

## **SCHEDA DI RENDICONTAZIONE**

**SERVIZIO ELETTORALE E LEVA MILITARE**

**ANNO 2009**

**AMBITO DELL'INDAGINE**: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici del Servizio Elettorale e Leva militare percepita dagli utenti.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO**: risultano compilati 469 questionari, per cui la rilevazione è considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 1,15% (< 6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (500). 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)

PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Nessuno	

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)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Suggerimento: Assenza sedie, Assenza sala d'attesa	Compatibilmente con le esigenze di spazio degli uffici, si cercherà, con una diversa disposizione degli arredi, di creare un'area di accoglienza più consona alle necessità degli utenti.
Suggerimento: Scrivere orario uffici su notifica	Inseriremo l'informazione sull'avviso che il messo notificatore lascia in caso di assenza del destinatario
Suggerimento: Aumentare personale, Orario più dilazionato	I due suggerimenti sono direttamente proporzionali: l'attuale organico può garantire esclusivamente l'attuale orario di apertura degli uffici al pubblico, l'aumento di tre unità in organico consentirebbe, con appropriati turni, di aprire gli uffici anche nei pomeriggi di lunedì, mercoledì e venerdì.
Suggerimento: Potenziare servizi WEB, Chiarezza procedure telematiche	Stiamo aggiornando il sito per rendere accesso e procedure più semplici e di immediata comprensione e per dare all'utenza sempre maggiori informazioni
Suggerimento: Informazioni per telefono più precise	Il call-center ha supportato con efficacia il lavoro degli uffici, alcune volte però non è stato in grado di fornire l'informazione corretta nonostante fosse in possesso della documentazione necessaria, provvederemo affinché nel corso della prossima tornata elettorale il personale in servizio al Numero Verde sia maggiormente preparato.

**Scheda elaborata da: Irene Ariano**

**Data: 04/11/2009**