pesca nelle acque interne”*;

IX Direzione – Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro: *“Visualizzazione, acquisizione e restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso portale cartografico (SITR)”*;

IX Direzione – Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro: *“Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzie disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi”*;

X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *“Servizio di accesso agli atti dell’ex Brefotrofia ed Istituto Assistenza all’Infanzia (I.A.I.)”*;

X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *“Servizio di assistenza igienico-personale” agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori ricadenti nel territorio della provincia di Messina”*;

X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *“Servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto presso Istituti specializzati per ciechi e sordomuti”*;

X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *“Servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. Omofamiliare annuale rivolto ai soggetti dimessi dall’ex Ospedale Psichiatrico Provinciale”*;

X Direzione – Politiche sociali e del lavoro: *“Servizio di trasporto casa/scuola/casa agli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole superiori ricadenti nel territorio della provincia di Messina”*;

CONSIDERATO

che i servizi censiti dalle Direzioni possono costituire un primo elenco tra i servizi che la Città Metropolitana di Messina eroga ai cittadini in attesa che venga concluso il processo di riordino delle funzioni degli Enti di area vasta;

che gli standard definiti rispondono alle esigenze di trasparenza ed integrità dell’azione amministrativa;

DATO ATTO

che la verifica della qualità dei servizi erogati è elemento a cui è collegata la valutazione della performance oltre ad essere un valido strumento per apportare le correzioni necessarie per rispondere meglio alle esigenze del cittadino;

che in ogni momento i portatori di interesse potranno avanzare proposte ed osservazioni di cui l’Amministrazione terrà conto in fase di aggiornamento dei servizi resi e di revisione degli standard di qualità;

CONSIDERATO

che, ai sensi dell’art.21, comma 1-bis del D. Lgs. n.165/2001, spetta al dirigente uno specifico ruolo di vigilanza e controllo sul rispetto, da parte del personale assegnato ai propri uffici, degli standard quantitativi e qualitativi fissati;

che con il Regolamento sui controlli interni l’Amministrazione ha stabilito le modalità d’esercizio del Controllo sulla qualità dei servizi;

VISTO il regolamento sui controlli interni;

VISTO il regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi;

VISTO lo Statuto;

**SI PROPONE CHE IL COMMISSARIO STRAORDINARIO CON I POTERI DELLA GIUNTA
DELIBERI**

APPROVARE il primo elenco tra i servizi resi dalla Città Metropolitana di Messina al cittadino per i quali sono definiti gli standard di qualità;

DEMANDARE ai Dirigenti:

- l'aggiornamento dei servizi relativi alle funzioni di propria competenza;
- la verifica e l'attestazione del rispetto degli standard di qualità dei servizi resi dalla Direzione di propria competenza con onere di relazionare, per la prima volta annualmente ed a regime semestralmente, evidenziando le criticità riscontrate e le soluzioni migliorative adottate.

Il Funzionario



Il Segretario Generale



IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott. Filippo ROMANO)



SI ALLEGANO I SEGUENTI DOCUMENTI:

1. "Standard di qualità dei servizi"

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

favorevole

In ordine alla regolarità tecnica della superiore proposta di deliberazione.

Addi 22.01.2016

IL DIRIGENTE

[Signature]

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 della L.R. 23-12-2000 n. 30 e ss.mm.ii., si esprime parere:

favorevole

In ordine alla regolarità contabile della superiore proposta di deliberazione.

Addi 22/01/2016

IL RAGIONIERE GENERALE

[Signature]

Ai sensi dell'art. 55, 5° comma, della L. 142/90, si attesta la copertura finanziaria della superiore spesa.

Addi _____

2° DIR. SERVIZI FINANZIARI
UFFICIO IMPEGNI

VISTO PRESO NOTA

Messina 22/1/2016 Il Funzionario [Signature]

IL RAGIONIERE GENERALE

Letto, confermato e sottoscritto.

Il Commissario Straordinario

(Dott. Filippo Romano)

Il Segretario Generale

Avv. Anna Maria TRIPODO

Il Presente atto è pubblicato all'Albo

il giorno _____

Il Responsabile

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo

dal _____ al _____

con n. _____ Registro Pubblicazioni

Il Responsabile

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

(Art. 11 L.R. 3-12-1991 n. 44)

Il sottoscritto Segretario Generale,

CERTIFICA

Che la presente deliberazione _____ pubblicata all'Albo dell'Ente il _____ e per
quindici giorni consecutivi e che contro la stessa _____ sono stati prodotti, all'Ufficio preposto, reclami,
opposizioni o richieste di controllo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE

CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

(L.R. n. 15 del 04.08.2015)

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 12 della Legge Regionale 3-12-1991 n. 44 e
successive modifiche.

Messina, **22 GEN. 2016**

IL SEGRETARIO GENERALE



Avv. Anna Maria TRIPODO

E' copia conforme all'originale da servire per uso amministrativo.

Messina, _____

IL SEGRETARIO GENERALE



CITTA' METROPOLITANA DI MESSINA

Standard di qualità dei servizi.

I Servizi della Città Metropolitana di Messina vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Legalità:** L'erogazione dei servizi ed il funzionamento dell'amministrazione si attuano nel rispetto delle norme, delle leggi, dello Statuto e dei regolamenti applicabili.
- **Trasparenza:** La Città Metropolitana di Messina riconosce la trasparenza come forma di prevenzione del fenomeno della corruzione e, come tale, viene considerata strumento di un'amministrazione che opera in maniera etica al servizio dei cittadini.
- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno gli stessi diritti. I servizi devono essere erogati secondo regole di uguaglianza a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche. Viene garantita la parità di trattamento fra le diverse categorie o fasce di utenti, escludendo discriminazioni ingiustificate anche di appartenenza territoriale dell'utenza.
- **Continuità e regolarità dei servizi:** I servizi devono essere erogati con continuità e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa vigente e della disponibilità delle risorse.
- **Obiettività, giustizia ed imparzialità:** Nei confronti degli utenti la Città Metropolitana di Messina si impegna a tenere un comportamento obiettivo, corretto ed imparziale;
- **Diritto alla partecipazione del cittadino:** La Città Metropolitana di Messina assicura il diritto al cittadino/utente di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Il cittadino/utente, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano nelle forme e con le modalità stabilite dalla legge n.241/90 e s.m.i. e dei regolamenti dell'Ente. L'utente può produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Città Metropolitana intende favorire lo scambio informativo tra Amministrazione ed utenti avvalendosi di tutte le possibili occasioni di dialogo per conoscere le aspettative e la valutazione dei servizi forniti, nonché gli eventuali reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** Nell'erogazione dei servizi la Città Metropolitana ricerca la soddisfazione del cittadino/utente impegnandosi nel continuo miglioramento della loro qualità nel rispetto dei principi di efficacia, l'efficienza e l'economicità.

Qualità dei servizi e ciclo della *performance* (D.lgs.150/09)

La qualità dei servizi è **ambito** di misurazione e valutazione della *performance*.

Con il Piano della *performance* la Città Metropolitana si impegna ad indicare *standard per obiettivi di performance* al fine di determinare un significativo miglioramento della qualità dei servizi

I risultati in tema di standard di qualità dei servizi sono riportati nella Relazione sulla *performance*.

Le Direzioni definiscono modalità di indagini di *customer satisfaciton* e altri strumenti di rilevazione dei bisogni di utenti e *stakeholder*.

I risultati delle indagini e rilevazioni sono utilizzate nel processo di valutazione della *performance*.

**Direzione/Unità di Staff 1^ Direzione "Affari Generali e legali" -
Servizio "Trasparenza e URP"**

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Servizio erogato | <p>Descrizione del servizio che l'amministrazione mette a disposizione degli utenti e le relative modalità di erogazione, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • uffici interessati: Tutti gli Uffici dell'Amministrazione. • orari: ricevimento dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 – 12,00 e martedì e giovedì anche dalle 15,30 alle 17,00; • modulistica: Istanza accesso agli atti e documenti amministrativi – Dichiarazione Sostitutiva di Certificazioni – Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà – Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà di Conformità all'originale di copia; Modello di iscrizione e di rinnovo all'Albo delle Associazioni di Volontariato; - Il Servizio è svolto da n. 3 Operatori – Le comunicazioni avvengono per: telefono – lettera – mail – Pubblicazione sul Sito URP • adempimenti previsti: accoglimento e istruttoria della richiesta; • eventuali costi a carico dell'utente: costi di riproduzione per rilascio di copie di atti e documenti | |
| Fonti normative | <p>Riportare le fonti (leggi, regolamenti...) che disciplinano il servizio: Legge n. 241 del 7.08.1990 e ss.mm.ii. - D.P.R. 12.04.2006 n. 184 – D.Lgs 150 - Legge 04.03.2009 n. 15 L.R. 5.04.2011 n. 5 – Regolamento di Accesso ai Documenti Amministrativi approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario n. 43 del 05.09.2013</p> | |
| Responsabili del servizio | <p>Il nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio: Sig.ra Anna Maria Lamonica</p> | |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità | <p>Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità di accesso al servizio: Orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 -12,00 e martedì e giovedì anche 15,30-17,00 • tempo massimo di erogazione del servizio: termini previsti dal Regolamento di Accesso ai documenti Amministrativi " 10 giorni per visione e 30 giorni per rilascio di copie di atti"; trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: Pubblicazione sul Sito Internet della Provincia Regionale di Messina – Link "URP sia della modulistica dell'Istanza di Accesso agli Atti e Documenti Amm.vi che delle Dichiarazione Sostitutiva di Certificazioni – Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà – Dichiarazione Sostitutiva dell'Atto di Notorietà di Conformità all'originale di copia; • soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali: customer satisfaction |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | <p>N. giorni per la risposta in coerenza con la normativa di riferimento nazionale , regionale e regolamentare. Periodo aggiornamento sito web.</p> |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | <p>n. 3 giornate lavorative per aggiornamento sito % pratiche/% pratiche evase = 100%</p> |

Direzione
Servizio

4^a Direzione viabilità 1° Distretto

Servizio erogato

- L'ufficio rilascia, su istanza di parte, autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà di questo ente;
- Il ricevimento al pubblico si effettua nei giorni di lunedì e mercoledì, in orario di servizio. In altri orari e giorni da concordare preventivamente;
- L'intera modulistica necessaria è pubblicata nel sito istituzionale dell'ente;
- Sulla scorta della documentazione ricevuta, l'ufficio valuta la possibilità di rilascio del provvedimento autorizzativo, contenente le prescrizioni tecniche ed amministrative a cui il richiedente deve uniformarsi;
- I costi a carico degli utenti si riferiscono alla marca da bollo, al versamento per indennità di sopralluogo e spese di istruttoria e ad eventuali cauzioni o canoni se ed in quanto dovuti.

