CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Qualità Processi e Servizi

RAPPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

Anno di riferimento 2015/2016

Carta dei servizi del Servizio: Partecipazione Giovanile e Culture di Pace

Data di compilazione 9 agosto 2016

Indice

Rendicontazione.....3

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....5
3. Rendicontazione reclami – anno 2015.....7
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2015.....7

Aggiornamento.....8

1. Aggiornamento testo.....8
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....8

Miglioramento.....9

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....9
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....10

Rendicontazione

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

FATTORI DI QUALITA'	***DESCRIZIONE INDICATORI***	***STANDARD (Valore atteso)***	***RISULTATI OTTENUTI***

SERVIZIO N.1 INFORMAGIOVANI

Volume	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"
Attenzione all'utente	n. revisioni mensili fatte, sul totale delle revisioni previste	1 volta al mese	Sono state effettuate 12 revisioni sulle 12 previste
Accessibilità	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

SERVIZIO N.2 SALA PROVE MONTEVERDI

Accessibilità	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 2015

Nel corso del 2015 è stata attivata un'indagine con il supporto del Servizio Qualità Processi e Servizi.

▪ Iniziative di miglioramento attivate

Non sono emersi punti di debolezza ma a seguito di alcuni suggerimenti ricevuti, il Servizio ha attivato le seguenti iniziative di miglioramento:

Potenziamento dell'offerta di consulenza per la redazione di curricula, anche in lingua straniera – Rafforzamento dello sportello di informazione sulle opportunità di formazione, studio e lavoro all'estero – Sostegno nella ricerca del lavoro con la partecipazione al programma Garanzia Giovani, promosso dalla Regione Veneto.

3. Rendicontazione reclami – anno 2015

Nessun reclamo ricevuto.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2015

Il riconoscimento di **Informagiovani** come uno dei nodi del programma Garanzia Giovani in Veneto è stato determinante per favorire ricadute concrete sui giovani utenti del servizio. Tale qualificazione si è resa possibile grazie all'accreditamento nei sistemi regionali per il lavoro e la formazione delle due cooperative che hanno dato vita all'ATI vincitrice dell'appalto.

Il forte radicamento del Servizio nel tessuto locale e la sua ampia copertura informativa hanno favorito la diffusione capillare delle opportunità connesse al programma **Garanzia Giovani** e un conseguente aumento dei giovani iscritti, come testimoniato dalle performances registrate dagli uffici regionali nel territorio comunale di Venezia.

L'adesione dei giovani al programma non era condizione sufficiente per accedere alle opportunità formative e di stage da questo offerte, per le quali era invece necessario candidarsi in prima persona. La redazione e la pubblicazione settimanale da parte di Informagiovani di un elenco di offerte Garanzia Giovani è stata invece determinante per permettere ai giovani di assumere un atteggiamento proattivo rispetto al programma, con una copertura territoriale ben più ampia dei singoli confini comunali, grazie alla promozione di offerte di corsi e stage anche nelle altre province.

Tutte le fasi dei singoli percorsi sono state monitorate e a conclusione dell'anno è risultato che una percentuale tra il 25% e il 40% dei giovani coinvolti ha ottenuto risultati professionali a diversi livelli: trovando un'occupazione a tempo indeterminato o determinato presso aziende del territorio, avviando percorsi professionali o d'impresa oppure attivando canali temporanei di primo accesso al

mercato, grazie alla costruzione di contatti e relazioni con imprese e organizzazioni del territorio.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Carta dei Servizi in revisione.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Carta dei Servizi in revisione.

Miglioramento

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

Nessun progetto di miglioramento da attivare.

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

Nessun miglioramento degli standard previsto.