

**Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità Processi e Servizi**



**RAPPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**Anno di riferimento 2014**

**Carta dei servizi del Servizio:  
Partecipazione giovanile e culture di pace**

Data di compilazione Aprile 2015

## **Indice**

<b>Rendicontazione.....</b>	<b>3</b>
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 – anno 2014.....	4
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014.....	4
<b>Aggiornamento .....</b>	<b>5</b>
1. Aggiornamento testo.....	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi .....	5
<b>Miglioramento.....</b>	<b>6</b>
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015.....	6
2. Progetti di miglioramento degli standard per l'anno 2015.....	6

## Rendicontazione

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

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD (Valore atteso)</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
<b>INFORMAGIOVANI</b>			
<b>Volume</b>	n. medio di formazione all'anno per operatori	Maggiore di 60 ore	Sono state garantite mediamente 52 ore di formazione a ciascun operatore e 10 dedicate al tema "Giovani e nuovi lavori"
<b>Attenzione all'utente</b>	n. revisioni mensili fatte, sul totale delle revisioni previste	1 volta al mese	Sono state effettuate 12 revisioni sulle 12 previste
<b>Accessibilità</b>	n. di aperture al pubblico la settimana	2 mattine 3 pomeriggi	E' stata garantita l'apertura per 5 mattine e 4 pomeriggi per 50 settimane.

<b>CENTRO PACE</b>			
<b>Accessibilità</b>	Apertura sportello osservatorio contro le discriminazioni	100%	Realizzato al 100%, 2 aperture settimanali. E' stata garantita la fruizione allo sportello in tutte le fasce orarie (1 mattina 1 pomeriggio)
<b>Accessibilità</b>	Tempestività presa incarico richieste osservatorio contro le discriminazioni	100%	Realizzata al 100%, è stata istituita la reperibilità continua, così da garantire risposte tempestive e personalizzate alle richieste
<b>Precisione e affidabilità</b>	n. eventi proposti alle reti locali sul totale eventi previsti all'anno	100%	Realizzato al 100% sono state proposti 64

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			eventi su 64 eventi previsti
....			

### SALA MONTEVERDI

<b>Accessibilità</b>	n. di accessi alla sala prove	2 volte alla settimana ogni 2 mesi	Realizzato al 100% ogni gruppo ha avuto almeno due accessi ogni 2 mesi
----------------------	-------------------------------	------------------------------------	--

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

Non è stata svolta alcuna indagine sulla soddisfazione dell'utenza, ma è in via di definizione un questionario che sarà distribuito per un periodo non superiore a 10 giorni, entro il mese di giugno 2015.

## 3. Rendicontazione reclami – anno 2014

Nessun reclamo ricevuto.

## 4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014

Al fine di incrementare le possibilità delle giovani generazioni di accedere al mondo del lavoro, è stato ideato un percorso per trasformare l' Informagiovani da un luogo di mera informazione, ad un luogo in cui i giovani possano concretamente sperimentare attività lavorative, attraverso l'utilizzo delle tecnologie legate all'informatica e alla comunicazione. Sono state messe a disposizione nuove strumentazioni legate alla prototipazione 3d, così da dare spazio alla nascita di nuove start-up di giovani creativi nei settori della comunicazione, della cultura, delle nuove tecnologie, dell'arte e del sociale. A conclusione del percorso quattro sono state le realtà che hanno dato luogo alla nascita di altrettante imprese nel campo della creatività giovanile.

# **Aggiornamento**

## **1. Aggiornamento testo**

### **CAMBIO INDIRIZZI:**

Gli uffici del Servizio - sede di Venezia si sono trasferiti a San Marco Campo Manin 4023.

La sala prove Monteverdi è stata trasferita in Villa Franchin, Viale Garibaldi 155/A – Mestre.

## **2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi**

### **MODIFICHE ORARIO:**

Negli ultimi mesi del 2014, a causa della sospensione dei progetti speciali che permettevano, tra l'altro, l'apertura dalle 15.00 alle 21.00 per 5 giorni la settimana della sala, l'orario di apertura è stato ridotto provvisoriamente dalle 13.00 alle 19.00 per 4 giorni la settimana.

## **Miglioramento**

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

A causa delle restrizioni ricadute sull'Amministrazione e la mancata approvazione del bilancio non si è attualmente in grado di prevedere quali saranno le attività che il Servizio potrà proporre ai giovani per l'anno 2015.

### **2. Progetti di miglioramento degli standard per l'anno 2015**

Nessun miglioramento previsto