

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Carta dei servizi
***Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di
Cittadinanza e dell'Asilo***
2014

Indice

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2014.....	3
2 Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2014	4
3 Rendicontazione reclami	4
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014	5

Aggiornamento

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

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per il 2015	5
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015	5
3. Modifica di indicatori e standard per il 2015	5

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI 2014	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
SERVIZIO IMMIGRAZIONE E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA E DELL'ASILO			
Affidabilità Sportelli di informazione e orientamento	Numero di giorni con la presenza di due operatori agli sportelli sul numero di giorni di apertura all'anno	Maggiore del 70%	Su 101 gg. di apertura, 91 gg. con standard soddisfatto = 90%
Tempestività Sportelli di informazione e orientamento	Numero di richiedenti con un tempo di attesa per fissare un appuntamento minore di 14 giorni (di calendario)	Maggiore del 80%	Su 1.228 richiedenti, 1215 con standard soddisfatto = 99%
Tempestività Servizio sociale	Numero di richiedenti con un tempo di attesa per fissare il primo appuntamento minore di 14 giorni (di calendario)	Maggiore del 80%	Su 121 richiedenti, 114 con standard soddisfatto = 94%
Tempestività Tuttincittà (mediazione scolastica)	Numero di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro 15 giorni (di calendario) dalla data di richiesta di mediazione linguistico-culturale	Maggiore del 95%	Su 455 richieste pervenute, 395 con standard soddisfatto = 87%
Tempestività Tuttincittà (appuntamenti)	Numero di richiedenti che hanno ottenuto un appuntamento entro 14 giorni (di calendario) dalla data della richiesta	Maggiore del 90%	Su 99 richiedenti, 95 con standard soddisfatto = 96%
Affidabilità Mediazione nel sociale	Numero di risposte scritte rilasciate entro 6 giorni dalla richiesta sul totale delle richieste pervenute	Maggiore del 90%	Su 118 richieste pervenute, 107 con standard soddisfatto = 91%

Negli indicatori sopraindicati si è sempre mantenuto un valore sopra gli standard, nonostante frequenze in valore assoluto molto elevate, si pensi agli appuntamenti degli sportelli di orientamento con 1228 persone, a cui è stato offerto un colloquio. L'unico valore inferiore allo standard è stato quello relativo alle risposte scritte alle richieste di mediazione linguistico culturale da parte delle scuole (87% invece che 95%). La motivazione può essere attribuita per il 2014 al cambio di personale, con trasferimento della persona addetta a tale funzione.

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

L'inserimento di nuovi operatori e i periodi non tutti programmabili di assenza, con passaggi di consegne parziali, hanno creato qualche ritardo nelle procedure formali di comunicazione. La riorganizzazione avvenuta nell'autunno, con la partenza del nuovo anno scolastico, una verifica più dettagliata sul circuito delle comunicazioni (molto complesse in un servizio come quello della mediazione che vede co-attori tre soggetti: Scuola, cooperativa, Comune) dovrebbe aver risolto il problema per l'anno scolastico iniziato a settembre 2014. In ogni caso si proporrà una riduzione dello standard da 95% a 90% tenendo conto delle oggettive condizioni di lavoro e della frequenza delle domande.

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014

Nel 2014 non sono state svolte indagini di soddisfazione.

3. Rendicontazione reclami 2014

Nel 2014 non è pervenuto alcun reclamo al Servizio Immigrazione .

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Nel corso del 2014 non si sono attuati progetti di miglioramento, si sono però portati a compimento alcuni miglioramenti previsti nel 2013, ed in particolare tre Vademecum/Guide operative per la gestione del Servizio di Mediazione.

La prima guida, conclusa nel giugno 2014, riguarda la gestione del Servizio di mediazione per le scuole di Venezia e riporta tempi, procedure interne e documentazione da produrre.

La seconda guida riguarda l'attivazione dei servizi di mediazione per rifugiati, con particolare riferimento alla procedure per le richieste riguardanti i beneficiari del Progetto Fontego, ed è operativa da novembre 2014.

La terza guida/vademecum riguarda le procedure per attivare i servizi di mediazione nei Comuni della Conferenza dei Sindaci secondo la Gestione Associata dei Servizi. Ultimata nel 2014, è stata resa operativa nel primo semestre del 2015.

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 del Servizio pubblicata sul sito dell'Ente.

1. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Non ci sono modifiche nelle modalità di erogazione dei servizi.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015

Non ci sono progetti di miglioramento previsti per il 2015.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015

Non sono previsti per il 2015 miglioramenti specifici degli standard.

3. Modifica di indicatori e standard per il 2015

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI 2014	STANDARD 2014	Standard 2015
Tempestività UO Tuttincittà (mediazione scolastica)	Numero di richieste pervenute che hanno ottenuto una risposta scritta entro 15 giorni (di calendario) dalla data di richiesta di mediazione linguistico-culturale	Maggiore del 95%	almeno 90%

Per il 2015 si propone di modificare lo standard relativo alla tempestività connessa alle risposte scritte alle richieste di mediazione che pervengono dalle scuole: da una copertura del 95% ad una del 90% delle risposte inviate entro i 15 giorni; tale cambiamento risponde ad un criterio di sostenibilità relativo alle possibilità organizzative del Servizio, che suggerisce tale limitato abbassamento.