



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

### **SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA AFFARI GIURIDICI CONTENZIOSO**

**ANNO 2013**

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.

Nella pagina del sito del Comune di Venezia dedicata alla Qualità dei servizi, [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita) saranno pubblicati i risultati dell'indagine

Vi ricordiamo di presentare i risultati a tutti i soggetti coinvolti (organi istituzionali, personale ed altri collaboratori, utenti...) affinché siano partecipi del processo e comprendano scelte e strategie, al fine di:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intende apportare al sistema di erogazione del servizio;
- rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- riconoscere il ruolo svolto dagli utenti nel far emergere gli elementi di criticità.

#### **OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:**

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che si è recata presso il Servizio Polizia Mortuaria del Comune di Venezia nei mesi di agosto – settembre - ottobre 2013.

#### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- Risultano compilati **78** questionari, per cui la rilevazione **può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **1,80%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (80).

#### **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale risultati) 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)

<b>Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI</b> (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b>	<b>SCADENZA</b>
nessuna		

<b>Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)</b>	<b>SCADENZA</b>
Ufficio a Mestre	È stata già richiesta a febbraio al Direttore generale la disponibilità di una sala a Mestre per alcuni giorni la settimana	
Apertura di pomeriggio	È già prevista, su richiesta anticipata dell'utente, l'apertura al pomeriggio	
Ambiente di ricevimento triste	Con lo spostamento prossimo dell'archivio in altra sede, l'ambiente di ricevimento sarà più pulito e leggero. In ogni caso si allestiranno delle piante e delle stampe colorate ove possibile.	

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

Venezia, 12/11/2013

Compilatore **Gilda Zennaro**