Fonti normative

d.lgs. n.285/92 e s.m.i. - D.P.R. n.498/92 – d.lgs. n.259/03 – Decreto del 01/10/13

Responsabili del servizio

Responsabile del servizio: I.D.T. Ing. Anna Chiofalo
Responsabile dell'ufficio: I.D.T. Geom. Sergio Castorina

Standard di qualità

Dimensioni della qualità

Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:

- modalità di accesso al servizio: l'orario di apertura al pubblico nei giorni di lunedì e mercoledì in orario di lavoro;
- tempo massimo di erogazione del servizio: gg.60;
- trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: tutta la documentazione occorrente è pubblicata sul sito istituzionale all'indirizzo
<http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/autorizzazioni-e-concessioni-viabilita/>;

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Descrizione dell'indicatore e relativa formula di calcolo.
Indicatore temporale: Tempo procedimentale.

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Indicatore temporale: < del 30% del tempo procedimentale;
Tempistica nell'aggiornamento del sito: 1 giorno comunicazione all'ufficio competente.

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Servizio erogato | | <ul style="list-style-type: none"> • L'ufficio rilascia, su istanza di parte, autorizzazioni, concessioni, nulla osta per lavori da eseguire lungo le strade di proprietà di questo ente; • Il ricevimento al pubblico si effettua nei giorni di lunedì e mercoledì, in orario di servizio. In altri orari e giorni da concordare preventivamente; • L'intera modulistica necessaria è pubblicata nel sito istituzionale dell'ente; • Sulla scorta della documentazione ricevuta, l'ufficio valuta la possibilità di rilascio del provvedimento autorizzativo, contenente le prescrizioni tecniche ed amministrative a cui il richiedente deve uniformarsi; • I costi a carico degli utenti si riferiscono alla marca da bollo, al versamento per indennità di sopralluogo e spese di istruttoria e ad eventuali cauzioni o canoni se ed in quanto dovuti. |
| Fonti normative | | d.lgs. n.285/92 e s.m.i. - D.P.R. n.498/92 – d.lgs. n.259/03 – Decreto del 01/10/13 |
| Responsabili del servizio | | Responsabile del servizio: I.D.T. Ing. Anna Chiofalo Responsabile dell'ufficio: I.D.T. Geom. Sergio Castorina |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità | <p>Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità di accesso al servizio: l'orario di apertura al pubblico nei giorni di lunedì e mercoledì in orario di lavoro; • tempo massimo di erogazione del servizio: gg.60; • trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: tutta la documentazione occorrente è pubblicata sul sito istituzionale all'indirizzo http://www.cittametropolitana.me.it/servizi/autorizzazioni-e-concessioni-viabilita/; |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | <p>Descrizione dell'indicatore e relativa formula di calcolo. Indicatore temporale: Tempo procedimentale.</p> |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | <p>Indicatore temporale: < del 30% del tempo procedimentale; Tempistica nell'aggiornamento del sito: 1 giorno comunicazione all'ufficio competente.</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| Direzione | | 7^ Direzione - Sviluppo Economico |
| Servizio | | Artigianato, Agricoltura e Commercio |
| Servizio erogato | | <p>L'ufficio Pesca si occupa di rilasciare , agli interessati che ne fanno richiesta, il tesserino per la pesca nelle acque interne.</p> <p>Al richiedente viene consegnata la modulistica, che una volta compilata viene recapitata personalmente o tramite posta insieme ai documenti richiesti. L'ufficio provvede ad inoltrare richieste di N.O. alla Procura della Repubblica per eventuali violazioni delle norme sulla pesca o danni alle acque interne. Ricevuto il N.O. l'Ufficio redige il rilascio dove viene annotato il numero del tesserino e le generalità del richiedente.</p> <p>L'Ufficio effettua il seguente orario :</p> <ul style="list-style-type: none"> • da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 • martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00 <p>Il costo che l'utente deve sostenere è di € 61,72 di cui € 7,00 vengono introitati dalla Città Metropolitana di Messina.</p> |
| Fonti normative | | <p>Regolamento della Città Metropolitana che disciplina la pesca non marittima nelle acque interne.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Regolamento per la pesca fluviale e la quale (R.D. 22.11.1914, n. 1486) 2. Regolamento... sulla pesca e sui pescatori (R.D. 29.10.1922, n.1647) 3. Testo delle leggi sulla pesca(R.D. 8.10.1931, n.1604) |
| Responsabili del servizio | | <p>Responsabile del Servizio Artigianato , Agricoltura e Commercio – Dott.ssa Rosa Gullotti</p> <p>Il responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio: Stellario Capillo</p> |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità | <p>Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge;</p> <p>Continuità: il servizio viene erogato con continuità</p> |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | <p>Accessibilità</p> <p>Tempo medio di rilascio del tesserino.</p> <p>Le informazioni sul servizio vengono diffuse tramite sito web e presso gli uffici competenti.</p> |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | <p>Nei tempi previsti dalla norma.</p> <p>Entro 15 giorni dalla richiesta</p> <p>In tempo reale.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| Servizio erogato | | <p>Portale Cartografico www.provincia.messina.sitr.it che consente la visualizzazione, l'acquisizione e la restituzione di informazioni e dati spaziali attraverso il Web.</p> <ul style="list-style-type: none">• uffici interessati: SITR (Sistema Informativo Territoriale Reg.le);• orari: 0/24 all'indirizzo http://www.provincia.messina.sitr.it/ ;• modulistica: richiesta web;• adempimenti previsti: Lettura dati territoriali mediante consultazione mappe CTR rapp. 1:10.000 vettoriali , consultazione di cartografie catastali, consultazione cartografie tematiche (SIC, ZPS, Ortofoto, uso del suolo, dissesti idrogeologici, etc), consultazione e acquisizione schede monografiche Stradario Provinciale, consultazione edifici di proprietà dell'Ente (Case Cantoniere, alberghi, etc);• eventuali costi a carico dell'utente: servizio gratuito. |
| Fonti normative | | Normative Comunitarie relative al POR 2000/2006 misura 5.0.5 (reti finalizzati al miglioramento dell'offerta di città FESR), Direttive ISPIRE che istituisce un'infrastrutture per l'informazione territoriale nella Comunità Europea. |
| Responsabili del servizio Arch. Francesco Bonannella | | Il nominativo della persona responsabile dell'ufficio che si occupa dell'erogazione del servizio: Arch. Francesco Bonannella |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità (| Impegni assunti dall'amministrazione in termini di: <ul style="list-style-type: none">• modalità di accesso al servizio: L'accesso ai servizi avviene tramite Web in modo continuativo e sportello in orario di ufficio con n.4 Operatori.• tempo massimo di erogazione del servizio, tempi di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo): in tempo reale.• trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso: il servizio è disponibile con orario 0-24 su Web; la frequenza di aggiornamento dei dati è continua; |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità (| Tempo di aggiornamento della banca dati. |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | Trimestrale |

