



I risultati dell'indagine di gradimento sul rilascio del passaporto condotta sui cittadini della provincia di Ferrara

PASSAPORTO
PER ANIMALI
DA COMPAGNIA

Ferrara, 19/05/2015



Motivazione

- Raggiungere varie tipologie di cittadini/utenti al fine di rilevare oggettivamente, mediante un'ampia partecipazione, il livello di gradimento di alcune prestazioni al fine di migliorarle, comunicando loro la volontà dell'UO di aprire la partecipazione degli utenti ai processi di miglioramento.
- L'UO Attività Veterinarie ha la convinzione che la comprensione del punto di vista dell'utilizzatore dei servizi sia fondamentale per una gestione di qualità dell'organizzazione.
- Infatti la valutazione dell'utente è la misura finale della qualità del servizio, in quanto offre indicazioni per gestire i momenti di riflessione interna e per approntare azioni di miglioramento.



Mandato normativo

D. Lgs. n. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle PP.AA."

Il Decreto dispone, tra l'altro, che ai fini della piena accessibilità delle informazioni pubblicate, nella home page di siti istituzionali sia collocata un'apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente". In questa sezione si possono trovare i dati, le informazioni e i documenti pubblicati ai sensi della normativa citata.



D. Lgs. n. 33 del 14.03.2013

■ Art. 35

Obblighi di pubblicazione relativi ai procedimenti amministrativi e ai controlli sulle dichiarazioni sostitutive e l'acquisizione d'ufficio dei dati.



Art. 35 del D. Lgs. n. 33/2013

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano i dati relativi alle tipologie di procedimento di propria competenza. Per ciascuna tipologia di procedimento sono pubblicate le seguenti informazioni:

- a) breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili;
- b) l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria;
- c) il nome del responsabile del procedimento, unitamente ai recapiti telefonici e alla casella di posta elettronica istituzionale, ... (omissis);
- d) per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria, ... (omissis);
- e) le modalità con le quali gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano;
- f) il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso ... (omissis);
- g) i procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero il procedimento può concludersi con il silenzio assenso dell'amministrazione;
- h) gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, ... (omissis) ;
- i) il link di accesso al servizio on line, ove sia già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione;
- l) le modalità per l'effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'articolo 36;
- m) il nome del soggetto a cui e' attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonche' le modalita' per attivare tale potere, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale;
- **n) i risultati delle indagini di customer satisfaction condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento.**



Amministrazione trasparente

CANE GATTO | farmainforma | ... x Tipologie di Procedimento... x +

intranet.ausl.fe.it/azienda/organizzazione/amministrazione-trasparente/tipologie-di-procedimento/tipologie-procedimento?tipologiaProcedimento=&Title=&Dipartimento=vete

avvelenamento da piretro in gatto

INTRANET AZIENDA USL FERRARA

struttura aziendale | area dipendenti | home | rassegna stampa | ufficio stampa

tu sei qui: home / l'azienda / organizzazione / amministrazione trasparente / tipologie di procedimento

Amministrazione Trasparente

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Posta elettronica certificata

Elenchi telefonici

- Elenco Aziendale
- Elenco S. Anna
- Ricerca Email e Numeri Telefonici
- Pagine Bianche

Albo pretorio online

Progetti aziendali

Biblioteca Digitale Aziendale

Profilo Committente

Vigilanza

- Sicurezza Alimentare

Elenco dei procedimenti e servizi on-line

Filtra i risultati

Tipologia di procedimento:

Procedimento:

Dipartimento/Servizio:

tipologia di procedimento	nome procedimento	dipartimento/direzione	servizio on line	dettagli procedimento
Di Parte	Rilascio passaporto per animali della specie bovina/bufalina	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/anagrafe-bovina	
Di Parte	Registrazione aziende zootecniche in cui si allevano animali destinati alla produzione di alimenti in Banca Dati Anagrafe Zootecnica Nazionale	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/anagrafe-bovina	
Di Parte	Riconoscimento e registrazione di stabilimenti, impianti e attività degli Operatori del Settore Alimentare, dei mangimi, dei sottoprodotti e della riproduzione animale	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/parere-per-riconoscimento-degli-stabilimenti-per-la-lavorazione-di-prodotti-di-origine-animale	
Di Parte	Parere su segnalazione di inconvenienti igienico-sanitari o di benessere animale	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/parere-su-segnalazione-di-inconvenienti-igienico-sanitari-o-di-benessere-che-coinvolgono-animali	
Di Parte	Macellazione Suini e Ovi-caprini a domicilio per uso familiare	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/ idoneita-al-consumo-alimentare-di-suini-macellati-a-domicilio	
Di Parte	Rilascio Passaporto europeo per cani, gatti, furetti	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/passaporto-per-cani-gatti-e-furetti	
Di Parte	Autorizzazione alla detenzione di scorte di medicinali veterinari	Dipartimento Sanità Pubblica - Unità Operativa Attività Veterinarie	http://www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/autorizzazione-alla-detenzione-di-scorte-di-medicinali-veterinari	

Contenuti correlati

- Distretto Centro Nord
- Distretto Sud Est
- Distretto Ovest
- Dipartimento Cure Primarie Aziendale
- Unità Operativa Servizi Amministrativi Distrettuali
- Direzione Attività Socio-Sanitarie
- Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale. Dipendenze Patologiche
- Dipartimento Sanità Pubblica

Inserimento Curriculum Vitae DIRIGENTI e Posizioni Organizzative

Rischio Clinico e Rischio Infettivo

Le pagine della trasparenza

Formazione Aziendale

Bacheca

- Eventi e Convegni
- Accesso ai documenti
- Autocertificazioni e Autodichiarazioni
- Bandi e concorsi
- Gare ed Appalti
- Azienda Digitale
- Riservatezza
- CUG - Comitato Unico di Garanzia
- Personale medico in convenzione
- Primo Piano Farmaceutica
- Sistema Gestione Ambientale
- Assicurazioni
- Servizio Civile Nazionale



Amministrazione trasparente

CANE GATTO | farmainforma | ... x x Passaporto per cani, gatti ... x +

www.ausl.fe.it/azienda/dipartimenti/sanita-pubblica/servizio-veterinario/passaporto-per-cani-gatti-e-furetti

avvelenamento da piretro in gatto

Più visitati Come iniziare Ultime notizie

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

AZIENDA USL FERRARA

struttura aziendale | area dipendenti | 118 | ufficio stampa | bilancio di missione | elenco telefonico aziendale | portale fornitori | privacy |

tu sei qui: home / l'azienda / dipartimenti / dipartimento sanità pubblica / servizio veterinario / passaporto per cani, gatti e furetti

Amministrazione Trasparente

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Posta elettronica certificata

Progetti aziendali

Albo pretorio online

Formazione Aziendale

Bacheca

- Fatturazione elettronica e split payment
- Eventi e Convegni

Passaporto per cani, gatti e furetti

pubblicato il 13/11/2008 19:30, ultima modifica 20/03/2015 18:00

Descrizione: rilascio di passaporto per viaggiare all'estero con cani, gatti e furetti

Destinatari: viaggiatori, proprietari o detentori dell'animale

Accesso: diretto all'Ufficio veterinario territorialmente competente, previo appuntamento.

Tariffa: € 15.00, oltre al costo di eventuali certificazioni aggiuntive, di € 6 (Tariffario regionale).

Normative: Reg. 576 e 577/2013/UE.

Informazioni: il proprietario deve presentarsi, previo appuntamento, presso l'ufficio Veterinario territoriale con l'animale già identificato mediante microchip o tatuaggio leggibile, il libretto sanitario riportante le vaccinazioni effettuate e il certificato di iscrizione all'Anagrafe degli Animali d'Affezione del Comune di residenza e il documento riportante la data di applicazione del microchip.
Tutte le informazioni sono riportate sul pieghevole.

