



Comune di Volpiano

Report al 31/12/2025 sul controllo della qualità dei servizi

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n.81 del 27.07.2026

*Monitoraggio periodico previsto dall'art. 28 del Regolamento dei controlli interni del Comune di Volpiano,
approvato con deliberazione del Consiglio comunale n. 7 del 24/04/2025*

Presentazione

Il presente report viene predisposto ai sensi quanto previsto dal c. 5 dell'art. 28 del regolamento sui controlli interni del Comune di Volpiano, che dispone quanto segue:

“Art. 28 Soggetti preposti al controllo sulla qualità dei servizi erogati – Reportistica

- 1. I Responsabili di Settore di cui al primo comma del precedente art. 27 sono incaricati della predisposizione e somministrazione agli utenti dei questionari di rilevamento della qualità dei servizi, della raccolta ed elaborazione dei dati ricavati e della trasmissione dei medesimi all'Ufficio controlli interni.*
- 2. I Responsabili di Settore devono anche fornire all'Ufficio controlli interni i dati e le informazioni che vengano richieste per procedere alla misurazione della qualità dei servizi attraverso le metodologie indirette di volta in volta individuate.*
- 3. Nel caso di servizi erogati mediante organismi gestionali esterni, le attività di misurazione possono essere effettuate dal servizio interno competente per materia ovvero richieste, a cura del Responsabile di Settore, all'organismo gestionale esterno, eventualmente avvalendosi di clausole appositamente inserite nel contratto di servizio e di carte dei servizi.*
- 4. I Responsabili di Settore, in caso di evidenti criticità emergenti dai dati raccolti, possono formulare proposte di interventi correttivi da riportare nel report per la Giunta di cui al comma successivo.*
- 5. L'Ufficio controlli interni riceve i dati dai singoli servizi e li presenta alla Giunta mediante un report annuale, di norma contestuale al report finale di controllo di gestione, contenente l'esposizione riassuntiva dei risultati ottenuti dalle attività di misurazione della qualità dei servizi erogati nell'anno precedente, l'indicazione di eventuali criticità che emergano dalle analisi effettuate e l'indicazione di possibili interventi correttivi.”***

Quanto previsto dal regolamento interno discende dalle disposizioni del legislatore nazionale che disciplina il controllo sulla qualità dei servizi all'art. 147 del D. Lgs. 267/2000; di seguito si riportano i riferimenti:

“Articolo 147 Tipologia dei controlli interni

- 1. Gli enti locali, nell'ambito della loro autonomia normativa e organizzativa, individuano strumenti e metodologie per garantire, attraverso il controllo di regolarità amministrativa e contabile, la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.*
- 2. Il sistema di controllo interno è diretto a:*
...
e) garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente.”

Il presente documento rappresenta il secondo report annuale relativo al controllo della qualità dei servizi e si incentra sugli interventi posti in essere dal Comune di Volpiano nel corso del 2025; tali interventi si articolano nelle seguenti tipologie:

- Controllo sull'andamento dei servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a soggetti esterni
- Risultanze del Questionario generale sul gradimento dei servizi comunali sviluppato attraverso applicazione informatica dedicata
- Controllo sulla qualità dei servizi erogati direttamente attraverso la somministrazione di questionari agli utenti.

Sommario

Presentazione	2
I servizi oggetto di monitoraggio della qualità	4
Servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a terzi	5
Servizio di gestione della farmacia comunale	5
Servizio di gestione dell'impianto sportivo per il gioco del calcio in via San Grato	7
Servizio di gestione delle aree pubbliche di sosta a pagamento	9
Servizio di refezione scolastica per le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di I° grado, del personale scolastico, dei centri estivi, del servizio a domicilio per gli anziani e la preparazione dei pasti e merende presso l'Asilo Nido a gestione diretta	11
Servizi cimiteriali	14
Servizio di trasporto scolastico	16
Servizi informativi tramite sito internet del Comune di Volpiano	17
Sintesi accessi con feedback	17
Questionario generale sul gradimento dei servizi comunali	18
Servizi erogati direttamente oggetto di somministrazione di questionari	20
Servizio Asilo nido	20
Servizio Centri estivi	20
Servizio Pre-Post Scuola	21
Allegato 1 – Questionari di gradimento del servizio Asilo Nido	
Allegato 2 – Questionario di gradimento per genitori iscritti ai servizi di centro estivo comunale 2025	
Allegato 3 – Questionario di gradimento per i genitori dei bambini iscritti al servizio di pre e post scuola a.s. 2024 – 2025	

I servizi oggetto di monitoraggio della qualità

Di seguito si elencano i servizi del Comune di Volpiano che sono stati oggetto di monitoraggio della qualità nel corso dell'esercizio 2025:

- Servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a terzi oggetto della ricognizione periodica ai sensi dell'art. 30 del D. Lgs. 201/2022:
 - **Servizio di gestione della farmacia comunale**
 - **Servizio di gestione dell'impianto sportivo per il gioco del calcio in via San Grato**
 - **Servizio di gestione delle aree pubbliche di sosta a pagamento**
 - **Servizio di refezione scolastica** per le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di I° grado, del personale scolastico, dei centri estivi, del servizio a domicilio per gli anziani e la preparazione dei pasti e merende presso l'Asilo Nido a gestione diretta
 - **Servizi cimiteriali**
 - **Servizio di trasporto scolastico**

Per ognuno dei suddetti servizi, nel corso dell'esercizio 2025, è stata predisposta una relazione sul loro andamento al 31/12/2024 a cura dell'ufficio interno al Comune che si occupa di presidiarne l'andamento; la relazione è corredata da una serie di parametri finalizzati a monitorarne l'andamento economico, operativo e qualitativo. Nelle sezioni che seguono si riporta la sintesi di tali dati unitamente alla segnalazione di eventuali reclami formulati nei confronti del gestore

- Servizi informativi tramite sito internet del Comune di Volpiano - accessi con feedback rilevati nel 2025: in relazione all'importanza informativa del sito istituzionale dell'ente nel fornire informazioni, indicazioni e modulistica a cittadini ed utenti, la sezione riporta la sintesi delle valutazioni formulate nell'esercizio 2025
- Servizi erogati direttamente oggetto di somministrazione di questionari finalizzati a monitorare la qualità percepita dagli utenti:
 - **Servizio Asilo nido**
 - **Servizio Centri estivi**
 - **Servizio Pre-Post Scuola**

Servizi pubblici locali a rilevanza economica affidati a terzi

Servizio di gestione della farmacia comunale

Gestore: **Azienda Speciale Multiservizi di Venaria Reale**

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	Sì	Sì	Sì	
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	Sì	Sì	Sì	
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	879.374,40	953.280,00	1.003.936,83	
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	864.930,06	899.884,00	898.222,16	
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	3,50	3,00	3,80	
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	14.444,34	53.396,00	105.714,67	
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	2.650,00	8.519,00	3.500,00	

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Sì	Sì	Sì	
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg	entro 30 gg	entro 30 gg	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	entro 20 gg	entro 20 gg	entro 20 gg	
Tempo di attivazione del servizio	entro 10 gg	entro 10 gg	entro 10 gg	
Tempo di risposta motivata a reclami	entro 12 ore	entro 12 ore	entro 12 ore	

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	entro 30 gg	entro 30 gg	entro 30 gg	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	entro 12 ore	entro 12 ore	entro 12 ore	
Carta dei servizi	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Sì	Sì	Sì	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Sì	Sì	Sì	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì	Sì	
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì	Sì	
Agevolazioni tariffarie	Sì	Sì	Sì	
Accessi riservati	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
N. disservizi segnalati da utenza	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	0,00	0,00	0,00	

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. farmacie gestite	1	1	1	
N. dipendenti impiegati	0	0	0	
N. farmacisti impiegati	3,5	3	3,8	
N. scontrini	38983	43258	51558	
Valore medio scontrino	25,25	24,75	22,16	
N. prescrizioni evase	21299	22103	22327	

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Nell'arco dell'anno 2024 non vi sono stati richiami e/o rilievi nei confronti del gestore del servizio..

Rispetto delle previsioni contrattuali

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizio di gestione dell'impianto sportivo per il gioco del calcio in via San Grato

Gestore: La società G.S.D.

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	No	No	No	
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	397.000,00	396.000,00	348.000,00	
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	445.000,00	437.000,00	386.000,00	
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	72,00	70,00	68,00	
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	-45.000,00	-41.000,00	-38.000,00	
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	65.000,00	62.000,00	35.000,00	

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Sì	Sì	Sì	
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA	
Tempo di attivazione del servizio	7,00	7,00	7,00	
Tempo di risposta motivata a reclami	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA	
Cicli di pulizia programmata	Sì	Sì	Sì	

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Carta dei servizi	Sì	Sì	Sì	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Sì	Sì	Sì	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Sì	Sì	Sì	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì	Sì	
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì	Sì	
Agevolazioni tariffarie	Sì	Sì	Sì	
Accessi riservati	Sì	Sì	Sì	
N. disservizi segnalati da utenza	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	0,00	0,00	0,00	
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	0,00	0,00	0,00	

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. Impianti	1	1	1	
N. discipline praticate	1	1	1	
N. giorni di apertura	360	358	352	
N. frequentanti	285	260	218	
N. manutenzioni ordinarie effettuate	360	358	352	
N. manutenzioni straordinarie effettuate (non programmate)	13	12	11	
N. giorni di chiusura non programmati	4	0	0	

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

Rispetto delle previsioni contrattuali

Il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizio di gestione delle aree pubbliche di sosta a pagamento

Gestore: **ABACO s.p.a.**

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	No	No		
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	No	No		
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	No	No		
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	91.081,74	13.854,87		
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	100.939,03	40.258,76		
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	3,00	3,00		
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	-9.857,29	-26.403,89		
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	8.390,25	1.864,40		

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Sì	Sì		
Cicli di pulizia programmata	Sì	Sì		
Carta dei servizi	No	No		
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Sì	Sì		
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì		
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Sì	Sì		
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Sì	Sì		

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì		
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì		
Agevolazioni tariffarie	Sì	Sì		
N. disservizi segnalati da utenza	0,00	0,00		
N. disservizi segnalati da ente committente	0,00	0,00		
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	0,00	0,00		
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	0,00	0,00		

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. strutture gestite	1	1		
N. posti in struttura gestiti	76	76		
N. stalli su suolo pubblico gestiti	152	152		
N. ore annue di svolgimento del servizio	8760	1392		
N. giorni annui di svolgimento del servizio	365	58		
N. interventi di scassetamento	46	20		
N. interventi di manutenzione ordinaria ad impianti e strutture	52	20		
N. interventi di manutenzione straordinaria ad impianti e strutture	23	6		
N. interruzioni di servizio	0	0		

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio

Rispetto delle previsioni contrattuali

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizio di refezione scolastica per le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di I° grado, del personale scolastico, dei centri estivi, del servizio a domicilio per gli anziani e la preparazione dei pasti e merende presso l'Asilo Nido a gestione diretta

Gestore: EURORISTORAZIONE s.r.l.

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	No	Sì		Si è registrato un calo di pasti di circa il 10% sul dato di gara; inoltre si registra l'impatto 2024 relativo al rinnovo del CCNL di settore incidente sul costo del personale. Inoltre, il contratto non prevede la clausola di revisione prezzi e pertanto la commessa risulta in perdita.
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie		
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	No	No		
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	808.068,54	314.368,10		
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	823.596,22	311.516,06		
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	28,00	26,00		Si sono considerati tutte le figure impiegate nell'appalto
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	-15.527,68	2.852,04		
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	112.744,32	37.581,44		

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Sì	Sì		
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	immediato	immediato		
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	immediato	immediato		
Tempo di attivazione del servizio	celere	celere		
Tempo di risposta motivata a reclami	immediato	immediata		
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	entro 48 ore	entro 48 ore		
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	immediato	immediato		
Cicli di pulizia programmata	Sì	Sì		
Carta dei servizi	Sì	Sì		
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni				A cura del comune
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì		
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Sì	Sì		
Predisposizione di un piano di controlli periodici	Sì	Sì		
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì		
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì		
Agevolazioni tariffarie	Sì	Sì		
N. disservizi segnalati da utenza	8	10,00		
N. disservizi segnalati da ente committente	4,00	6,00		
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	8,00	8,00		
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	4,00	6,00		

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. scuole servite	4	4		

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. pasti serviti	148179	57789		
N. inservienti impiegati	21	19		Si sono considerate solo le figure impiegate per la produzione e distribuzione dei pasti

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

Rispetto delle previsioni contrattuali

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizi cimiteriali

Gestore: **STRANAIDEA s.c.s.**

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Conseguimento equilibrio economico del servizio	Sì	Sì	Sì	
	Non ricorre	Non ricorre	Non ricorre	
Rispetto delle previsioni del PEF di affidamento (eventuale)	la fattispecie	la fattispecie	la fattispecie	
Attivazione contabilità separata ex c. 1 art. 6 D. Lgs. 175/2016 (eventuale)	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Ricavi complessivi del servizio affidato dall'ente	54.987,00	49.488,08	47.268,45	
Costi complessivi del servizio affidato dall'ente	38.491,00	34.642,00	33.088,00	
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	1,00	1,00	1,00	
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	No	No	No	
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	Immediato	Immediato	Immediato	
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Tempo di attivazione del servizio	Immediato	Immediato	Immediato	
Tempo di risposta motivata a reclami	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	Non ricorre la fattispecie	
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	Immediato	Immediato	Immediato	
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Immediato	Immediato	Immediato	

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Cicli di pulizia programmata	Sì	Sì	Sì	
Carta dei servizi	No	No	No	
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attività relative al servizio	Sì	Sì	Sì	
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	Sì	Sì	Sì	
Predisposizione di un piano di controlli periodici	No	No	No	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì	Sì	
Accessibilità utenti disabili	Sì	Sì	Sì	
Agevolazioni tariffarie	No	No	No	
N. disservizi segnalati da utenza	Nessuno	Nessuno	Nessuno	
N. disservizi segnalati da ente committente	Nessuno	Nessuno	Nessuno	
N. disservizi segnalati da utenza RISOLTI	Nessuno	Nessuno	Nessuno	
N. disservizi segnalati da ente committente RISOLTI	Nessuno	Nessuno	Nessuno	

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
n. cimiteri	1	1	1	
n. interventi di manutenzione ordinaria	330	314	243	
n. interventi di manutenzione straordinaria	18	43	21	
N. interventi di inumazione e tumulazione	149	151	107	
N. interventi di esumazione ed estumulazione	64	71	2	

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

Rispetto delle previsioni contrattuali

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizio di trasporto scolastico

Gestore: **Società Cooperativa A.A.T. - Azienda Autonoleggio Torino**

Parametri andamento economico

PARAMETRI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Ricavi complessivi del servizio affidato	114.070,00	36.540,00		
Costi complessivi del servizio affidato	105.667,00	34.000,00		
N. addetti al servizio (unità di lavoro su base annua)	n. 4 unità	n. 4 unità		
Risultato economico del servizio affidato dall'ente (eventuale)	8.403,00	2.540,00		
Spesa per investimenti riferiti al servizio reso per l'ente	10.000,00	10.000,00		

Parametri qualitativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Sì	Sì		
Accessibilità utenti disabili	Sì			

Parametri operativi

PARAMETRI /INDICATORI	Valori 2024	Valori 2023	Valori 2022	Note
N. mezzi impiegati	2	2		
Volume di produzione annuo (mezzi x km) da contratto	22000	22000		
Volume di produzione annuo (mezzi x km) erogato	22000	22000		
N. linee gestite	2	2		
N. posti annui offerti	71	71		

Richiami e rilievi formulati al soggetto gestore

Non si rilevano particolari richiami e rilievi nei confronti del gestore del servizio.

Rispetto delle previsioni contrattuali

Nel corso del periodo rendicontato, il servizio è stato regolarmente erogato nel rispetto delle previsioni contrattuali.

Servizi informativi tramite sito internet del Comune di Volpiano

Sintesi accessi con feedback

Agli utenti che accedono al sito istituzionale del Comune di Volpiano è consentito fornire un feedback delle funzionalità dello stesso. Nel corso del 2025 sono stati registrati 61 accessi con feedback. La valutazione media, su scala 1 – 5, è stata pari a 2,83; sono stati rilasciati n. 25 commenti. Di seguito, il riepilogo per sezioni:

- Sezione generica:	38 accessi	valutazione media: 2,47	18 commenti
- Sezione Avvisi/novità	6 accessi	valutazione media: 3,66	3 commenti
- Sezione eventi	2 accessi	valutazione media: 5,00	0 commenti
- Sezione Guida turistica	1 accessi	valutazione media: 1,00	1 commento
- Sezione Servizi	8 accessi	valutazione media: 3,25	2 commenti
- Sezione Uffici	5 accessi	valutazione media: 3,4	1 commento

Nel corso del 2024 invece erano stati registrati 56 accessi con feedback. La valutazione media, su scala 1 – 5, era pari a 2,23; erano stati rilasciati n. 21 commenti. Di seguito, il riepilogo per sezioni:

- Sezione generica:	25 accessi	valutazione media: 2,32	10 commenti
- Sezione Avvisi/novità	10 accessi	valutazione media: 2,20	4 commenti
- Sezione eventi	2 accessi	valutazione media: 5,00	0 commenti
- Sezione Guida turistica	4 accessi	valutazione media: 2,00	2 commenti
- Sezione Servizi	12 accessi	valutazione media: 2,00	3 commenti
- Sezione Uffici	3 accessi	valutazione media: 1,00	2 commenti

Questionario generale sul gradimento dei servizi comunali

Al fine di migliorare i propri servizi, agevolare il rapporto tra gli utenti, il personale e gli uffici, il Comune di Volpiano ha predisposto un questionario utile ad esprimere il gradimento dei servizi comunali erogati.

Il questionario si articola in 16 differenti quesiti a cui sono stati chiamati a rispondere i partecipanti.

Q1. A quali di questi servizi comunali si è rivolto per trattare una "pratica", presentare un'istanza, richiedere una prestazione o semplicemente per avere informazioni?

Q2. Indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni dando un voto da 1 (per niente d'accordo) a 5 (completamente d'accordo)

Q3. Potrebbe segnalarci i motivi del suo grado di soddisfazione o insoddisfazione?

Q4. Ha già usufruito in passato del servizio cui si è rivolto?

Q5. Se sì, trova che la qualità del servizio sia:

Q6. Ci sono dei servizi, attualmente non esistenti, che ritiene utile proporre?

Q7. Se sì, può indicarci quali?

Q8. Come valuta complessivamente i Servizi offerti dal Comune di Volpiano:

Q9. Consulta il sito internet <https://www.comune.volpiano.to.it/it-it/home?>

Q10. Se sì, può indicarci con quale frequenza:

Q11. Se hai mai consultato il sito istituzionale, esprima la sua valutazione in merito a:

Q12. Hai dei consigli per rendere il sito più a misura di cittadino?

Q13. Se sì, può indicarci quali?

Q14. Anno di nascita

Q15. Professione

Q16. Nazionalità

Il Questionario ha raccolto un totale di 138 visite e 22 risposte.

Le risposte mostrano come l'utenza richieda in prevalenza informazioni rispetto ai servizi demografici con una percentuale del 46,67%; in seconda posizione troviamo il servizio tributi 33,33%; a pari merito con il 26,67% polizia locale e servizi socio assistenziali educativi; in coda con una percentuale del 13,33% troviamo le richieste relative al servizio di edilizia privata e opere pubbliche.

Il questionario ha rilevato la soddisfazione dell'utente rispetto a tempi di attesa, facilità di accesso agli uffici del servizio, rispetto della privacy, erogazione del servizio e competenza professionale degli operatori. Risulta meno apprezzato l'orario di apertura degli uffici. La valutazione media risulta pari a 3,79 su 5. Per esprimere al meglio il proprio grado di soddisfazione o di insoddisfazione è stato lasciato uno spazio aperto in cui l'utente ha potuto segnalare gli aspetti rilevanti della propria esperienza.

Dal report del questionario in esame, si rileva come la qualità dei servizi offerti per il 42,86% degli utenti sia migliorata, invece il 21,43% dei compilatori affermano che la qualità del servizio è peggiorata, per i restanti è invece rimasta invariata.

L'80% dei compilatori segnala l'inutilità di provvedere all'erogazione di nuovi servizi sentendosi soddisfatto dal paniere di servizi attualmente offerti.

Complessivamente risultano classificati come "buoni" i servizi erogati.

Particolare focus del questionario è stato dato al sito internet del Comune di Volpiano, Il 78,57% degli utenti dichiara di visitare il sito web istituzionale, le visite avvengono prevalentemente con cadenza settimanale o al bisogno come segnalato dall'utenza. Anche in questo è stato lasciato uno spazio libero in cui l'utente può esprimere eventuali valutazioni, consigli per migliorarne la funzionalità.

La totalità dei compilatori è italiana e mediamente l'anno di nascita si aggira intorno agli anni 70.

Servizi erogati direttamente oggetto di somministrazione di questionari

Servizio Asilo nido

Il nido Comunale è gestito direttamente dal Comune con proprio personale educativo, si avvale della gestione in out-sourcing per quanto riguarda il personale ausiliario e di pulizia e le prestazioni educative complementari e sostitutive del personale educativo in forza all'Ente. Viene svolta una gara di procedura aperta alle realtà del terzo settore per un periodo triennale di affidamento, con possibilità di ripetizione del contratto per un ulteriore triennio.

Dal 2025 i posti disponibili per il servizio sono 47.

Nel corso del 2025 è stato somministrato, tramite la app Google Moduli, ai genitori dei bambini iscritti, un questionario riguardante il gradimento del servizio.

Il questionario si componeva di 21 domande a risposta multipla; sono state registrate 19 risposte che evidenziano complessivamente una qualità adeguata delle prestazioni erogate.

Nell'Allegato 1 – Questionari di gradimento del servizio Asilo Nido sono riportate le risultanze ottenute dagli utenti.

Servizio Centri estivi

Le attività del Centro Estivo sono differenziate a seconda del periodo di attuazione delle stesse. La settimana successiva alla chiusura del calendario scolastico e fino a fine giugno viene rivolta alla custodia e sviluppo di specifiche tematiche educative per i minori della scuola primaria. A luglio, invece, il Centro Estivo viene esteso anche alla partecipazione dei minori della scuola dell'infanzia.

La gestione avviene per il tramite di specifico affidamento a ditte del terzo settore. Nel 2025 non è stato possibile svolgere le attività nel canonico luogo di svolgimento del Centro Estivo (plesso scuola Guglielmo da Volpiano) a causa di lavori di adeguamento strutturale del tetto e, pertanto, le attività hanno avuto luogo nel plesso scolastico Ghirotti, altrettanto adeguato.

Nel 2025 il numero di iscritti al servizio è risultato pari a 48 per l'Estate Ragazzi e pari a 109 per l'Estate Bimbi.

Nel corso del 2025 sono stati forniti due questionari per misurare la qualità del servizio, uno ai genitori dei bambini della scuola primaria e uno per i genitori dei bambini della scuola dell'infanzia.

Entrambi i questionari presentano nove domande, sono pervenute 32 risposte per la scuola primaria e 38 per la scuola dell'infanzia che evidenziano una valutazione media positiva del servizio.

Nell'Allegato 2 – Questionari di gradimento per genitori iscritti ai servizi di centro estivo comunale 2025, sono riportate le sintesi delle valutazioni conseguite.

Servizio Pre-Post Scuola

Il servizio Pre-Post Scuola, che rientra tra le attività di competenza del Comune, viene affidato a ditte del Terzo Settore, attraverso la valutazione di specifiche progettualità volte alla miglior gestione del tempo di accoglienza dei minori prima e dopo il calendario scolastico, funzionali a supportare le famiglie nella gestione tempo scuola-lavoro.

Il servizio è rivolto agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia e primarie. Nel 2025 il numero di iscritti al servizio è risultato pari a 140.

Nel corso del 2025 è stato somministrato, tramite la app Google Moduli, un questionario di gradimento del servizio; il questionario si compone di 11 domande, sono pervenute 39 risposte, che evidenziano una valutazione media positiva del servizio. Unitamente al riscontro dei questionari sono altresì pervenute n. 5 indicazioni contenenti suggerimenti e indicazioni.

Nell'Allegato 3 – Questionario di gradimento per i genitori dei bambini iscritti al servizio di pre e post scuola è riportata la sintesi delle valutazioni conseguite

Report al 31/12/2025 sul controllo della qualità dei servizi

Allegato 1
Questionari di gradimento del servizio Asilo Nido

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO ASILO NIDO

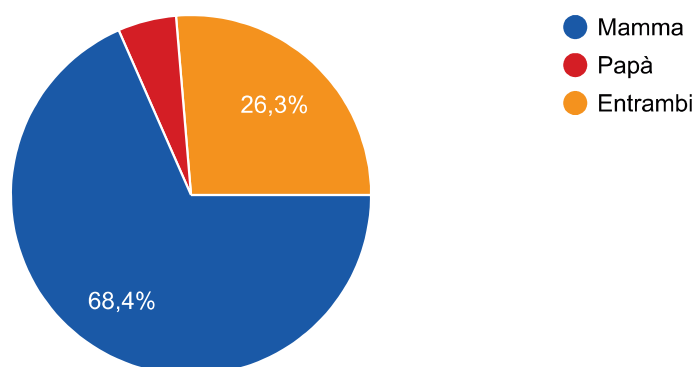
19 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

 Copia

DATI DI CHI COMPILA

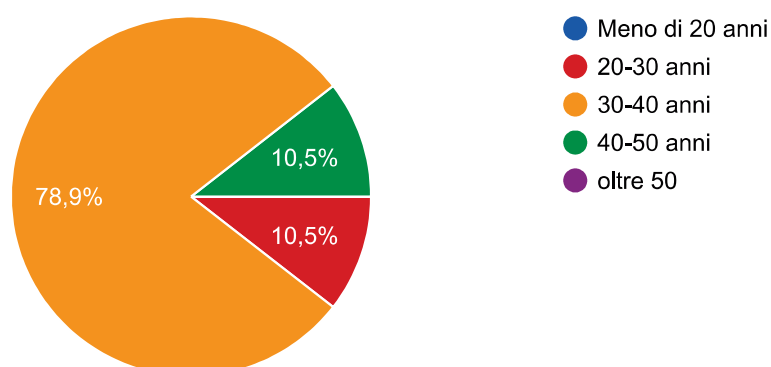
19 risposte



 Copia

ETA'

