



Direzione Progetti Strategici e Politiche Internazionali e di Sviluppo
Settore Progetti Strategici
Servizio Implementazione Processi e Qualità

Carta dei Servizi

Scheda R.A.M.



SCHEDA DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

Area: Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita
Settore: Servizi al Cittadino, Protocollo e Archivio Generale
Servizio: Elettorale e Leva Militare, Statistica

Data di compilazione: 11/03/2021

Compilatore: Dario Zoli

Indice

<u>Rendicontazione</u>	3
<u>1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2020</u>	3
1. Rilascio tessera elettorale.....	3
2. Rilascio certificati per elettorale.....	3
3. Rilascio certificati per leva militare.....	3
4. Aggiornamento Albi: Scrutatori e Presidenti.....	4
<u>2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2020</u>	5
<u>3. Rendicontazione reclami – anno 2020</u>	5
<u>4. Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2020</u>	5
<u>Aggiornamento</u>	6
<u>Miglioramento</u>	7
<u>1. Progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2021</u>	7
<u>2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2021</u>	7

Rendicontazione

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

In questa sezione sono rendicontati i risultati del monitoraggio degli indicatori per l'anno 2020 rispetto agli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

FATTORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI	STANDARD (Valore atteso)	RISULTATI RAGGIUNTI	MOTIVAZIONI IN CASO DI SCOSTAMENTO PER DIFETTO RISPETTO ALLO STANDARD
SERVIZIO N.1) Rilascio tessera elettorale				
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. utenti	<0,8%	0 / 4271 0,00%	

SERVIZIO N.2) Rilascio certificati per elettorale				
Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il rilascio	Max 2 GG.	8153/8153 certificati emessi entro lo standard	
Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 GG.	Nessun reclamo	
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. certificati emessi	<=1%	0/8153 0,00%	
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 ore	Mantenuto	

SERVIZIO N.3) Rilascio certificati per leva militare				
Puntualità	Intervallo di tempo fra la richiesta e il	Max 2 GG.	66/66 certificati emessi entro lo standard	

	rilascio			
Tempestività	Tempo di risposta a un reclamo (gg)	Max 6 GG.	Nessun reclamo	
Precisione e affidabilità	n. reclami pervenuti / n. certificati emessi	<=1%	0/66 0,00%	
Continuità	n. ore settimanali di apertura al pubblico dell'ufficio	29 ore	Mantenuto	

SERVIZIO N.4) Aggiornamento Albi

Scrutatori

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	2/611 0,33%	
----------------------------------	---	------	----------------	--

Presidenti

Precisione e affidabilità	n. istanze non processate / numero iscrivendi	<=2%	0/36 0,00%	
----------------------------------	---	------	---------------	--

Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza – anno 2020

Nel corso del 2020 non è stata condotta alcuna indagine di soddisfazione sull'utenza.

Rendicontazione reclami – anno 2020

Questa sezione è dedicata alla rendicontazione dei reclami ricevuti dal Servizio nell'anno 2020.

N. reclami	Tempi medi di risposta (in giorni)	N. mancate risposte	N. risposte effettuate oltre i 30 giorni
-	-	-	-

Rendicontazione progetti di miglioramento – anno 2020

Questa sezione è dedicata alla rendicontazione dei progetti di miglioramento programmati dal Servizio per l'anno 2020.

Titolo progetto	Descrizione progetto	Stato del progetto (segnare con X)	Motivazione in caso di non realizzazione
1. Pubblicazione sul sito del Comune in formato editabile dei modelli necessari per la presentazione delle candidature alle elezioni Comunali e di Municipalità	Nel 2020 si è proceduto al rinnovo degli organi dell'Amministrazione. Il progetto è nato dall'esigenza che tutte le liste interessate a presentare la propria candidatura, utilizzino, per quanto possibile, una modulistica uniforme ed esente da errori. Il Servizio elettorale si è occupato di rendere disponibile i modelli in formato editabile in modo da agevolarne la compilazione.	X realizzatonon realizzatoin corso	

Aggiornamento

Il testo della carta dei servizi è stato superato dalla versione on line della carta dei servizi, ossia la WebCarta visionabile sul sito istituzionale del servizio all'indirizzo: <https://www.comune.venezia.it/it/content/servizio-elettorale-e-leva-militare>.

Miglioramento

Progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2021

In questa sezione sono indicati gli eventuali progetti/iniziative di miglioramento in programmazione per l'anno 2021 che il Servizio intende sviluppare per migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti, anche a fronte di eventuali criticità emerse in sede di indagine di

soddisfazione dell'utenza.

N.	Titolo del progetto/iniziativa	Breve descrizione del progetto/iniziativa e dei relativi obiettivi
1.	Predisposizione di un Albo dei Delegati del Sindaco i quali fungono da collegamento tra il Servizio Elettorale e il luogo di riunione durante le giornate delle elezioni.	Si ritiene necessario predisporre un Albo dei Delegati del Sindaco per avere la consapevolezza di quanti soggetti potenziali possano svolgere questa funzione così indispensabile durante le elezioni. Il Delegato mantiene i rapporti tra l'ufficio elettorale le sezioni dislocate sul territorio. Di norma ogni luogo di riunione necessita della presenza di un delegato.

Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2021

Gli standard per l'anno 2021 sono disponibili nella sezione standard di qualità della WebCarta all'indirizzo <https://www.comune.venezia.it/it/content/elettorale-e-leva-militare-gli-standard-qualit>.