



Spett.le Segretario Generale

**Oggetto: Rilevazione del CUSTOMER SATISFACTION – Servizi Sociali anno 2023**

In relazione a quanto in oggetto, si rappresenta che la rilevazione del customer Satisfaction per i servizi ed interventi del Servizio Politiche Sociali risente della particolare attività svolta dal servizio stesso che si trova spesso ad affrontare situazioni nelle quali la collaborazione con i beneficiari non è sempre presente, trovandosi a volte in contrapposizione con le aspettative o le necessità del nucleo familiari (ad esempio tutta l'attività su mandato del Tribunale dei Minori), nonché alle resistenze/paure degli utenti a partecipare a rilevazione della soddisfazione percepita.

Al netto della precedente premessa, questo Servizio ha adottato dall'anno 2021 un modello di rilevazione del Customer Satisfaction volto a garantire la possibilità per il Beneficiario di servizi ed interventi erogati dal Servizio Politiche Sociali, di esprimere liberamente il proprio grado di soddisfazione del proprio bisogno rilevato in modalità completamente anonima.

Il modello, a titolo esemplificativo è allegato alla presente relazione.

Il modello prevede la possibilità di segnalare il livello di soddisfazione percepita del proprio bisogno, da un minimo di 1 (soddisfazione scarsa) ad un massimo di 5 (piena soddisfazione), pur considerando che spesso il Servizio scrivente si trova a dover trattare

Si rappresenta nella presente colonna il numero di schede presentate divise per area e per ogni livello di soddisfazione percepita.

Totale schede rilevate nell'anno 2023: 48

| AREA                       | SODDISFAZIONE MEDIA PERCEPITA |   |      |      |       |
|----------------------------|-------------------------------|---|------|------|-------|
|                            | 1                             | 2 | 3    | 4    | 5     |
| AREA FAMIGLIA E MINORI     | n. 1                          | - | n. 3 | n. 3 | n. 1  |
| AREA GIOVANI E PREVENZIONE | -                             | - | n. 2 | n. 4 | n. 7  |
| AREA DISABILI              | -                             | - | -    | n. 7 | n. 14 |
| AREA ANZIANI               | -                             | - | -    | n. 4 | n. 2  |
| AREA DIPENDENZE            | -                             | - | -    | -    | -     |

Cordialmente

Il responsabile del Servizio Politiche Sociali  
**Marco Montanari**

**La Dirigente**  
DIPARTIMENTO SERVIZI ALLA PERSONA  
Dott.ssa Rossella Rago

Per i SERVIZI indicati nella pagina seguente, hai la possibilità di indicare il livello di soddisfazione percepito ?

5= Soddisfazione massima

1= Soddisfazione minima

| AREA FAMIGLIA E MINORI                                  | SODDISFAZIONE PERCEPITA   |                          |                          |                          |                          |                          |   |   |   |   |   |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Interventi di assistenza economica                   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 2. Uffici / Sportelli di informazione, orientamento     | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 3. Luoghi di aggregazione e socializzazione             | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 4. Servizi prima infanzia                               | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| AREA GIOVANI E PREVENZIONE                              | SODDISFAZIONE PERCEPITA   |                          |                          |                          |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1. Luoghi di aggregazione, laboratori                   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 2. Formazione e inserimento lavorativo                  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| AREA DISABILI   | SODDISFAZIONE PERCEPITA   |                          |                          |                          |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1. Formazione e inserimento lavorativo                  | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 2. Centri di aggregazione e socializzazione, laboratori | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 3. Centri residenziali di accoglienza                   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 4. Promozione dell'agio: Trasporto -Turismo assistito   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 5. Assistenza scolastica                                | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 6. Assistenza domiciliare                               | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| AREA ANZIANI  | SODDISFAZIONE PERCEPITA   |                          |                          |                          |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1. Telesoccorso e teleassistenza                        | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 2. Centri di accoglienza residenziali                   | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 3. Turismo sociale                                      | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 4. Centri sociali                                       | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 5. Assistenza domiciliare                               | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr> </table> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/>                                | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                          |                          |   |   |   |   |   |
| 1   | 2   | 3                        | 4                        | 5                        |                          |                          |   |   |   |   |   |

|  |   |
|--|---|
| 6. TRASPORTO SOCIALE   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/><br>1   2   3   4   5 |
| AREA DIPENDENZE  | SODDISFAZIONE PERCEPITA   |
| 1. Centri per la prevenzione, incontro e aggregazione  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/><br>1   2   3   4   5 |
| 2. Reinserimento sociale e lavorativo (assist. psicologica e terapeutica, orientamento e formazione)                                       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/><br>1   2   3   4   5 |
| Zona riservata ai suggerimenti del cittadino, in cui indicare un servizio considerato prioritario e non specificato nel precedente elenco: | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>                      |
| <div style="border: 1px solid black; height: 400px; width: 100%;"></div>   |   |

data compilazione questionario