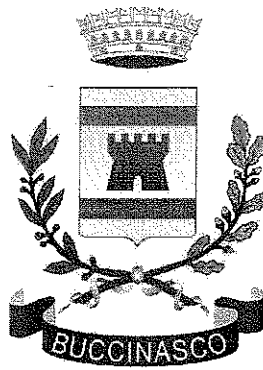


ALLEGATO _____ alla deliberazione
di CS n° 80 del 29/9/2011



ORIGINALE

**SISTEMA DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE
DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA E
DEL PERSONALE DIPENDENTE
NON TITOLARE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA**

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long vertical stroke extending downwards.

1. INTRODUZIONE

La legge-delega del 4 marzo 2009 n° 15 e il decreto legislativo 27 ottobre 2009 n° 150, introducono il concetto di performance organizzativa ed individuale, sostituendo definitivamente il concetto di produttività individuale e collettiva, sopravvissuto nel processo di contrattualizzazione della pubblica amministrazione, a partire dal decreto legislativo 3 febbraio 1993, n° 29.

L'articolo 7 del summenzionato decreto legislativo n° 150/2009 dispone, in particolare, che le amministrazioni pubbliche valutino annualmente la performance organizzativa e individuale e che, a tal fine, le stesse adottino con apposito provvedimento il sistema di misurazione e valutazione della performance.

L'articolo 45 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n° 165, nel testo novellato dall'articolo 57, comma 1, lettera b, del decreto, collega la **performance organizzativa** "all'amministrazione nel suo complesso o aree (Settori funzionali) di responsabilità in cui si articola l'amministrazione". La valutazione del Settore è posta alla base della valutazione individuale del personale che vi lavora e del responsabile di Settore preposto.

L'articolo 9, comma 2, del decreto legislativo n° 150/2009 prevede che "la misurazione e la valutazione della **performance individuale** del personale dipendente sono collegate "al raggiungimento di specifici obiettivi di gruppo o individuali, nonché alla qualità del contributo assicurato alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza, alle competenze dimostrate ed ai comportamenti professionali e organizzativi".

2. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La valutazione sintetica del Settore è data dalla risultanza del punteggio complessivo assegnato dal Nucleo di Valutazione in modo insindacabile al Settore stesso, in base alla seguente tabella:

PUNTEGGIO COMPLESSIVO DEL SETTORE	VALUTAZIONE SINTETICA
fino a 6 punti	A
da 6,25 a 8 punti	B
da 8,25 a 10 punti	C

Il punteggio complessivo si ottiene sommando i punteggi ottenuti in ciascuno dei seguenti parametri:

	PARAMETRI	PUNTEGGIO
a)	Grado di soddisfazione degli utenti	max 1 punto
b)	Obiettivi raggiunti	max 9 punti

DETTAGLIO DEI PARAMETRI

- a) **Grado di soddisfazione degli utenti:** viene rilevato attraverso opportuni strumenti di misurazione, quali appositi questionari (vedi allegato)
- b) **Obiettivi raggiunti:** il punteggio per il livello di raggiungimento degli obiettivi varia da 0 a 9 ed è attribuito tenendo conto del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nel PEG, assegnati al singolo Settore.

3. MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE

A ciascun Settore, sulla base della valutazione sintetica resa dal Nucleo di Valutazione (vedi punto 2), è assegnata una dotazione di punti pro-capite secondo la seguente tabella:

VALUTAZIONE SINTETICA DEL SETTORE	PUNTI ASSEGNATI AL SETTORE
A	4
B	5,5
C	7

Viene poi calcolata la dotazione complessiva di punti per ogni Settore, moltiplicando i punti pro-capite ottenuti sulla base della tabella di cui sopra per il numero dei dipendenti, escluso il Responsabile titolare di Posizione Organizzativa. Il punteggio ottenuto deve essere arrotondato per eccesso. (Esempio: il Settore X ha 7 dipendenti; il Nucleo assegna al Settore X una valutazione sintetica pari a B: il punteggio di 5,5 viene moltiplicato per 7; dunque la dotazione complessiva di punti per il Settore è pari a 38,5, arrotondato a 39).

