

 <b>CITTÀ DI GIUSSANO</b>	PROV. di Monza e Brianza	sigla G.C.	numero <b>168</b>	data 09/10/2018
Oggetto: RAPPORTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2017 - PRESA D'ATTO				

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

---

L'anno **duemiladiciotto** il giorno **nove** del mese di **Ottobre** 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>RIVA MATTEO</b>	Sindaco	SI	==
2	<b>GARIBOLDI ERMINIA</b>	Assessore	SI	==
3	<b>GROSSO ELISA</b>	Assessore	SI	==
4	<b>NESPOLI EMILIO ANTONIO</b>	Assessore	SI	==
5	<b>SOLONI ROBERTO</b>	Assessore	SI	==
6	<b>VIGANO' STEFANO</b>	Assessore	SI	==
<b>Totale</b>			<b>6</b>	<b>0</b>

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

Il Sindaco **Matteo Riva**, 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:

- 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, sostituendo integralmente l'art. 147 del D. Lgs. n. 267/2000, il Comune di Giussano si è dotato di apposito Regolamento comunale sui controlli interni, approvato con deliberazione di Consiglio comunale n. 4 in data 27/02/2013, successivamente integrato e modificato con deliberazione consiliare n. 6 del 4/03/2015;
- il Titolo VI del suddetto Regolamento disciplina *“il controllo di qualità dei servizi erogati”*;

Dato atto che l'art. 7.1, comma 3 del Regolamento di che trattasi prevede la redazione, a cura dei Dirigenti e Responsabili di servizio, di un rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati, da trasmettere al Segretario Generale l'anno successivo a quello di riferimento;

Visto quindi il report predisposto dai Dirigenti competenti relativamente al processo di rilevazione dell'indagine sulla qualità dei servizi erogati ed oggetto di valutazione del grado di soddisfazione per l'anno 2017, con riferimento ai seguenti servizi:

A. Servizi Demografici e Sportello al Cittadino

B. Servizio Asilo nido

C. Servizio pre e post-scuola infanzia e primaria

D. Servizio centro ricreativo estivo scuola primaria e secondaria

come da relazione allegata 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 rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati per l'anno 2017, predisposto dai Dirigenti per i servizi di propria competenza, ai sensi del Titolo VI del vigente regolamento comunale sui controlli interni, ed allegato alla presente deliberazione sotto la lettera “B”;
- 2) di dichiarare, per l'urgenza, con voti favorevoli unanimi, la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 18 Agosto 2000, n° 267 e s.m.i.

Allegati:

A. Pareri

B. Rapporto annuale di controllo della qualità dei servizi erogati - anno 2017.

Letto, confermato e sottoscritto digitalmente

**IL PRESIDENTE**

*Matteo Riva*

**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"**

**ASSESSORE PROPONENTE : BALLATORE FILIPPO VALENTINO**

**Oggetto : RAPPORTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2017 - 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 09/10/2018

**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”**

Oggetto : **RAPPORTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2017 - PRESA D'ATTO**

---

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

**NESSUN RIFLESSO CONTABILE**

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 09/10/2018

**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 alla Deliberazione di Giunta Comunale N° 168 del 09/10/2018.**

### **CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

La presente è pubblicata sul sito web istituzionale di questo Comune (Albo Pretorio On line) ai sensi dell'art. 32 L. n. 69 del 18.06.2009, per rimanervi 15 giorni consecutivi a partire da oggi a norma dell'art. 124 c.1 del D.Lgs n. 267 del 18.08.2000.

*Giussano, 18/10/2018*

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**  
Il Funzionario  
Pierfrancesco Conti

*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 alla Deliberazione di Giunta Comunale N° 168 del 09/10/2018.**

**Oggetto: RAPPORTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2017 - PRESA D'ATTO**

Visti gli atti d'ufficio,

**SI ATTESTA**

— CHE la presente deliberazione

E' stata dichiarata immediatamente eseguibile (art. 134, comma 4, del D. Lgs 267/2000);

E' stata affissa a questo albo pretorio per 15 giorni consecutivi dal 18/10/2018 al 02/11/2018 ai sensi dall'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 267/2000 cron. n. 1557;

E' stata comunicata ai signori capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D. Lgs. 267/2000, con elenco prot. N. 28857 in data 18/10/2018;

— CHE la presente deliberazione è divenuta esecutiva il 28/10/2018, decorsi 10 giorni dalla data di inizio di pubblicazione (art. 134, comma 3, del D. Lgs. 267/2000).

Giussano, 07/11/2018

**SERVIZIO AFFARI GENERALI**

**Il Funzionario**

**Pierfrancesco Conti**

**ALLEGATO "A"**

**ASSESSORE PROPONENTE : BALLATORE FILIPPO VALENTINO**

**Oggetto : RAPPORTO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI ANNO 2017 - 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 09/10/2018

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Dott. Filippo Ballatore

---

Giussano, giugno 2018

- Al Segretario Generale

**SEDE**

p.c. - Al Sindaco

- Agli Assessori comunali

**Oggetto: Rapporto annuale controllo qualità dei servizi erogati - anno 2017.**

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 2017, 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 2017 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 (R.P. Dott.ssa Ilaria Castellari)
- D. Servizio Centro estivo ricreativo scuola primaria e secondaria (R.P. Dott.ssa F. Tidori).

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

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

Nell'anno 2017 è stata effettuata una indagine anonima di "customer satisfaction" distribuito agli utenti direttamente allo sportello degli uffici Demografici/URP, come da questionario in formato cartaceo (modello Allegato 1).

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.

Sono stato raccolti complessivamente n. 53 questionari, i cui risultati sono riepilogati nel seguente prospetto:

Valutazione della struttura	1	2	3	4	5	TOT
Facilità di accesso ai servizi	3		4	11	34	52
Organizzazione degli spazi di attesa	3		4	12	34	53
Ambiente confortevole e pulito	3		2	7	40	52
Tutela della riservatezza	3	1	5	10	34	53

Valutazione del servizio	1	2	3	4	5	TOT
Orari di apertura	1		7	17	28	53
Tempi di attesa allo sportello	1		2	15	35	53
Tempi di risposta al servizio richiesto	1		2	10	40	53
Disponibilità di materiale informativo e della modulistica (anche online)	1		5	12	34	52

Valutazione dell'accoglienza	1	2	3	4	5	TOT
Cortesia e disponibilità del personale	1	1	1	8	42	53
Preparazione del personale	1	1	2	10	39	53
Capacità di ascolto e risoluzione problemi	1	1	1	10	40	53
Chiarezza nelle risposte	1	1	1	10	40	53

Totale questionari 53  
Questionari non compilati 1

## **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, con riferimento al mese di aprile 2017, mediante distribuzione alle famiglie dei piccoli utenti di un questionario in formato cartaceo, come da modello Allegato 2).

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. 37 questionari e raccolti n. 21, i cui risultati sono stati elaborati raggiungendo una valutazione complessiva pari a 8.9 e, quindi, POSITIVA, come evidenziato dal seguente prospetto riepilogativo:

N. ord.	AMBITO DI VALUTAZIONE	RISULTATO
1	Le modalità proposte per l'ambientazione del bambino	9
2	La qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice	8.7
3	La professionalità e l'esperienza del personale educativo	9
4	La professionalità e l'esperienza del personale ausiliario	9
5	La disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza	9.2
6	La disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni	9
7	L'adeguatezza, rispetto alle vostre esigenze, degli orari	9.2
8	L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi	9.1
9	L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino	8.7
10	La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati	8.9
11	Le iniziative e i lavoratori proposti	9
12	Il grado di coinvolgimento delle famiglie nella gestione e organizzazione delle attività	8.7
13	Il Vostro giudizio complessivo sul servizio	8.9

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

L'indagine di soddisfazione si è svolta con riferimento all'anno scolastico 2017/2018 a cura della Cooperativa sociale appaltatrice del servizio, mediante distribuzione alle famiglie degli utenti di un questionario in formato cartaceo, come da modello Allegato 3).

Per analizzare il grado di soddisfazione degli utenti in relazione a tale servizio, il questionario è stato articolato in n. 10 domande, con scale di valutazione differenziate a seconda del contenuto dei quesiti posti:

- ✓ n. 4 domande hanno utilizzato una scala di valori da 1 “*pessimo*” a 5 “*ottimo*”;
- ✓ n. 4 domande richiedevano SI/NO/solo a volte;
- ✓ n. 2 domande: scelta tra 5 / 3 tipologie di risposte.

L'ultimo punto del Questionario (domanda n. 11) consentiva ai genitori di formulare suggerimenti in merito allo svolgimento e miglioramento del servizio, con risposte libere.

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 2017/2018	N. questionari elaborati
“Ada Negri” pre e post scuola	n. 42 pre-scuola/n. 13 post scuola	30
“S. Filippo Neri” pre-scuola	n. 17	15
“Carlo Porta” pre-scuola	n. 11	10
“Gabrio Piola” pre e post-scuola	n. 40 pre-scuola/n. 22 post scuola	19
“D. R. Beretta” pre-scuola	n. 17	14
“Piccole Tracce” post-scuola	n. 25	10

I questionari raccolti sono stati elaborati a maggio 2018, 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) Come reputa complessivamente la qualità del servizio?	-	-	1	14	15	Pre/post scuola “Ada Negri”
	-	1	2	11	1	Pre scuola “San Filippo Neri”
	-	-	-	5	5	Pre scuola “Carlo Porta”
	-	-	4	13	2	Pre/post scuola “Gabrio Piola”
	-	1	-	8	5	Pre scuola “R. Beretta”
	-	-	1	3	6	Post scuola “Piccole Tracce”

3) Come reputa la professionalità/preparazione degli operatori?	-	-	1	9	20	Pre /post scuola “Ada Negri”
	-	-	1	13	1	Pre scuola “San Filippo Neri”
	-	-	-	4	6	Pre scuola “Carlo Porta”
	-	-	6	11	2	Pre/post scuola “Gabrio Piola”
	-	-	-	10	4	Pre scuola “R. Beretta”
	-	-	-	3	7	Post scuola “Piccole Tracce”

5) Come reputa la capacità degli operatori di stabilire relazioni significative con suo/a figlio/a e la capacità di coinvolgerlo/a nelle attività organizzate?	-	-	-	10	20	Pre /post scuola “Ada Negri”
	1	-	2	11	1	Pre scuola “San Filippo Neri”
	-	-	-	6	4	Pre scuola “Carlo Porta”
	-	3	5	9	2	Pre/post scuola “Gabrio Piola”
	-	1	-	9	4	Pre scuola “R. Beretta”
	-	-	1	3	6	Post scuola “Piccole Tracce”

9) Come giudica il contenuto delle attività proposte?	-	-	2	16	12	Pre /post scuola “Ada Negri”
	-	-	2	8	1	Pre scuola “San Filippo Neri”
	-	-	1	5	4	Pre scuola “Carlo Porta”
	1	-	4	11	1	Pre/post scuola “Gabrio Piola”
	-	-	1	7	3	Pre scuola “R. Beretta”
	-	1	-	5	4	Post scuola “Piccole Tracce”

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione					Istituto scolastico
	Non è necessario ma a mio figlio piace	E' necessario ma a mio figlio non piace	E' necessario e a mio figlio piace	Il luogo di svolgimento è adeguato	Il luogo di svolgimento non è adeguato	
2) Cosa pensa del servizio? (barrare anche più di una casella)	2	2	26	20	1	Pre /post scuola "Ada Negri"
	-	1	13	4	1	Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	-	10	4	-	Pre scuola "Carlo Porta"
	-	3	15	5	2	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	-	2	13	1	1	Pre scuola "R. Beretta"
	-	-	9	7	-	Post scuola "Piccole Tracce"

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione			Istituto scolastico
	SI'	NO	Solo a volte	
4) Ritiene che la disponibilità dell'operatore sia adeguata alle sue necessità?	30	-	-	Pre /post scuola "Ada Negri"
	13	2	-	Pre scuola "San Filippo Neri"
	10	-	-	Pre scuola "Carlo Porta"
	16	-	3	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	13	1	-	Pre scuola "R. Beretta"
	8	1	1	Post scuola "Piccole Tracce"

6) Suo/a figlio/a ha instaurato rapporti di amicizia significativi con qualche bambino/a che frequenta il pre/post scuola?	26	4		Pre /post scuola "Ada Negri"
	11	4		Pre scuola "San Filippo Neri"
	7	3		Pre scuola "Carlo Porta"
	15	4		Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	10	4		Pre scuola "R. Beretta"
	9	1		Post scuola "Piccole Tracce"

7) Suo/a figlio/a ha mai manifestato disagio/problemi relativamente al servizio?	-	30		Pre /post scuola "Ada Negri"
	3	12		Pre scuola "San Filippo Neri"
	-	10		Pre scuola "Carlo Porta"
	-	19		Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	1	13		Pre scuola "R. Beretta"
	-	10		Post scuola "Piccole Tracce"

8) E' a conoscenza della attività che svolge vostro/a figlio/a?	29	1		Pre /post scuola "Ada Negri"
	10	5		Pre scuola "San Filippo Neri"
	9	1		Pre scuola "Carlo Porta"
	16	3		Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	11	3		Pre scuola "R. Beretta"
	10	-		Post scuola "Piccole Tracce"

Rilevazione Questionari	Scala di valutazione			Istituto scolastico
	NULLA	INCONTRI con i genitori	NUOVE ATTIVITA'	
10) Ritiene che il servizio vada integrato con:	26	-	4	Pre /post scuola "Ada Negri"
	8	4	2	Pre scuola "San Filippo Neri"
	6	2	2	Pre scuola "Carlo Porta"
	9	3	6	Pre/post scuola "Gabrio Piola"
	11	1	2	Pre scuola "R. Beretta"
	9	1	-	Post scuola "Piccole Tracce"

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

Il Centro ricreativo estivo è stato organizzato presso la scuola primaria "Gabrio Piola" con articolazione in due turni: dal 19 giugno al 4 agosto e dal 28 agosto all'8 settembre 2017 per un totale di 136 iscritti.

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 4), sia ai genitori (modello Allegato 5).

I Questionari somministrati e riconsegnati sono stati:

- ✓ n. 80 per i genitori, di cui riconsegnati n. 54;
- ✓ 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:

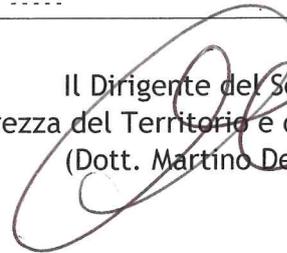
Rilevazione Questionario gradimento per i RAGAZZI	Scala di valutazione					
	<i>Tantissimo</i>	<i>Tanto</i>	<i>Abbastanza</i>	<i>Poco</i>	<i>Per niente</i>	
1. Ti sei divertito al Centro estivo?	47%	34%	16%	1%	2%	
2. Come ti sei sentito al Centro Estivo?	Scala di valutazione					
	<i>Tranquillo</i>	<i>A mio agio</i>	<i>Rilassato</i>	<i>Impaurito</i>	<i>Libero</i>	<i>nulla</i>
	33%	32%	6%	2%	26%	1%
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	37%	29%	13%	8%	13%
	Giochi	54%	22%	8%	5%	11%
	Gite	52%	17%	13%	6%	12%
Piscina	74%	8%	4%	5%	9%	
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>	<i>8</i>	<i>6</i>	<i>4</i>	<i>2 per niente bravi</i>	
	48%	39%	8%	3%	1% + 1% nulla	
6. Come erano i tuoi educatori?	Scala di valutazione					
	<i>Disponibili</i>	<i>Simpatici e gentili</i>	<i>Severi ma disponibili</i>	<i>Antipatici e poco disponibili</i>	<i>Antipatici e mai disponibili</i>	
	23%	58%	15%	2%	1% + 1% nulla	
7. Verresti ancora il prossimo anno?	Scala di valutazione					
	<i>Si perché ho tanti amici e mi diverto</i>	<i>Forse</i>	<i>No, perché non mi piace</i>	<i>No, grande</i>		
	56%	40%	3%	1%		
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>Per niente</i>	
1. Si ritiene soddisfatto dell'esperienza complessiva del centro estivo?	70%	28%	2%	-	
2. Esprima il suo parere sugli educatori rispetto ai seguenti parametri:					
	Competenza ed esperienza	59%	31%	6%	4%
3. Esprima il suo parere sul coordinatore rispetto ai seguenti parametri:					
	Competenza ed esperienza	70%	26%	-	4%
	Disponibilità nel rapporto con i genitori	61%	30%	5%	4%
4. Si ritiene soddisfatto delle tipologie di attività proposte? (si valuti la proposta e modalità con cui è stata realizzata):					
	Laboratori e giochi	72%	26%	2%	-
	Gite	70%	30%	-	-
	Piscina	87%	6%	-	7%
7. Iscriverebbe ancora suo/a figlio/a al Centro estivo il prossimo anno?	Scala di valutazione				
	<i>Certamente SI', perché sono soddisfatto</i>	<i>Forse</i>	<i>No</i>		
	83%	13%	4%		
NOTE E SUGGERIMENTI	-----				

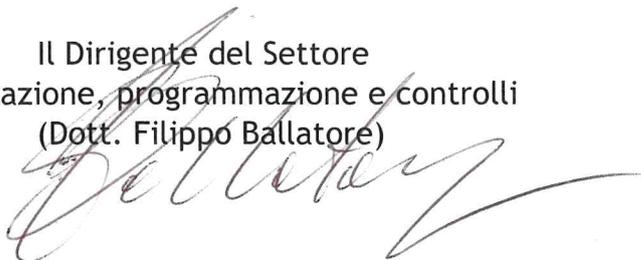
Il Dirigente del Settore  
Economico-finanziario e servizi alla Persona  
(Dott. Marco Raffaele Casati)



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)



## Allegati Modelli Questionari

- 1) Indagine Servizi Demografici e Sportello al cittadino
- 2) Indagine di soddisfazione degli utenti Asilo nido comunale "L'Albero Grande"
- 3) Indagine servizio pre e post-scuola
- 4) Centro estivo (ragazzi)
- 5) Centro estivo (genitori).



INDAGINE ANONIMA DI CUSTOMER SATISFACTION  
SERVIZI DEMOGRAFICI E SPORTELLO AL CITTADINO – ANNO 2017

Gentile Signora, Egregio Signore  
il Comune di Giussano sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ai servizi offerti dai **Servizi Demografici** e 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 predisposta.  
Grazie per la collaborazione.

PROFILO DELL'UTENTE:

1) Sesso

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

2) Et  (anni)

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

3) Cittadinanza

<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>	Laurea

4) Condizione occupazionale

<input type="checkbox"/>	studente
<input checked="" 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   la motivazione di accesso agli uffici:

<input type="checkbox"/>	Certificazione Anagrafica/Atti notori/Passaggi propriet�
<input type="checkbox"/>	Cambio Residenza
<input checked="" type="checkbox"/>	Rilascio Carta d'Identit�
<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 ospitalit�
<input type="checkbox"/>	Richiesta codice PIN per tessera sanitaria
<input type="checkbox"/>	Altro (specificare)

**VALUTAZIONE DELLA STRUTTURA**
**VALUTAZIONE \***

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

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**
**VALUTAZIONE \***

Descrizione	1	2	3	4	5
Orari di apertura					X
Tempi di attesa allo sportello				X	
Tempi di risposta al servizio richiesto					X
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					X
Preparazione del personale					X
Capacità di ascolto e risoluzione problemi					X
Chiarezza nelle risposte					X

Vostri suggerimenti per migliorare il nostro servizio

**\* SCALA DI VALUTAZIONE:**

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

*./.*

**RISULTATI INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
ASILO NIDO "L'ALBERO GRANDE"  
GIUSSANO  
anno educativo 2016/17**

L'indagine di soddisfazione si è svolta presso l'asilo nido "L'Albero Grande" durante il mese di aprile 2017, in accordo con il Comune, sono stati distribuiti i questionari alle famiglie dei piccoli utenti.

Sono stati distribuiti n° 37 questionari e raccolti n 21

La scala di valutazione del questionario prevede un intervallo di valori da 0 a 10, dove 0 corrisponde ad una valutazione PESSIMA e 10 ad una valutazione OTTIMA.

Di seguito i risultati delle singole domande riportate sul singolo questionario:

1. le modalità proposte per l'ambientamento del bambino. RISULTATO 9
2. la qualità dei colloqui individuali con le educatrici e la coordinatrice. RISULT 8.7
3. la professionalità e l'esperienza del personale educativo. RISULTATO 9
4. la professionalità e l'esperienza del personale ausiliario. RISULTATO 9
5. la disponibilità e la gentilezza al momento dell'accoglienza. RISULTATO 9.2
6. la disponibilità e la gentilezza al momento delle dimissioni. RISULTATO 9
7. L'adeguatezza, rispetto alle Vostre esigenze, degli orari. RISULTATO 9.2
8. L'adeguatezza del materiale didattico e dei giochi. RISULTATO 9.1
9. L'informazione rispetto allo svolgimento della giornata del bambino. RISULT. 8.7
10. La qualità dei metodi didattici ed educativi adottati. RISULTATO 8.9
11. Le iniziative e i laboratori proposti. RISULTATO 9
12. Il grado di coinvolgimento delle famiglie nella gestione e organizzazione delle attività.  
RISULTATO 8.7
13. Il Vostro giudizio complessivo sul servizio. RISULTATO 8.9

AGGIUNGI QUI SOTTO I COMMENTI RIPORTATI SUI DIVERSI QUESTIONARI ...

- Suggestimenti incontro bambini/anziani casa di riposo
- Coinvolgere i genitori nelle attività dei bambini
- Utilizzare il servizio di post mensilmente
- Staff eccezionale, maestre amorevoli, figlia sempre felice

Il risultato complessivo dei questionari è 8.9 , valutazione quindi nel complesso positiva.

