



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Qualità**



**RAPPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

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

Indice

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013.....	4
3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013	4
1. Aggiornamento testo.....	5
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	5
1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014	6
1. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....	7

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

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 / 9063 0,00%
----------------------------------	----------------------------------	--------	-------------------

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

Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 GG.	Sempre soddisfatto il termine
Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 GG.	Nessun reclamo
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. certificati emessi	<=1%	0/30589 0,00%
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 Hore	Mantenuto

n. 4) Aggiornamento Albo Scrutatori

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/801 0,00%
----------------------------------	---	------	----------------

n. 5) Aggiornamento Albo Presidenti

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/94 0,00%
----------------------------------	---	------	---------------

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Nel corso del 2013, in occasione delle Elezioni Politiche di Febbraio, è stata realizzata un'indagine di soddisfazione dell'utenza con la somministrazione di 69 questionari nella sede di Mestre, raggiungendo un voto medio complessivo di 9/10.

3. Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

Nel corso del 2013, si è realizzato il progetto finalizzato alla consegna, a seguito delle revisioni semestrali delle liste, delle tessere elettorali ai ragazzi diciottenni che voteranno per la prima volta, iscritti nelle scuole superiori della città. La consegna è avvenuta, nel corso di incontri dedicati ai temi dell'educazione civica. Scopo di dette attività è stato quello di avvicinare i giovani a temi importanti della vita pubblica e, al contempo, di semplificare ed economizzare le attività di competenza degli uffici comunali nella consegna delle tessere elettorali.

Tessere consegnate / tessere stampate = 1068/1516 pari a 70,45%

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Pagina 10. Servizio n. 1 Rilascio tessera elettorale.

Da aggiungere: Anche agli elettori iscritti in seguito al compimento del diciottesimo anno di età la tessera verrà consegnata tramite i messi notificatori se non già consegnata direttamente presso il proprio Istituto Scolastico Superiore di frequenza.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Nessuno.

Miglioramento

1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2014

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.

Il progetto che si intende sviluppare è:

***1° PROGETTO:* Consegna delle Tessere Elettorali ai 18-enni presso gli Istituti Scolastici.**

Il progetto prevede di potenziare la collaborazione con gli istituti scolastici di istruzione superiore della città di Venezia, finalizzata alla consegna, a seguito delle revisioni semestrali delle liste, delle tessere elettorali ai ragazzi diciottenni che voteranno per la prima volta, iscritti in dette scuole. La consegna avverrà nel corso di incontri dedicati ai temi dell'educazione civica. Scopo di dette attività è di avvicinare i giovani a temi importanti della vita pubblica e, al contempo, di semplificare ed economizzare le attività di competenza degli uffici comunali nella consegna delle tessere elettorali.

1. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014

Non sono previsti.