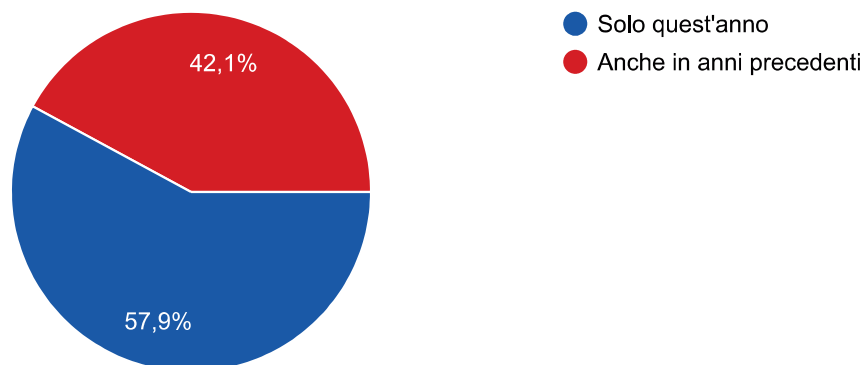
19 risposte





IL BAMBINO HA FREQUENTATO

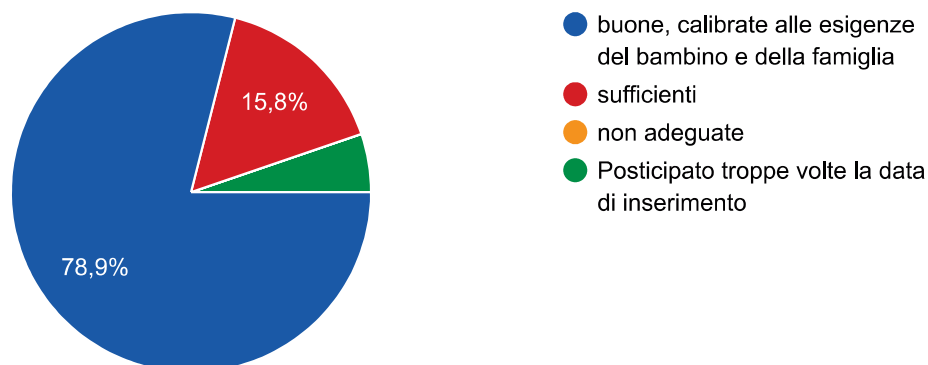
19 risposte



Le modalità di inserimento presso l'Asilo Nido sono state:



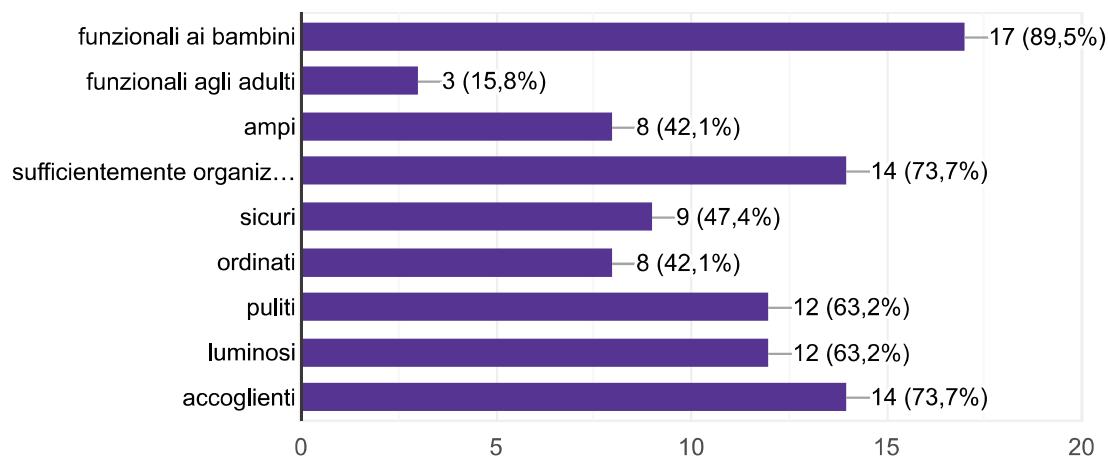
19 risposte



Gli ambienti interni, a vostro parere, sono (è possibile selezionare più di una opzione):



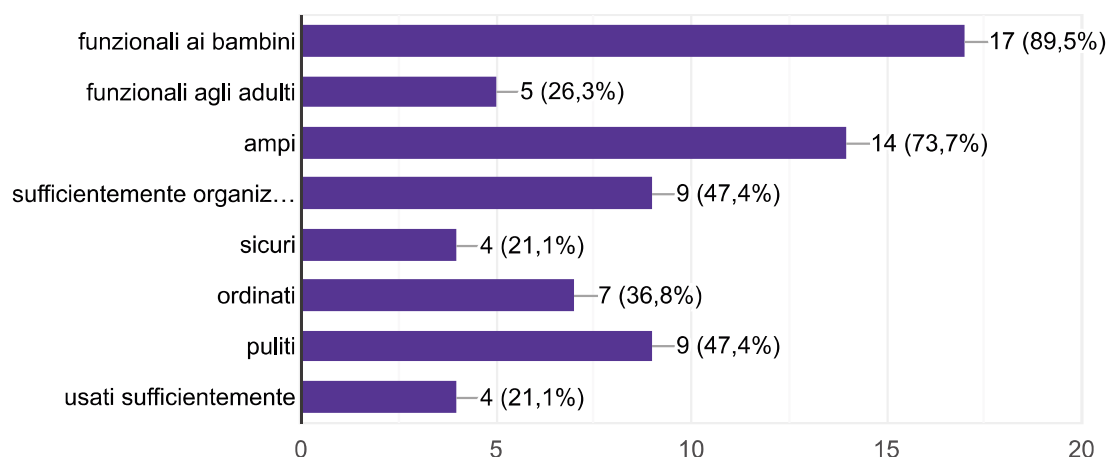
19 risposte





Gli ambienti esterni, a vostro parere, sono (è possibile selezionare più di una opzione):

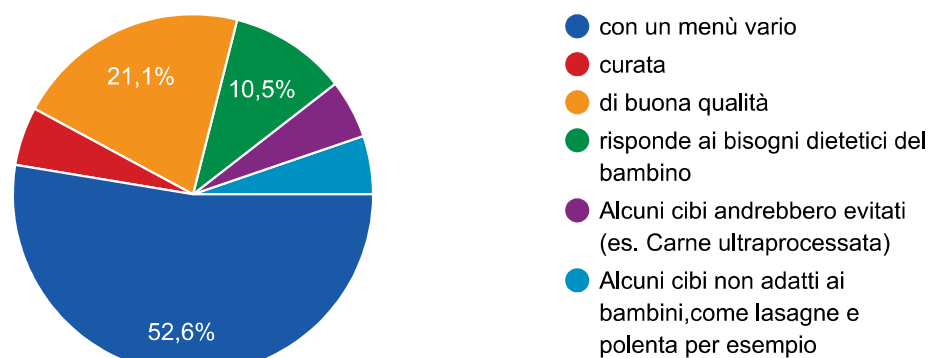
19 risposte



La mensa dell'Asilo Nido, a vostro parere è

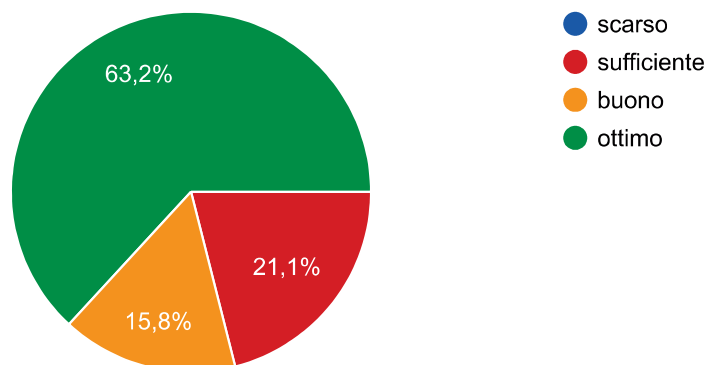


19 risposte

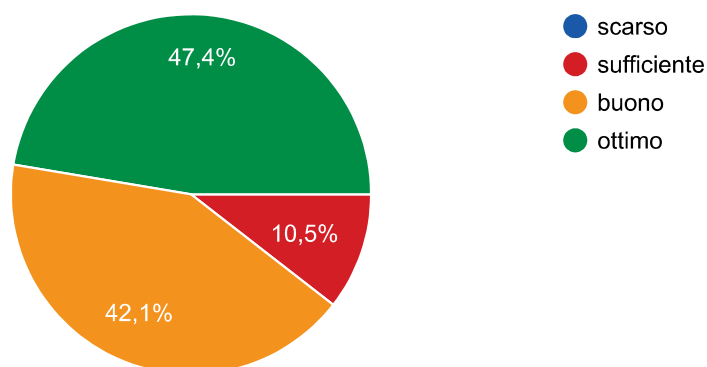


**Cortesía e cordialità delle educatrici**

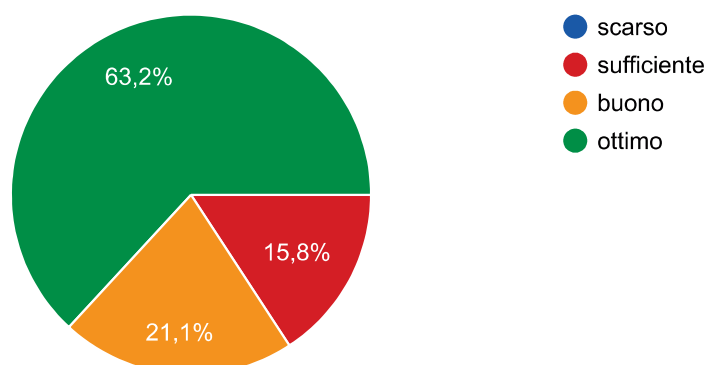
19 risposte

**Disponibilità all'ascolto e apertura al dialogo delle educatrici negli scambi quotidiani**

19 risposte

**Percezione della competenza professionale del personale educativo**

19 risposte

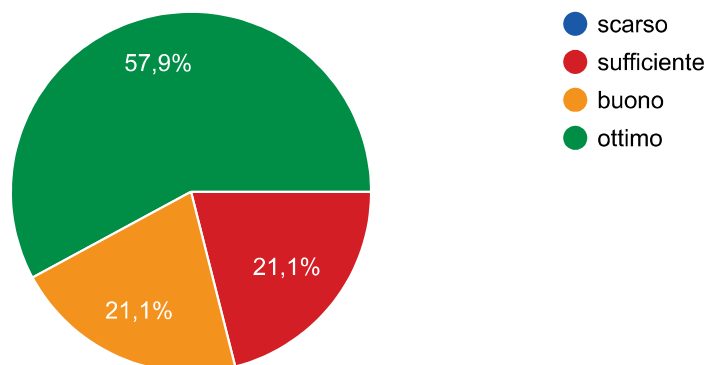


CURA QUOTIDIANA DEL BAMBINO

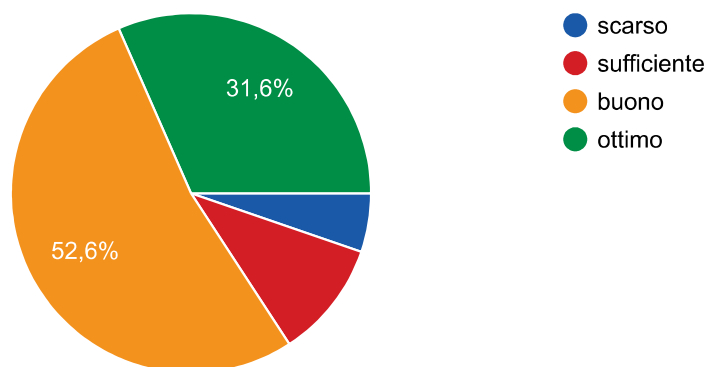


**Cura nei momenti di ingresso e di uscita**

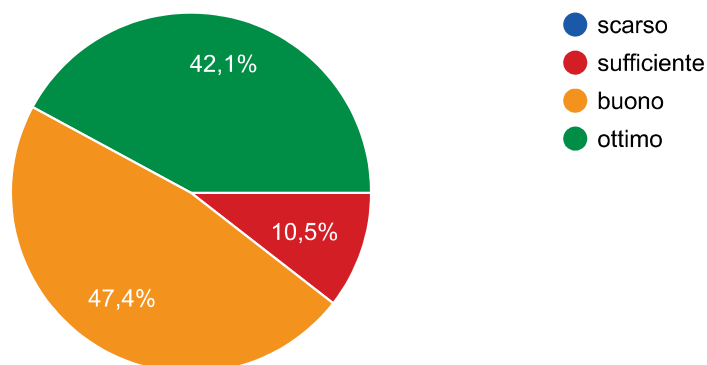
19 risposte

**Igiene personale del bambino/a**

19 risposte

**Attenzione delle educatrici ai bisogni individuali del bambino/a**

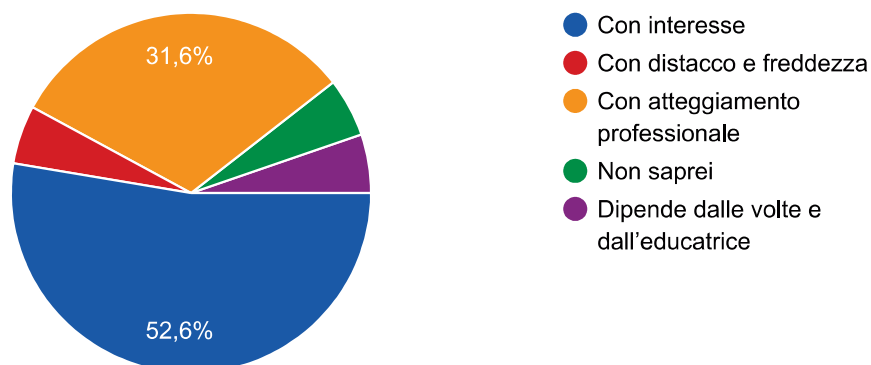
19 risposte





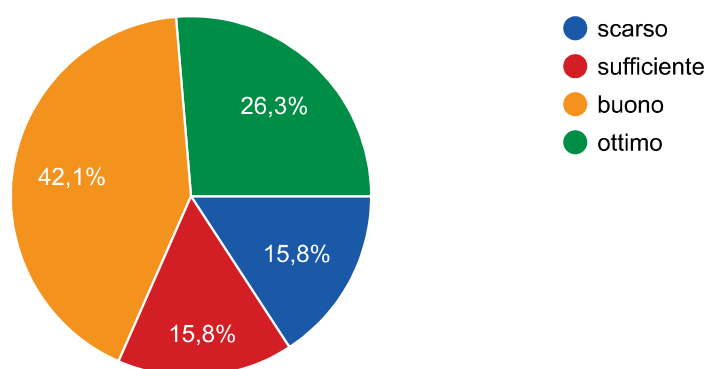
Quando parlate con un'educatrice di problemi che riguardano il vostro bambino vi sentite ascoltati?

