



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

**DIREZIONE CONTRATTI E ATTI AMMINISTRATIVI OPERE PUBBLICHE  
SETTORE ECONOMATO**

**SERVIZI ECONOMICI GESTIONE TECNICA  
ANNO 2015**

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi ([qualita@comune.venezia.it](mailto:qualita@comune.venezia.it)) con le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

Nella pagina del sito del Comune di Venezia dedicata alla Qualità dei servizi, [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita) saranno pubblicati i risultati dell'indagine

Vi ricordiamo di presentare i risultati a tutti i soggetti coinvolti (organi istituzionali, personale ed altri collaboratori, utenti...) affinché siano partecipi del processo e comprendano scelte e strategie, al fine di:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intende apportare al sistema di erogazione del servizio;
- rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- riconoscere il ruolo svolto dagli utenti nel far emergere gli elementi di criticità.

Il Servizio Qualità (Tel. 0412405117-102-108-119 – 0412749703) è a vostra disposizione per ulteriori elaborazioni dei dati e per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla stesura del piano in oggetto, che ci deve essere restituito compilato per la pubblicazione **entro il 30/10/2015**.

### **OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:**

- Con la presente rilevazione si è valutata la qualità dei servizi erogati dai Servizi Economici Gestione Tecnica.

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- Risultano compilati n. 106 questionari.

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale risultati) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento, ricordando che:

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

| <b>Descrizione<br/>PUNTI DI DEBOLEZZA<br/>RILEVATI DAI COMPILATORI</b><br>(domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10) | <b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b> | <b>SCADENZA</b> |
|--|---|-----------------|
|  |   |                 |
|  |   |                 |
|  |   |                 |

| <b>Descrizione<br/>SUGGERIMENTI<br/>RILEVATI DAI<br/>COMPILATORI</b>   | <b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)</b>  | <b>SCADENZA</b> |
|--|---|-----------------|
| "Suggerisco di contattare anticipatamente l'ufficio avvisando dell'arrivo del personale incaricato"                  | Nella maggior parte dei casi si provvede già a contattare l'ufficio per avvisare anticipatamente circa l'arrivo del personale incaricato. Vista, però, l'esigenza manifestata, si provvederà a porre più attenzione prevedendolo in agenda.                                       |                 |
| "Trovo difficoltà nel trovare i referenti per i vari problemi (chi fa cosa)"   | Si è provveduto ad aggiornare la pagina in Altana relativamente alle mansioni dei Servizi Logistici previsti per legge e a renderla più <i>friendly</i> per consentire una più agevole ricerca dei contatti.  |                 |
| "L'intervento richiesto non è mai stato effettuato, nonostante vari solleciti, alla fine si è provveduto in proprio" | Non sempre si riesce ad effettuare il servizio per cause esterne alla volontà dell'Ufficio. In questo caso si provvede ad avvisare tramite telefonata. Per il miglioramento da attivare si è pensato di provvedere ad una risposta/motivazione scritta tramite posta elettronica. |                 |

| <b>Descrizione</b><br><b>PUNTI IN SOGLIA DI</b><br><b>ATTENZIONE</b><br>(domande che hanno<br>ottenuto un punteggio<br>tra il 7 e l'8 su 10) | <b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA</b><br><b>ATTIVARE (FACOLTATIVA)</b> | <b>SCADENZA</b> |
|--|---|-----------------|
|  |   |                 |
|  |   |                 |

Venezia, 28/10/2015

Compilatore arch. Andrea Bellotto



