



Comune di Catania

# CUSTOMER SATISFACTION



MONITORAGGIO ANNO 2018

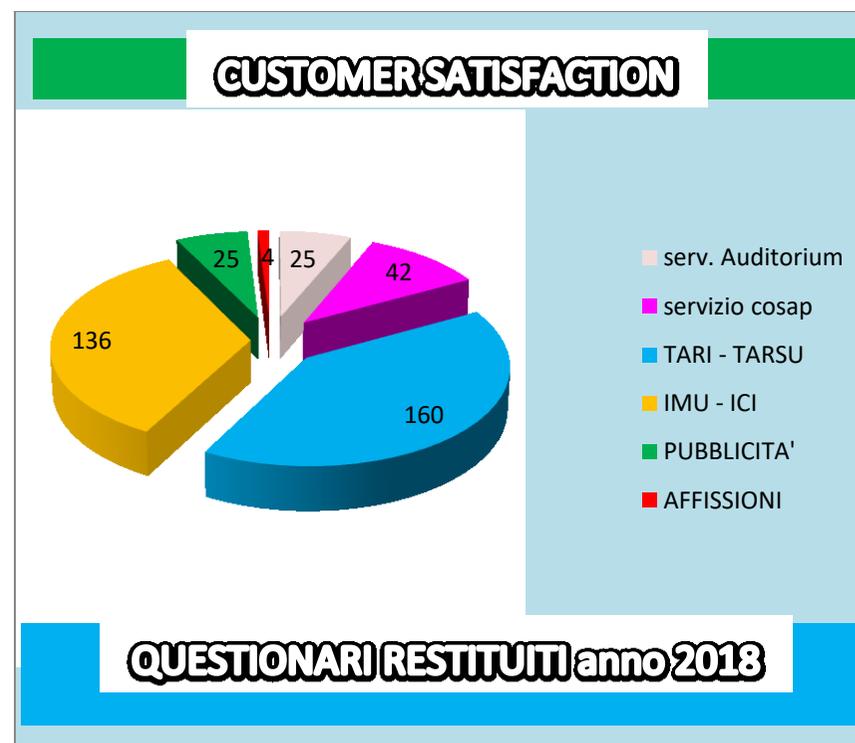
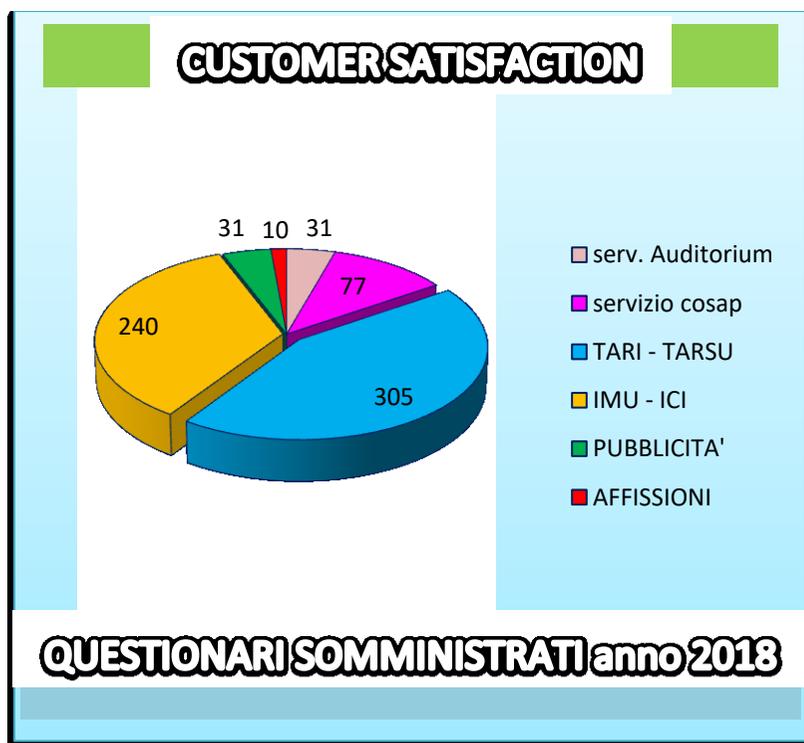


# Comune di Catania

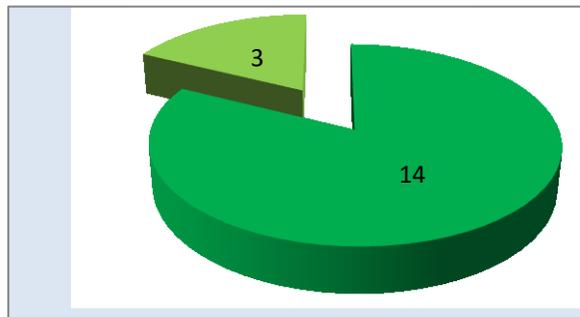


# Direzione Ragioneria Generale

TOTALE UTENTI	
Servizi Amministrativi – Atti Generali - Auditorium	32
Ufficio TARSU/TASU	205
Ufficio IMU	160
Ufficio Pubblicità	21
COSAP	47



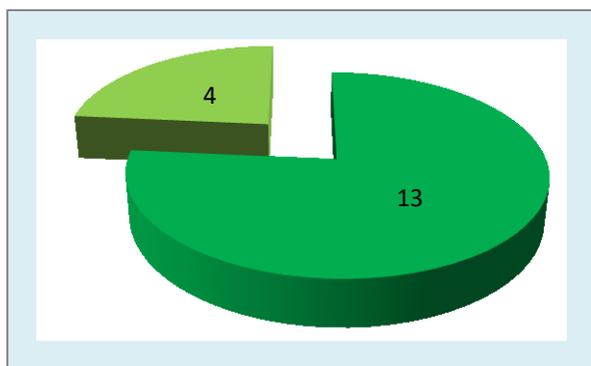
## GRADO DI PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE



molto soddisfacente

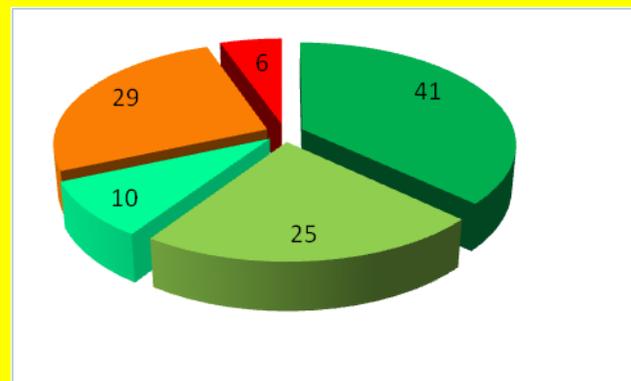
soddisfacente

## TEMPI DI RISPOSTA



P.O. SERVIZI AMMINISTRATIVI ATTI GENERALI AUDITORIUM

## GRADO DI PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE



molto soddisfacente

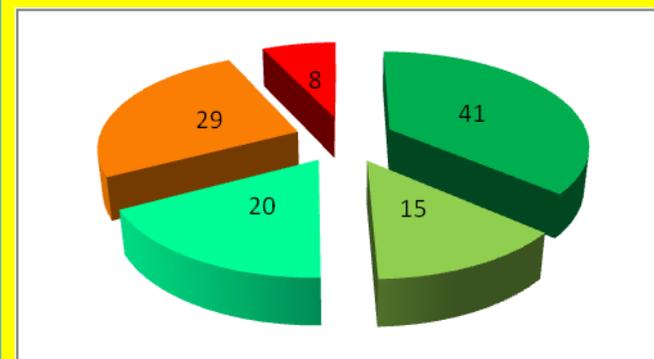
soddisfacente

mediamente soddisfacente

poco soddisfacente

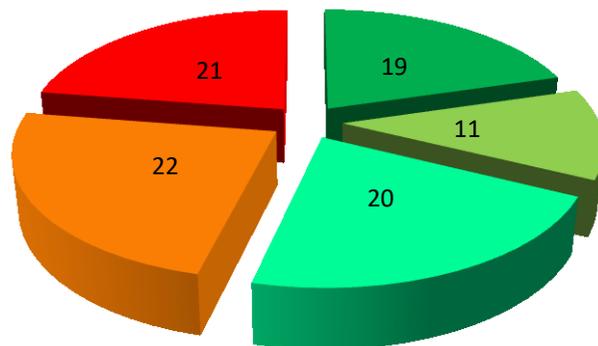
non soddisfacente

## TEMPI DI RISPOSTA

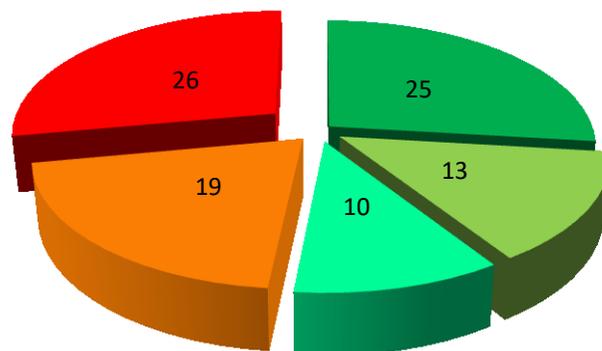


P.O. ICI E TARSU - IUC  
Ufficio TARSU - TARI

## GRADO DI PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

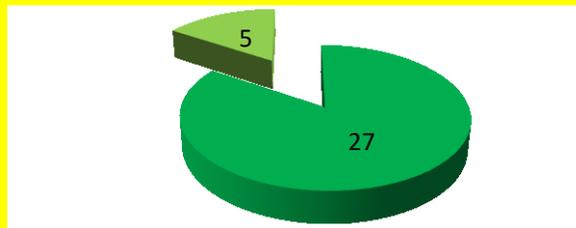


## TEMPI DI RISPOSTA



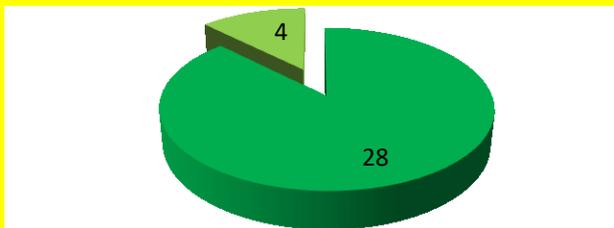
- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