Approfondimenti: Ministero della Salute, Regione Emilia Romagna, www.viaggiasesicuri.mae.aci.it

Stampa

Carta dei Servizi

Servizi al cittadino

- Cosa fare per...
- Sportello unico CUP e Segreteria di laboratorio
- Poliambulatori
- Orario ambulatoriale medici
- Guardia medica
- Comitati Consultivi Misti
- 800 532 000 - Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale
- 800 808091 - Prenotazioni Libera Professione
- Tirocini formativi

Servizi Online

09:52
18/05/2015



Altre norme di riferimento

Modello di funzionamento/ accreditamento dei Servizi dei Dipartimenti di Sanità pubblica delle Aziende USL e dei Servizi della Sicurezza Alimentare

- DGR n. 385/2011 - ascolto e interazione con stakeholders (committenza, utenza e partner) nel processo di pianificazione
- DGR n. 1488/2012 – parte 9, punto 49) Esplicitare le
- modalità e gli strumenti di ascolto degli utenti.



Rilevazione del livello di gradimento degli utenti

- Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti relativamente al rilascio di Passaporti europei per cani gatti e furetti nel giugno 2014 la Direzione dell'UO ha formulato un progetto di miglioramento **“Implementazione di strumenti di ascolto degli utenti”** sulla base della PG “Gestione delle azioni correttive e preventive” doc. n. 1521



Perché un'indagine di gradimento sul rilascio del passaporto per cani, gatti, furetti

- Prestazione su richiesta dell'utente
- Prestazione frequente
- Si presta per una valutazione delle diverse dimensioni della qualità



Dimensioni della qualità indagate

- **accessibilità** - capacità di garantire l'accesso al servizio erogato a tutti gli utenti potenzialmente interessati. Gli items relativi raccolgono i giudizi degli utenti circa la praticabilità logistica e organizzativa del servizio
- **tempestività** - tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso
- **trasparenza** - semplicità per l'utente di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse
- **qualità della struttura** - il confort generale offerto dagli ambienti (locale d'attesa, locale in cui viene effettuata la prestazione)
- **qualità relazionale** - valuta l'impressione da parte degli utenti di sentirsi ascoltati rispetto alle loro esigenze e la possibilità di ottenere informazioni
- **efficacia** - capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali



Metodologia

Risorse estremamente limitate

- Risorse strumentali: predisposizione di un questionario di gradimento
- Risorse materiali: cassette di raccolta appositamente identificate, presenti e disponibili nei 5 Uffici territoriali
- Risorse umane:
 - personale veterinario sensibilizzato nel corso della riunione plenaria di Gestione Sistema Qualità del 06/6/2014
 - Personale incaricato dell'elaborazione dati (segreteria come data-entry e Resp. MOD Qualità e Accreditamento per l'elaborazione dei dati)



Struttura del questionario

- Si è cercato di produrre un questionario semplice, di facile comprensione e compilazione, accompagnato da una spiegazione circa il motivo dell'indagine e da brevi e istruzioni per la sua compilazione
- Valutato dall'Ufficio Qualità aziendale
- La sequenza delle domande (11 items) segue l'ordine di erogazione della prestazione
- Contiene anche elementi utili per caratterizzare il fruitore del servizio e uno spazio per le osservazioni e suggerimenti
- Per la graduazione del livello di gradimento si è fatto riferimento agli emoticon
- I questionari vengono somministrati nel momento di contatto con il servizio, quando il cittadino si reca fisicamente presso l'Unità Veterinaria per il rilascio del passaporto
- Il questionario viene consegnato personalmente al fruitore del servizio, alla fine della prestazione spiegando brevemente gli obiettivi dell'indagine, motivando il rispondente e chiedendone la collaborazione per la compilazione che gli viene affidata.
- Il questionario compilato è inserito direttamente dal utente/proprietario in un'urna apposita, che garantisce l'anonimato



Emoticons

- La rilevazione della customer satisfaction tramite gli emoticon è stata progettata nell'ambito della generale gestione della CS dell'Azienda USL di Ferrara.
- Sono stati tratti dall'iniziativa "Mettiamoci la faccia" del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione che ha prodotto le "Linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticons".





QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

Gentile Signora/re,
siamo interessati a conoscere la Sua opinione sulla prestazione che ha ricevuto presso l'Azienda USL di Ferrara, al fine di indirizzare i nostri servizi in maniera coerente con le aspettative dei cittadini.

Per questo motivo, Le chiediamo di voler gentilmente rispondere a questo questionario anonimo, di facile lettura, sul gradimento del servizio erogato utilizzando i cosiddetti "emoticon" che indicano il livello di gradimento):

Gradimento alto → 

Gradimento medio → 

Gradimento basso → 

I risultati dell'indagine di gradimento verranno utilizzati per migliorare il servizio e saranno pubblicati sul sito dell'Azienda USL.

Ringraziandola per la collaborazione, la saluto cordialmente

Unità Operativa Attività Veterinarie

Il Direttore
Chiara Berardelli





QUESTIONARIO di RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE



UFFICIO VETERINARIO DI _____			
INDICHI IL SUO GRADIMENTO RISPETTO AI SEGUENTI PUNTI:			
	gradimento alto	gradimento medio	gradimento basso
1. Le modalità di prenotazione sono state agevoli?			
2. Le informazioni telefoniche date al momento della prenotazione erano chiare e complete?			
3. I tempi di attesa per accedere alla prestazione erano adeguati alle sue necessità?			
4. L'orario proposto per l'appuntamento era comodo per lei? Si è tenuto conto delle sue eventuali necessità?			
5. Le modalità di pagamento della prestazione sono risultate comode?			
6. L'ufficio è facilmente raggiungibile?			
7. Ha individuato facilmente l'Operatore a cui rivolgersi?			
8. Gli ambienti sono puliti e confortevoli?			
9. Gli Operatori sono stati cortesi e disponibili?			
10. Gli Operatori le sono sembrati competenti e professionali?			
11. Gradimento complessivo del servizio ricevuto			
PROFILO UTENTE			
SESSO: Maschio <input type="checkbox"/> Femmina <input type="checkbox"/>		COMUNE RESIDENZA:	
ETÀ: <input type="checkbox"/> <20 <input type="checkbox"/> 21-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> 51-65 <input type="checkbox"/> >65		NAZIONALITÀ:	
PROFESSIONE:		OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:	
Casalunga		_____ _____ _____ _____ _____ _____	
Disoccupato			
Lavoratore autonomo			
Lavoratore dipendente			
Pensionato			
Studente			
Altro			



Dati generali

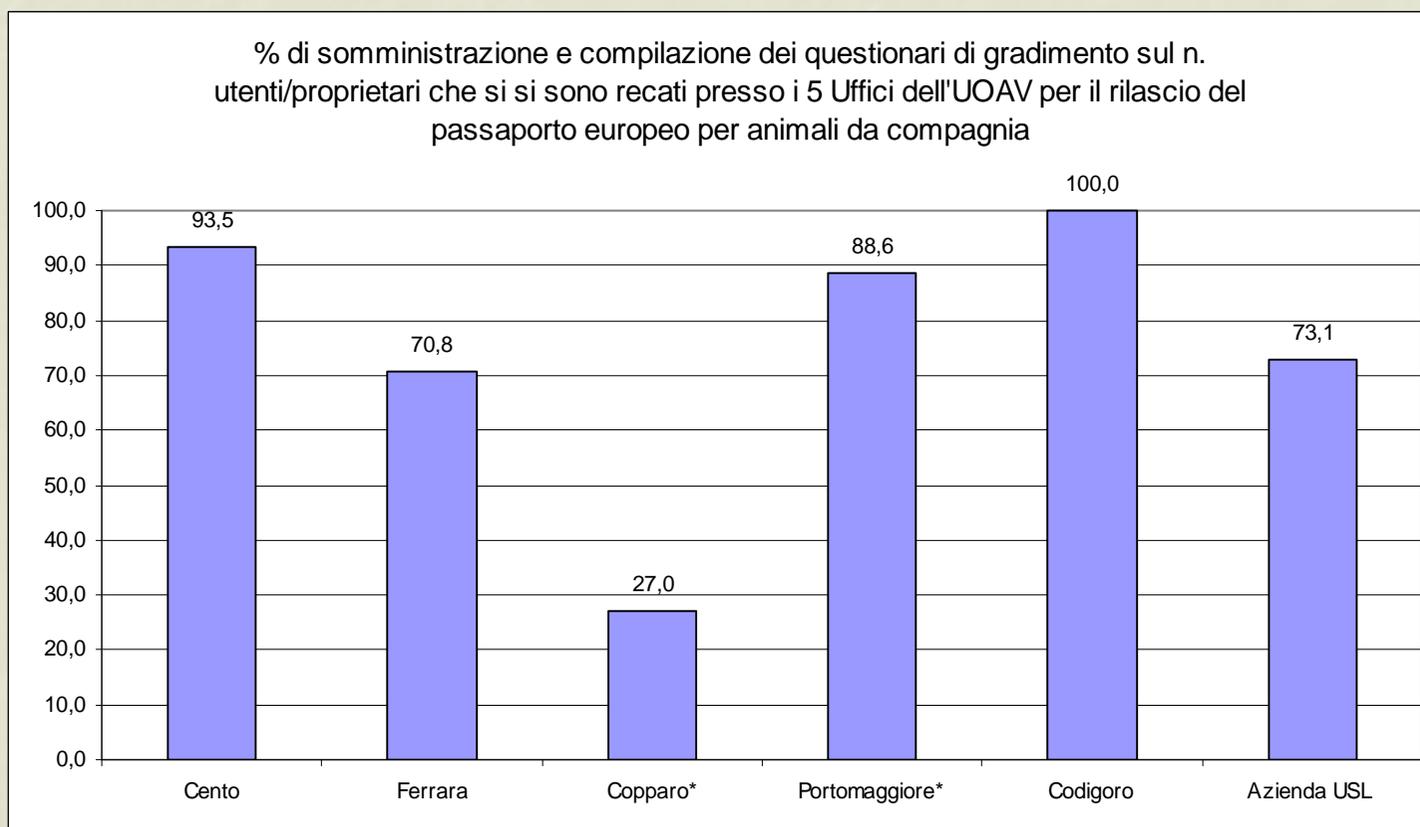
- Nel periodo 01/07/2014 e 31/03/2015 sono stati somministrati ed analizzati 198 questionari, così distribuiti tra i vari ambiti territoriali:

Ambito territoriale	N. passaporti rilasciati	N. proprietari coinvolti	N. questionari somministr.	%
Cento	44	31	29	93,5
Ferrara	155	137	97	70,8
Copparo*	37	37	10	27,0
Portomaggiore*	38	35	31	88,6
Codigoro	33	31	31	100,0
Azienda USL	307	271	198	73,1

* Il dato relativo ai proprietari è stimato



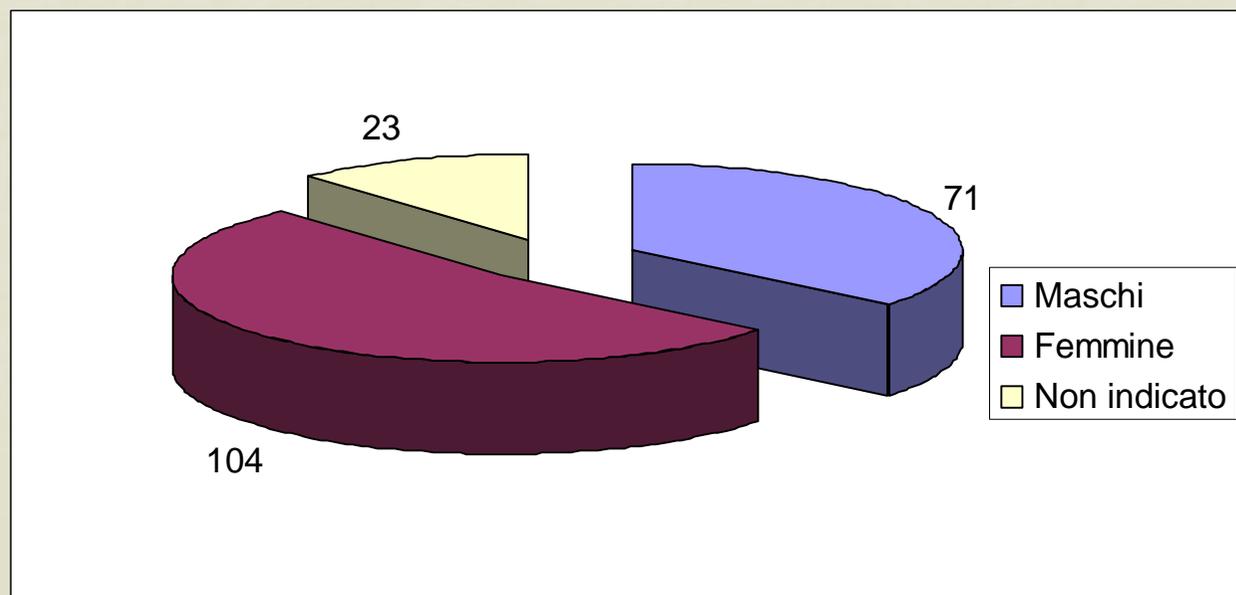
Prime elaborazioni del questionario





Composizione anagrafica della popolazione

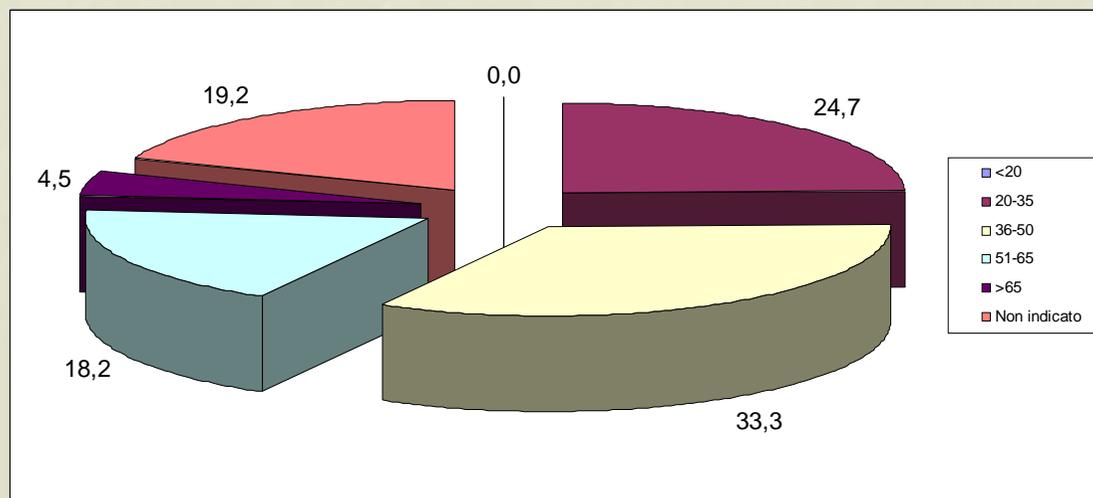
- La popolazione degli intervistati è composta da 71 maschi (36,9%) e 104 donne (52,5%). In 23 casi non è indicato il sesso (11,6%)





Composizione anagrafica della popolazione

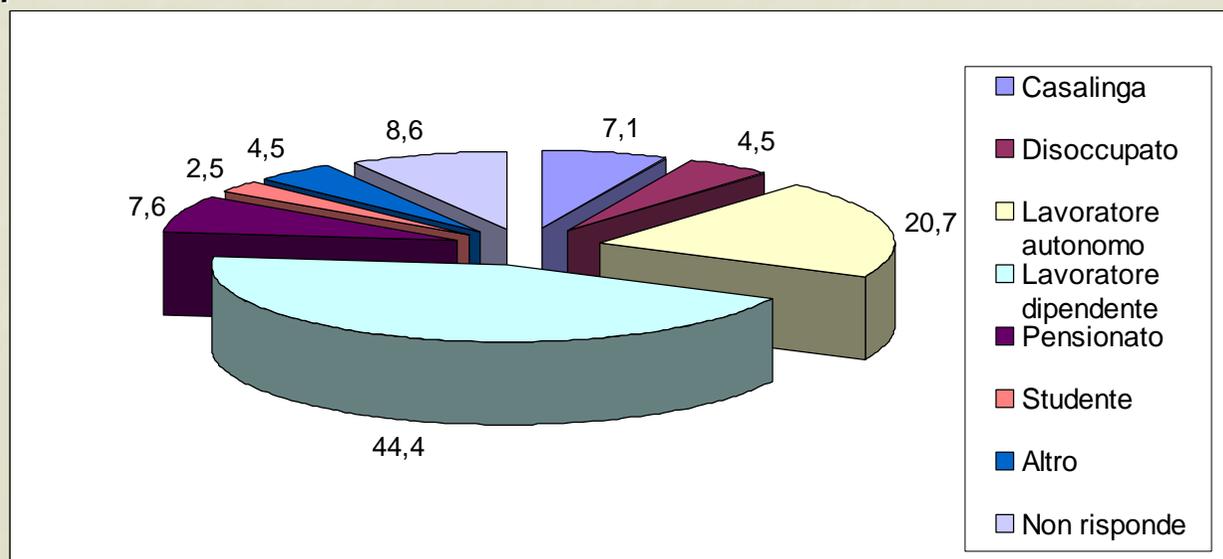
- L'analisi della popolazione per classi d'età mostra che:
 - 0 persone (0%) appartengono alla fascia < 20,
 - 49 persone (24,7%) alla fascia 20-35,
 - 66 persone (33,3%) alla fascia 36-50,
 - 36 persone (18,2%) alla fascia 51-65,
 - 9 persone (4,5%) hanno più di 65 anni.
 - Il 19,1%, pari a 38 persone non risponde





