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

Gestione amministrativa traffico acqueo

Data di compilazione: 13 ottobre 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.....5
3. Rendicontazione reclami – anno 2014.....7
4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014.....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 2015.....9
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015.....10

Rendicontazione

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

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
SERVIZIO N.1 Rilascio licenza / autorizzazione			
Precisione e affidabilità	n. 4 reclami pervenuti / n. 555 rilasci licenza/autorizzazione	<=1%	0,007 4/555
SERVIZIO N.2 Rinnovo quinquennale licenza / autorizzazione			
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	9 ore	8 ore*
SERVIZIO N. 3 Trasferimento licenza / autorizzazione			
tempestività	Tempo di risposta a un reclamo	Max 6 gg.	1 gg.
SERVIZIO N. 4 Sostituzione guida taxi			
Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 gg.	0,064 gg.
SERVIZIO N. 5 sostituzione natante			
Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 gg.	1,20 gg.
SERVIZIO N. 5 rilascio contrassegni / duplicati			
Affidabilità	n. istanze non processate / n. richieste di contrassegni	< 2%	0,030 2/65

*Il Servizio ha ridotto il numero di ore di apertura al pubblico in quanto ha potenziato i servizi on line.

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

Non sono state effettuate indagini di soddisfazione condotte nel corso del 2014.

Il servizio sta valutando, anche con il supporto del Servizio Qualità Processi e Servizi, di svolgere nel corso del 2015/2016 un'indagine on-line.

3. Rendicontazione reclami – anno 2014

Descrizione reclamo	*Data ricezione*	*Risoluzione adottata*	*Data risposta*	*Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono…)*
Richiesta di un servizio	09/01/2014	Data indicazione a chi rivolgersi per ottenere il servizio	09/01/2014	Email
possibile usufruire di un taxi water per il giorno venerdì 24, alle ore circa 13.15 con partenza da Sant'Elena ed arrivo a ferrovia.	21/01/2014	l'account è dell'amministrazione comunale; ha lo scopo di ricevere segnalazioni per eventuali disservizi da parte dei titolari del servizio pubblico non di linea. Le indico il link delle nostre pagine internet http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/55693 dove può trovare alcune informazioni tra cui il numero unico regionale 199484950 radio taxi.	21/01/2014	Email
Good afternoon, We will be coming to Italy to visit in April. We have to return a rental car to the Piazzale Roma on	26/03/2014	link: http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina	27/03/2014	email

April 16th and get to our hotel the Ca Dei Conti. Please can you tell me if we can pay for a private taxi ride to this hotel? There will be 5 of us with 5 pieces of luggage. Can you also tell me the cost and how we can get to the taxi? Any help is so welcome.		/55693		
Informazioni servizio, orari e tariffe	07/05/2014	rivolgersi al n° telefonico 041 2747332 Polizia Municipale,; maggiori info le può trovare a qusto indirizzo http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/55700.	08/05/2014	Email

4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014

Nel corso del 2014 non sono stati avviati progetti di miglioramento.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

L'aggiornamento della Carte dei servizi sarà possibile solo dopo aver completato il processo di trasformazione on-line delle attività. Alcune sono già state inserite nell'apposito portale "sportello telematico del trasportatore".

Miglioramento

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

Entro il 2016 è in previsione di completare all'interno dello "sportello telematico del trasportatore" i servizi on-line messi a disposizione della specifica utenza.
I servizi on-line hanno consentito di ridurre notevolmente il numero di utenti allo sportello.

Si sta studiando anche la possibilità di interagire con altre amministrazioni interessate, come l'Ispettorato al Porto della Regione Veneto o la Capitaneria di Porto.

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

Non sono previsti piani di miglioramenti per l'anno 2015.