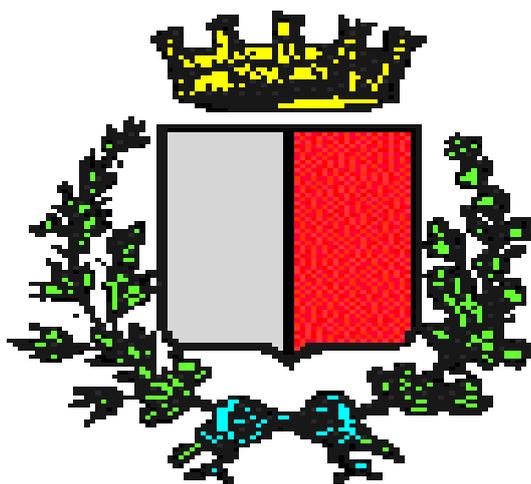


COMUNE DI BARI



Carta dei Servizi e Standard di qualità

aggiornamento settembre 2023

A cura del Settore Servizi Sociali della Ripartizione Servizi alla Persona

SOMMARIO	2
INTRODUZIONE	3
1. QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO.....	4
2. ITER PROCEDIMENTALE	5
3. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDERS	6
4.RISULTANZE	7
5. ELENCO SINTETICO SERVIZI EROGATI	8
6. SCHEDE SERVIZI CHE VENGONO AGGIORNATE RISPETTO ALLA CARTA DEI SERVIZI REDATTA NEL 2017.....	14
7. SCHEDE SERVIZI DI NUOVA ISTITUZIONE.....	14
8. SHEDA QUALITA' DEI SERVIZI.....	21

Introduzione

Lo scopo della Carta dei servizi è quello di migliorare il rapporto con l'utenza, creando nuovi canali e modalità di comunicazione.

La Carta dei servizi deve, quindi, intendersi quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento del cittadino e specchio di una Amministrazione che, nell'erogazione dei vari servizi, conformi la propria attività al rispetto dei principi fondamentali di uguaglianza e imparzialità, partecipazione e trasparenza, efficacia ed efficienza.

Inoltre la determinazione degli standard di qualità dei servizi pubblici erogati dalle pubbliche amministrazioni assolve a una pluralità di funzioni, prima fra tutte assicurare il controllo sui risultati dell'operato pubblico e, conseguentemente, l'attivazione di rimedi specifici in caso di mancato rispetto dei relativi standard qualitativi. Tale attività richiede un aggiornamento periodico, che consenta di ottemperare all'esigenza, stabilita normativamente e sempre più sentita dall'opinione pubblica, di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti al cittadino.

A tal fine, l'attività di aggiornamento e le relative risultanze esposte nei paragrafi che seguono, confluiscono nelle sole relative schede che, rispetto alla Carta dei Servizi già pubblicata sul sito web del Comune di Bari, presentano nuove situazioni o che fanno riferimento a nuovi servizi, per le restanti schede si rimanda alla già citata Carta dei Servizi di cui nella presente si riporta un **ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI CHE SI CONTINUANO AD EROGARE.**

Contestualmente vengono aggiornati gli standard di qualità relativi a tutti i servizi erogati e ricompresi in una apposita tabella.

1. Quadro normativo di riferimento

In base all'art. 11, co. 1, del d.lgs. 286/1999, i servizi pubblici nazionali e locali devono essere erogati con modalità volte a promuovere il miglioramento della qualità e ad assicurare 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.

In conformità con quanto previsto dal Legislatore nazionale, la Commissione indipendente per la

valutazione, la trasparenza e l'integrità delle amministrazioni pubbliche (CIVIT) – ora Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) – è più volte intervenuta per fornire indicazioni e chiarimenti in merito agli adempimenti previsti in materia. Con Delibera n. 88/2010, recante *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità (articolo 1, comma 1, del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198)”*, la CIVIT ha previsto la revisione annuale degli standard dei servizi sulla scorta del monitoraggio dei risultati ottenuti dall'erogazione dei servizi medesimi. Con Delibera n. 3/2012, recante *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*, la CIVIT ha ribadito la necessità dell'aggiornamento annuale degli standard di qualità dei servizi, anche in considerazione del fatto che il raggiungimento di tali standard contribuisce alla determinazione del livello complessivo di *performance* dell'amministrazione.

L'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità devono confluire nella Carta dei servizi di ciascuna Amministrazione in una logica orientata al miglioramento continuo dei servizi erogati a beneficio dei cittadini/utenti.

Per consentire l'effettivo esercizio dei diritti da parte dei cittadini, così come statuito dall'art. 11 del d.lgs. 286/1999, l'art. 32 del d.lgs. 33/2013 ha posto in capo alle pubbliche amministrazioni l'obbligo di pubblicare il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici, obbligo ribadito dall'ANAC nella Delibera n. 1310/2016 concernente *“Prime linee guida recanti indicazioni sull'attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016”*.

2. Iter procedimentale

Preso atto della necessità di aggiornare Carta dei servizi della Ripartizione Servizi alla Persona è stato avviato il processo diretto all'aggiornamento dell'elenco dei servizi e dei relativi standard di qualità erogati dalla Ripartizione Servizi alla Persona.

