

**Carta dei servizi: rendicontazione, aggiornamento e miglioramento**



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Anno 2012**

**Carta dei servizi**

***Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti  
di Cittadinanza e dell'Asilo***

## **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 .....	6
3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	7
<b>Aggiornamento.....</b>	<b>8</b>
1. Aggiornamento testo.....	8
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....	8
<b>Miglioramento .....</b>	<b>9</b>
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013 .....	9
2. Piano di miglioramento degli standard.....	10
3. Modifica di indicatori e standard per 2013.....	10

## Rendicontazione

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

#### **SERVIZIO IMMIGRAZIONE E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA E DELL'ASILO**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
<b>accessibilità</b> Sportelli informazione e orientamento:	n. giorni apertura sportello con disponibilità adeguata di materiale in 3 lingue diverse, sul totale giorni apertura (compreso italiano) (dal 1° ottobre al 31 dicembre 2012)	Per ogni giorno di apertura almeno 4 copie disponibili in 3 lingue diverse	Su 24 giorni di apertura degli sportelli (1.10-31.12), 24 giorni con standard soddisfatto. <b>Pari a 100%</b>
<b>affidabilità</b> Sportelli informazione e orientamento:	n. giorni con la presenza di due operatori agli sportelli sul n. giorni di apertura all'anno	<i>Maggiore del 80%</i>	Su 99 giorni di apertura degli sportelli, 88 giorni con standard soddisfatto. <b>Pari a 88,9%</b>
<b>tempestività</b> Sportelli informazione e orientamento:	tempo di attesa per fissare un appuntamento	Minore di 14 giorni di calendario	Su 1.366 richieste di appuntamento pervenute, 1.340 con standard soddisfatto. <b>Pari a 98%</b>
<b>tempestività</b> Servizio sociale:	tempo di attesa per fissare il primo appuntamento	Minore di 14 giorni di calendario	Su 124 richieste di primo appuntamento pervenute, 118 con standard soddisfatto. <b>Pari al 95,2%</b>
<b>tempestività</b> Tuttincittà	n. giorni intercorrenti tra la richiesta di mediazione linguistico-culturale e la risposta scritta alla scuola (dal 1° maggio al 31 dicembre 2012)	Minore di 15 giorni	Su 329 richieste pervenute (01.05-31.12.2012), 321 con standard soddisfatto. <b>Pari a 98%</b>

## Carta dei servizi: rendicontazione, aggiornamento e miglioramento

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
<b>tempestività</b> Tuttincittà	tempo di attesa per fissare un appuntamento	Minore di 14 giorni di calendario	Su 119 richieste di appuntamento pervenute, 109 con standard soddisfatto. <b>Pari a 92%</b>
<b>affidabilità</b> Mediazione nel sociale	n. risposte scritte rilasciate sul totale delle richieste pervenute	<i>Maggiore del 90%</i>	Su 108 richieste pervenute, 105 con standard soddisfatto. <b>Pari a 97,2%</b>
<b>tempestività</b> Mediazione nel sociale	intervallo di tempo tra la richiesta di mediazione e il primo contatto	Minore di 6 giorni	Su 108 richieste pervenute, 104 con standard soddisfatto. <b>Pari a 96,3%</b>

Lo standard è stato garantito per quattro indicatori su otto, di cui uno nuovo per il 2012.

**Accessibilità: materiali informativi** a disposizione del pubblico nelle accoglienze di Mestre e Venezia. E' stato realizzato il progetto "Info/Integra" previsto nella Relazione Carta dei Servizi 2011: è stato predisposto entro il 1° ottobre un volantino informativo generale in italiano sui dispositivi del Servizio Immigrazione, tradotto in **tre** lingue (inglese, rumeno, bangla), cioè una lingua *in più* del previsto. E' stata garantita la presenza di questi materiali in tutti i 24 giorni di accoglienza dal 1° ottobre al 31 dicembre 2012, cioè al 100% come nel periodo dal 18 agosto al 31 dicembre 2011.

**Affidabilità:** la **presenza di due operatori** agli sportelli nei giorni di accoglienza a libero accesso (senza appuntamento) del martedì a Mestre e del giovedì a Venezia è stata garantita all'89%, cioè ampiamente oltre l'80% atteso, con un **miglioramento** rispetto al 2011 (84,8%).

