

COMUNE DI VALENZA

.....

Ufficio Controllo di Gestione

REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2017

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 a 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.

Nell'anno 2016, pur in assenza di una metodologia, che avrebbe dovuto essere adottata nell'anno 2015, l'Ufficio Controllo di Gestione, si è adoperato per iniziare un'attività sperimentale di controllo sulla qualità dei servizi offerti agli utenti, utilizzando lo strumento del questionario.

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.

Sono stati elaborati dei questionari che riflettessero le specifiche peculiarità e caratteristiche dei servizi 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.

In ottemperanza a quanto previsto dalla metodologia si è proceduto alla redazione del referto sulla qualità dei servizi anno 2017.

Ovviamente, il fine è quello di migliorare la qualità dei servizi stessi, utilizzando anche il giudizio dell'utenza.

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 (ad esempio come somma di percentuali per giudizi di voto superiori a 7).

Valenza, 25 giugno 2018

Ufficio Controllo di Gestione
Il Responsabile dell'Ufficio
(Dott. Claudio NOVELLA)

.....

Il Funzionario dei Servizi Finanziari
(Dott. Marco ILIJASIC)

.....

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione circa la semplicità, chiarezza, coerenza e completezza delle informazioni ricevute all'atto di iscrizione.										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							2	4	6	12	
% voti espressi							8,33	16,67	25,00	50,00	0,00

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/R
N° voti espressi						1	1	5	6	11	
% voti espressi						4,17	4,17	20,83	25,00	45,83	0,00

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/R
N° voti espressi								3	9	12	
% voti espressi								12,50	37,50	50,00	0,00

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/R
N° voti espressi								2	7	15	
% voti espressi								8,33	29,17	62,50	0,00

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente all'attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino.										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								6	4	14	
% voti espressi								25,00	16,67	58,33	0,00

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/R
N° voti espressi	2			2	1	2	3	7	1	6	
% voti espressi	8,33	0,00	0,00	8,33	4,17	8,33	12,50	29,17	4,17	25,00	0,00

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/R
N° voti espressi							2	5	9	8	
% voti espressi							8,33	20,83	37,50	33,33	0

RISULTATI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE
UTENTI DELLA BIBLIOTECA

ANNO 2017

QUESITO:	Come valuta la dotazione libraria										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	1	7	6	3	
% voti espressi						5,56	5,56	38,89	33,33	16,67	0

QUESITO:	Come valuta la dotazione dell'emoteca (quotidiani e giornali)										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						3	5	4	2	3	1
% voti espressi						16,67	27,78	22,22	11,11	16,67	5,56

QUESITO:	Come valuta la dotazione della Sezione Musica										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1	1	5	3	1	1	6
% voti espressi					5,56	5,56	27,78	16,67	5,56	5,56	33,33

QUESITO:	Come valuta l'orario di apertura della biblioteca?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi				1	1	2	2	3	4	5	
% voti espressi				5,56	5,56	11,11	11,11	16,67	22,22	27,78	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE
UTENTI DELLA BIBLIOTECA

ANNO 2017

QUESITO:	Accesso a Internet da rete fissa										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						5	2	2	3	1	5
% voti espressi						27,78	11,11	11,11	16,67	5,56	27,78

QUESITO:	Accesso ad Internet con servizio WI-FI										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					2	2	5	2	2	2	3
% voti espressi					11,11	11,11	27,78	11,11	11,11	11,11	16,67

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/R
N° voti espressi						1	1	9	2	3	2
% voti espressi						5,56	5,56	50,00	11,11	16,67	11,11

QUESITO:	Come valuta la cortesia degli operatori della biblioteca?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								4	5	9	
% voti espressi								22,22	27,78	50,00	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE
UTENTI DELLA BIBLIOTECA

ANNO 2017

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/R
N° voti espressi							1	5	3	9	
% voti espressi							5,56	27,78	16,67	50,00	0,00

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/R
N° voti espressi						3	1	6	1	7	
% voti espressi						16,67	5,56	33,33	5,56	38,89	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE
UTENTI DELLA BIBLIOTECA

QUESITO:	RISPOSTE	frequenze	%
CON CHE FREQUENZA DI SOLITO VIENE IN BIBLIOTECA?	E' la prima volta		
	Qualche volta l'anno	1	5,56
	Qualche volta al mese	7	38,89
	Qualche volta la settimana	8	44,44
	Tutti i giorni	2	11,11
	Nessuna risposta		

MOTIVO PRINCIPALE PER CUI FREQUENTA LA BIBLIOTECA	Prestito libri	14	77,78
	Internet	1	5,56
	Giornali/periodici		
	CD E DVD		
	Eventi culturali		
	Per studiare	3	16,67
	Altro		
	Nessuna risposta		

PROFESSIONE	Studente	4	22,22
	Lavoratore dipendente	2	11,11
	Lavoratore non dipendente	2	11,11
	Pensionato	6	33,33
	In attesa occupazione	1	5,56
	Altro	3	16,67
	Nessuna risposta		

