



COOPERATIVA SOCIALE ANTARES 2000 ONLUS

CARTA dei SERVIZI e della QUALITA'

NOTA INTRODUTTIVA

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento a disposizione dei cittadini e degli utenti e ha lo scopo di tutelarne i diritti e promuoverne un'attiva partecipazione. Il documento contiene informazioni sui servizi forniti, gli standard di qualità e le modalità di partecipazione dei cittadini / utenti.

Castel Madama 18/05/2018

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

- *Cos'è la Carta dei Servizi*

QUALITA'

- *Politica della qualità*
- *Le linee guida*

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

- *Presentazione della cooperativa*
- *Dove siamo*
- *Sedi*
- *Servizi*
- *Dotazione organica*
- *Programmi futuri*

DIRITTI DEGLI UTENTE

RECLAMI

DOVERI DELL' UTENTE

INDICATORI DI QUALITA'

LA CARTA DEI SERVIZI

Cos'è la Carta dei Servizi

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio, ed è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, con lo scopo preciso di:

- a) tutelare il diritto degli utenti;
- b) tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l'attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell'Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall'Ente, o a pagamento con le relative modalità;
- c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Il documento contiene informazioni su:

- 1- servizi forniti;
- 2- le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- 3- gli standard di qualità cui la Cooperativa, intende uniformarsi;

La Cooperativa Antares 2000, s'impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente al fine di:

- 1- migliorare costantemente i servizi resi;
- 2- valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
- 3- descrivere come intende espletare i servizi;
- 4- instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema;

E' un documento di carattere generale che, facendo propri i contenuti della Legge 273 dell'11.7.1995, è destinato a modificare radicalmente il rapporto tra l'Azienda ed i cittadini, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

In una tale ottica la Cooperativa, nell'adottare la Carta dei Servizi, si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che siano rispettate le loro legittime attese.

Con la Carta vengono individuati specifici fattori di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, e per ognuno di essi lo standard che dovrà essere rispettato nel periodo cui la Carta stessa fa riferimento).

Gli standard potranno essere adeguati attraverso un confronto costante con le aspettative dei clienti, confronto dal quale dovrà scaturire l'impegno della Cooperativa a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri soci lavoratori.

Il cittadino potrà raffrontare la propria esperienza d'utente - cliente con gli impegni assunti dalla Cooperativa e, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, potrà presentare reclami, osservazioni e suggerimenti, ai quali la Cooperativa fornirà precise ed esaurienti risposte.

Per il cliente, che è posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi della Cooperativa e, soprattutto, per controllarne l'effettiva attuazione.

L'adozione della Carta non deriva soltanto dall'obbligo di un adeguamento alle normative vigenti, ma scaturisce anche da un preventivo lavoro d'ascolto delle esigenze, reclami e suggerimenti inoltrati dai clienti, oltre che da indagini effettuate dall'Azienda sulla qualità del servizio offerto.

LA QUALITA'

Politica della QUALITA'

Obiettivo fondamentale della Cooperativa sociale è “Perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini”.

Obiettivo della Cooperativa Antares 2000 è, quindi, quello di attivare e gestire tutte le sue attività in modo da rendere tutto il personale consapevole del fine per cui l'impresa lavora responsabilizzandolo nei limiti dei compiti di ciascuno, ma nell'ottica di un obiettivo comune.

La nostra Cooperativa si è pertanto prefissata dei principi guida, quali mezzi indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi preposti che, partendo dal perseguire costantemente la massima sicurezza operativa, mirano a garantire un servizio qualitativamente corretto e professionale.

Il *primo punto fermo* nella gestione aziendale è, quindi, la formazione e l'informazione di tutti i soci lavoratori in modo da renderli consapevoli degli obiettivi aziendali e dei modi di perseguirli.

Il *secondo punto fermo* è l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte dell'utente, quale elemento di riscontro della " qualità percepita" del servizio erogato.

Infine, ma non ultimo, punto fermo è prestare attenzione alle osservazioni avanzate dai soci, che, in quanto direttamente in contatto con le problematiche operative, sono in grado di evidenziare situazioni non rilevabili altrimenti.

