



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

Direzione Mobilità e Trasporti
Servizio Gestione Traffico Acqueo
ANNO 2014

Il presente "Piano di Miglioramento", contiene 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:

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Gestione Traffico Acqueo nell'ambito delle attività di "Bando", "extra Bando" e cessazioni.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **62** questionari, per cui la rilevazione **può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **4,33%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (70).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

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

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

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
nessuna		

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
F. Tempi di risposta da parte dell'Ufficio (7,64 su 10)	Con Venis inserire in IKW-SMA avviso pratiche in scadenza	31/12/2015
G. Modalità di accesso al servizio (sportello, telefono, fax, email, sito internet, on-line, forum "Baris") (7,92 su 10)	Dare maggiore informazione all'utenza su come accedere on-line al nostro servizio	31/12/2015
I. Materiale informativo fornito dal servizio (regolamenti, ordinanze, normativa di riferimento) (7,80 su 10)	Dare maggiore informazione all'utenza su come accedere on-line al nostro servizio	31/12/2015

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA