

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



APPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

**Carta dei servizi 2013 del Servizio:
Osservatorio Politiche di Welfare**

Indice

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013.....	4
3. Rendicontazione reclami 2013.....	4
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013.....	4

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo.....	4
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....	5

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014.....	5
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....	5
3. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2014.....	5

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

U.O Città Solidale

Fattori qualità	indicatori	standard	risultato
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 su 2862 richieste pari al 99,6 %
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 reti su 6 pari al 100%
Accessibilità risorse Città Solidale	Realizzare almeno 8 iniziative pubbliche (Agorà Solidali) di cui 4 nella terraferma e 4 a Venezia.	Almeno 8 iniziative pubbliche (Agorà Solidali) nel territorio comunale.	Realizzate 42 iniziative nel territorio lo standard previsto è stato rispettato e superato

UO Attivazione Risorse: progetti per una città sicura

Fattori qualità	indicatori	standard	risultato
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 7 totale proposte presentate distribuite sui territori delle 6 municipalità. Risultato ha pari al 83,3% dello standard previsto. Nel territorio della Municipalità del Lido non è stato possibile realizzare nel 2013 nessuna attività.
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 progetti attivati 5 su 6 totali pari all'83%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Trasparenza delle decisioni Ocio al Tacuin	N° lettere inviate entro 30 giorni sul totale delle domande pervenute	100%	Standard rispettato per 245 richieste su 288 pari all'86%. Nei casi lo standard di risposta non è stato rispettato per necessità di verifica di dati e di approfondimento dell'istruttoria
--	---	------	---

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Nel corso del 2013 non sono state realizzate indagini di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione reclami 2013

Non sono pervenuti reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

Non erano previsti progetti di miglioramento per il 2013.

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...

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

UO Attivazione Risorse: progetti per una città sicura

Si propone di eliminare per il 2014 dalla Carta dei Servizi dell'Osservatorio Politiche di Welfare la parte (descrizioni, indicatori e standard) riferita all'UO "Attivazione risorse: progetti per una città sicura",

MOTIVAZIONE:

L'UO negli ultimi 2 anni sta registrando uno sviluppo degli interventi finalizzati alla attivazione di altri soggetti in città, e una contemporanea riduzione delle richieste da parte di soggetti esterni, di interventi diretti a cura dell'UO.

La logica delle attività pertanto si colloca sulla promozione sociale (delle capacità e delle presenze di altri soggetti sul tema) piuttosto che sulla realizzazione di attività in proprio (erogazione di prestazioni) a partire da una richiesta.

Per altra UOC non previsti aggiornamenti per il 2014.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014

nessuno

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014

Non previsto, l'obiettivo è mantenere gli standard previsti per tutti gli indicatori attivi.

3. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2014

Non sono previste modifiche per gli indicatori dell' UOC Città Solidale, si eliminano quelli relativi all' UOC Attivazione Risorse per i motivi sopra specificati.