

 <b>CITTÀ DI GIUSSANO</b>	PROV. di Monza e Brianza	sigla G.C.	numero <b>202</b>	data 07/11/2019
Oggetto: REPORT CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2018 - PRESA D'ATTO				

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

---

L'anno **duemiladiciannove** il giorno **sette** del mese di **Novembre** alle ore **18:30** previi regolari inviti, nella solita sala delle adunanze, si è riunita la **GIUNTA COMUNALE**, con l'intervento dei Signori:

	Cognome e Nome	Funzione	Presente	Assente
1	<b>CITTERIO MARCO</b>	Sindaco	SI	==
2	<b>CEPPI PAOLA</b>	Assessore	SI	==
3	<b>CITTERIO SARA</b>	Assessore	SI	==
4	<b>CORIGLIANO ADRIANO</b>	Assessore	SI	==
5	<b>CRIPPA GIACOMO</b>	Assessore	SI	==
6	<b>POZZI FELICE TERESIO</b>	Assessore	SI	==
<b>Totale</b>			<b>6</b>	<b>0</b>

Con la partecipazione del Segretario Generale **Dott. Filippo Ballatore**.

Il Sindaco **Marco Citterio**, assunta la presidenza e constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita i convocati a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

## LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- con deliberazione di Consiglio comunale n. 4 in data 27/2/2013, in adempimento a quanto previsto dal D.L. n. 74/2012, convertito con modificazioni nella Legge n. 213/2012 che ha riformato il precedente sistema dei controlli interni, il Comune di Giussano ha approvato il Regolamento sui Controlli Interni, modificato ed integrato con successiva deliberazione n. 6 in data 4 marzo 2015;
- l'art. 7.1 del suddetto Regolamento, in vigore dal 2015, disciplina "La misurazione della soddisfazione degli utenti" tramite processo di rilevazione di soddisfazione di dipendenti e cittadini e redazione di un rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati;

Richiamate:

- la deliberazione di Consiglio comunale n. 33 del 23.7.2014 con la quale sono state approvate le linee programmatiche relative alle azioni ed ai progetti da realizzare nel corso del mandato amministrativo 2014/2019;
- il D.U.P. (Documento Unico di Programmazione) - Sezione strategica 2014-2019, Sezione operativa 2019-2021, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 6 del 22 gennaio 2019 contestualmente al Bilancio di previsione 2019-2021, nella cui Sezione Operativa vengono riprese le scelte strategiche dell'Ente relativamente al bilancio annuale di previsione al fine di calibrare in un'ottica operativa gli obiettivi associati ad ogni missione e programma, individuando le risorse finanziarie, strumentali e umane;

Visto il report predisposto dal Segretario Generale relativamente al controllo della qualità dei servizi erogati per l'anno 2018 allegato alla presente deliberazione sotto la lettera "B";

Visto l'art. 48 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 e l'art. 36 del vigente Statuto comunale;

Acquisiti i pareri, in attuazione dell'art. 49 del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, in ordine alla regolarità tecnica e contabile da parte dei rispettivi Dirigenti di settore, nonché l'esito della verifica di conformità dell'azione amministrativa da parte del Segretario Generale di cui all'allegato "A" al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

Con voti unanimi favorevoli, resi in forma legale;

### **DELIBERA**

- 1) di prendere atto del report relativo al controllo della qualità dei servizi erogati per l'anno 2018 predisposto dal Segretario Generale e allegato alla presente deliberazione sotto la lettera "B";

2) di dichiarare, altresì, per l'urgenza, con voti unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 18 Agosto 2000, n°267.

Allegato:

- a) Pareri
- b) Report Controllo della qualità dei servizi erogati anno 2018

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente

**IL PRESIDENTE**

*Marco Citterio*

**II SEGRETARIO GENERALE**

*Dott. Filippo Ballatore*

*Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.*

---

**ALLEGATO "A"**

Oggetto : REPORT CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2018 - PRESA D'ATTO

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA**

**FAVOREVOLE**

Relativamente alla regolarità contabile di cui sopra, ai sensi dell'art. 49, del T.U. approvato con D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Funzionario : Paolo Dottore

Giussano, li 04/11/2019

IL DIRIGENTE SETTORE ECONOMICO FINANZIARIO  
E SERVIZI ALLA PERSONA

Marco Raffaele Casati

*Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.*

**ALLEGATO "A"**

ASSESSORE PROPONENTE : BALLATORE FILIPPO VALENTINO

Oggetto : REPORT CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2018 - PRESA D'ATTO

---

### **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA**

In merito alla proposta di delibera di cui all'oggetto sopra indicato, in base all'art. 49 comma 1 D.Lgs. 18.8.2000 n. 267 esprimo parere, vista la regolarità tecnica: **FAVOREVOLE**

Funzionario : Pierfrancesco Conti

Giussano, li 04/11/2019

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
**Settore Organizzazione, Programmazione E**  
**Controlli**  
Filippo Valentino Ballatore

---

*Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.*

**ALLEGATO "A"**

**ASSESSORE PROPONENTE : BALLATORE FILIPPO VALENTINO**

**Oggetto : REPORT CONTROLLO QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2018 - PRESA D'ATTO**

---

**PARERE DI CONFORMITÀ**

In merito alla proposta di delibera di cui all'oggetto sopra indicato, ai sensi dell'art. 97, comma 2 del D.Lgs n. 267 del 18/08/2000 e s.m.i. e dell'art. 3.1 del Regolamento usi controlli interni: **NULLA DA DICHIARARE**

Giussano, li 05/11/2019

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Dott. Filippo Ballatore

---

Giussano, settembre 2019

- Al Segretario Generale

**SEDE**

p.c. - Al Sindaco

- Agli Assessori comunali

**Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2018.**

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 7.1 del vigente Regolamento sui controlli interni del Comune di Giussano "*Misurazione della soddisfazione degli utenti*" con la presente si relaziona in merito al processo di rilevazione di soddisfazione dei cittadini effettuato per alcuni servizi svolti nel decorso anno 2018, mediante somministrazione di questionari cartacei.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti è finalizzata a comprendere sempre meglio le esigenze dei destinatari delle proprie attività istituzionali ed a sviluppare l'ascolto e la partecipazione dei cittadini alla realizzazione delle politiche pubbliche.

La customer-satisfaction si prefigge l'obiettivo di conoscere quantitativamente percezioni ed attese dei cittadini-clienti per individuare le priorità degli interventi di miglioramento nell'erogazione del servizio stesso. La qualità del servizio, come percepita dall'utente, è il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utente stesso.

Il processo di rilevazione dell'indagine sulla qualità dei servizi erogati ha coinvolto, nell'anno 2018 i seguenti servizi:

- A. Servizi Demografici e Sportello al cittadino (R.P. Dott.ssa Paola Arrigoni)
- B. Servizio Asilo nido (R.P. Dott.ssa Francesca Tidori)
- C. Servizio pre e post-scuola infanzia e primaria - a.s. 2018/2019 (R.P. Dott.ssa Ilaria Castellari)
- D. Servizio Centro estivo ricreativo scuola primaria e secondaria (R.P. Dott.ssa F. Tidori);
- E. Servizi SUAP-Commercio (Settore Sicurezza del territorio e dei Cittadini).

Di seguito si riassumono le attività svolte ed i risultati conseguiti.

**A. Servizi Demografici e Sportello al cittadino**

Nell'anno 2018 è stata effettuata una indagine anonima di "customer satisfaction" come da questionario in formato cartaceo (modello Allegato A) distribuito agli utenti direttamente presso lo sportello degli Uffici Demografici/URP.

La valutazione, articolata con scala di valori da 1 "*per niente soddisfatto*" a 5 "*molto soddisfatto*" aveva come scopo quello di analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione ai seguenti elementi del servizio offerto, come meglio dettagliati nel suddetto modello:

- Valutazione della struttura
- Valutazione del servizio
- Valutazione dell'accoglienza

- Valutazione complessiva del servizio.

Sono stati raccolti complessivamente n. 82 questionari, i cui risultati sono riepilogati nel seguente prospetto:

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi	1	2	3	17	57	80
Organizzazione degli spazi di attesa			6	19	47	72
Ambiente confortevole e pulito				16	57	73
Tutela della riservatezza			5	17	50	72

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura	1	3	5	17	52	78
Tempi di attesa allo sportello		1	1	15	53	70
Tempi di risposta al servizio richiesto		1	1	17	53	72
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online)	1		5	18	39	63

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesia e disponibilità del personale	1		2	6	72	81
Preparazione del personale			2	9	60	71
Capacità di ascolto e risoluzione problemi				12	59	71
Chiarezza nelle risposte				10	60	70

Valutazione complessiva del servizio	1	2	3	4	5	TOT
			1	19	53	73

Totale questionari interamente compilati	72
Totale questionari con solo una risposta per categoria	10
Totale questionari	82

## B. Servizio Asilo nido

L'indagine di soddisfazione si è svolta presso l'asilo nido "L'Albero Grande" a cura della società Sodexo quale appaltatrice dei servizi di asilo nido comunale, al termine dell'anno educativo 2017/2018. Il relativo Questionario è stato distribuito alle famiglie dei piccoli utenti in formato cartaceo nel mese di maggio 2018, come da modello Allegato B).

La valutazione è stata articolata utilizzando una scala di valori da 1 "pessimo" a 10 "ottimo" per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a n. 13 domande poste dal suddetto questionario.

Sono stati distribuiti complessivamente n. 39 questionari e raccolti n. 20, i cui risultati sono stati elaborati come da seguente prospetto, raggiungendo una valutazione complessiva pari a 9.4 e, quindi, POSITIVA.

N. ord.	AMBITO DI VALUTAZIONE	RISULTATO
1	Le modalità proposte per l'ambientazione del bambino	8.8
2	La qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice	9.1
3	La professionalità e l'esperienza del personale educativo	9.6
4	La professionalità e l'esperienza del personale ausiliario	9.1
5	La disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza	9.6
6	La disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni	9.5
7	L'adeguatezza, rispetto alle vostre esigenze, degli orari	9.3
8	L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi	9.1
9	L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino	9.7
10	La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati	9.3
11	Le iniziative e i lavoratori proposti	9.1
12	Il grado di coinvolgimento delle famiglie nella gestione e organizzazione delle attività	8.9
13	<b>Il Vostro giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>9.4</b>

### C. Servizio pre e post scuola (infanzia e primaria)

L'indagine di soddisfazione si è svolta con riferimento all'anno scolastico 2018/2019 a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio, mediante distribuzione alle famiglie degli utenti di un questionario in formato cartaceo, come da modello Allegato C).

Per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a tale servizio, il questionario è stato articolato in n. 14 domande, con scale di valutazione differenziate a seconda del contenuto dei quesiti posti:

- ✓ n. 6 domande hanno utilizzato una scala di valori da 1 "pessimo" a 5 "ottimo";
- ✓ n. 7 domande hanno utilizzato una scala di valori da 1 "insufficiente" a 5 "ottimo";
- ✓ n. 1 domanda richiedeva SI/NO;

I questionari sono stati distribuiti in relazione al n. degli alunni iscritti al pre e/o post-scuola nei seguenti plessi scolastici (scuola primaria e scuola dell'infanzia):

Istituto scolastico	N. alunni iscritti anno scolastico 2018/2019	N. questionari elaborati
"Ada Negri" pre e post scuola	n. 43 pre-scuola/n. 16 post scuola	38
"S. Filippo Neri" pre-scuola	n. 25	22
"Carlo Porta" pre-scuola	n. 10	9
"Gabrio Piola" pre e post-scuola	n. 34 pre-scuola/n. 23 post scuola	40
"D. R. Beretta" pre-scuola	n. 26	15
"Piccole Tracce" post-scuola	n. 26/frequentanti n. 22	18

I questionari raccolti sono stati elaborati a fine anno scolastico con i seguenti risultati, differenziati per i vari plessi scolastici in cui viene effettuato il servizio di pre e/o post scuola:

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione					Istituto scolastico
	1 <i>pessimo</i>	2 <i>mediocre</i>	3 <i>suffic.</i>	4 <i>buono</i>	5 <i>ottimo</i>	
1) La puntualità del personale è:	-	-	1	10	27	Pre/post scuola "Ada Negri"
	-	-	-	7	15	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	4	6	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	1	13	Post scuola "Piccole Tracce"
3) L'educazione e cortesia del personale:	-	-	-	12	26	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	-	11	11	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	4	6	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	3	12	Post scuola "Piccole Tracce"
4) Il coordinamento del servizio è:	-	-	1	17	20	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	15	6	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"
5) Rispetto e correttezza del personale nei confronti degli ambienti messi a disposizione:	-	-	1	17	20	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	11	10	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione					Istituto scolastico
	1 <i>pessimo</i>	2 <i>mediocre</i>	3 <i>suffic.</i>	4 <i>buono</i>	5 <i>ottimo</i>	
6) Sensibilità umana a preparazione del personale:	-	-	2	12	24	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	13	8	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	6	32	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	2	13	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	3	12	Post scuola "Piccole Tracce"

9) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso:	-	-	4	16	18	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	13	8	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	1	1	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	2	13	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	4	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione					Istituto scolastico
	1 <i>Insuffic.</i>	2 <i>scarso</i>	3 <i>Suffic.</i>	4 <i>buono</i>	5 <i>ottimo</i>	
2) Allineamento tra le attività realizzate e quanto programmato:	-	-	3	20	15	Pre/post scuola "Ada Negri"
	-	-	2	16	4	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	1	2	3	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	4	8	28	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	3	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

7) E' soddisfatto di come vengono svolti i compiti all'interno del servizio?	-	-	4	12	21	Pre /post scuola "Ada Negri"
	Non vengono eseguiti i compiti					Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	3	6	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

8) Trova utili le attività laboratoriali?	-	-	3	13	22	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	14	7	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	4	6	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	4	11	Post scuola "Piccole Tracce"

10) Tempestività delle risposte ad eventuali segnalazioni e richiami:	-	-	2	17	10	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	2	16	4	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	2	13	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

11) Variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo?	-	-	2	18	18	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	2	15	5	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	3	7	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	-	1	14	Post scuola "Piccole Tracce"

12) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori?	-	-	2	14	11	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	1	16	6	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	2	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	2	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

13) Come giudica il monitoraggio da parte del coordinatore?	-	-	1	16	21	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	-	-	17	5	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	-	2	7	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	-	-	8	30	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	-	-	3	12	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	1	2	13	Post scuola "Piccole Tracce"

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione		Istituto scolastico
	SI'	NO	
14) Consiglierebbe ad un familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo servizio?	100%		Pre /post scuola "Ada Negri"
	100%		Pre scuola "San Filippo Neri"
	100%		Pre scuola "Carlo Porta"
	14	1	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	100%		Pre scuola "R. Beretta"
	38	2	Post scuola "Piccole Tracce"

#### D. Servizio Centro estivo ricreativo (scuola primaria e secondaria).

Nel Centro ricreativo estivo 2018, con sede presso la scuola primaria "Gabrio Piola", è stato registrato un numero di iscritti pari a 146, suddiviso in nove settimane di turni dal 18 giugno al 3 agosto 2018 e dal 27 agosto al 7 settembre 2018.

La rilevazione del grado di soddisfazione è avvenuta, a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio, mediante distribuzione di questionari in formato cartaceo, indirizzato sia ai ragazzi (modello Allegato D.1), sia ai genitori (modello Allegato D.2).

I Questionari somministrati e riconsegnati sono stati:

- ✓ n. 103 per i genitori, di cui riconsegnati n. 62;
- ✓ n. 124 per i ragazzi, tutti riconsegnati.

In generale, il livello di soddisfazione di genitori e ragazzi rilevato dai questionari risulta positivo, come dimostrato dai seguenti prospetti rappresentativi delle risposte date:

Rilevazione Questionario gradimento per i RAGAZZI	Scala di valutazione					
	<i>Tantissimo</i>	<i>Tanto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per niente</i>	
1. Ti sei divertito al Centro estivo?	58%	23%	15%	3%	1%	
2. Come ti sei sentito al Centro Estivo?	Scala di valutazione					
	<i>Tranquillo</i> 31%	<i>A mio agio</i> 37%	<i>Rilassato</i> 6%	<i>Impaurito</i> 3%	<i>Libero</i> 20%	<i>nulla</i> 3%
3. Cosa ti è piaciuto di più al Centro Estivo?	Scala di valutazione					
	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Il giusto</i>	<i>Poco</i>	<i>Nulla/Per niente</i>	
	Laboratori	40%	27%	16%	8%	9%
	Giochi	59%	19%	12%	5%	5%
	Gite	52%	24%	8%	6%	10%
Piscina	77%	3%	11%	2%	7%	
4. Cosa ti piacerebbe fare che non hai fatto?	-----					
5. Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori	Scala di valutazione					
	<i>10 bravissimi</i> 61%	8 27%	6 6%	4 3%	2 per niente bravi 3%	
6. Come erano i tuoi educatori?	Scala di valutazione					
	<i>Disponibili</i> 24%	<i>Simpatici e gentili</i> 57%	<i>Severi ma disponibili</i> 15%	<i>Antipatici e poco disponibili</i> 4%	<i>Antipatici e mai disponibili</i> ---	
7. Verresti ancora il prossimo anno?	Scala di valutazione					
	<i>Si perché ho tanti amici e mi diverto</i> 72%	<i>Forse</i> 22%		<i>No, perché mi annoio</i> 6%		
8. Quale ti piacerebbe che fosse il tema del Centro estivo del prossimo anno?	-----					

Rilevazione Questionario gradimento per i GENITORI	Scala di valutazione			
	<i>Molto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Nulla</i>
1. Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?	85%	15%	-	-
2. Esprima il suo parere sugli educatori rispetto ai seguenti parametri:				
Gestione del gruppo	79%	21%	-	-
Disponibilità nel rapporto con i genitori	77%	21%	-	2%
3. Esprima il suo parere sul coordinatore rispetto ai seguenti parametri:				
Gestione del gruppo	85%	15%	-	-
Capacità organizzativa	79%	19%	-	2%
Disponibilità nel rapporto con i genitori	82%	16%	-	2%
4. Si ritiene soddisfatto delle tipologie di attività proposte? (si valuti la proposta e modalità con cui è stata realizzata):				
Laboratori e giochi	71%	27%	2%	-
Gite	56%	42%	-	2%
Piscina	87%	8%	2%	3%
	Scala di valutazione			
7. Iscriverebbe ancora suo/a figlio/a al Centro estivo il prossimo anno?	<i>Certamente Sì, perché sono soddisfatto</i>		<i>Forse</i>	
	95%		5%	
NOTE E SUGGERIMENTI	-----			

## E. Customer satisfaction servizi SUAP e Commercio.

Sono stati elaborati questionari sia in forma cartacea, consegnati agli utenti che si sono rivolti direttamente allo sportello (per lo più commercianti) sia on-line per quella tipologia di utenti che hanno attivato pratiche tramite lo sportello telematico SUAP (modello questionario Allegato E).

Si riportano i risultati dell'indagine svolta:

SUAP n.4 questionari cartacei				
DOMANDE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
domanda 2	1	3		
domanda 3	3	1		
domanda 5-1	1	3		
domanda 5-2	2	2		
domanda 5-3	1	3		
domanda 5-4		4		
domanda 6-1		4		
domanda 6-2		3	1	
domanda 6-3		4		
COMMERCIO n.3 questionari cartacei				
DOMANDE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
domanda 2	2	1		
domanda 3	2	1		
domanda 5-1	1	2		
domanda 5-2	1	2		
domanda 5-3	1	2		
domanda 5-4		3		
domanda 6-1		2		
domanda 6-2		1	1	
domanda 6-3		2		
Domande n.1 e n.7				
Tutte le persone a cui è stato somministrato il questionario hanno trovato con facilità l'ufficio e nessuna ha lamentato problematiche o espresso suggerimenti				

SUAP questionari on-line n.2				
DOMANDE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
domanda 2		2		
domanda 3		2		
domanda 5-1		2		
domanda 5-2		2		
domanda 5-3		2		
domanda 5-4		2		
domanda 6-1		2		
domanda 6-2		2		
domanda 6-3		2		
COMMERCIO questionari n.2				
DOMANDE	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	PER NIENTE SODDISFATTO
domanda 2		2		
domanda 3		2		
domanda 5-1		2		
domanda 5-2		2		
domanda 5-3		2		
domanda 5-4		2		
domanda 6-1		2		
domanda 6-2		2		
domanda 6-3		2		

Domande n.1 e n.7

Tutte le persone a cui è stato somministrato il questionario hanno trovato con facilità l'ufficio per precedenti accessi fisici; uno ha chiesto un aggiornamento delle schede alla normativa sulla privacy di derivazione europea ed uno ha suggerito di evidenziare le attività artigiane non soggette a SCIA.

Il Dirigente del Settore  
Economico-finanziario e servizi alla Persona  
(Dott. Marco Raffaele Casati)

Il Dirigente del Settore  
Sicurezza del Territorio e dei Cittadini  
(Dott. Martino De Vita)

Il Dirigente del Settore  
Organizzazione, programmazione e controlli  
(Dott. Filippo Ballatore)

*Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del DPR 445/2000 e dell'art. 20 del D.Lgs 82/2005 e successive modifiche ed integrazioni. Il documento originale è conservato in formato elettronico negli archivi del Comune di Giussano.*

Allegati Modelli Questionari

- A) Servizi Demografici e Sportello al cittadino
- B) Asilo nido comunale “L’Albero Grande”
- C) Servizio pre e post-scuola
- D.1) Centro estivo (ragazzi)
- D.2) Centro estivo (genitori)
- E) Servizi SUAP e Commercio..



**INDAGINE ANONIMA DI CUSTOMER SATISFACTION  
SERVIZI DEMOGRAFICI E SPORTELLO AL CITTADINO – ANNO 2018**

Gentile Signora, Egregio Signore,  
il Comune di Giussano sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dallo **Sportello al Cittadino**.  
La informiamo che il questionario è anonimo e i risultati dell'indagine saranno elaborati in forma aggregata. Le risposte da Lei fornite saranno utilizzate esclusivamente per fini statistici.  
La preghiamo di compilare il questionario al termine della Sua visita presso i nostri Uffici e di depositarlo nell'apposita cassetta.  
Grazie per la collaborazione.

**PROFILO DELL'UTENTE:**

1) Sesso

<input type="checkbox"/>	Maschio
<input type="checkbox"/>	Femmina

2) Età (anni)

<input type="checkbox"/>	18 - 30
<input type="checkbox"/>	31 - 45
<input type="checkbox"/>	46 - 60
<input type="checkbox"/>	oltre 60

3) Cittadinanza

<input type="checkbox"/>	italiana
<input type="checkbox"/>	Paese dell'Unione Europea
<input type="checkbox"/>	Paese extra Unione Europea

4) Titolo di studio

<input type="checkbox"/>	Licenza elementare
<input type="checkbox"/>	Licenza media
<input type="checkbox"/>	Diploma
<input type="checkbox"/>	Laurea

4) Condizione occupazionale

<input type="checkbox"/>	studente
<input type="checkbox"/>	dipendente
<input type="checkbox"/>	Libero professionista
<input type="checkbox"/>	Casalinga
<input type="checkbox"/>	In cerca di occupazione
<input type="checkbox"/>	Pensionata/o
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

5) Qual è la motivazione di accesso agli uffici:

<input type="checkbox"/>	Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi proprietà
<input type="checkbox"/>	Cambio Residenza
<input type="checkbox"/>	Rilascio Carta d'Identità
<input type="checkbox"/>	Servizi Elettorali
<input type="checkbox"/>	Certificazione di Stato Civile
<input type="checkbox"/>	Atti Nascita, Matrimonio, Morte, Cittadinanza, Separazioni/Divorzi
<input type="checkbox"/>	Pubblicazioni di matrimonio
<input type="checkbox"/>	Dichiarazione di ospitalità
<input type="checkbox"/>	Richiesta codice PIN per tessera sanitaria
<input type="checkbox"/>	Iscrizione Tassa Rifiuti



