

COMUNE DI VALENZA

.....

Ufficio Controllo di Gestione

REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

ANNO 2021

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 2021, ed in particolare in data 23.11.2021, la Giunta Comunale ha preso atto sul Report Qualità dei Servizi per gli anni 2019 e 2020. 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.

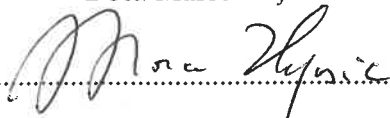
Mediante lo strumento del giudizio fornito dall'utenza, il fine è ovviamente quello di migliorare la qualità dei servizi stessi apportando, se del caso, gli opportuni correttivi.

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.

Valenza, 12 dicembre 2022

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							7	26	9	11
% voti espressi							13,21	49,06	16,98	20,75

QUESITO:	Come valuta la dotazione dell'emeroteca (quotidiani e giornali)									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							13	4	3	5
% voti espressi							52,00	16,00	12,00	20,00

QUESITO:	Come valuta la dotazione della Sezione Musica									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						2		3	2	4
% voti espressi						18,18		28,28	18,18	36,36

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						3	2	32	10	7
% voti espressi						5,56	3,70	59,26	18,52	12,96

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	2	5	3
% voti espressi						8,33	8,33	16,67	41,67	25,00

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	4	5	5	3
% voti espressi						5,55	22,22	27,78	27,78	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° voti espressi					1		5	21	11	11
% voti espressi					2,04		10,20	42,86	22,45	22,45

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								5	27	21
% voti espressi								9,44	50,94	39,62

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								5	20	27
% voti espressi								9,62	38,46	51,92

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		23	12	12
% voti espressi						2,08		47,92	25,00	25,00

QUESITO:	Come valuta complessivamente la Biblioteca Civica?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							3	20	17	13
% voti espressi							5,66	37,74	32,08	24,52

QUESITO:	RISPOSTE	frequenze
CON CHE FREQUENZA DI SOLITO VIENE IN BIBLIOTECA?	E' la prima volta	
	Qualche volta l'anno	13
	Qualche volta al mese	30
	Qualche volta la settimana	9
	Tutti i giorni	2
	Nessuna risposta	

MOTIVO PRINCIPALE PER CUI FREQUENTA LA BIBLIOTECA	Prestito libri	50
	Internet	2
	Giornali/periodici	9
	CD E DVD	2
	Eventi culturali	26
	Per studiare	2
	Altro	2
	Nessuna risposta	1

PROFESSIONE	Studente	2
	Lavoratore dipendente	10
	Lavoratore non dipendente	3
	Pensionato	30
	In attesa occupazione	1
	Altro	8
	Nessuna risposta	

ISTRUZIONE	Nessuna licenza	
	Licenza elementare	3
	Media inferiore	16
	Media superiore	28
	Laurea	7
	Nessuna risposta	

ETA'	0-5 anni	
	6-10 anni	
	11-14 anni	
	15-19 anni	1
	20-25 anni	2
	26-45 anni	3
	46-60 anni	23
	Oltre i 60 anni	25
	Nessuna risposta	

RESIDENZA DELL'INTERVISTATO	Comune di Valenza	50
	Altro comune della Provincia	4
	Altro	
	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								1	3	12
% voti espressi								6,25	18,75	75,00

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							1	1	4	10
% voti espressi							6,25	6,25	25,00	62,50

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							1	1	6	8
% voti espressi							6,25	6,25	37,50	50,00

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							1	2	4	9
% voti espressi							6,25	12,50	25,00	56,25

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			2		1	1	1	3	2	6
% voti espressi			12,50		6,25	6,25	6,25	18,75	12,50	37,50

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° voti espressi								2	5	9
% voti espressi								12,50	31,25	56,25

QUESITO:	Come valuta le informazioni fornite dal sito INTERNET?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							2	5	4	5
% voti espressi							12,50	31,25	25,00	31,25

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° voti espressi								3	1	12
% voti espressi								18,75	6,25	75,00

CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE			
	Proprietario avente titolo	5	31,25
	Professionista incaricato del progetto	11	68,75
	Comune di Valenza		
	Altro		
	Nessuna risposta		