19 risposte



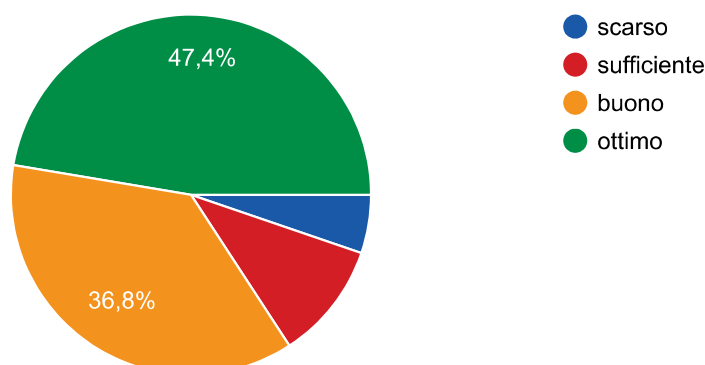
Comunicazione degli avvenimenti giornalieri che riguardano il bambino

19 risposte



Percezione del clima generale tra personale educativo, genitori e bambini

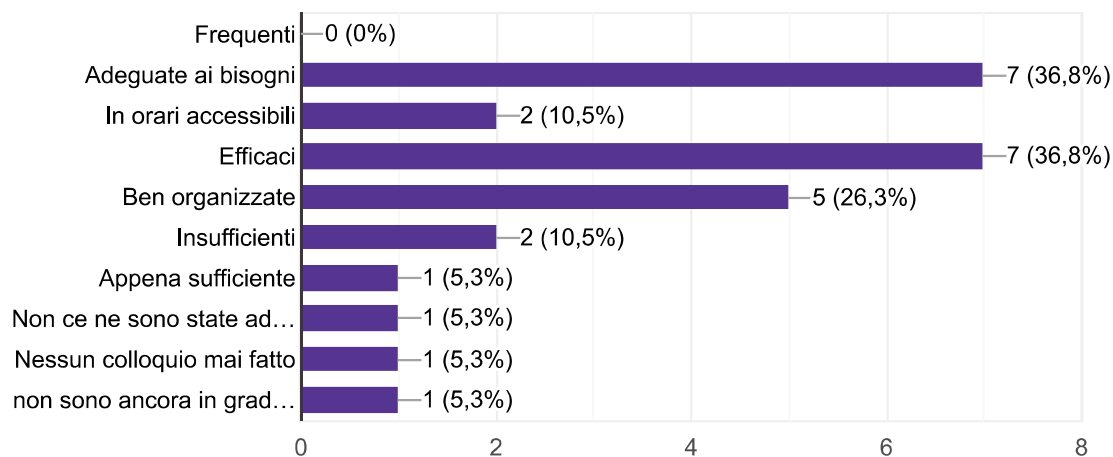
19 risposte





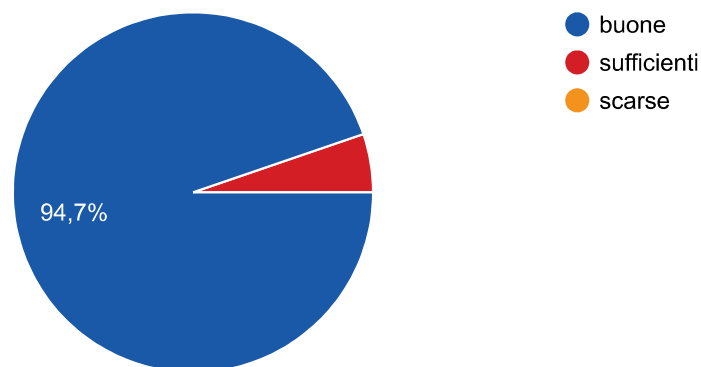
A vostro parere, le modalità di mantenimento dei contatti tra familiari ed educatrici (colloqui, assemblee, riunioni, etc...) sono (è possibile selezionare più di una opzione):

19 risposte



Ritenete che la discrezione e la riservatezza del personale educativo e gestore siano:

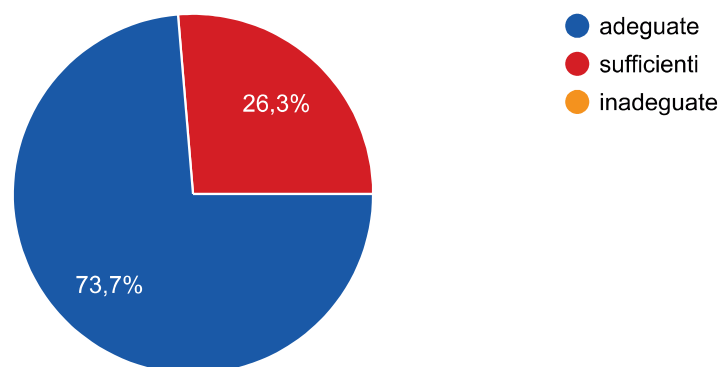
19 risposte





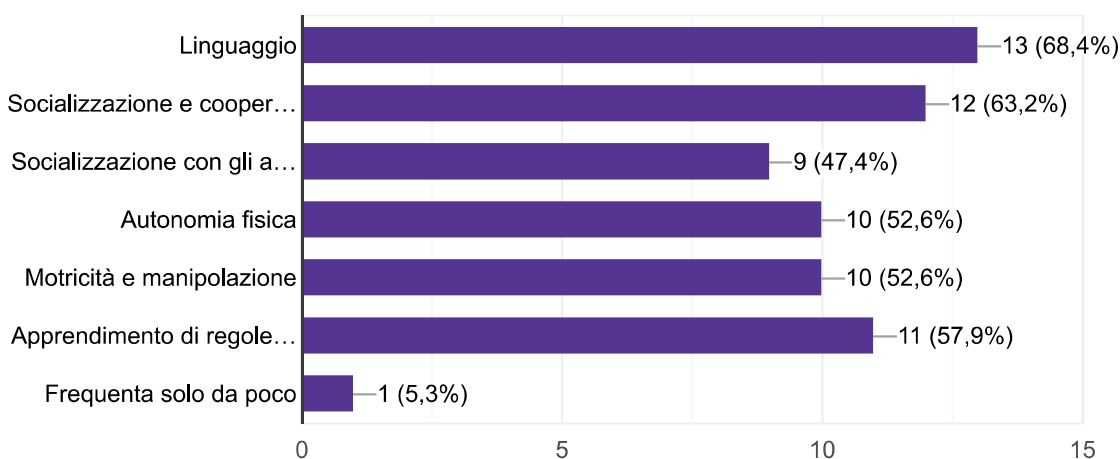
Ritenete che le comunicazioni tra Ufficio Scuole e famiglie siano

19 risposte



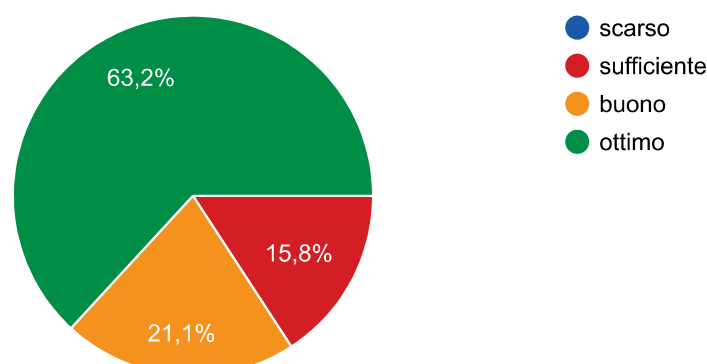
Ritenete che il vostro bambino, frequentando il servizio educativo, abbia conseguito vantaggi nei seguenti campi (è possibile selezionare più di una opzione):

19 risposte



1. Valutazione complessiva del servizio

19 risposte

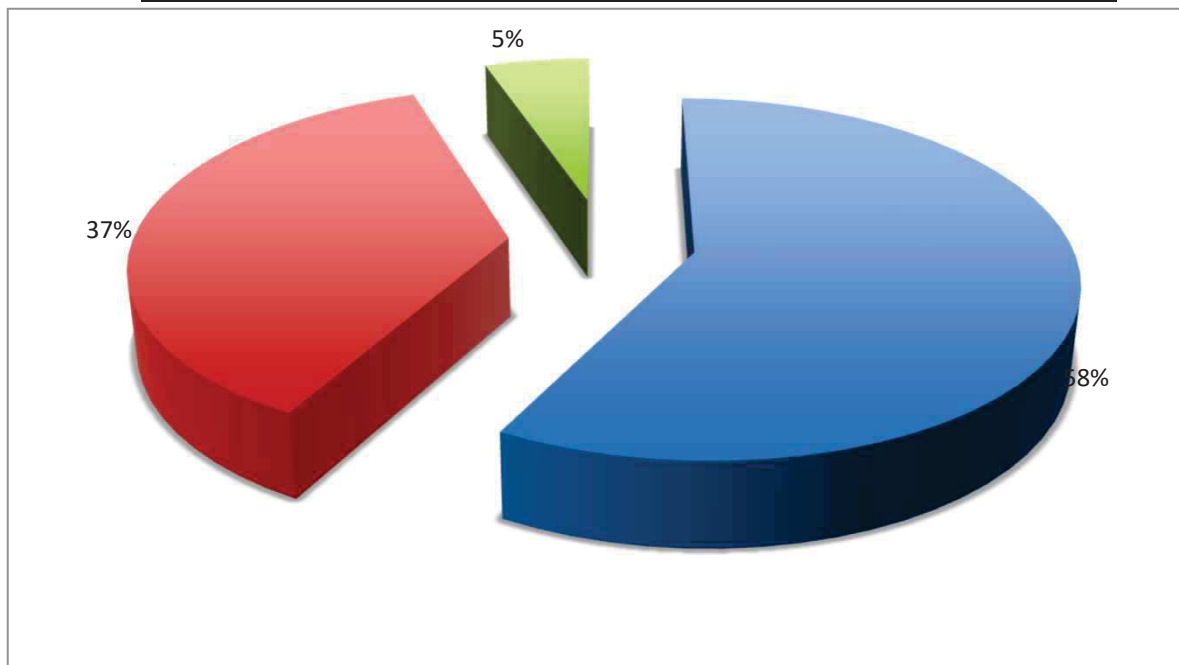


Allegato 2
Questionario di gradimento servizi di centro estivo comunale 2025

DOMANDA 1

L'orario di funzionamento del Centro Estivo ha soddisfatto i suoi bisogni ?