Composizione anagrafica della popolazione

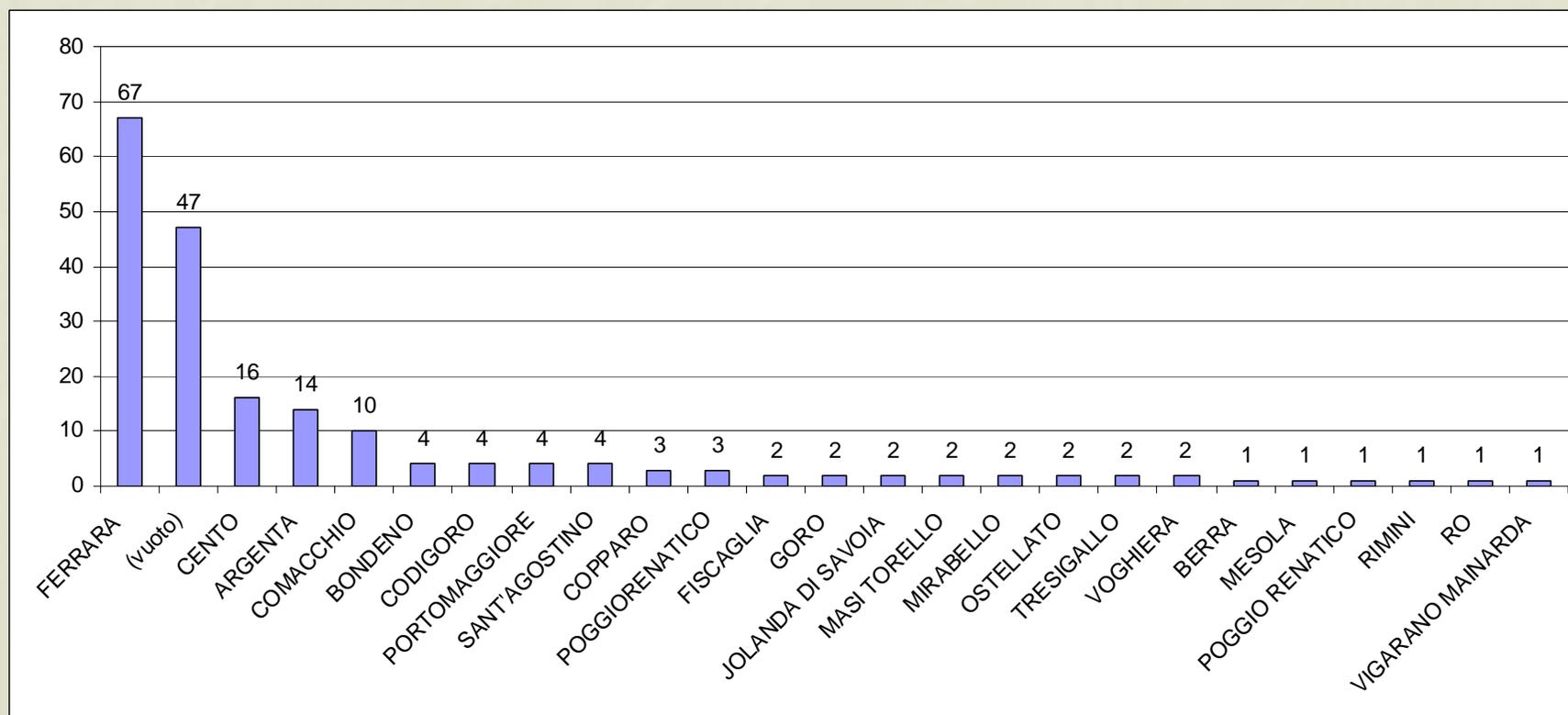
- L'analisi della popolazione intervistata per tipo di occupazione rileva che:
 - 129 persone (62,5%) dichiarano di essere occupate
 - 9 persone (4,5%) risultano essere disoccupate
 - 5 persone (2,5%) si dichiarano studenti,
 - 15 persone (7,6%) sono pensionate
 - 14 persone (7,1%) si dichiarano casalinghe
 - 9 persone (4,5%) dichiarano altro e 17 persone (8,6%) non rispondono





Composizione anagrafica della popolazione

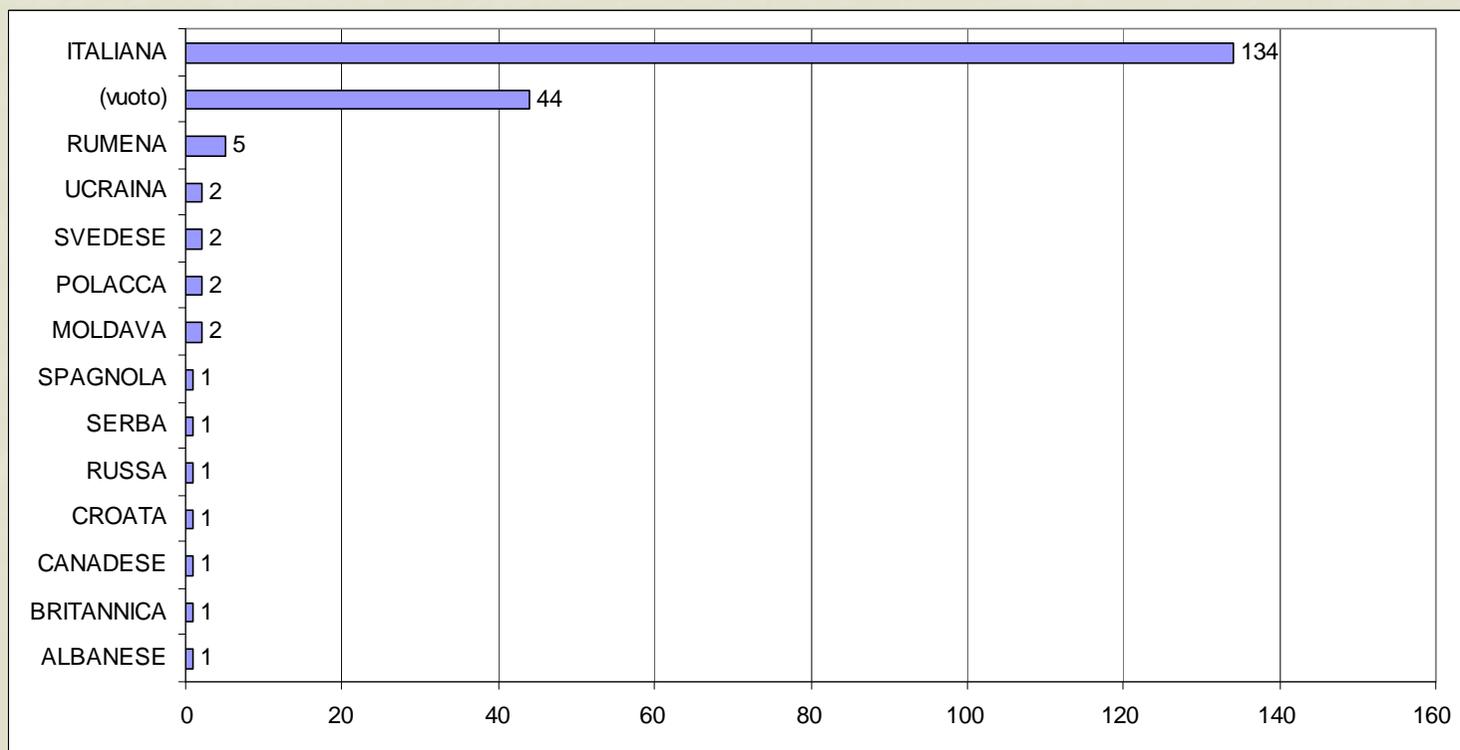
- Analisi della popolazione intervistata a seconda del Comune di residenza





