

Allegato A
Deliberazione n. ____ del _____

**METODOLOGIA PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI DELLA
PROVINCIA DI ORISTANO**

L'individuazione della metodologia adottata dalla Provincia di Oristano per il monitoraggio della qualità dei servizi ha seguito diverse tappe:

1. la costituzione di un gruppo di lavoro coordinato da un funzionario e costituito dai referenti individuati dai dirigenti dei settori dell'Ente;
2. la selezione delle attività dei diversi servizi da monitorare;
3. la costruzione di una scheda per ogni attività proposta che mettesse in evidenza:
 - il settore che eroga il servizio;
 - il tipo di servizio e le sue principali caratteristiche;
 - le modalità di erogazione;
 - la tipologia di utenza che usufruisce dello stesso.

Successivamente sono state definiti gli indicatori rilevanti per rappresentare la qualità effettiva di ciascun servizio individuato, con riferimento alle seguenti quattro dimensioni essenziali:

- a) **Accessibilità:** ossia la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ne sono sottodimensioni: l'accessibilità fisica (accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio), l'accessibilità multicanale (accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione);
- b) **Trasparenza:** è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo; i tempi di conclusione del procedimento; il risultato atteso; in che modo esso sarà messo a disposizione del richiedente e come potranno essere superati eventuali disservizi o anomalie riscontrate.
- c) **Tempestività:** è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione;
- d) **Efficacia:** è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso

e) Efficienza: intesa come capacità organizzativa, adeguatezza di raggiungere gli obiettivi..

La scheda è stata così completata con l'individuazione degli indicatori più significativi per ogni attività considerata, pertanto è stata aggiunta una tabella che indicasse:

- il tipo di indicatore e la sua descrizione;
- la formula dell'indicatore
- il valore programmato.

Sono state individuate 13 schede e 3 questionari di soddisfazione dell'utenza come specificato nella tabella seguente:

SETTORE AFFARI GENERALI	SETTORE AMBIENTE E ATTIVITÀ' PRODUTTIVE	SETTORE FINANZIARIO E R.U.	SETTORE VIABILITÀ' EDILIZIA
Scheda Accesso documentale	Scheda rilascio Abilitazione acquisto e uso di prodotti fitosanitari	Scheda gestione impegni	Scheda rilascio Autorizzazione per transiti eccezionali
Scheda Appalti di Lavori pubblici	Scheda rilascio Idoneità autotrasporto c/terzi	Scheda variazioni di bilancio	Scheda manutenzione edifici di proprietà dell'Ente
Scheda Appalti di Servizi e Forniture	Scheda tabellamento istituti faunistici	Scheda monitoraggio cartellini presenze	Scheda interventi di supporto organizzativo servizio educativo e trasporto studenti disabili
	Scheda trattamento disinfestazione e lotta agli insetti nocivi		Questionario soddisfazione utenza servizi SPO
	Questionario soddisfazione utenza servizio agricoltura		Questionario soddisfazione utenza servizio educativo

Di seguito le 13 schede e i questionari per la soddisfazione degli utenti.



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AFFARI GENERALI
Servizio erogato	ACCESSO DOCUMENTALE
Principali caratteristiche del servizio erogato	Gestione del processo relativo all'accesso documentale, dati o atti amministrativi, (ai sensi della 241/90),
Modalità di erogazione	Piattaforma Protocollo e Atti - Piattaforma Trasparenza
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i soggetti privati, anche portatori di interessi pubblici o diffusi, che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata collegata al documento per il quale è richiesto l'accesso.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multicanale Fisica	- Mail di posta elettronica e PEC istituzionale; URP Ufficio Protocollo	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
Tempestività	Tempestività di risposta	Tempestività nel rilascio delle informazioni e dei documenti.	Numero massimo di giorni	<= 30 gg



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AFFARI GENERALI
Servizio erogato	APPALTI LAVORI PUBBLICI
Principali caratteristiche del servizio erogato	Affidamento appalto lavori: dalla predisposizione del bando e disciplinare di gara; Indizione di gara fino all'aggiudicazione, stipula e registrazione contratto. Affidamento lavori; trasmissione alle parti copie del contratto con allegati e ricevute registrazione.
Modalità di erogazione	Attraverso le <u>procedure di gara aperte e negoziate</u>
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	I partecipanti alle procedure di affidamento diretto, alle procedure negoziate e aperte delle gare di appalto. RUP; Settori interni Viabilità e Edilizia.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Trasparenza		Termine entro il quale provvedere alla pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	Numero medio di gg	≤ 2
Accessibilità		Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate	$\leq 20 \%$
Efficacia		Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	Numero medio di mesi per la conclusione del procedimento, escluso il tempo di verifica documentale	≤ 3 mesi