**Affidabilità:** **risposte scritte** rilasciate sul totale delle richieste pervenute di mediazione linguistico-culturale **nel sociale**. Il risultato 2012 (97,2%) è superiore al risultato atteso del 90% ed è **migliorato** rispetto all'anno precedente (89,3% nel 2011).

**Affidabilità:** (**nuovo** indicatore nel 2012, non confrontabile con gli anni precedenti) giorni intercorrenti tra la richiesta di mediazione linguistico-culturale da parte di una **scuola** e la risposta scritta inviata. Lo standard di 15 giorni è stato soddisfatto per il 98% delle 329 richieste pervenute dal 1° maggio al 31 dicembre 2012, quindi al di sotto del 100% atteso soltanto per un 2%.

## Carta dei servizi: rendicontazione, aggiornamento e miglioramento

Per gli indicatori della *tempestività* il risultato è sempre di poco inferiore al risultato atteso del 100%.

### Tempo di attesa per fissare un appuntamento

Per gli **sportelli** di informazione e orientamento è stato raggiunto il risultato del 98%, praticamente pari al 2011 (97,8%) nonostante un netto **aumento delle richieste** pervenute (1.366 nel 2012 a fronte di 1.246 nel 2011).

Per il **servizio sociale**, il risultato del 95,2% di richieste soddisfatte di primo appuntamento entro lo standard dei 14 giorni è lievemente **peggiorato** rispetto al 2011 (98,3%), nonostante una **diminuzione** delle richieste (124 nel 2012 rispetto alle 178 del 2011): siamo comunque ad un livello molto alto di risultati positivi, oltre 90%. Questa leggera flessione può essere riconducibile: alla maggiore presenza di emergenze sociali, che quindi presuppongono un lavoro poco programmabile, che condiziona tempi e scadenze delle altre prese in carico. Dovrebbe in ogni caso essere posta maggiore attenzione al sistema di documentazione (agende, cartella informatica) per evitare errori di annotazione.

Per il dispositivo **Tuttincittà/Tuttiascuola**, il risultato del 92% di richieste di appuntamento soddisfatte entro lo standard è analogo a quello del 2011, pur a fronte di una **diminuzione** delle richieste pervenute dall'utenza.

Questa diminuzione è probabilmente legata al calo complessivo delle presenze di cittadini stranieri in città, in particolare al minor numero di arrivi di minori per ricongiungersi alla famiglia. La diminuzione trova riscontro nel calo, in percentuale analoga, delle richieste di mediazione linguistico-culturale per i primi giorni di scuola. Il risultato complessivo non è migliorato rispetto al 2011 perché spesso il primo appuntamento deve essere concordato con l'utente nella difficoltà di far coincidere gli orari dell'operatore con la disponibilità dell'utente stesso. Alcune volte l'appuntamento ha dovuto essere fissato oltre i 14 giorni previsti per l'indisponibilità del mediatore, figura necessaria per un primo appuntamento con i minori neoarrivati. Per queste ragioni di carattere oggettivo si propone per il 2013 di abbassare il risultato atteso al 90%.

Per la **mediazione linguistico-culturale nel sociale**, l'intervallo di tempo minore di 6 giorni tra la richiesta di mediazione e il primo contatto è stato soddisfatto al 96,3% sul risultato atteso del 100%, con una lievissima **flessione** rispetto al 2011, malgrado la **diminuzione** delle richieste pervenute (108 nel 2012 a fronte di 140 nel 2011). I risultati positivi rimangono comunque ad un livello elevato (oltre il 90%).

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

Nel 2012 si sono concluse le due indagini di soddisfazione sui servizi della mediazione scolastica e la mediazione nel sociale. Tali indagini, che si allegano nella loro versione sintetica, hanno portato ad identificare alcune specifiche iniziative di miglioramento da realizzare.

### **▪ Iniziative di miglioramento da attivare**

Sulla base degli esiti delle indagini di customer satisfaction e delle riflessioni condivise con diversi soggetti coinvolti negli incontri di restituzione delle stesse indagini, riteniamo di poter focalizzare il nostro impegno nel 2013 sulle seguenti questioni, che si traducono in progetti di miglioramento di cui alla sezione alla pag 9.