Le linee guida attraverso le quali intendiamo raggiungere questi obiettivi si possono sintetizzare in:

- Attenzione ai requisiti sociali e dell'ambiente;
- Efficacia ed efficienza nelle prestazioni di servizio;
- Affinamento costante delle capacità professionali degli operatori addetti ai vari servizi, attuato mediante programmi di formazione mirati alle specifiche competenze delle varie figure professionali operanti in azienda;
- Informazione e coinvolgimento di tutti i soci lavoratori, di qualsiasi livello, circa le modalità, le responsabilità personali nello svolgimento delle specifiche competenze per l'attuazione ed il mantenimento costante nel tempo della qualità dei servizi;
- Continuo sforzo teso ad ottimizzare l'organizzazione del lavoro nei reparti e in generale delle attività che consentono la pianificazione e l'esecuzione del servizio;
- Rispetto assoluto delle normative di legge vigenti in materia di sicurezza ed igiene sul lavoro, antinfortunistica, trattamento salariale dei lavoratori, dei contratti di lavoro di categoria nazionali e integrativi provinciali in essere;
- Attenta analisi d'indicazione, osservazioni, lamentele del Cliente in maniera tale da poter individuare e disporre d'elementi che indichino la qualità percepita nel servizio fornito;
- Formalizzare il patrimonio delle conoscenze aziendali attraverso la redazione di documenti tecnici, l'informazione e l'aggiornamento del personale, la registrazione dei dati e la loro analisi, diffondendo poi queste conoscenze ai responsabili delle attività;

- Ricerca ed eliminazione costante delle criticità nella convinzione che un difetto non implica solamente un intervento correttivo con i costi conseguenti, ma anche una perdita d'immagine aziendale o responsabilità legale per danni procurati;
- Operare dando priorità alla prevenzione rispetto alla soluzione a posteriori delle difettosità;
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;
- Predisporre un ambiente di lavoro che stimoli il miglioramento e solidi rapporti di collaborazione;
- Stimolare e diffondere i principi di un servizio qualitativo affinché essi siano patrimonio di tutto il personale di qualunque livello;
- Assicurarsi che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire, ed il modo in cui essi influiscono sulla qualità dei servizi e delle prestazioni erogate;
- Curare che tutti siano consapevoli di avere un ruolo e di influire sulla qualità del servizio fornito al cliente;
- Accertare periodicamente la motivazione nel provvedere alla qualità del servizio
- Operare assicurando il rispetto delle caratteristiche del servizio contrattualmente definite con il Committente nei modi e nei tempi previsti, al fine di raggiungere la soddisfazione del Committente;
- Migliorare i processi di comunicazione interna ed esterna per un'efficace diffusione delle informazioni.
- Analizzare i bisogni emergenti degli utenti, con particolare riferimento alle utenze speciali, attraverso incontri periodici con i Servizi Sociali territoriali, i Centri di Accoglienza e con il Dipartimento di Giustizia, al fine di progettare e promuovere iniziative mirate.

“Perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini ”questa è la mission che direziona gli interventi della cooperativa.

Lo scopo che si pone l'Antares 2000 è quello di superare la logica puramente assistenzialista nei confronti degli individui anziani, disabili e minori, immigrati e persone svantaggiate in genere. Come? E' presto detto... ideando attività e iniziative per renderli il più possibile attori protagonisti della propria vita, anche attraverso interventi formativi atti a favorirne l'inclusione sociale. La **Mission**, la **Vision**, gli obiettivi, generali e specifici della nostra struttura costituiscono il riferimento per la pianificazione, l'attuazione, il controllo, l'assicurazione (garanzia) ed il miglioramento delle attività e dei processi d'erogazione del servizio e delle prestazioni.

