



SCHEDA PIANO 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 CENTRO STORICO**

ANNO 2023

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato gli utenti del Servizio di Anagrafe Centro storico. L'indagine si è svolta tra il 30/01 e il 10/03/2023 mediante la somministrazione agli utenti di apposito questionario, per il tramite di n. 5 studenti del quinto anno degli istituti "Algarotti" e "Sarpi" di Venezia in attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati n. 205 questionari.

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

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

- sono OBBLIGATORIE per i PUNTI DI DEBOLEZZA (ossia le domande che hanno ottenuto una valutazione media complessiva inferiore-uguale a 7)
- sono FACOLTATIVE per i PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (ossia le domande che hanno ottenuto una valutazione media complessiva tra il 7 e l'8)
- sono RACCOMANDATE per almeno uno dei SUGGERIMENTI formulati dagli utenti o per gli aspetti che hanno un'elevata frequenza di valutazioni inferiore-uguale al 7.

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto una valutazione <= 7/10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (obbligatoria)	SCADENZA
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

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto una valutazione >7 <=8/10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (facoltativa)	SCADENZA
nessuno		

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI oppure N. ELEVATO DI VALUTAZIONI <= 7/10	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (raccomandata per almeno uno dei suggerimenti oppure per gli aspetti che hanno un'elevata frequenza di valutazioni <=7	SCADENZA
Tempi più brevi	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.	31/12/2023
	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	31/12/2023
	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	31/12/2023

Data 24.05.2023

Compilatore