La Coordinatrice  
Antonella Iannotta

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

Note e/o suggerimenti

---



---

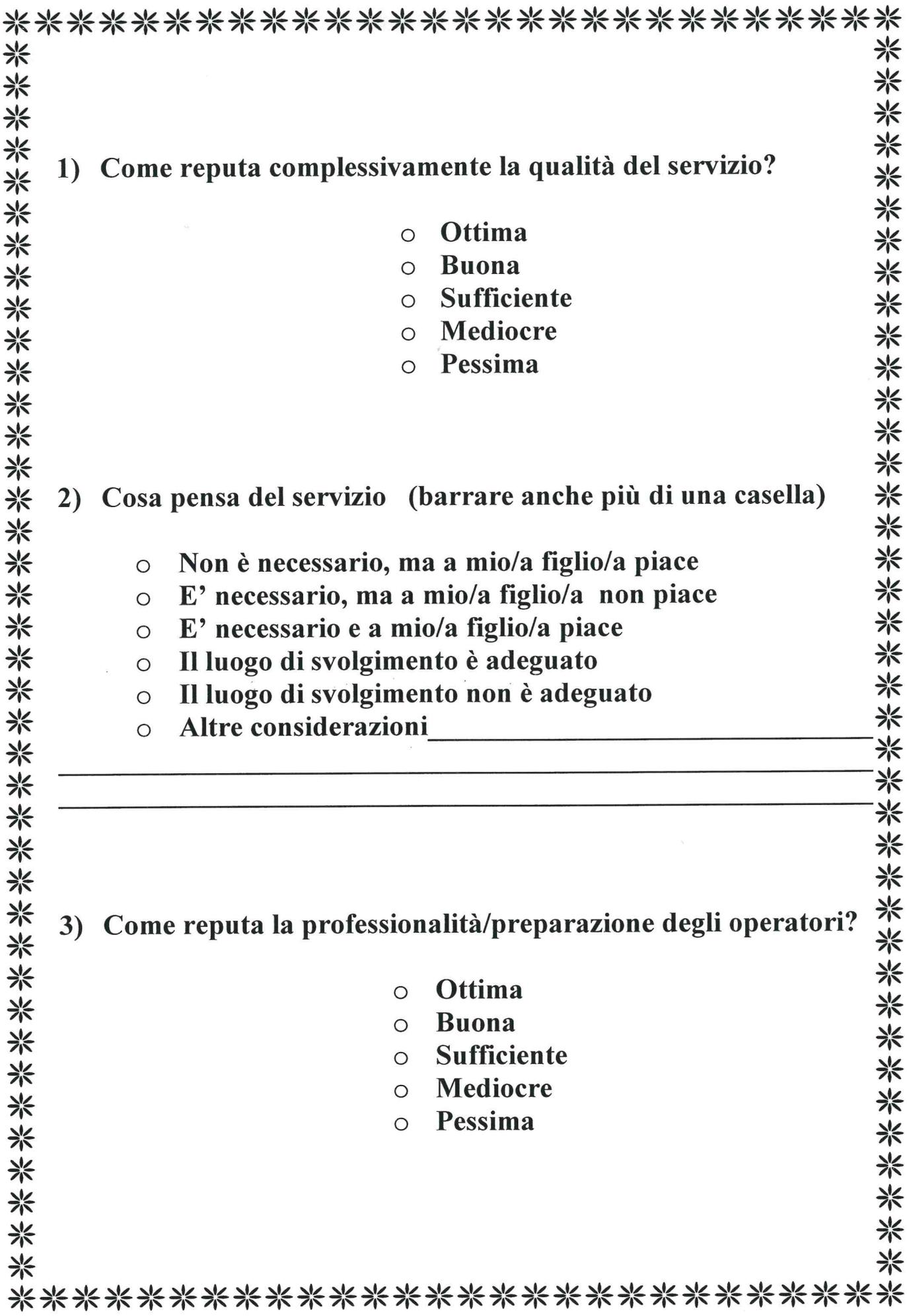


---



---

Grazie della collaborazione



**1) Come reputa complessivamente la qualità del servizio?**

- Ottima**
- Buona**
- Sufficiente**
- Mediocre**
- Pessima**

**2) Cosa pensa del servizio (barrare anche più di una casella)**

- Non è necessario, ma a mio/a figlio/a piace**
  - E' necessario, ma a mio/a figlio/a non piace**
  - E' necessario e a mio/a figlio/a piace**
  - Il luogo di svolgimento è adeguato**
  - Il luogo di svolgimento non è adeguato**
  - Altre considerazioni** \_\_\_\_\_
- 
- 

**3) Come reputa la professionalità/preparazione degli operatori?**

- Ottima**
- Buona**
- Sufficiente**
- Mediocre**
- Pessima**

**4) Ritiene che la disponibilità dell'operatore sia adeguata alle sue necessità?**

- SI**
- NO**
- Solo a volte**

**5) Come reputa la capacità degli operatori di stabilire relazioni significative con suo/a figlio/a e la capacità di coinvolgerlo/a nelle attività organizzate?**

- Ottima**
- Buona**
- Sufficiente**
- Mediocre**
- Pessima**

**6) Suo/a figlio/a ha instaurato rapporti di amicizia significativi con qualche bambino/a che frequenta il pre/post scuola?**

- SI**
- NO**

**7) Suo/a figlio/a ha mai manifestato disagio/ problemi relativamente al servizio?**

- SI**
- NO**
- Se si, quali** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

**8) E' a conoscenza delle attività che svolge Vostro/a figlio/a?**

- SI
- NO

**9) Se si, come giudica il contenuto delle attività proposte?**

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Mediocre
- Pessima

**10) Ritiene che il servizio vada integrato con:**

- Nulla, va bene così
- Incontri con i genitori da parte degli operatori
- Nuove attività, quali:

---

---

---

**11) Quali suggerimenti ci dareste per migliorare il servizio?**

---

---

---

---

---



**CITTÀ DI  
GIUSSANO**

**La Spiga**  
Cooperativa Sociale

**11 DOMANDE PER...**

**...DIRE LA VOSTRA!**

**ANNO SCOLASTICO 2017/2018**

**\* PRE E POST SCUOLA \***

**RISERVATO AI GENITORI**

**DATA DI CONSEGNA: Fine APRILE 2018**

**CENTRO ESTIVO di GIUSSANO**  
**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?

.....

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?

.....  
.....  
.....  
.....

**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
X			

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Competenza ed esperienza		X		
Disponibilità nel rapporto con i genitori		X		

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Competenza ed esperienza		X		
Disponibilità nel rapporto con i genitori		X		

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	X			
Gite	X			
Piscina	X			

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

Certamente sì perché sono soddisfatto	Forse	No
	X	

**NOTE E SUGGERIMENTI**

.....  
 .....  
 .....