*La soddisfazione dei bisogni e dei desideri della **PERSONA** costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa, che, pertanto, nell'erogazione dei propri servizi, si impegna a rispettare i principi che seguono:*

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa Antares 2000 nello stilare la Carta dei Servizi riconosce dei principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza ed equità**: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità d'ogni singolo individuo;
- **Imparzialità**: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti/clienti deve essere d'imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti deve essere assicurata la loro privacy al fine di rispettarne la loro dignità;
- **Partecipazione**: la Cooperativa, nel gestire i vari servizi in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo, reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione/ecc., sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente/cliente partecipe d'ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;
- **Efficienza ed efficacia**: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri d'efficienza ed efficacia; si impegna inoltre a:

Fornire servizi efficaci ed efficienti;

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel frattempo un'utilizzazione efficiente delle risorse

Assicurare la continuità dei servizi;

Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

Verificare i risultati ottenuti;

Misuriamo continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie

Migliorare continuamente le nostre prestazioni;

Tutta la Cooperativa è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità

Garantire la sicurezza;

La salute e la sicurezza dei nostri soci lavoratori e dei cittadini costituiscono un impegno primario

Informare in modo esauriente;

I cittadini hanno diritto d'accesso agli atti e alle informazioni che li riguardano. La Cooperativa si impegna a far sì che gli strumenti d'informazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico;

Ascoltare e tutelare i cittadini;

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicarci reclami e suggerimenti

Essere cortesi;

Il nostro comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia

Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi;

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

DATI IDENTIFICATIVI

- Denominazione: Cooperativa Sociale Antares 2000 Onlus
- Forma Giuridica : Società Cooperativa Sociale
- Data di costituzione: 08/07/1988

- Sede Legale : Via E. Vulpiani n° 6 00024 Castel Madama (Roma)
- Sede Operativa: Via E. Vulpiani n° 6 00024 Castel Madama (Roma)
- Altre sedi: Via Di Colle Nocello 16/a Tivoli
- Codice Fiscale : 08517340587
- Partita IVA : 02077361000
- Telefono e Fax : 0774/448180- 0774/449539
- e-mail: info@antares2000.org
- sito: www.antares2000.org

LE STRUTTURE

Consiglio di Amministrazione:

Presidente: Paola Fabiani

Consiglieri: Sabrina Scattoni
Donatella Mancini

Direzione Generale : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Resp.Sicurezza : lunedì dalle 17:00 alle 19:00

SEDE di Castel Madama

Area Amministrativa : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Orari dell'Ufficio:

Area Commerciale : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Area Formazione : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Area Sociale : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Assistenti Sociali : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

Psicologo : dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

SERVIZI ATTUALMENTE EROGATI

I servizi attualmente erogati dalla cooperativa Antares 2000 sono i seguenti:

- ❖ **Servizi care e servizi socio-educativi rivolti a minori, portatori di handicap, famiglie**
- ❖ **Servizi di formazione**
- ❖ **Servizi di progettazione**
- ❖ **Casa famiglia per minori in età evolutiva**

CONVENZIONI ATTIVATE

Le convenzioni attualmente attivate sono con i seguenti Enti pubblici e privati:

ENTE	SERVIZIO EROGATO
“Antares 2000”	Casa Famiglia per minori

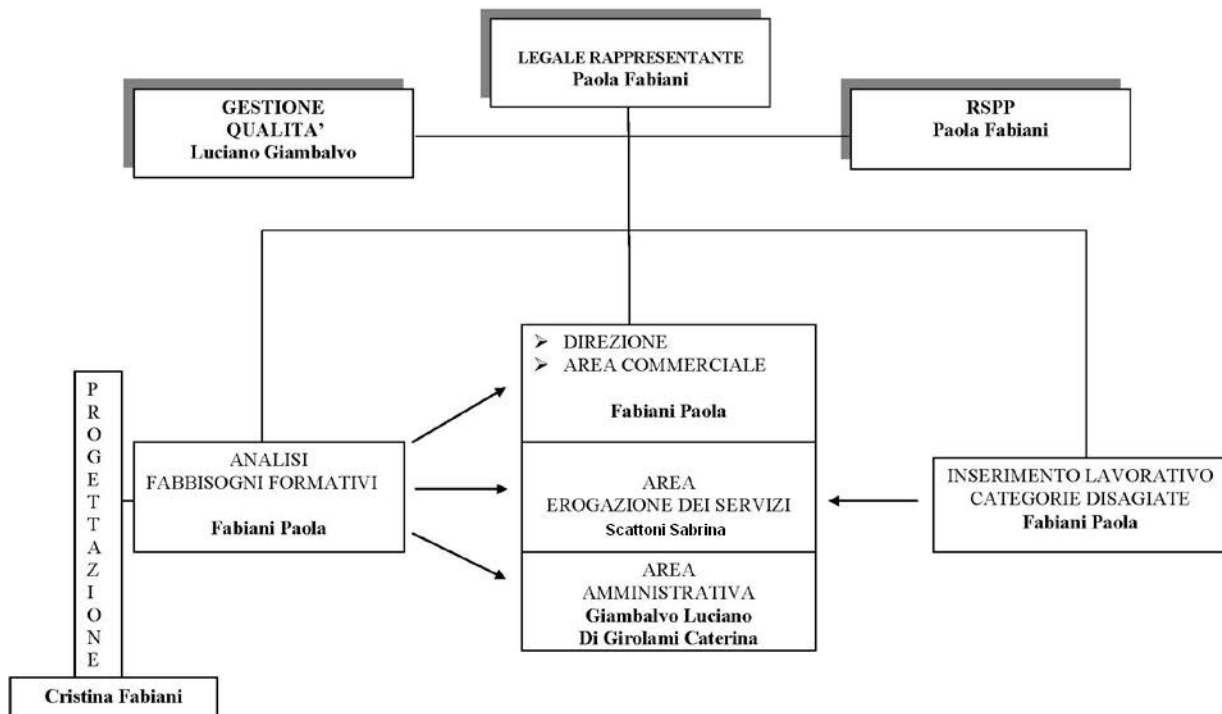
La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

DOTAZIONE ORGANICA

La cooperativa si avvale per lo svolgimento delle sue attività delle seguenti figure professionali:

- esperti in progettazione
- educatori professionali
- educatori
- docenti
- tutor
- animatori
- assistenti sociali
- sociologi
- psicologi
- operatori psicosociali e giuridici
- assistenti familiari all'infanzia
- amministrativi

ANTARES 2000



[Segue organigramma nominativo della Cooperativa](#)

Paola Fabiani Responsabile del processo di direzione e del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

Attività previste

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative
- supervisione della manutenzione e miglioramento del servizio
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza
- valutazione e sviluppo delle risorse umane
- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese
- analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Luciano Giambalvo Responsabile dei processi economico-amministrativi

Attività previste

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali
- controllo economico
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Cristina Fabiani Responsabile del processo di progettazione

Attività previste

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Scattoni Sabrina Responsabile del processo di erogazione dei servizi

Attività previste

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

PROGRAMMI FUTURI

Per la politica aziendale della Cooperativa la qualità del servizio fornito è considerata elemento strategico fondamentale.

La Cooperativa Antares 2000 è, quindi, impegnata ad attuare un sistema di conduzione aziendale che ponga in primo piano il proposito di interpretare correttamente le richieste dei Committenti e degli Utenti e conseguentemente onorare gli impegni contrattuali assunti.

In questa filosofia si riconoscono le responsabilità e gli intendimenti della Cooperativa relativamente alla messa a punto delle procedure e all'addestramento necessari a raggiungere l'obiettivo del continuo miglioramento della qualità ed omogeneità del servizio fornito in modo da riuscire a soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti.

Soddisfazione che può essere ottenuta assicurando la competenza, la professionalità e la serietà necessarie affinché il servizio fornito abbia la qualità specificata e la Cooperativa sia ritenuta affidabile, credibile e sicura dai Clienti.

Per garantire ciò, l'organizzazione della Cooperativa Antares 2000 mette in atto un efficace sistema di gestione e monitoraggio della qualità, col fine dell'ottenimento di una chiara comprensione delle richieste relative agli impegni di lavoro assunti, del positivo completamento dell'incarico al primo tentativo o delle necessarie attivazioni al fine di modificare le richieste non valide o non eseguibili.

