

**RENDICONTAZIONE INIZIATIVE AVVIATE NEL CORSO DEL 2009-2010  
A SEGUITO DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA  
ANNO 2009**

<b>NOME SERVIZIO</b>	<b>IL RESPONSABILE</b>
<b>Anagrafe e Stato Civile Mestre (sede di Carpenedo)</b>	<b>Bruno Tubaro</b>

<b>PUNTI DI DEBOLEZZA/ INIZIATIVE PROPOSTE</b>	<b>STATO INIZIATIVA INTRAPRESA</b>			<b>Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione</b>
	<b>Realizzata</b>	<b>Non realizzata</b>	<b>In corso</b>	

<b>SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE</b>	<b>STATO INIZIATIVA INTRAPRESA</b>			<b>Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione</b>
	<b>Realizzata</b>	<b>Non realizzata</b>	<b>In corso</b>	
<b>Punto in soglia di attenzione: Migliorare la segnaletica interna ed esterna agli uffici</b> Al fine di migliorare l'indicazione esterna del Servizio di Anagrafe e Stato Civile di Carpenedo, si provvederà quanto prima alla richiesta di installazione all'ingresso del Centro Civico. di una segnaletica più chiara per tutta l'utenza			x	Interessati gli uffici competenti (Municipalità, LL.PP.), in attesa di risorse per acquisto materiale di cartellonistica da installare all'ingresso del centro civico.
<b>Migliorare i comfort degli ambienti di attesa</b> Si provvederà alla richiesta di sedie o poltroncine da usufruire da parte dell'utenza, nel caso di eventuali code	X			Provveduto con sedie, l'utenza in attesa agli sportelli anagrafici ha la possibilità di aspettare il proprio turno comodamente seduta
<b>Migliorare il rispetto della privacy</b> Si provvederà a risistemare la linea gialla che delimita lo spazio tra sportelli e cittadini	X			Rifatta la linea gialla al fine di garantire un minimo di rispetto della privacy

NOME SERVIZIO	IL RESPONSABILE
Anagrafe e Stato Civile Favaro	<i>Paolo Tasinato</i>

PUNTI DI DEBOLEZZA/ INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	

SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<b>Soglia di attenzione: Rispetto della privacy</b> Riorganizzazione funzionale degli ambienti per renderli più confortevoli e rispettosi della privacy	X			Per migliorare la privacy riservata all'utente, sono stati tolti gli sportelli dal corridoio e disposto l'ufficio in "open-space" creando un ambiente adatto all'interloquire con l'operatore anagrafico in modo più confortevole.
<b>Suggerimento: Segnaletica interna ed esterna degli uffici</b> Miglioramento della segnaletica rendendola più evidente	X			Sono stati utilizzati cartoncini gialli, con scritte nere, in formato A5 e A4, posizionandoli frontalmente in entrambe le entrate del Municipio (fronte e retro) e all'interno (nel corridoio) Collocate sul muro e su apposito sostegno mobile.

NOME SERVIZIO	IL REFERENTE
<b>Anagrafe e Stato Civile Lido</b>	<b>Giorgio Berton</b>

