

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: TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLLO	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: RISPETTO DELLA PRIVACY	Riorganizzazione funzionale degli ambienti per renderli più confortevoli e rispettosi della privacy.
Suggerimento: MIGLIORARE LA SEGNALETICA	Miglioramento della segnaletica rendendola più evidente

Scheda elaborata da: Liviana Martini

Data: 07.08.2009