

COMUNE DI VALENZA

.....

Ufficio Controllo di Gestione

REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNI 2019-2020

Premessa

L'art. 147 comma 2 lett. E) del TUEL statuisce che gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuino strumenti e metodologie per garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette e misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.

Il Regolamento sui Controlli Interni del Comune di Valenza, all'art. 12, prevede, fra i vari controlli da effettuarsi in corso d'anno, il controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Con la delibera di Giunta Comunale n.81 del 28 dicembre 2017 è stata approvata la metodologia inerente ai controlli sulla qualità dei servizi, la quale prevede, come termine di rendicontazione dell'attività di controllo di cui sopra, di norma la data del 31 luglio dell'anno successivo.

Nel 2019 in data 18/07/2019 la Giunta Comunale ha preso atto sul Report Qualità dei Servizi anno 2018. Sono stati elaborati dei questionari che riflettessero le specifiche peculiarità e caratteristiche a cui sono riferiti, riportando domande strutturate in modo tale da offrire la possibilità all'utente del servizio di esprimere un giudizio in termini di voto da 1 a 10, su alcuni aspetti dei servizi offerti.

Si precisa che, poiché nel corso del 2020 l'erogazione all'utenza dei principali servizi comunali è stata pressoché assente a causa l'emergenza sanitaria da Covid-19, non si è potuto in tale anno redigere il Report della Qualità dei Servizi per l'anno 2019. Il presente report, pertanto, nonostante esso debba necessariamente ancora escludere alcuni servizi comunali (asili nido, biblioteca, mensa scolastica, scuolabus, scuole materne e urp) a causa della loro forte discontinuità legata all'emergenza sanitaria del 2021, viene redatto a valere per gli anni 2019 e 2020.

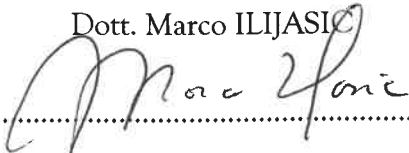
Mediante lo strumento del giudizio fornito dall'utenza, il fine è ovviamente quello di migliorare la qualità dei servizi stessi apportando, se del caso, gli opportuni correttivi.

Pur se effettuata su un campione ristretto di utenti l'analisi statistica effettuata permette di conoscere le percentuali di gradimento per voto attribuito e in modo cumulato, comunque per range di voti.

Valenza, 15 ottobre 2021

Il Funzionario dei Servizi Finanziari

Dott. Marco ILIJASIC


.....

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia e la disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								1	9	1	
% voti espressi								9,09	81,82	9,09	

QUESITO:	Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								4	7		
% voti espressi								36,36	63,64		

QUESITO:	Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								4	7		
% voti espressi								36,36	63,64		

QUESITO:	Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								6	5		
% voti espressi								54,55	45,45		

DEL SERVIZIO DI EDILIZIA PRIVATA

QUESITO:	Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							2	8	1		
% voti espressi							18,18	72,73	9,09		

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								6	5		
% voti espressi								54,55	45,45		0,00

QUESITO:	Come valuta le informazioni fornite dal sito INTERNET?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								10	1		
% voti espressi								90,91	9,09		

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Ufficio Edilizia Privata										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								4	7		
% voti espressi								36,36	63,64		

CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE			
	Proprietario avente titolo	4	36,36
	Professionista incaricato del progetto	5	45,46
	Comune di Valenza		
	Altro	1	9,09
	Nessuna risposta	1	9,09

RESIDENZA DELL'UTENTE			
	Comune di Valenza	5	45,46
	Altro comune della Provincia	3	27,27
	Altro	2	18,18
	Nessuna risposta	1	9,09

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									3	12	2
% voti espressi									17,65	70,59	11,76

QUESITO:	Come valuta la disponibilità dei farmacisti nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	1	12	2
% voti espressi								11,76	5,89	70,59	11,76

QUESITO:	Come valuta la preparazione dei farmacisti a rispondere alle esigenze dei cittadini?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								1	1	13	2
% voti espressi								5,89	5,89	76,47	11,76

QUESITO:	Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								1	1	13	2
% voti espressi								5,89	5,89	76,47	11,76

QUESITO:	La farmacia dispone di tutti i prodotti di cui ha bisogno?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								3	1	12	1
% voti espressi								17,65	5,89	70,59	5,89

QUESITO:	Come valuta la tempestività con cui le viene fornito il prodotto nel caso in cui non risulti immediatamente disponibile?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								1		14	2
% voti espressi								5,89		82,35	11,76

QUESITO:	Come valuta il comfort dei locali della farmacia?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	3	10	2
% voti espressi								11,76	17,65	58,83	11,76

QUESITO:	Come valuta la facilità di accesso , l'assenza di barriere architettoniche e la facilità di parcheggio della farmacia?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1		1	4	9	2
% voti espressi						5,89		5,89	23,53	52,94	11,76

DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

QUESITO:	Come valuta la trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									5	10	2
% voti espressi									29,41	58,83	11,76

QUESITO:	Come valuta il livello dei prezzi di prodotti che non hanno bisogno di ricetta rispetto alle altre farmacie?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	1	1	3	10	1
% voti espressi						5,89	5,89	5,89	17,65	58,83	5,89

QUESITO:	Come valuta l'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici)?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									4	12	1
% voti espressi									23,53	70,59	5,89

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									4	11	2
% voti espressi									23,53	64,71	11,76

QUESITO:	Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							2	1	6	6	
% voti espressi							13,33	6,67	40	40	

QUESITO:	Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	5	6	3	
% voti espressi							6,67	33,33	40	20	

QUESITO:	Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	4	5	5	
% voti espressi							6,67	26,67	33,33	33,33	

QUESITO:	Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi				1			2	4	4	4	
% voti espressi				6,67			13,33	26,67	26,67	26,67	

QUESITO:	Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi		1		1	2	4	2	3		2	
% voti espressi		6,67		6,67	13,33	26,67	13,33	20		13,33	

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	5	5	4	
% voti espressi							6,67	33,33	33,33	26,67	

QUESITO:	Come valuta le informazioni fornite dal sito INTERNET?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							2	4	6	3	
% voti espressi							13,33	26,67	40,00	20,00	

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Ufficio Urbanistica?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	5	4	5	
% voti espressi							6,67	33,33	26,67	33,33	

			%
CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE			
	Proprietario avente titolo	3	20,00
	Professionista incaricato del progetto	11	73,33
	Comune di Valenza		0,00
	Altro	1	6,67
	Nessuna risposta		0,00

RESIDENZA DELL'UTENTE	Comune di Valenza	8	50,00
	Altro comune della Provincia	7	40,00
	Altro		0,00
	Nessuna risposta		0,00

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia e la disponibilità degli operatori nei confronti dell'utenza?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	1	6	1
% voti espressi								20,00	10,00	60,00	10,00

QUESITO:	Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	1	6	1
% voti espressi								20,00	10,00	60,00	10,00

QUESITO:	La modulistica adottata è chiara e comprensibile?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	1	1	6	1
% voti espressi							10,00	10,00	10,00	60,00	10,00

QUESITO:	Come valuta la facilità di trovare l'ufficio Tributi?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							1	1	1	6	1
% voti espressi							10,00	10,00	10,00	60,00	10,00

QUESITO:	Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi				1		1			2	5	1
% voti espressi				10,00		10,00			20,00	50,00	10,00

QUESITO:	Coma valuta il tempo di attesa per parlare con l'operatore?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									2	6	2
% voti espressi									20,00	60,00	20,00

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Ufficio Tributi?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2		3	5
% voti espressi								20,00		30,00	50,00