



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

Sportello Unico Edilizia

ANNO 2013

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi (qualita@comune.venezia.it) con le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

con la presente rilevazione si è valutata la qualità dei servizi erogati allo sportello e al Call Center della Direzione Sportello Unico Edilizia.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati complessivamente **75** questionari **55** relativi all'attività di sportello e **20** all'attività di Call Center.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento:

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
C. compatibilità orario apertura con le sue esigenze	1) indagine interna tra il personale per valutare la possibilità di introdurre il sabato mattina come giorno lavorativo 2) avvio si una indagine web per definire i nuovi orari di apertura dal pubblico (con preferenza mattina o pomeriggio o sabato se il personale da disponibilità)	31/12/2014

D. adeguata capacità operatori F. conoscenza procedure G. uniformità risposte	1) escludere dal ricevimento al pubblico i tecnici con percorso formativo non concluso 2) incrementare la formazione interna 3) avviare collaborazioni formative/informative con rappresentanti degli ordini professionali (Architetti, Ingegneri e Geometri)	31/12/2014
---	---	------------

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Maggiore flessibilità orari di ricevimento	Si vedano iniziative sopra descritte	-----
Miglioramento sito web	Spostamento sezione normativa in alto nella pagina principale www.comune.venezia.it/edilizia)	31/12/2014
Miglioramenti spazi di attesa	Le iniziative potranno essere prese solo nel momento in cui verranno messi a disposizione fondi per i relativi investimenti (acquisto sedie, display luminosi)	-----
Pagamento parcheggio	La gestione del parcheggio non è di diretta competenza dell'Amministrazione Comunale	-----

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)	SCADENZA
Nessuno		

Venezia,

Compilatore **Raffaella Di Graci**