### GRADO DI PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE



- molto soddisfacente
- soddisfacente

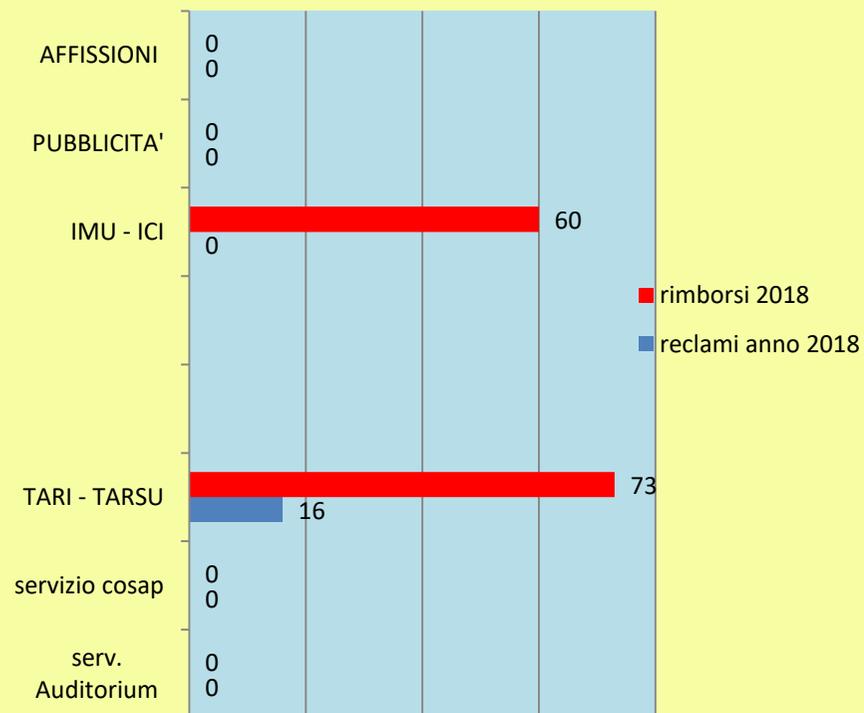
### TEMPI DI RISPOSTA



- molto soddisfacente
- soddisfacente

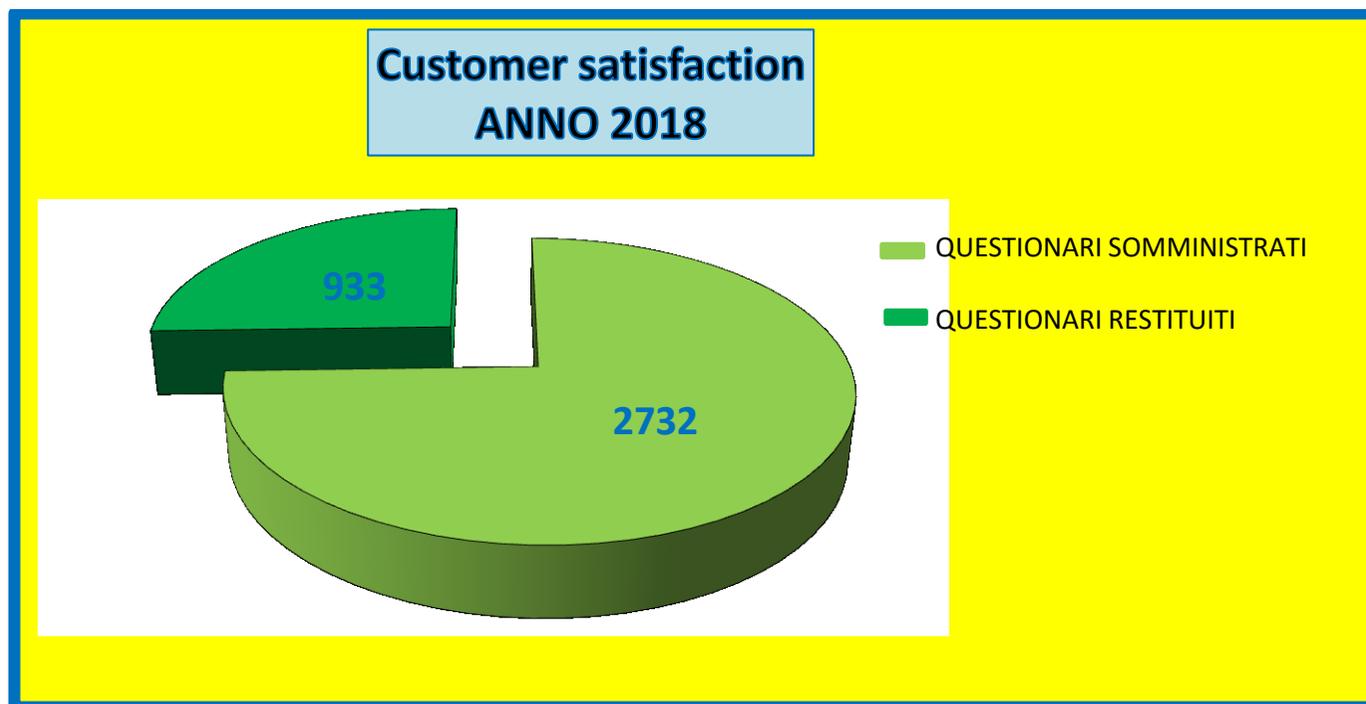
SERVIZIO ENTRATA - SPESA - TRIBUTI  
COSAP

## RIMBORSI E RECLAMI

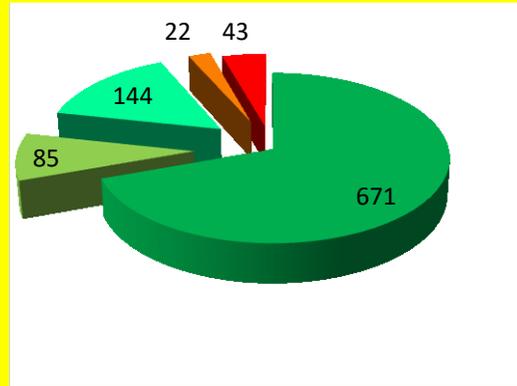


servizio	criticità e/o miglioramenti 2018
Auditorium	accesso ai disabili; interventi di miglioramento sulla sala
COSAP	nessuno
TARI - TARSU	INSTALLARE ASCENSORE O TRASFERIRE L'UFFICIO AL PIANO TERRA SOSTITUIRE LE SEDIE DISPONIBILI IN QUANTO MOLTO VECCHIE CON TAPPEZZERIA LOGORATA E MOLLE PUNGENTI DOTARE L'UFFICIO DI UN MAGGIOR NUMERO DI POSTI A SEDERE
IMU - ICI	NECESSITA' DI INSTALLARE ASCENSORE
PUBBLICITA'	nessuno
AFFISSIONI	nessuno

# Direzione Servizi Demografici - Decentramento e Statistica

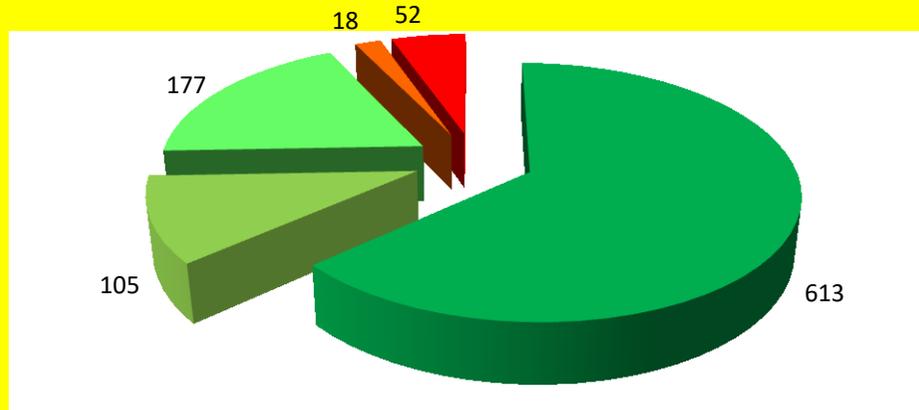


### GRADO DI PROFESSIONALITA' DEL DIPENDENTE



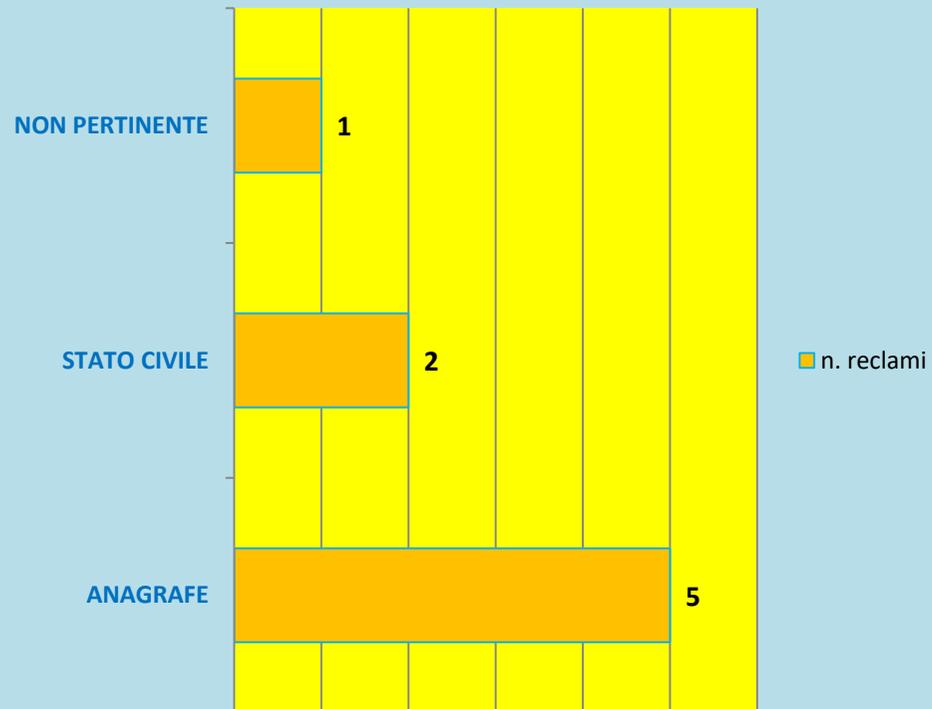
- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

### tempi di risposta



- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

## N. RECLAMI ANNO 2018



*criticità e/o miglioramenti 2018*

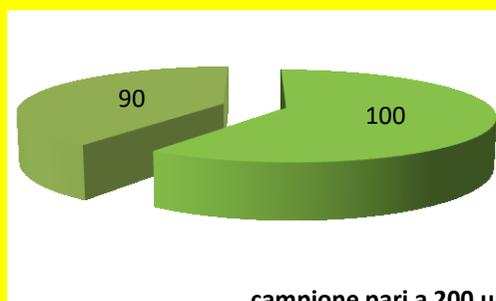
*INNOVAZIONE TECNOLOGICA*

*AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE*

*MIGLIORAMENTO ACCESSIBILITA' UFFICI*

# Direzione Lavori Pubblici - Infrastrutture - Mobilità Sostenibile - Servizi Cimiteriali

## customer satisfaction 2018



campione pari a 200 unità  
dati riferiti al 1° semestre 2018

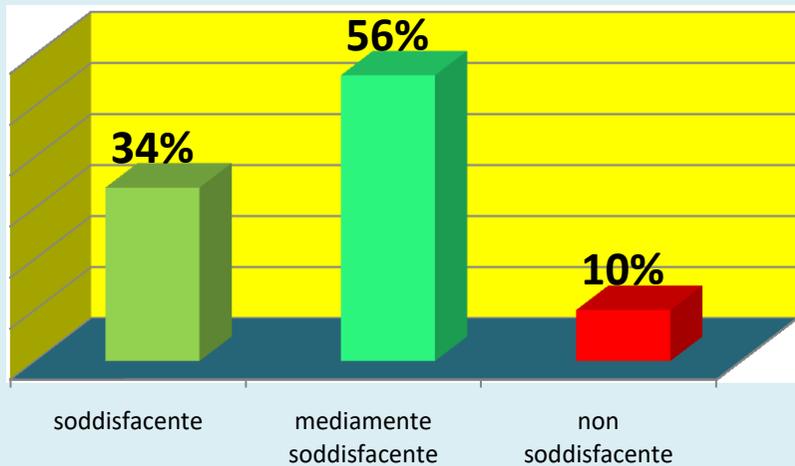
**SERVIZI CIMITERIALI**

## customer satisfaction 2018



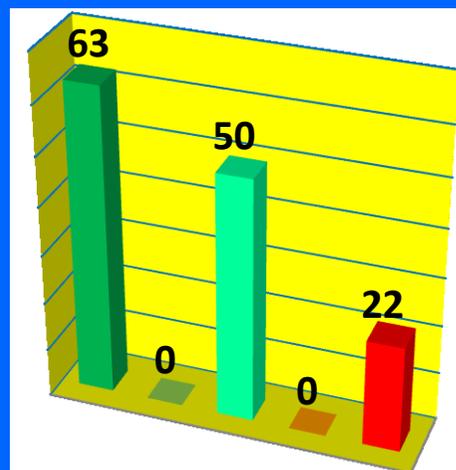
campione pari a 200 unità  
dati riferiti al 2° semestre 2018

**UTENZA CIMITERO ACQUICELLA**



campione = 100 utenti  
dati riferiti al 1° semestre 2018

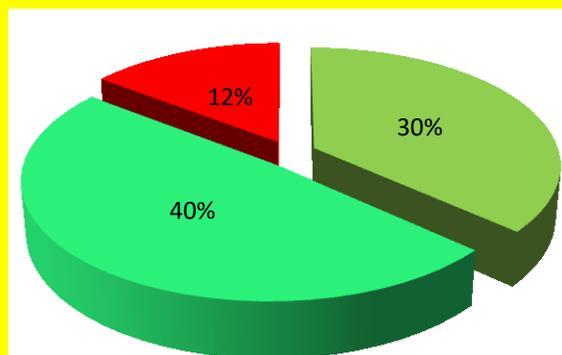
### grado di professionalità del dipendente



- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

Campione= 200 utenti  
dati riferiti al 2° semestre 2018

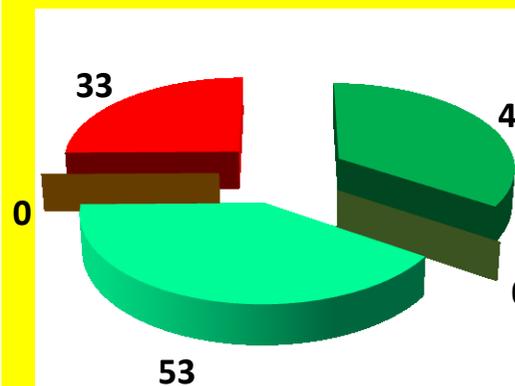
### tempi di risposta



- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- non soddisfacente

dati riferiti al 1° semestre 2018

### Tempi di risposta



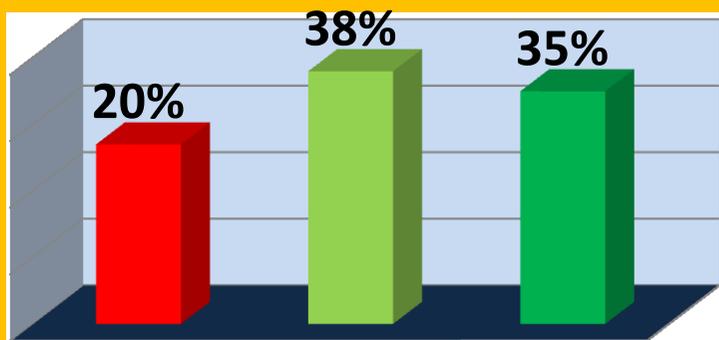
- molto soddisfacente
- soddisfacente
- mediamente soddisfacente
- poco soddisfacente
- non soddisfacente

dati riferiti al 2° semestre 2018

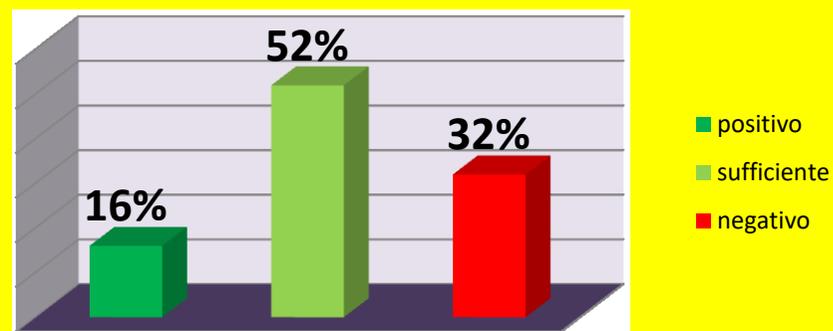
# customer satisfaction

Dati riferiti al 1° semestre 2018

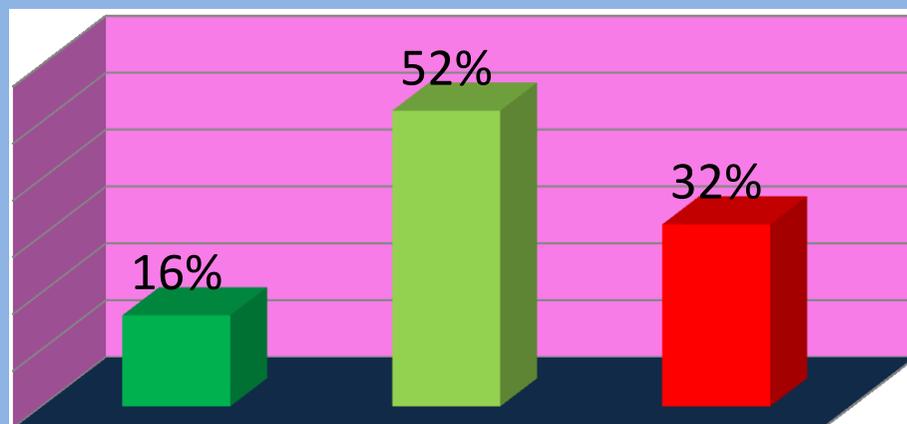
frequenza dei servizi manutentivi:



cortesia e disponibilità del personale:



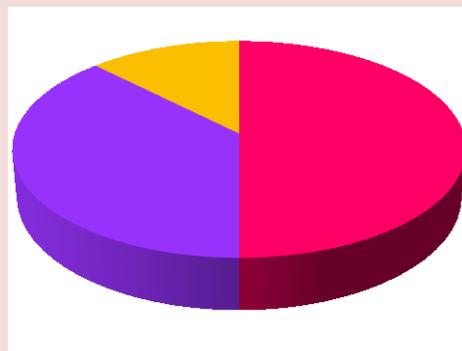
soddisfazione del servizio ricevuto:



## criticità e/o miglioramenti anno 2018



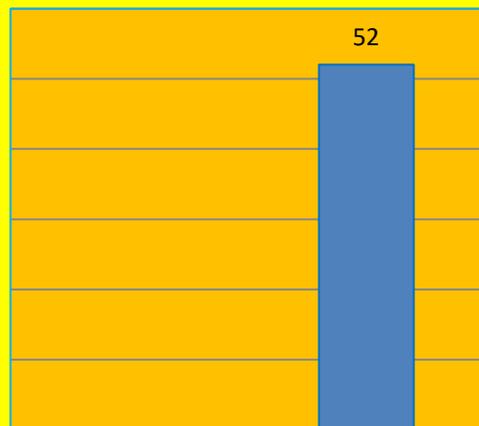
## N. RECLAMI SERVIZIO MANUTENZIONE



- Rimozione sterpaglie, roveti - discerbamento
- potatura alberi
- richieste di derattizzazione

# Direzione Politiche per l'Ambiente, il Verde e l'Energia - Gestione Autoparco

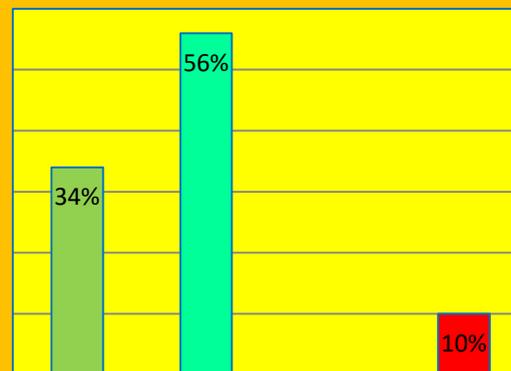
## grado di professionalità del dipendente



■ **soddisfacente**  
 Utenti: Richiedenti la conformità degli impianti di smaltimento reflui a servizio di civili abitazioni e capannoni industriali

Servizio Tutela ambientale e politiche energetiche  
 (dati riferiti al 1° semestre 2018)

## grado di professionalità del dipendente

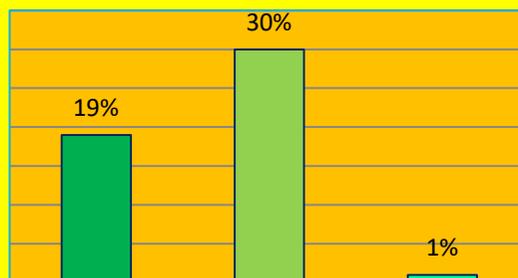


**SODDISFACENTE**  
**MEDIAMENTE SODDISFACENTE**  
**NON SODDISFACENTE**

n. utenti intervistati  
 (campione individuato : frequentatori Villa Bellini - assegnatari orti urbani): 100

Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico, Giardino Bellini e Parchi  
 (dati riferiti al 1° semestre 2018)

## grado di professionalità del dipendente

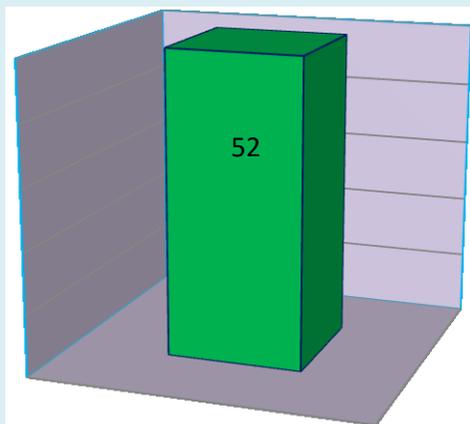


**MOLTO SODDISFACENTE**  
**SODDISFACENTE**  
**MEDIAMENTE SODDISFACENTE**

90 questionari restituiti ( dati riferiti al 2° semestre 2018)

Servizio " TUTELA AMBIENTALE E POLITICHE ENERGETICHE"  
 P.O. "Programmi di finanziamento e Tutela Animali

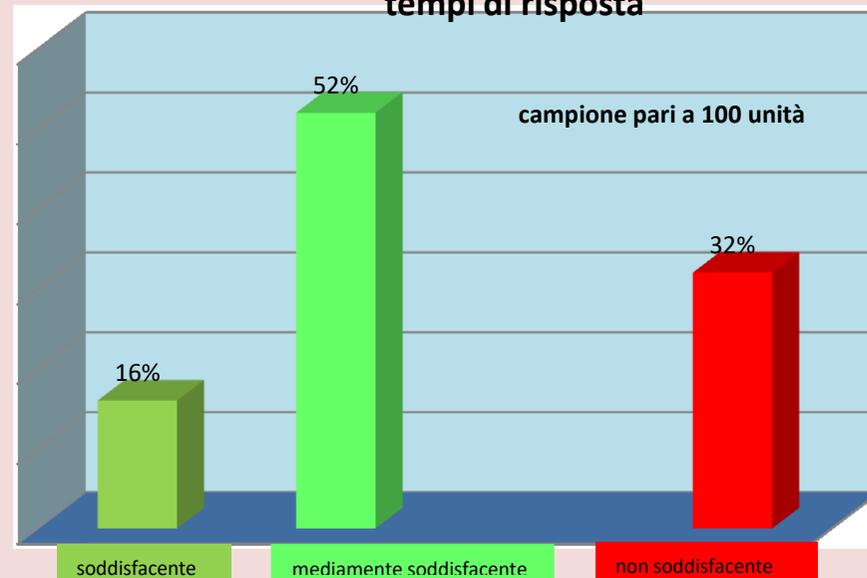
### tempi di risposta



■ soddisfacente

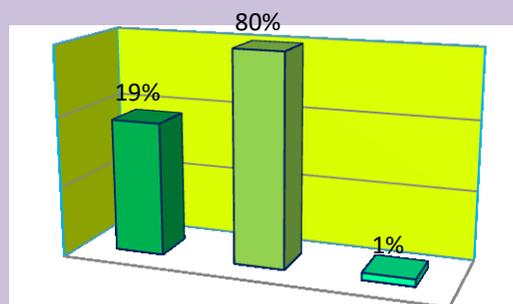
Servizio Tutela ambientale e politiche energetiche  
(dati riferiti al 1° semestre 2018)

### tempi di risposta



Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico, Giardino Bellini e Parchi  
(dati riferiti al 1° semestre 2018)

### tempi di risposta



**MOLTO SODDISFACENTE**

**SODDISFACENTE**

**MEDIAMENTE SODDISFACENTE**

90 questionari restituiti ( dati riferiti al 2° semestre 2018)

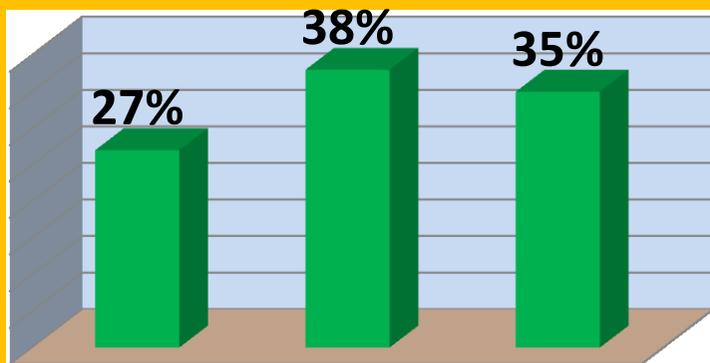
Servizio " TUTELA AMBIENTALE E POLITICHE ENERGETICHE"

P.O. "Programmi di finanziamento e Tutela Animali

# customer satisfaction

## Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico, Giardino Bellini e Parchi

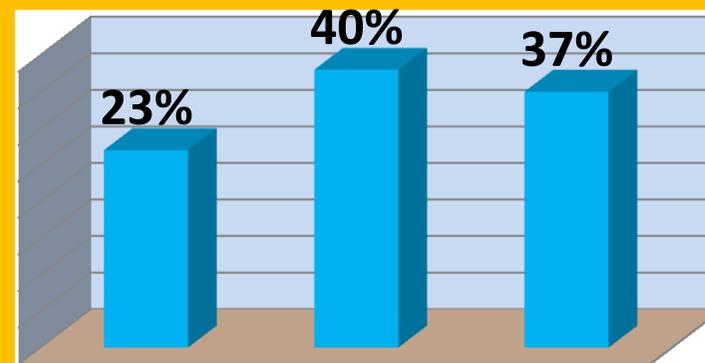
le aree verdi disponibili sono considerate:



positivo sufficiente negativo

Campione utenti = 100 unità

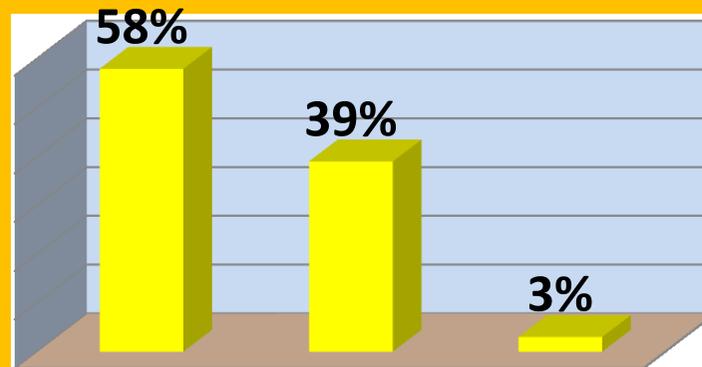
accuratezza del servizio:



positivo sufficiente negativo

Campione utenti = 100 unità

cortesìa e disponibilità del personale:



positivo sufficiente negativo

Campione utenti = 110 unità

# criticità e/o miglioramenti

Servizio Tutela e Gestione del Verde Pubblico, Giardino Bellini e Parchi

**I cittadini hanno manifestato l'esigenza di:**

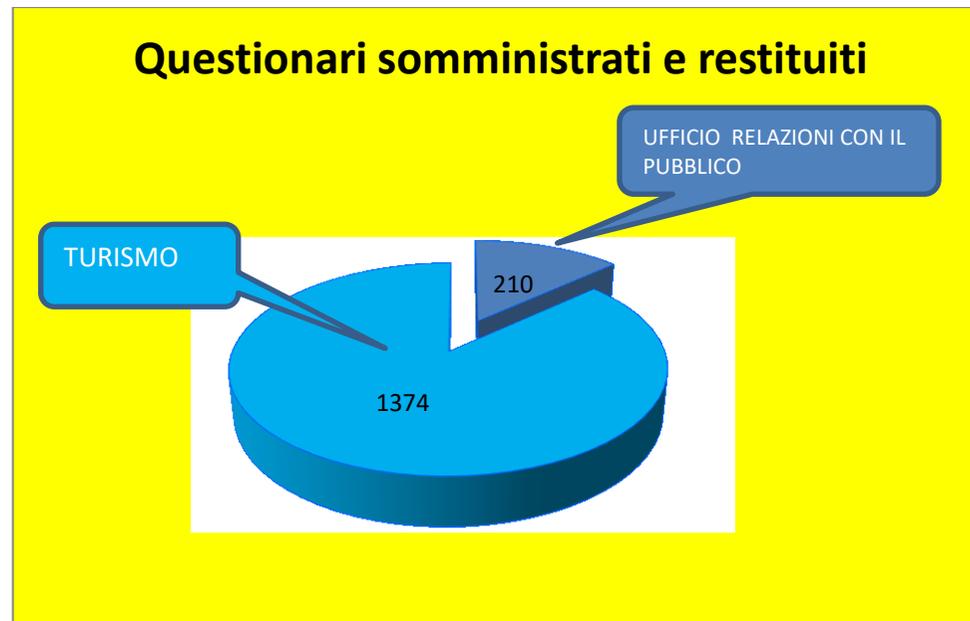
*miglioramento  
della sicurezza dei  
luoghi*

*un controllo assiduo  
sull'igiene e  
sull'illuminazione*

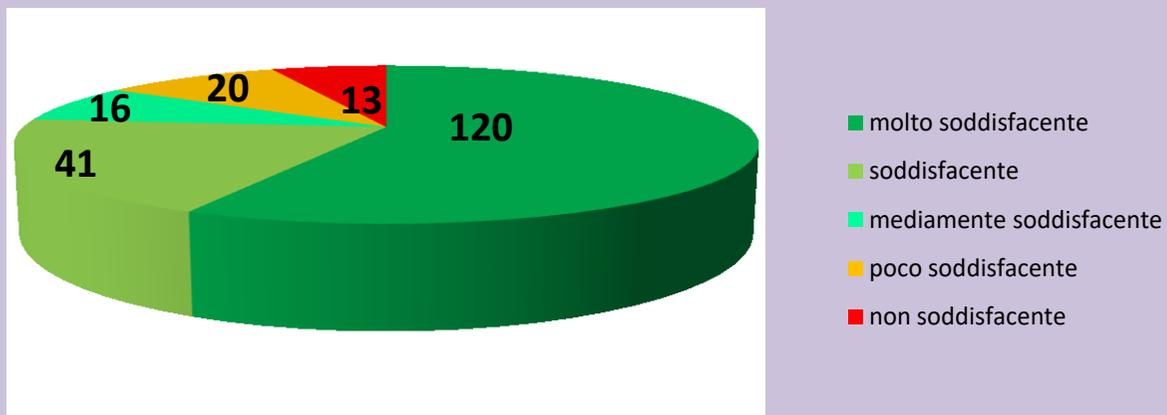
*una migliore  
qualità e densità  
del verde*



# Gabinetto del Sindaco

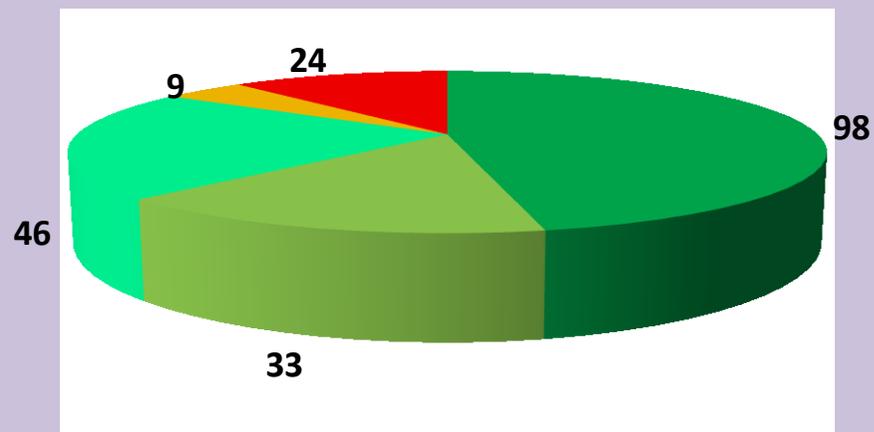


### grado di professionalità del dipendente



Utenti sportello Ufficio relazioni con il pubblico = 210 questionari somministrati e restituiti  
dati relativi al 2 semestre 2018

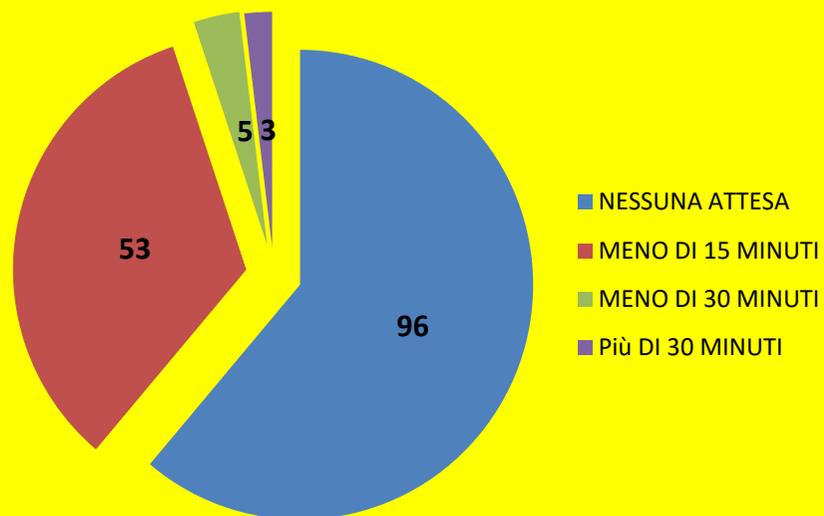
### tempi di risposta



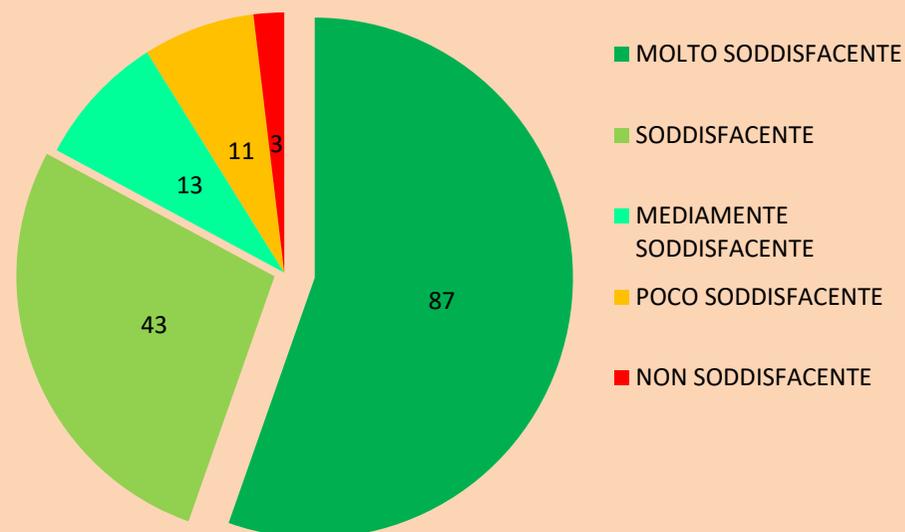
# Sviluppo attività produttive - tutela del consumatore