Mappatura dei servizi – Scheda di descrizione

Direzione/Unità di Staff IX DIREZIONE – Infrastrutture Territoriali e Datore di Lavoro
Servizio SITR e Pianificazione Strategica - Ufficio Area Metropolitana, Infrastrutture e Trasporti

Servizi erogati :

Autorizzazioni per attività autoscuole, agenzia disbrigo pratiche automobilistiche, scuole nautiche, esami per abilitazione idoneità autotrasporto conto terzi;

Vidimazione annuale Licenze Taxi e Autorizzazioni N.C.C.;
 Collaudo e collaudo autovetture adibite al servizio Taxi – N.C.C.;
 Trasferimento Licenze Taxi e/o Autorizzazioni N.C.C.;
 Autorizzazioni sostituzione alla guida di titolari Licenze Taxi e/o Autorizzazioni N.C.C.

- **uffici interessati :** Uffici Trasporti e Area Metropolitana;
- **orari :** Antimeridiani e due pomeridiani;
- **modulistica:** Modelli S.C.I.A., modello domanda esami autotrasporti conto terzi, richiesta attestato abilitazione Modelli per Licenze Taxi e N.C.C.; Modelli per collaudo/scollaudo;
- **adempimenti previsti:** Sopralluoghi, pubblicazioni e verifica requisiti; taratura e verifica tassametri
- **eventuali costi a carico dell'utente :** Bollo e Tasse esami.

Fonti normative

Legge 264/91, regolamento Prov.le 131/13, Decreto 317/95, Legge 30/14, Codice della Strada 285/92, Decr. Reg.le 116/07, Decreto Reg.le 76/08, Regolamento Reg.le 11/12/08;
 Legge 15/01/1992 n. 21 – L.R. 06/04/1996 n. 29 – L.R. 09/08/2002 – Regolamento Provinciale attività Taxi e N.C.C. approv. con Del. di Consiglio n° 11 del 17/01/2008.

Responsabili del servizio

Arch. Francesco Bonannella

Il responsabile dell'Ufficio che si occupa dell'erogazione del Servizio:

Istr. Dir. Dott.ssa TURRISI Giuseppina

Responsabile del procedimento Taxi e N.C.C.:

Istr. Amm.vo Rag. LAQUIDARA Gaetano.

Dimensioni della qualità

Impegni assunti dall'amministrazione in termini di:

- **modalità di accesso al servizio:** orario di accesso agli uffici e tramite consultazione del sito Internet istituzionale.
- **tempo massimo di erogazione del servizio :** tra i 15 gg e i 30 gg., operatori impegnati n° 7
- **trasparenza del servizio erogato e della qualità dello stesso:** dalla pubblicazione del bando per gli esami di abilitazione e dalla pubblicità della graduatoria degli idonei, sul sito istituzionale, nonché con comunicazione al Ministero Trasporti e Ass.to Reg.le Trasporti.
- **soddisfazione delle esigenze e dei bisogni degli utenti e degli stakeholder principali:** mediante customer satisfaction.