Altro (specificare)

**VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Facilità di accesso ai servizi					
Organizzazione degli spazi di attesa					
Ambiente confortevole e pulito					
Tutela della riservatezza					

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					
Tempi di attesa allo sportello					
Tempi di risposta al servizio richiesto					
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche on line)					

**VALUTAZIONE DELL'ACCOGLIENZA**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Cortesìa e disponibilità del personale					
Preparazione del personale					
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					
Chiarezza nelle risposte					

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**

**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

<b>Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio</b>

**\* SCALA DI VALUTAZIONE:**

1	Per niente soddisfatto
2	Poco soddisfatto
3	Soddisfatto
4	Più che soddisfatto
5	Molto soddisfatto

./.

SPAZIO RISERVATO ALLA CODIFICA QUESTIONARIO

INDAGINE	ANNO	FILIALE	COMUNE	PROVINCIA	REGIONE	UNITA'	TIPO
FILIALE							
COMUNE							
UNITA'							

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Cari genitori,

Ci interessa conoscere il Vostro parere sul servizio offerto. Per questo, cortesemente, Vi chiediamo di esprimere un giudizio, utilizzando una scala di valori da 0 a 10, dove 0=pessimo e 10=ottimo, sui seguenti aspetti :

	pessimo										ottimo
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le modalità proposte per l'ambientamento del bambino											<del>10</del>
La qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice											<del>10</del>
La professionalità e l'esperienza del personale educativo											<del>10</del>
La professionalità e l'esperienza del personale ausiliario											<del>10</del>
La disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza											<del>10</del>
La disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni											<del>10</del>
L'adeguatezza, rispetto alle Vostre esigenze, degli orari											<del>10</del>
L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi										<del>9</del>	10
L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino										<del>9</del>	10
La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati											<del>10</del>
Le iniziative e i laboratori proposti											<del>10</del>
Il grado di coinvolgimento delle famiglie nelle attività dell'asilo nido											<del>10</del>
Il Vostro giudizio complessivo sul servizio											<del>10</del>

Note e/o suggerimenti

---



---



---

Grazie della collaborazione

**1) La puntualità del Personale è:**

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

**2) L'allineamento tra le attività realizzate e quanto programmato è:**

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

**3) L'educazione e la cortesia del Personale è:**

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

**4) Il Coordinamento del servizio è:**

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

**5) Il rispetto e la correttezza del personale nei confronti degli ambienti messi a disposizione sono:**

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

6) La sensibilità umana e la preparazione professionale del personale è:

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

7) E' soddisfatto di come vengono svolti i compiti all'interno del Servizio?

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

8) Trova utili le attività laboratoriali proposte?

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

9) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso è:

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

10) La tempestività delle risposte ad eventuali segnalazioni o reclami è:

- Insufficiente**
- Scarsa**
- Sufficiente**
- Buona**
- Ottima**

11) Le variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo:

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

12) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori?

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

13) Come giudica il monitoraggio da parte del Coordinatore?

- Insufficiente
- Scarsa
- Sufficiente
- Buona
- Ottima

14) Consiglierebbe a un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio:

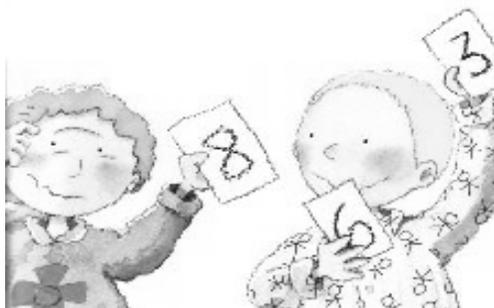
- SI
- NO

*Suggerimenti*



**Anno scolastico 2018/2019**  
**Comune di Giussano**

***DITECI LA VOSTRA....***



***SERVIZIO PRE - POST***  
***SCUOLA***

***RISERVATO AI GENITORI***

**CENTRO ESTIVO di GIVISSANO**  
**QUESTIONARIO di GRADIMENTO per I RAGAZZI**

1. Ti sei divertito al centro estivo? (Segna con un X)

Tantissimo	Tanto	Abbastanza	Poco	Per niente
X				

2. Come ti sei sentito al centro estivo?

tranquillo	A mio agio	rilassato	impaurito	libero
	X			

3. Cosa ti è piaciuto di più al centro estivo? (Segna con un X)

	Molto	Abbastanza	Il giusto	Poco	Per niente
Laboratori		X			
Giochi	X				
Gite			X		
Piscina		X			

4. Cosa ti piacerebbe fare al centro estivo che non hai fatto?

Varchi, gli scivoli e baseball.....