A tal fine il Direttore dei Servizi Sociali della Ripartizione Servizi alla Persona ha predisposto una prima bozza del documento di aggiornamento contenente anche le informazioni necessarie al corretto adempimento degli obblighi normativi relativi agli standard di qualità dei servizi, sottoponendola, per opportuna condivisione e al fine di acquisire eventuali integrazioni e modificazioni, alle PoEQ e all'OIV. In particolare, la scheda che contiene le informazioni necessarie al corretto adempimento circa gli standard di qualità dei servizi, evidenzia le “*dimensioni*” della qualità, principalmente individuate in accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

Va detto che il lavoro di definizione degli standard qualitativi rappresenta un *work in progress*, tanto ciò vero che gli standard saranno oggetto di monitoraggio in modo tale da garantire costanti azioni di miglioramento per aumentare il livello di qualità dei medesimi. Altresì, l'elenco sintetico dei servizi e le nuove schede vanno considerate come un documento dinamico e, pertanto, si potrà prevedere l'erogazione di nuovi servizi all'utenza o, viceversa, la cessazione di altri.

Successivamente sono stati elaborati i riscontri ricevuti e si è proceduto alla versione definitiva del presente documento.

3. Coinvolgimento degli *stakeholder*

Al fine di garantire il massimo livello di raccordo tra le scelte e i bisogni dell'utenza, in occasione del monitoraggio degli standard di qualità corrispondenti ai servizi erogati, sarà prevista un'apposita consultazione nell'ambito della quale gli *stakeholder*, previa visione del documento pubblicato sul sito web del Comune, potranno fornire eventuali indicazioni in merito alle effettive esigenze da soddisfare. Gli esiti della consultazione saranno, poi, previa opportuna valutazione, considerati ai fini dell'aggiornamento della Carta dei servizi.

4. Risultanze

Rispetto alla Carta dei Servizi pubblicata nell'apposita area tematica del sito Web del Comune, nel presente documento viene riportato l'elenco sintetico dei servizi erogati per ciascun Centro di Responsabilità;

Conseguentemente, per il 2023, sono stati complessivamente individuati n. 1 servizio da aggiornare e 10 nuovi servizi di cui si sono predisposte le relative schede dove sono riportati:

- **la denominazione del servizio;**
- **le principali caratteristiche del servizio;**
- **la modalità di erogazione**
- **la tipologia di utenza;**

Relativamente alla Qualità dei servizi è stata elaborata la scheda relative a:

- **dimensioni;**
- **sottodimensioni;**
- **indicatore;**
- **formula indicatore;**
- **valore programmato;**

5. ELENCO SINTETICO SERVIZI EROGATI

ELENCO SINTETICO DEI SERVIZI EROGATI		
SERVIZIO EROGATO	CENTRO DI RESPONSABILITA'	TIPOLOGIA DI UTENZA
SEGRETERIATO SOCIALE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	CITTADINI ITALIANI E STRANIERI, RESIDENTI E NON RESIDENTI PRESENTI NELLA CITTÀ DI BARI.
PORTA UNICA DI ACCESSO	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	PERSONE CON PROBLEMI SOCIO-SANITARI COMPLESSI
U.V.M. UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	EQUIPE PROFESSIONALE CON COMPETENZE MULTIDISCIPLINARI	DIPENDENZE, DISABILITÀ, MINORI, SALUTE MENTALE, ADULTI E ANZIANI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) DISABILI E ANZIANI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	DISABILI E ANZIANI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ADI) DISABILI E ANZIANI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	DISABILI E ANZIANI
SERVIZIO AFFIDO ANZIANI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	ANZIANI
INSERIMENTO IN CENTRO SOCIALE POLIVALENTE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	ANZIANI
INSERIMENTO IN STRUTTURE RESIDENZIALI (CASA DI RIPOSO)	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	ANZIANI
RESIDENZA	PoEQ ATTUAZIONE	ANZIANI

SOCIOSANITARIA ASSISTENZIALE (RSSA) E RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)	POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	
PRONTO INTERVENTO SOCIALE (PIS)	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	DISABILITÀ, MINORI, ADULTI E ANZIANI
CENTRO DI ACCOGLIENZA NOTTURNA PER PERSONE SENZA DIMORA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	PERSONE SENZA DIMORA
ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ'	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	ADULTI IN DIFFICOLTÀ'
CENTRO DI ACCOGLIENZA DIURNA PER PERSONE ADULTE IN DIFFICOLTÀ'	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	ADULTI IN DIFFICOLTÀ'
CASE DI COMUNITÀ	PoEQ ATTUAZIONE PON METRO SERVIZI A BASSA SOGLIA DOMICILIARI, A CICLO DIURNO E DI PRIMA ACCOGLIENZA	NUCLEI FAMILIARI O INDIVIDUI SINGOLI IN CONDIZIONE DI POVERTÀ ESTREMA O IN GRAVE DIFFICOLTÀ SOCIO ECONOMICA, ITALIANE O STRANIERE COMPRESI COMUNITARI ED EXTRACOMUNITARI CON REGOLARE PERMESSO DI SOGGIORNO
UNITÀ DI STRADA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	PERSONE IN CONDIZIONI DI DISAGIO (SENZA FISSA DIMORA, ANZIANI SOLI, DONNE VITTIME DI TRATTA, MIGRANTI, ADULTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO, ECC.) ANCHE IN
SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI "A CHIAMATA"	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	CITTADINI DISABILI PSICHICI, FISICI E NON VEDENTI, RESIDENTI NEL COMUNE DI BARI
SERVIZIO DI TRASPORTO TAXI VERSO "SEDI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER	CITTADINI DISABILI PSICHICI, FISICI E NON

PRESTABILITE"	LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	VEDENTI, DI ETÀ COMPRESA TRA I 14 E I 65 ANNI E RESIDENTI NEL COMUNE DI BARI
SERVIZIO DI TRASPORTO VERSO STRUTTURE SOCIO-RIABILITATIVE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	CITTADINI DIVERSAMENTE ABILI RESIDENTI NEL COMUNE DI BARI, COMPRESI GLI STRANIERI
INSERIMENTO NEI CENTRI DIURNI SOCIO-EDUCATIVI RIABILITATIVI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	PERSONE DIVERSAMENTE ABILE
INSERIMENTO IN CENTRO DIURNO INTEGRATO PER IL SUPPORTO COGNITIVO E COMPORTAMENTALE DI SOGGETTI AFFETTI DA DEMENZA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	SOGGETTI AFFETTI DA DEMENZA
AFFIDO ADULTI IN DIFFICOLTÀ	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	PERSONE IN DIFFICOLTÀ O PRIVE DI ASSISTENZA, CHE NON POSSONO ESSERE ADEGUATAMENTE ASSISTITE DALLA FAMIGLIA DI APPARTENENZA
INSERIMENTO NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI "CASA PER LA VITA" PER PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICOSOCIALI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	PERSONE CON PROBLEMATICHE PSICOSOCIALI
CONTRIBUTO ECONOMICO PER L'ELIMINAZIONE DI BARRIERE ARCHITETTONICHE NEGLI EDIFICI PRIVATI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	DISABILI
ISTITUZIONE SPORTELLI DI SEGRETARIATO SOCIALE SULLA "DISABILITÀ"	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	DISABILI
AFFIDO FAMILIARE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	MINORE, CHE DEVE ESSERE ALLONTANATO DALLA PROPRIA FAMIGLIA

		A CAUSA DI DIFFICOLTÀ TEMPORANEE, VIENE ACCOLTO DA UN ALTRO NUCLEO FAMILIARE (PREFERIBILMENTE CON FIGLI), O DA UNA PERSONA SINGOLA, IDONEI AD OFFRIRE ADEGUATE RISPOSTE ALLE SUE NECESSITÀ DI EDUCAZIONE, ISTRUZIONE, ACCUDIMENTO E TUTELA
SERVIZIO DI EDUCATIVA DOMICILIARE INTEGRATA “SEMI”	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI PER LA NON AUTOSUFFICIENZA E SERVIZI SOCIO-SANITARI	MINORI DIVERSAMENTE ABILI (DI ETÀ COMPRESA TRA 0 E 18 ANNI)
CENTRI SERVIZI INTEGRATI PER LE FAMIGLIE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	NUCLEO FAMILIAREM E OGNI SINGOLO COMPONENTE NELLA FASE DEL CICLO VITAE.
SERVIZIO EDUCATIVO DOMICILIARE (HOME MAKER)	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	MINORI
INSERIMENTO IN CENTRI SOCIO EDUCATIVI DIURNI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	BAMBINI E RAGAZZI
CENTRO ANTIVIOLENZA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	DONNE VITTIME DI VIOLENZA FISICA, PSICOLOGICA, ECONOMICA, SESSUALE E MINORI VITTIME DI VIOLENZA ASSISTITA, MALTRATTAMENTI ED ABUSI
CENTRO LUDICO DI PRIMA INFANZIA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	BAMBINI DI ETÀ COMPRESA TRA I 3 E I 36 MESI, ANCHE DIVERSAMENTE ABILI
BIBLIOTECA DEI RAGAZZI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	BAMBINI/E, RAGAZZI/E E FAMIGLIE
CENTRO POLIFUNZIONALE PER PRIMA INFANZIA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI	FAMIGLIE PIÙ FRAGILI, ITALIANE E MIGRANTI,

“CASA DEI BAMBINI E DELLE BAMBINE”	MINORI E FAMIGLIE	CON FIGLI MINORI
CONTRIBUTO ECONOMICO PER IL SOSTEGNO DEI MINORI (DESTITUZIONALIZZAZIONE –MINIMO VITALE)	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	NUCLEI FAMILIARI IN STATO DI DISAGIO
SUSSIDI A FIGLI RICONOSCIUTI DALLA SOLA MADRE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI MINORI E FAMIGLIE	MINORI RICONOSCIUTI DALLA SOLA MADRE
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI (MSNA)	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	MINORE STRANIERO NON ACCOMPAGNATO, NON AVENTE CITTADINANZA ITALIANA O DELL'UE
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA PER DONNE GESTANTI CON FIGLI A CARICO	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	DONNE STRANIERE GESTANTI E/O CON FIGLI A CARICO, ANCHE RICHIEDENTI PROTEZIONE INTERNAZIONALE
AFFIDO MINORI STRANIERI NON RESIDENTI / IMMIGRATI	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	MINORE, CHE DEVE ESSERE ALLONTANATO DALLA PROPRIA FAMIGLIA
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE TEMPORANEA	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	PERSONE IMMIGRATE REGOLARMENTE PRESENTI SUL TERRITORIO COMUNALE
CENTRO DI PROMIZIONE E CONFRONTO INTERCULTURALE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	CITTADINI ITALIANI E STRANIERI
SPORTELLO PER L'INTEGRAZIONE SOCIO-SANITARIA E CULTURALE PER PERSONE IMMIGRATE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	IL SERVIZIO DI INFORMAZIONE È RIVOLTO A TUTTI I CITTADINI. LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E LA PERSA IN CARICO È RISERVATA GLI IMMIGRATI PRESENTI SUL TERRITORIO COMUNALE, ANCHE NON RESIDENTI ,CHE NECESSITINO DI ASSISTENZA, CON PARTICOLARE

		RIFERIMENTO ALLE PERSONE VULNERABILI (PERSONE CON DISAGIO PSICO-FISICO, DONNE CON FIGLI MINORI, VITTIME DI TRATTA, RICHIEDENTI E TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE)
AREA LABORATORIALE E PRE PROFESSIONALIZZANTE	PoEQ ATTUAZIONE POLITICHE SOCIALI POVERTÀ E IMMIGRAZIONI	ITALIANI E MIGRANTI PRESENTI SUL TERRITORIO COMUNALE

6. SCHEDE AGGIORNATE

Scheda 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Affidamento familiare minori
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	L'affido familiare è il servizio attraverso il quale un minore, che deve essere allontanato dalla propria famiglia a causa di difficoltà temporanee, viene accolto da un altro nucleo familiare (preferibilmente con figli), o da una persona singola, idonei ad offrire adeguate risposte alle sue necessità di educazione, istruzione, accudimento e tutela. L'affidamento familiare fornisce aiuto e sostegno al minore ed alla sua famiglia di origine, al fine di favorire la deistituzionalizzazione ed evitare l'inserimento dei minori in strutture residenziali.
MODALITA' DI EROGAZIONE	I cittadini, residenti, disponibili all'accoglienza di minori potranno inoltrare domanda per l'accesso al servizio presentando il Modulo di iscrizione (Albo famiglie/singoli affidatari) allo sportello del Segretariato Sociale, previo appuntamento telefonico.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Minori di età compresa tra gli 0 e 18 anni appartenenti a nuclei familiari in situazioni di disagio e difficoltà temporanea.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/affido-minori

7. SCHEDE NUOVI SERVIZI

Scheda 1

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	SOSTEGNO ECONOMICO PER LA MOBILITA', IL BENESSERE E L'INCLUSIONE SOCIALE DI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>La misura "Sostegno economico per la mobilità" prevede interventi a sostegno della mobilità di persone diversamente abili, o anziani, in situazioni di particolare necessità, con ridotta capacità motoria, che non trovano risposta ai loro impedimenti nei tradizionali mezzi di trasporto pubblico o nella rete familiare, con conseguente rischio di esclusione ed isolamento dal contesto sociale.</p> <p>Il contributo economico è destinato ai beneficiari della graduatoria dei soggetti diversamente abili per il trasporto "a chiamata verso sedi non prestabilite" e/o per il trasporto "a chiamata verso sedi prestabilite"</p> <p>Trasporto "a chiamata verso sedi non prestabilite" Prevede l'accompagnamento giornaliero verso qualsiasi destinazione prescelta nell'ambito del territorio cittadino, frazioni comprese.</p> <p>Trasporto "a chiamata verso sedi prestabilite" Prevede l'accompagnamento dal proprio domicilio ai seguenti luoghi: posto di lavoro; centro socio-culturale e/o ricreativo; centro di riabilitazione fisica e/o di fisioterapia (non rientrante nel trasporto socio riabilitativo organizzato dalla Asl, per cui il Comune concorre nella</p>

	misura del 60%, né in quello verso strutture sociali e socio riabilitative finanziate dalla misura regionale “Buoni servizio in favore di disabili ed anziani non autosufficienti”); Università degli Studi di Bari.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Per i soggetti diversamente abili utilmente collocati nelle graduatorie del trasporto sociale, sono previste le seguenti due opzioni: <ul style="list-style-type: none"> • erogazione di un contributo economico che sarà versato direttamente sul conto corrente degli utenti utilmente collocati in graduatoria, così come stabilito dalla D.G.C. 980 del 15/12/2022; • attraverso la fornitura di vouchers prepagati del servizio pubblico taxi di piazza da erogare ai soggetti utilmente collocati in graduatoria.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Cittadini disabili psichici, fisici e non vedenti, residenti nel Comune di Bari, in possesso di: invalidità totale del 100% con difficoltà motorie; invalidità totale con diritto di indennità di accompagnamento; cecità assoluta o parziale con residuo visivo non superiore ad 1/20 o l'ipovedenza grave come previsto dagli artt. 2,3 e 4 della Legge 138/2001.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/diversamente-abili-sostegno-economico-per-la-mobilita-il-benessere-e-l-inclusione-sociale-di-soggetti-diversamente-abili