Tenendo conto della dotazione complessiva di punti assegnata al Settore, il Responsabile di Settore, sentiti i Responsabili di Servizio, valuta ogni dipendente a lui assegnato, compilando la scheda di valutazione individuale (allegato A), la quale reca quattro parametri, ciascuno con tre possibili giudizi, collegati ad un punteggio secondo la seguente tabella:

PARAMETRI	GIUDIZI		
	A (insufficiente)	B (buono)	C (eccellente)
Impegno	0 punti	1 punto	2 punti
Professionalità	0 punti	1 punto	2 punti
Qualità	0 punti	1 punto	2 punti
Capacità relazionali/ Capacità di direzione	0 punti	1 punto	2 punti

N.B: Il totale dei punti attribuiti dal Responsabile di Settore ai propri dipendenti non può superare la dotazione complessiva di punti assegnata al Settore.

Compilando la scheda individuale di valutazione, il giudizio reso dal Responsabile di Settore ad ogni dipendente dà:

- a. Un punteggio complessivo individuale che può variare da 0 a 8;
- b. Una valutazione sintetica del dipendente secondo la seguente tabella:

GIUDIZI OTTENUTI SUI 4 PARAMETRI (anche non nell'ordine indicato)	VALUTAZIONE SINTETICA
AAAA	A
AAAB	A
AAAC	A
AABB	A
AABC	B
AACC	B
ABBB	B
ABBC	B
ABCC	B
ACCC	B
BBBB	B
BBBC	B
BBCC	B
BCCC	C
CCCC	C

In base alla valutazione sintetica conseguita da ciascun dipendente, sono previsti dei bonus e dei malus. Pertanto, se:

- a. la valutazione sintetica è pari a C **bonus:**+ 2 punti sul punteggio complessivo
- b. la valutazione sintetica è pari a A **malus:** punteggio totale = 0

Il punteggio complessivo così ottenuto da ogni dipendente viene:

1. moltiplicato per un coefficiente riferito alla categoria di appartenenza, in base alla seguente tabella:

CATEGORIA	COEFFICIENTE
B	1
C	1,1
D	1,2

2. parametrato al periodo di servizio ed alle assenze effettuate a qualsiasi titolo (ad eccezione del congedo ordinario) dallo stesso dipendente durante l'anno cui la valutazione si riferisce, con applicazione di una

franchigia di 30 giorni (purchè vi sia stata una presenza minima in servizio di almeno 60 giorni);

Esempio: un dipendente è assente a vario titolo per complessivi 210 giorni, di cui 30 per congedo ordinario. Ai fini dell'incentivo, il suo parametro di presenza sarà pari a 215 giorni ($365 - (210 - 30 - 30)$).

3. parametrato all'orario settimanale di servizio con applicazione di una franchigia di 6 ore settimanali.

Esempio: un dipendente part-time effettua un orario di servizio di 18 ore settimanali. Ai fini dell'incentivo, il suo parametro di presenza sarà pari a 24 ore settimanali ($36 - (18 - 6)$).

Ai dipendenti nei cui confronti sia stata adottata nell'anno di riferimento una sanzione disciplinare, spetta un compenso di produttività ridotto nella misura pari a:

- rimprovero scritto: 20%
- multa con trattenuta fino a 4 ore di retribuzione: 40%
- sospensione dal servizio fino a 10 gg: 60%
- sanzioni superiori: 100%

Le risorse destinate alla produttività saranno distribuite fra i dipendenti in proporzione al punteggio complessivo da ciascuno conseguito nelle modalità su indicate.

PROCEDURE DI CONCILIAZIONE

Il lavoratore entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della scheda individuale di valutazione può proporre al Responsabile di Settore le proprie osservazioni in forma scritta.

Entro i successivi 3 giorni lavorativi il Responsabile di Settore formula per iscritto le proprie contro-deduzioni, confermando o modificando la valutazione già espressa.

Qualora il lavoratore non sia soddisfatto, entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento delle contro-deduzioni del Responsabile di Settore, può chiedere in forma scritta, in ultima istanza, il riesame della propria valutazione al Segretario Generale, il quale deciderà in via definitiva ed insindacabile entro i successivi 3 giorni, previo contraddittorio con le parti.