Composizione anagrafica della popolazione

- Analisi della popolazione per nazionalità

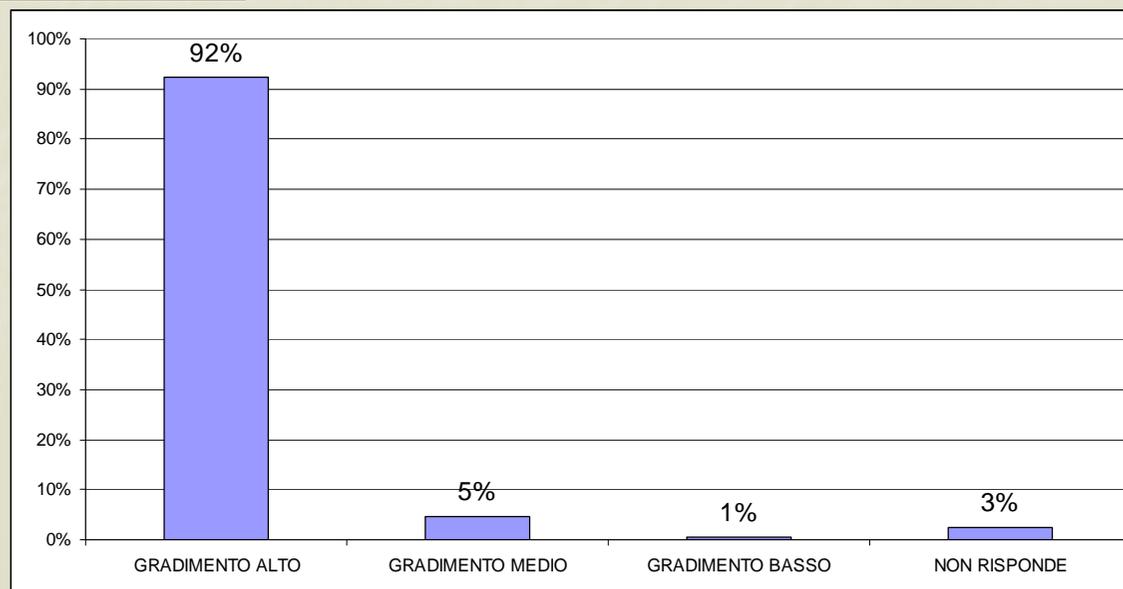


Analisi dei quesiti



Domanda 1. Le modalità di prenotazione sono state agevolate?

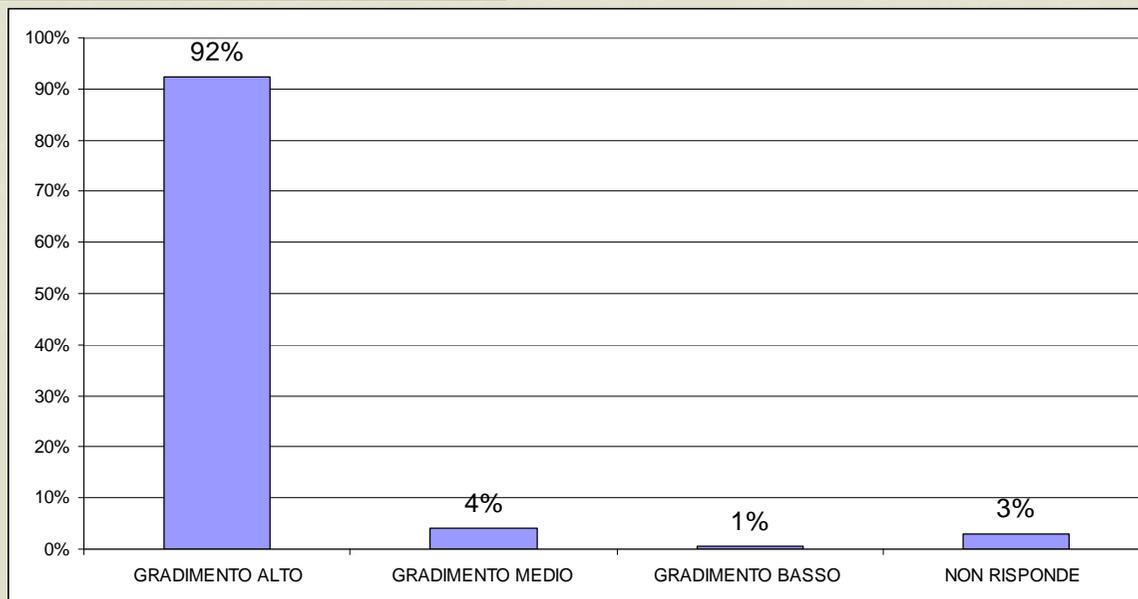
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	27	2	0	
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	64	3	0	2
FERRARA - VIA CASSOLI	25	3	0	
COPPARO	10	0	0	
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	28	1	1	1
TOTALE	183	9	1	5





Domanda 2. Le informazioni telefoniche date al momento della prenotazione erano chiare e complete?

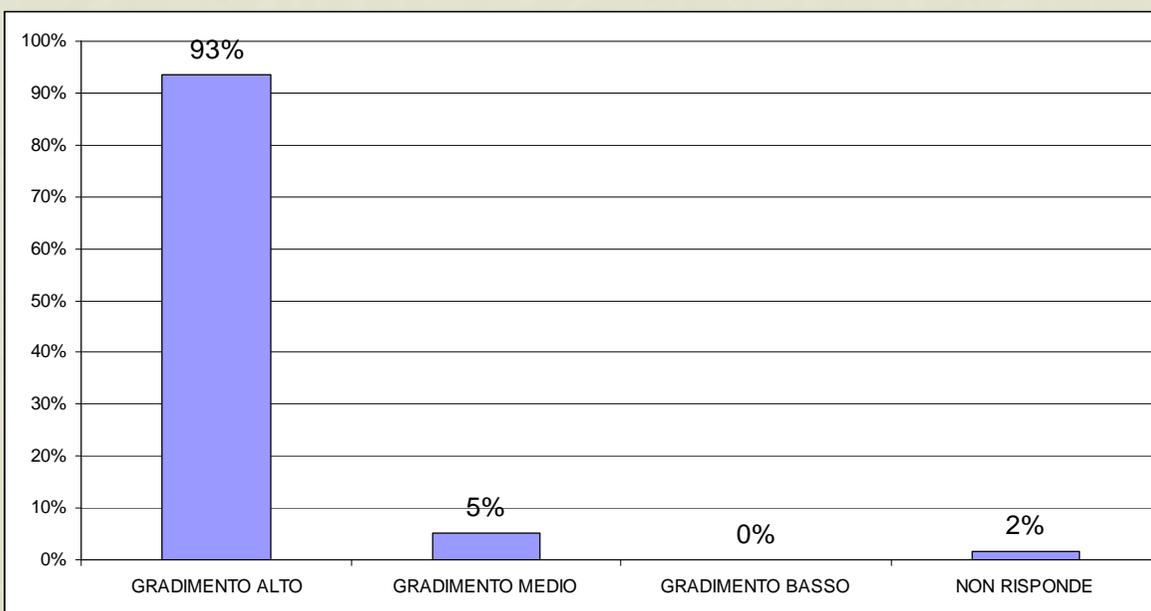
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	27	2	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	61	4	1	3
FERRARA - VIA CASSOLI	26	1	0	1
COPPARO	10	0	0	0
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	30	1	0	0
TOTALE	183	8	1	6





Domanda 3. I tempi di attesa per accedere alla prestazione erano adeguati alle sue necessità?