Scheda 2

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Affido adulti in difficoltà e anziani (Saves)
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il servizio di accompagnamento sociale ed educativo per vulnerabili attraverso forme di affido - Saves, costituisce un servizio, alternativo alla istituzionalizzazione, attraverso il quale persone in difficoltà o prive di assistenza - che non possono essere adeguatamente assistite dalla famiglia di appartenenza - sono affidate ad un nucleo familiare o ad una persona singola che gli assicurano il mantenimento e le cure ordinarie necessarie in un contesto relazionale familiare. Il servizio - regolamentato dalla D.G.C. n. 347 del 27.05.2022 - è finalizzato a soddisfare le esigenze fondamentali delle persone vulnerabili, favorendone la permanenza in un ambiente affettivamente idoneo, attraverso la disponibilità e la collaborazione di famiglie e /o singoli che accettino di assumerne il relativo impegno.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Il cittadino diversamente abile o suo rappresentante legale (tutore, amministratore di sostegno, ecc...) può presentare l'istanza per l'accesso al servizio recandosi, previo appuntamento telefonico, presso lo sportello del Segretariato Sociale di appartenenza In alternativa, ai sensi dell'art. 14 del disciplinare, l'accesso al servizio da parte del potenziale soggetto affidato può avvenire anche su espressa proposta motivata dell'Assistente Sociale e/o di un Servizio specialistico.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Il servizio è rivolto alle persone disabili adulte, sia autosufficienti o parzialmente autosufficienti, eventualmente in condizioni di disagio psico-sociale, che vivano in un contesto familiare inidoneo a fornire adeguata assistenza e supporto ai bisogni espressi dallo stesso.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/diversamente-abili-servizio-di-accompagnamento-sociale-ed-educativo-per-vulnerabili-attraverso-forme-di-

SERVIZIO	affido-saves-
----------	-------------------------------

Scheda 3

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Progetto "SCIAM!" - Spazio Comune Invecchiamento Attivo Multidimensionale
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il progetto prevede percorsi di prevenzione e contrasto alle povertà socio-sanitarie e accesso alle cure attraverso giornate di sensibilizzazione e visite specialistiche gratuite.
MODALITA' DI EROGAZIONE	La persona interessata può richiedere informazioni contattando il numero di telefono unico del Welfare 080.5777777 oppure il numero del Municipio di riferimento In alternativa è possibile contattare direttamente il Servizio: <ul style="list-style-type: none"> •al numero 080 5796473 •scrivendo una email all'indirizzo progettosciam@gmail.com •recandosi presso la sede della Coop. Aliante in Via Calefati 245, Bari.
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Cittadini anziani italiani e stranieri, della città di Bari, che abbiano compiuto i 65 anni d'età.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/anziani-progetto-sciam-spazio-comune-invecchiamento-attivo-multidimensionale-emporio-sociale-e-servizio-di-prevenzione-sociosanitaria-per-la-terza-eta

Scheda 4

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Accoglienza in SAI per adulti
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	Il servizio SAI (servizio accoglienza ed integrazione) è un servizio di seconda accoglienza finanziato dal Ministero dell'Interno volto a consentire l'accoglienza e l'integrazione socio culturale di migranti adulti o nuclei familiari richiedenti o titolari di protezione internazionale e umanitaria oppure di protezione speciale. Il SAI del Comune di Bari fa parte di una rete SAI nazionale e gli inserimenti, previa segnalazione del territorio, sono coordinati dal Servizio Centrale in relazione alla disponibilità di posti nei singoli progetti territoriali.
MODALITA' DI EROGAZIONE	Per ricevere informazioni, la persona interessata può contattare lo sportello di Segretariato Sociale dell'Ufficio Immigrazione presso la Ripartizione Servizi alla Persona 0805773968 o tramite videochiamata Whatsapp al numero 3517597636. Il cittadino straniero che vuole usufruire di questo servizio si può rivolgere direttamente allo sportello di Segretariato Sociale dell'Ufficio Immigrazione per ricevere informazioni, dichiarando la situazione di difficoltà personale e/o familiare. L'inserimento nel progetto avviene comunque previa valutazione del Servizio sociale professionale che in presenza dei presupposti può richiedere al servizio centrale l'inserimento

TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Adulti singoli o nuclei familiari richiedenti/titolari di protezione internazionale e umanitaria oppure di protezione speciale.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/immigrati-accoglienza-in-sai-categoria-ordinari-adulti-

