

**Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi 2012 del Servizio:  
Osservatorio Politiche di Welfare**

## **Indice**

<b>Rendicontazione .....</b>	<b>3</b>
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....	4
Rendicontazione reclami 2012.....	4
3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	4
<b>Aggiornamento.....</b>	<b>5</b>
1. Aggiornamento testo.....	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....	5
<b>Miglioramento .....</b>	<b>5</b>
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 .....	5
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013 .....	5
3. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2013 : .....	6

## **Rendicontazione**

### **1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012**

#### **U.O.C Città Solidale**

<b>Fattori qualità</b>	<b>indicatori</b>	<b>standard</b>	<b>risultato</b>
Accessibilità Promozione volontariato	N° posti garantiti per anno scolastico sul totale delle domande di partecipazione ad esperienze di volontariato organizzato	Maggiore o uguale al 70%	Standard rispettato per 2850 posti su 2850 domande pari al 100%
Affidabilità sviluppo reti	N° reti che hanno fruito della presenza di 1 operatore ad almeno 2 incontri sul totale delle reti dove è presente in qualità di coordinatore attivo	Uguale o maggiore del 95%	Standard rispettato per 6 richieste su 6 pari al 100%
Organizzazione sportello città solidale	N° colloqui svolti entro 14 giorni sul totale colloqui di approfondimento e consulenza svolti	12 giorni	Standard rispettato per 145 richieste su 145 pari al 100%

#### **U.O.C Attivazione Risorse: progetti per una città sicura**

<b>Fattori qualità</b>	<b>indicatori</b>	<b>standard</b>	<b>risultato</b>
Accessibilità risorse Ocio Ciò	Almeno n.1 proposte interventi formativi/informativi presentate nell'anno, per ognuno dei 6 territori di municipalità	In ognuno dei territori delle Municipalità, almeno 1 proposta di intervento formativo/informativo	N° totale proposte presentate 6, distribuite sui 6 territori delle municipalità. Risultato pari al 100% dello standard

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			previsto.
Organizzazione Risorse Ocio Ciò	N° progetti attivati nell'anno, con offerta di almeno 2 incontri preliminari + 1 finale, sul totale dei progetti attivati nell'anno	100%	Standard rispettato per 7 progetti attivati su 7 pari al 100%
Trasparenza delle decisioni Ocio al Tacuin	N° lettere inviate entro 30 giorni sul totale delle domande pervenute	100%	Standard rispettato per 165 richieste su 174 pari al 95% (*)

### Note :

per l'indicatore sulla trasparenza, va rilevato che: delle 9 richieste che non hanno rispettato lo standard, per 7 (arrivate ad inizio anno) il non rispetto dello standard è dovuto ai tempi di attivazione del fondo cassa in cui sono disponibili le risorse per provvedere a rimborsare gli anziani che hanno subito uno scippo. Per quanto riguarda le altre 2 richieste, lo standard non è stato rispettato (per 5 ed 8 giorni) causa la carenza di personale competente nel periodo estivo.

## 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012

Nel corso del 2012 non sono state realizzate indagini di soddisfazione dell'utenza.

## Rendicontazione reclami 2012

Non sono pervenuti reclami.

## 3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Non erano previsti progetti di miglioramento per il 2012 .

Rapporto RAM – rev 1 del 9.01.2012

## Aggiornamento

### 1. Aggiornamento testo

In questa sezione vanno indicati eventuali aggiornamenti da apportare al testo della Carta dei servizi, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono, etc.

### 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Non previsti per il 2012.

## Miglioramento

### 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013

Nessuno.

### 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

Il servizio per il 2013 intende migliorare lo standard previsto per il seguente indicatore:

Fattori qualità	indicatori	standard	
Accessibilità Promozione volontariato	N° posti garantiti per anno scolastico sul totale delle domande di partecipazione ad esperienze di volontariato organizzato	Standard 2012:  Maggiore o uguale al 70%	<i>Standard 2013:</i>  <i>Maggiore o uguale al 85%</i>

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

### 3. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2013 :

Si propone di modificare i seguenti indicatori attivi nella carta dei servizi 2013 riferiti alle singole UOC :

#### A) U.O.C Città Solidale

Si propone di **eliminare il seguente indicatore** attivo nella Carta dei Servizi 2012:

Fattori qualità	indicatori	standard
Organizzazione sportello città solidale	N° colloqui svolti entro 12 giorni sul totale colloqui di approfondimento e consulenza svolti	12 giorni

#### MOTIVAZIONE

Questo indicatore non si ritiene più significativo in quanto alcune modalità organizzative sono state modificate anche in relazione al consolidamento di alcune attività che ormai sono entrate a regime.

Si propone di **introdurre questo nuovo indicatore nella Carta Servizi 2013:**

Fattori qualità	indicatori	standard
Accessibilità risorse Città Solidale	Realizzare almeno 8 iniziative pubbliche (Agorà Solidali) di cui 4 nella terraferma e 4 a Venezia.	100%

#### MOTIVAZIONE

Si ritiene utile garantire una offerta di iniziative pubbliche distribuita in tutto il territorio comunale.

#### B) U.O.C Attivazione Risorse: progetti per una città sicura

Si propone di riformulare un indicatore per la UOC Attivazione risorse: progetti per una città sicura come di seguito evidenziato:

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Fattori qualità	Ind 2012	Std 2012
Trasparenza delle decisioni Ocio al Tacuin	N° lettere inviate entro 30 giorni sul totale delle domande	100%

Fattori qualità	Ind 2013	Std 2013
<i>Trasparenza delle decisioni Ocio al Tacuin</i>	<i>N° lettere inviate entro 30 giorni sul totale delle domande pervenute per il tempo in cui il fondo è attivo.</i>	<i>100%</i>

### MOTIVAZIONE:

Il riferimento al tempo in cui è attivo il fondo permette di garantire il rispetto dello standard quando è effettiva la disponibilità del fondo per il risarcimento dei cittadini e fino al suo esaurimento.