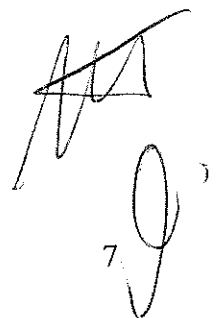
ALLEGATO A

SCHEDE DI VALUTAZIONE INDIVIDUALE DEI DIPENDENTI

CATEGORIA B

PARAMETRI DI VALUTAZIONE	DEFINIZIONE DEI GIUDIZI
IMPEGNO	
A	Al di sotto del livello di normale diligenza, con tendenza a evitare i compiti più gravosi e occasionale inosservanza delle disposizioni impartite.
B	Normale diligenza, con rispetto delle disposizioni impartite.
C	Maggiore cura nell'espletamento delle proprie mansioni, con iniziativa personale per la soluzione dei problemi o copertura delle carenze strutturali o derivanti da inosservanze altrui.
PROFESSIONALITA'	
A	Non svolgimento abituale delle mansioni tipiche della categoria, limitandosi a prestazioni inferiori per contenuto e margine di autonomia, con scarse relazioni esterne al settore. Esemplificazioni per ambiti: -a.amministrativo: mancato o limitati utilizzo degli strumenti informatici, mancata redazione di atti o semplice trascrizione degli stessi, assenza di responsabilità di risultati parziali -a.tecnico-manutentivo: non abituale capacità di risoluzione di problemi di discreta complessità sugli impianti, non assegnazione di responsabilità su altro personale addetto. -a.socio-assistenziale: mancata capacità di eseguire gli interventi tipici della figura dell'operatore socio-assistenziale
B	Svolgimento delle mansioni tipiche della categoria; cioè capacità di eseguire le mansioni citate alla voce precedente.
C	Svolgimento di mansioni notevolmente più ampie per contenuto e autonomia decisionale e responsabilità, di fatto, di procedimenti complessi. Esemplificazioni per ambito: -a.amministrativo: impostazione degli strumenti informatici utilizzati, elaborazione degli atti attraverso analisi tecniche e normative acquisibili solo con apposita formazione, risoluzione di pratiche complesse e relazioni con soggetti interni ed esterni -a.tecnico-manutentivo: capacità di interventi risolutivi sulle attrezzature, sugli impianti e sui mezzi per problemi complessi di natura tecnica. -a.socio-assistenziale: elevata capacità di cogliere i bisogni degli utenti proponendo soluzioni migliorative del servizio
QUALITA'	
A	Livello di qualità al di sotto della media, con necessità di

	interventi di correzione. Risultati del lavoro svolto inferiori alle richieste.
B	Normale livello di qualità della prestazione, tale da non richiedere particolari controlli su quanto svolto. Presenza di risultati del lavoro svolto uguali a quanto richiesto
C	Ottimo livello qualitativo, con risparmi di tempo e miglioramento della prestazione, tale da rappresentare un valore aggiunto per il servizio. Produzione di risultati migliori delle richieste iniziali.
CAPACITA' RELAZIONALI	
A	Scarse capacità relazionali sia nei rapporti con i colleghi che con l'utenza con conflitti e turbative ambientali
B	Normali capacità relazionali
C	Ottima attitudine alla collaborazione fra colleghi nel Settore e fuori dal Settore, e nei confronti dell'utenza. Massima disponibilità nei confronti dei colleghi e degli utenti, con pronta e competente risposta alle loro esigenze.

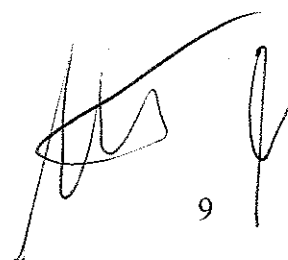


7

CATEGORIA C

PARAMETRI DI VALUTAZIONE	DEFINIZIONE DEI GIUDIZI
IMPEGNO	
A	Al di sotto del livello di normale diligenza, con tendenza a evitare i compiti più gravosi e occasionale inosservanza delle disposizioni impartite.
B	Normale diligenza, con rispetto delle disposizioni impartite.
C	Maggiore cura nell'espletamento delle proprie mansioni, con iniziativa personale per la soluzione dei problemi o copertura delle carenze strutturali o derivanti da inosservanze altrui.
PROFESSIONALITA'	
A	Non svolgimento abituale delle mansioni tipiche della categoria, limitandosi a prestazioni inferiori per contenuto e margine di autonomia. Scarse relazioni con altri settori o con l'utenza e comunque di natura non negoziale, con un limitato raggio delle soluzioni possibili nei casi affrontati Esemplificazioni per ambito: -a.amministrativo: assenza di responsabilità, di fatto, di procedimenti, svolgimento di mansioni non comportanti analisi di dati condotte sulla base di specifiche conoscenze tecnico-giuridiche, disbrigo di pratiche di tipo semplice -a.tecnico-manutentivo: svolgimento della sola parte tecnica o progettuale dell'istruttoria senza implicazioni amministrative e finanziarie -a.socio-assistenziale: scarsa autonomia e insufficiente capacità relazionale - a.informatico: svolgimento di mansioni inferiori per contenuto a quelle tipiche, avvicinabili agli ex profili 3M e 3N. - a.vigilanza: svolgimento più ridotto delle mansioni di agente con limitate conoscenze tecnico-giuridiche e difficoltà negli adempimenti amministrativi
B	Svolgimento delle mansioni tipiche della categoria. Esemplificazione per ambito: -a. amministrativo: risoluzione di problemi di media complessità, istruttoria di pratiche complesse, raccolta ed elaborazione di dati, relazioni interne ed esterne di tipo negoziale. -a. tecnico-manutentivo: progettazione di lavori pubblici o redazione di atti complessi dal punto di vista tecnico. -a. socio-assistenziale: autonomia nella gestione dei bisogni dell'utenza - a. vigilanza: tale punteggio equivale allo svolgimento delle mansioni di agente, consistenti nell'attività di vigilanza a fini preventivi e repressivi nelle materie loro attribuite da leggi,

