

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 del Servizio:
Promozione Inclusione Sociale
2014**

Indice

Rendicontazione

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

Aggiornamento

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

Miglioramento

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

Rendicontazione

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

SERVIZIO: Promozione Inclusione Sociale

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
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	95 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
Accessibilità Protezione sociale e umanitaria F.W.P.	N° uscite garantite in 1 anno	almeno 90 uscite /anno	121 uscite realizzate
Accessibilità Riduzione danno	N° uscite garantite in un anno	Almeno 100 uscite nell'anno	281 uscite realizzate
Accessibilità Riduzione danno	dispositivo drop in; n° aperture realizzate sul totale aperture previste	uguale o maggiore di 100	149 aperture realizzate
Affidabilità Etam	N° risposte fornite entro 15 giorni sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	96 su 97, 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%	34 su 35 operatori, pari al 97%
Tempestività Protezione Sociale e Umanitaria F.W.P.	N° Risposte fornite entro 4 giorni	Maggiore del 95%	13 su 13, pari al 100%
Tempestività Area penitenziaria	N° di risposte fornite entro 4 giorni sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	19 su 19, 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%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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

Nel 2014 non sono state effettuate indagini di soddisfazione.

3. Rendicontazione reclami 2014

Nel 2014 non si sono avuti reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Nonostante in sede di rendicontazione della Carta dei servizi 2013 non siano stati dichiarati progetti di miglioramento per l'anno successivo, nel corso del 2014 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 281 uscite mentre tramite la uoc PSU ne sono state effettuate 136 uscite producendo un'attività relazionale finalizzata alla prevenzione, al sostegno e all'accompagnamento ai servizi specialistici per complessivamente 289 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 2015

Al momento non sono previsti.

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

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