



## **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 TERRAFERMA**

**ANNO 2023**

### **OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:**

L'indagine di soddisfazione ha interessato gli utenti del Servizio di Anagrafe di Mestre Centro, Favaro e Marghera.

L'indagine si è svolta tra il 29/08 e il 9/09/2022 mediante la somministrazione agli utenti di apposito questionario, per il tramite di n. 3 studenti del del quarto anno del Liceo Scientifico "G. Bruno – R. Franchetti" di Mestre in attività di PCTO (Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento).

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

Risultano compilati n. 419 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.

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

<b>Descrizione</b> <b>PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE</b> RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto una valutazione >7 <=8/10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b> (facoltativa)	<b>SCADENZA</b>
Tempi di attesa per ottenere un appuntamento Mestre centro: valutazione 7,8 Marghera: valutazione 7,7	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 ove sussistano i requisiti	31/12/2023

<b>Descrizione</b> <b>SUGGERIMENTI</b> RILEVATI DAI COMPILATORI oppure N. ELEVATO DI VALUTAZIONI <= 7/10	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b> (raccomandata per almeno uno dei suggerimenti oppure per gli aspetti che hanno un'elevata frequenza di valutazioni <=7)	<b>SCADENZA</b>
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 recente 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 l'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