

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:
Legge Speciale Contributi**

Rapporto RAM – rev del 30/04/2015

Indice

Rendicontazione..... 3

- 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 2014 4
- 4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014 4

Aggiornamento 4

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

Miglioramento..... 6

- 1. Progetti di miglioramento in programmazione per l’anno 2015..... 6
- 2. Piano di miglioramento degli standard per l’anno 2015 6

Rendicontazione

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

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

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
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

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
Tempestività	Tempo che intercorre tra la scadenza del Bando e la formulazione della graduatoria	Minore di 40 gg	Non rilevato in quanto non vi è stato un bando

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

	Provvisoria		
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 2014

Per l'anno 2014 non è stata effettuata alcuna indagine di soddisfazione di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione reclami 2014

Al servizio non sono pervenuti nel corso del 2014 formali reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Come obiettivo del settore rientrante nel Piano della Performance 2014 vi era l'approvazione di un nuovo bando per l'acquisto della prima casa di abitazione ed entro dicembre 2014 è stata predisposta la delibera di Consiglio Comunale di approvazione dei criteri e delle modalità per la partecipazione, nonché il testo del nuovo atto unilaterale d'obbligo.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nessuno.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nessuno.

Miglioramento

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

Il Servizio Legge Speciale Contributi anche per l'anno 2015 ha in programma di monitorare in modo dettagliato la tempistica dei vari procedimenti con particolare attenzione al procedimento collegato all'erogazione del contributo a saldo a seguito del sopralluogo di verifica di conformità dei lavori, nonché al procedimento volto a quantificare l'importo massimo erogabile a seguito dell'istruttoria amministrativa-tecnica effettuata in merito al documentazione iniziale presentata.

Inoltre il servizio, sempre nell'ambito della performance, si è posto come obiettivo di incrementare il controllo dei beneficiari dei contributi, sia restauro che prima casa, in merito al rispetto degli obblighi sottoscritti nell'atto unilaterale d'obbligo sia per quanto riguarda la modalità di utilizzo dell'immobile vincolato sia per quanto concerne gli obblighi di manutenzione previsti all'art. 6 della convenzione o atto unilaterale d'obbligo.

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

Non vi è un piano di miglioramento degli standard di qualità da attivare nel corso dell'anno 2015.