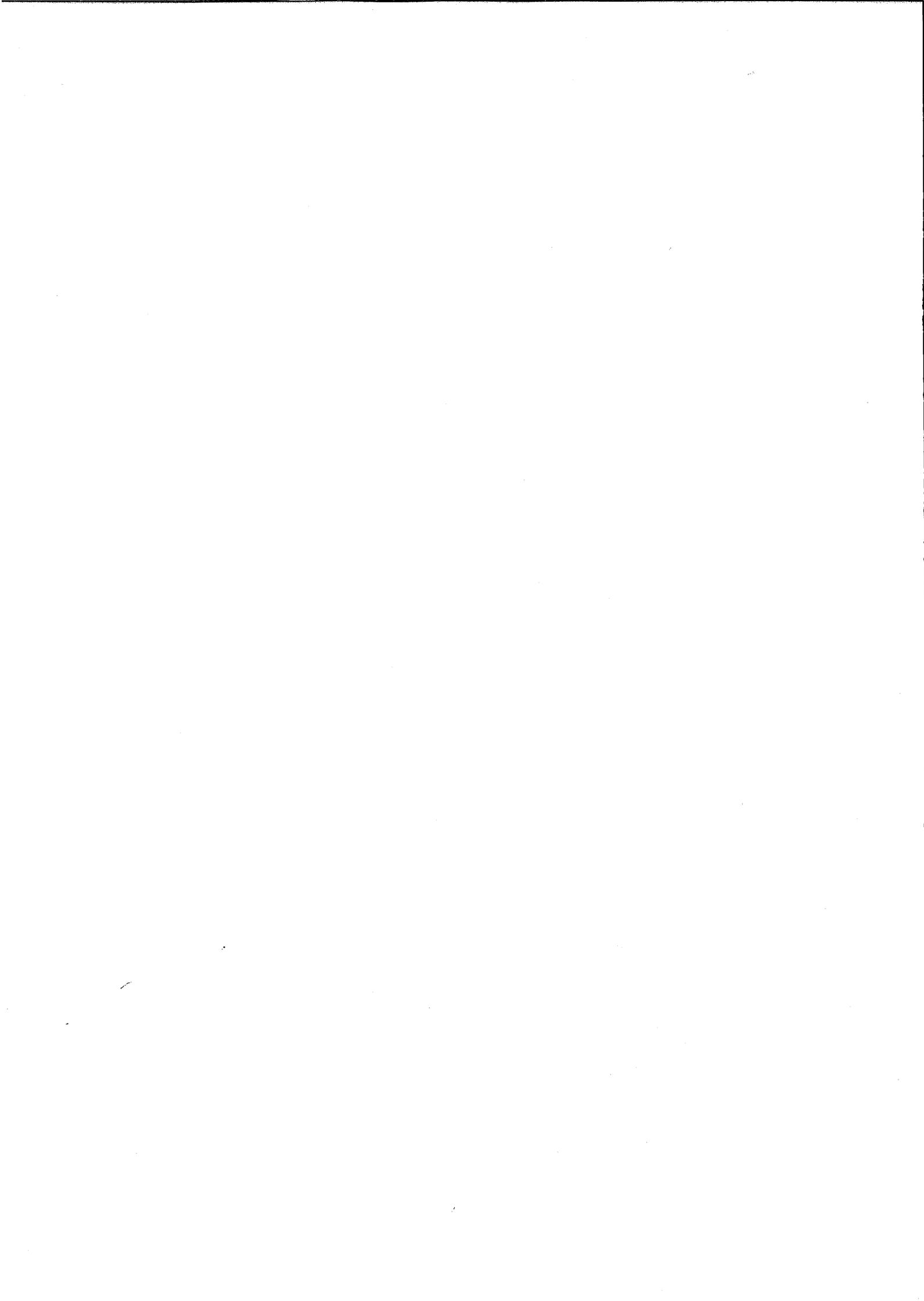


**COMUNE DI VALENZA**

.....  
Ufficio Controllo di Gestione

**REPORT SULLA QUALITA' DEI SERVIZI**

ANNO 2016



## PREMESSA

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.

In assenza di una metodologia, che avrebbe dovuto essere adottata nell'anno 2015, l'Ufficio Controllo di Gestione, si è adoperato per effettuare un'attività sperimentale di controllo sulla qualità dei servizi offerti agli utenti. Lo strumento utilizzato è il questionario.

