

CITTA' DI  
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo  
Servizio Qualità**



**APPORTO DI  
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E  
MIGLIORAMENTO**

**ANNO 2020 - 2021**

**Area:** Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita

**Settore:** Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale

**Servizio: ANAGRAFE**

## Indice

<u>Rendicontazione.....</u>	<u>3</u>
1. <u>Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella         Carta dei servizi - anno 2020.....</u>	<u>3</u>
2. <u>Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2020.....</u>	<u>5</u>
3. <u>Rendicontazione reclami 2020.....</u>	<u>5</u>
4. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento 2020.....</u>	<u>7</u>
<u>Aggiornamento.....</u>	<u>8</u>
1. <u>Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....</u>	<u>8</u>
<u>Miglioramento.....</u>	<u>8</u>
1. <u>Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2021.....</u>	<u>8</u>
2. <u>Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2021.....</u>	<u>8</u>

## Rendicontazione

### 1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2020

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORI</b>	<b>STANDARD (Valore atteso)</b>	<b>RISULTATI OTTENUTI</b>
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

#### **SERVIZIO N.1 E SERVIZIO N.2**

Trasferimento di residenza all'interno del Comune o con provenienza da altro Comune

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la dichiarazione e la registrazione del cambio	Max 2 gg lavorativi	133 registrazioni oltre i 2 gg rispetto a un totale di pratiche di 9.232: 98,56% entro lo standard (il dato considera il periodo 1/1/2020-15/11/20220)
---------------------	--	---------------------	---

#### **SERVIZIO N.3.1**

Rilascio certificati anagrafici informatizzati (a sportello e via mail/pec)

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	immediato	15.025 certificati anagrafici informatizzati 100% entro lo standard
---------------------	--	-----------	--

#### **SERVIZIO N.3.2**

Rilascio certificati anagrafici storici compilati manualmente

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del documento	Max 60 gg lavorativi	70 certificati storici emessi oltre i 40 giorni rispetto a un totale di 2.396 certificati storici emessi: 97,08% entro lo standard
---------------------	--	----------------------	---

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			(la rilevazione riguarda solo Venezia e Mestre)
--	--	--	---

### **SERVIZIO N.4 e N.5**

Autenticazione di sottoscrizione e di copie di originali

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'ottenimento dell'autenticazione	immediato	100% entro lo standard su tot. n. 9.342
---------------------	--	-----------	--

### **SERVIZIO N.6.1**

Carte d'identità (cartacea)

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio della carta	immediato	655 carte d'identità cartacee emesse 100% entro lo standard
---------------------	--	-----------	--

### **SERVIZIO N.6.2**

Carte d'identità elettroniche(CIE)

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e l'invio al Ministero dell'Interno	immediato	23.901 carte d'identità elettroniche emesse 100% entro lo standard
---------------------	--	-----------	---

### **SERVIZIO N.7**

Rilascio attestati di soggiorno permanente

<b>Tempestività</b>	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'attestato	Max 30 gg	Rilasciati 351 attestati 100% entro lo standard
---------------------	---	-----------	--

### **Tutti i servizi di front – office**

<b>accessibilità</b>	n. ore di apertura al pubblico settimanale degli sportelli di front - office in rapporto al totale delle ore di servizio settimanali	Non inferiore al 50%	28.15 ore settimanali di apertura al pubblico dei front – office su 36 ore di orario di servizio settimanale 78,47%
----------------------	--	----------------------	--

### 2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2020

Causa pandemia l'indagine di soddisfazione dell'utenza prevista per il 2020 è stata rinviata a data da destinarsi.