Gli intendimenti generali della Cooperativa sono basati sul conseguimento dei seguenti obiettivi principali di qualità:

- 1) Raggiungere e mantenere la soddisfazione del Committente, comprendendo le sue esigenze espresse o implicite e soddisfacendole.
- 2) Migliorare con continuità le prestazioni della Cooperativa in modo da raggiungere la piena soddisfazione dell'Utente finale.
- 3) Garantire la soddisfazione di tutto il personale della Cooperativa.

Tali obiettivi saranno monitorati attraverso l'analisi degli Indicatori della Qualità rilevati annualmente e dei Questionari di Valutazione dei Servizi sottoposti ai Committenti e soprattutto agli Utenti della Cooperativa.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Diritti degli utenti :

- >> *Diritto alla privacy* (D.lgs 196/2003) fin dal primo contatto;
- >> *Diritto alla conoscenza delle procedure* e chiedere copia dei documenti che lo riguardano;
- >> *Diritto ad un progetto personalizzato*;
- >> *Diritto ad essere rispettato*;

RECLAMI

Procedura dei reclami

Diritti degli utenti :

- >> *Diritto di presentare reclami.*

DOVERI DELL'UTENTE

Il rapporto tra l'utente, i familiari e la Cooperativa , è caratterizzato da reciprocità dove la Carta dei Servizi rappresenta un complesso di vicendevoli diritti e doveri.

I DOVERI FONDAMENTALI DELL'UTENTE SONO:

rispetto del personale operante favorendo al massimo il loro lavoro riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore;

comportamento civile, corretto, disponibile;

non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità della Cooperativa ;

INDICATORI DI QUALITÀ.

Il modello di valutazione della qualità dei servizi della Antares 2000 che la “Carta dei Servizi” della Cooperativa propone è focalizzato su tre dimensioni generali: la struttura operativa; il processo di produzione dei servizi e degli interventi; gli esiti ovvero l’efficacia e il raggiungimento degli obiettivi; ed una specifica per la formazione professionale. Per ognuna delle dimensioni vengono di seguito individuati alcuni fattori di qualità, i relativi indicatori e gli standard che la Cooperativa intende assicurare per il periodo indicato.

STRUTTURA	
Fattori di qualità:	
Disponibilità di risorse Professionali	
Indicatori	OBIETTIVI
Rispetto dei tempi dal momento della segnalazione del caso da parte del Committente.	Fornitura degli interventi con la tempistica indicata nella "Carta dei servizi", attivazione di un’assistenza in un tempo inferiore alle 72 ore.
Disponibilità di risorse materiali e tecnologiche	
Indicatori	OBIETTIVI
Adeguatezza di locali, arredi ed attrezzature.	Mantenimento e manutenzione degli arredi e delle attrezzature delle sedi
Adeguatezza dei sistemi di gestione informatizzata degli uffici.	Completa informatizzazione degli uffici e messa in rete delle sedi.
Accessibilità	
Facilità e comodità d’accesso ai servizi	
Indicatori	OBIETTIVI
Adeguatezza degli orari d’accesso libero ai servizi e del sistema di prenotazione	Orari di libero accesso alle segreterie: dal lunedì al venerdì ore 8.00/16.30.
Comunicazione	
Scambio formale di comunicazioni tra Cooperativa e cittadini	

Indicatori	OBIETTIVI
-------------------	------------------

Visibilità dei materiali informativi nelle sedi.	Bacheca informativa in ogni sede territoriale e possibilità di recuperare materiale informativo presso le segreterie.
Livello di comprensione tra i servizi della cooperativa e i cittadini	
Indicatori	OBIETTIVI
Attenzione al rispetto della privacy, personalizzazione ed umanizzazione delle relazioni con i cittadini.	Colloqui personali svolti nel rispetto della privacy.
Adozione di un linguaggio semplice e comprensibile nella comunicazione verbale e scritta.	Utilizzo di linguaggio comprensibile nelle comunicazioni verbali e scritte.
Informazione	
Sistemi di raccolta, elaborazione e fornitura d’informazioni	

