



COMUNE DI GONNOSNÒ

PROVINCIA DI ORISTANO

Via Oristano, 30 - 09090 GONNOSNÒ

P.I. 00069670958

E-mail: protocollo@pec.comune.gonnosno.or.it

BANDO PER L'ISTITUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI A SVOLGERE I SERVIZIO DI SAD E SEP NEL COMUNE DI GONNOSNO'

ALLEGATO C

MONITORAGGIO E VERIFICHE

REQUISITO	TEMPI DI VERIFICA	MODALITA'
Rispetto dello standard minimo di personale e assetto organizzativo adeguato alle dimensioni dell'utenza	Ogni 6 mesi	Presentazione da parte del fornitore, del prospetto aggiornato con l'indicazione degli operatori impegnati e delle relative qualifiche professionali.
Tempestività dell'attivazione del servizio	Ogni volta che si richiede l'attivazione	Ricevimento della conferma dell'avvenuta attivazione del servizio da parte del fornitore e verifica presso l'utente.
Presenza dello sportello informativo telefonico e dell'operatore incaricato per le visite domiciliari.	1 volta al mese	Presentazione da parte del fornitore del nominativo dell'operatore incaricato e sondaggio presso gli utenti.
Formazione degli operatori	Ogni 6 mesi	Presentazione da parte del fornitore di una relazione sulle attività formative svolte con l'indicazione del formatore, delle date e dei luoghi di svolgimento, dell'oggetto della formazione e dell'elenco degli operatori coinvolti.
Carta dei servizi		Monitoraggio e verifica costante sulla realizzazione di quanto previsto nella carta.
Gestione dei reclami e dei disservizi	Ogni 6 mesi	Relazione da parte del fornitore sui reclami e disservizi evidenziati nel periodo di riferimento e sulle modalità di intervento adottate per la risoluzione dei problemi
Rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza	Annuale	Relazione sui questionari di gradimento somministrati agli utenti dai fornitori. Verifica da parte dei servizi sociali presso i beneficiari del servizio.