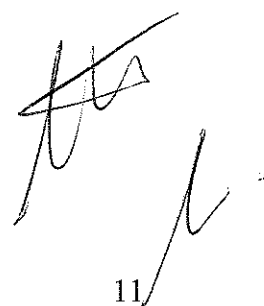
	<p>regolamenti ed altri atti normativi, nonché connessi adempimenti amministrativi.</p> <p>- a. informatico: il riferimento alle mansioni considerate tipiche è quello contenuto negli ex profili 3G, 3I e 3L.</p>
C	<p>Svolgimento di mansioni più ampie per contenuto e autonomia decisionale e responsabilità, di fatto, di procedimenti complessi. Esempificazioni per area:</p> <p>-a.amministrativa: responsabilità, di fatto, di procedimenti comportanti analisi tecnico-giuridiche in diverse discipline, con alta complessità dei problemi da affrontare. Affidamento di un incarico di Responsabilità di Servizio.</p> <p>-a.tecnico-manutentiva: responsabilità dell'intero procedimento della redazione di atti di progettazione o programmazione, compresi gli aspetti Amministrativi e finanziari con redazione e sottoscrizione di documenti, atti e piani, e attività di organizzazione e controllo.</p> <p>-a.socio-assistenziale: elevata capacità di entrare in relazione con i bambini del proprio gruppo e notevole capacità di rapportarsi con i genitori, con capacità propositive sulla gestione del servizio.</p> <p>- a.informatica: svolgimento delle mansioni rientranti nei compiti previsti per gli ex profili 3C, 3D, 3E e 3F.</p> <p>- a.vigilanza: maggiore livello di responsabilità per gli agenti con responsabilità equiparabili alle mansioni attribuite agli ufficiali.</p>
QUALITA'	
A	<p>Livello di qualità al di sotto della media, con necessità di interventi di correzione. Risultati del lavoro svolto inferiori alle richieste.</p>
B	<p>Normale livello di qualità della prestazione, tale da non richiedere particolari controlli su quanto svolto. Presenza di risultati del lavoro svolto uguali a quanto richiesto</p>
C	<p>Ottimo livello qualitativo, con risparmi di tempo e miglioramento della prestazione, tale da rappresentare un valore aggiunto per il servizio. Produzione di risultati migliori delle richieste iniziali.</p>
CAPACITA' RELAZIONALI	
A	<p>Scarse capacità relazionali sia nei rapporti con i colleghi che con l'utenza con conflitti e turbative ambientali</p>
B	<p>Normali capacità relazionali</p>
C	<p>Ottima attitudine alla collaborazione fra colleghi nel Settore e fuori dal Settore, e nei confronti dell'utenza. Massima disponibilità nei confronti dei colleghi e degli utenti, con pronta e competente risposta alle loro esigenze.</p>