Mediazione a scuola	1. chiarire le specifiche competenze professionali del Mlc e le procedure,
	2. aumentare accessibilità nelle modalità di richiesta di mediazione a scuola,
	3. coinvolgere i genitori dei consigli di istituto e rappresentanti di classe per la condivisione dell'offerta,
	4. allargare a "tutti gli attori della scuola" la possibilità di richiedere l'intervento del mediatore linguistico-culturale,
Mediazione nel sociale	1. necessità di lavorare maggiormente in un'ottica di progettazione degli interventi di mediazione, per superare la criticità di non poter contare sulla continuità della risorsa,
	2. investire sulla fase di valutazione,
	3. investire sull'aggiornamento e la condivisione delle rispettive metodologie professionali (operatori e i mediatori),
	4. continuare ad esplorare le potenzialità della risorsa della mediazione con coinvolgimento del beneficiario finale, l'utente.

### **3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012**

Nel 2011 erano stati proposti due progetti di miglioramento per il 2012. Sono stati realizzati entrambi.

#### **I° PROGETTO: Miglioramento degli strumenti informativi ("Info/integra")**

Con riferimento all'indicatore "accessibilità" degli Sportelli a libero accesso, è stato predisposto un volantino come strumento informativo unico per il pubblico. Consiste di quattro pagine ed elenca le attività del Servizio, fornendo le modalità di accesso per ciascun dispositivo. Il volantino integra tutte le informazioni essenziali.

E' stato tradotto in tre lingue (una in più rispetto alle due indicate): *inglese, rumeno, bangla*.

In ogni accoglienza a Venezia e a Mestre è stato esposto e messo a disposizione del pubblico a partire dal 1° ottobre 2012 in 4 copie per ciascuna lingua.

Tutte le quattro versioni sono tuttora pubblicate nella pagina web del Servizio Immigrazione del sito comunale ([www.comune.venezia.it/immigrazione](http://www.comune.venezia.it/immigrazione)).

#### **2° PROGETTO: "Customer progress"**

Nel 2012 si sono concluse le due indagini di soddisfazione sui servizi della mediazione scolastica e la mediazione nel sociale, i relativi risultati sono stati restituiti pubblicamente ai vari soggetti interessati con le seguenti modalità e tempistiche :

**12 aprile** 2012, incontro con tutti i mediatori linguistico-culturali;

**4 settembre** 2012, incontro con i dirigenti scolastici e gli insegnanti delle scuole;

**11 dicembre** 2012, Mestre, presso il Laurentianum, il seminario *La mediazione linguistico-culturale tra scuola e servizi*, ha presentato i risultati dell'indagine a operatori e servizi e al pubblico interessato al tema; invitati tutti i servizi comunali, consultori e servizi socio-sanitari, cooperative sociali e gestori di centri di accoglienza, insegnanti delle scuole, mediatori, volontari e docenti di corsi di italiano per immigrati, terzo settore;

**9 gennaio** 2013, in occasione della riunione plenaria del Servizio Immigrazione, i risultati sono stati illustrati a tutti i colleghi del Servizio.

## **Aggiornamento**

### **1. Aggiornamento testo**

Gli aggiornamenti di testo, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono ecc. avvengono continuamente durante l'anno con l'aggiornamento automatico della Carta dei servizi.

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

Dal 1 aprile 2013 sarà disattivato lo sportello telefonico rifugiati (041/ 2747484), in quanto verrà integrato con lo Sportello telefonico generale del Servizio 041/2747408: da questo ultimo sportello le persone interessate verranno messe in contatto con gli operatori che si occupano di protezione internazionale.

## Miglioramento

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

Iniziative di miglioramento attivabili nel 2013 per ambito di intervento:	
Mediazione a scuola	1. Predisposizione e consegna del <b>"vademecum" della mediazione-linguistico culturale a scuola</b> , strumento finalizzato a chiarire le specifiche competenze professionali del Mlc e le procedure. In questo ambito ci si confronterà anche con insegnanti e dirigenti scolastici sulle principali finalità del Servizio.
	2. Predisposizione e attivazione del <b>sito web del Servizio</b> in modo da rendere scaricabile il modulo per la richiesta di mediazione a scuola.
	3. Individuazione e <b>sperimentazione di modalità per coinvolgere i genitori dei consigli di istituto e rappresentanti di classe per la condivisione dell'offerta</b> , fino ad arrivare ad una possibile partecipazione attiva nella programmazione.
	4. Sperimentazione di <b>modalità per allargare a "tutti gli attori della scuola" la possibilità di richiedere l'intervento del mediatore</b> linguistico-culturale.
Mediazione nel sociale	1. <b>L'entrata a regime della nuova organizzazione della mediazione</b> ( <i>dopo aggiudicazione appalto triennale 2013-2015</i> ) affidata alla cooperativa Novamedia (che da anni collabora con il Servizio Immigrazione), prevede adozione di modalità operative condivise per fare una "progettazione degli interventi di mediazione" che valorizza e finalizza la risorsa disponibile: si provvederà quindi alla <b>creazione di un "vademecum" sulle procedure operative condivise tra Servizio e Cooperativa</b> .
	2. Data l'importanza di investire sulla fase di valutazione, si procederà ad individuare una fase strutturata di verifica e di

