



## SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

**DIREZIONE** Risorse Umane

**SERVIZIO** Gestione Stipendi

**ANNO 2014**

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

Il Servizio Qualità (Tel. 0412405117-102-108 - 0412749703) è a vostra disposizione per ulteriori elaborazioni dei dati e per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla stesura del piano in oggetto, che deve essere restituito compilato all'indirizzo e-mail [qualita@comune.venezia.it](mailto:qualita@comune.venezia.it) per la pubblicazione **entro il 31 dicembre 2014**.

### INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito di quanto emerso nel corso dell'indagine di soddisfazione dell'utenza condotta *on line* sulla intranet comunale AltanA, dal 20 giugno al 20 ottobre 2014, si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento:

DESCRIZIONE ASPETTO RILEVATO	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
Suggerimenti in merito ad una miglior lettura e chiarezza del cedolino	L'Amministrazione si è attivata, nell'anno 2014, con la proposta di un corso specifico relativo alla lettura del cedolino, corso tenuto direttamente dal Dirigente del Settore Affari Economici e Previdenziali, Dott. Angelo Patrizio. Al corso, fino ad oggi, hanno partecipato un numero di dipendenti pari a 110, per un totale di 5 edizioni, e quasi sicuramente verrà riproposto anche per l'anno 2015. Sarà da valutare, al termine delle giornate di corso, e, raccolti tutti gli elementi necessari, in aggiunta anche a quanto emerso dal questionario, se, eventualmente, adottare ulteriori strumenti/modalità/accorgimenti informativi per "aiutare" i dipendenti ed avere un cedolino più chiaro e comprensibile.	31/12/2015

Venezia, 05/12/2014

Compilatore.   
IL RESPONSABILE P.O. ....  
Dott. Luigi Fedeli