



**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: STATO CIVILE

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>6</u>
4. <u>Rendicontazione progetti di miglioramento 2020.....</u>	<u>8</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>9</u>

Rendicontazione

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

FATTORI DI QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI OTTENUTI
----------------------------	-------------------------------	---------------------------------	---------------------------

SERVIZIO N.1

Rilascio certificati/estratti di stato civile compilati manualmente (*)

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio del certificato/estratto allo sportello	Max 10 gg	<i>n. 20 documenti rilasciati oltre lo standard su un totale di 466 documenti monitorati 95,71 % entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	--

SERVIZIO N.2

Rilascio autorizzazioni trasporto salme/resti mortali/ceneri (*)

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	Max 15 gg	<i>0 pratiche oltre lo standard su un totale di 46 autorizzazioni monitorate 100 % entro lo standard</i>
---------------------	--	-----------	--

SERVIZIO N.2.1

Rilascio autorizzazione alla dispersione delle ceneri derivanti dalla cremazione del defunto (*)

Tempestività	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio dell'autorizzazione	Max 40 gg	<i>n. 0 autorizzazioni rilasciate oltre lo standard su un totale di 35 autorizzazioni monitorate</i>
---------------------	--	-----------	--

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

			<i>100 % entro lo standard</i>
--	--	--	--------------------------------

Tutti i servizi di front – office

<i>accessibilità</i>	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%	<i>28.15 ore settimanali di apertura al pubblico dei front – office su 36 ore di orario di servizio settimanale</i> <i>78,47%</i>
-----------------------------	--	----------------------	--

(*) campionamento relativo agli atti/autorizzazioni rilasciati nei mesi di maggio e novembre.

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

Nel corso del 2017 sono state effettuate indagini di soddisfazione dell'utenza nella prospettiva di attuare Sportelli Polifunzionali intesi quali punti di accesso unico all'Amministrazione, nei quali il cittadino possa trovare informazioni ed anche completare alcune pratiche di suo interesse e necessità.

Per il 2020 era stata prospettata l'esecuzione di una nuova edizione dell'indagine di soddisfazione dell'utenza che, tuttavia, a causa dell'emergenza sanitaria non si è potuta eseguire.

Ci si propone di effettuarla non appena possibile.

3. Rendicontazione reclami 2020

<i>Descrizione reclamo</i>	<i>Data ricezione</i>	<i>Risoluzione adottata</i>	<i>Data risposta</i>	<i>Canale utilizzato (lettera, fax, mail, telefono ...)</i>
Una Impresa di Onoranze funebri invia n. 3 segnalazioni, anche per il tramite del proprio avvocato, intese ad ottenere attenzione prioritaria dall'ufficio decessi quando la segretaria viene inviata dal titolare a ritirare personalmente le autorizzazioni al seppellimento/cremazione delle salme.	14/11/2020	La IOF interessata è stata informata che gli uffici nell'espletare tutte le procedure di registrazione e rilascio delle previste autorizzazioni devono seguire dei principi di imparzialità, evitando di bloccare l'esecuzione del procedimento in corso per privilegiare un cittadino o Impresa che ritiene di recarsi direttamente presso l'ufficio al fine di vedersi "servito" prima di altri, tanto che apparentemente "de visu" possa sembrare che il procedimento sia più veloce.	24/11/2019	Piattaforma DIME/pec

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

<p>Un soggetto qualificatasi come Comune di Camposampiero ha inviato reclamo per una presunta mancata comunicazione rispetto alla trascrizione di un atto.</p>	<p>04/08/2020</p>	<p>Dopo le opportune verifiche è emerso che, non solo l'atto era stato trascritto e prontamente comunicato al Comune, ma il numero telefonico fornito come riferimento per un contatto non corrispondeva alla persona segnalata.</p>	<p>05/08/2020</p>	<p>Piattaforma Dime</p>
<p>Segnalazione riguardante la presunta violazione della privacy in ordine alla richiesta di informazioni e dati che la cittadina considerava "personali".</p>	<p>12/08/2020</p>	<p>Dopo adeguata risposta, spiegando la necessità dell'Ufficiale di Stato Civile di conoscere i dati necessari alla trattazione del caso, la questione è stata risolta e la cittadina ha evidenziato la professionalità degli operatori.</p>	<p>20/08/2020</p>	<p>Mail</p>

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2020

Nell'ambito degli obiettivi affidati al Servizio Stato Civile, è stato informatizzato un ulteriore anno di eventi di matrimonio, e sono ora certificabili in tempo reale al cittadino certificati/estratti per riassunto fino al 1/1/1980.

Aggiornamento

1. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

Web carta dei servizi costantemente aggiornata.

Miglioramento

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

Nel quadro della forte spinta verso l'informatizzazione, che l'attuale Amministrazione ha voluto imprimere, si prevede l'implementazione di un ulteriore anno delle certificazioni di stato civile informatizzate, mediante il caricamento degli atti di matrimonio presenti negli archivi di stato civile, al fine di poter fornire ai cittadini e ai professionisti una più ampia possibilità di ricevere certificati/estratti di matrimonio in tempo reale ampliando il ventaglio di certificati ottenibili on-line tramite spid e di incentivarne l'utilizzo.

Come per l'anno 2020, che ha visto una grande presenza di operatori a n. 23 iniziative, suddivise tra seminari di studio in webinar o in video lezioni in materia di stato civile, organizzati per favorire l'aggiornamento professionale, per un totale di n. 363 presenze, anche per l'anno 2021 sono in programma

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

iniziative on line o webinar che consentiranno al personale un miglioramento dello standard di qualità del servizio erogato al cittadino.

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

Si confermano gli standard stabiliti.