

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi 2012 del Servizio:
Promozione Inclusione Sociale**

Indice

Rendicontazione	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....	4
3. Rendicontazione reclami 2012	4
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	4
 Aggiornamento.....	 5
1. Aggiornamento testo.....	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	5
 Miglioramento	 5
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013	5
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013	5

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

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	97 su 91, pari al 107%
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	48 su 48, pari al 100%
Accessibilità Protezione sociale e umanitaria F.W.P.	N° uscite garantite in 1 anno	almeno 90 uscite /anno	142 uscite
Accessibilità Riduzione danno	N° uscite garantite in un anno	Almeno 100 uscite nell'anno	152 uscite
Accessibilità Riduzione danno	dispositivo drop in; n° aperture realizzate sul totale aperture previste	uguale o maggiore di 100	259 aperture realizzate
Affidabilità Etam	N° risposte fornite entro 15 giorni sul totale delle domande di intervento ricevute	Maggiore del 95%	53 su 56, pari al 95%
Organizzazione Servizio	N° operatori che hanno effettuato almeno 15 ore di formazione nell'anno sul totale operatori in servizio	Maggiore del 90%	30 su 33 operatori, pari al 91%
Tempestività Protezione Sociale e Umanitaria F.W.P.	N° Risposte fornite entro 4 giorni	Maggiore del 95%	28 su 28, pari al 100%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Tempestività Area penitenziaria	N° di risposte fornite entro 4 giorni sul totale delle richieste di contatto pervenute	Maggiore del 95%	29 su 32, pari al 91%
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	17 su 17, pari al 100%

Per quanto riguarda l'indicatore di Tempestività in area Penitenziaria, il risultato ottenuto è stato del 91%, inferiore dunque allo standard previsto (> del 95%), ciò a causa di un disguido organizzativo, poi prontamente risolto, che nel mese di marzo ha ritardato l'invio in tempo utile di 3 risposte all'utenza.

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2012

Nel 2012 non sono state effettuate indagini di soddisfazione.

3. Rendicontazione reclami 2012

Nel 2012 non si sono avuti reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Nonostante in sede di rendicontazione della Carta dei servizi 2011 non siano stati dichiarati progetti di miglioramento per l'anno successivo, nel corso del 2012 è continuata la sperimentazione di nuove organizzazioni delle unità di strada delle UOC Riduzione del Danno e Protezione Sociale e Umanitaria.

Tramite la UOC RdDanno sono state effettuate 259 uscite mentre tramite la UOC PSeU ne sono state effettuate 142, producendo un'attività relazionale finalizzata alla prevenzione, al sostegno e all'accompagnamento ai servizi specialistici per complessivamente 281 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 2013

Al momento non sono previsti progetti di miglioramento.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

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