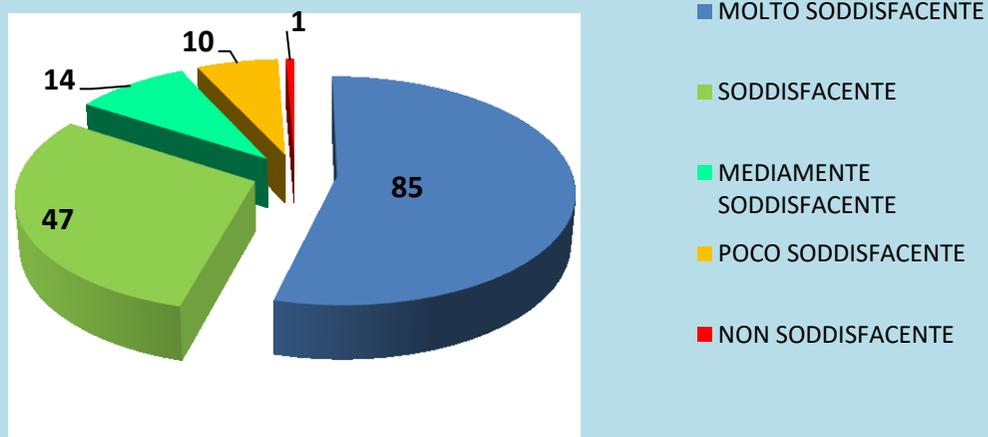
## TEMPI DI ATTESA

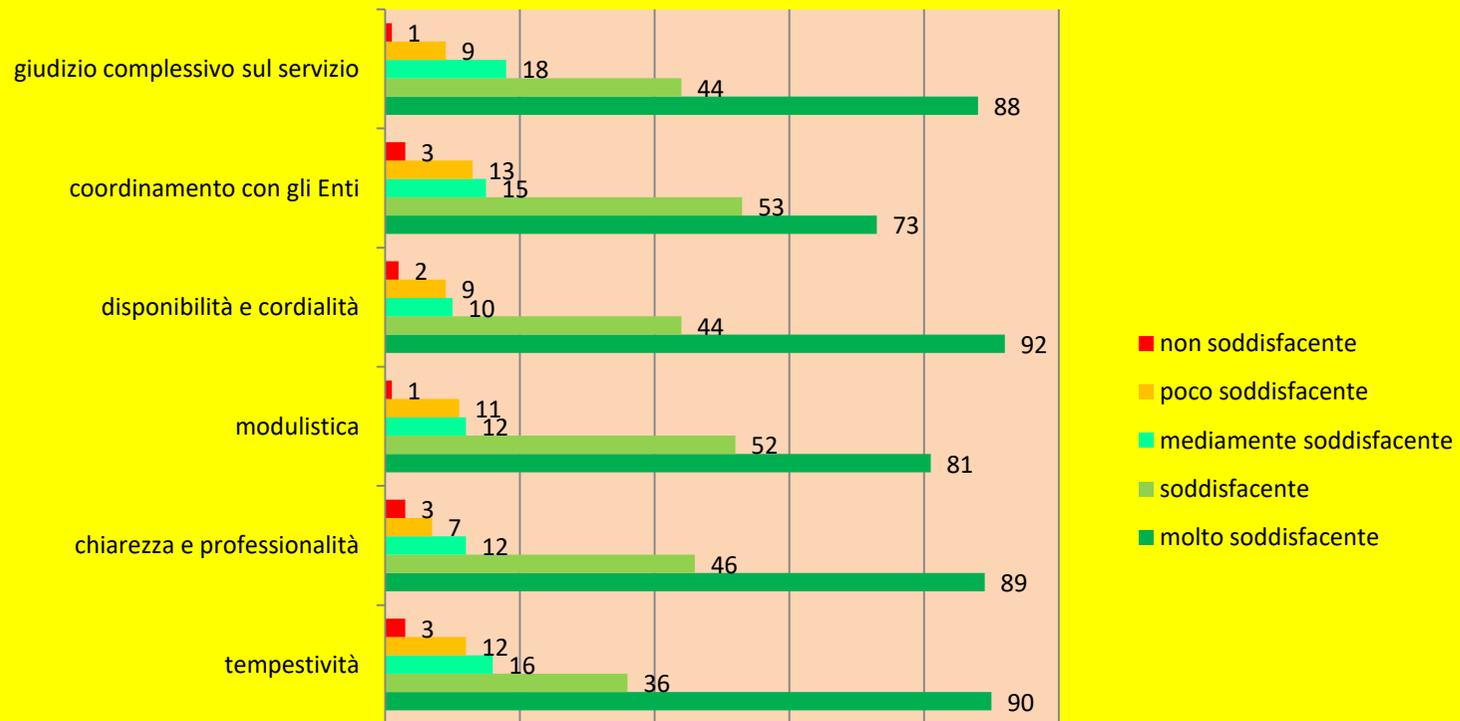


## ORARI DI APERTURA



## GIORNI DI APERTURA





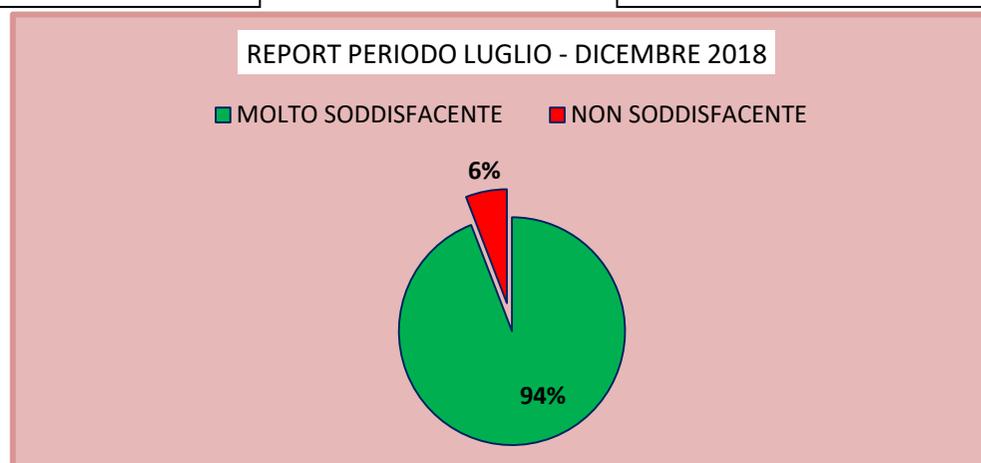
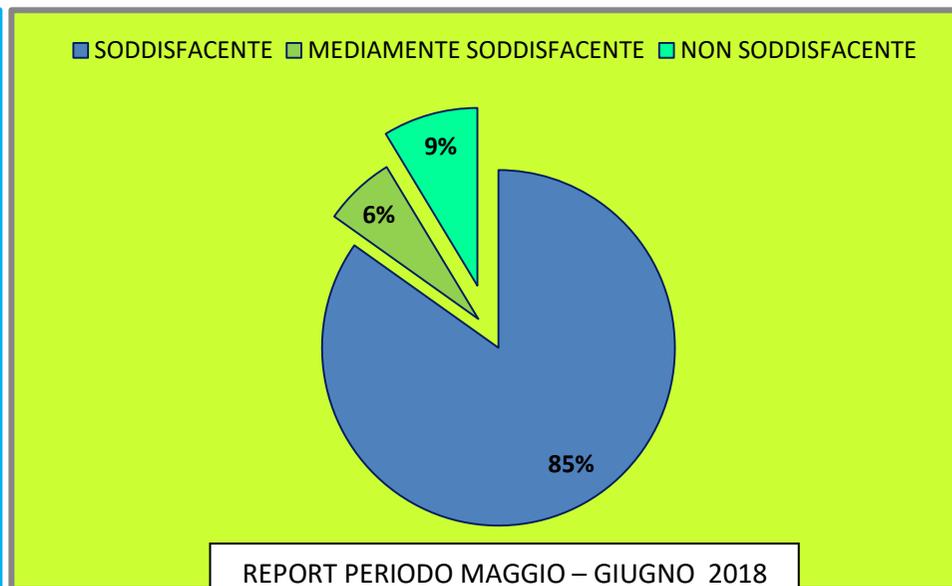
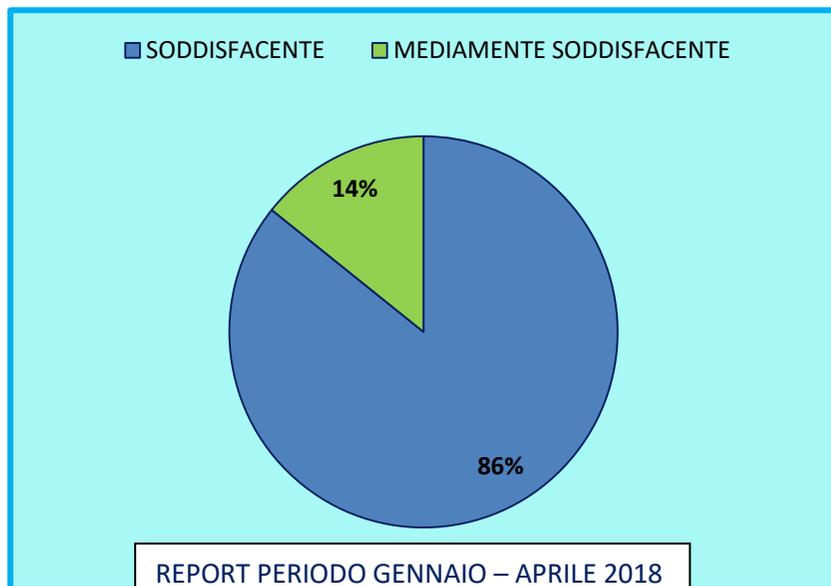
## QUALITA' DEL SERVIZIO

# Urbanistica e Gestione del territorio e Decoro urbano

<b>TOTALE QUESTIONARI RESTITUITI N. 171</b>			
<i>SERVIZIO</i>	<i>gennaio aprile 2018</i>	<i>maggio giugno 2018</i>	<i>luglio dicembre 2018</i>
<i>attuazione urbanistica</i>	21	46	17
<i>condono edilizio</i>	9	32	15
<i>PRG</i>	6	11	14

# SERVIZIO ATTUAZIONE URBANISTICA

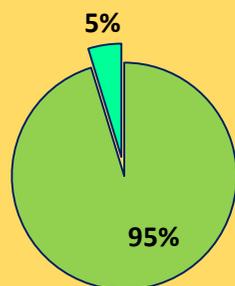
## QUANTO RITIENE CHE SIA CELERE IL SERVIZIO



## QUANTO RITIENE CHE SIA CORTESE E AMICHEVOLE IL PERSONALE

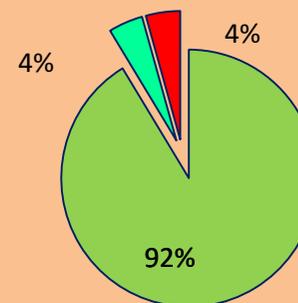
### REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



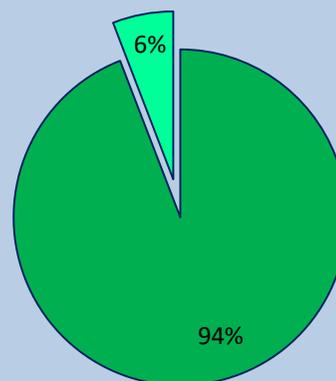
### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2019

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE ■ NON SODDISFACENTE



### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

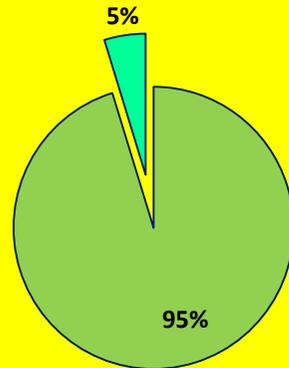
■ MOLTO SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



## QUANTO RITIENE CHE SIA PROFESSIONALE IL PERSONALE

### REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



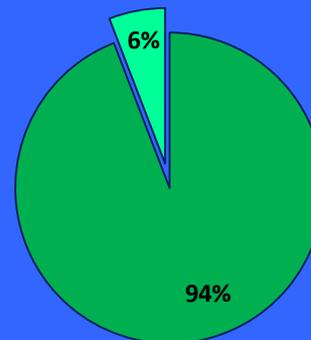
### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE ■ NON SODDISFACENTE



### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

■ MOLTO SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



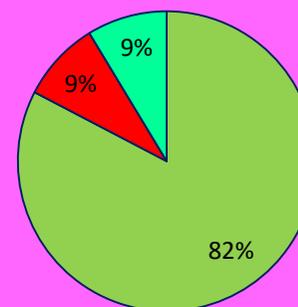
## QUANTO E' RIMASTO SODDISFATTO DEL MODO IN CUI E' STATO TRATTATO DAL PERSONALE

REPORT GENNAIO - APRILE 2018



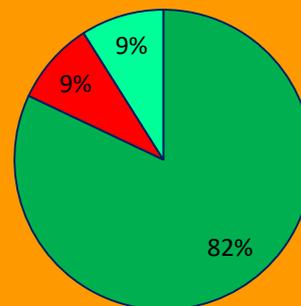
REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ SODDISFACENTE      ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

■ MOLTO SODDISFACENTE      ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE

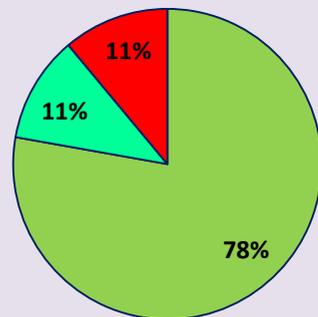


# SERVIZIO CONDONO EDILIZIO E ANTIABUSIVISMO

QUANTO RITIENE CHE SIA CELERE IL SERVIZIO

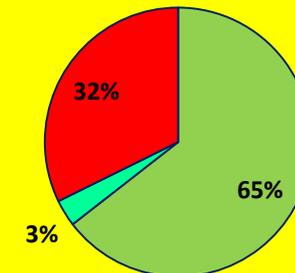
REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE ■ NON SODDISFACENTE



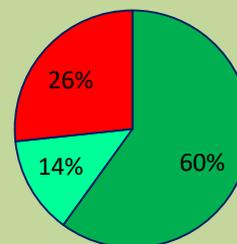
REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

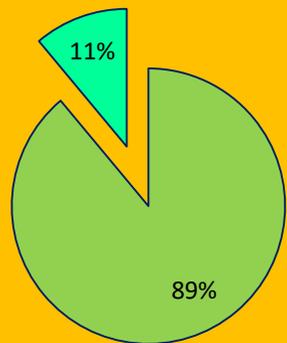
■ MOLTO SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



## QUANTO RITIENE CHE SIA CORTESE E AMICHEVOLE IL PERSONALE

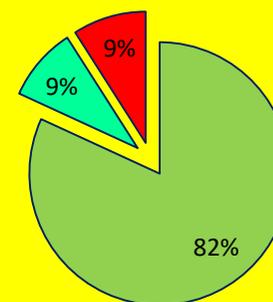
### REPORT GENNAIO APRILE 2018

■ SODDISFACENTE   ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



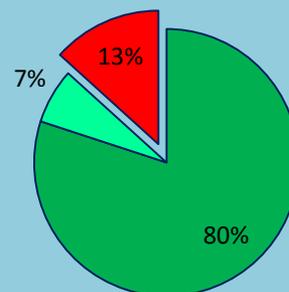
### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ SODDISFACENTE   ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

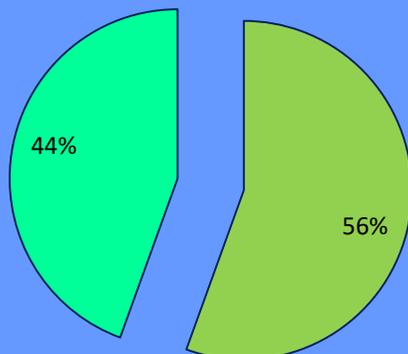
■ MOLTO SODDISFACENTE   ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



## QUANTO RITIENE CHE SIA PROFESSIONALE IL PERSONALE

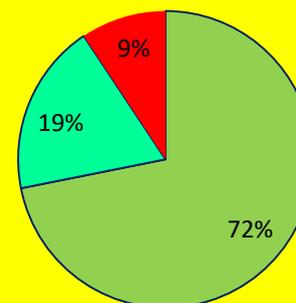
### REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ SODDISFACENTE    ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



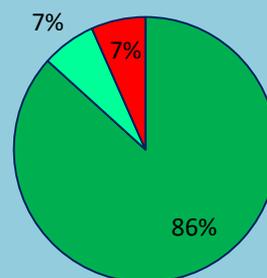
### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ SODDISFACENTE    ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

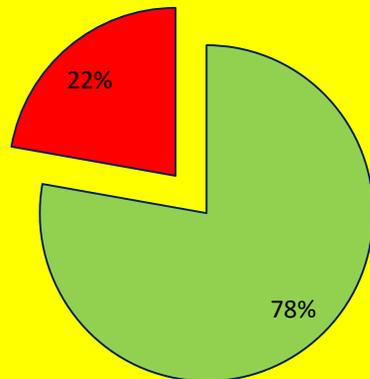
■ MOLTO SODDISFACENTE    ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



