

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

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Studi Qualità**



## **RAPPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi 2013 del Servizio:  
Promozione Inclusione Sociale**

## 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	
3. Rendicontazione reclami.....	4
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013 .....	5

### Aggiornamento

1. Aggiornamento testo .....	6
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....	6

### Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per il 2014 .....	6
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014 .....	7

## **Rendicontazione**

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

**SERVIZIO: Promozione Inclusione Sociale**

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
Accessibilità Area penitenziaria	N° effettivo di giorni di apertura dello sportello "Spazio in" in carcere S.M.Maggiore sul totale giorni di apertura previsti	Maggiore di 90 aperture anno	N° 97 gg effettivi apertura rispetto ai 91 previsti
Accessibilità Area penitenziaria	N° effettivo di giorni di apertura dello sportello "Spazio in" in carcere femminile sul totale giorni di apertura previsti	Maggiore di 35 aperture anno	N° 47gg apertura rispetto ai 36 previsti
Accessibilità Protezione sociale e umanitaria F.W.P.	N° uscite garantite in 1 anno	almeno 70 uscite /anno	147 uscite realizzate ,
Accessibilità Riduzione danno	N° uscite garantite in un anno	Almeno 100 uscite nell'anno	368 uscite realizzate
Accessibilità Riduzione danno	dispositivo drop in; n° aperture realizzate sul totale aperture previste	uguale o maggiore di 100	N ° 151 aperture realizzate
Affidabilità Etam	N° risposte fornite entro 15 giorni sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	87 su 88, pari al 99%
Organizzazione Servizio	N° operatori che hanno effettuato almeno 15 ore di formazione nell'anno sul totale operatori in servizio	Maggiore del 90%	31 su 33 operatori, pari al 94%
Tempestività Protezione Sociale e Umanitaria F.W.P.	N° Risposte fornite entro 4 giorni	Maggiore del 95%	11 su 11, pari al 100%
Tempestività Area penitenziaria	N° di risposte fornite entro 4 giorni sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	23 su 23, pari al 100%
Trasparenza Area penitenziaria	Intervallo di tempo dalla presentazione della domanda di sostegno economico alla data di invio al domicilio dei richiedenti della comunicazione scritta con esiti	Entro 60 giorni	9 su 9, pari al 100%

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

Nel 2013 non sono state effettuate indagini di soddisfazione.

## **3. Rendicontazione reclami 2013**

Nel 2013 non si sono avuti reclami.

## **4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013**

Nonostante in sede di rendicontazione della Carta dei servizi 2012 non siano stati dichiarati progetti di miglioramento per l'anno successivo, nel corso del 2013 è continuata la sperimentazione di nuove organizzazioni delle unità di strada delle Uoc Riduzione del danno e Protezione Sociale e Umanitaria.

Tramite la Uoc RdD sono state effettuate 368 uscite mentre tramite la uoc PSU ne sono state effettuate 147 uscite producendo un'attività relazionale finalizzata alla prevenzione, al sostegno e all'accompagnamento ai servizi specialistici per complessivamente 377 persone.

# **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**

Al momento non sono previsti aggiornamenti.

## **Miglioramento**

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

Al momento non sono previsti.

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

Al momento non è previsto un piano di miglioramento degli standard.