Scheda 5

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Accoglienza in SAI per Minori stranieri non accompagnati MSNA e neo-maggiorenni
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio SAI (servizio accoglienza ed integrazione) è un servizio di seconda accoglienza diretto a garantire la protezione dei minori stranieri non accompagnati, mediante progetti di accoglienza integrata che superano la sola distribuzione di vitto e alloggio, prevedendo in modo complementare anche misure di informazione, accompagnamento, assistenza e orientamento, integrazione scolastica attraverso la costruzione di percorsi individuali di inserimento socio-economico di minori o di neomaggiorenni. E' un servizio finanziato dal Ministero dell'Interno, e come per il Sai adulti, il SAI msna del Comune di Bari fa parte di una rete SAI nazionale e gli inserimenti, previa segnalazione del servizio sociale, sono coordinati dal Servizio Centrale in relazione alla disponibilità di posti nei singoli progetti territoriali.</p> <p>Il progetto SAI del Comune di Bari consta allo stato attuale di 87 posti complessivi, in fase di ampliamento per ulteriori 30 posti. Il progetto conta 11 strutture di accoglienza site nei territori del Comune di Bari e di Conversano in ognuna delle quali sono presenti operatori e servizi per rispondere in maniera adeguata al percorso del beneficiario e favorire la graduale autonomia.</p> <p>L'attività propria delle diverse strutture di accoglienza per minori consiste nell'erogazione di servizi che ruotano attorno alla esigenze della vita quotidiana dei minori con un unico distinguo che riguarda l'età anagrafica. È possibile anche inserire minori di età inferiore ai sei anni ove richiesto da particolari situazioni contingenti, ed a seguito dell'autorizzazione dell'autorità che ne ha disposto l'inserimento.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>Per ricevere informazioni, la persona interessata può contattare lo sportello di Segretariato Sociale dell'Ufficio Immigrazione presso la Ripartizione Servizi alla Persona 0805773968 o tramite videochiamata Whatsapp al numero 3517597636.</p> <p>Per i minori stranieri immigrati (comunitari ed extracomunitari) non accompagnati da adulti provvede il Servizio Sociale presso la Ripartizione Servizi alla Persona sita in Largo Ignazio Chiurlia 27 a disporre l'inserimento nel progetto SAI.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Minori stranieri non accompagnati e neo-maggiorenni.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/immigrati-accoglienza-in-sai-categoria-minori-stranieri-non-accompagnati-msna-e-neomaggiorenni

Scheda 6

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Fondo di Solidarietà per i familiari di lavoratrici e lavoratori deceduti per incidenti nei luoghi di lavoro
-----------------------------------	--

SERVIZIO	
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>Il Fondo di solidarietà per i familiari di lavoratrici e lavoratori deceduti a causa di incidenti nei luoghi di lavoro, istituito presso la Regione Puglia, è finalizzato all'erogazione di un contributo assistenziale una tantum, (aggiuntivo rispetto ad altri indennizzi derivanti da obblighi di legge), in favore delle famiglie di lavoratori, autonomi o subordinati, residenti nella Regione Puglia delle famiglie di cittadini immigrati residenti o domiciliati in Puglia, che siano stati vittime di incidenti mortali avvenuti sui luoghi di lavoro, occorsi anche fuori dal territorio pugliese. (Legge Regionale 1/2010 con modifiche introdotte dalla Legge Regionale n.7/2013)</p> <p>L'entità del contributo, erogabile dal Fondo di solidarietà, ammonta a complessivi € 4.000,00 (art. 3 L.R. 2010), da erogare in favore dei beneficiari, individuati sulla base di idonea documentazione, attestante le condizioni previste dalla norma (ar. 2 co 5 medesima legge).</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>Per ricevere informazioni, la persona interessata deve contattare il numero di telefono unico del Welfare 080.5777777 oppure il numero del Municipio di riferimento</p> <p>I soggetti interessati (art. 2, co. 5 della L.R. 1/2010) inviano una richiesta di utilizzo del Fondo di solidarietà, al Comune pugliese di residenza della lavoratrice o del lavoratore (in caso di cittadini immigrati, al Comune pugliese presso cui la lavoratrice o il lavoratore aveva la residenza o il domicilio) compilando l'istanza secondo le relative linee guida.</p> <p>Con tale modulo è possibile anche richiedere misure una tantum di sostegno socio educativo, scolastico, formativo e del tempo libero in favore dei figli delle lavoratrici e dei lavoratori (relativamente all'utilizzo del 50% delle risorse in dotazione al Fondo di solidarietà)</p> <p>In caso di residenza del lavoratore nel Comune di Bari, l'istanza deve essere presentata, a pena di decadenza, entro ventiquattro mesi dal decesso della lavoratrice o del lavoratore presso lo sportello di segretariato sociale dell'ufficio di piano presso la Ripartizione Servizi alla Persona, Largo Ignazio Chiurlia, 27.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Figli delle lavoratrici e dei lavoratori deceduti a seguito di incidente sul lavoro.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/fondo-di-solidarieta-per-i-familiari-di-lavoratori-e-lavoratrici-deceduti-per-incidenti-nei-luoghi-di-lavoro