Standard di qualità

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

1. n. rilascio autorizzazioni nei tempi procedurali/totale autorizzazioni rilasciate
2. n. comunicati- avvisi pubblicati sul sito/n. bandi

Valori standard definiti per ciascun indicatore

1. rispetto tempi procedurali nel rilascio autorizzazioni
2. numero comunicati-avvisi maggiore del numero dei bandi

| | | |
|--------------------------------------|---|---|
| Direzione Servizio: | 10ª Direzione - Politiche sociali e del lavoro Servizio Politiche Sociali | |
| Servizio erogato | <p>Servizio di accesso agli atti dell'ex Brefotroffio ed Istituto Assistenza all'Infanzia (I.A.I.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le istanze di accesso, compilate su apposito modulo sottoscritto dall'interessato vengono presentate all'URP che le inoltra alla X Direzione - Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario. • L'utente viene poi convocato in ufficio per il propedeutico colloquio con il Servizio Sociale professionale e, successivamente, esperita la ricerca degli atti nell'Archivio Storico, l'Ufficio competente provvede - se consentito ai sensi di legge - alla fotocopiatura degli atti ovvero alla semplice consultazione. • Il rilascio di copia degli atti avviene poi tramite l'URP previo versamento dei costi economici di riproduzione (€ 0,26 cent. x foglio). • Gli uffici effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica è disponibile anche sul sito web dell'Ente | |
| Fonti normative | L. 241/90 e ss.mm.ii. e normativa speciale per l'accesso: art. 30 DPR 396/2000; legge n. 149/2001; legge 184/1983 titolo VIII Codice Civile. | |
| Responsabili del servizio | Dott.ssa Irene CALABRO' (Resp. Servizio Politiche Sociali) Sig.ra Giuseppa COCIVERA (Resp. Ufficio "Assistenza e tutela istituzionale") Dott.ssa Loreta CITRARO (Resp.Uff. Associaz.Volontar. e servizi sovracomunali); | |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità | <p>Accessibilità: Sono interessati all'accesso i soggetti che dichiarati , al tempo, in stato di abbandono, sono stati ospitati nel Brefotroffio e nell'Istituto provinciale di assistenza all'Infanzia di Messina ovvero che vi sono transitati in fase di affido preadottivo nonchè studiosi e cultori delle materie storico-documentaristiche ed antropologiche per ricerche e studi.</p> <p>Tempestività: Le istanze, accompagnate da copia del documento d'identità del firmatario, vengono presentate presso l'URP dell'Ente che provvede ad inoltrarle al Servizio Politiche Sociali - Ufficio "Associazionismo Volontariato e servizi sovracomunali " per la competente istruttoria che verrà definita entro 30 gg. dalla data dell'istanza.</p> <p>Trasparenza: Le informazioni sull'accesso sono divulgate con la massima chiarezza. La modulistica è semplice e facilmente reperibile anche sul sito web dell'Ente.</p> <p>Efficacia: Gli aventi diritto all'accesso in quanto adottati dopo permanenza o transito nell'ex Brefotroffio ed IAI - se consentito dalla vigente normativa sulle adozioni - ottengono agevolmente la consultazione ed il rilascio di copia degli atti di loro interesse ai fini della ricerca delle proprie origini e di notizie relative alla prima infanzia trascorsa nella struttura; analogamente, gli studiosi ed i cultori della materia storico-documentaristica ed antropologica vengono ammessi a consultazione dei volumi, previo accordo con i responsabili del servizio stesso ed ove non vi siano esigenze di tutela della privacy.</p> |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | <p>Indicatore di efficacia: n° istanze di accesso presentate/n° richieste accolte</p> <p>Indicatore della continuità: Il servizio è garantito senza soluzione di continuità durante tutti i giorni lavorativi.</p> <p>Indicatore della tempestività: n° giorni intercorrenti tra l'istanza e l'invio di copia atti all'URP</p> |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | <p>Efficacia: 100%; Continuità: servizio garantito tutti i giorni lavorativi; Tempestività: entro i termini procedurali.</p> |

Direzione:

10ª Direzione - Politiche sociali e del lavoro

Servizio:

Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Il servizio di Assistenza igienico-personale (AIP) viene affidato mediante appalto pubblico a Cooperative sociali che avvalendosi di operatori socio-assistenziali qualificati (OSA) provvedono alle necessità igienico-sanitarie ed all'aiuto durante i pasti degli studenti con gravi disabilità. Tale servizio viene fornito durante l'orario delle lezioni ma anche per altre attività che si svolgono al di fuori dell'orario e della sede della Scuola, purchè da quest'ultima organizzate.

Le istanze di assistenza, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate dalla famiglia dello studente disabile alla Scuola che le inoltra al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario ed alla certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti la gravità dell'handicap (art.3 c. 3 della L.104/92) e la relativa diagnosi funzionale.