RESIDENZA DELL'UTENTE			
	Comune di Valenza	6	37,50
	Altro comune della Provincia	7	43,75
	Altro	3	18,75
	Nessuna risposta		

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° voti espressi								1	3	10
% voti espressi								7,14	21,43	71,43

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	2	10
% voti espressi								14,29	14,29	71,42

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								3	2	9
% voti espressi								21,43	14,29	64,28

QUESITO:	Come valuta la completezza delle risposte ricevute dai farmacisti?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi							2	1	2	9
% voti espressi							14,29	7,14	14,29	64,28

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	2	1	2	7
% voti espressi						14,29	14,29	7,14	14,29	50,00

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° voti espressi								2	3	9
% voti espressi								14,29	21,43	64,28

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							1	3	2	8
% voti espressi							7,14	21,43	14,29	57,14

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	2	3		8
% voti espressi						7,14	14,29	21,43		57,14

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	1	8
% voti espressi								35,71	7,14	57,15

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							2	2	3	7
% voti espressi							14,29	14,29	21,43	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	3	9
% voti espressi							7,14	7,14	21,43	64,29

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								3	1	10
% voti espressi								21,43	7,14	71,43

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	7	8	2	1
% voti espressi					9,09	9,09	31,82	36,36	9,09	4,55

QUESITO:	Suo figlio mangia volentieri a scuola?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi			1	1		2	6	4	5	3
% voti espressi			4,55	4,55		9,09	27,27	18,18	22,73	13,64

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	2	8	2	9
% voti espressi						4,55	9,09	36,36	9,09	40,91

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	1	5	5	10
% voti espressi						4,55	4,55	22,73	22,73	45,45

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				1	1	3	3	8	2	4
% voti espressi				4,55	4,55	13,64	13,64	36,36	9,09	18,18

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						2	3	10	3	4
% voti espressi						9,09	13,64	45,45	13,64	18,18

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	1		1	4	3	3	3	4	2	1
% voti espressi	4,55		4,55	18,18	13,64	13,64	13,64	18,18	9,09	4,55

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	4	5	6	1	4
% voti espressi					9,09	18,18	22,73	27,27	4,55	18,18

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						2	3		3	7
% voti espressi						13,33	20,00		20,00	46,67

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	2	3	8
% voti espressi						6,67	6,67	13,33	20,00	53,33

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						2		2	5	6
% voti espressi						13,33		13,33	33,33	40,00

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° voti espressi						1	4		2	8
% voti espressi						6,67	26,67		13,33	53,33

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	4	3	4
% voti espressi					6,67	13,33	6,67	26,67	20,00	26,67

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio scuolabus?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						2	1	2	4	6
% voti espressi						13,33	6,67	13,33	26,67	40,00

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	5	3	6
% voti espressi					5,89		11,76	29,41	17,65	35,29

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	6	3	6
% voti espressi							11,76	35,29	17,65	35,29

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							1	4	5	7
% voti espressi							5,89	23,53	29,41	41,18

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							1	3	4	9
% voti espressi							5,89	17,65	23,53	52,94

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	2	6	7
% voti espressi						5,89	5,89	11,76	35,29	41,18

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			2	4	5	1	4
% voti espressi			5,89			11,76	23,53	29,41	5,89	23,53

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° voti espressi							3	5	5	4
% voti espressi							17,65	29,41	29,41	23,53

[illegible][illegible][illegible][illegible]

[illegible][illegible][illegible]

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° voti espressi						4		1	1	
% voti espressi						66,66		16,67	16,67	

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						3	1	2		
% voti espressi						50	16,67	33,33		

QUESITO:	Come valuta la professionalità e preparazione degli operatori?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						3	1	2		
% voti espressi						50	16,67	33,33		

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° voti espressi					1	3		2		
% voti espressi					16,67	50		33,33		

QUESITO:	Come valuta la facilità di trovare l'Ufficio URP?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi					1	3		2		
% voti espressi					16,67	50		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° voti espressi						4	1	1		
% voti espressi						66,66	16,67	16,67		

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° voti espressi						4	1	1		
% voti espressi						66,66	16,67	16,67		

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° voti espressi						1	3	2		
% voti espressi						16,67	50,00	33,33		

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'URP?									
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N° voti espressi						3	2	1		
% voti espressi						50,00	33,33	16,67		