



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

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

Indice

Rendicontazione.....	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014	6
3. Rendicontazione reclami 2014	6
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014	6
 Aggiornamento	 10
1. Aggiornamento testo	10
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	10
 Miglioramento.....	 10
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015.....	10
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015	10

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2014

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

SERVIZIO N.1

Cambi di abitazione

Tempestività	Intervallo di tempo fra la dichiarazione e la registrazione del cambio	Max 2 gg lavorativi	74 registrazioni oltre i 2 gg rispetto a un totale di pratiche di 6.890: 98,93% entro lo standard
---------------------	--	---------------------	--

SERVIZIO N.2

Iscrizione per trasferimento di residenza

Tempestività	Intervallo di tempo fra la dichiarazione e la registrazione del cambio di residenza	Max 2 gg lavorativi	73 registrazioni oltre i 2 gg rispetto a un totale di pratiche di 4.452 : 98,36% entro lo standard
---------------------	---	---------------------	---

SERVIZIO N.3.1

Rilascio certificati anagrafici informatizzati

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	immediato	25.005 certificati anagrafici informatizzati 100% entro lo standard
---------------------	--	-----------	--

SERVIZIO N.3.2

Rilascio certificati anagrafici storici compilati manualmente

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	Max 40 gg lavorativi	67 certificati storici emessi oltre i 40 giorni rispetto a un totale di 3.654 certificati
---------------------	--	----------------------	---

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			<i>storici emessi: 98,17% entro lo standard (la rilevazione riguarda solo Venezia e Mestre)</i>
--	--	--	---

SERVIZIO N.4

Autenticazione di sottoscrizione

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'ottenimento dell'autenticazione	immediato	<i>100% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	-------------------------------

SERVIZIO N.5

Autenticazione di copie e di documenti originali

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'ottenimento dell'autenticazione	immediato	<i>100% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	-------------------------------

SERVIZIO N.6

Carte d'identità (cartacea)

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio della carta	immediato	<i>37.466 carte d'identità cartacee emesse 100% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	---

SERVIZIO N.11.1

Rilascio certificazione di stato civile (informatizzata)

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello	immediato	<i>42.860 certificati di stato civile informatizzati emessi 100% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	--

SERVIZIO N.11.2

Rilascio certificati/estratti di stato civile compilati manualmente

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello	Max 10 gg	<i>n.55 documenti rilasciati oltre lo standard su un totale di 1.740 documenti monitorati 96,84% entro lo standard (la</i>
---------------------	--	-----------	--

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			<i>rilevazione dati è partita a metà anno)</i>
--	--	--	--

SERVIZIO N.12

Rilascio autorizzazioni trasporto salme/resti mortali/ceneri

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	Max 15 gg	<i>4 pratiche oltre lo standard su un totale di 237 autorizzazioni monitorate 98,31% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	--

SERVIZIO N.12.1

Rilascio autorizzazione alla dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione del defunto

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	Max 40 gg	<i>n.2 autorizzazioni rilasciate oltre lo standard su un totale di 125 autorizzazioni monitorate 98,40% entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	---

SERVIZIO N.13

Rilascio attestati di soggiorno permanente

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'attestato	Max 30 gg	<i>Rilasciati 260 attestati 100% entro lo standard</i>
---------------------	---	-----------	--

Tutti i servizi di front – office

accessibilità	n. ore di apertura al pubblico settimanale degli sportelli di front - office in rapporto al totale delle ore di servizio settimanali	Non inferiore al 50%	<i>28.15 ore settimanali di apertura al pubblico dei front – office su 36 ore di orario di servizio settimanale 78,47%</i>
----------------------	--	----------------------	--

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2014

Nel corso del 2014 non sono state effettuate indagini di soddisfazione dell'utenza: la rilevazione è programmata per il 2015

3. Rendicontazione reclami 2014

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Descrizione reclamo	Data ricezione	Risoluzione adottata	Data risposta	Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono...)
PERVENUTI TRAMITE URP ON LINE				
Mancata cancellazione dall'APR di quattro persone conseguentemente alla segnalazione presentata un anno prima	17/4/2014	Le cancellazioni sono state regolarmente eseguite allo scadere di un anno dall'avvio del procedimento, come previsto dalla relativa procedura	29/4/2014	e - mail
Poca gentilezza del personale dello sportello anagrafico di Mestre e imprecisione per l'accesso dei cani agli uffici	9/5/2014	Sollecitati gli operatori anagrafici ad un comportamento più consono e rispettoso dell'utenza; date indicazioni agli operatori a proposito delle regole da applicare per l'accesso dei cani negli spazi dedicati agli uffici	21/5/2014	e - mail
Mancato rilascio carta d'identità elettronica	21/5/2014	Servizio sospeso per malf funzionamento delle attrezzature e bassa qualità dei supporti forniti dal Ministero dell'Interno	28/5/2014	e - mail
Tempi di rilascio certificato storico di famiglia	28/5/2014	Verificato il disagio verificatosi e adottate modalità organizzative per il rilascio dei documenti nei tempi previsti	10/6/2014	e - mail

