

COMUNE DI VALENZA

.....

Ufficio Controllo di Gestione

REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNI 2022-2023

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 deliberazione di Giunta Comunale n.81 del 28 dicembre 2017, esecutiva ai sensi di legge, è stata, inoltre, approvata la relativa metodologia.

Nel 2022, ed in particolare in data 20.12.2022, la Giunta Comunale ha preso atto sul Report Qualità dei Servizi per l'anno 2021. 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.

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.

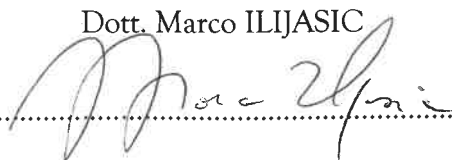
Pur se effettuata su un campione ristretto di utenti, l'analisi statistica effettuata permette di conoscere le percentuali di gradimento per voto attribuito e in modo cumulato, comunque per range di voti.

Si precisa che nell'anno 2023 non è stato possibile elaborare il report per l'anno 2022 a causa dell'esiguità dei questionari compilati dagli utenti. Si è quindi proceduto non appena si è reso possibile, durante i primi mesi del corrente anno 2024, disporre di un congruo numero.

Valenza, 20 aprile 2024

Il Funzionario dei Servizi Finanziari

Dott. Marco ILIJASIC



.....

QUESITO:	Come valuta la dotazione libraria									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						2	3	12	11	8
% voti espressi						5,56	8,33	33,33	30,56	22,22

QUESITO:	Come valuta la dotazione dell'emoteca (quotidiani e giornali)									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	2	5	11	8	7
% voti espressi					2,94	5,88	14,71	32,35	23,53	20,59

QUESITO:	Come valuta la dotazione della Sezione Musica									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi				1		2	7	9	3	4
% voti espressi				3,85		7,69	26,93	34,62	11,54	15,39

QUESITO:	Come valuta l'orario di apertura della biblioteca?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1		4	3	2	7	8	12
% voti espressi			2,7		10,81	8,11	5,41	18,92	21,62	32,43

QUESITO:	Accesso a Internet da rete fissa									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	1			1		1	5	8	3	4
% voti espressi	4,35			4,35		4,35	21,74	34,78	13,04	17,39

QUESITO:	Accesso ad Internet con servizio WI-FI									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	1			1		1	4	6	6	5
% voti espressi	4,17			4,17		4,17	16,67	25,00	25,00	20,83

QUESITO:	Come valuta la facilità nel trovare i libri e/o i giornali cercati?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	1	2	6	7	11
% voti espressi					3,57	3,57	7,14	21,43	25,00	39,29

QUESITO:	Come valuta la cortesia degli operatori della biblioteca?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1	1			1	6	17	17
% voti espressi			2,33	2,33			2,33	13,95	39,53	39,53

QUESITO:	Come valuta la capacità degli operatori di risolvere le problematiche?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi				1		1		10	9	13
% voti espressi				2,94		2,94		29,41	26,47	38,24

QUESITO:	Come valuta la capacità di far rispettare le regole di comportamento?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1		1		2	14	8	9
% voti espressi			2,86		2,86		5,71	40,00	22,86	25,71

QUESITO:	Come valuta complessivamente la Biblioteca Civica?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi				1			2	13	6	12
% voti espressi				2,94			5,88	38,24	17,65	35,29

QUESITO:	RISPOSTE	frequenze
CON CHE FREQUENZA DI SOLITO VIENE IN BIBLIOTECA?	E' la prima volta	1
	Qualche volta l'anno	6
	Qualche volta al mese	10
	Qualche volta la settimana	11
	Tutti i giorni	7
	Nessuna risposta	

MOTIVO PRINCIPALE PER CUI FREQUENTA LA BIBLIOTECA	Prestito libri	20
	Internet	1
	Giornali/periodici	11
	CD E DVD	3
	Eventi culturali	11
	Per studiare	16
	Altro	2
	Nessuna risposta	

