



**SCHEDA DI RENDICONTAZIONE PIANI DI MIGLIORAMENTO  
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

**Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita  
Settore Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale  
SERVIZI DI ANAGRAFE TERRAFERMA E CENTRO STORICO**

**ANNO 2023**

DESCRIZIONE DEI PUNTI DI DEBOLEZZA rilevati dai compilatori (domande che hanno ottenuto una valutazione <= 7/10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE <b>- obbligatoria-</b>	SCADENZA	STATO DELL'INIZIATIVA	BREVE DESCRIZIONE della MOTIVAZIONE in caso di stato "non realizzato", "in corso" o "sospesa"
<b>ANAGRAFE CENTRO STORICO</b>  Tempi di attesa per prenotare un appuntamento (valutazione 6,5)	Monitoraggio dei tempi di attesa con cadenza mensile. Valutazione possibili interventi sulla programmazione degli appuntamenti. Gestione delle eventuali (e frequenti) situazioni di urgenza mediante valutazione caso per caso anche con appuntamenti extra agenda.	31/12/2023	<input type="checkbox"/> realizzata <input type="checkbox"/> non realizzata <input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> sospesa	Per quanto riguarda i tempi di prenotazione degli appuntamenti per le CIE si prosegue con il monitoraggio costante al fine di intervenire, con apposite contromisure, qualora vi sia un aumento significativo delle tempistiche.

DESCRIZIONE DEI SUGGERIMENTI rilevati dai compilatori oppure n. elevato di valutazioni <= 7/10	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE per almeno uno dei suggerimenti oppure per gli aspetti che hanno un'elevata frequenza di valutazioni <=7	SCADENZA	STATO DELL'INIZIATIVA	BREVE DESCRIZIONE della MOTIVAZIONE in caso di stato "non realizzato", "in corso" o "sospesa"
<p><b>ANAGRAFE TERRAFERMA E CENTRO STORICO</b></p> <p>Tempi più brevi</p>	<p>Nel 2023 è stato attivato un percorso di semplificazione delle procedure di lavorazione e registrazione delle pratiche e sono state richieste delle implementazioni al gestionale in uso per minimizzare i tempi di registrazione delle residenze.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p><input type="checkbox"/>realizzata <input type="checkbox"/>non realizzata</p> <p><input type="checkbox"/>in corso <input type="checkbox"/>sospesa</p>	<p>Le pratiche sono lavorate nel tempo lavoro ordinario; tutto il pregresso viene lavorato da una persona dedicata, oppure in tempo straordinario, oppure tramite progetto speciale. Contestualmente, si è dato avvio ad una diversa organizzazione della raccolta delle pratiche di residenza per la terraferma, ora concentrata solo nella sede centrale di Mestre, abbattendo i tempi di flusso delle pratiche da una sede all'altra e potendo definire in modo più preciso la qualità del dato in entrata. I primi risultati sono incoraggianti.</p> <p>La dotazione della versione aggiornata del gestionale non ha invece prodotto finora un rilevante snellimento e una modernizzazione delle procedure nella lavorazione delle pratiche come si sperava. Ciò a causa del fatto che alcuni "moduli" non sono ancora disponibili o messi a disposizione (si veda ad esempio la procedura di invio/ricezione degli accertamenti di dimora abituale) e dal fatto che questa nuova versione è in un certo qual modo ancora in fase di testing.</p>

	<p>La imminente assegnazione di nuovo personale, sia pure in numero esiguo rispetto agli effettivi bisogni e con necessità di solida formazione di base, garantirà nel medio termine una ricaduta positiva sia nella redistribuzione dei carichi di lavoro tra gli Operatori sia nella riduzione dei tempi di attesa per evasione pratiche e tempi appuntamento CIE</p>	31/12/2023	<input type="checkbox"/> realizzata <input type="checkbox"/> non realizzata <input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> sospesa	<p>Perdura la carenza del personale, mitigato solo in parte da qualche nuovo arrivo e da alcune persone con contratto interinale in ausilio agli ufficiali di anagrafe.</p>
	<p>Prosegue il potenziamento del servizio Dime con la futura implementazione di nuove cards on line per i servizi anagrafici con l'obiettivo di snellire le procedure per il cittadino attraverso una riduzione progressiva dell'accesso in presenza agli uffici anagrafici per le richieste di certificazioni e mutazioni di residenza</p>	31/12/2023	<input type="checkbox"/> realizzata <input type="checkbox"/> non realizzata <input type="checkbox"/> in corso <input type="checkbox"/> sospesa	<p>E' stata completamente rivista la card DIME per la richiesta dei certificati anagrafici al fine di rendere più semplice e immediata la ricerca da parte dei cittadini grazie ad un unico punto di accesso sia per le certificazioni anagrafiche che per gli estratti di Stato Civile. Da febbraio 2024 è attiva una nuova card Dime per la presentazione on line della richiesta di iscrizione nello schedario della popolazione temporaneamente presente. Sono inoltre in corso di realizzazione ulteriori card per la richiesta on line dei certificati storici (famiglia e residenza).</p>

Data 12/04/2024