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AFFARI GENERALI
Servizio erogato	APPALTI SERVIZI E FORNITURE
Principali caratteristiche del servizio erogato	Affidamento diretto, procedure negoziate, procedure aperte di forniture e servizi rispettivamente ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. A), lettera B) del Codice dei Contratti e per gli importi sopra la soglia comunitaria.
Modalità di erogazione	Piattaforma Trasparenza - Piattaforma telematica SARDEGNA CAT- MEPA- CONVENZIONI CONSIP
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Tutti i soggetti interessati alle procedure di affidamento diretto, alle procedure negoziate e aperte di forniture e servizi.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula Indicatore	Valore programmato
Trasparenza		Termine entro il quale provvedere alla pubblicazione sul sito Istituzionale di tutti i documenti relativi al procedimento di appalto	Numero medio di gg	≤ 2
Accessibilità		Accesso attraverso le centrali di committenza e il sito istituzionale dell'Ente	Numero di contenziosi/ numero di procedure di appalto effettuate	$\leq 20 \%$
Efficacia		Conclusione di tutti i procedimenti avviati nei termini prescritti	Numero medio di mesi per la conclusione del procedimento, escluso il tempo di verifica documentale	≤ 2 mesi



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
Servizio erogato	Rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari (D.LGS N. 150/2012)
Principali caratteristiche del servizio erogato	Espletamento dell'esame per l'utilizzo di prodotti fitosanitari in agricoltura ai sensi del Decreto Legislativo N. 150/2012.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante acquisizione delle istanze degli utenti, verifica dei requisiti e della documentazione richiesta da parte dell'ufficio per la partecipazione all'esame. Ai candidati idonei viene rilasciato un tesserino contenente i dati del titolo abilitativo, che avrà funzione di "Certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari".
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini italiani e stranieri che hanno conseguito l'attestato di frequenza relativo alla formazione da parte dell'Agenzia Laore o i soggetti che risultano in possesso del titolo di studio che esenta dall'obbligo di frequenza ed intendono utilizzare prodotti fitosanitari in agricoltura per hobby o professione.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza		Normativa e modulistica per l'accesso al servizio editabile e disponibile on line nel sito dell'Ente	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
Accessibilità	Multicanale	Mail/pec istituzionale Telefono	N° istanze servizio/ istanze totali	100%
	Fisica	c/o "Ufficio agricoltura" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	
Efficacia		Rispetto tempi dei procedimenti per il rilascio del certificato dopo l'esame	N° di giorni medio per rilascio attestato	<=10
	Conformità	Questionari rilevazione soddisfazione utenti consegnati in sede	% di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	>= 80%



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
Servizio erogato	Rilascio attestato di idoneità per l'esercizio dell'autotrasporto conto terzi di merci e persone.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Espletamento esame dei candidati che hanno presentato istanza di partecipazione agli esami finalizzati ad ottenere l'attestato di idoneità professionale per l'esercizio dell'autotrasporto conto terzi di merci e persone.
Modalità di erogazione	Il servizio viene erogato mediante acquisizione delle istanze degli utenti, verifica dei requisiti e della documentazione richiesta da parte dell'ufficio per la partecipazione all'esame. Rilascio degli attestati per gli idonei attraverso il Portale dell'Automobilista presso il Ministero dei Trasporti e delle Infrastrutture.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Cittadini italiani e stranieri che intendono esercitare l'autotrasporto per conto terzi di merci e persone.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza		Normativa e modulistica per l'accesso al servizio editabile e disponibile on line nel sito dell'Ente	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
Accessibilità	Multicanale Fisica	Mail/pec istituzionale Telefono c/o "Servizio supporto alle Attività Produttive" Sede Via Carboni	N° istanze servizio/ istanze totali	100%
Tempestività		Rispetto delle norme regolamentari Rilascio attestato d'idoneità	Numero di bandi/sessioni d'esame realizzati se richiesti N° di giorni medio per rilascio attestato	<=2 <=10



