Indagini di soddisfazione

Servizi interessati	Risultati
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	**1) Customer satisfaction per la mediazione linguistico culturale per l'inserimento scolastico.** Giudizio complessivo rispetto al dispositivo: tale giudizio risulta essere sostanzialmente positivo, sia per gli insegnanti che per i Mediatori linguistici. Solo il 4% degli insegnanti lo reputa inutile o superfluo. Agli alunni è stato chiesto di esprimere un parere attraverso tre immagini (smile) che nel linguaggio delle icone rappresentano: felicità, indifferenza e dispiacere. Per il 91% di loro il ricordo del Mediatore linguistico si esprime con un "sorriso". **2) Customer satisfaction per la mediazione linguistico culturale nel sociale.** Complessivamente sia i mediatori (92%) che gli operatori (95%) sono abbastanza/molto soddisfatti del dispositivo di mediazione nel sociale.

Servizi interessati	Progetti di miglioramento
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	**A) Incentivare l'accesso al Servizio tramite Sportello telefonico e e-mail, incentivare la formazione di soggetti esterni e punti informativi, incentivare la produzione di materiali informativi da diffondere.** Nel 2011 è stata migliorata la comunicazione per l'accesso in tutti gli strumenti di pertinenza del servizio (pagina web, volantini, promozione di iniziative con riferimenti per i contatti, mail di servizio). Il risultato ha registrato comunque un aumento degli accessi fisici agli sportelli, ma con un incremento degli appuntamenti programmati piuttosto che nei giorni di accesso libero. Sono aumentate le richieste di informazione via mail e si registrano accessi significativi nella pagina web (la più visitata tra quelle della Direzione). **B) Promuovere la conoscenza dello Sportello telefonico.** In tutte le comunicazioni è stato effettivamente fornito il numero dello sportello telefonico ma il risultato non è stato una diminuzione della pressione sugli sportelli fisici, sia per le difficoltà comunicative sia perché le richieste sono complesse e necessitano spesso un incontro diretto. **C) Tempi di attesa nelle accoglienze a libero accesso.** I tempi agli sportelli liberi non si possono ridurre in maniera significativa e quindi hanno mantenuto i loro standard. **D) Promozione della conoscenza del Servizio Immigrazione e dei servizi offerti.** In tutte le iniziative di formazione, negli eventi e nella promozione della formazione è sempre stato fornito una informazione chiara sugli accessi al servizio.

Carta dei servizi

Servizi interessati	Risultati
Servizio Immigrazione e promozione dei diritti dei cittadini	Pubblicazione scheda di aggiornamento

Tutte le informazioni relative alla qualità dei servizi sono disponibili nel dettaglio nel sito **www.comune.venezia.it/qualita**