

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 del Servizio:
Legge Speciale Contributi
2015/2016**

Indice

<u>Rendicontazione.....</u>	<u>3</u>
<u>1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....</u>	<u>3</u>
<u>2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>3. Rendicontazione reclami 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>5</u>
<u>1. Aggiornamento testo.....</u>	<u>5</u>
<u>2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>5</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>6</u>
<u>1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....</u>	<u>6</u>
<u>2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....</u>	<u>6</u>

Rendicontazione

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

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Comfort degli ambienti di attesa	N. uffici con una saletta di attesa per il pubblico / N. uffici aperti al pubblico	100%	Ogni ufficio dispone di una saletta di attesa
Accessibilità degli uffici Aperti al pubblico	N. uffici senza barriere architettoniche / N. uffici aperti al pubblico	100%	Presenza di un ascensore
Adeguatezza del materiale informativo	N. uffici con box informativi di facile accesso / N. uffici aperti al pubblico	100%	Ogni ufficio ha un box informativo specifico

SERVIZIO N.1 Contributi in conto capitale

Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando
---------------------	--	-----------------	--

SERVIZIO N.2 Contributi in conto interessi

Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando
---------------------	--	-----------------	--

SERVIZIO N.3 abbattimento barriere architett.

Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria Provvisoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando

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

Per l'anno 2015 è stata effettuata l'indagine di soddisfazione dell'utenza nel periodo metà giugno – settembre attraverso la somministrazione diretta di questionari presso la sede del servizio e la richiesta di compilare un questionario on-line nelle mail inoltrate dal servizio.

▪ Iniziative di miglioramento da attivare

Per quanto concerne il miglioramento dell'informatizzazione del servizio, si fa presente che non essendoci nuovi bandi e in carenza di risorse economiche non risulta opportuno procedere con l'eventuale implementazione degli applicativi in uso dal servizio. Nel corso dell'anno si è provveduto invece a sostituire dei PC che risultavano essere obsoleti. Per quanto riguarda l'accessibilità del servizio, più volte sono stati contattati gli uffici competenti al fine di evidenziare la scarsa visibilità. Nel corso del 2015 tuttavia si segnala che è stato collocato un totem all'ingresso della sede sita al Tronchetto.

3. Rendicontazione reclami 2015

Al servizio non sono pervenuti nel corso del 2015 formali reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

L'obiettivo del servizio rientrava nel Piano della Performance 2015 come obiettivo della struttura di appartenenza. Il servizio ha contribuito al raggiungimento del suddetto obiettivo in merito all'attività di controllo del rispetto della convenzioni di legge speciale (legge 798/84 restauri e legge 360/91).

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nessun aggiornamento

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Per quanto riguarda le modalità di pagamento dei contributi nel corso degli ultimi anni i tempi previsti non sono stati rispettati per i vincoli imposti dal rispetto del Patto di Stabilità.

Miglioramento

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

Il Servizio Legge Speciale Contributi anche per l'anno 2016 ha in programma di monitorare in modo dettagliato la tempistica dei vari procedimenti che risultano essere strettamente collegati con gli obblighi in materia di trasparenza e anticorruzione.

In quest'ottica, mantenendo come obiettivo l'incremento dei controlli dei beneficiari dei contributi, sia restauro che prima casa, per quanto concerne il rispetto degli obblighi sottoscritti, si è convenuto con il dirigente del servizio di monitorare semestralmente l'andamento e la modalità dei controlli attraverso la predisposizione di appositi verbali che riassumano e attestino i risultati conseguiti e i procedimenti adottati.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

Non vi è un piano di miglioramento degli standard di qualità da attivare nel corso dell'anno 2016, in quanto al momento non vi sono nuovi bandi.