Il servizio AIP è finanziato con risorse di Bilancio dell'Ente e solo in minima parte con trasferimenti regionali.

Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.

Il servizio AIP è totalmente gratuito.

Fonti normative

L. 104/92 ; D.Lgs n. 112/98 ; Circolari regionali (n. 16/ 2002; n. 15/2003; n. 3/2005);

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene CALABRO' (Resp. Servizio Politiche Sociali)
Sig.ra Giuseppa COCIVERA (Resp. Ufficio "Assistenza e tutela istituzionale")
Dott.ssa Loreta CITRARO (Resp.Uff. Associaz.Volontar. e servizi sovracomunali);

Dimensioni della qualità

Accessibilità: L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze di assistenza, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate alle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti la gravità dell'handicap (art.3 c. 3 della L.104/92) e la relativa diagnosi funzionale.

Tempestività: Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la Cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente ed alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato.

Trasparenza: Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall'Ente.

Efficacia: L'erogazione del servizio AIP consente agli studenti con gravi disabilità di essere adeguatamente assistiti durante la frequenza della Scuola superiore e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Continuità: Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purchè organizzate da quest'ultima.

Elasticità: Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità: Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purchè pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza: L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia: Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza speciale cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Indicatore dell'Efficacia: n.° istanze presentate / n.° richieste accolte
Indicatore della Tempestività: n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio

Indicatore della Trasparenza: n.° comunicati, avvisi, incontri informativi
Indicatore dell'Elasticità: n.° richieste aggiuntive / n.° richieste aggiuntive accolte

Indicatore della Flessibilità n.° richieste non routinarie (eventi, gite, stages..)/ n.° richieste n.r. accolte

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Efficacia: 100%; Tempestività: 2 gg. lavorativi; Trasparenza: almeno n.5/anno; Elasticità : 100%

| | |
|----------------------------------|---|
| Direzione | 10^a Direzione - Politiche sociali e del lavoro |
| Servizio: | Servizio Politiche Sociali |
| Servizio erogato | <p>Il servizio di assistenza (indiretta) mediante ricovero a convitto o a semiconvitto viene fornito presso Istituti specializzati per ciechi o per sordi scelti dalle famiglie degli utenti, sia nell'ambito della Regione Siciliana che in altre Regioni d'Italia.</p> <p>Le istanze di accesso al servizio, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono inoltrate entro il 30 giugno di ciascun anno per l'A/S successivo alla X Direzione Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate dai documenti di rito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica attestante l'handicap di cui lo studente è portatore; - stato di famiglia; - certificazione ISEE riferita al reddito del precedente Anno; - dichiarazione di disponibilità fornita dall'Istituto specializzato prescelto da cui risulti l'iscrizione dell'alunno per il nuovo A/S. <p>Il servizio è finanziato con risorse di Bilancio dell'Ente, solo in parte derivanti da trasferimenti regionali.</p> <p>Gli uffici competenti effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17;</p> <p>la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.</p> <p>Il servizio è totalmente gratuito per gli assistiti in condizioni di disagio economico (limite € 10.632, 94 ISEE / redditi anno precedente); mentre si prevede la compartecipazione al costo del servizio per redditi superiori</p> |
| Fonti normative | L.R. n. 33/91 art. 12 ; Regolamento approvato con Deliberazione n. 86 del 23.5.1997 |
| Responsabili del servizio | <p>Dott.ssa Irene CALABRO' (Resp. Servizio Politiche Sociali)</p> <p>Sig.ra Giuseppa COCIVERA (Resp. Ufficio "Assistenza e tutela istituzionale)</p> <p>Dott.ssa Loreta CITRARO (Resp.Uff. Associaz.Volontar. e servizi sovracomunali);</p> |

Dimensioni della qualità

Accessibilità: L'accesso è garantito ai soggetti con disabilità sensoriali (ciechi e/o sordi) per la frequenza delle Scuole di ogni ordine e grado (dalla Scuola materna alle Superiori) inclusi corsi professionali od Universitari. Le istanze, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne) unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, vengono presentate - entro il 30 giugno di ciascun anno per il successivo A/S - al Servizio Politiche Sociali, corredate dalla prescritta documentazione.

Tempestività: Le istanze vengono esitate celermente e, comunque, non oltre i 30 gg. dalla richiesta, mediante comunicazione di autorizzazione o diniego che viene inoltrata alla famiglia e, per conoscenza, all'Istituto prescelto.

Trasparenza: Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (enti di categoria: ENS, UIC); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente.

Efficacia: Gli studenti con disabilità sensoriali della vista e/o dell'udito possono fruire dell'assistenza didattica e dei servizi specialistici offerti dall'Istituto prescelto e pertanto viene assicurato loro il diritto allo studio ed all'integrazione sociale anche nella prospettiva del futuro inserimento nel mondo del lavoro.

Continuità: Il servizio di assistenza a convitto o semiconvitto presso l'Istituto specializzato prescelto dalla famiglia ha durata per l'intero Anno Scolastico, con eventuale permanenza anche durante i periodi di interruzione per festività, ove la famiglia non abbia la possibilità di fare rientrare a casa il ragazzo.

