

## **SCHEDA DI RENDICONTAZIONE**

**SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE (SEDE CA' FARSETTI)**

**ANNO 2009**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli uffici Anagrafe e Stato Civile della sede centrale di Cà Farsetti.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati 293 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 5% rispetto all'utenza indicata dal servizio (1092). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

### **INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO (per singola sede):**

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

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

| PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K                           | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Punto in soglia di attenzione:<br>TEMPI DI ATTESA ALLO<br>SPORTELLO | Apertura al pubblico di un ulteriore sportello in caso di lunghi tempi di attesa |

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 | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| MIGLIORAMENTO DELLA SEGNALETICA INTERNA      | Avviare un processo di razionalizzazione della segnaletica interna agli uffici aperti al pubblico, utilizzando degli stampati più chiari e di maggiore impatto visivo. |
|                                              |                                                                                                                                                                        |

## **SCHEDA DI RENDICONTAZIONE**

**SERVIZIO ANAGRAFE E STATO CIVILE  
SEDE DI FAVARO VENETO**

**ANNO 2009**

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dall'ufficio Anagrafe della Municipalità di Favaro veneto.

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati 197 questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 6,01 (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (678). Sulla base di questi dati quindi l'indagine ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO (per singola sede):**

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

- le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 (punti di debolezza);
- la proposta di miglioramento formulata alla domanda K che ha ottenuto il maggior numero di preferenze (se espressamente formulata)

| PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO |
|-------------------------------------------|-----------------------------|
|                                           |                             |

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    | INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO                                                                          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Soglia di attenzione:<br>RISPETTO DELLA PRIVACY | Riorganizzazione funzionale degli ambienti per renderli più confortevoli e rispettosi della privacy. |
| Suggerimento:<br>MIGLIORARE LA SEGNALETICA      | Miglioramento della segnaletica rendendola più evidente                                              |

Scheda elaborata da: **Liviana Martini**

Data: **07.08.2009**