

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
Elettorale e Leva Militare**

2015/2016

Indice

<u>Rendicontazione.....</u>	<u>3</u>
1. <u>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015.....</u>	<u>3</u>
2. <u>Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015.....</u>	<u>4</u>
3. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento - anno 2015.....</u>	<u>4</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>5</u>
1. <u>Aggiornamento testo.....</u>	<u>5</u>
2. <u>Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>5</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>6</u>
1. <u>Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016.....</u>	<u>6</u>
2. <u>Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016.....</u>	<u>6</u>

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2015

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

n.1 Rilascio tessera elettorale

Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. utenti	< 0,8%	0 / 23320 0,00%
----------------------------------	----------------------------------	--------	--------------------

n. 2) - 3) Rilascio certificati per elettorale e leva

Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 GG.	29487/29487 certificati emessi entro lo standard
Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 GG.	Nessun reclamo
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. certificati emessi	<=1%	0/29487 0,00%
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 ore	Mantenuto

n. 4) Aggiornamento Albo Scrutatori

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	2/352 0,57%
----------------------------------	---	------	----------------

n. 5) Aggiornamento Albo Presidenti

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/51 0,00%
----------------------------------	---	------	---------------

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2015

Nel corso del 2015, in occasione delle Elezioni Amministrative di Maggio/Giugno, è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza il cui voto complessivo è stato di di 8,29/10.

I questionari somministrati in numero di 24 nella sola sede di Mestre hanno prodotto una valutazione complessiva di soddisfazione per quanto l'esiguità del numero dei modelli raccolti non possa essere considerata statisticamente significativa.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2015

Nel corso del 2015, non erano in previsione progetti di miglioramento stante l'impegno particolarmente gravoso che ha assorbito il Servizio in occasione delle Elezioni Amministrative di metà anno. Tuttavia nel mese di Dicembre il Servizio ha organizzato l'edizione numero 0 di un corso per Presidenti di Seggio rivolto ai nuovi iscritti negli ultimi anni. Il corso, per il quale si prevede una seconda edizione nell'anno in corso, ha registrato 41 partecipanti 29 dei quali hanno poi avuto la possibilità di applicare quanto ascoltato durante il Referendum del 17 aprile 2016.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Pagina 17. D) Informazioni utili:

Da aggiungere. e-mail..... tessera.elettorale@comune.venezia.it;

Servizio Elettoreale – sede di Venezia

Telefono: da aggiungere..... (presidiato solo in taluni periodi dell'anno)

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nessun aggiornamento.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2016

Il servizio Elettorale e Leva Militare ha in programma di continuare a sviluppare un progetto specifico per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini, quale:

1° PROGETTO: Organizzazione di un corso per Presidenti di Seggio.

Si prevede di organizzare, nei mesi conclusivi del 2016, un corso per nuovi iscritti all'Albo dei Presidenti di Seggio per illustrare la normativa e le modalità di gestione di un seggio elettorale, presentando soluzioni di casi pratici che avvengono abitualmente durante una tornata elettorale.

Lo scopo è quello di disporre di una generazione di giovani Presidenti da introdurre gradualmente a dirigere le operazioni elettorali nei seggi per ridurre le complessità e le difficoltà che si presentano.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2016

Nessun miglioramento previsto.