

**RENDICONTAZIONE INIZIATIVE AVVIATE NEL CORSO DEL 2009-2010
A SEGUITO DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
ANNO 2009**

| NOME SERVIZIO | LA RESPONSABILE |
|----------------------|---------------------------|
| Assicurazioni | Miranda Consoletti |

| PUNTI DI DEBOLEZZA/INIZIATIVE PROPOSTE | STATO INIZIATIVA INTRAPRESA | | | Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione |
|--|-----------------------------|----------------|----------|--|
| | Realizzata | Non realizzata | In corso | |
| Punto di debolezza: chiarezza modulistica | X | | | L'Ufficio ha posto come obiettivo precipuo l'ottimizzazione dei servizi che eroga, cercando di aggiornare e implementare la sezione nella Intranet, ora Altana, dedicata alla modulistica recuperabile direttamente dalla rete, dove peraltro è già presente in formato pdf copia integrale di polizze, circolari di riferimento e modulistica da compilare. Nei testi di polizza vengono riportate tutte le condizioni di garanzia e i relativi periodi di copertura. Per quanto riguarda la chiarezza della modulistica, il Servizio si rende disponibile alle spiegazioni che man mano si rendono necessarie, essendo la materia assicurativa particolarmente specialistica. Infatti i vari documenti sono accompagnati da circolari esemplificative che servono agli utenti per orientarsi |
| Punto di debolezza: capacità di risolvere le problematiche Il Servizio si attiva costantemente al fine di trasformare le problematiche emerse in stimoli di miglioramento. Tuttavia è da rilevare che la materia assicurativa, essendo particolarmente legata a una realtà specifica, spesso sconosciuta ai più, spinge il personale a semplificare il più possibile la materia e quindi le varie questioni al fine di renderle più chiare e accessibili. Sarà cura di tutto il personale lavorare costantemente al fine di semplificare linguaggio e procedure onde offrire un servizio migliore e al passo con le novità normative | X | | | L'obiettivo risulta fondamentale raggiunto dal momento che il personale è sempre a disposizione, sia verbalmente che per iscritto, a qualsiasi delucidazione (proveniente sia dall'utenza interna che esterna) si rendesse necessaria |

| PUNTI DI DEBOLEZZA/INIZIATIVE PROPOSTE | STATO INIZIATIVA INTRAPRESA | | | Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione |
|---|-----------------------------|----------------|----------|---|
| | Realizzata | Non realizzata | In corso | |
| Punto di debolezza: Accessibilità agli uffici | X | | | Gli uffici del Servizio si trovano al quarto piano di Palazzo Cavalli. La struttura è dotata di rampe/servo scala al fine di renderla accessibile anche ai disabili. E' installato anche un censore che serve i vari piani. Al piano terra è affisso un cartello dove, in forma schematica, sono riportati i piani di dislocazione dei vari uffici, tra i quali il Servizio Assicurazioni. |
| Punto di debolezza: modulistica reperibile Attualmente la documentazione a disposizione è riferita alla Polizza RC Patrimoniale, copertura assicurativa non obbligatoria e ad adesione volontaria. Il progetto futuro è di pubblicare in rete non solo altra modulistica ma anche dati e statistiche elaborate dal servizio al fine di rendere edotti anche i cittadini della attività affrontate | | | X | L'ufficio, grazie ai data base implementati e costantemente aggiornati, ha in parte informato già la cittadinanza delle proprie attività (articoli apparsi sui quotidiani locali relativamente alle posizioni di sinistro istruite e connesse a determinate problematiche (tram, verde pubblico, problematiche legate alla viabilità...etc.) del ns territorio |
| Preferenza domanda K: Potenziamento della modulistica on-line Il personale dell'ufficio cercherà di approfondire il più possibile la preparazione al fine di soddisfare le varie richieste che perverranno al riguardo potenziando, come già anticipato, soprattutto la sezione della modulistica on-line | X | | | Una parte ormai rilevante dei flussi documentali viene già trasmessa in formato digitale onde accelerare i tempi istruttori delle varie pratiche lavorate dal Servizio. Tutto il personale è costantemente alla ricerca di migliorare il lavoro da questo punto di vista, atteso che, da una prima analisi, effettivamente si è riscontrato un miglioramento a vari livelli dei flussi documentali anche se, dall'altra parte, è aumentato in maniera rilevante il lavoro ordinario, fattore che ha rappresentato un rallentamento dei lavori |

| SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE | STATO INIZIATIVA INTRAPRESA | | | Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione |
|---|-----------------------------|----------------|----------|--|
| | Realizzata | Non realizzata | In corso | |
| <p>Punto in soglia di attenzione: Potenziare la capacità di ascolto e la consulenza personalizzata Per quanto riguarda la consulenza personalizzata e la capacità di ascolto l'ufficio è particolarmente sensibile al riguardo e prende atto dell'importanza di un'attività efficiente ed efficace in termini di tempistica e contenuti al fine di soddisfare le varie esigenze.</p> | | | X | Vista la particolarità dell'obiettivo da perseguire, le attività per il suo raggiungimento sono sempre in corso vista anche la volenterosa collaborazione e partecipazione di tutto il personale del Servizio e preso atto delle continue novità normative |
| <p>Suggerimento: attivazione firma digitale Il Servizio infine, anche in base agli ultimi dettati normativi varati nel corso del 2009, sta lavorando al fine di potenziare sempre più la trasmissione della documentazione in formato digitale; il processo è avviato e si registrano già buoni riscontri in termini di efficienza e praticità.</p> | | X | | Pur utilizzando, come detto sopra, la forma digitale per la trasmissione dei vari documenti, la firma digitale non è stata ancora implementata per motivi di carattere prettamente tecnico (dopo vari incontri al riguardo, è emersa l'impossibilità, almeno allo stato attuale, di attivare la PEC a solo uso del Servizio Assicurazioni) |

| | |
|-------------|--|
| NOTE | |
|-------------|--|