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AMBIENTE E ATTIVITÀ' PRODUTTIVE SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL
Servizio erogato	“Tabellamento, monitoraggio Istituti faunistici della Provincia di Oristano”
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il servizio prevede il controllo e la delimitazione delle oasi e delle zone di ripopolamento e cattura già istituite, la verifica delle condizioni di visibilità, lo stato di usura della tabella e del sostegno utilizzato e contestualmente laddove necessario l'immediato ripristino.
Modalità di erogazione	Il servizio è condotto da un tecnico responsabile e da sei operai divisi in due squadre operative.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Il socio unico, la Provincia di Oristano.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Efficienza		Interventi effettuati secondo quanto indicato nella relazione mensile del servizio.	N° giorni di ritardo.	0
Tempestività		Tempestività di risposta alle segnalazioni.	N giorni	<=3



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	AMBIENTE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE
Servizio erogato	Lotta agli insetti nocivi e ai parassiti dell'uomo, degli animali e delle piante in strutture ad uso collettivo, strade, piazze, giardini, parchi di pertinenza pubblica delegata dalla RAS ai sensi della L. 21/1999.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Trattamenti antilarvali contro le zanzare, trattamenti adulticidi contro zanzare, blatte, pulci, zecche, vespe, formiche, termiti e altri infestanti. Derattizzazione.
Modalità di erogazione	A seguito di richiesta specifica si effettua il sopralluogo in presenza del richiedente e se necessario si effettua il trattamento di disinfestazione.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Enti pubblici

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Accessibilità	Fisica Multicanale	Uffici Via Carducci Oristano Pec e mail istituzionali e contatti telefonici	Aggiornamento sito	Aggiornamento costante
Tempestività		Il tempo che intercorre dal ricevimento della richiesta e il sopralluogo/intervento	Numero medio di gg per sopralluogo Numero medio di gg per intervento	4 gg lavorativi 7 gg lavorativi
Efficacia		Analisi della professionalità nel prestare il servizio richiesto	Numero reclami/numero interventi	<= 5 %



PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Ambiente e Attività Produttive

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA UFFICIO AGRICOLTURA

Presentazione istanza per rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari (D.LGS N. 150/2012)

- **Ritieni comodo l'orario di apertura al pubblico?**
 - Molto comodo
 - Comodo
 - Poco comodo
 - Per niente comodo

- **Il personale in smart working è facilmente raggiungibile (mail, cellulare, messaggi ecct)?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Il personale è chiaro nelle spiegazioni e nel linguaggio?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Il personale è cortese e disponibile?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Quale è stato il tempo di attesa?**
 - Breve (inferiore ai 10 m)
 - Abbastanza breve (compreso tra 10 e 15)
 - Lungo (superiore a 20)
 - molto lungo (superiore ai 30 min)



PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Ambiente e Attività Produttive

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA
UFFICIO AGRICOLTURA**

**Presentazione istanza per rilascio del certificato di abilitazione all'acquisto ed uso dei prodotti fitosanitari
(D.LGS N. 150/2012)**

Suggerimenti

--



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	FINANZIARIO E RISORSE UMANE
Servizio erogato	Programmazione e Gestione del sistema di bilancio
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'attività consiste nelle verifiche contabili e nel successivo impegno di spesa per i vari settori dell'Ente.
Modalità di erogazione	Registrazione dell'impegno, apposizione visto contabile sottoscrizione/pubblicazione
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Dirigenti, funzionari ecc.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività		Tempestività di effettuazione degli adempimenti secondo il Regolamento di Contabilità	Numero di giorni di giacenza media dal ricevimento della determina di impegno rispetto all'apposizione del visto contabile	< = 3



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	FINANZIARIO E R.U.
Servizio erogato	Variazioni al bilancio di previsione
Principali caratteristiche del servizio erogato	L'attività consiste nel supporto agli uffici per le attività inerenti la gestione del bilancio, peg, prelevamenti dal fondo di riserva.
Modalità di erogazione	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Amministratori, dirigenti

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Tempestività		Tempestività di effettuazione degli adempimenti	Numero di giorni per il procedimento, con avvio dalla data di richiesta iscrizione delle somme da parte degli uffici interessati e termine col giorno di presentazione della proposta alla Giunta/Consiglio corredata dal parere dei revisori	20



