



PLUS

Ambito Territoriale Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino

All. F)

MONITORAGGIO E REPORTING

Il presente documento introduce un sistema di monitoraggio e reporting in itinere diretto a verificare la permanenza dei requisiti e degli standard minimi di accreditamento.

L'attività di monitoraggio e vigilanza assicurerà un approccio di promozione e collaborazione con i Fornitori accreditati, al fine del miglioramento della qualità del servizio.

Ciascuna Amministrazione Comunale, a cadenza periodica, somministrerà dei questionari agli utenti beneficiari del servizio, per verificarne il gradimento.

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
1	Capacità organizzative/gestionali	Qualifica professionale degli operatori	Disponibilità operatori con qualifiche professionali in relazione all'area di intervento.	1 coordinatore 4 assistenti domiciliari qualificati 1 educatore 1 figura professionale a scelta aderente all'area di intervento e servizio	1 coordinatore 4 assistenti domiciliari qualificati 1 educatore 1 figura professionale a scelta aderente all'area di intervento e servizio	1 coordinatore 4 assistenti domiciliari qualificati 2 figure professionali a scelta aderenti all'area di intervento e servizio
				Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre aree di intervento, lo standard minimo di dotazione che dovrà essere garantito sarà costituito da un gruppo di lavoro di base composto da almeno dieci figure professionali aventi i requisiti sopra richiesti, che operano nel sociale, tra cui il coordinatore. Il Fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Rispetto dello standard minimo di personale per area di riferimento. Nel caso in cui il fornitore richieda di essere accreditato per due o tre aree di intervento, lo standard minimo di dotazione che dovrà essere garantito sarà costituito da un gruppo di lavoro di base composto da almeno dieci figure professionali aventi i requisiti sopra richiesti, che operano nel sociale, tra cui il coordinatore.	Presentazione, a cadenza semestrale, del prospetto aggiornato con l'indicazione delle figure professionali impegnate nell'esecuzione del servizio.	SI/NO		

Il Fornitore deve disporre di un assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza e deve comunque garantire figure professionali in misura pari al 25% dell'utenza servita.				
---	--	--	--	--

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
2	Capacità organizzative/gestionali	Protocolli operativi per ogni singola prestazione obbligatoria dell'ALL. E.	Esistenza di protocolli operativi contenenti la descrizione delle procedure operative per ciascuna prestazione.	Il Fornitore è tenuto ad allegare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, i protocolli operativi da utilizzare nello svolgimento delle prestazioni domiciliari elencate nell'ALL.E. Tali protocolli operativi dovranno indicare per ciascuna prestazione obbligatoria, le indicazioni e le norme comportamentali da seguire, le procedure e le metodologie operative, il materiale, le divise e i presidi igienico-sanitari da utilizzare eventualmente.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
I protocolli devono essere messi a disposizione dell'utenza presso ciascuna sede del Servizio Sociale, anche solo per la visione, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio Fornitore. In fase di esecuzione del servizio, ai fini della trasparenza e della puntuale verifica del servizio reso, una copia dei protocolli relativi alle prestazioni indicate nel Buono di servizio emesso, devono essere consegnate all'utente destinatario dell'intervento e/o ai suoi familiari di riferimento.	1) Verifica costante da parte del Servizio sociale competente della disponibilità per la visione da parte degli utenti dei protocolli. 2) Questionario, a cadenza annuale, somministrato ad un campione casuale del 10% degli utenti serviti, in merito alla consegna di copia dei protocolli relativi alle prestazioni indicate nel Buono di servizio.	1) SI/NO 2) > 95% di risposte positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
3	Capacità organizzative/gestionali	Turnover operatori	Illustrazione dei principali criteri e modalità operative.	Il Fornitore è tenuto ad allegare alla domanda di partecipazione al presente bando, la descrizione relativa alle modalità di contenimento del turnover degli operatori. In particolare, in tale documento dovranno essere precisati, oltre agli strumenti messi in atto dalla azienda per consentire la permanenza degli operatori nella ditta e la conseguente continuità del servizio (quali per esempio: le diverse forme di gratificazione e i sistemi premianti, le modalità di inserimento in azienda per i neo-assunti, la prevenzione del burn out, etc.), anche le modalità individuate per garantire l'immediata copertura del servizio nel caso di personale assente senza preavviso; la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio; l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità; etc. Dovrà, inoltre, indicare il tasso percentuale di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare gestiti dal Fornitore nell'anno 2011. La descrizione non dovrà superare le 40 righe.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Rispetto delle modalità di contenimento del turnover degli operatori come descritto nel documento allegato alla domanda di partecipazione.	Presentazione, a cadenza annuale, di un report con l'indicazione delle modalità adottate per il contenimento del turnover e del tasso percentuale di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare nell'anno di riferimento.	Tasso percentuale di turnover del personale impegnato nei servizi di assistenza domiciliare = o < anno precedente		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
4	Capacità organizzative/gestionali	Capacità di attivazione del servizio dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00.	1. attivazione del servizio entro tot. giorni dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore nella modalità ordinaria;	1. 3 giorni lavorativi	1. 3 giorni lavorativi	1. 3 giorni lavorativi
			2. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente;	2. entro le 24 ore	2. entro le 24 ore	2. entro le 24 ore
			3. attivazione del servizio entro tot. ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria.	3. 2 ore	3. 2 ore	3. 2 ore