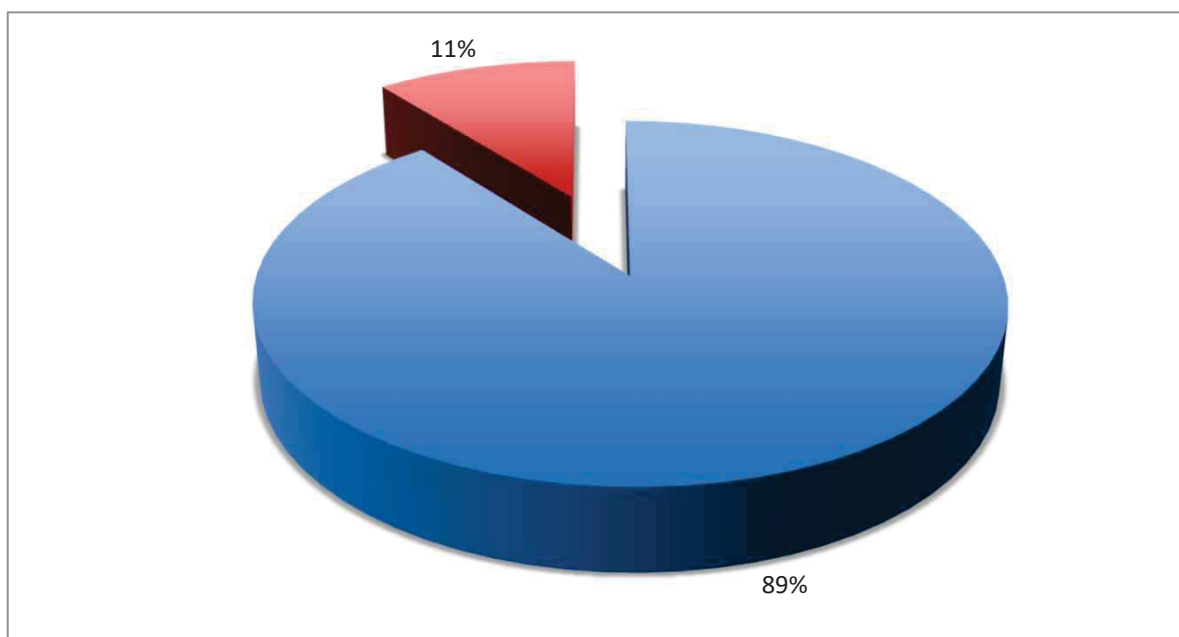
DEL TUTTO	ABBASTANZA	POCO	
22	14	2	



DOMANDA 2

Il periodo di funzionamento del Centro Estivo è stato:

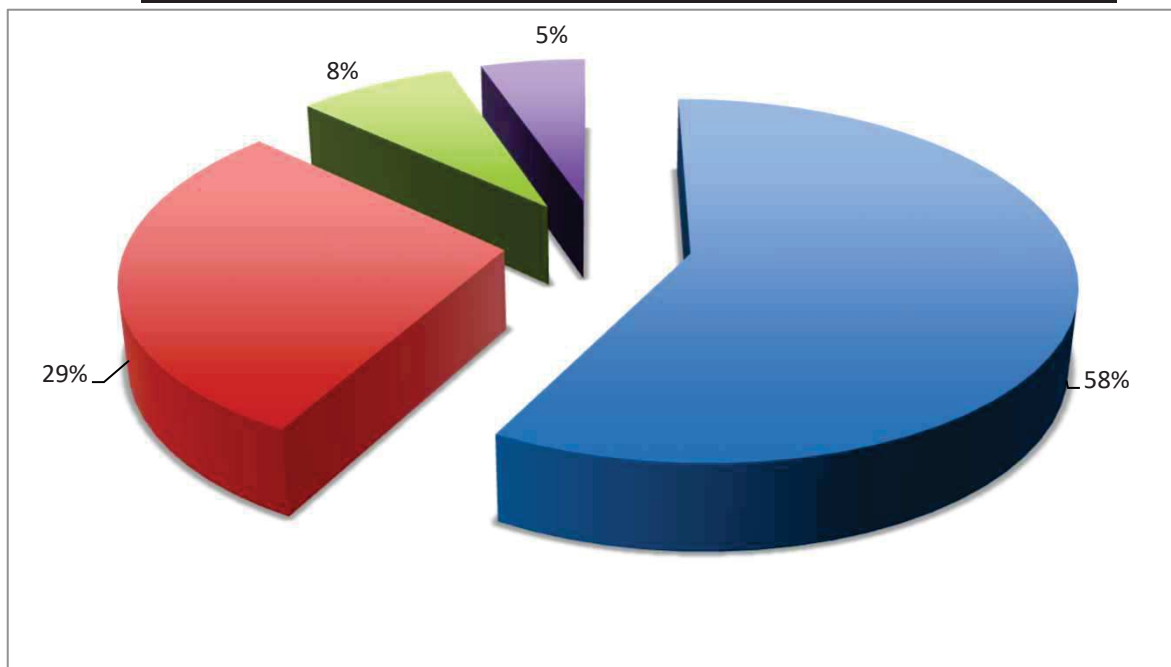
SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE		
34	4		



DOMANDA 3

Come valuta le capacità relazionali e la disponibilità degli animatori ?

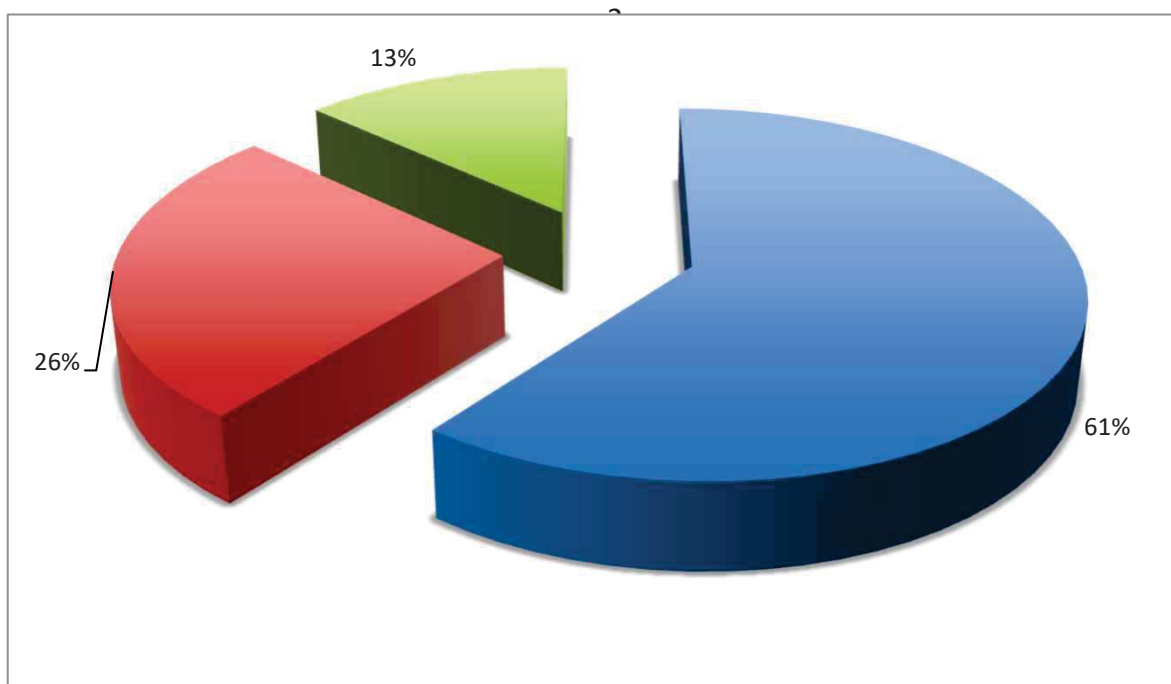
MOLTO BUONE	BUONE	SUFFICIENTI	APPENA SUFF.
22	11	3	2



DOMANDA 4

Le informazioni riguardo al Centro Estivo sono state chiare, puntuali e precise ?

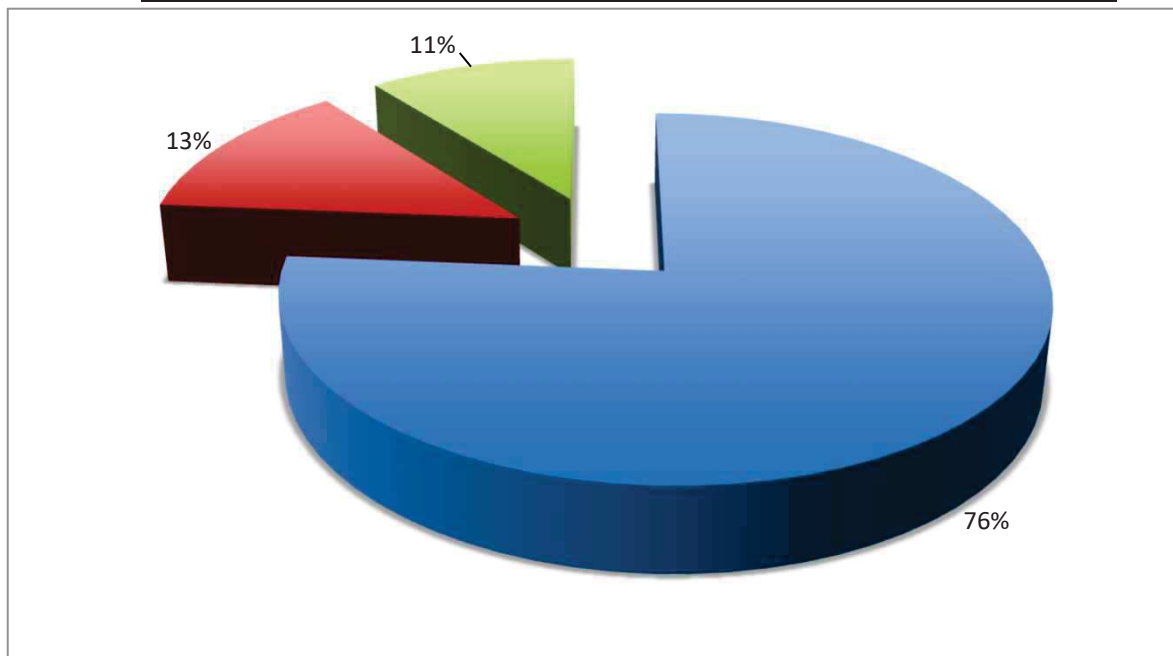
SEMPRE	QUASI SEMPRE	QUALCHE VOLTA	
23	10	5	



DOMANDA 5

Le attività si sono svolte in modo conforme a quanto comunicato e/o indicato ?

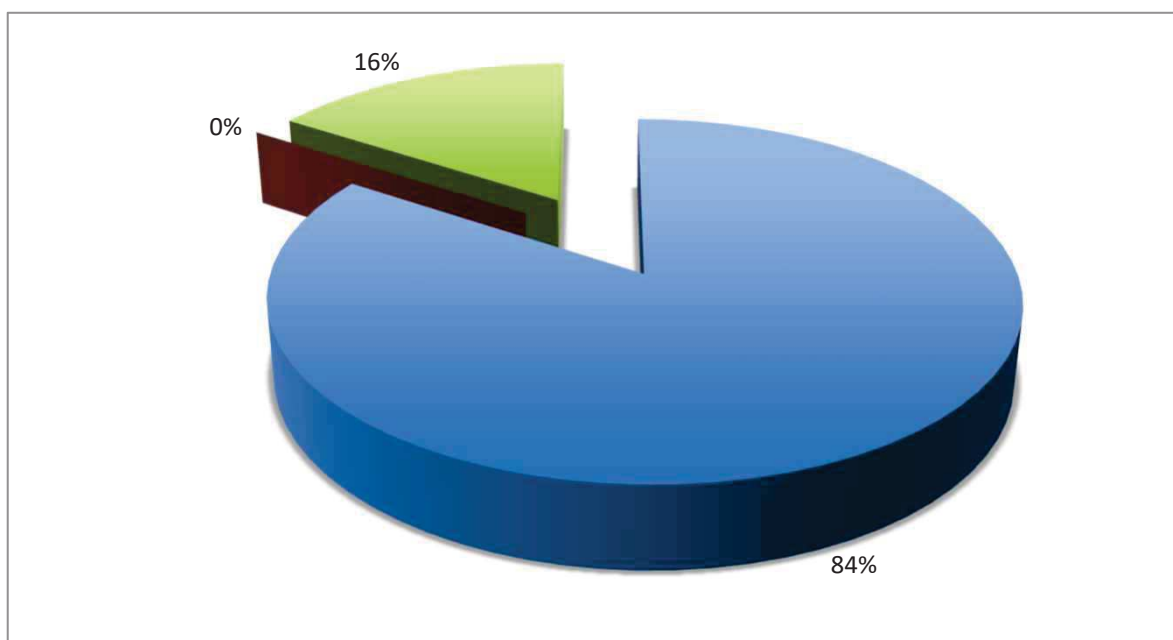
SEMPRE	QUASI SEMPRE	QUALCHE VOLTA	
29	5	4	



DOMANDA 6

Le attività proposte sono state divertenti e adatte all'età di suo/a figlio/a ?

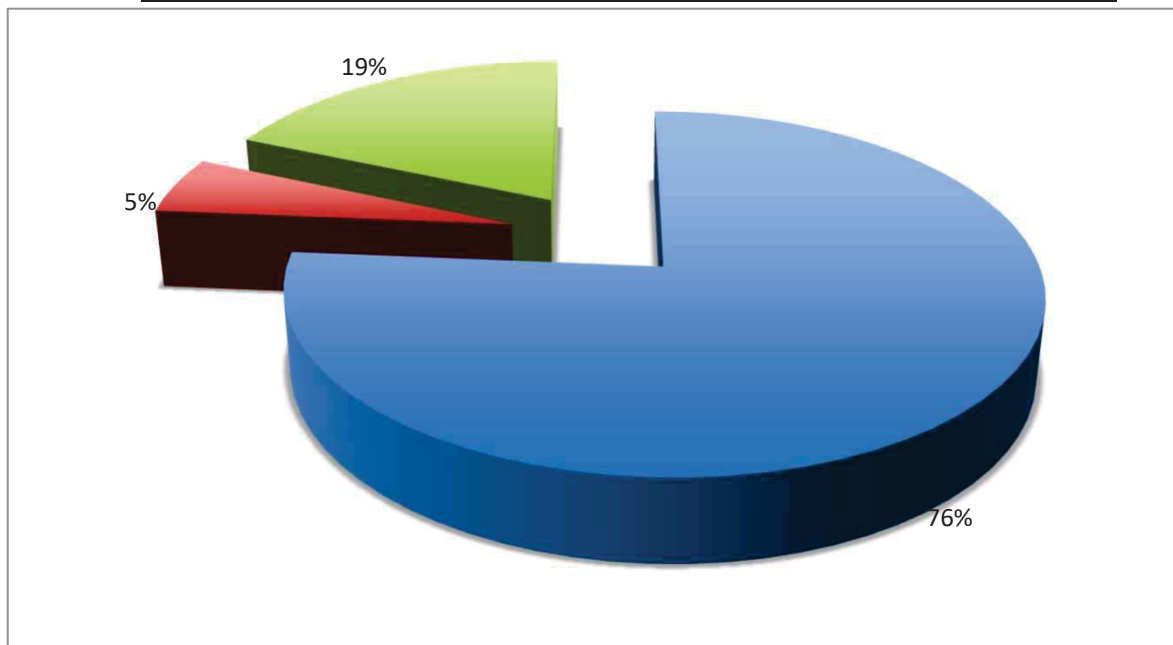
SI	NO	IN PARTE	
32	0	6	



DOMANDA 7

Si ritiene soddisfatto/a del programma settimanale proposto ?