Elasticità: Il servizio, ferma restando la disponibilità delle risorse assegnate, si adegua alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità: Eventuali variazioni delle richieste dell'utenza vengono affrontate ed esaudite senza particolari problemi.

Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza: L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia: Il servizio tiene in debito conto le esigenze dell'utenza speciale cui è destinato ed instaura rapporti costanti con l'equipe dell'istituto e con i servizi ASP per l'applicazione del PEI. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate / n.° richieste accolte
Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Efficacia: 100%; Tempestività: nei tempi procedurali;

| | | | |
|----------------------------------|---|--|--|
| Direzione | | 10^a Direzione - Politiche sociali e del lavoro | |
| Servizio: | | Servizio Politiche Sociali | |
| Servizio erogato | | <p>Il servizio di assistenza mediante concessione di un sussidio cd. omofamiliare annuale è rivolto ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti in un Ruolo Unico ad esaurimento.</p> <p>Le istanze per l'erogazione del sussidio annuo (€ 619,87), compilate su apposito modulo sottoscritto dall'interessato (o dal tutore o curatore) vengono inoltrate entro il 30 novembre di ciascun anno alla X Direzione - Servizio Politiche Sociali, unitamente a copia del documento d'identità del firmatario ed ai documenti di rito: documentazione sanitaria aggiornata, rilasciata da struttura pubblica; autocertificazione di residenza e stato famiglia; viene poi acquisita d'ufficio presso l'Ufficio Anagrafe del Comune di residenza la certificazione dell'esistenza in vita del soggetto.</p> <p>Il servizio è finanziato con risorse di Bilancio dell'Ente.</p> <p>Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile anche sul sito web dell'Ente, viene comunque inviata al domicilio degli interessati.</p> | |
| Fonti normative | | art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati - Deliberazione n. 783/G.P./ 1984 | |
| Responsabili del servizio | | Dott.ssa Irene CALABRO' (Resp. Servizio Politiche Sociali) Sig.ra Giuseppa COCIVERA (Resp. Ufficio "Assistenza e tutela istituzionale") Dott.ssa Loreta CITRARO (Resp.Uff. Associaz.Volontar. e servizi sovracomunali); | |
| Standard di qualità | Dimensioni della qualità | <p>Accessibilità: L'accesso è garantito ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti nell'apposito Ruolo Unico ad esaurimento.</p> <p>Tempestività: Le istanze vengono avviate all'istruttoria ed esitate entro 60 gg. previa acquisizione dall'uff. Anagrafe del Comune di residenza della certificazione di esistenza in vita del soggetto.</p> <p>Il provvedimento di liquidazione e pagamento del contributo annuale ai soggetti iscritti a ruolo viene esitato entro i successivi 30 gg.</p> <p>Trasparenza: Le informazioni sull'accesso al contributo redatte in modo semplice e chiaro vengono inviate direttamente al domicilio degli interessati .</p> | |
| | | <p>Efficacia: L'erogazione del sussidio cd. omofamiliare annuale è riservato ai soggetti dimessi dall' Ospedale Psichiatrico provinciale (ex art. 66 c.2 del Regio Decreto n.615/1909 di attuazione della Legge n.36/1904 sui manicomi e sugli alienati) inseriti in un Ruolo Unico ad esaurimento istituito dalla Provincia (in riferimento alle competenze del tempo sui servizi di salute mentale e sull'Ospedale Psichiatrico provinciale Mandatari di Messina) allo scopo di fornire un pur modesto supporto economico per le necessità dell'ex ricoverato e della famiglia in seno alla quale aveva fatto ritorno dopo tanti anni di istituzionalizzazione coatta. .</p> | |
| | Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità | <p>Indicatore dell'Efficacia n.° istanze presentate / n.° richieste accolte</p> <p>Indicatore della Tempestività n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e la concessione del sussidio</p> <p>Indicatore della Trasparenza n.° comunicazioni inviate direttamente all'utenza</p> | |
| | Valori standard definiti per ciascun indicatore | Efficacia: 100%; Tempestività: entro 60gg.; Trasparenza: almeno n.1 comunicazione/anno. | |

Direzione

Servizio:

10^a Direzione - Politiche sociali e del lavoro

Servizio Politiche Sociali

Servizio erogato

Il servizio di Trasporto (T) viene affidato mediante appalto pubblico a Cooperative sociali che avvalendosi di mezzi anche con speciali attrezzature e di personale idoneo (autisti ed accompagnatori) provvedono al trasporto Casa/Scuola/Casa degli studenti disabili. Tale servizio viene fornito sia per la frequenza routinaria delle lezioni ma anche per altre attività che si svolgono al di fuori dell'orario e della sede della Scuola, purchè da questa organizzate.

Le istanze di Trasporto, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate alla Scuola frequentata dal disabile che le inoltra al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica attestante l'handicap di cui lo studente è portatore..

Il servizio Trasporto è finanziato esclusivamente con risorse di Bilancio dell'Ente .

Gli uffici interessati effettuano il seguente orario: dal lun al ven ore 8:30/ 12:30 e mar e gio anche dalle 15 alle 17; la modulistica, disponibile sul sito web dell'Ente, viene comunque fornita alle famiglie tramite le Scuole al momento dell'iscrizione.