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
1. attivazione del servizio entro 3 giorni lavorativi dalla firma del Buono di servizio da parte del Fornitore, nella modalità ordinaria. Il fornitore accreditato deve, con mail, comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso. 2. attivazione del servizio entro 24 ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità urgente. Il fornitore accreditato deve, con mail, comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso.	Verifica costante da parte del Servizio sociale competente attraverso il ricevimento delle mail di attivazione dell'intervento.	= o > 90,00% di tutti gli utenti serviti		

3. attivazione del servizio entro 2 ore dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente, nella modalità straordinaria. Il fornitore accreditato deve, con mail, comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso.				
--	--	--	--	--

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
5	Capacità organizzative/gestionali	Servizio di pronta reperibilità dalle ore 19,00 del venerdì alle ore 8,00 del lunedì.	Illustrazione delle modalità per la gestione del servizio.	Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.	Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.	Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Attivazione del servizio entro 30 minuti dalla chiamata. Il fornitore accreditato dovrà comunicare l'attivazione del servizio all'assistente sociale responsabile del caso.	Verifica costante da parte del Servizio sociale competente attraverso il ricevimento della comunicazione di attivazione dell'intervento.	100,00% di tutti gli utenti serviti		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
6	Capacità organizzative/gestionali	Sviluppo di almeno una proposta progettuale per l'attivazione della rete in una delle tre aree di intervento con gli altri soggetti operanti sul territorio da realizzarsi nel periodo di vigenza dell'Albo.	Sviluppo di almeno una proposta progettuale sintetizzata nella tabella riepilogativa prevista nell'ALL.A.	Il Fornitore è tenuto a produrre, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, almeno una proposta progettuale per l'attivazione della rete, al fine di potenziare i servizi e gli interventi di assistenza domiciliare, privilegiando le seguenti tematiche: 1) organizzazione e partecipazione ad iniziative ricreative e di socializzazione; 2) collaborazione con associazioni di volontariato per la promozione di gruppi di auto-mutuo aiuto in favore dei familiari. 3) collaborazione con attori istituzionali presenti nel territorio al fine	Il Fornitore è tenuto a produrre, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, almeno una proposta progettuale per l'attivazione della rete, al fine di potenziare i servizi e gli interventi di assistenza domiciliare, privilegiando le seguenti tematiche: 1) organizzazione e partecipazione ad iniziative ricreative e di socializzazione; 2) collaborazione con associazioni di volontariato per la promozione di gruppi di auto-mutuo aiuto; 3) gestione di situazioni di emergenza climatica; 4) collaborazione	Il Fornitore è tenuto a produrre, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, almeno una proposta progettuale per l'attivazione della rete, al fine di potenziare i servizi e gli interventi di assistenza domiciliare, privilegiando le seguenti tematiche: 1) organizzazione e partecipazione ad iniziative ricreative e di socializzazione; 2) collaborazione con associazioni di volontariato per la promozione di gruppi di auto-mutuo aiuto; 3) gestione di situazioni di emergenza climatica; 4) collaborazione con attori