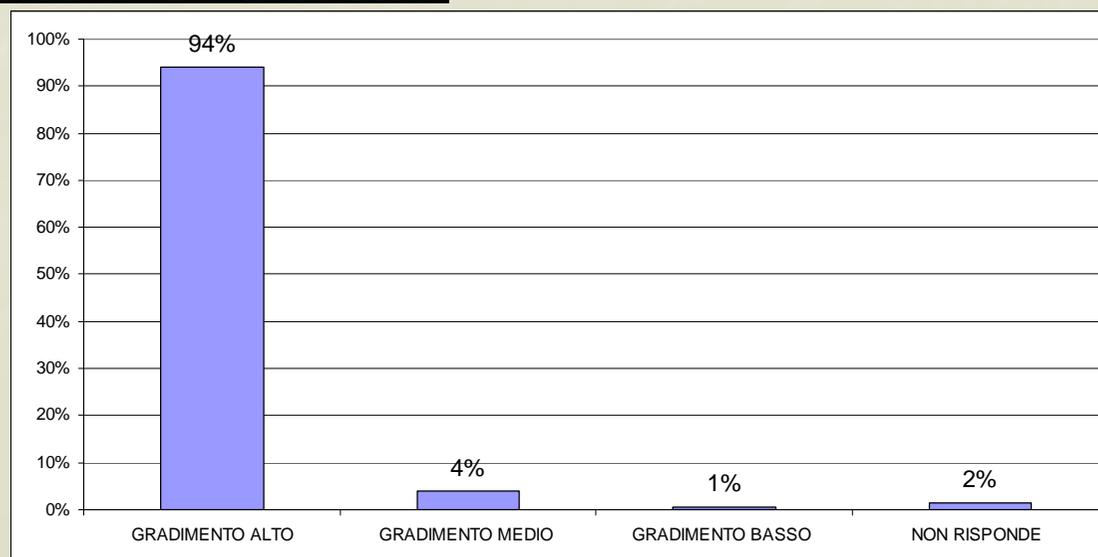
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	27	2	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	64	4	0	1
FERRARA - VIA CASSOLI	26	2	0	0
COPPARO	10	0	0	0
CODIGORO	28	1	0	2
PORTOMAGGIORE	30	1	0	0
TOTALE	185	10	0	3





Domanda 4. L'orario proposto per l'appuntamento era comodo per lei? Si è tenuto conto delle sue eventuali necessità?

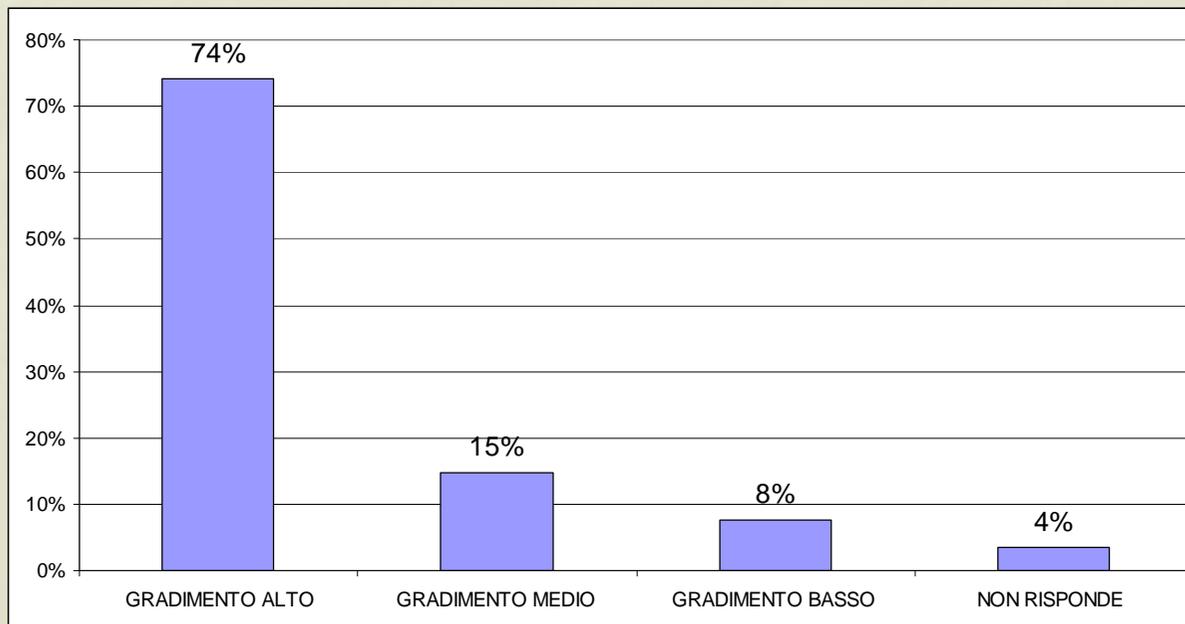
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	29	0	0	0
FERRARA - VIA BORGO LEONI	64	5	0	0
FERRARA - VIA CASSOLI	26	1	1	0
COPPARO	10	0	0	0
CODIGORO	26	2	0	3
PORTOMAGGIORE	31	0	0	0
TOTALE	186	8	1	3





Domanda 5. Le modalità di pagamento della prestazione sono risultate comode?

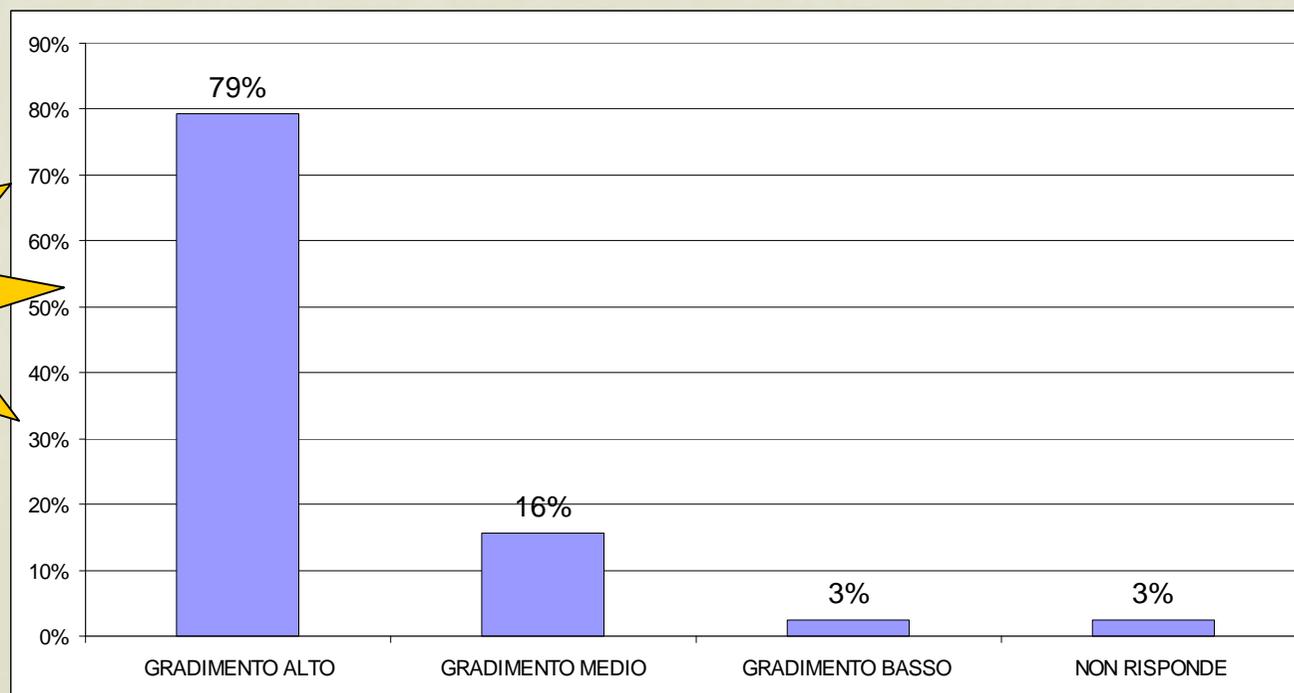
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	24	3	1	1
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	44	14	8	3
FERRARA - VIA CASSOLI	23	3	2	0
COPPARO	9	1	0	0
CODIGORO	24	4	1	2
PORTOMAGGIORE	23	4	3	1
TOTALE	147	29	15	7





Domanda 6. L'ufficio è facilmente raggiungibile?