## QUANTO E' RIMASTO SODDISFATTO DEL MODO IN CUI E' STATO TRATTATO DAL PERSONALE

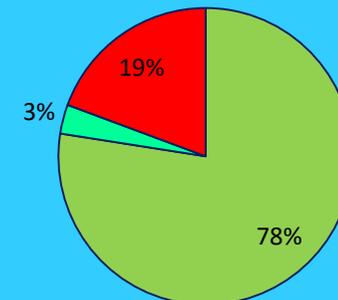
### REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ SODDISFACENTE ■ NON SODDISFACENTE



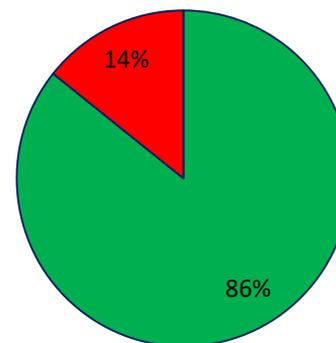
### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018

■ SODDISFACENTE ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE  
■ NON SODDISFACENTE



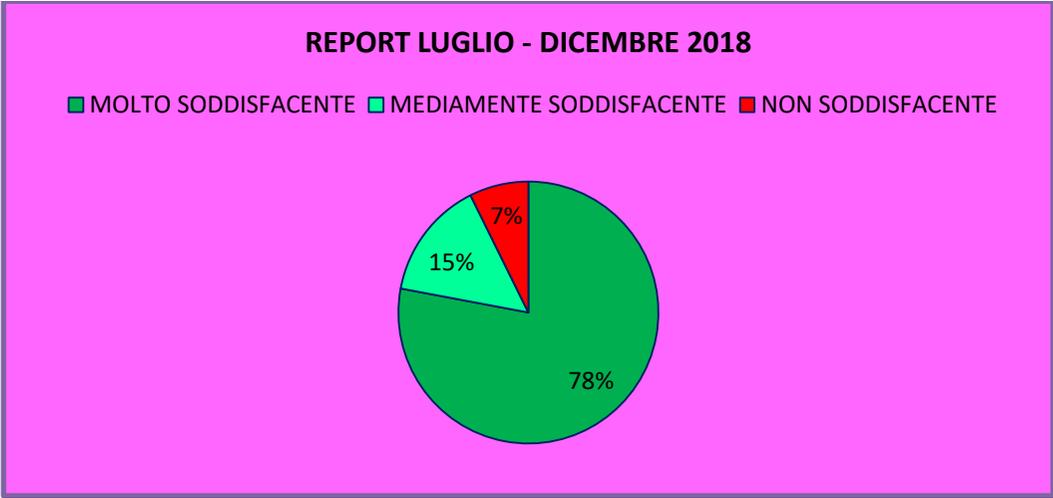
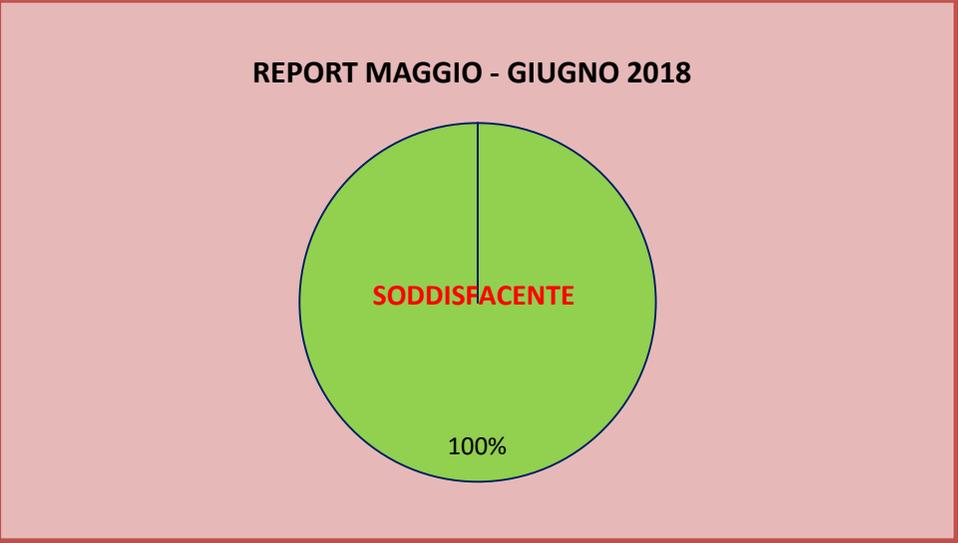
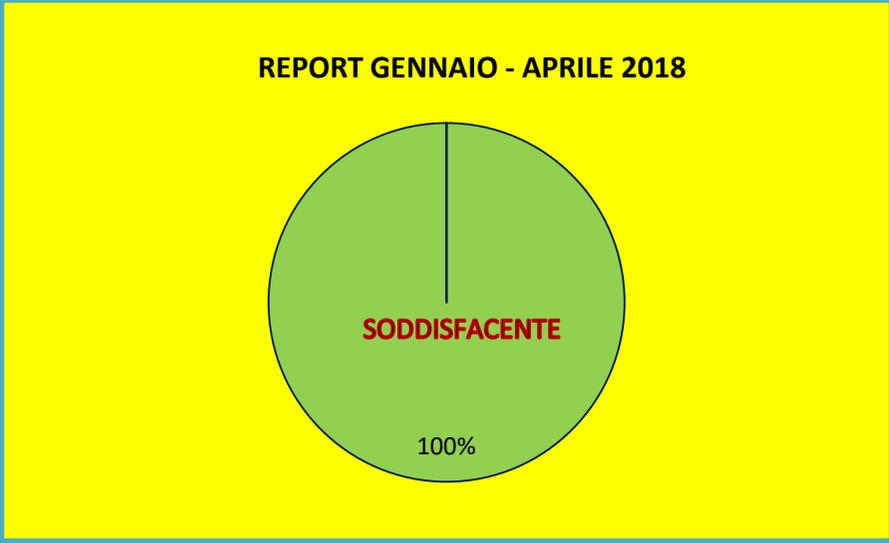
### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

■ MOLTO SODDISFACENTE ■ NON SODDISFACENTE



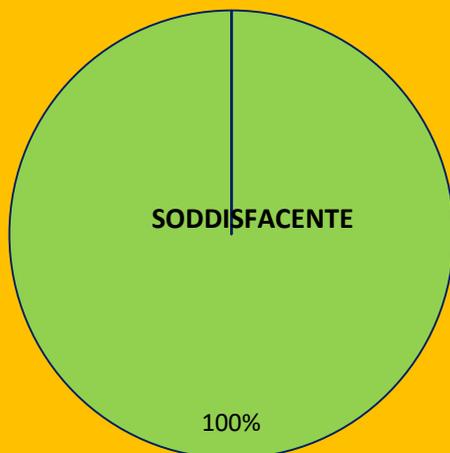
# P.R.G. - Pianificazione Urbanistica - Progetti Speciali

QUANTO RITIENE CHE SIA CELERE IL SERVIZIO



## QUANTO RITIENE CHE SIA CORTESE E AMICHEVOLE IL PERSONALE

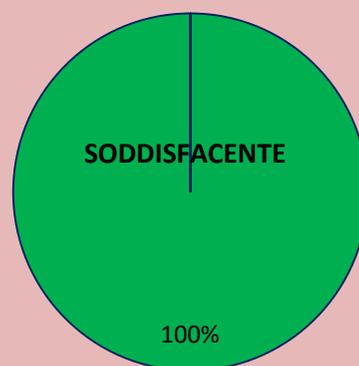
REPORT GENNAIO - APRILE 2018



REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018



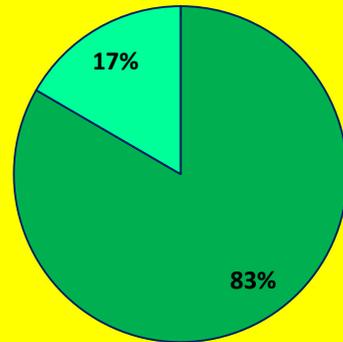
REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018



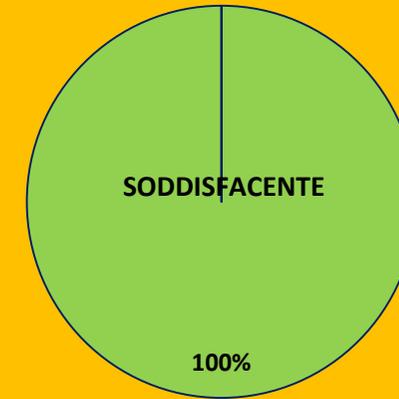
## QUANTO RITIENE CHE SIA PROFESSIONALE IL PERSONALE

### REPORT GENNAIO - APRILE 2018

■ MOLTO SODDISFACENTE   ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE

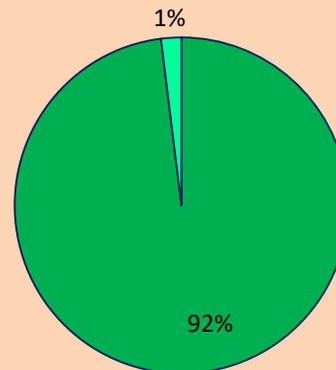


### REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018



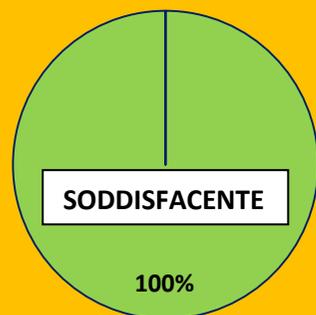
### REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018

■ MOLTO SODDISFACENTE   ■ MEDIAMENTE SODDISFACENTE



**QUANTO E' RIMASTO SODDISFATTO DEL MODO IN CUI E' STATO TRATTATO DAL PERSONALE**

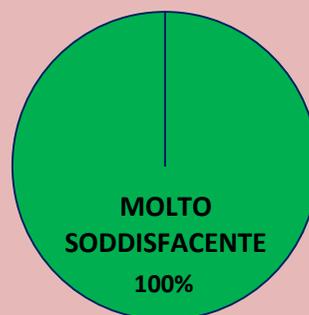
**REPORT GENNAIO - APRILE 2018**



**REPORT MAGGIO - GIUGNO 2018**



**REPORT LUGLIO - DICEMBRE 2018**



## CRITICITA' E/O MIGLIORAMENTI



■ N. RECLAMI  
■ RIMBORSI  
■ PROPOSTE

**NOTE:**

**RECLAMI** : SERVIZIO CONDONO - ANTIABUSIVISMO E CONTROLLO

**PROPOSTE**: OSSERVAZIONI SUL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

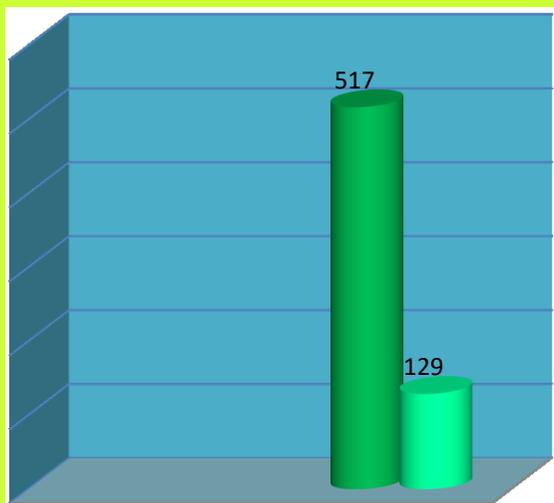
# Affari Istituzionali e Segreteria Generale

dati relativi al 2° semestre 2018		
<b>AP:Istruttoria atti deliberativi - Archivio</b>		
<b>Questionario</b>		
n. utenti	questionari somministrati	restituiti
tutti gli utenti del servizio	le schede sono state regolarmente consegnate agli utenti, ma non si è avuto alcun riscontro da parte degli stessi.	
<b>P.O. Notifiche - Protocollo Generale - Gestione archivio anche informatico (PROTOCOLLO GENERALE)</b>		
<b>Questionario</b>		
n. utenti	questionari somministrati	restituiti
8000	950	646
<b>P.O. Notifiche - Protocollo Generale - Gestione archivio anche informatico (Ufficio notifiche)</b>		
<b>Questionario</b>		
n. utenti	questionari somministrati	restituiti
2300	500	332

# P.O. Notifiche - Protocollo Generale - Gestione archivio anche informatico

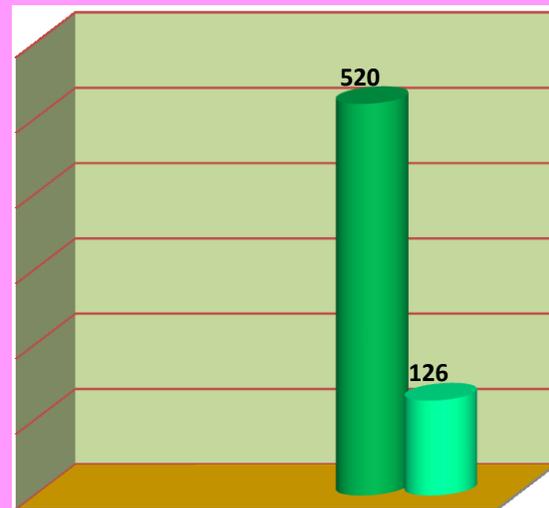
## (PROTOCOLLO GENERALE)

