

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Carta dei servizi del Servizio:

**Osservatorio Politiche di Welfare
2014**

Indice

Rendicontazione

| | |
|---|---|
| 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi - anno 2014 | 3 |
| 2 Rendicontazione reclami | 3 |
| 3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014 | 3 |

Aggiornamento

| | |
|---|---|
| 1. Aggiornamento testo | 3 |
| 2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi | 4 |

Miglioramento

| | |
|--|---|
| 1. Progetti di miglioramento in programmazione per il 2015 | 4 |
| 2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015 | 4 |

Rendicontazione

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

U.O Città Solidale

| Fattori qualità | indicatori | standard | risultato |
|--|---|---------------------------|--|
| Accessibilità Promozione volontariato | N° posti garantiti per anno scolastico sul totale delle domande di partecipazione ad esperienze di volontariato organizzato | Maggiore o uguale al 85% | Standard rispettato per 2627 su 2627 richieste pari al 100 % |
| Affidabilità sviluppo reti | N° reti che hanno fruito della presenza di 1 operatore ad almeno 2 incontri sul totale delle reti dove è presente in qualità di coordinatore attivo | Uguale o maggiore del 95% | Standard rispettato per 8 reti su 8 pari al 100% |
| Accessibilità risorse Città Solidale | Realizzare almeno 8 iniziative pubbliche (Agorà Solidali) di cui 4 nella terraferma e 4 in centro storico. | 100% | Realizzate 33 iniziative nel territorio lo standard previsto è stato rispettato e superato |

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

Nel corso del 2014 non sono state realizzate indagini di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione reclami 2014

Non sono pervenuti reclami.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Non erano previsti progetti di miglioramento per il 2014.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

In questa sezione vanno indicati eventuali aggiornamenti da apportare al testo della Carta dei servizi, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Non previsti per il 2015.

Miglioramento

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

Nessuno

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

Non previsto, l'obiettivo è mantenere lo standard previsto.

3. Piano di modifica indicatori e standard per l'anno 2015:

Non sono previste modifiche per il 2015.