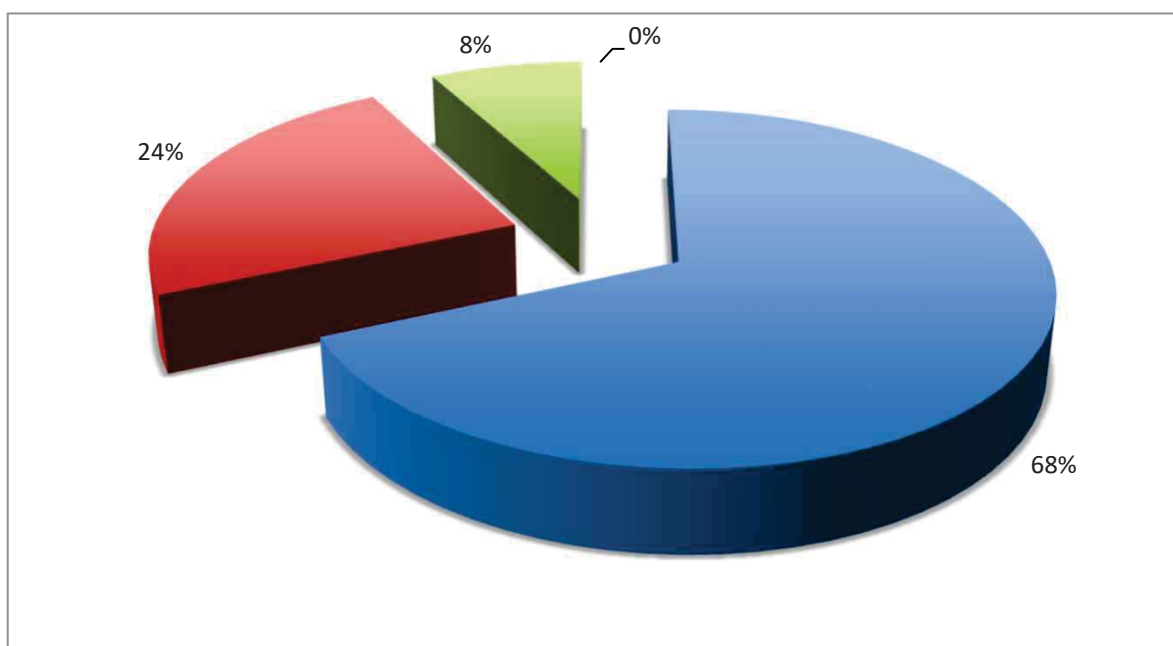
SI	NO	IN PARTE	
29	2	7	



DOMANDA 8

Come giudica l'organizzazione generale del Centro Estivo ?

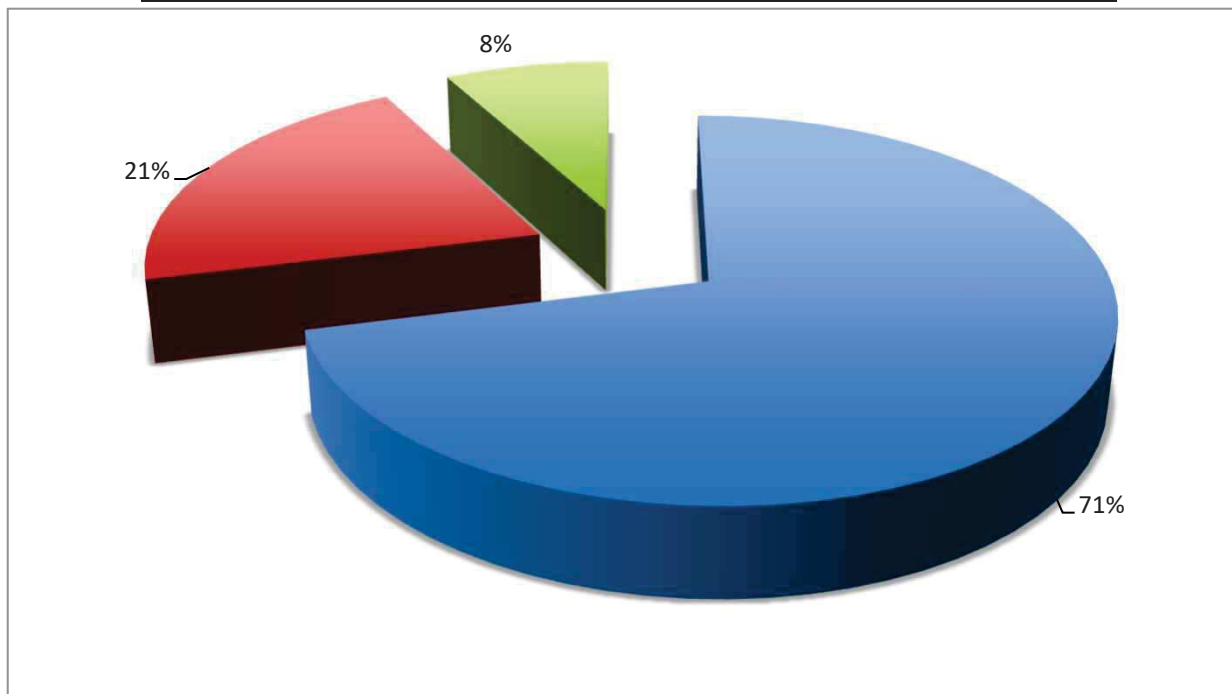
MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	APPENA SUFF.
26	9	3	0



DOMANDA 9

Complessivamente il servizio ha soddisfatto le sue aspettative ?

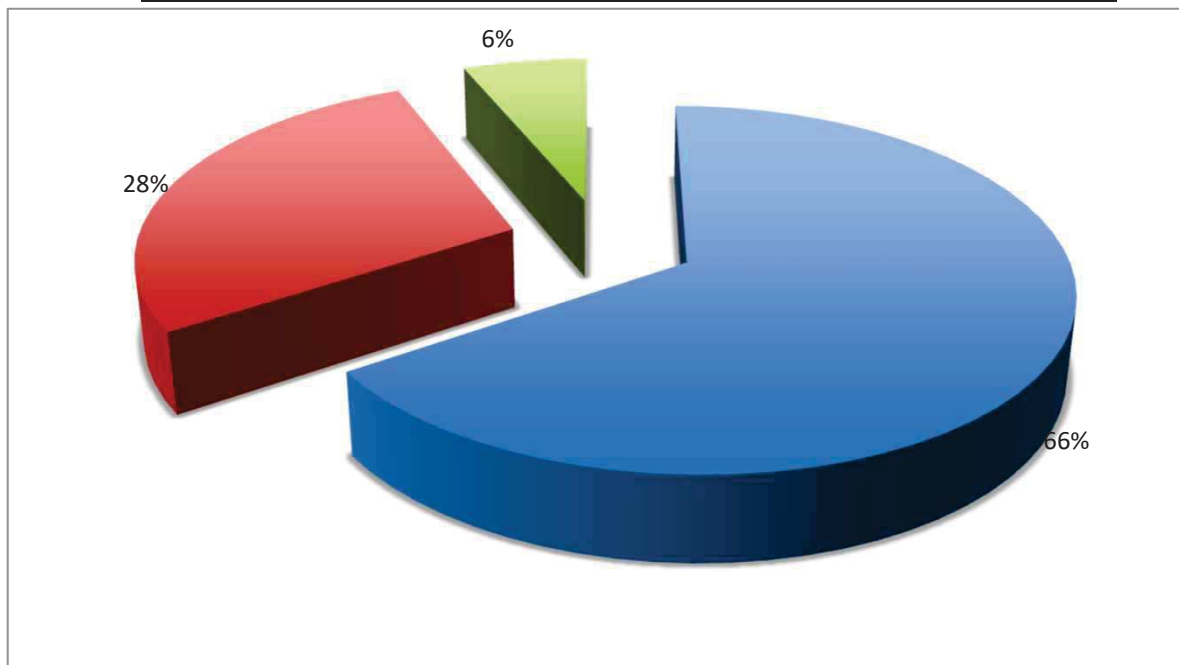
DEL TUTTO	ABBASTANZA	IN PARTE	
27	8	3	



DOMANDA 1

L'orario di funzionamento del Centro Estivo ha soddisfatto i suoi bisogni ?

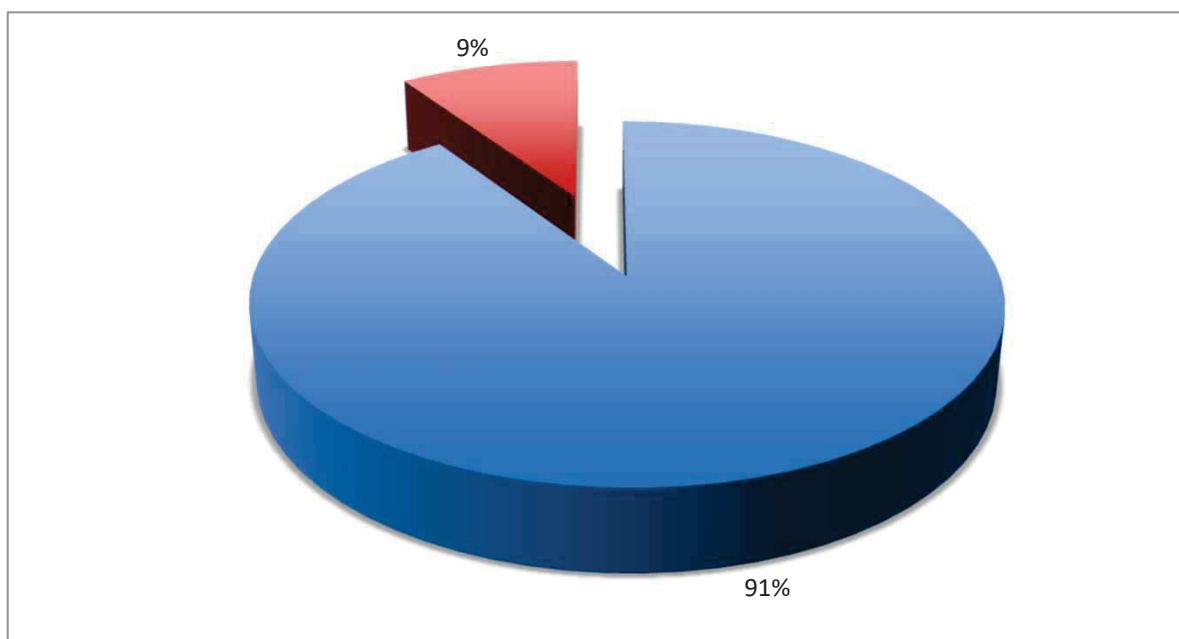
DEL TUTTO	ABBASTANZA	POCO	
21	9	2	



DOMANDA 2

Il periodo di funzionamento del Centro Estivo è stato:

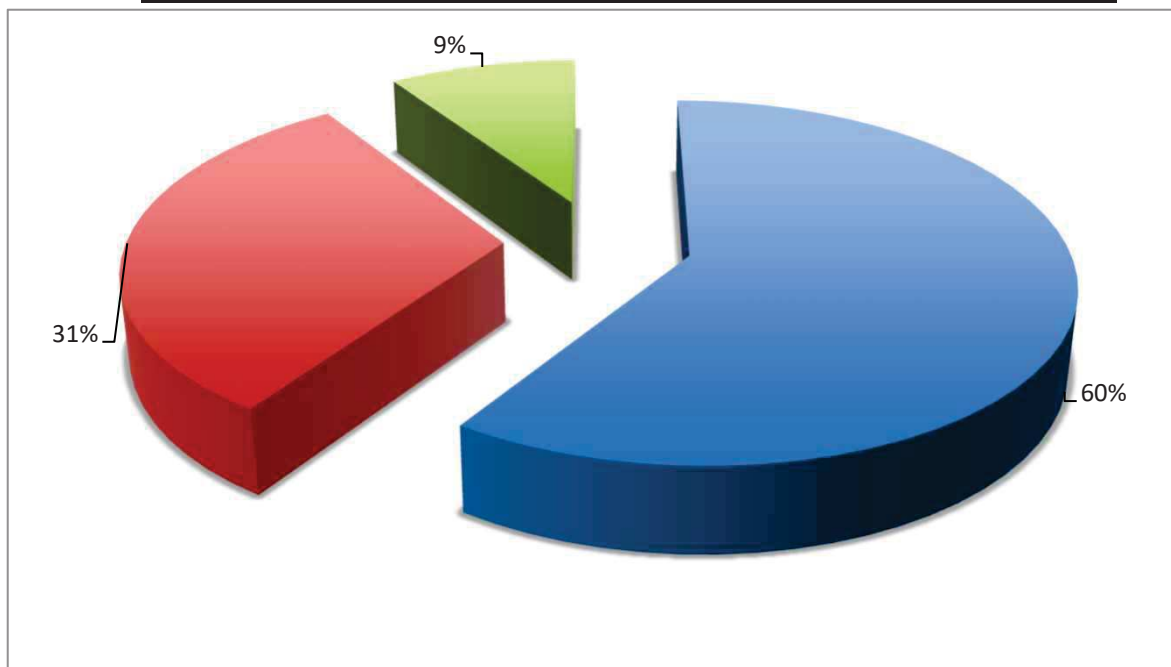
SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE		
29	3		



DOMANDA 3

Come valuta le capacità relazionali e la disponibilità degli animatori ?

