

## Allegato D - Monitoraggio e verifiche

Requisito	Tempi verifica	Modalità	Soggetti
Rispetto dello standard minimo di personale e assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza con garanzia di figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza	Ogni 6 mesi o a seguito di segnalazione da parte dei Comuni	Presentazione, da parte del Fornitore, del prospetto aggiornato con l'indicazione delle figure professionali impegnate nell'esecuzione del servizio e il numero dei buoni servizio gestiti	Ufficio PLUS
Attivazione del Servizio entro 24 ore dalla richiesta del servizio per situazioni urgenti	Ogni volta che si attiva un intervento urgente	Verifica costante da parte del Servizio sociale competente attraverso il ricevimento delle comunicazioni di attivazione dell'intervento da parte della ditta Fornitrice.	Servizi sociali dei Comuni
Presenza dello sportello informativo, e standard dichiarati in fase di accreditamento	Ogni 6 mesi	Verifica in loco e compilazione verbale	Ufficio PLUS
Formazione degli operatori	Ogni 6 mesi	Presentazione, da parte del Fornitore, di una relazione contenente l'oggetto della formazione, l'elenco nominativo dei partecipanti, l'indicazione dell'Ente di formazione, delle date, dei luoghi e degli orari di svolgimento.	Ufficio PLUS
Carta dei Servizi		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente del rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi	Servizi sociali dei Comuni
Reclami e disservizi	Ogni 6 mesi	Relazione, da parte del Fornitore, sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato. 2	Ufficio PLUS
		Verifica costante da parte del Servizio sociale competente, anche attraverso le segnalazioni e i reclami riferiti ai Fornitori, pervenuti al Comune.	Servizi sociali dei Comuni
Soddisfazione dei titolari dei buoni servizio	Annuale	Relazione, da parte del Fornitore, sui questionari di gradimento dei titolari dei buoni servizio.	Ufficio PLUS

Ghilarza 24.04.2014

**Il Responsabile**

*F.to A.M.R. Fenu*