Si prevede a breve di approvare una puntuale metodologia operativa.

L'anno 2016 è stato l'anno di svolta, in cui, come primo anno, sia pur a livello di sperimentazione, si è proceduto a verificare la customer satisfaction, ovvero l'indice di gradimento dei servizi offerti all'utenza.

A tal fine sono stati prodotti dei questionari, adattati alle specifiche peculiarità e caratteristiche dei servizi a cui sono riferiti, che riportano domande pensate e formulate in modo da indurre l'utente del servizio ad esprimere un giudizio, in termini di voto da 1 a 10, su alcuni aspetti dei servizi osservati.

Ovviamente, il fine è quello di migliorare la qualità dei servizi, individuando i punti di forza o di debolezza, sulla base del 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, 5 luglio 2017

**Ufficio Controllo di Gestione**

**Il Responsabile dell'Ufficio**

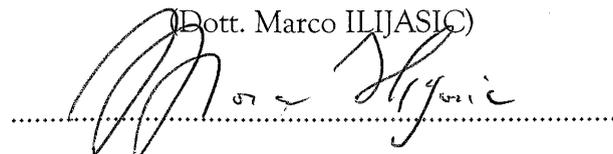
(Dott. Claudio NOVELLA)



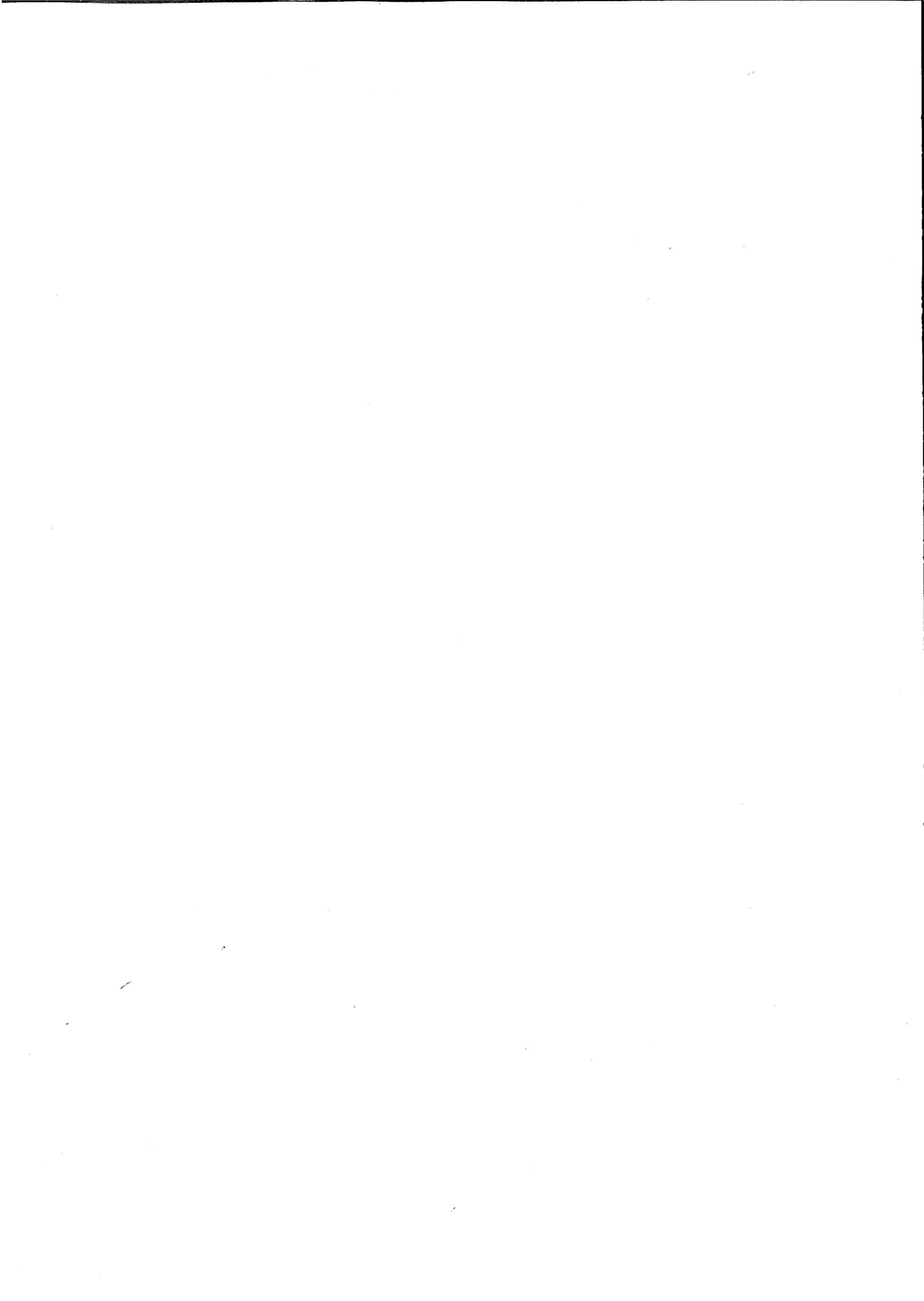
.....