PUNTI DI DEBOLEZZA / INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	

SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<p><b>Suggerimento: Potenziare i servizi web</b>  Nell'ambito della riorganizzazione delle pagine web riservate alla Municipalità, all'interno del sito internet comunale, troveranno maggior spazio anche i servizi erogati dagli uffici anagrafe-stato civile-protocollo generale di Lido e Pellestrina.</p>			X	<p>Gli Uffici del Settore Amm.vo della Municipalità non hanno ancora ultimato il lavoro di riorganizzazione delle pagine web del sito internet riservate alla Municipalità. Ciononostante, si è dato maggior risalto agli uffici anagrafe-stato civile di Lido e Pellestrina, collegandoli tramite link alle pagine dei ss.dd. centrali.</p>
<p><b>Suggerimento: Segnaletica esterna</b>  Si provvederà attraverso un'apposita targa a riportare i giorni e gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio anagrafe-stato civile-protocollo generale e degli altri uffici della sede</p>	X			<p>E' stata debitamente installata apposita targa metallica all'esterno dell'edificio, in cui vengono indicati i giorni e gli orari di apertura la pubblico degli uffici della Municipalità.</p>
<p><b>Punto in soglia di attenzione: Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica</b>  Rendere la modulistica per l'accesso ai servizi sempre più comprensibile e semplice nella compilazione, fermo restando che determinati stampati sono la riproposizione di quelli emanati dai diversi Ministeri. La revisione riguarderà anche gli stampati dell'anagrafe-stato civile.</p>		X		<p><b>Dopo una puntuale verifica, i servizi erogati tramite modulistica compilata direttamente dagli utenti sono risultati di modestissima entità. Il personale che opera in front office assicura comunque adeguata assistenza ai richiedenti. Gli stessi servizi demografici, del resto, hanno idoneo risalto e spazio nella internet comunale.</b>  Gli stessi Uffici anagrafe-stato civile operano nel rispetto della <i>Carta dei Servizi</i>.</p>

<p><b>Punto in soglia di attenzione: Rispetto della privacy</b></p> <p>Per la trattazione di questioni particolarmente delicate o riservate, è stato messo a disposizione un ufficio staccato dagli sportelli. Un'altra soluzione che si sta valutando è quella di dotare l'ufficio di un apposito apparecchio "eliminacode" col quale prenotare l'accesso allo sportello.</p>	X			<p>La privacy, in effetti, viene maggiormente garantita agli utenti grazie alla disponibilità di un apposito ufficio staccato dagli sportelli. Questi ultimi, dalla fine dello scorso anno sono stati potenziati, grazie all'assegnazione di una nuova unità lavorativa e conseguentemente le code degli utenti si sono notevolmente ridotte.</p>
--	---	--	--	---

NOME SERVIZIO	IL RESPONSABILE
<b>Anagrafe e Stato Civile Marghera</b>	<b>Caterina Furlan</b>

PUNTI DI DEBOLEZZA/ INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
Sistemazione logistica la 1° piano da trasferire al piano terra			x	Si sta predisponendo uno studio di fattibilità relativo allo spostamento degli uffici al piano terra

SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<b>Punto in soglia di attenzione: Migliorare la Segnaletica interna ed esterna agli uffici</b>			x	In attesa del materiale già ordinato
<b>Suggerimento: migliorare i tempi di attesa allo sportello</b> Lettera segnalazione di miglioramento tecnologico di rete ed adeguamento strumentazione informatica	x			Sulle segnalazioni effettuate sono stati cambiati i pc di tutto il personale
<b>Suggerimento: Comfort degli ambienti di attesa</b> Si provvederà all'acquisto di sedie per l'attesa	x			Predisposta nuova area di attesa ed aumentate le sedute per l'utenza, sostituite le sedie della sala matrimoni e di tutto il personale, in linea con le normative vigenti sulla sicurezza.
<b>Suggerimento: Rispetto della privacy</b> Predisposizione nastro divisorio per tutela privacy	x			Predisposta linea divisoria con nastro tra lo sportello e l'area attesa del pubblico

NOME SERVIZIO	IL RESPONSABILE
Anagrafe e Stato Civile Venezia	<i>Liviana Martini</i>

PUNTI DI DEBOLEZZA/ INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
N0				Non era stato evidenziato nessun punto di debolezza.

SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<b>Punto in soglia di attenzione: migliorare la segnaletica interna agli uffici</b> Avviare un processo di razionalizzazione della segnaletica interna agli uffici aperti al pubblico, utilizzando degli stampati più chiari e di maggiore impatto visivo	SI			E' stato acquisito un sistema elimina code per la regolamentazione dei flussi e predisposta la segnaletica interna per l'orientamento agli sportelli e ai servizi.
<b>Punto di debolezza e suggerimento: Migliorare i tempi di attesa allo sportello</b> Apertura al pubblico di un ulteriore sportello in caso di lunghi tempi d'attesa	SI			Compatibilmente con le risorse disponibili e al bisogno, al fine di ridurre i tempi di attesa per il cittadino, viene aperto un terzo sportello.