



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE LOGISTICA E SICUREZZA SUL LAVORO

SERVIZIO LOGISTICA

ANNO 2017

Il presente "Piano di Miglioramento", contiene le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

- Con la presente rilevazione si è valutata la qualità dei servizi erogati dal Servizio Logistica dal 01/01/2017 al 19/09/2017.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Risultano compilati **136** questionari.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report generale risultati) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento, ricordando che:

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Il SPP segnala più volte che non sempre viene inviato dal Servizio Logistica il riscontro dell'avvenuta consegna materiale richiesto dagli stessi per uffici terzi. Chiede altresì che la firma del ricevente, che spesso non coincide con il richiedente, sia leggibile.	Si propone una maggior attenzione nelle richieste che vengono formulate da Servizi che chiedono consegne di materiale per uffici terzi attivandosi per mandare a detti Servizi il riscontro ad ogni consegna effettuata. Per il problema della firma si è già provveduto alla correzione della modulistica inserendo "FIRMA LEGGIBILE"	
In molti segnalano difficoltà nella compilazione del modulo secondo la procedura richiesta dal Servizio Logistica	E' stata richiesta alla Venis attraverso i Servizi Informativi la creazione di un progetto innovativo per l'inserimento on-line dei dati che possano essere elaborati e che generi automaticamente un numero a cui fare riferimento. Venis ha prodotto il progetto che ha trovato finanziamento da parte dei Servizi Informativi nel Bilancio 2016, slittato poi nel 2017 (e-mail del Servizi Informativi del 22/06/2017) tuttavia non ci sono stati avanzamenti nonostante vari solleciti. L'ultima e-mail di sollecito inviata in data 5 settembre 2017 non ha avuto riscontro.	

Venezia, 30/10/2017

Compilatore **Marina Cadinaro**