Scheda 7

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	PNRR -Investimento 1.2 "Percorsi di autonomia per persone con disabilità" .
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>La misura prevede la presa in carico da parte di un'équipe multiprofessionale di persone con disabilità, con l'obiettivo generale di de-istituzionalizzare le persone disabili e di favorire condizione di vita autonoma.</p> <p>In particolare, il progetto prevede:</p> <p>l'accoglienza residenziale presso due gruppi-appartamento, destinati ciascuno a massimo 6 persone,</p> <p>l'inserimento lavorativo degli utenti attraverso la predisposizione di adeguati dispositivi di assistenza domiciliare e di tecnologie per il lavoro anche a distanza nonché la formazione nel settore delle competenze digitali, per assicurare occupazione, anche in modalità smart working.</p>

MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>La persona interessata può richiedere informazioni contattando il numero di telefono unico del Welfare 080.5777777 oppure il numero del Municipio di riferimento indicato nella sezione DOVE.</p> <p>la persona interessata potrà accedere al servizio:</p> <p>in modo diretto, attraverso gli sportelli del segretariato sociale (vedi sezione DOVE);</p> <p>su proposta motivata dell'Assistente Sociale e/o di un Servizio specialistico.</p> <p>Le istanze di parte e le richieste dei servizi sono valutate dall'équipe multiprofessionale.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	<p>Persones con disabilità, residenti nel Comune di Bari o prese in carico dalla Ripartizione Servizi alla Persona, prive di sostegno familiare o che, in vista del venir meno del sostegno familiare, siano disponibili a sperimentare percorsi di autonomia.</p> <p>I destinatari sono in possesso di uno dei requisiti in elenco: handicap grave di cui alla legge 104/92, art. 3, co. 3; handicap grave di cui alla legge 104/92, art. 3 co. 1; riconoscimento di cui all'articolo 1, della legge 68/99.</p>
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	<p>https://www.comune.bari.it/web/egov/-/diversamente-abili-percorsi-di-autonomia-per-persone-con-disabilita</p>

Scheda 8

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	<p>PNRR -Investimento 1.3 - Housing temporaneo e stazioni di posta</p> <p>.</p>
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>La stazione di posta è un centro di servizio ed inclusione per le persone senza fissa dimora e senza tetto, italiane e straniere, che offre, oltre ad un'accoglienza notturna limitata a 20 persone, servizio di ristorazione, distribuzione postale, mediazione culturale, consulenza, orientamento al lavoro, consulenza legale, distribuzione di beni.</p> <p>In particolare, il centro fornisce i seguenti servizi: Front Office e presa in carico delle richieste di aiuto con attività di assessment ed orientamento; Presa in carico e case management/ indirizzamento al Servizio Sociale Professionale o a servizi specialistici; Accompagnamento delle persone senza dimora nell'istruttoria per la richiesta di residenza; Servizio fermo posta/casella di posta elettronica; Accoglienza notturna per 20 posti; Banca del tempo; Presidio sanitario (ad es primo screening sociosanitario ecc.); Deposito bagagli; Distribuzione di beni di prima necessità;</p>

	<p>Servizio navetta (martedì, con n. 2 corse giornaliere andata/ritorno nei seguenti orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partenza-Stazione /Piazza Aldo Moro ore 9:15; Ritorno -Casa delle Culture ore 12:45; - Partenza Stazione /Piazza Aldo Moro ore 15:15; Ritorno-Casa delle Culture ore 18:15.
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>La persona interessata può richiedere informazioni contattando il numero di telefono unico del Welfare 080.5777777 oppure il numero del Municipio di riferimento indicato nella sezione DOVE.</p> <p>la persona interessata potrà accedere al servizio:</p> <p>in modo diretto, accedendo agli sportelli del segretariato sociale (vedi sezione DOVE);</p> <p>su proposta motivata dell'Assistente Sociale.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	<p>Persone in marginalità estrema, italiane, comunitarie e straniere in condizioni di autosufficienza.</p>
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	<p>https://www.comune.bari.it/web/egov/-/adulti-in-difficolta-housing-first-e-stazioni-di-posta</p>

Scheda 9

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	<p>Centro antidiscriminazioni comunale</p>
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>Centro contro le discriminazioni, rivolto alle vittime di discriminazione e/o violenze omosessualit� transessualit� e/o in difficolt� socio-economica a causa di differente orientamento sessuale o identit� di genere e in situazione di povert� estrema con la presa in carico sociale, psicologica, economica e legale delle vittime di discriminazione, in stretta relazione con il Centro antiviolenza comunale.</p>
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>Le sedi dislocate sul territorio sono di seguito elencate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Centri Servizi per le Famiglie di Japigia, ❖ Centri Servizi per le Famiglie di Torre a Mare, ❖ Centri Servizi per le Famiglie di Carbonara, ❖ Centri Servizi per le Famiglie di San Pio. <p>Apertura del Centro e ulteriori punti di ascolto e sensibilizzazione sul territorio per 5 giorni a settimana dal luned� al venerd� per 3 ore giornaliere (15-18) su appuntamento.</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	<p>persone appartenenti alla popolazione LGBT+</p>
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	<p>https://www.comune.bari.it/web/egov/-/adulti-in-difficolta-centro-contro-le-discriminazioni-motivate-da-orientamento-sessuale-e-identita-di-genere</p>

