

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



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



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

Anno di riferimento 2014

**Carta dei servizi del Servizio:
Elettorale e Leva Militare**

Data di compilazione 19/06/2015

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

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
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

n.1 Rilascio tessera elettorale

	ESEMPI...		
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. utenti	< 0,8%	0 / 3199 0,00%

n. 2) - 3) Rilascio certificati per elettorale e leva

Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 GG.	Sempre soddisfatto il termine
Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 GG.	Nessun reclamo
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. certificati emessi	<=1%	0/19890 0,00%
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 Hore	Mantenuto

n. 4) Aggiornamento Albo Scrutatori

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/514 0,00%
----------------------------------	---	------	----------------

n. 5) Aggiornamento Albo Presidenti

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/43 0,00%
----------------------------------	---	------	---------------

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

Nel corso del 2014, in occasione delle Elezioni Europee di Maggio, è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza.

I questionari somministrati in numero di 36 nella sede di Mestre hanno prodotto una valutazione media complessiva di 9,42.

Per le modalità di definizione del questionario e dei relativi risultati inserisco un estratto della Scheda del Piano di Miglioramento del 2014:

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Elettorale e Leva militare nel periodo mesi di **Febbraio – Marzo – Aprile - Maggio 2014**.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati **36** questionari, per cui la rilevazione **non può essere considerata statisticamente valida**, essendo il margine di errore del **13,40%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (100).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale) si evidenzia un elevato livello di gradimento rispetto a tutti i fattori della qualità proposti nel questionario. Ciò considerato, il Servizio Elettorale e Leva non è tenuto ad attivare iniziative di miglioramento e azioni correttive.

Poiché il numero di questionari compilati dagli utenti è particolarmente ridotto, oltre che rispetto all'universo di riferimento, anche rispetto al numero di questionari raccolti nelle edizioni degli anni precedenti (n. 69 nel 2013 e n. 60 nel 2011), si invita il Servizio Elettorale

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

e Leva a valutare ulteriori iniziative di sensibilizzazione dell'utenza in occasione delle indagini.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2014

Anche nell'anno 2014 il progetto di consegna delle tessere elettorali nelle scuole superiori del Comune di Venezia ha ricevuto entusiasmanti apprezzamenti dai soggetti coinvolti.

Le sedi degli Istituti superiori visitate per la consegna sono state 29: nel secondo semestre anche il Liceo Morin si è aggiunto all'elenco per completare il quadro di tutti gli Istituti del territorio comunale.

Le tessere vengono consegnate previa illustrazione dei temi di educazione civica riguardanti l'elettorato attivo e passivo, i sistemi di elezione presenti nel territorio nazionale e l'iscrizione agli Albi tenuti presso l'ufficio Elettorale del Comune.

Nel primo semestre l'ufficio elettorale ha consegnato 532 tessere su 560; nel secondo semestre 794 su 843 con una copertura complessiva del 73%.

Gli studenti a cui non sono state consegnate le tessere riguardano casi di assenza o di ritiro dalla scuola.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Nulla da segnalare.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nulla da segnalare.

Miglioramento

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

Non sono in programmazione progetti di miglioramento per il 2015 stante la programmazione delle Elezioni Regionali, Comunali e di Municipalità che assorbiranno per quasi tutto l'anno il Servizio Elettorale del Comune.

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

Nessuno.