

SCHEDA DI RENDICONTAZIONE

SERVIZIO ASSICURAZIONI

ANNO 2009

AMBITO DELL'INDAGINE: con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dal [servizio Assicurazioni](#).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO: risultano compilati 15 questionari, per cui la rilevazione non può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 22,97% (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (68). Sulla base di questi dati quindi l'indagine non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO

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)
-

DESCRIZIONE PUNTI DI DEBOLEZZA O PREFERENZA DOMANDA K	INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO
Chiarezza Modulistica (punto di debolezza)	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.
Capacità di risolvere le problematiche (punto di debolezza)	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 alla comprensione. 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.
Accessibilità agli uffici (punto di debolezza)	Gli uffici del Servizio si trovano al quarto piano di Palazzo Cavalli. La struttura è dotata di rampe/servoscala al fine di renderla accessibile anche ai disabili. E' installato anche un ascensore che serve i vari piani. Al piano terra è affisso un cartello dove, in forma schematica, sono riportati piani di dislocazioni dei vari uffici, tra i quali il Servizio Assicurazioni.
Modulistica reperibile (punto di debolezza)	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.
Potenziamento della modulistica on-line (domanda k)	Il personale dell'ufficio cercherà di approfondire il più possibile la preparazione al fine di soddisfare la varie richieste che perverranno al riguardo potenziando, come già anticipato, soprattutto la sezione della modulistica on-line.

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
Potenziare la capacità di ascolto e la consulenza personalizzata (punto in soglia di attenzione)	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. Gli sforzi del Servizio saranno indirizzati a migliorare anche i processi che non figurano fra quelli certificati.
Capacità di spiegare (punto in soglia di attenzione)	Quanto alla capacità di spiegare si rimanda a quanto descritto sopra.
Attivazione firma digitale (Suggerimento)	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.