**Il Funzionario dei Servizi Finanziari**

(Dott. Marco ILIJASIC)



.....



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	9	4	4	1
% voti espressi							5,26	47,37	21,05	21,05	5,26

QUESITO:	Come valuta la dotazione dell'emeroteca (quotidiani e giornali)										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1	3	2	4	4	3	2
% voti espressi					5,26	15,79	10,53	21,05	21,05	15,79	10,53

QUESITO:	Come valuta la dotazione della Sezione Musica										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	1	7	3	1	5
% voti espressi						10,53	5,26	36,84	15,79	5,26	26,32

QUESITO:	Come valuta l'orario di apertura della biblioteca?										VOTO
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					3	2		4	4	6	
% voti espressi					15,79	10,53		21,05	21,05	31,58	

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							4	3	2	5	5
% voti espressi							21,05	15,79	10,53	26,32	26,32

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							1	3	3	7	5
% voti espressi							5,26	15,79	15,79	36,84	26,32

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	2	5	3	5	3
% voti espressi						5,26	10,53	26,32	15,79	26,32	15,79

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					1	1		4	2	11	
% voti espressi					5,26	5,26	0,00	21,05	10,53	57,89	

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					2	2	1	2	3	8	1
% voti espressi					10,53	10,53	5,26	10,53	15,79	42,11	5,26

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				1	1	3	2	4	1	7	
% voti espressi					5,56	16,67	11,11	22,22	5,56	38,89	

QUESITO:	RISPOSTE	%
CON CHE FREQUENZA DI SOLITO VIENE IN BIBLIOTECA?	E' la prima volta	0,00
	Qualche volta l'anno	0,00
	Qualche volta al mese	21,05
	Qualche volta la settimana	31,58
	Tutti i giorni	36,84
	Nessuna risposta	10,53

MOTIVO PRINCIPALE PER CUI FREQUENTA LA BIBLIOTECA	Prestito libri	28,57
	Internet	8,57
	Giornali/periodici	17,14
	CD E DVD	2,86
	Eventi culturali	14,29
	Per studiare	17,14
	Altro	5,71
	Nessuna risposta	5,71

PROFESSIONE	Studente	25,00
	Lavoratore dipendente	10,00
	Lavoratore non dipendente	0,00
	Pensionato	45,00
	In attesa occupazione	10,00
	Altro	0,00
	Nessuna risposta	10,00

ISTRUZIONE	Nessuna licenza	0,00
	Licenza elementare	5,26
	Media inferiore	26,32
	Media superiore	52,63
	Laurea	15,79
	Nessuna risposta	0,00

ETA'	0-5 anni	0,00
	6-10 anni	0,00
	11-14 anni	0,00
	15-19 anni	5,26
	20-25 anni	15,79
	26-45 anni	21,05
	46-60 anni	5,26
	Oltre i 60 anni	47,37
	Nessuna risposta	5,26

RESIDENZA DELL'INTERVISTATO	Comune di Valenza	78,95
	Altro comune della Provincia	21,05
	Altro	0,00
	Nessuna risposta	0,00

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP

										VOTO	
QUESITO:	Come valuta la sezione Sportello Unico per le Attività Produttive del sito INTERNET del Comune di Valenza e la facilità di presentazione della domanda on line?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1	1	2	3	6	5	4
% voti espressi					4,55	4,55	9,09	13,64	27,27	22,73	18,18

										VOTO	
QUESITO:	Come valuta la chiarezza della sezione Sportello Unico per le Attività Produttive nel sito?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	3	2	7	4	4
% voti espressi						9,09	13,64	9,09	31,82	18,18	18,18