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				di facilitare l'accesso degli utenti ai servizi socio-educativi;	con attori istituzionali presenti nel territorio al fine di facilitare l'accesso degli utenti ai servizi socio-assistenziali; 5) interventi di “aiuto leggero” finalizzati a garantire compagnia, disbrigo pratiche e piccole commissioni, visite c/o parenti e amici.	istituzionali presenti nel territorio al fine di facilitare l'accesso degli utenti ai servizi socio-assistenziali; 5) interventi di “aiuto leggero” finalizzati a garantire compagnia, disbrigo pratiche e piccole commissioni, visite c/o parenti e amici.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Attivazione del progetto per l'attivazione della rete, allegato alla domanda di partecipazione.	Verifica attraverso il Servizio sociale competente.	SI/NO		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
7	Capacità organizzative/gestionali	Servizio Pasti a domicilio per un numero di pasti complessivo presunto pari a 70 al giorno.	Illustrazione delle modalità scelte per garantire il servizio.		Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, le modalità operative con le quali intende garantire il servizio di Pasti a domicilio.	Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, le modalità operative con le quali intende garantire il servizio di Pasti a domicilio.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Attivazione degli interventi secondo le modalità e i tempi previsti nel Buono di servizio.	1) Verifica, a cadenza semestrale, da parte del Servizio sociale competente attraverso visite a domicilio sul 10% degli utenti serviti. 2) Questionario, a cadenza annuale, ad un campione casuale del 10% degli utenti serviti, in merito al gradimento del servizio.	1a) = o > 95% sulla attivazione degli interventi. 1b) = o > 90% sul rispetto dei tempi di consegna. 2) = o > 80% di valutazioni positive sulla consegna puntuale e costante dei pasti, rispetto al numero totale dei questionari somministrati.		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
8	Capacità organizzative/gestionali	Servizio Telesoccorso e Telecontrollo per un numero complessivo presunto di 60 utenti.	Illustrazione delle modalità scelte per garantire il servizio.		Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, le modalità operative con le quali intende garantire il servizio di Telesoccorso e Telecontrollo.	Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento della presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, le modalità operative con le quali intende garantire il servizio di Telesoccorso e Telecontrollo.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Attivazione dell'intervento secondo le modalità e i tempi previsti nel Buono di servizio.	1) Verifica, a cadenza semestrale, da parte del Servizio sociale competente attraverso visite a domicilio sul 10% degli utenti serviti. 2) Questionario, a cadenza annuale, ad un campione casuale del 10% degli utenti serviti, in merito al gradimento del servizio. 3) Invio di reports e statistiche, a cadenza semestrale, sull'andamento del servizio.	1a) = o > 90% sull'attivazione dell'intervento secondo le modalità e i tempi previsti nel Buono di servizio. 1b) = o > 90% sul rispetto di tutte le procedure previste per la prestazione di telesoccorso e telecontrollo 2) = o > 70% di valutazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati. 3) SI/NO		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
9	Requisiti strutturali	Territorialità del servizio-sportello informativo per l'utente.	1. accesso 2. orario apertura 3. linea dedicata	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche 2. tre aperture di mattina e due pomeridiane 3. numero dedicato anche per le urgenze	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche 2. tre aperture di mattina e due pomeridiane 3. numero dedicato anche per le urgenze	1. adeguata segnaletica per identificare la sede, spazi dedicati idonei a ricevere il pubblico, facilità di parcheggio e assenza barriere architettoniche 2. tre aperture di mattina e due pomeridiane 3. numero dedicato anche per le urgenze

Per i Comuni di Sorso e Porto Torres, il Fornitore accreditato potrà rispettare gli standard minimi sopra indicati, prevedendo per ciascun Comune, come soluzione alternativa all'apertura dello sportello informativo, un Referente che, a richiesta del cittadino, si rechi al suo domicilio per garantire il servizio di informazione.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Esistenza dei requisiti di accesso – orari di apertura – linea dedicata – referente per gli altri Comuni (in alternativa allo sportello).	1) Visite presso le sedi. 2) Questionario, a cadenza annuale, ad un campione casuale del 10% degli utenti serviti, in merito alla accessibilità del servizio.	1) 99,00% di requisiti di accesso al servizio rispettati. 2) o > 80% di rilevazioni positive rispetto al numero totale dei questionari somministrati.		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
10	Requisiti strutturali	Disponibilità mezzi di trasporto	Elenco attestante la proprietà o la disponibilità in uso di beni strumentali.	Il Fornitore deve provvedere a stilare, al momento della richiesta di iscrizione all'Albo, un elenco attestante la proprietà o la disponibilità in uso dei mezzi di trasporto necessari all'espletamento del servizio. La dotazione degli automezzi, le cui caratteristiche devono essere conformi a quanto previsto dalle normative vigenti (avere idonea assicurazione e relative coperture, revisione dell'automezzo a norma di legge, essere in regola con i pagamenti dei bolli ecc.) deve essere rispondente alle esigenze effettive del servizio, senza minimamente intaccarne l'efficacia e l'efficienza. In caso di necessità, il Fornitore deve provvedere al trasporto degli utenti in automezzi idonei, in rapporto alla disabilità degli stessi.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Trasporto degli utenti, in caso di necessità, in automezzi idonei.	Report, a cadenza annuale, con l'indicazione del n. degli utenti trasportati, destinazione, n. tratte, Km totali percorsi.	SI/NO		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
11	Requisiti di qualità	Formazione operatori dedicati al servizio oggetto dell'accREDITamento.	Piano di formazione per 30 ore complessive annuali (ripartite fra le Aree di Intervento accreditate), di cui 20 di formazione esterna con rilascio attestato.	30 ore complessive di formazione annuale, di cui 20 di formazione esterna con rilascio attestato.		
				Qualora non sufficientemente trattate, si suggerisce l'approfondimento delle seguenti tematiche: 1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento per gli specifici ruoli professionali; 3) metodologia del lavoro di equipe; 4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari; 5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con	Qualora non sufficientemente trattate, si suggerisce l'approfondimento delle seguenti tematiche: 1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento per gli specifici ruoli professionali; 3) metodologia del lavoro di equipe; 4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari; 5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con	Qualora non sufficientemente trattate, si suggerisce l'approfondimento delle seguenti tematiche: 1) nozioni sull'applicazione del sistema di accREDITamento ai servizi sociali territoriali; 2) aggiornamento sulla legislazione di riferimento per gli specifici ruoli professionali; 3) metodologia del lavoro di equipe; 4) metodologia del lavoro di rete applicato alla gestione dei servizi sociali domiciliari; 5) nozioni teoriche e metodologiche sulla presa in carico di utenti con

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				particolari patologie (disturbo pervasivo dello sviluppo, ritardo mentale, ADHD) e dei loro familiari.	particolari patologie (ritardo mentale, disturbi di personalità e patologie psichiatriche) e dei loro familiari.	particolari patologie (demenze e malattie terminali) e dei loro familiari 6) approfondimento degli effetti psico-sociali dei processi di invecchiamento.

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Formazione annuale di 30 ore (ripartite fra le Aree di Intervento accreditate), di cui 20 di formazione esterna con rilascio attestato, secondo la tematica/e indicate al momento di presentazione della domanda di partecipazione.	Report, a cadenza annuale, 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.	SI/NO		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
12	Requisiti di qualità	Carta dei servizi	Presentazione Carta dei servizi	Il fornitore deve allegare alla domanda di iscrizione all'Albo la Carta dei servizi. La Carta dei servizi dovrà contenere le seguenti caratteristiche minime: • informazioni chiare e complete circa l'offerta dei servizi, compresi i miglioramenti e le prestazioni accessorie offerte; • indicazioni sull'accesso al servizio; • standard di qualità e indicatori di qualità; • modalità di gestione dei reclami; • impegni verso i cittadini e codice etico.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
La Carta dei servizi deve essere messa a disposizione dell'utenza presso ciascuna sede del Servizio Sociale, anche solo per la visione, con la finalità di facilitare l'utente nella scelta consapevole del proprio Fornitore.	1) Verifica costante da parte del Servizio sociale competente della disponibilità per la visione da parte degli utenti della Carta dei servizi.	SI/NO		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
13	Requisiti di qualità	Gestione dei reclami e/o disservizi	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la gestione dei reclami e/o disservizi.	Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, procedure e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi. Il Fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg . e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione. Ogni anno il Fornitore si impegna a trasmettere ai Servizi Sociali dei Comuni interessati un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Risposta ai reclami e/o disservizi eventualmente presentati dall'utenza entro 30 giorni dal ricevimento degli stessi. Comunicazione immediata da parte del Fornitore all'Amministrazione competente delle segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.	1) Report, a cadenza annuale, sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione del problema segnalato. 2) Verifica costante da parte del Servizio sociale competente, anche attraverso le segnalazioni e i reclami riferiti ai Fornitori, pervenuti all'Amministrazione competente.	1) SI/NO 2) = o > 90% sul rispetto dei tempi di risposta ai reclami e/o disservizi e alle comunicazioni all'Amministrazione sulle segnalazioni rilevanti.		

N°	Requisito	Descrizione	Indicatore	Standard minimo		
				Minori Disabili	Adulti Disabili	Anziani
14	Requisiti di qualità	Indagine di soddisfazione dei cittadini.	Illustrazione procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction	Il Fornitore è tenuto ad illustrare, al momento di presentazione della domanda di iscrizione all'Albo, procedure e strumenti adottati per la rilevazione della customer satisfaction, evidenziando i criteri di valutazione, modalità e standard di riferimento. Il Fornitore si impegna a effettuare, a cadenza annuale, una rilevazione del gradimento dell'utenza in merito ai servizi offerti, attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ai Servizi Sociali dei Comuni interessati ogni anno entro il 31/12.		

Target	Modalità di controllo	Risultato atteso	Risultato raggiunto	Ragioni scostamento
Rilevazione da parte del Fornitore, a cadenza annuale, del gradimento dell'utenza in merito ai servizi offerti, attraverso la somministrazione di questionari. I risultati di tali rilevazioni dovranno essere trasmessi ogni anno ai Servizi Sociali dei Comuni interessati.	Report, a cadenza annuale, sui questionari di gradimento somministrati presso l'utenza servita.	SI/NO		