CITTA' DI VENEZIA

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZI ABITATIVI
anno 2011

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Servizi Abitativi della Direzione Patrimonio e Casa.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 152 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 3,21% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (180). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

A livello di singola sede:

SEDI	ERRORE RILEVATO (tolleranza 6%)	QUESTIONARI COMPILATI	SIGNIFICATIVA?
CHIRIGNAGO	**0,00%**	20 **SU** **20**	☺
FAVARO VENETO	**7,65%**	18 **SU** **20**	☹
MARGHERA	**0,00%**	20 **SU** **20**	☺
MESTRE	**14,13%**	19 **SU** **30**	☹
P.zzo ZANCHI	**4,74%**	75 **SU** **90**	☺

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO SEDE DI CHIRIGNAGO:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);

PUNTI DI DEBOLEZZA (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
D – Idoneità degli ambienti di ricevimento	E' stata segnalata alla Direzione la necessità di reperire altro ufficio più idoneo al ricevimento dell'Utenza.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO SEDE DI FAVARO VENETO:

Iniziative di miglioramento da attivare per:

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
Tempi di attesa lunghi per colloqui	La verifica, già attivata a seguito del precedente esito della indagine (2010) non ha consentito, allo stato attuale, un miglioramento a causa anche degli avvincendamenti nelle postazioni degli incaricati. Si presume che a partire dal 2012 si potrà verificare l'effettivo miglioramento dei tempi appuntamento/colloquio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO SEDE DI MARGHERA:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);

PUNTI DI DEBOLEZZA (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
E – Tempi di richiesta Colloquio/appuntamento Fissato	Si attiverà una verifica con gli operatori per migliorare i tempi di appuntamento/colloquio

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO SEDE DI MESTRE:

Iniziative di miglioramento da attivare **OBBLIGATORIAMENTE** per:

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);

PUNTI DI DEBOLEZZA (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
D - Idoneità degli ambienti di ricevimento	E' stata segnalata alla Direzione la necessità di reperire altro ufficio più idoneo al ricevimento dell'Utenza. L'attuale stanza è troppo piccola.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO SEDE DI VENEZIA:

Iniziative di miglioramento da attivare per:

- almeno uno dei suggerimenti formulati dagli utenti
- facoltativamente per le domande che hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8 (soglia di attenzione)

SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (descrizione)	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO (da intraprendere)
Cortesia e gentilezza	Le segnalazioni sono inerenti all'argomento tipico pertinente il "rapporto Utente Ufficio Pubblico". In tal senso verranno richiesti al Servizio Formazione specifici corsi sull'argomento, constatata la delicatezza della materia