### 3. Rendicontazione reclami 2020

<b>Descrizione reclamo</b>	<b>Data ricezione</b>	<b>Risoluzione adottata</b>	<b>Data risposta</b>	<b>Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono ...)</b>
Reclamo per mancato rispetto dell'orario dell'appuntamento agli sportelli	10/06/2020	Si trattava dei primi giorni di avvio della nuova agenda digitale che aveva delle criticità (è stato segnalato a Venis che venivano fissati appuntamenti sovrapposti)	12/06/2020	DIME
N. 5 reclami sul comportamento degli operatori della sede di Marghera	27/07/2020 06/08/2020 15/09/2020 27/10/2020 20/11/2020	E' stata chiesta spiegazione alle operatrici ribadendo l'importanza di un rapporto sempre cordiale con i cittadini. Si è ringraziato il cittadino ribadendo che	31/07/2020 07/08/2020 17/09/2020 30/10/2020 24/11/2020	DIME

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

		la segnalazione è utile per migliorare il servizio		
Reclamo per una pratica di cancellazione anagrafica non effettuata	03/07/2020	Pratica non avviata dal nostro ufficio. Abbiamo dato supporto al signore e concluso il procedimento. Ha poi inviato un elogio per l'aiuto ricevuto	07/07/2020	DIME
N. 2 reclami sui lunghi tempi di attesa per avere un appuntamento per fare la CIE	17/07/2020 13/08/2020	Aumentato il numero di appuntamenti disponibili nell'agenda digitale compatibilmente con il personale disponibile e le norme di sicurezza	20/07/2020 13/08/2020	DIME
N. 4 segnalazioni per la mancanza di POS agli sportelli anagrafe (pagamenti solo in contanti)	08/01/2020 03/03/2020 01/07/2020 08/07/2020	Avviato la procedura per l'acquisizione dei POS per gli sportelli anagrafe		DIME Modulo cartaceo

## Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Non si riesce a sentire ciò che dice l'addetto allo sportello	30/06/2020	Tutti gli sportelli con vetro sono stati dotati di interfono	il signore/ra non ha lasciato recapito per cui non è stato possibile rispondere	Modulo cartaceo
Comportamento e ritardi agli sportelli anagrafe di Mestre e Urp	31/01/2020	Ci si è scusati e ringraziato il cittadino ribadendo che la segnalazione è utile per migliorare il servizio	17/02/2021	Modulo cartaceo

### 4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2020

Si è avviato con Venis un progetto di nuova architettura delle pagine internet per la richiesta on line dei certificati di anagrafe e stato civile tramite Dime.

La nuova architettura ha lo scopo di facilitare ulteriormente la procedura per la richiesta e l'emissione del certificato on line da parte del cittadino. Il progetto di revisione dell'architettura è iniziato nel 2020 e proseguirà anche nel 2021.

Nel 2020 sono stati emessi poco meno di 31 mila certificati on line, un dato in netta crescita rispetto al 2019 (poco più di 13 mila), che conferma il successo dell'iniziativa.

Per quanto riguarda il progetto formativo del personale per il 2020, lo stato di emergenza a seguito della pandemia ha permesso ugualmente di procedere con la formazione effettuata on line. In particolare, nel periodo di lock down del secondo trimestre 2020 agli operatori di sportello in lavoro agile (gli sportelli

## **Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento**

decentrati erano chiusi) sono stati assegnati degli argomenti di formazione e approfondimento relativi alle tematiche anagrafiche.

I tempi di attesa allo sportello si sono drasticamente ridotti poiché tutte le attività anagrafiche a sportello dal 2020 avvengono su appuntamento fissato tramite l'uso di una nuova agenda digitale.

# **Aggiornamento**

## **1. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi**

Vedi testo carta dei servizi aggiornato

# **Miglioramento**

## **1. Progetti di miglioramento in programmazione per l'anno 2021**

Prosecuzione del piano formativo per consentire al personale un miglioramento dello standard di qualità del servizio erogato al cittadino.

Ampliamento dei punti rilascio delle certificazioni anagrafiche presso sedi non istituzionali presenti in modo capillare nel territorio (edicole e tabaccai) tramite convenzione.

## **2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2021**

Si confermano gli standard stabiliti.