5. Dai un voto come a scuola ai tuoi educatori? (Segna con un X)

10 bravissimi	8	6	4	2 per niente bravi
X				

6. Come erano i tuoi educatori? (Segna con un X)

Disponibili	Simpatici e Gentili	Severi ma disponibili	Antipatici e poco disponibili	Antipatici e mai disponibili
X				

7. Verresti ancora al centro estivo il prossimo anno?

Sì perché ho tanti amici e mi diverto	Forse	No, perché non mi piace e mi annoio
X		

8. Quale ti piacerebbe che fosse il tema del centro estivo del prossimo anno?

Super eroi.....

.....

.....

.....

CENTRO ESTIVO di *Giussano*  
**QUESTIONARIO di GRADIMENTO per I GENITORI**

1. Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?

Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
<del>X</del>			

2. Esprima il suo parere sugli **educatori** rispetto ai seguenti parametri

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Capacità di gestione del gruppo	<del>X</del>			
Disponibilità nel rapporto con i genitori				

3. Esprima il suo parere sul **coordinatore** rispetto ai seguenti parametri

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Capacità di gestione del gruppo	<del>X</del>			
Disponibilità nel rapporto con i genitori				
Capacità organizzativa				

4. Si ritiene soddisfatto delle tipologie di attività proposte?(si valuti la proposta e la modalità con cui è stata realizzata)

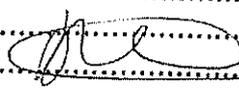
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Laboratori e giochi	<del>X</del>			
Gite				
Piscina				

5. Iscriverebbe ancora suo/a figlio/a al centro estivo il prossimo anno?

<del>Certamente sì perché sono soddisfatto</del>	Forse perché non sono pienamente soddisfatto	No perché non sono soddisfatto
--	--	--------------------------------

**NOTE E SUGGERIMENTI**

..... *CONTINUARE con* .....

.....  .....



## MODULO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

le osservazioni, i suggerimenti o le segnalazioni che ci darai contribuiranno a migliorare i servizi del nostro Comune.

**1. Ufficio presso il quale ti sei recato:**

- SUAP  
 Commercio

**2. Quanto sei soddisfatto dell'orario di apertura al pubblico?**

- molto soddisfatto  
 soddisfatto  
 poco soddisfatto  
 per niente soddisfatto

Se non sei soddisfatto indica l'orario che preferiresti

**3. Come hai trovato mediamente il tempo di attesa?**

- molto soddisfatto  
 soddisfatto  
 poco soddisfatto  
 per niente soddisfatto

**4. Hai trovato con facilità l'ufficio giusto per le tue esigenze?**

- Sì  
 No

**5. Pensando a quando ti sei recato presso l'ufficio comunale, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti:**

Cortesìa del personale

- molto soddisfatto  
 soddisfatto  
 poco soddisfatto  
 per niente soddisfatto

Chiarezza delle informazioni ricevute

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

Competenza del personale

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

Tempistica di completamento delle pratiche

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

**6. Se hai fatto accesso al portale di “Impresa in un Giorno”, ti chiediamo di indicare il tuo parere in merito ai seguenti aspetti**

Facilità di individuazione del sito

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

Facilità d'uso

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

Completezza dei servizi offerti

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- poco soddisfatto
- per niente soddisfatto

**7. Eventuali problematiche riscontrate e/o suggerimenti.**

Nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (D.Lgs 196/2003 e s.m.i.) si informa che i presenti dati verranno utilizzati esclusivamente per uso interno per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti e trattati.