PROFESSIONE	Studente	14
	Lavoratore dipendente	7
	Lavoratore non dipendente	
	Pensionato	13
	In attesa occupazione	2
	Altro	1
	Nessuna risposta	

ISTRUZIONE	Nessuna licenza	1
	Licenza elementare	
	Media inferiore	6
	Media superiore	18
	Laurea	10
	Nessuna risposta	

ETA'	0-5 anni	
	6-10 anni	
	11-14 anni	1
	15-19 anni	4
	20-25 anni	7
	26-45 anni	2
	46-60 anni	6
	Oltre i 60 anni	16
	Nessuna risposta	

RESIDENZA DELL'INTERVISTATO	Comune di Valenza	34
	Altro comune della Provincia	1
	Altro	1
	Nessuna risposta	

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° voti espressi								3	12	16
% voti espressi								9,68	38,71	51,61

QUESITO:	Come valuta la chiarezza delle risposte degli operatori?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								5	8	18
% voti espressi								16,13	25,81	58,06

QUESITO:	Come valuta la competenza e preparazione degli operatori?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								3	10	18
% voti espressi								9,68	32,26	58,06

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° voti espressi								5	10	17
% voti espressi								15,63	31,25	53,13

QUESITO:	DEL SERVIZIO DI EDILIZIA PRIVATA									
	Come valuta l'adeguatezza degli ambienti di ricevimento dell'utenza?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	1	2	2	2	2	3	3	4	2	10
% voti espressi	3,23	6,25	6,25	6,25	6,25	9,68	9,68	13,90	6,25	32,26

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e consultazioni con i tecnici?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Griglia di valutazione										
N° voti espressi								3	12	16
% voti espressi								9,68	38,71	51,61

QUESITO:	Come valuta le informazioni fornite dal sito INTERNET?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Griglia di valutazione										
N° voti espressi								8	10	13
% voti espressi								25,81	32,26	41,94

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Ufficio Edilizia Privata									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Griglia di valutazione										
N° voti espressi								3	10	18
% voti espressi								9,68	32,26	58,06

CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE			
	Proprietario avente titolo	7	22,58
	Professionista incaricato del progetto	22	70,97
	Comune di Valenza		
	Altro	2	6,45
	Nessuna risposta		

RESIDENZA DELL'UTENTE			
	Comune di Valenza	20	66,67
	Altro comune della Provincia	9	30,00
	Altro	1	3,33
	Nessuna risposta		

QUESITO:	Come valuta la cortesia dei farmacisti che servono il pubblico?									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Griglia di valutazione										
N° voti espressi								1	2	14
% voti espressi								5,88	11,77	82,35

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° voti espressi								2	1	14
% voti espressi								11,77	5,88	82,35

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° voti espressi								2	3	12
% voti espressi								11,77	17,65	70,59

[illegible]

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° voti espressi							2	4	1	10
% voti espressi							11,77	23,53	5,88	58,82

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° voti espressi						2		1	2	12
% voti espressi								6,67	13,33	80,00

QUESITO:	Come valuta il comfort dei locali della farmacia?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							3	2	2	10
% voti espressi							17,66	11,76	11,76	58,82

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° voti espressi						1	1	4	5	6
% voti espressi						5,88	5,88	23,54	29,41	35,29

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° voti espressi								5	3	9
% voti espressi								29,41	17,65	52,94

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° voti espressi							3	3	2	8
% voti espressi							18,75	18,75	12,50	50,00

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° voti espressi								1	1	15
% voti espressi								5,88	5,88	88,24

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								1	4	12
% voti espressi								5,88	23,53	70,59

QUESITO:	Come valuta la qualità degli alimenti utilizzati dal servizio refezioni scolastiche?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	2	2	4	3	15	17	16	15	4	3
% voti espressi	2,47	2,47	4,94	3,70	18,52	20,99	19,75	18,52	4,94	3,70

QUESITO:	Suo figlio mangia volentieri a scuola?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	2	2	4	7	10	11	18	10	9	12
% voti espressi	2,35	2,35	4,71	8,24	11,77	12,94	21,18	11,77	10,59	14,12