Il servizio è totalmente gratuito.

Fonti normative

L. 104/'92 ; D.Lgs n. 112/'98 ; Circolari regionali (n. 16/ 2002; n. 15/2003; n. 3/2005);

Responsabili del servizio

Dott.ssa Irene CALABRO' (Resp. Servizio Politiche Sociali)
Sig.ra Giuseppa COCIVERA (Resp. Ufficio "Assistenza e tutela istituzionale")
Dott.ssa Loreta CITRARO (Resp.Uff. Associaz.Volontar. e servizi sovracomunali);

Dimensioni della qualità

Accessibilità: L'accesso è garantito a tutti gli studenti con gravi disabilità che frequentano le Scuole Superiori, Statali o Paritarie, ricadenti nel territorio della provincia di Messina. Le istanze di Trasporto con o senza accompagnatore, compilate su apposito modulo sottoscritto da uno dei genitori (o chi ne fa le veci o dallo stesso alunno, se maggiorenne), vengono presentate alle Scuole che le inoltrano, anche via mail, al Servizio Politiche Sociali unitamente a copia del documento d'identità del firmatario, corredate da certificazione sanitaria rilasciata da struttura pubblica da cui risulti l'handicap e la relativa diagnosi funzionale.

Tempestività: Le istanze, corredate della prescritta documentazione, vengono esitate immediatamente o, al più tardi entro il giorno successivo alla richiesta, mediante mail di autorizzazione alla ditta affidataria a prendere in carico l'alunno/a disabile; la Cooperativa provvede immediatamente o al massimo entro due giorni lavorativi decorrenti dalla comunicazione e dà riscontro via mail all'Ente ed alla Scuola dell'avvenuta presa in carico del disabile da parte del proprio personale qualificato.

Trasparenza: Le informazioni sul servizio vengono diffuse in modo semplice e chiaro, tramite le Scuole, alle famiglie degli studenti disabili ma anche mediante gli stakeholders (associazioni sindacali ed enti di categoria); mediante il sito web ed i comunicati stampa diramati dal Servizio Comunicazione Istituzionale dell'Ente ma anche attraverso periodici incontri del Tavolo Tecnico per il monitoraggio dei servizi AIPT istituito dall'Ente.

Efficacia: L'erogazione del servizio Trasporto consente agli studenti disabili di essere trasportati, con o senza accompagnatore, su mezzo idoneo anche dotato di speciali attrezzature, per recarsi a Scuola da Casa e viceversa e quindi di vedere rispettato il loro diritto allo studio ed all'integrazione.

Continuità: Il servizio viene erogato per l'intera durata dell'Anno Scolastico, tenendo conto sia dell'articolazione delle attività didattiche che di altre eventuali attività fuori dall'orario e/o dalla sede della Scuola, purché organizzate da quest'ultima.

Elasticità: Il servizio è in grado di fare fronte senza difficoltà sia alle richieste di nuovi inserimenti di studenti disabili o anche a spostamenti di sede scolastica di alunni disabili già in assistenza.

Flessibilità: Eventuali richieste, diverse da quelle routinarie, di assistenza igienico personale per gli studenti disabili (ad esempio, in occasione di gite, spettacoli od eventi culturali e sportivi, od attività didattiche al di fuori dall'orario di lezione) vengono esaudite senza difficoltà, purché pervengano tempestivamente tramite la Scuola interessata.

Equità: Il servizio viene erogato agli aventi diritto ai sensi di legge, senza discriminazioni di sorta.

Efficienza: L'attuale impostazione degli appalti pubblici (anche se da rivedere per alcuni aspetti non pienamente soddisfacenti) e l'articolazione del territorio provinciale in zone omogenee, per distribuzione dei plessi scolastici e per tempi di percorrenza del sistema viario, ha consentito di ottimizzare in maniera considerevole le carenti risorse finanziarie a disposizione.

Empatia: Il servizio, nei limiti definiti dalla partecipazione degli studenti disabili alle attività scolastiche ed extrascolastiche tiene conto delle esigenze dell'utenza speciale cui si rivolge per cui vi sono continui interscambi e con i docenti referenti per l'handicap e con

le famiglie e gli operatori addetti all'assistenza. L'apporto del Servizio Sociale professionale dell'Ente costituisce peraltro valore aggiunto alla gestione del servizio stesso.

Indicatori associati a ciascuna dimensione della qualità

| | |
|-------------------------------|--|
| Indicatore dell'Efficacia | n.° istanze presentate / n.° richieste accolte |
| Indicatore della Tempestività | n.° giorni intercorrenti tra la richiesta e l'ammissione al servizio |
| Indicatore della Trasparenza | n.° comunicati, avvisi, incontri informativi |
| Indicatore dell'Elasticità | n.° richieste aggiuntive / n.° richieste aggiuntive accolte |
| Indicatore della Flessibilità | n.° richieste non routinarie (eventi, gite, stages..) / n.° richieste n.r. accolte |

Valori standard definiti per ciascun indicatore

Efficacia: 100%; Tempestività: 2 gg. lavorativi; Trasparenza: almeno n.5/anno; Elasticità : 100%