### grado di professionalita' del dipendente



- molto soddisfacente
- mediamente soddisfacente

### tempi di risposta



- molto soddisfacente
- mediamente soddisfacente

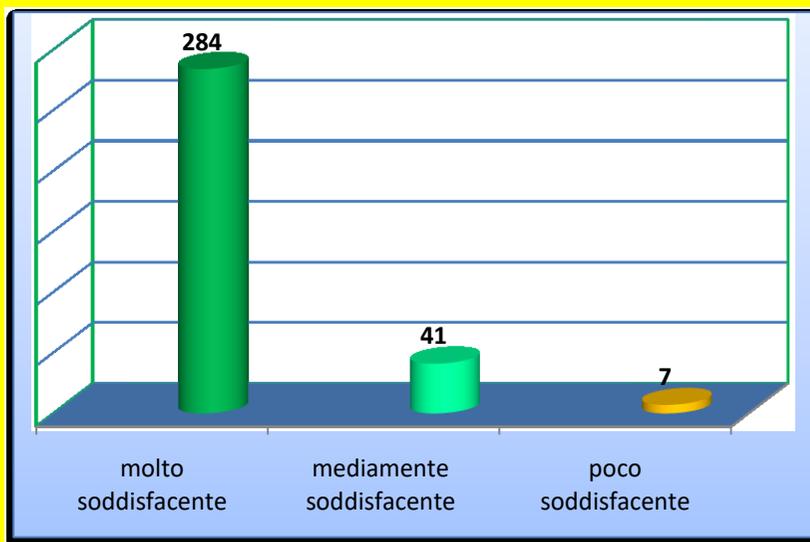


**richieste manifestate dall'utenza**

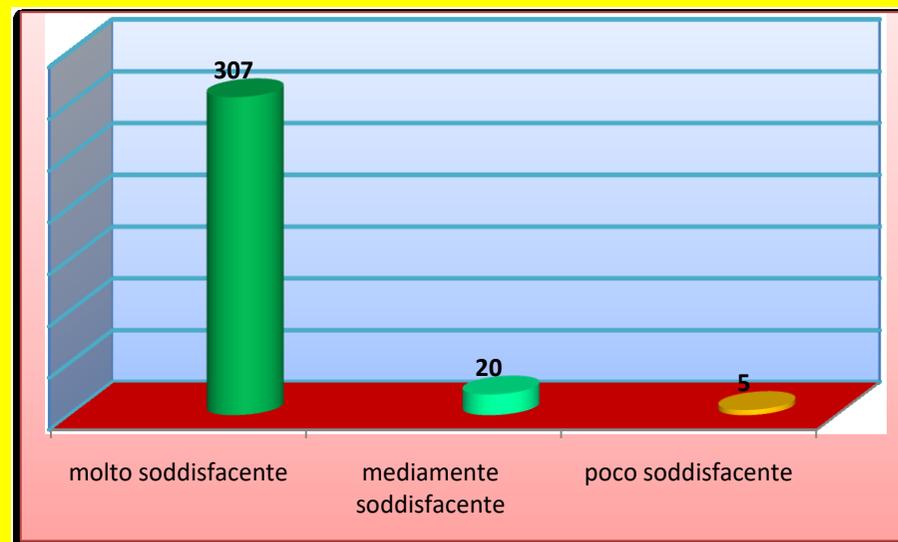
- miglioramento del servizio informatico.
- aumento di risorse umane
- riprogrammare giorni e orario di sportello

## P.O. Notifiche - Protocollo Generale - Gestione archivio anche informatico (Ufficio notifiche)

**grado di professionalità del dipendente**



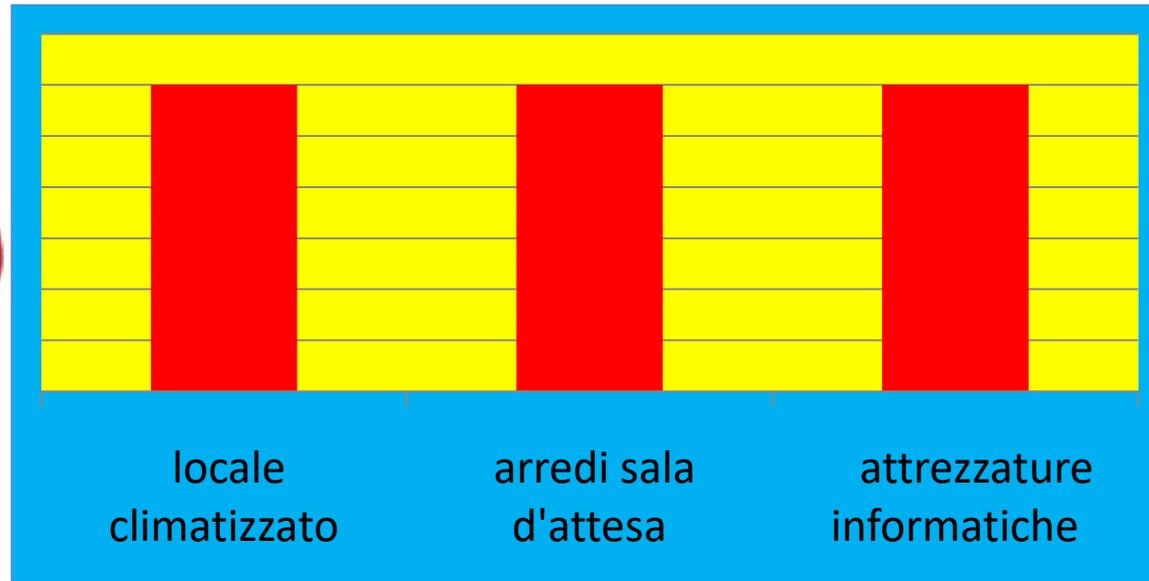
**tempi di risposta**



### RECLAMI

SERVIZIO	N. RECLAMI	MOTIVAZIONE
casa comunale	69	locali e mobilio
		mancanza barriere architettoniche

# richieste manifestate dall'utenza

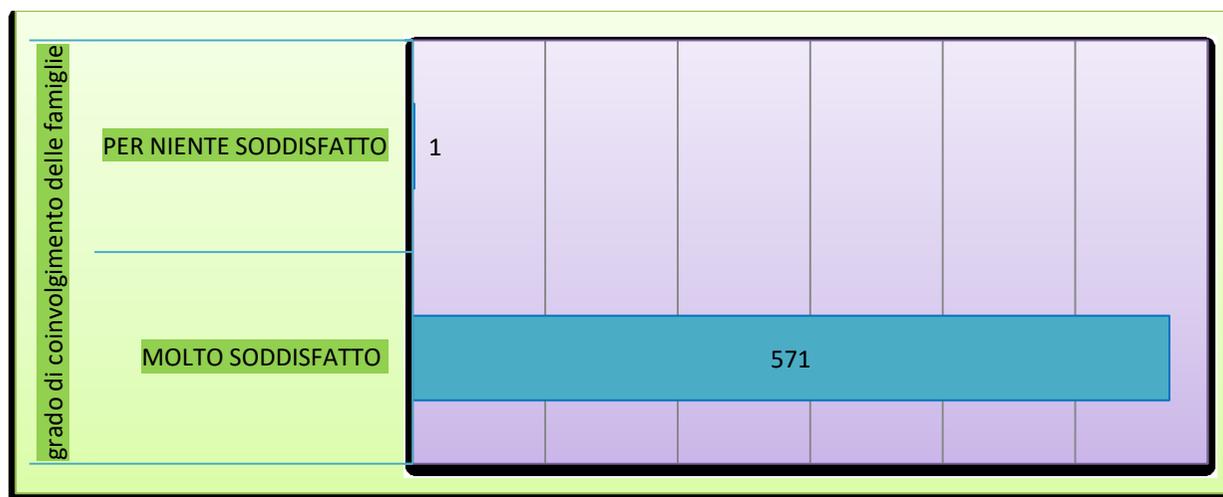
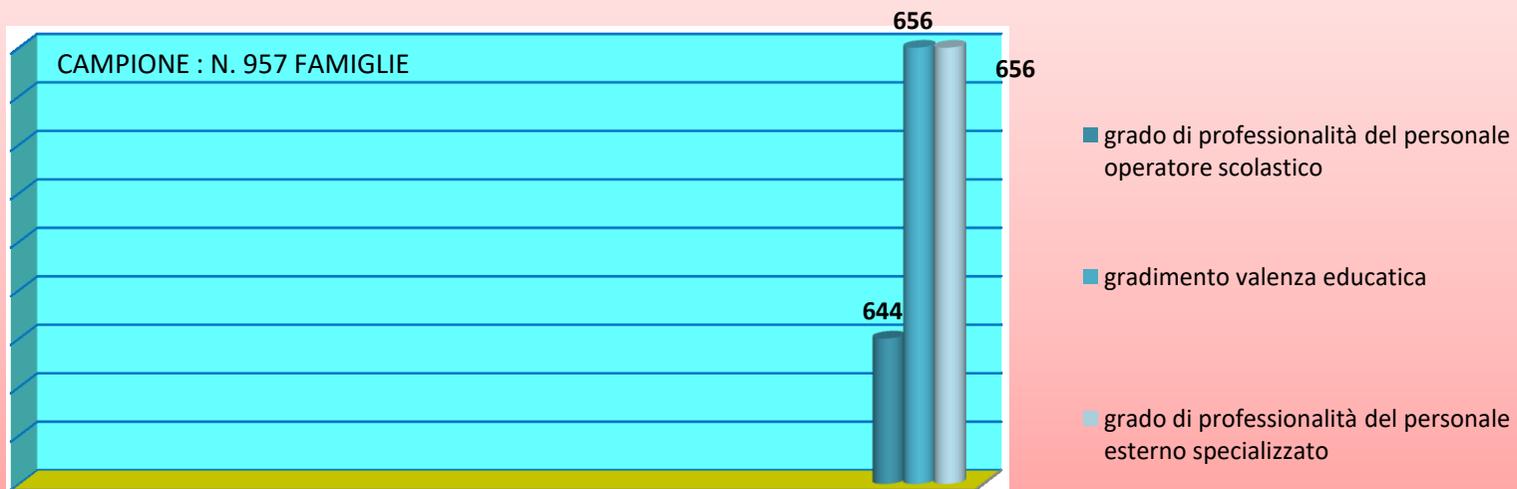