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	FINANZIARIO E R.U.
Servizio erogato	Gestione giuridica del personale dell'Ente:monitoraggio cartellini
Principali caratteristiche del servizio erogato	Il processo riguarda tutte le attività necessarie per la gestione giuridica delle presenze del personale dell'Ente
Modalità di erogazione	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Personale dipendente in servizio presso l'Ente

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità	Multimediale	Data utile per la consultazione dei cartellini definitivi e aggiornati dei dipendenti (subordinato all'approvazione delle timbrature giornaliere e delle assenze da parte dei Dirigenti entro il mese di riferimento)	Termine mensile	Dal 6° giorno del mese successivo a quello di riferimento
Efficienza		Data utile per le comunicazioni da parte dell'ufficio del debito orario dei dipendenti (subordinato all'approvazione delle timbrature giornaliere e delle assenze da parte dei Dirigenti entro il mese di riferimento)	Termine mensile	Dal 10° giorno del mese successivo



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	VIABILITÀ'
Servizio erogato	Rilascio autorizzazioni per transiti eccezionali sulle strade provinciali ai sensi dell'art.10 del Nuovo Codice della Strada - D. Lgs. 30 aprile 1992, n.285 e del Regolamento di esecuzione e attuazione di cui al D.P.R. n.495 del 16.12.1992 e ss.mm.ii.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Tipologia di autorizzazioni per transiti eccezionali rilasciate <i>ex lege</i> dalla Provincia di Oristano: a) <i>autorizzazioni periodiche</i> ; c) <i>autorizzazioni multiple</i> ; d) <i>autorizzazioni singole</i> .
Modalità di erogazione	Su istanza di parte, secondo le modalità sottoelencate: <ul style="list-style-type: none">• Presentazione di domanda in carta da bollo, corredata della relativa documentazione.• Dichiarazione di responsabilità, secondo il tipo di autorizzazione richiesta - Periodica - Singola - Multipla.• Attestazione del versamento della Tassa usura strade dovuta secondo le tariffe in vigore per i trasporti eccedenti il peso legale, in relazione alla maggiore usura della strada. La Provincia, su delega regionale, è competente a rilasciare l'autorizzazione sull'intero territorio regionale, previo nulla osta delle altre province.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Società o imprese di trasporto, privati cittadini.

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza		Grado di chiarezza e coerenza delle informazioni pubblicate nell'area Amministrazione Trasparente sezione <i>Attività e procedimenti</i> .	N di segnalazioni ricevute/numero di pratiche totali.	<= 10%
Tempestività	tempistica rilascio autorizzazione.	Celerità nel rilascio delle autorizzazioni dal ricevimento dell'istanza	Numero di giorni senza N.O. Numero di giorni con N.O.	15 gg 10 gg
Efficacia	Affidabilità	Grado di soddisfazione dell'utenza.	% di soddisfazione con valutazione positiva sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	>= 80%



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	EDILIZIA -SERVIZI PROVINCIA ORISTANO SRL
Servizio erogato	Manutenzione degli edifici pubblici di proprietà e/o nella disponibilità della Provincia.
Principali caratteristiche del servizio erogato	Manutenzioni/interventi ordinari e straordinari
Modalità di erogazione	Manutenzioni di natura edile, idrosanitaria, elettrica, ivi compresa la verifica e manutenzione delle aree esterne agli edifici e delle aree verdi la manutenzione ordinaria e straordinaria del restante patrimonio di proprietà, in uso e /o nella disponibilità della Provincia;
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	La Provincia di Oristano (socio unico) e indirettamente i dirigenti, il personale e gli studenti degli istituti scolastici superiori.

Tipo di Indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Efficienza	Attività svolta durante l'anno.	Schede di verifica periodica e schede degli interventi.	N° di penali applicate	0
Tempestività	Tempistica di risposta alle segnalazione di intervento.	Tempo di intervento.	Numero medio di gg	5 gg
Efficacia	Affidabilità Conformità	(capacità di prestare il servizio richiesto). (capacità di offrire interventi che corrispondano agli standard promessi)	Numero reclami "tollerati" nell'anno % di soddisfazione questionari acquisiti.	0 100%