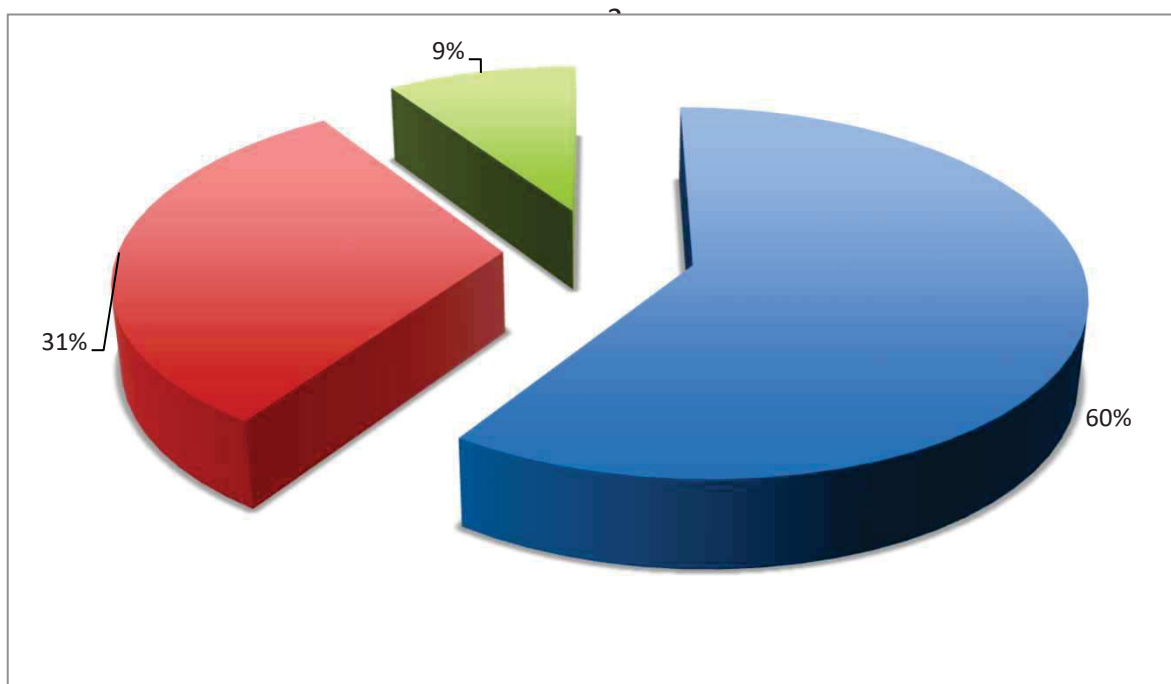
MOLTO BUONE	BUONE	SUFFICIENTI	APPENA SUFF.
19	10	3	



DOMANDA 4

Le informazioni riguardo al Centro Estivo sono state chiare, puntuali e precise ?

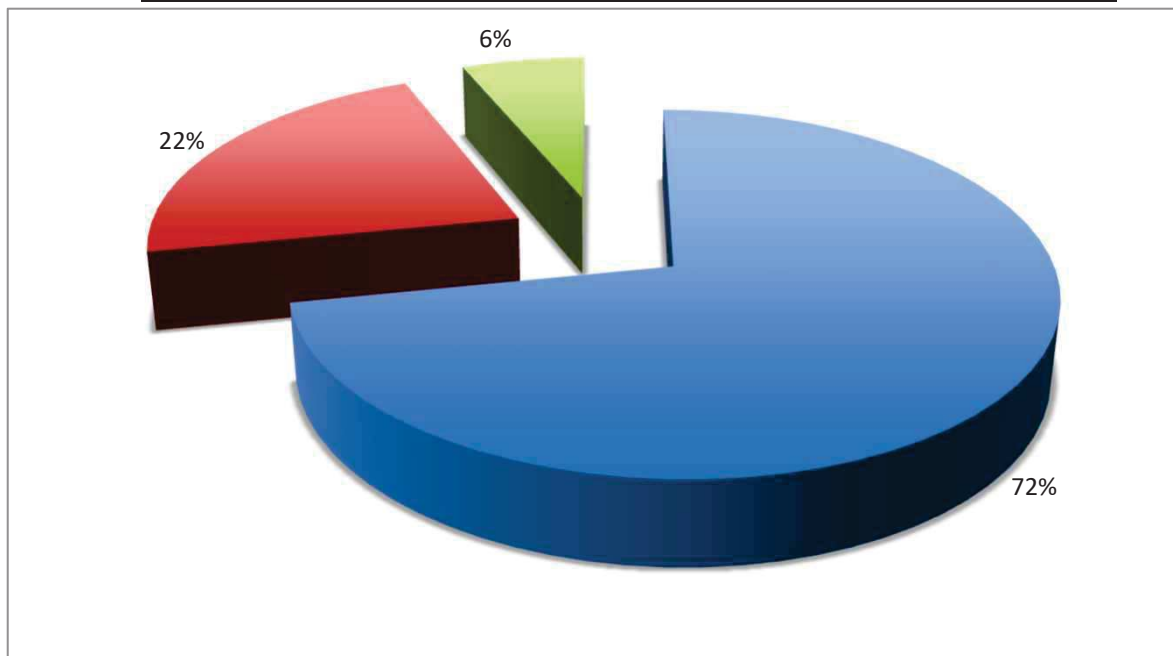
SEMPRE	QUASI SEMPRE	QUALCHE VOLTA	
19	10	3	



DOMANDA 5

Le attività si sono svolte in modo conforme a quanto comunicato e/o indicato ?

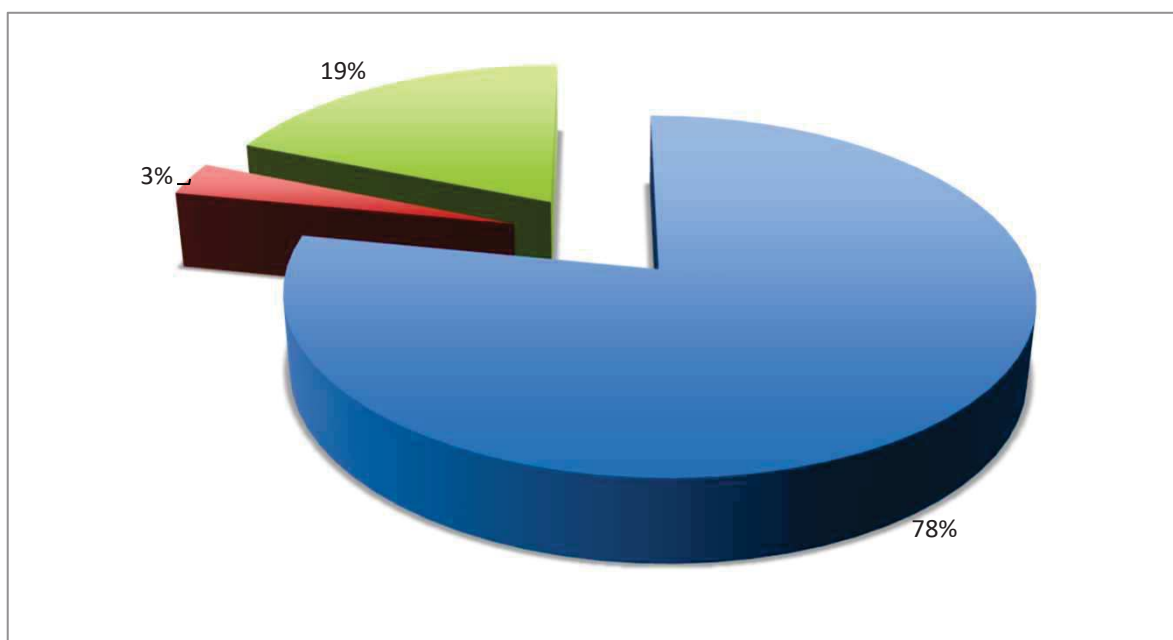
SEMPRE	QUASI SEMPRE	QUALCHE VOLTA	
23	7	2	



DOMANDA 6

Le attività proposte sono state divertenti e adatte all'età di suo/a figlio/a ?

SI	NO	IN PARTE	
25	1	6	



DOMANDA 7

Si ritiene soddisfatto/a del programma settimanale proposto ?

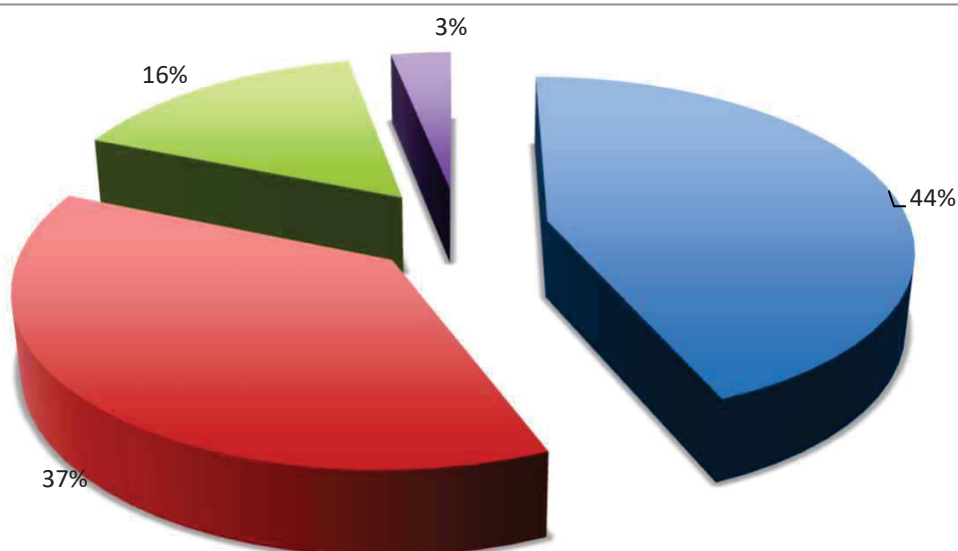
SI	NO	IN PARTE	
21	1	10	



DOMANDA 8

Come giudica l'organizzazione generale del Centro Estivo ?

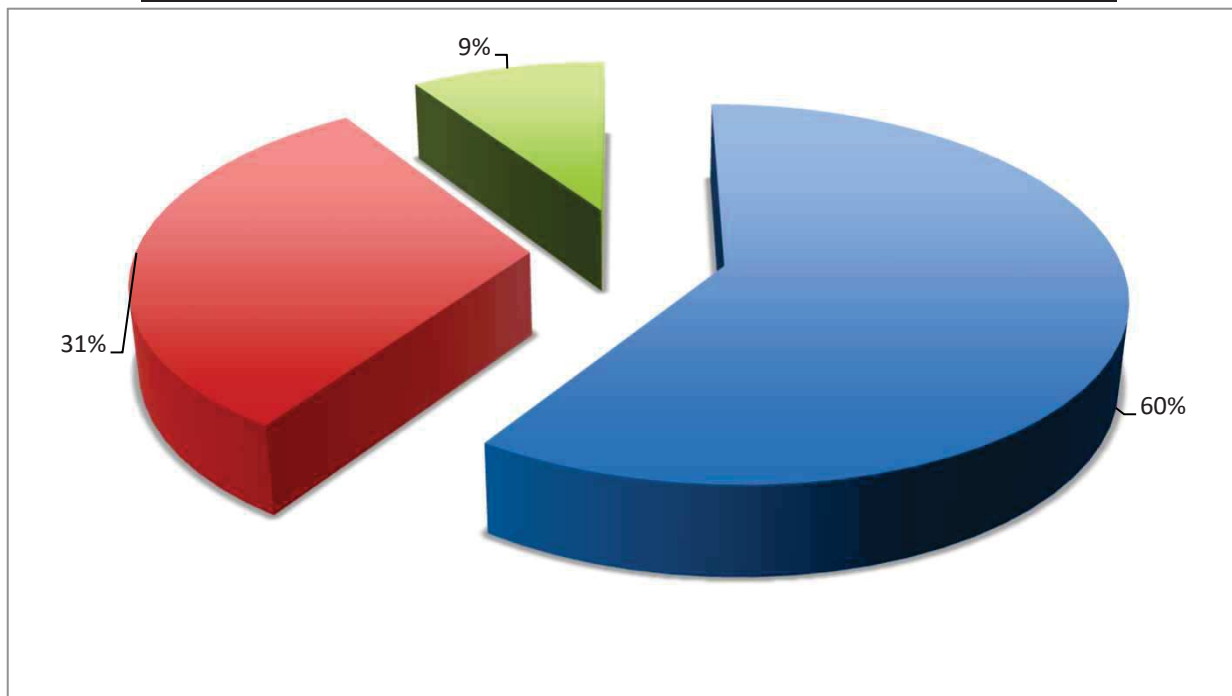
MOLTO BUONA	BUONA	SUFFICIENTE	APPENA SUFF.
14	12	5	1



DOMANDA 9

Complessivamente il servizio ha soddisfatto le sue aspettative ?