RISULTATI DEL QUESTIONARIO SODDISFAZIONE
UTENTI DELLA BIBLIOTECA

ISTRUZIONE	Nessuna licenza		
	Licenza elementare		
	Media inferiore	5	27,78
	Media superiore	8	44,44
	Laurea	5	27,78
	Nessuna risposta		

ETA'	0-5 anni		
	6-10 anni		
	11-14 anni		
	15-19 anni	1	5,56
	20-25 anni	2	11,11
	26-45 anni	2	11,11
	46-60 anni	8	44,44
	Oltre i 60 anni	5	27,78
	Nessuna risposta		

RESIDENZA DELL'INTERVISTATO	Comune di Valenza	13	72,22
	Altro comune della Provincia	5	27,78
	Altro		
	Nessuna risposta		

											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	5	8	12	
% voti espressi							7,41	18,52	29,63	44,44	0,00

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							2	5	9	11	
% voti espressi							7,41	18,52	33,33	40,74	0,00

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	6	8	12	
% voti espressi							3,70	22,22	29,63	44,44	0,00

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							7	6	6	8	
% voti espressi							25,93	22,22	22,22	29,63	0,00

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	3	3	10	6	1	2	
% voti espressi			3,70	3,70	11,11	11,11	37,04	22,22	3,70	7,41	0,00

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						2	3	9	3	10	
% voti espressi						7,41	11,11	33,33	11,11	37,04	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			1	3	4	2	4	4	3	5	1
% voti espressi			3,70	11,11	14,81	7,41	14,81	14,81	11,11	18,52	3,70

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							3	10	5	9	
% voti espressi							11,11	37,04	18,52	33,33	0,00

VOTO

CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE			
	Proprietario avente titolo	7	25,93
	Professionista incaricato del progetto	15	55,56
	Comune di Valenza		0,00
	Altro	5	18,52
	Nessuna risposta		0,00

RESIDENZA DELL'UTENTE			
	Comune di Valenza	14	53,85
	Altro comune della Provincia	10	38,46
	Altro	2	7,69
	Nessuna risposta	1	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO
SODDISFAZIONE UTENTI
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

ANNO 2017

											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									6	31	
% voti espressi									16,22	83,78	0,00

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							1		8	28	
% voti espressi							2,70		21,62	75,68	0,00

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	8	27	
% voti espressi							2,70	2,70	21,62	72,97	0,00

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	9	26	
% voti espressi						2,70	0,00	2,70	24,32	70,27	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO
SODDISFAZIONE UTENTI
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

ANNO 2017

VOTO

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						2	2	9	6	18	
% voti espressi						5,41	5,41	24,32	16,22	48,65	0,00

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								3	10	24	
% voti espressi								8,11	27,03	64,86	0,00

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						1	3	10	9	14	
% voti espressi						2,70	8,11	27,03	24,32	37,84	0,00

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					2	2	8	6	4	15	
% voti espressi					5,41	5,41	21,62	16,22	10,81	40,54	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO
SODDISFAZIONE UTENTI
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

ANNO 2017

VOTO

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							1	2	13	21	
% voti espressi							2,70	5,41	35,14	56,76	0,00

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					3			11	13	10	
% voti espressi					8,11	0,00	0,00	29,73	35,14	27,03	0,00

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/R
N° voti espressi						1			10	26	
% voti espressi						2,70	0,00	0,00	27,03	70,27	0,00

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						1			9	27	
% voti espressi						2,70	0,00	0,00	24,32	72,97	0,00

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia e 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	3	4	2	
% voti espressi							10,00	30,00	40,00	20,00	

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							2	3	5		
% voti espressi							20	30	50	0	

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								3	6	1	
% voti espressi								30	60	10	

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								8	2		
% voti espressi								80	20		

[illegible]

			%
CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE	Proprietario avente titolo	4	40,00
	Professionista incaricato del progetto	5	50,00
	Comune di Valenza		0,00
	Altro	1	10,00
	Nessuna risposta		0,00

RESIDENZA DELL'UTENTE	Comune di Valenza	6	60,00
	Altro comune della Provincia	3	30,00
	Altro	1	10,00
	Nessuna risposta		0,00

											VOTO
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/R
N° voti espressi		4	1	3	6	6	6	8		2	1
% voti espressi		10,81	2,70	8,11	16,22	16,22	16,22	21,62	0,00	5,41	2,70

QUESITO:	Suo figlio mangia volentieri a scuola?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1	2	2	5	5	3	6	7	1	5	
% voti espressi	2,70	5,41	5,41	13,51	13,51	8,11	16,22	18,92	2,70	13,51	

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/R
N° voti espressi	3	2	5	2	1	5	5	6	3	4	1
% voti espressi	8,11	5,41	13,51	5,41	2,70	13,51	13,51	16,22	8,11	10,81	2,70

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/R
N° voti espressi		1	2		1	1	9	9	4	7	3
% voti espressi		2,70	5,41	0,00	2,70	2,70	24,32	24,32	10,81	18,92	8,11

