



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

**DIREZIONE MOBILITA' E TRASPORTI  
SETTORE TRASPORTI**

**SERVIZIO GESTIONE AMM.VA TRAFFICO ACQUEO**

**ANNO 2012**

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) sono pubblicati i risultati dell'indagine

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

Indagine per valutare la soddisfazione dell'utenza attraverso la compilazione di un questionario svoltosi dal 1 al 31 ottobre 2012

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- Risultano compilati **141** questionari, per cui la rilevazione **non può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **7,09%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio di circa 218 utenti composti da titolari di licenza/autorizzazione e di ditte in conto proprio/uso privato.

(nel caso in cui la rilevazione non avesse raggiunto un campione significativo, si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sufficienti sul grado di soddisfacimento dell'utenza e che permettano di fare riflessioni in merito ai punti di forza e/o debolezza).

### **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 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>
Accessibilità agli uffici (barriere architettoniche ...)	L'immobile dove ha sede il servizio è dotato di una pedana di accesso fissa oltre che di un ascensore raggiungibile con una pedana elevatrice. La stessa è oggetto di costante manutenzione da parte dell'ufficio competente. Si fa presente che questa percezione non corrisponde ad una realtà oggettiva in quanto nello spesso piano si trovano i servizi dedicati all'iscrizione per le scuole di infanzia che sono quotidianamente frequentati da genitori con le carrozzine.	manutenzione pedana elevatrice già eseguita

<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>
LOGISTICO AMBIENTALE	Vedi sopra	
TECNICO ORGANIZZATIVA	1) Il Servizio a partire dal 2011 ha creato lo sportello telematico del trasportatore <a href="http://portale.comune.venezia.it/registra/stt">http://portale.comune.venezia.it/registra/stt</a> e sta effettuando il passaggio dei procedimenti alla gestione on-line. Dal 27 settembre 2013 il processo "sostituzioni alla guida taxi" è completamente attivo e quindi accessibile 24h.  2) Si conferma che tutta la modulistica, sempre aggiornata, è inserita nel sito nell'amministrazione alla pagina <a href="http://www.comune.venezia.it/trasportoacqueo">www.comune.venezia.it/trasportoacqueo</a> . Il nuovo lay-out e l'updating delle pagine web sono stati effettuati all'inizio del 2013 nello specifico, cioè la pagina riguardante la modulistica, è aggiornata con le modifiche pubblicate nell'applicativo qualiware	Progetto work in progress

Venezia, 4 ottobre 2013

Compilatore: team del servizio