

# **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 2016 del Servizio:  
Promozione Inclusione Sociale**

## **Indice**

<u>Rendicontazione.....</u>	<u>3</u>
1. <u>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....</u>	<u>3</u>
2. <u>Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....</u>	<u>4</u>
3. <u>Rendicontazione reclami 2015.....</u>	<u>4</u>
4. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>4</u>
1. <u>Aggiornamento testo.....</u>	<u>4</u>
2. <u>Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>5</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>5</u>
1. <u>Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....</u>	<u>5</u>
2. <u>Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....</u>	<u>5</u>

## **Rendicontazione**

### **1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015**

#### **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	85 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	46 gg effettivi apertura rispetto ai 36 previsti pari
Accessibilità Protezione sociale e umanitaria F.W.P.	N° uscite garantite in 1 anno	almeno 90 uscite /anno	79 uscite realizzate
Accessibilità Riduzione danno	N° uscite garantite in un anno	Almeno 100 uscite nell'anno	185 uscite realizzate
Accessibilità Riduzione danno	dispositivo drop in; n° aperture realizzate sul totale aperture previste	uguale o maggiore di 100	152 aperture realizzate
Affidabilità Etam	N° risposte fornite entro 15 giorni sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	55 su 55, pari al 100%
Organizzazione Servizio	N° operatori che hanno effettuato almeno 15 ore di formazione nell'anno sul totale operatori in servizio	Maggiore del 90%	20 su 32 operatori, pari al 63%
Tempestività Protezione Sociale e Umanitaria F.W.P.	N° Risposte fornite entro 4 giorni	Maggiore del 95%	8 su 8 pari al 100%
Tempestività Area penitenziaria	N° di risposte fornite entro 4 giorni sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	17 su 17, 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	10 su 9, pari al 90%

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

Alcuni standard non sono stati pienamente rispettati a causa di avvicendamenti del personale e di vari impedimenti imputabili a situazioni esterne,. In particolare, non si sono effettuate tutte le attività previste al carcere maschile per difficoltà legate alla logistica della struttura; non si è riusciti a svolgere tutte le uscite di strada previste per la uoc protezione sociale e umanitaria a causa dell'impedimento al lavoro notturno degli operatori e l'ipotizzata specifica supervisione formativa purtroppo si è potuta realizzare solo per una parte di essi. Nonostante queste difficoltà, però, il raggiungimento di altri indicatori ha risentito meno della difficoltà organizzativa e gli standard sono stati non solo pienamente raggiunti, ma, in alcuni casi, anche ampiamente superati (vedi accessibilità Riduzione del danno).

### **2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015**

Nel 2015 non sono state effettuate indagini di soddisfazione.

### **3. Rendicontazione reclami 2015**

Nel 2015 non si sono avuti reclami.

### **4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015**

Nel corso del 2015 non è stato possibile realizzare progetti di miglioramento a causa del perdurare per tutto l'anno di una situazione organizzativa che non ha permesso la necessaria flessibilità per attuare le varie attività previste.

## **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, ma a seguito della prevista riorganizzazione di tutti i servizi comunali, si procederà nel corso del 2016 alle conseguenti modifiche.

## **Miglioramento**

### **1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016**

Al momento non sono previsti.

### **1. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016**

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