											VOTO
QUESITO:	Lei è soddisfatto della varietà dei menù proposti?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	2	2	3	2	5	9	4	8	1	1	
% voti espressi	5,41	5,41	8,11	5,41	13,51	24,32	10,81	21,62	2,70	2,70	0,00

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/R
N° voti espressi		4		1	1	8	9	9	2	3	
% voti espressi		10,81	0,00	2,70	2,70	21,62	24,32	24,32	5,41	8,11	

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/R
N° voti espressi	4	4	3	2	6	2	5	6	3	2	
% voti espressi	10,81	10,81	8,11	5,41	16,22	5,41	13,51	16,22	8,11	5,41	0,00

QUESITO:	Complessivamente lei quanto è soddisfatto del servizio refezione scolastica?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	2	1	1	5	4	5	8	8		2	1
% voti espressi	5,41	2,70	2,70	13,51	10,81	13,51	21,62	21,62	0,00	5,41	2,70

											VOTO
QUESITO:	Come valuta il comfort e la pulizia degli scuolabus?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1			1	2	2	6	9	3	6	
% voti espressi	3,33	0,00	0,00	3,33	6,67	6,67	20,00	30,00	10,00	20,00	0,00

QUESITO:	Come valuta la cortesia del personale degli scuolabus?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							4	5	6	15	
% voti espressi							13,33	16,67	20,00	50,00	0,00

QUESITO:	Come valuta il rispetto dell'orario dello scuolabus?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	2	4	10	12	
% voti espressi						6,67	6,67	13,33	33,33	40,00	0,00

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/R
N° voti espressi						3	4	7	7	9	
% voti espressi						10,00	13,33	23,33	23,33	30,00	0,00

											VOTO
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/R
N° voti espressi						5	7	6	3	8	1
% voti espressi											

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio scuolabus?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	3	8	10	8	
% voti espressi						3,33	10,00	26,67	33,33	26,67	0,00

											VOTO
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/R
N° voti espressi							1	1	2	12	
% voti espressi							6,25	6,25	12,50	75,00	0,00

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/R
N° voti espressi							1	1	1	13	
% voti espressi							6,25	6,25	6,25	81,25	0,00

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/R
N° voti espressi							1		1	14	
% voti espressi							6,25	0,00	6,25	87,50	0,00

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/R
N° voti espressi								1	1	14	
% voti espressi								6,25	6,25	87,50	0,00

QUESITO:	Indica il tuo livello di soddisfazione relativamente all'attenzione prestata all'igiene e alla sicurezza del bambino.										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	3	10	
% voti espressi								12,50	18,75	62,50	0,00

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/R
N° voti espressi					1	5	2	2	1	5	
% voti espressi					6,25	31,25	12,50	12,50	6,25	31,25	0,00

QUESITO:	Esprimi il tuo livello di soddisfazione complessivo sul servizio di scuola materna										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								1	3	12	
% voti espressi								6,25	18,75	75,00	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						1	4	4	1	14	
% voti espressi						4,17	16,67	16,67	4,17	58,33	0,00

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						1	4	8	1	10	
% voti espressi						4,17	16,67	33,33	4,17	41,67	0,00

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		2	4	7	2	7	1
% voti espressi				4,17	0,00	8,33	16,67	29,17	8,33	29,17	4,17

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	5	4	5	2	7	
% voti espressi					4,17	20,83	16,67	20,83	8,33	29,17	0,00

											VOTO
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				2	1	4	6	8	1	2	
% voti espressi				8,33	4,17	16,67	25,00	33,33	4,17	8,33	0,00

QUESITO:	Come 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					1	6	5	9	1	2	
% voti espressi					4,17	25,00	20,83	37,50	4,17	8,33	0,00

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						3	5	7	3	4	2
% voti espressi						12,50	20,83	29,17	12,50	16,67	8,33

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia e 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				1	5	3	3	3		
% voti espressi	6,25	0	0	0	6,25	31,25	18,75	18,75	18,75	0	0

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	1					4	3	6	2		
% voti espressi	6,25	0	0	0	0	25	18,75	37,5	12,5	0	0

QUESITO:	Come valuta la professionalità e preparazione degli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						4	4	7	1		
% voti espressi						25,00	25,00	43,75	6,25	0,00	0,00

QUESITO:	Come valuta la qualità del materiale disponibile presso l'URP?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1					8	5	1	1		
% voti espressi	6,25	0	0	0	0	50	31,25	6,25	6,25	0	0

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la facilità di trovare l'Ufficio URP?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	2	4	8	1	
% voti espressi						6,25	12,50	25,00	50,00	6,25	0,00

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					4	6	5			
% voti espressi	6,25	0	0	0	0	25	37,5	31,25	0	0	0

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	1					6	5	4			
% voti espressi	6,25	0	0	0	0	37,5	31,25	25	0	0	0

QUESITO:	Come valuta il rispetto del diritto alla Privacy nel parlare con gli operatori?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	8	5	2		
% voti espressi						6,25	50,00	31,25	12,50	0,00	0,00

VOTO

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						3	9	4			
% voti espressi						18,75	56,25	25,00	0,00	0,00	0,00