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Deterioramento carta d'identità elettronica	10/7/2014	Anche a causa della bassa qualità dei supporti forniti dal Ministero dell'Interno il servizio di rilascio della CIE è stato sospeso	30/7/2014	e - mail
Tempi e modalità di rilascio certificati diversi nelle varie sedi	25/7/2014	Date indicazioni agli operatori delle sedi interessate	6/8/2014	e - mail
Mozzicone di sigaretta volato addosso all'utente a Mestre	26/8/2014	Date indicazioni scritte agli operatori degli uffici interessati	23/10/2014	e - mail
Difficoltà a contattare telefonicamente gli sportelli anagrafici di Mestre e Venezia ai numeri indicati nel sito internet comunale	30/12/2014	Nel sito internet sono stati aumentati i numeri telefonici a disposizione degli utenti	20/04/2015	e - mail
PERVENUTI VIA E - MAIL				
Mancato rilascio carta d'identità elettronica	19/6/2014	Servizio sospeso per malf funzionamento delle attrezzature e bassa qualità dei supporti forniti dal Ministero dell'Interno	25/6/2014	e - mail
Mancato rilascio carta d'identità elettronica	29/7/2014	Servizio sospeso per malf funzionamento delle attrezzature e bassa qualità dei supporti forniti dal Ministero dell'Interno	5/8/2014	e - mail
Sono pervenuti alla sede anagrafica di Mestre altri 5 reclami riguardanti il front office di Mestre:		non è stata data risposta perché con dati dell'utente incompleti		

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

i tempi di attesa (26/3) chiusura per assemblea sindacale (13/2) Mancanza aria condizionata /12/6) impossibilità di ottenere certificati da qualsiasi comune (22/5) mancanza di un punto informativo per l'orientamento degli utenti (26/8)				
--	--	--	--	--

Al front office di Mestre sono pervenuti infine quattro suggerimenti:

- aprire ulteriori sportelli
- sportelli dedicati agli extracomunitari (2)
- punto informativo

+ 2 encomi per gli sportellisti (velocità e cortesia) di Mestre e di Carpenedo

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2014

Progetto: Family friendly Stato Civile

Nell'ambito del progetto strategico "family friendly" nel 2014 ci si proponeva di portare a compimento il lavoro iniziato dalle municipalità al fine di rendere più gradevoli ed a misura di famiglia gli uffici dello Stato Civile di Venezia, Mestre e la sala matrimoni di Palazzo Cavalli. Gli interventi previsti riguardano:

- l'affissione di cartelli per precedenza in coda a gestanti ed anziani con informazioni multilingue
- punti giochi per bambini nelle sale d'attesa
- campanello di avviso presenza nella porta di accesso all'archivio di Venezia

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Rendicontazione: Sono stati acquistati i contenitori porta giochi e reperiti dei libri e dei giochi su iniziativa di colleghi che hanno bimbi e quindi disponibilità di giocattoli funzionanti ma non più in uso. I quattro punti gioco sono stati allestiti in prossimità sia dei due Uffici di Stato Civile sia nella Sala Matrimoni di Palazzo Cavalli e sono apprezzati dai "cittadini-genitori" ma soprattutto dai bambini. Fornita dal CPM e regolarmente affissa anche la cartellonistica multilingue per le precedenza delle sale di attesa degli uffici di stato civile. Inoltre è stato installato il dispositivo elettronico di richiesta di udienza per l'Archivio dello Stato Civile di Venezia, per un più ordinato afflusso allo sportello.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

In base alla nuova organizzazione sono stati apportati correttivi negli indirizzi e riferimenti vari degli uffici e degli sportelli. (vedi testo carta dei servizi aggiornato)

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Vedi testo carta dei servizi aggiornato

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2015

Approntamento di nuovi spazi idonei alla celebrazione dei matrimoni civili in terraferma presso l'ex provvederia di via Palazzo a Mestre.

Rapporto RAM – rev 1 del 30.04.2015

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2015

Nessun miglioramento previsto.