



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 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)

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
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

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
LOGISTICO AMBIENTALE	Vedi sopra	
TECNICO ORGANIZZATIVA	1) Il Servizio a partire dal 2011 ha creato lo sportello telematico del trasportatore http://portale.comune.venezia.it/registra/stt 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 www.comune.venezia.it/trasportoacqueo . 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