

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio
Politiche Cittadine per l'Infanzia e l'Adolescenza
2013**

Rapporto RAM – 2013

Indice

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2013	3
2 Rendicontazione reclami.....	4
3. 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

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD</i>	<i>RISULTATI OTTENUTI</i>
<i>Accessibilità</i>	n° appuntamenti fissati nella fascia oraria 17.00-19.30 sul totale appuntamenti richiesti nella stessa fascia oraria	Maggiore o uguale al 97%	140/140 liv raggiungimento std pari al 100%
<i>Affidabilità</i>	Intervallo di tempo tra data ricezione e data di risposta	Entro 4 giorni lavorativi	58/58 liv raggiungimento std pari al 100%
<i>Affidabilità</i>	n° famiglie affidatarie seguite dallo stesso team di operatori sul totale di affidi in atto	Uguale o maggiore del 95%	79/81 liv raggiungimento std pari al 97,5%
<i>Affidabilità</i>	n° progetti di lavoro concordati con la famiglia affidataria, sul totale affidi eterofamiliari avviati	Uguale o maggiore del 98%	24/24 liv raggiungimento std pari al 100%

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Affidabilità	n° incontri e/o colloqui offerti ad ogni famiglia affidataria, sul totale colloqui-incontri programmati	Offerta di almeno 9 incontri (per affidi etero familiari) e 3 incontri (per affidi parentali) e/o colloqui con tempi e modalità concordate	75/75 liv raggiungimento std al 100%
Tempestività	ottenere un colloquio tempestivo rispetto alla data della richiesta	entro 10 giorni	23/23 liv raggiungimento std pari al 100%
Organizzazione	n° opportunità offerte ad ogni famiglia idonea sul totale delle famiglie idonee	offerta di almeno 5 opportunità/anno (formativa e non) ad ogni famiglia idonea	17/17 liv raggiungimento std pari al 100%

Tutti gli standard previsti nella CdS sono stati rispettati e in alcuni casi anche migliorati rispetto all'esito atteso.

2. Rendicontazione reclami 2013

Nessun reclamo è stato presentato al servizio nel corso dell'anno 2013.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

3.1 Per quanto riguarda le iniziative di miglioramento che ci si era prefissati di attuare in seguito ai risultati emersi dalla Customer dell'anno 2012, è possibile affermare che:

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

a) è stata migliorata la comunicazione sull'organizzazione del servizio sia attraverso l'introduzione di una più dettagliata e precisa sessione informativa nei percorsi formativi a cui partecipano gli aspiranti affidatari che, successivamente, attraverso la stipula di un contratto con gli affidatari al momento dell'avvio dell'affido dove, tra le altre cose, vengono specificati e dettagliati i compiti degli affidatari stessi;

b) è stata implementata e curata la comunicazione assicurandosi che a tutti gli affidatari sia data precisa informazione sulla possibilità/opportunità di usufruire dei colloqui di approfondimento con lo psicologo ogniqualvolta venga ritenuto necessario;

c) relativamente al livello di partecipazione degli affidatari alle diverse tipologie di gruppo a loro offerte che si era prospettato di migliorare, i dati potranno essere verificati solo a conclusione del percorso di sostegno alla funzione affidataria previsto per maggio 2014 e saranno oggetto di indagine della nuova Customer 2013/2014.

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 in rete della Carta del Servizio nel sito web del Comune.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Considerato che sono state introdotte nel 2013 alcune novità significative (vedi aumento offerta di alcuni dispositivi), per il 2014 non si ritiene necessario proporre altre modifiche nelle modalità di erogazione in attesa anche degli esiti dell'indagine di customer .

Miglioramento

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

Gli esiti della Customer in programma per giugno 2014 permetteranno di definire gli eventuali progetti di miglioramento per l'anno 2014.

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

Non sono previsti miglioramenti degli standard nel 2014.