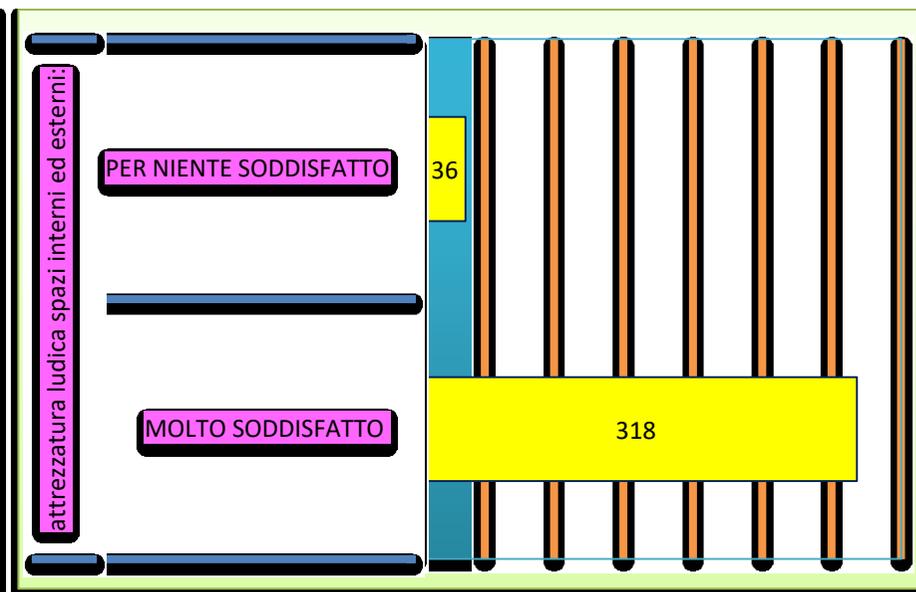
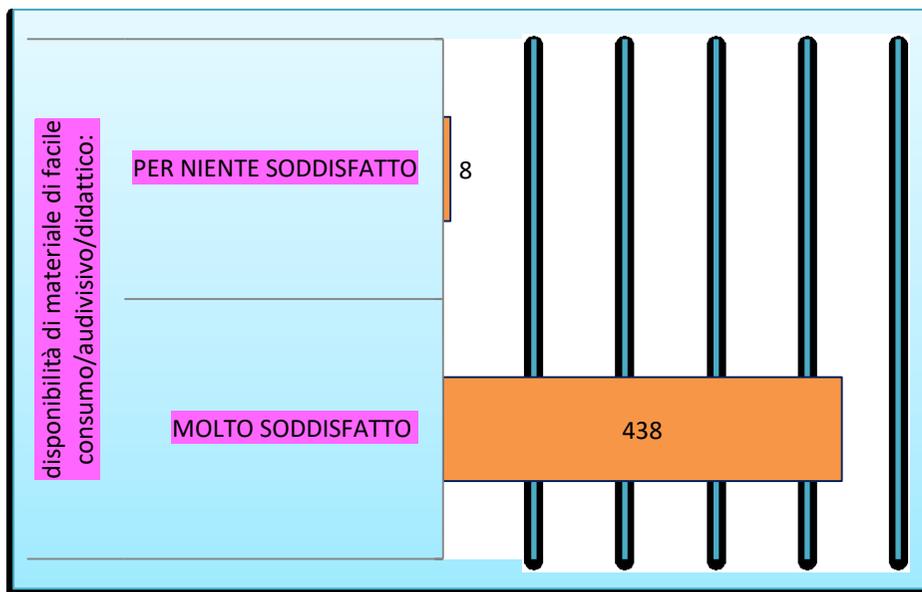
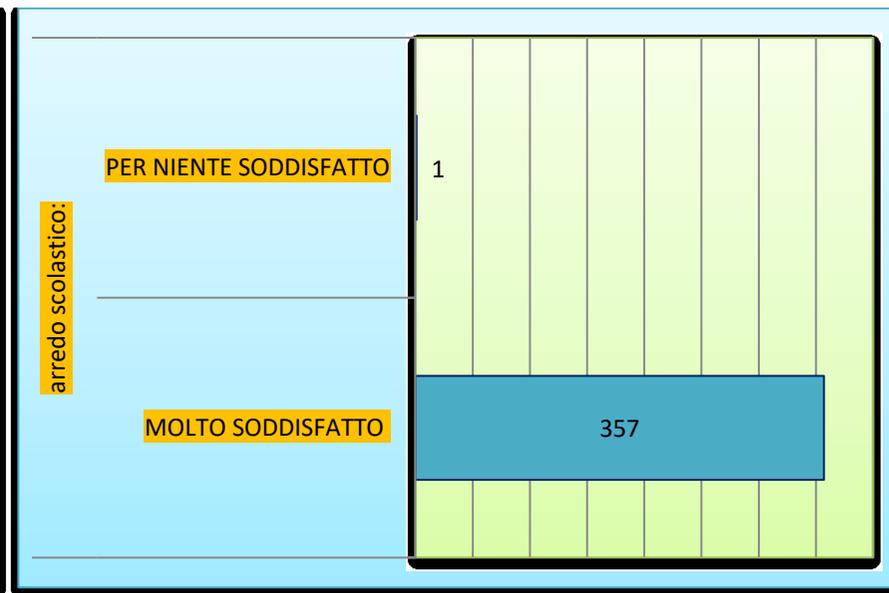
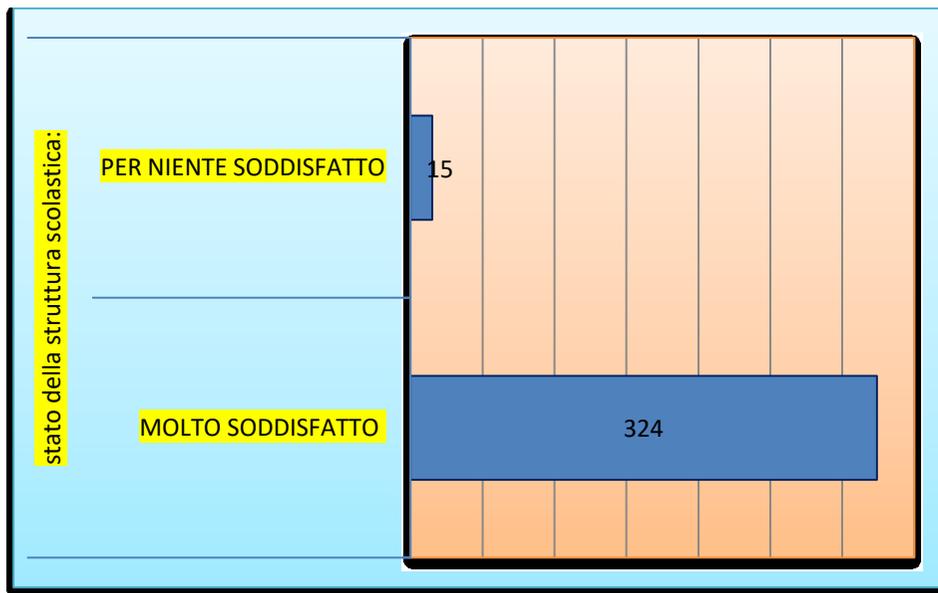
# Pubblica Istruzione - Sport - Pari opportunità

P.O. Scuole per l'infanzia			
questionario			
1° semestre		2° semestre	
n. utenti	n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti
957 I questionari di customer sono stati somministrati nella misura del 100% a tutti i genitori degli utenti dei plessi scolastici, sono stati compilati e consegnati il 68%.	* anno scolastico 2017/2018 - il 96,6% delle famiglie ha compilato e restituito il questionario	830 **anno scolastico 2017/2018. Nel periodo indicato i questionari sono stati proposti al 59% delle famiglie interessate.	802
grado professionale del personale * grado di professionalità percepito		grado professionale del personale * grado di professionalità percepito	
N. utenti	giudizio	N. utenti	giudizio
770	molto soddisfacente	663	molto soddisfacente
160	soddisfacente	112	soddisfacente
13	mediamente soddisfacente	10	mediamente soddisfacente
4	poco soddisfacente	1	poco soddisfacente
0	non soddisfacente	1	non soddisfacente
tempi di risposta		tempi di risposta	
N. utenti	giudizio	N. utenti	giudizio
499	molto soddisfacente	455	molto soddisfacente
393	soddisfacente	298	soddisfacente
48	mediamente soddisfacente	39	mediamente soddisfacente
4	poco soddisfacente	4	poco soddisfacente
1	non soddisfacente	2	non soddisfacente

## INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

### GIUDIZIO : MOLTO SODDISFATTO





## 1° semestre 2018

Questionario		
<b>n. utenti</b> *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti
189 (*tutte le scuole partecipanti alle attività)	189	159 rilevazione al 30/05/2018 monitoraggio su 17 percorsi progettuali, rispetto ai 24 attivati
Grado professionale del personale * grado di professionalità percepito		
N. utenti	giudizio	
il grado di professionalità riscontrato è rispondente alle aspettative delle scuole in misura del 99,37%.	molto soddisfacente	
proposte e miglioramenti		
le scuole hanno proposto di realizzare percorsi progettuali in più classi, di prevedere un numero maggiore di visite esterne e di incontri rispetto a quelli programmati, di dare continuità alle attività nell'anno scolastico successivo.		

Questionario	
<b>n. utenti</b> *indicare tipo di campione	questionari somministrati e restituiti
4 SCUOLE FRUITRICI DEL SERVIZIO	4 SCUOLE FRUITRICI DEL SERVIZIO
Grado professionale del personale * grado di professionalità percepito	
N. utenti	giudizio
2 (SCUOLE)	molto soddisfacente
2 (SCUOLE)	soddisfacente
tempi di risposta	
N. utenti	giudizio
3	molto soddisfacente
1	soddisfacente

## 2° semestre 2018

servizio: ATTIVITA' PARASCOLASTICHE			servizio: TRASPORTO ALUNNI	
PO: SCUOLA DELL'OBBLIGO E ATTIVITA' PARASCOLASTICHE			PO: SCUOLA DELL'OBBLIGO E ATTIVITA' PARASCOLASTICHE	
Questionario			Questionario	
n. utenti <small>*indicare tipo di campione</small>	questionari somministrati e restituiti		n. utenti <small>*indicare tipo di campione</small>	questionari somministrati e restituiti
N. 35 SCUOLE (N. 33 SCUOLE STATALI ; N.2 SCUOLE PARITARIE );	97	97	N. 4 SCUOLE ; N. 357 ALUNNI FRUITORI DEL SERVIZIO	4 (scuole)
grado professionale del personale <small>di professionalità percepito</small>			grado professionale del personale <small>* grado di professionalità percepito</small>	
N. utenti	giudizio		N. utenti	giudizio
IL GRADO DI PROFESSIONALITA' PERCEPITO E' RISPONDENTE ALLE ASPETTATIVE DELLE SCUOLE IN MISURA DEL 93,81%	molto soddisfacente		IL GIUDIZIO DELLE 4 SCUOLE SUL GRADO DI PROFESSIONALITA' PERCEPITO RISULTA ESSERE MOLTO SODDISFACENTE	molto soddisfacente

1° semestre 2018

P.O. Pari Opportunità /Oneri Legali SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA		
<b>Questionario</b>	<b>PROPOSTE MIGLIORAMENTO</b>	
I questionari sono stati somministrati nella misura del 100% alle scuole dove si attua il servizio e nella misura del 25% agli utenti/genitori. I dati si riferiscono all'elaborazione dei dati di entrambi i questionari		GLI UTENTI/GENITORI CHIEDONO UNA SEMPLIFICAZIONE NEL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL BUONO MENSA ATTRAVERSO UN SISTEMA ON -LINE O CON CARTA PREPAGATA
<b>grado di professionalità percepito:</b>		
<b>giudizio</b>		
Più che soddisfacente		
<b>tempi di risposta</b>		
<b>giudizio</b>		
<b>pasto da asporto:</b> Buono pasto erogato con il sistema dello sporzionamento <b>eccellente</b>		

## 2° semestre 2018

PO: Pari Opportunità/Oneri legali			CUSTOMER SATISFACTION		NOTE
servizio: refezione scolastica					
Questionario			PROPOSTE / MIGLIORAMENTO	gli utenti/ genitori chiedono una semplificazione nel sistema di erogazione del buono mensa attraverso un sistema on-line o con carta prepagata	
n. utenti <small>*indicare tipo di campione</small>	questionari somministrati	restituiti			
2400	218	157			
grado professionale del personale <small>* grado di professionalità percepito</small>					
N. utenti	giudizio				
134	molto soddisfacente				
23	soddisfacente				
tempi di risposta					
N. utenti	giudizio				
157	molto soddisfacente				
ULTERIORE RILEVAZIONE					
SERVIZIO : GRADIMENTO DEI PASTI E DELLA CONDUZIONE DEL SERVIZIO					
N. utenti	giudizio			incrementare lo sporzionamento	
122	molto soddisfacente				
9	soddisfacente				
16	mediamente soddisfacente				
10	poco soddisfacente				
reclami			RIMBORSI EFFETTUATI		NOTE
servizio	n. reclami	motivazione	SERVIZIO	N. RIMBORSI	
REFEZIONE SCOLASTICA	4	GRADO COTTURA ALIMENTI	REFEZIONE SCOLASTICA	0	
Relativamente ai reclami registrati è stata individuata nell'immediato la soluzione					

1° semestre 2018

**Ufficio prevenzione ed educazione alla Salute**

**Questionario**

n. utenti

durante l'anno è stato individuato un campione di utenza con la somministrazione di questionari :

n. 1457 alunni; 294 docenti, 46 genitori-

professionalità del personale : OTTIMO;

tempi di risposta : OTTIMO

**rilevazione effettuata al 31/05/2018**

**grado di professionalità**

**giudizio**

OTTIMO

**tempi di risposta**

**giudizio**

OTTIMO

2° semestre 2018

<b>PO: Pari Opportunità/Oneri legali</b>			<b>CUSTOMER SATISFACTION</b>	
<b>servizio: prevenzione educazione alla salute</b>				
<b>Questionario</b>			<b>PROPOSTE MIGLIORAMENTO</b>	<b>IMPLEMENTARE NUMERO DEGLI INCONTRI</b>
<b>n. utenti</b> <small>*indicare tipo di campione</small>	<b>questionari somministrati</b>	<b>restituiti</b>		
STUDENTI (164) - DOCENTI (69)- GENITORI	233	233		
<b>N. utenti</b>	<b>giudizio</b>			
233	molto soddisfacente			
<b>tempi di risposta</b>				
<b>N. utenti</b>	<b>giudizio</b>			
233	molto soddisfacente			

1° semestre 2018

SERVIZIO SPORT		
Questionario		
n. utenti *indicare tipo di campione	questionari somministrati	restituiti
richiedenti uso impianto	714	6
grado di professionalità percepito		
giudizio		
ABBASTANZA ADEGUATA		
tempi di risposta		
N. utenti	giudizio	
* 5 giorni rispetto ai 15 previsti	molto soddisfacente	