



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO
SERVIZIO "LEGGE SPECIALE CONTRIBUTI"
ANNO 2013

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi (qualita@comune.venezias.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.venezias.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 ci deve essere restituito compilato per la pubblicazione **entro il 25/11/2013**.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Legge Speciale Contributi nel mese di ottobre 2013.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **34** questionari, per cui la rilevazione **non può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **8,03%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (50).

Si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sufficienti sul grado di soddisfazione dell'utenza e che permettano di fare riflessioni in merito ai punti di forza e/o debolezza

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)

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
Segnaletica esterna degli uffici	L'Ufficio si attiverà nuovamente per comunicare all'ufficio comunale competente la necessità di installare adeguata segnaletica stradale per agevolare gli utenti al raggiungimento degli uffici siti presso la nuova sede del Tronchetto. Si provvederà, inoltre, ad inserire una mappa sul link relativo all'Ufficio legge speciale contributi, nel sito del Comune di Venezia, per rendere più chiara la localizzazione dell'Ufficio.	Entro fine anno

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
"Vanno indicati gli uffici dalla strada (almeno) visto che l'isola del Tronchetto non è piccolissima personalmente ho girato come un idiota per mezz'ora..."	Relativamente a tale suggerimento si riprende quanto detto sopra, precisando comunque che i tempi e la realizzazione effettiva della cartellonistica stradale non dipendono dal Servizio Legge Speciale Contributi.	Entro fine anno

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)	SCADENZA
Reperibilità modulistica	L'Ufficio per agevolare gli utenti nel reperimento della modulistica, farà in modo di inviarla via mail agli utenti che ne faranno specifica richiesta e/o fornendo istruzioni telefonicamente finalizzate ad una corretta compilazione. Questa iniziativa di fatto è già attivata dal personale in servizio, dato che con il cambio di sede, si è registrata una minor frequentazione degli uffici da parte degli utenti che preferiscono comunicare via e-mail o telefonicamente.	Già in atto

Venezia, 14/11/2013

Compilatore 