QUESITO:	Suo figlio ritiene puliti e confortevoli i locali della mensa?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1	1	2	9	12	19	22	16
% voti espressi			1,22	1,22	2,44	10,98	14,63	23,17	26,83	19,52

QUESITO:	Il personale della mensa è gentile e disponibile con suo figlio?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi				1		3	15	17	22	27
% voti espressi				1,18		3,53	17,65	20,00	25,88	31,76

QUESITO:	Lei è soddisfatto della varietà dei menù proposti ?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	2	5	1	5	14	11	13	20	5	9
% voti espressi	2,35	5,88	1,22	5,88	16,47	12,94	15,29	23,53	5,88	10,59

QUESITO:	Lei è soddisfatto delle informazioni che riceve sul servizio mensa?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	4	1		2	9	10	12	21	14	11
% voti espressi	4,76	1,19		2,38	10,71	11,90	14,29	25,00	16,67	13,10

QUESITO:	Quanto ritiene adeguato il costo del pasto che lei sostiene?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	6	4	1	8	19	14	13	10	3	6
% voti espressi	7,14	4,76	1,19	9,52	22,62	16,67	15,48	11,90	3,58	7,14

QUESITO:	Complessivamente lei quanto è soddisfatto del servizio refezione scolastica?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi	2	2	2	6	13	16	14	16	6	6
% voti espressi	2,41	2,41	2,41	7,23	15,66	19,28	16,87	19,28	7,23	7,23

QUESITO:	Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1		1	6	7	7
% voti espressi					4,55		4,55	27,27	31,82	31,82

QUESITO:	Come valuta la cortesia del personale degli scuolabus?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	1	1		5	17
% voti espressi					4,00	4,00	4,00		20,00	68,00

QUESITO:	Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							4	3	5	16
% voti espressi							14,29	10,71	17,86	57,14

QUESITO:	Come valuta il tempo di percorrenza del tragitto casa/scuola?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						1	2	4	9	9
% voti espressi						4,00	8,00	16,00	36,00	36,00

QUESITO:	Come valuta il costo del servizio scuolabus rispetto alla qualità del servizio ricevuto?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	2	1	6	6	10
% voti espressi					3,85	7,69	3,85	23,08	23,08	38,46

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio scuolabus?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	2	1	3	8	12
% voti espressi					3,7	7,42	3,70	11,11	29,63	44,44

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione circa la semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione.									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						1	2	3	5	3
% voti espressi						7,14	14,29	21,43	35,71	21,43

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente all'organizzazione e cura degli spazi interni.									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								2	4	11
% voti espressi								11,76	23,53	64,71

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente alla qualità dell'accoglienza nei confronti del tuo bambino									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								3	2	12
% voti espressi								17,65	11,76	70,59

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente alla cura e attenzione educativa del personale docente verso il bambino.									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi								3	4	10
% voti espressi								17,65	23,53	58,82

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente all'attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino.									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1				1	4	3	8
% voti espressi			5,88				5,88	23,53	17,65	47,06

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione in relazione alla qualità del servizio mensa									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1		1	3	6	5		
% voti espressi			6,25		6,25	18,75	37,50	31,25		

QUESITO:	Esprimi il tuo livello di soddisfazione complessivo sul servizio Nidi									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							1	4	8	4
% voti espressi							5,88	23,53	47,06	23,53

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° voti espressi								2	6	2
% voti espressi								20,00	60,00	20,00

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° voti espressi							1	2	6	1
% voti espressi							10,00	20,00	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° voti espressi							1	5	3	1
% voti espressi							10,00	50,00	30,00	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° voti espressi							2	3	4	1
% voti espressi							20,00	30,00	40,00	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° voti espressi								2	7	1
% voti espressi								20,00	70,00	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° voti espressi								5	3	2
% voti espressi								50,00	30,00	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° voti espressi								1	7	2
% voti espressi								10,00	70,00	20,00