										VOTO	
QUESITO:	Come valuta la chiarezza, completezza, facilità di compilazione e presentazione delle domande nel sito INTERNET?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	4	3	5	4	4
% voti espressi						9,09	18,18	13,64	22,73	18,18	18,18

										VOTO	
QUESITO:	Come valuta la chiarezza, completezza, facilità di compilazione della modulistica?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	4	5	4	4	4
% voti espressi						4,55	18,18	22,73	18,18	18,18	18,18

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP

QUESITO:	Come valuta l'aggiornamento della modulistica alle novità legislative?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							4	4	3	7	4
% voti espressi							18,18	18,18	13,64	31,82	18,18

QUESITO:	Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi		1					4	3	4	7	3
% voti espressi		4,55	0,00	0,00	0,00	0,00	18,18	13,64	18,18	31,82	13,64

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						2	2	2	4	12	
% voti espressi						9,09	9,09	9,09	18,18	54,55	

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	3	4	4	10	
% voti espressi						4,55	13,64	18,18	18,18	45,45	

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP

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		2	5	3	11	
% voti espressi					4,55	0,00	9,09	22,73	13,64	50,00	

QUESITO:	Come valuta la capacità degli operatori di illustrare in modo adeguato le procedure da seguire?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	4	3	4	10	
% voti espressi						4,55	18,18	13,64	18,18	45,45	

QUESITO:	Come valuta la capacità degli operatori di trovare una soluzione ai problemi?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi				1		1	2	3	5	10	
% voti espressi				4,55	0,00	4,55	9,09	13,64	22,73	45,45	

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	1	1	2	10	5	1
% voti espressi				4,55	4,55	4,55	4,55	9,09	45,45	22,73	4,55

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
SERVIZIO GESTIONE ASSOCIATA SUAP

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		5	3	5	6	1
% voti espressi					9,09	0,00	22,73	13,64	22,73	27,27	4,55

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa allo sportello?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	1	5	4	9	1
% voti espressi						9,09	4,55	22,73	18,18	40,91	4,55

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1		2	5	2	12	
% voti espressi					4,55	0,00	9,09	22,73	9,09	54,55	

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

											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							2	5	5	36	
% voti espressi							4,17	10,42	10,42	75,00	0,00

											VOTO
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	4	9	33	
% voti espressi							4,17	8,33	18,75	68,75	0,00

											VOTO
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		3	9	35	
% voti espressi						2,08	0,00	6,25	18,75	72,92	0,00

											VOTO
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							2	3	9	32	2
% voti espressi							4,17	6,25	18,75	66,67	4,17

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

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							3	12	8	23	2
% voti espressi							6,25	25,00	16,67	47,92	4,17

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	3	9	34	1
% voti espressi							2,08	6,25	18,75	70,83	2,08

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	11	6	27	
% voti espressi						2,08	6,25	22,92	12,50	56,25	

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	3	6	8	6	23	
% voti espressi	2,08	0,00	0,00	0,00	2,08	6,25	12,50	16,67	12,50	47,92	

RISULTATI DEL QUESTIONARIO  
SODDISFAZIONE UTENTI  
DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

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							3	6	14	24	1
% voti espressi							6,25	12,50	29,17	50,00	2,08

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		4	8	12	19	4
% voti espressi					2,08	0,00	8,33	16,67	25,00	39,58	8,33

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	1	1	8	36	1
% voti espressi						2,08	2,08	2,08	16,67	75,00	2,08

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dalla farmacia?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R

DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE											VOTO
N° voti espressi							1	2	12	33	
% voti espressi							2,08	4,17	25,00	68,75	

											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								6	8	25	
% voti espressi								15,38	20,51	64,10	

											VOTO
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	7	10	21	
% voti espressi							2,56	17,95	25,64	53,85	

											VOTO
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								11	8	20	
% voti espressi								28,21	20,51	51,28	

											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						3	8	10	9	9	
% voti espressi						7,69	20,51	25,64	23,08	23,08	

VOTO

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	4	13	6	6	4	5	
% voti espressi				2,56	10,26	33,33	15,38	15,38	10,26	12,82	

QUESITO:	Come valuta il servizio di consulenza su appuntamento?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	1	8	5	15	9
% voti espressi						2,56	2,56	20,51	12,82	38,46	23,08

QUESITO:	Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1					1	10	12	8	5	2
% voti espressi						2,63	26,32	31,58	21,05	13,16	5,26

QUESITO:	Come valuta la completezza della modulistica?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1					3	9	9	7	7	3