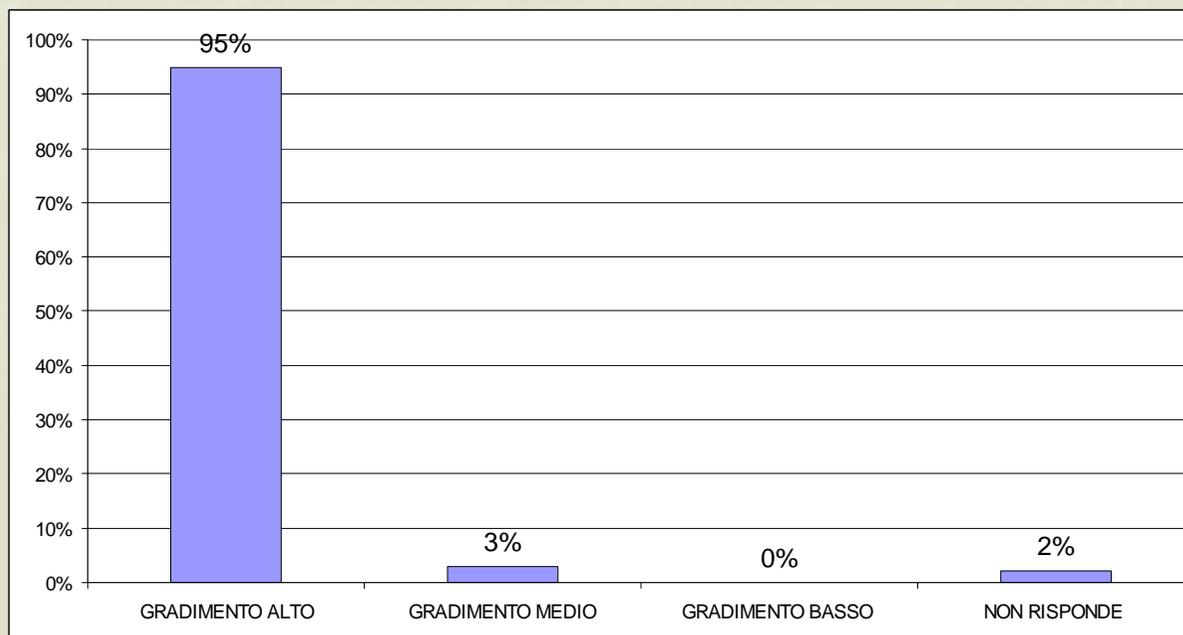
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	27	2	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	47	18	2	2
FERRARA - VIA CASSOLI	25	3	0	0
COPPARO	7	1	2	0
CODIGORO	25	2	1	3
PORTOMAGGIORE	26	5	0	0
TOTALE	157	31	5	5





Domanda 7. Ha individuato facilmente l'Operatore a cui rivolgersi?

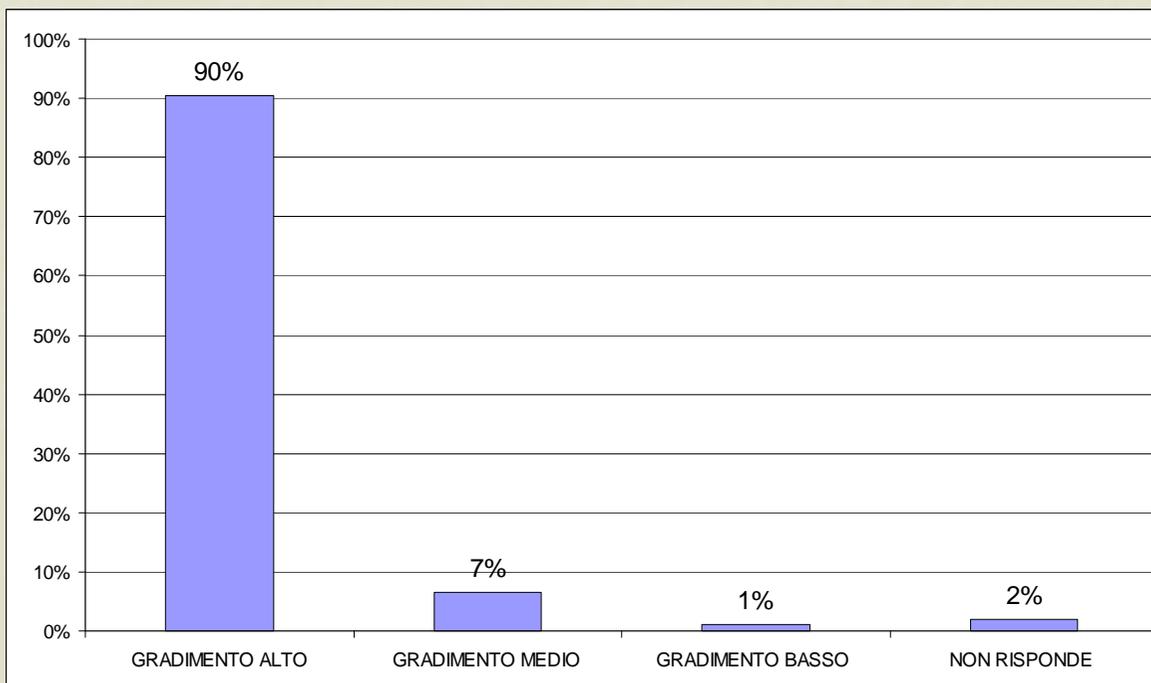
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	27	1	0	1
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	67	1	0	1
FERRARA - VIA CASSOLI	26	2	0	0
COPPARO	9	1	0	0
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	30	1	0	0
TOTALE	188	6	0	4





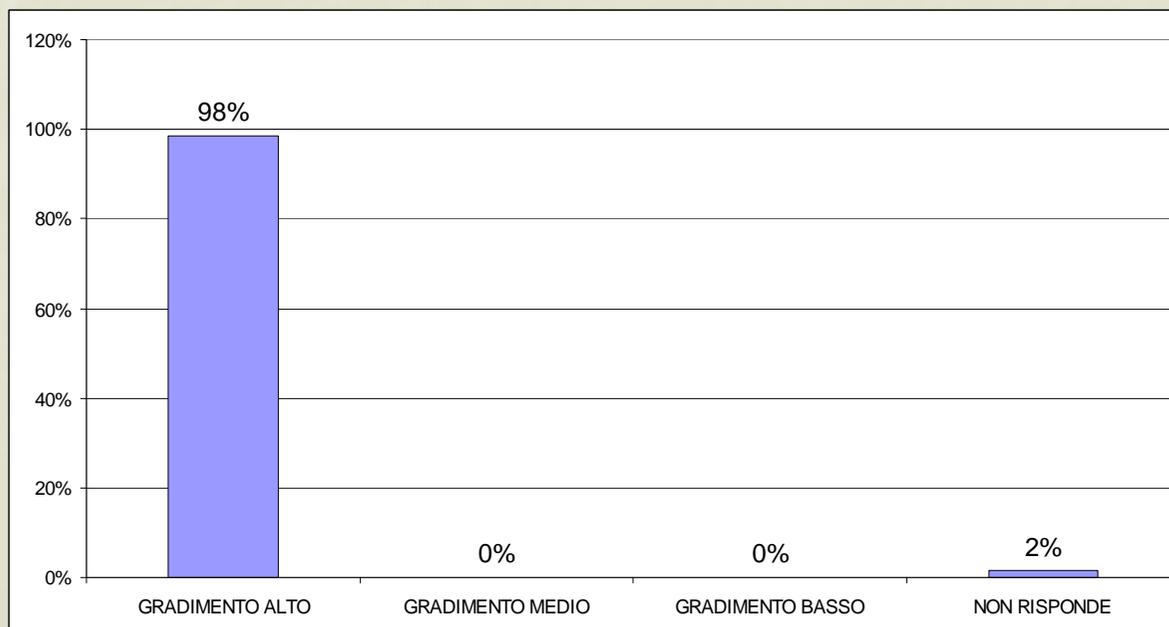
Domanda 8. Gli ambienti sono puliti e confortevoli?

AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	24	5	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	64	3	1	1
FERRARA - VIA CASSOLI	27	1	0	0
COPPARO	7	2	0	1
CODIGORO	28	1	0	2
PORTOMAGGIORE	29	1	1	0
TOTALE	179	13	2	4



Domanda 9. Gli Operatori sono stati cortesi e disponibili?

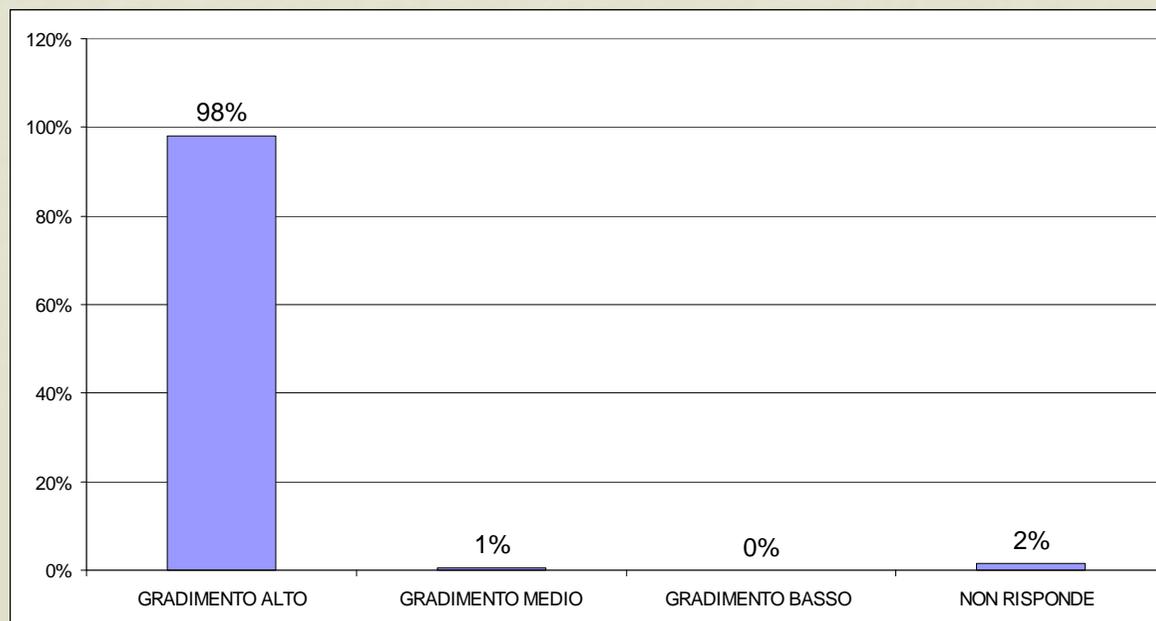
AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	29	0	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	68	0	0	1
FERRARA - VIA CASSOLI	28	0	0	0
COPPARO	10	0	0	0
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	31	0	0	0
TOTALE	195	0	0	3





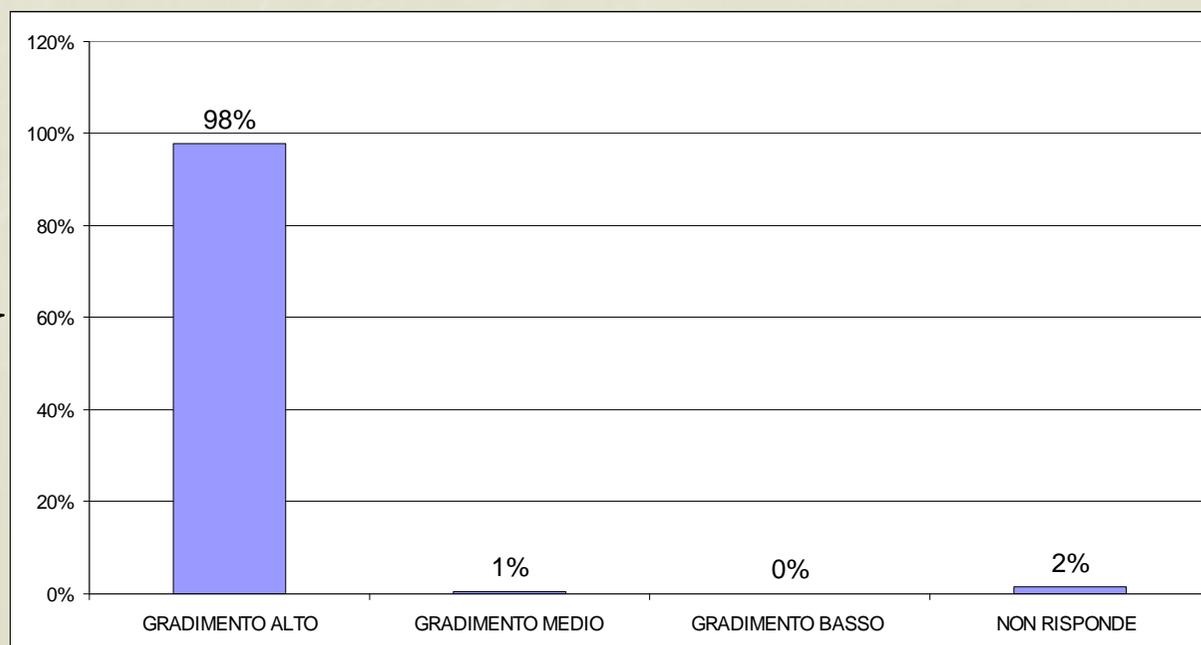
Domanda 10. Gli Operatori le sono sembrati competenti e professionali?

AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	28	1	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	68	0	0	1
FERRARA - VIA CASSOLI	28	0	0	0
COPPARO	10	0	0	0
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	31	0	0	0
TOTALE	194	1	0	3



Domanda 11. Gradimento complessivo del servizio ricevuto

AMBITO TERRITORIALE	GRADIMENTO ALTO	GRADIMENTO MEDIO	GRADIMENTO BASSO	NON RISPONDE
CENTO	29	0	0	0
FERRARA - VIA BORGIO LEONI	62	6	0	1
FERRARA - VIA CASSOLI	26	2	0	0
COPPARO	8	2	0	0
CODIGORO	29	0	0	2
PORTOMAGGIORE	30	1	0	0
TOTALE	184	11	0	3





Suggerimenti, commenti e reclami da parte degli utenti

Sede di erogazione	Numero commenti	Dettaglio
Cento	1	Positivi - Ottimo servizio: 1
Ferrara – Via Borgo dei Leoni	15	Negativi - Scomodità pagamento: 6 – Informazioni poco chiare su internet: 1 – Servirebbe un ambulatorio: 1 – Scomodità luogo: 1 – Operatore poco cortese: 1 Positivi - Gentilezza, cortesia, disponibilità: 4 Neutri – Nulla da dichiarare: 1
Ferrara – Via Cassoli	7	Negativi – Tempo di attesa dettato da carenze di attrezzature: 1 Positivi - Gentilezza, cortesia, disponibilità: 1 – Tutto bene: 3 Neutri – Nulla da dichiarare: 2
Copparo	2	Negativi – Scomodità della struttura legata al divieto di accesso per i cani: 2
Migliarino	2	Positivi - Gentilezza, professionalità: 1 – Gradimento alto (senza barrare nulla): 1
Portomaggiore	2	Positivi – Disponibilità e velocità: 1 Negativi – Spostamento dell'Ufficio al piano terra per accesso cani: 1



Conclusioni

- Come noto, oggi le amministrazioni pubbliche devono migliorare la capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini, anche prendendo spunto da metodologie adottate con successo nel settore privato.
- Uno degli strumenti più utilizzati a questo scopo è la misurazione della soddisfazione dell'utenza, più comunemente definita come indagine di customer satisfaction.
- Questa esperienza è stato un primo passo compiuto da questa Unità verso questo tipo di valutazione.
- Un'esperienza sicuramente interessante e formativa per chi l'ha progettata e per chi l'ha messa in atto.
- E' comunque necessario migliorare la sistematicità di rilevazione ed estenderla anche ad altre prestazioni.
- Per passare dal volontarismo ad una cultura sistematica della valutazione e a una modalità organizzativa stabile di ascolto e considerazione della voce del cittadino, è necessario un coinvolgimento attivo di tutta l'amministrazione e quello degli operatori dei servizi coinvolti.