



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

DIREZIONE Patrimonio e Casa

SERVIZIO Assicurazioni

ANNO 2014

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi (qualita@comune.venezia.it) con le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Rapporto 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 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 - 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 deve essere restituito compilato all'indirizzo e-mail qualita@comune.venezia.it per la pubblicazione **entro il 15 settembre 2014**.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito di quanto emerso nel corso del focus group, tenutosi il 2 luglio 2014, si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento:

DESCRIZIONE ASPETTO RILEVATO	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
Mancanza di documentazione esplicativa	Creazione di vademecum esplicativi/di supporto per la denuncia di sinistri nelle polizze RC Auto e Natanti, Rischi diversi, Furto e Incendio	31/12/2015

Venezia, 24/11/2014

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Dott.ssa Anna Maria Consolenti
FUNZIONARIO
Compilatore...