											VOTO
% voti espressi						7,89	23,68	23,68	18,42	18,42	7,89

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa per il ritiro delle pratiche amministrative?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						3	12	6	6	8	4
% voti espressi						7,69	30,77	15,38	15,38	20,51	10,26

QUESITO:	Come valuta i tempi di attesa per le consulenze e le consultazioni con i tecnici?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						2	6	11	6	11	3
% voti espressi						5,13	15,38	28,21	15,38	28,21	7,69

QUESITO:	Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale al telefono?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	2	4	9	21	2
% voti espressi						2,56	5,13	10,26	23,08	53,85	5,13

QUESITO:	Come valuta la chiarezza delle informazioni del personale al telefono?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	4	5	10	17	2

											VOTO
% voti espressi						2,56	10,26	12,82	25,64	43,59	5,13

QUESITO:	Come valuta l'accessibilità e l'utilizzo dei programmi on-line (strumenti urbanistici, pratiche edilizie on-line)?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1				3	2	11	7	6	3	6
% voti espressi	2,56				7,69	5,13	28,21	17,95	15,38	7,69	15,38

QUESITO:	Come valuta la facilità di utilizzo del servizio "Pratiche edilizie on-line"?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi	1				4	3	12	5	5	3	6
% voti espressi	2,56				10,26	7,69	30,77	12,82	12,82	7,69	15,38

QUESITO:	Come valuta l'utilità del servizio "Pratiche edilizie on-line"?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1	4	11	4	6	3	10
% voti espressi					2,56	10,26	28,21	10,26	15,38	7,69	25,64

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la tempistica e puntualità di definizione delle pratiche rispetto ai tempi previsti dalla legge?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi						1	6	10	7	5	10
% voti espressi						2,56	15,38	25,64	17,95	12,82	25,64

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Edilizia Privata?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							2	14	6	12	5
% voti espressi							5,13	35,90	15,38	30,77	12,82

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la cortesia 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	23	
% voti espressi									4,17	95,83	

											VOTO
QUESITO:	Come valuta la chiarezza della modulistica e la facilità di compilazione?										
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	

											VOTO
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	23	
% voti espressi									4,17	95,83	

											VOTO
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		3	4	15	1
% voti espressi						4,17	0,00	12,50	16,67	62,50	4,17

VOTO

QUESITO:	Come valuta il tempo di attesa allo sportello?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi								2	3	19	
% voti espressi								8,33	12,50	79,17	

QUESITO:	Come valuta la rapidità operativa del personale?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi										24	
% voti espressi										100	

QUESITO:	Come valuta la segnaletica interna ed esterna agli uffici?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi					1		3	2	4	14	
% voti espressi					4,17	0,00	12,50	8,33	16,67	58,33	

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							2	2	4	16	

											VOTO
% voti espressi						8,33	8,33	16,67	66,67		

QUESITO:	Quanto si ritiene soddisfatto dagli accorgimenti che consentono la salvaguardia della privacy degli utenti?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi							3		4	16	1
% voti espressi							12,50	0,00	16,67	66,67	4,17

QUESITO:	Come valuta complessivamente il servizio demografico?										
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
N° voti espressi									6	17	1
% voti espressi									25,00	70,83	4,17

											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	8	6	1	5	
% voti espressi						4,76	38,10	28,57	4,76	23,81	

											VOTO
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							1	2	5	13	
% voti espressi							4,76	9,52	23,81	61,90	

											VOTO
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					1		3	2	3	12	
% voti espressi					4,76	0,00	14,29	9,52	14,29	57,14	

											VOTO
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						1	2	7	1	10	
% voti espressi						4,76	9,52	33,33	4,76	47,62	

											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						1	4	4	4	7	1
% voti espressi						4,76	19,05	19,05	19,05	33,33	4,76

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	2	5	5	8	
% voti espressi						4,76	9,52	23,81	23,81	38,10	

											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		1		3	8	8	10	2	12	
% voti espressi	2,22	0,00	2,22	0,00	6,67	17,78	17,78	22,22	4,44	26,67	0,00

											VOTO
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			1	3	11	6	8	4	10	1
% voti espressi	2,22	0,00	0,00	2,22	6,67	24,44	13,33	17,78	8,89	22,22	2,22

											VOTO
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	1	5	11	7	8	4	6	
% voti espressi	2,22	0,00	4,44	2,22	11,11	24,44	15,56	17,78	8,89	13,33	0,00

