

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento



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



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
ANAGRAFE E STATO CIVILE**

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Indice

Rendicontazione	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....	5
3. Rendicontazione reclami 2012	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	5
Aggiornamento	6
1. Aggiornamento testo.....	6
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	6
Nel corso del 2012 non ci sono stati modifiche nella erogazione dei servizi	6
Miglioramento	7
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------

SERVIZIO N.1 – CAMBI DI ABITAZIONE

Tempi del Procedimento	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione del cambio di abitazione	2 giorni lavorativi	97,67% delle pratiche entro lo standard
-------------------------------	---	---------------------	---

SERVIZIO N.2 – ISCRIZIONE PER TRASFERIMENTO DI RESIDENZA

Tempi del Procedimento	Intervallo di tempo dalla richiesta alla registrazione del cambio di residenza	2 giorni lavorativi	97,72 delle pratiche entro lo standard
-------------------------------	--	---------------------	--

SERVIZIO N.3.1 – RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI INFORMATIZZATI

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	immediato	100% entro lo standard
-----------------------	---	-----------	------------------------

SERVIZIO N.3.2 – RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI STORICI COMPILATI MANUALMENTE

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del documento	Max 6	100% entro lo standard
-----------------------	---	-------	------------------------

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

SERVIZIO N.4 – AUTENTICAZIONE DI SOTTOSCRIZIONE

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento dell'autenticazione	Immediato	100% entro lo standard
-----------------------	---	-----------	------------------------

SERVIZIO N.5 – AUTENTICAZIONE DI COPIE E DI DOCUMENTI ORIGINALI

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta all'ottenimento dell'autenticazione	immediato	100% entro lo standard
-----------------------	---	-----------	------------------------

SERVIZIO N.6 – RILASCIO CARTE D'IDENTITA'

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio della carta d'identità	immediato	100% entro lo standard
-----------------------	--	-----------	------------------------

SERVIZIO N. 11 – RILASCIO CERTIFICAZIONE DI STATO CIVILE

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio del certificato allo sportello	immediato	100% entro lo standard
-----------------------	--	-----------	------------------------

SERVIZIO N. 12 – RILASCIO AUTORIZZAZIONI TRASPORTO SALME/RESTI MORTALI/CENERI

Tempi rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio dell'autorizzazione	Max 3 giorni	100% entro lo standard
-----------------------	---	--------------	------------------------

SERVIZIO N. 13 – RILASCIO ATTESTATI SOGGIORNO PERMANENTE

Tempi di rilascio	Intervallo di tempo dalla richiesta al rilascio attestato	Max 30 gg.	100% entro lo standard
--------------------------	---	------------	------------------------

TUTTI I SERVIZI

Grado accessibilità	Ore di apertura al pubblico sul totale delle ore di servizio	Non inferiore al 34%.	70,14% (25ore e 15 minuti di apertura su 36 ore di servizio)
----------------------------	--	-----------------------	--

Rapporto RAM – rev 2013

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012

Nel corso dell'anno 2012 non sono state condotte nel 2012 indagini di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione reclami 2012

I reclami ricevuti nel 2012 hanno riguardato aspetti di tipo organizzativo ed agli stessi è stata dato riscontro nei tempi previsti e sono stati apportati gli opportuni aggiustamenti.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

In questa sezione vanno rendicontati i progetti di miglioramento avviati nel corso del 2012, specificandone gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti (ove possibile con dati oggettivi).

Prenotazione on line della richiesta di pubblicazione di matrimonio

E' stato attivato nel sito internet comunale di un modulo compilabile on line per la prenotazione della data di svolgimento del processo verbale per la richiesta di pubblicazioni di matrimonio; tale modulo consente al cittadino di fornire, ai sensi dell'art.43 comma 1 D.P.R. 28/12/2000 n.445, le indicazioni necessarie al reperimento dei dati richiesti, senza dover ricorrere ad autocertificazioni.

L'attivazione di tale modulo risponde all'obiettivo di miglioramento dell'accessibilità al servizio.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Gli aggiornamenti di testo, come cambi di indirizzo, di numeri di telefono ecc avvengono continuamente durante l'anno con l'aggiornamento automatico della Carta dei servizi.

Nel 2012 sono stati apportati i seguenti cambiamenti:

modifica del testo relativo al servizio rilascio certificazioni, carte di identità, cambi di abitazione, iscrizioni anagrafiche per provenienza da altro Comune o dall'estero.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nel corso del 2012 non ci sono stati modifiche nella erogazione dei servizi

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013

Attivazione di un **sistema elimina code** presso il front office della sede di Mestre Via Cappuccina. L'obiettivo è quello di agevolare il flusso dei cittadini agli sportelli.

(essendo il servizio anagrafe e stato civile coinvolto nel 2013 in un progetto di riorganizzazione complessiva degli uffici ed inoltre l'anagrafe interessata alla revisione a seguito delle risultanze del censimento della popolazione residente, si ritiene di confermare gli standard già individuati per l'ano 2012)