Indicatori	OBIETTIVI
Incontri sistematici (almeno semestrali) con i Servizi Sociali, i centri di Accoglienza e il Dipartimento di Giustizia	Raccolta d'informazioni sui bisogni espressi dalla popolazione e sull'adeguatezza dei servizi e miglioramento dei rapporti di rete con le amministrazioni locali
Sistemi di monitoraggio e valutazione.	
Indicatori	OBIETTIVI
Costante monitoraggio dei livelli quantitativi e qualitativi d'attività finalizzato all'affinamento della qualità dei servizi resi.	Costituzione di un "comitato qualità" tra i Responsabili delle varie aree nell'ambito di una riunione semestrale.
	Indagini presso "testimoni privilegiati", utenti e committenti, tramite la somministrazione di questionari.
Gestione	
Quadro normativo e regolamentare	
Indicatori	OBIETTIVI
Conoscibilità delle norme e dei regolamenti in base alle quali sono erogati i servizi al fine di consentire la fruibilità degli stessi agli aventi diritto con equità e trasparenza.	Diffusione della "Carta dei Servizi" attraverso idonee iniziative: <ul style="list-style-type: none"> - pubblicazione Carta dei Servizi sul sito web; - esposizione presso la bacheca informativa; - esposizione in ogni aula formativa.
Modo organizzativo	
Indicatori	OBIETTIVI
Organizzazione dei servizi orientati al cittadino.	Gestione dei reclami e dei suggerimenti in funzione del miglioramento dei servizi attraverso i necessari adeguamenti organizzativi.
Capacità di apprendere e di modificare gli impianti operativi in funzione del miglioramento dei servizi.	Somministrazione di questionari strutturati a gruppi di persone che utilizzano i servizi ed effettuazione di interviste non strutturate a gruppi di cittadini fruitori.
PROCESSO	
Livelli di attività	
Volume di attività ed indicazioni sull'impiego delle risorse	
Indicatori	OBIETTIVI
Conoscibilità delle prestazioni erogate.	Redazione ed approvazione del "riesame della direzione annuale" con definizione degli obiettivi, delle risorse assegnate e degli indicatori di risultato
Ottimizzazione dei livelli di attività.	
Capacità di risposta.	
Conseguimento di obiettivi intermedi.	
Indicatori	OBIETTIVI
Puntuale definizione degli obiettivi delle azioni compiute dai servizi.	Monitoraggio, in corso d'anno dello stato di attuazione dei programmi con riferimento agli obiettivi al riesame della direzione
Valutazione dei processi di produzione dei servizi	Applicazione del "sistema di valutazione" sul grado

con riferimento agli obiettivi definiti.	di conseguimento degli obiettivi fissati dal programma.
Sistema professionale	
a) Adeguatezza del sistema delle professionalità.	
Indicatori	OBIETTIVI
Attenzione alla qualità del rapporto con i diversi bisogni espressi;	Applicazione del "sistema di valutazione" sulla qualità delle prestazioni dei singoli operatori
Attenzione alla qualità della prestazione singola così come a quella complessiva del servizio.	
b) Qualificazione, formazione e aggiornamento del personale.	
Indicatori	OBIETTIVI
Frequenza e pertinenza delle attività di formazione e aggiornamento.	A seguito di accreditamento presso la Regione Lazio della sede operativa per Formazione Continua e Superiore ricerca fondi per attivazione di corsi di formazione.
Costante "manutenzione" delle risorse umane.	
Qualità del lavoro	
Soddisfazione degli operatori rispetto alla qualità del lavoro	
Indicatori	OBIETTIVI
Utilizzo sistematico di riunioni per recepire proposte ed indicazioni al fine di apportare correttivi ai processi di produzione dei servizi.	Somministrazione al personale di questionari di valutazione del lavoro.
	Costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.
	Svolgimento di almeno due "conferenze di servizio" nell'anno.
Prodotto	
Efficacia: raggiungimento degli obiettivi finali.	
Indicatori	OBIETTIVI
Capacità di ridurre l'incidenza delle condizioni di disagio sulla qualità della vita degli utenti in carico; Interventi formativi prioritariamente orientati all'inclusione sociale di soggetti in condizione di svantaggio.	Mantenimento dello standard complessivo degli interventi ai livelli raggiunti nell'anno precedente.