Scheda 10

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	VIVERE INSIEME: CO-HOUSING PER LA TERZA ETA
PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	<p>La misura prevede la realizzazione di forme di co-housing per uomini e donne over 65 autosufficienti mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di uno sportello per la raccolta di adesioni al progetto ovvero messa a disposizione di immobili da condividere; • intermediazione per l'individuazione di alloggi da condividere e supporto nella fase di stipula di contratti di locazione o comodato; • accompagnamento sociale, attività di concierge sociale (piccole commissioni, accompagnamento ecc), monitoraggio dei bisogni del gruppo, accompagnamento ai servizi del territorio anche a carattere socio-sanitario e sanitario, in raccordo con il servizio sociale professionale, per l'arco del progetto e comunque per almeno 12 mesi dall'avvio del co-housing; • accoglienza residenziale di un gruppo di 6 anziani presso un appartamento messo a disposizione dall'ente gestore del servizio; • Per over 65 in povertà estrema, inseriti nel progetto, potrà essere valutata dal Servizio Sociale Professionale l'erogazione di misure di sostegno per l'autonomia individuate nel PAI per le spese legate all'alloggio e al vitto (ad es. canoni locazione, oneri condominiali e utenze, oneri fiscali, farmaci, beni alimentari, buoni spesa).
MODALITA' DI EROGAZIONE	<p>La persona interessata può richiedere informazioni contattando il numero di telefono unico del Welfare 080.5777777 oppure il numero del Municipio di riferimento indicato nella sezione DOVE.</p> <p>È possibile inoltre avere informazioni:</p> <p>Recandosi presso lo Sportello Infopoint - via delle Medaglie d'Oro n. 1 - aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00. Contattando i numeri di telefono 347 7628900 / 329 6255160 Scrivendo all'indirizzo email: info.condiviviamo@occusol.org Consultando il sito www.condiviviamo.it</p>
TIPOLOGIA DI UTENZA DEL SERVIZIO	Il servizio è rivolto a cittadini over 65 autosufficienti, residenti nel Comune di Bari o presi in carico dalla Ripartizione Servizi alla Persona.
INDIRIZZO DELLA PAGINA WEB RIGUARDANTE IL SERVIZIO	https://www.comune.bari.it/web/egov/-/anziani-vivere-insieme-co-housing-per-la-terza-eta-

8. SCHEDE QUALITÀ DEI SERVIZI,

Si riporta la seguente scheda che evidenzia le “dimensioni” della qualità dei servizi, principalmente individuate in accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia, continuità,

elasticità, flessibilità, equità, efficienza ed empatia.

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Fisica	Accesso allo sportello dell'ufficio	Numero giornate lavorative con apertura sportello/ Numero totale giornate lavorative	90%
	Multicanale	Informazioni e trasmissione/ ricezione di documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero prestazioni erogate tramite strumenti informatici e telematici (mail, telefonate, accessi alla pagina dedicata del sito web)/numero totale delle richieste di prestazioni pervenute	80%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto/Numero totale delle richieste di prestazione pervenute	100%
	Responsabili	Trasmissione informazioni riguardanti il CENTRO DI RESPONSABILITA'	MAX numero giorni necessari	5
Trasparenza	Procedure di contatto	Indicazioni sulla modulistica e sulla documentazione tramite web, e-mail, telefono	Numero totale della modulistica e documentazione predisposta/Numero totale delle	100%

		dei responsabili, del loro numero telefonico e della email	indicazioni riportate per ogni modulistica e documentazione	
	Tempistiche di risposta	tempo necessario per l'accoglimento della richiesta	Numero max di giorni necessario per l'istruttoria	30
	Eventuali spese a carico dell'utente	Comunicazione di eventuali spese a carico dell'utente	Numero max di giorni necessari	30
Efficacia	Conformità e affidabilità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami non ammissibili e/o non accolti/Numero pratiche evase	0%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero totale dei procedimenti conclusi/Numero totale delle istanze pervenute	80%
Continuità	Erogazione del servizio in modo continuo, regolare e senza interruzione, con l'approntamento di misure volte a limitare al massimo il disagio dell'utenza derivante dai casi di interruzione del servizio		Numero massimo di giorni dell'anno di disagio dell'utenza esterna nei casi di interruzione del servizio	32
Elasticità	Capacità del servizio erogato all'Utenza esterna di adeguarsi al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti		Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'Utenza al variare del volume di servizio richiesto dagli utenti/Numero totale di misure	95%

		organizzative predisponibili	
Flessibilità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di adeguarsi al variare delle specifiche richieste degli utenti	Numero di misure organizzative predisposte per adeguare il servizio erogato all'utenza esterna al variare delle specifiche richieste degli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Equità	Capacità del servizio erogato all'utenza esterna di assicurare un trattamento paritario a tutti i possibili utenti	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato paritario a tutti i possibili utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Efficienza	Capacità di erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse	Numero di misure organizzative predisposte per rendere il servizio erogato ottimale rispetto al consumo delle risorse/numero totale di misure organizzative predisponibili	95%
Empatia	Fornitura di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali del singolo utente	Numero di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli	95%

		Operatori di frontoffice flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti/numero totale di misure organizzative predisponibili	
--	--	--	--