## Carta dei servizi: rendicontazione, aggiornamento e miglioramento

	valutazione degli interventi, progettando anche un'apposita modulistica. <b>Verranno realizzate delle schede di valutazione differenziate</b> a seconda che si tratti di interventi di primo livello o di casi più complessi (che richiedono un maggior numero di interventi). Tali schede saranno compilate separatamente da mediatori ed operatori, come suggerito dagli stessi. Le schede serviranno da base per la futura progettazione di interventi e anche per i monitoraggi con i singoli mediatori.
	3. Per investire sull'aggiornamento e la condivisione delle rispettive metodologie professionali (operatori e i mediatori): si prevede di <b>realizzare incontri di approfondimento</b> in via prioritaria rivolti ai mediatori (in alcune fasi anche agli operatori dei servizi) su queste tematiche ma anche su il "codice deontologico" (con approfondimento della questione sulla privacy) e l'empowerment (considerato uno degli aspetti prioritari della mediazione).
	4. Predisporre alcune <b>azioni innovative per continuare ad esplorare le potenzialità della risorsa della mediazione</b> : ad esempio il coinvolgimento del beneficiario finale, l'utente, nell'espressione del gradimento e dell'efficacia di questa risorsa e/o nella possibilità di fare direttamente una richiesta di mediazione quando necessario.

## 2. Piano di miglioramento degli standard

Il Servizio Immigrazione non ha in programma per il 2013 progetti specifici di miglioramento degli standard previsti dalla Carta.

## 3. Modifica di indicatori e standard per 2013

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
1 Tempestività <i>Sportelli informazione e orientamento</i>	Tempo di attesa per fissare un appuntamento = minore di 14 giorni di calendario	100%
<b>Modifiche 2013</b>	<i>n. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 giorni</i>	<i>Maggiore del 80 %</i>

## Carta dei servizi: rendicontazione, aggiornamento e miglioramento

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>
2 Tempestività <i>Servizio sociale</i>	Tempo di attesa per fissare il primo appuntamento = minore di 14 giorni di calendario	100%
<b>Modifiche 2013</b>	<i>n. di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 giorni</i>	<i>Maggiore del 80 %</i>
3 Tempestività <i>Tuttincittà</i>	Tempo di attesa per fissare il primo appuntamento = minore di 14 giorni di calendario	100%
<b>Modifiche 2013</b>	<i>n. di richiedenti che hanno ottenuto un appuntamento entro 14 giorni (calendario) dalla data della richieste</i>	<i>Maggiore 90%</i>
4 Tempestività <i>Tuttincittà</i>	N. giorni intercorrenti tra la richiesta di mediazione linguistico-culturale e la risposta scritta alla scuola = minore di 15 giorni di calendario	100%
<b>Modifiche 2013</b>	<i>n. di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro 15 giorni (dalla data di richiesta di mediazione linguistico-culturale)</i>	<i>Maggiore del 95%</i>
5 Tempestività <i>Mediazione nel sociale</i>	Intervallo di tempo tra la richiesta di mediazione e il primo contatto = minore di 6 giorni	100%
<b>Modifiche 2013</b>	<i>n. di richiedenti che hanno ottenuto il primo contatto entro 6 giorni dalla richiesta di mediazione</i>	<i>Maggiore 90%</i>

### **Motivazioni:**

in riferimento ai risultati ottenuti nel 2012 e al 2011, si ritiene di dover modificare lo standard previsto in considerazione delle numerosità dei richiedenti dei dispositivi ai quali si riferiscono gli indicatori e all'incertezza delle risorse disponibili per 2013.