DEL TUTTO	ABBASTANZA	IN PARTE	
19	10	3	



Allegato 3
Questionario di gradimento del servizio di pre e post scuola

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I GENITORI DEI BAMBINI ISCRITTI AL SERVIZIO DI PRE E POST SCUOLA - COMUNE DI VOLPIANO

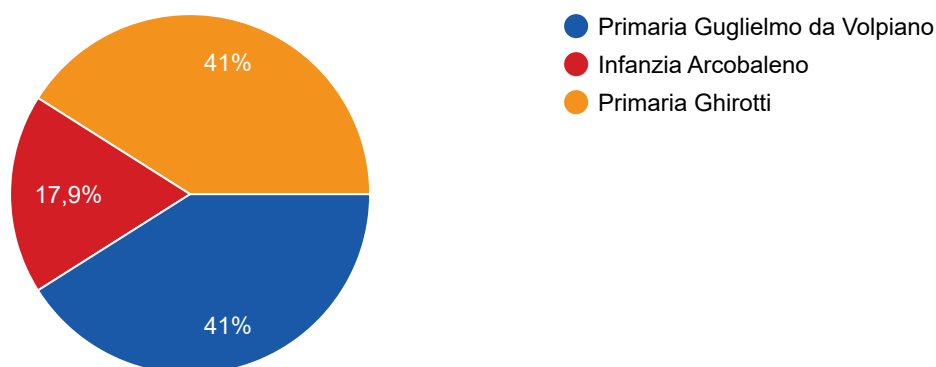
39 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Vostr* figl* frequenta

 Copia

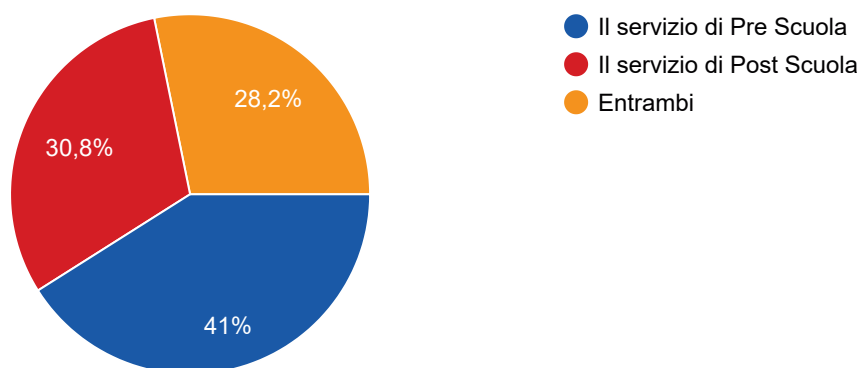
39 risposte



Frequenta

 Copia

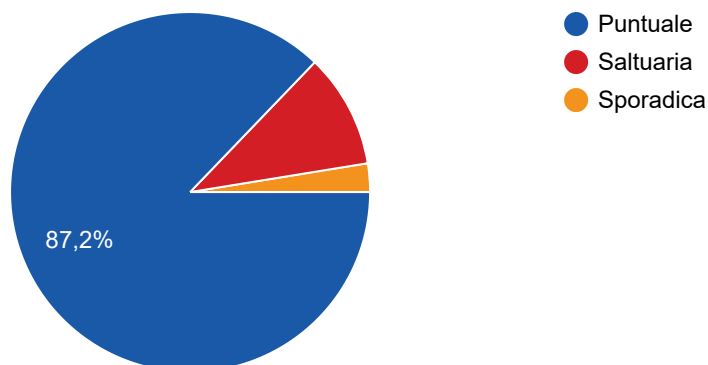
39 risposte



La frequenza è

 Copia

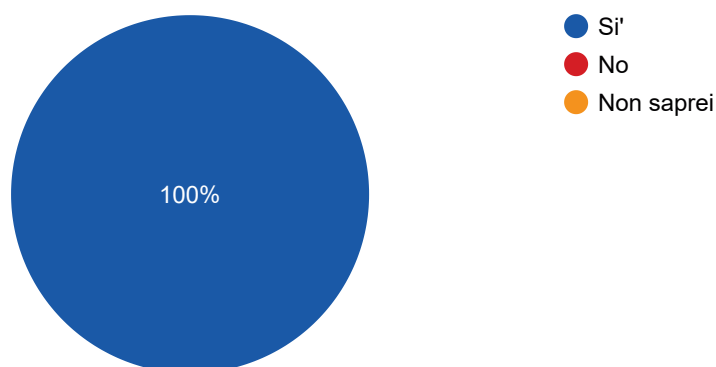
39 risposte



Frequenta il/i servizio/i volontari?

 Copia

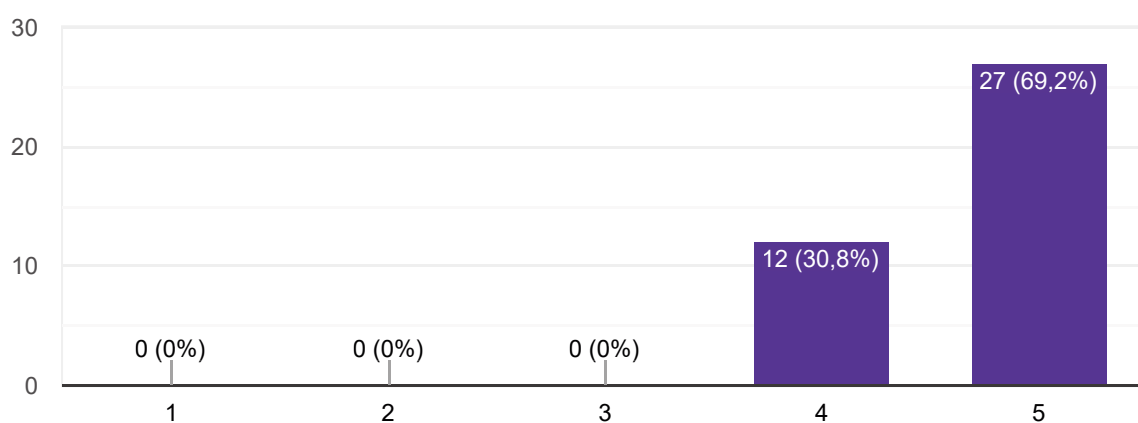
39 risposte



Come giudica l'organizzazione generale del servizio?

 Copia

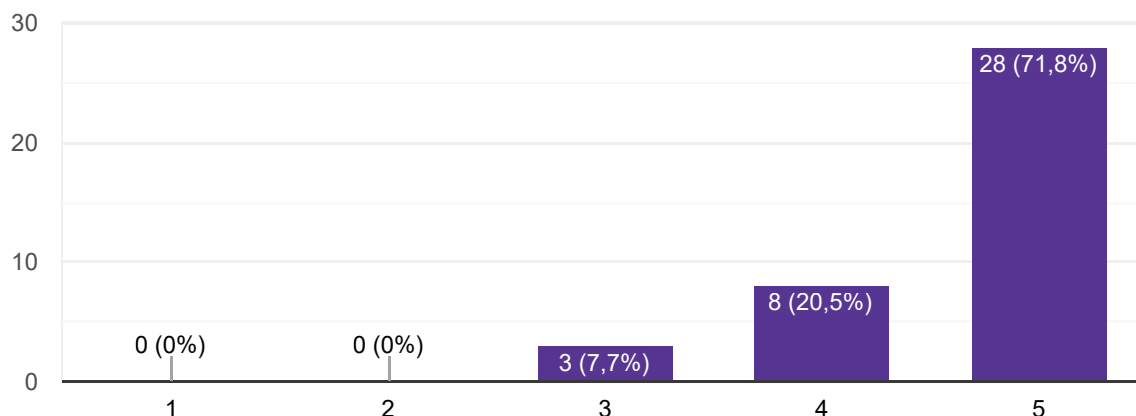
39 risposte



Come valuta la professionalità e la preparazione del personale impiegato?

 Copia

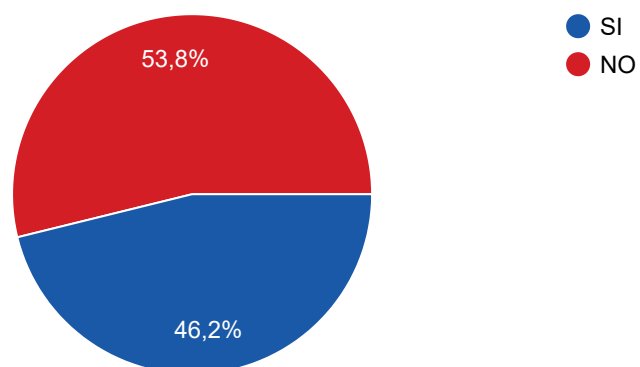
39 risposte



E' a conoscenza del progetto ludico-educativo di quest'anno?

 Copia

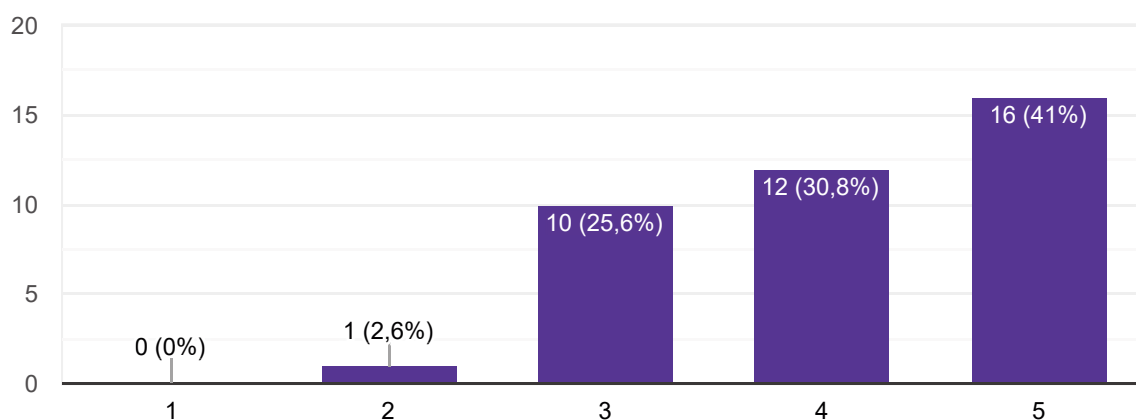
39 risposte



Come ne giudica il contenuto?

 Copia

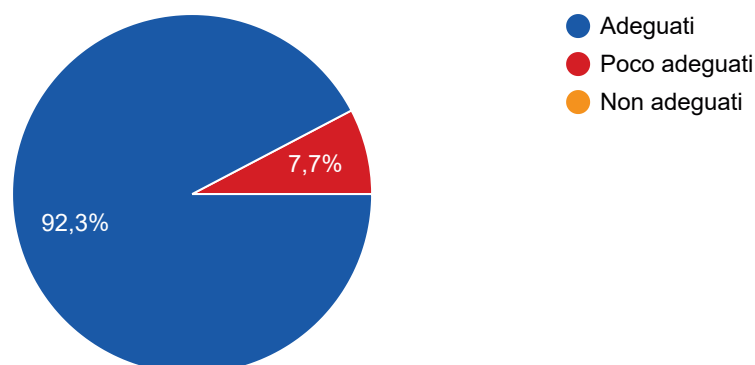
39 risposte



Come giudica gli spazi dedicati al servizio?

 Copia

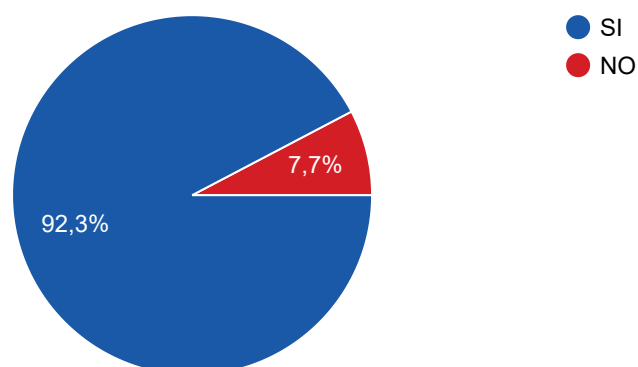
39 risposte



Dal punto di vista dell'orario, ritiene che il servizio risponda alle sue esigenze?

 Copia

39 risposte



Suggerimenti e osservazioni

5 risposte

Tutto bene..Grazie..

Vorrei che il servizio venisse prolungato fino alle 18

Assolutamente impeccabile..anche se non conosco il programma ludico sono molto fiduciosa vedendo mia figlia andare volentieri.mi chiede addirittura di andare quando i miei orari di lavoro mi permetterebbero comunque di farla entrare o uscire ad un orario normale.complimenti!

Orario prolungato fino alle 18,00

Prolungamento orario fino alle 18

Questi contenuti non sono creati né avallati da Google. - [Termini di servizio](#) - [Norme sulla privacy](#)

Questo modulo sembra sospetto? [Segnala](#)

