

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Qualità



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

ANNO 2012

Carta dei servizi del Servizio:

Elettorale e Leva Militare

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.....	4
3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	4
Aggiornamento	5
1. Aggiornamento testo.....	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	5
Miglioramento	6
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2013	6
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013	7

Rendicontazione

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

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

n.1 Rilascio tessera elettorale

Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. utenti	< 0,8%	0 / 2598 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%	0/33169 0,00%
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 ore	Mantenuto

n. 4) Aggiornamento Albo Scrutatori

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/253 0,00%
----------------------------------	---	------	----------------

n. 5) Aggiornamento Albo Presidenti

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/48 0,00%
----------------------------------	---	------	---------------

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

Nel corso del 2012 non sono state intraprese indagini di soddisfazione dell'utenza.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Nel corso del 2012, è andato a regime il processo con il quale si è ridotto il fabbisogno di carta per le revisioni elettorali.

Stampa dei verbali anno 2012:

16 verbali di revisioni Dinamiche e Semestrali.

Totale pagine 1.857. Una copia cartacea in formato A4 fronte retro per un totale di **929** pagine.

Con il metodo precedente avremmo consumato 1.857 pagine per 4 copie cartacee pari a **7.428** pagine in formato A3.

Richiesta estratti atto di nascita per revisioni semestrali anno 2012:

185 + 153 = 338 richieste inviate via PEC

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Integrata sezione Informazioni utili – Recapiti e orari:

Servizio Elettorale – Sede di Venezia - Isola Nuova del Tronchetto, 9/10

Telefono 041/2747719 - 7720

Fax 041/2747721

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nessuno.

Miglioramento

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

Il servizio Elettorale e Leva Militare ha in programma di sviluppare alcuni progetti specifici per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini.

I principali progetti che si intendono sviluppare sono:

1° PROGETTO: Consegna delle Tessere Elettorali ai 18-enni presso gli Istituti Scolastici.

Il progetto prevede di instaurare una collaborazione con gli istituti scolastici di istruzione superiore della città di Venezia, finalizzata alla consegna, a seguito delle revisioni semestrali delle liste, delle tessere elettorali ai ragazzi diciottenni che voteranno per la prima volta, iscritti in dette scuole. La consegna avverrà, previ accordi operativi con i relativi dirigenti scolastici, nel corso di incontri dedicati ai temi dell'educazione civica. Scopo di dette attività è di avvicinare i giovani a temi importanti della vita pubblica e, al contempo, di semplificare ed economizzare le attività di competenza degli uffici comunali nella consegna delle tessere elettorali.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

Si prevede di mantenere gli stessi standard anche per il 2013.