PROVINCIA DI ORISTANO

SCHEDA STANDARD DI QUALITÀ

SETTORE	EDILIZIA E ISTRUZIONE
Servizio erogato	Interventi di supporto organizzativo del servizio istruzione a favore di studenti disabili
Principali caratteristiche del servizio erogato	Ad inizio anno scolastico gli Istituti Scolastici inoltrano domanda per l'attivazione del servizio educativo e indicano le ore richieste per ogni singolo studente disabile. Il servizio di accompagnamento e trasporto viene richiesto direttamente dalle famiglie. Le famiglie stipulano un contratto con gli educatori e con i gestori del servizio di trasporto. Ogni mese vengono liquidate le spese sostenute dalle famiglie previa Istruttoria delle singole pratiche con controllo delle ore svolte, della presenza scolastica e verifica della compatibilità della spesa sostenuta.
Modalità di erogazione	Risorse umane, modulistica, computer, telefono.
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio	Studenti disabili, famiglie, educatori professionali e Istituti Superiori

Tipo di indicatore	Eventuali Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato (standard)
Trasparenza		Normativa e modulo per richiesta di rimborso online	Aggiornamento del sito	Aggiornamento costante
Efficacia	Conformità	Capacità di offrire un servizio che corrisponda alle aspettative dell'utenza	% di soddisfazione medio/alta sul servizio reso (terzo livello sui quattro proposti)	$\geq 80\%$
Accessibilità	- Ufficio preposto - Mail - Telefono	Comodità orari di apertura, disponibilità e reperibilità contatti	Numero utenti che non riescono ad accedere al servizio	0
Tempestività	- Tempestività rimborsi	Tempo di attesa per avere il rimborso	Numero massimo di giorni	≤ 30

QUESTIONARIO E INDAGINE SODDISFAZIONE UTENZA PER IL SERVIZIO EROGATO DALLA SPO PRESSO GLI EDIFICI SCOLASTICI E ISTITUZIONALI DELLA PROVINCIA DI ORISTANO

La presente indagine ha come obiettivo la misurazione della qualità dei servizi erogati dalla SPO - Società Provincia Oristano, società in house della Provincia di Oristano.

La misurazione della qualità dei servizi risulta ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni Pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia dei servizi, così come percepita dagli utenti del servizio, favorendo dunque un miglioramento delle performance.

ISTITUTO SCOLASTICO / SETTORE

Gentile DIRIGENTE,

le chiediamo di dedicare qualche minuto del Suo tempo alla compilazione di questo questionario. Le sue risposte permetteranno di migliorare il servizio erogato.

Come valuta il servizio erogato dalla società SPO, in termini di tempestività di risposta alla richiesta di intervento?

OTTIMO	<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	<input type="checkbox"/>	SCARSO	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Come valuta il servizio in termini di efficacia ed efficienza?

OTTIMO	<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	<input type="checkbox"/>	SCARSO	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Come valuta il servizio in termini di professionalità e comportamento degli operatori?

OTTIMO	<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	<input type="checkbox"/>	SCARSO	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Come valuta il servizio in termini di conformità a quanto richiesto?

OTTIMO	<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	<input type="checkbox"/>	SCARSO	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

Come valuta complessivamente il servizio?

OTTIMO	<input type="checkbox"/>	BUONO	<input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE	<input type="checkbox"/>	MEDIOCRE	<input type="checkbox"/>	SCARSO	<input type="checkbox"/>
--------	--------------------------	-------	--------------------------	-------------	--------------------------	----------	--------------------------	--------	--------------------------

SUGGERIMENTI

--



PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Edilizia e Pubblica Istruzione

QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA DEL SERVIZIO EDUCATIVO E DI TRASPORTO SCOLASTICO

- **Ritieni comodo l'orario di apertura al pubblico?**
 - Molto comodo
 - Comodo
 - Poco comodo
 - Per niente comodo

- **Il personale in smart working è facilmente raggiungibile (mail, cellulare, messaggi ecct)?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Il personale è chiaro nelle spiegazioni e nel linguaggio?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Il personale è cortese e disponibile?**
 - Sì sempre
 - Quasi sempre
 - Poco
 - Mai

- **Quale è stato il tempo di attesa?**
 - Breve (inferiore ai 10 m)
 - Abbastanza breve (compreso tra 10 e 15)
 - Lungo (superiore a 20)
 - molto lungo (superiore ai 30 min)



PROVINCIA DI ORISTANO

Settore Edilizia e Pubblica Istruzione

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENZA
DEL SERVIZIO EDUCATIVO E DI TRASPORTO SCOLASTICO**

- **I rimborsi vengono effettuati entro i 30 giorni prescritti dalla legge?**
- Si sempre
 - Quasi sempre
 - Quasi mai
 - Mai

Suggerimenti