








SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

ANAGRAFE e STATO CIVILE anno 2011

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dagli Uffici Anagrafe e Stato Civile presso le Municipalità di Mestre-Carpenedo, Lido-Pellestrina, Marghera, Favaro Veneto e la sede centrale di Venezia.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati **1.015** questionari, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **2,73%** (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (**4.181**). 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?
ANAGRAFE FAVARO	6,00%	197 SU 678	
ANAGRAFE LIDO	6,00%	161 SU 381	
ANAGRAFE MARGHERA	6,00%	211 SU 880	
ANAGRAFE MESTRE	6,00%	224 SU 1.150	
ANAGRAFE VENEZIA	6,00%	222 SU 1.092	

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO MESTRE

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)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Segnaletica	Quella esistente possiede una buona visibilità ed aumentarla numericamente, per esperienza, provoca una maggior confusione nell'utenza più adulta (e non solo) – in ogni caso faremo un tentativo, osservandone i risultati, affiggendo ulteriori segnaletiche colorate con le indicazioni più opportune

Redattore: Paolo Tasinato
Data: 16.04.2012

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO FAVARO VENETO

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

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

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Rispetto della privacy	Per una migliore accoglienza dell'utenza, si è recentemente provveduto a ristrutturare l'ufficio Anagrafe organizzandolo in moduli open space. E' probabile che tale modello, seppur realizzato con sportelli divisi e protetti ma ordinato in un unico grande ambiente, produca nell'utenza la percezione di un minor rispetto della privacy. Si cercherà dunque di agevolare l'utenza nel passaggio dal vecchio ambiente al nuovo, procedendo con interventi di accoglimento più marcati.
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	La modulistica presente a Favaro è quella normalmente in uso in tutte le delegazioni anagrafiche del Comune. Si sta verificando la possibilità di posizionarla diversamente da quanto avviene oggi anche allo scopo di garantire maggiori informazioni sulla compilazione dei moduli.
Comfort degli ambienti di attesa	Si sta provvedendo ad allestire un angolo di attesa per utenti accompagnati da bambini, posizionando un piccolo tavolo ed una sedia colorati con alcuni accessori (fogli, colori, ecc.).

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)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Meglio l'ufficio chiuso delle vetrate	L'intervento di ristrutturazione dell'ufficio anagrafe prevedeva la copertura delle vetrate attigue al corridoio, luogo in cui gli utenti normalmente sostano in attesa dell'erogazione del servizio. Poiché il suggerimento va nel senso di richiedere, almeno in parte, il ripristino della condizione antecedente la ristrutturazione, si sta verificando la possibilità di rimuovere il materiale oscurante da una sezione delle vetrate.
Segnaletica scadente	Si sta provvedendo a sostituire la precedente segnaletica con nuovi cartelli, che indichino in modo più evidente l'accesso agli uffici.

Redattore: Lorella Maguolo
Data: 14 marzo 2012

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO 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)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Non rispondono al telefono	Individuare una postazione presidiata con personale idoneo a fornire le opportune informazione o a smistarle all'ufficio competente.
Potenziare segnaletica	Predisporre ulteriori cartelli per indirizzare meglio l'utenza nei vari sportelli.

Redattore: Liviana Martini
Data: 19 marzo 2012

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO LIDO:

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)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
E - AMBIENTI DI RICEVIMENTO/ ATTESA	VERRANNO ASSUNTE LE INIZIATIVE UTILI A RENDERE PIÙ ACCOGLIENTE LO SPAZIO ATTESA.
H - SEGNALETICA	VERRÀ POTENZIATA LA SEGNALETICA ALL'INGRESSO DELLA SEDE IN CUI SONO UBICATI GLI SPORTELLI DELL'ANAGRAFE E DELLO STATO CIVILE. PER L'ANAGRAFE VERRANNO INDICATI ANCHE I DOCUMENTI RILASCIABILI.

Redattore: GIORGIO BERTON
Data: 13 APRILE 2012

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO MARGHERA

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)

DESCRIZIONE SUGGERIMENTI O PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Aumentare gli sportelli	Riordino logistico che consenta l'apertura di tutti gli sportelli disponibili

Redattore: Volpato Luisa
Data: 24.02.2012