

SCHEMA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI

ANNO 2011

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici del Servizio Legge Speciale Contributi percepita dagli utenti.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 51 questionari, per cui la rilevazione è considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,47% (< 6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (60) nel periodo in questione. Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Segnaletica esterna degli uffici	Non si attiverà nessuna iniziativa in quanto si prevede in tempi brevi di lasciare l'attuale sede
Ambienti di ricevimento dell'utenze	Non si attiverà nessuna iniziativa in quanto si prevede in tempi brevi di lasciare l'attuale sede

Iniziative di miglioramento da attivare per

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Pubblicazione bandi	La rivisitazione del sito avrà lo scopo di migliorare anche la pubblicazione dei bandi nuovi.
Orari di apertura	Gli attuali orari con due mattine, martedì e venerdì, e un pomeriggio, mercoledì, si ritengono comunque congrui rispetto alle esigenze della cittadinanza
Chiarezza della modulistica	La modulistica è stata recentemente aggiornata, un ulteriore aggiornamento potrà avvenire con l'approvazione di nuovi bandi.