											VOTO
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	2	8	9	4	9	3	7	1
% voti espressi	2,22	0,00	2,22	4,44	17,78	20,00	8,89	20,00	6,67	15,56	2,22

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	12	3	4	7	6	4	2	4	1	2	
% voti espressi	26,67	6,67	8,89	15,56	13,33	8,89	4,44	8,89	2,22	4,44	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	15	3	3	4	8	6	3	1		2	
% voti espressi	33,33	6,67	6,67	8,89	17,78	13,33	6,67	2,22	0,00	4,44	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	4		1	1	11	11	2	8	2	3	2
% voti espressi	8,89	0,00	2,22	2,22	24,44	24,44	4,44	17,78	4,44	6,67	4,44

											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	4	13	
% voti espressi								5,56	22,22	72,22	

											VOTO
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	6	10	1
% voti espressi								5,56	33,33	55,56	5,56

											VOTO
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		5	10	2
% voti espressi							5,56	0,00	27,78	55,56	11,11

											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						1	6	2	1	6	2
% voti espressi						5,56	33,33	11,11	5,56	33,33	11,11

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					2	2	1	4	2	5	2
% voti espressi					11,11	11,11	5,56	22,22	11,11	27,78	11,11

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			7	7	3
% voti espressi						5,56	0,00	0,00	38,89	38,89	16,67

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						3	1	1	1	5	7
% voti espressi						16,67	5,56	5,56	5,56	27,78	38,89

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							2	2	4	7	3

% voti espressi								11,11	11,11	22,22	38,89	16,67
-----------------	--	--	--	--	--	--	--	-------	-------	-------	-------	-------

			%
<b>CLASSIFICAZIONE PER TIPOLOGIA DI PROFESSIONE DELL'UTENTE</b>			
	Proprietario avente titolo	6	33,33
	Professionista incaricato del progetto	8	44,44
	Comune di Valenza		0,00
	Altro	4	22,22
	Nessuna risposta		0,00

<b>RESIDENZA DELL'UTENTE</b>	Comune di Valenza	11	61,11
	Altro comune della Provincia	4	22,22
	Altro	3	16,67
	Nessuna risposta		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						4	5	5	1	2	
% voti espressi						23,53	29,41	29,41	5,88	11,76	

											VOTO
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						3	5	5	3	1	
% voti espressi						17,65	29,41	29,41	17,65	5,88	

											VOTO
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						3	4	6	4		
% voti espressi						17,65	23,53	35,29	23,53		

											VOTO
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					3	8	3	3			
% voti espressi					17,65	47,06	17,65	17,65			

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					2	3	1	5	5	1	
% voti espressi					11,76	17,65	5,88	29,41	29,41	5,88	

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						4	3	8	2		
% voti espressi						23,53	17,65	47,06	11,76		

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

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					4	2	2	3	6		

											VOTO
% voti espressi					23,53	11,76	11,76	17,65	35,29		

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	5	8	1		
% voti espressi						17,65	29,41	47,06	5,88		

											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		8	1	12	
% voti espressi						4,55	0,00	36,36	4,55	54,55	

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		5	5	11	
% voti espressi						4,55	0,00	22,73	22,73	50,00	

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		2	5	14	
% voti espressi						4,55	0,00	9,09	22,73	63,64	

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		4	4	13	
% voti espressi						4,55	0,00	18,18	18,18	59,09	

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						1		1	11	9	
% voti espressi						4,55	0,00	4,55	50,00	40,91	

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	1	2	2	6	1	7	2
% voti espressi				4,55	4,55	9,09	9,09	27,27	4,55	31,82	9,09

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								7	6	9	
% voti espressi								31,82	27,27	40,91	

											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							3	5	7	11	
% voti espressi							11,54	19,23	26,92	42,31	

											VOTO
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		3	11	3	8	
% voti espressi					3,85		11,54	42,31	11,54	30,77	

											VOTO
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							5	4	3	14	
% voti espressi							19,23	15,38	11,54	53,85	

											VOTO
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							4	3	4	15	
% voti espressi							15,38	11,54	15,38	57,69	

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						1	5	5	6	9	
% voti espressi						3,85	19,23	19,23	23,08	34,62	

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	1	3	9	8	1	2	1
% voti espressi				3,85	3,85	11,54	34,62	30,77	3,85	7,69	3,85

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							3	8	4	11	
% voti espressi							11,54	30,77	15,38	42,31	