

CITTA' DI
VENEZIA



SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO GARE E CONTRATTI anno 2011

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Gare e Contratti nei confronti degli utenti interni all'amministrazione.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 44 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5,97% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (52). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO :

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Punto E – tempestività di risposta alle esigenze delle direzioni	La criticità deriva da una scarsa comunicazione sui tempi reali della procedura non ulteriormente comprimibili. In fase di realizzazione su Altana, per gli utenti interni, di una pagina dedicata al Servizio per rispondere ad una diffusa esigenza di informazioni. Già presente nella pagina web del Servizio, per gli utenti interni ed esterni, una sezione nella quale viene riportata la tempistica delle singole gare.

Iniziative di miglioramento da attivare per:

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO

--	--

Redattore: Michele Codemo
Data: 2/12/2011