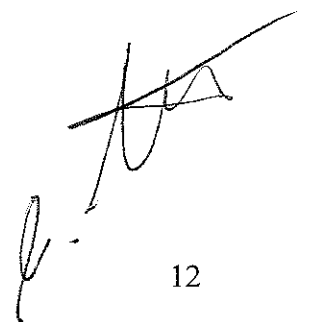
CATEGORIA D

PARAMETRI DI VALUTAZIONE	DEFINIZIONE DEI GIUDIZI
IMPEGNO	
A	Al di sotto del livello di normale diligenza, con tendenza a evitare i compiti più gravosi e occasionale inosservanza delle disposizioni impartite.
B	Normale diligenza, con rispetto delle disposizioni impartite.
C	Maggiore cura nell'espletamento delle proprie mansioni, con iniziativa personale per la soluzione dei problemi o copertura delle carenze strutturali o derivanti da inosservanze altrui.
PROFESSIONALITA'	
A	Non svolgimento abituale delle mansioni tipiche della categoria, limitandosi a prestazioni inferiori per contenuto e margine di autonomia, con relazioni solo interne oppure di natura semplice e non negoziale con l'esterno. Mancato svolgimento delle mansioni di cui alla voce B Esemplificazioni per ambito: -a.amministrativo, a.tecnico-manutentivo, a.vigilanza: insufficiente esercizio della propria autonomia con necessità di frequenti direttive per lo svolgimento dell'attività ordinaria. Mancanza di compiti di alto contenuto specialistico -a.socio-assistenziale: scarso livello di autonomia tecnico professionale e di gestione dei bisogni
B	Svolgimento delle mansioni tipiche della categoria. Esemplificazione per ambito: -a. amministrativo: risoluzione di problemi di alta complessità, decisione di pratiche complesse, elaborazione e analisi di dati, relazioni interne ed esterne di tipo negoziale, predisposizione di atti di alto contenuto specialistico. -a. tecnico-manutentivo: progettazione di lavori pubblici complessi o redazione di strumenti urbanistici complessi. -a. socio-assistenziale: autonomia nella gestione dei bisogni dell'utenza - a. vigilanza: tale punteggio equivale allo svolgimento delle mansioni di agente, consistenti nell'attività di vigilanza a fini preventivi e repressivi nelle materie loro attribuite da leggi, regolamenti ed altri atti normativi, nonché connessi adempimenti amministrativi.
C	Svolgimento dei compiti di funzionario apicale senza il riconoscimento formale.
QUALITA'	
A	Livello di qualità al di sotto della media, con necessità di

	interventi di correzione. Risultati del lavoro svolto inferiori alle richieste.
B	Normale livello di qualità della prestazione, tale da non richiedere particolari controlli su quanto svolto. Presenza di risultati del lavoro svolto uguali a quanto richiesto
C	Ottimo livello qualitativo, con risparmi di tempo e miglioramento della prestazione, tale da rappresentare un valore aggiunto per il servizio. Produzione di risultati migliori delle richieste iniziali.
CAPACITA' RELAZIONALI	
A	Scarse capacità relazionali sia nei rapporti con i colleghi che con l'utenza con conflitti e turbative ambientali
B	Normali capacità relazionali
C	Ottima attitudine alla collaborazione fra colleghi nel Settore e fuori dal Settore, e nei confronti dell'utenza. Massima disponibilità nei confronti dei colleghi e degli utenti, con pronta e competente risposta alle loro esigenze.



**QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI
SERVIZI COMUNALI EROGATI AI
CITTADINI**

A handwritten signature in black ink, consisting of several stylized, overlapping loops and lines, located in the bottom right corner of the page.

**PARTE I
INFORMAZIONI GENERALI**

<p>Età:</p> <input type="checkbox"/> Sotto i 20 anni <input type="checkbox"/> Da 21 a 35 anni <input type="checkbox"/> Da 36 a 60 anni <input type="checkbox"/> Oltre 60 anni	<p>Luogo di nascita:</p> <input type="checkbox"/> Buccinasco <input type="checkbox"/> Altro Comune della Lombardia <input type="checkbox"/> Regione del Nord <input type="checkbox"/> Regione del Centro-Sud <input type="checkbox"/> Paese estero
<p>Sesso:</p> <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	<p>Professione:</p> <input type="checkbox"/> libero professionista, imprenditore <input type="checkbox"/> tecnico, impiegato <input type="checkbox"/> lavoratore autonomo, commerciante <input type="checkbox"/> operaio <input type="checkbox"/> pensionato <input type="checkbox"/> studente <input type="checkbox"/> casalinga <input type="checkbox"/> disoccupato <input type="checkbox"/> altro _____
<p>Dimensioni del nucleo familiare:</p> <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2-4 <input type="checkbox"/> 5 o più	
<p>Istruzione:</p> <input type="checkbox"/> fino alla scuola media <input type="checkbox"/> diploma superiore <input type="checkbox"/> laurea	

1. Può indicare qual è stata, mediamente, la sua frequenza di utilizzo dei servizi offerti dagli Uffici comunali?

- Bassa (fino a 3 volte in un anno)
- Media (da 4 a 12 volte in un anno)
- Alta (oltre 12 volte in un anno)

2. I suoi contatti con gli uffici comunali, nell'ultimo anno, sono stati dovuti principalmente a:

- Motivi professionali
- Risoluzione problemi concernenti la sua persona o il suo nucleo familiare
- Informazioni sui servizi comunali
- Informazioni sul territorio o su manifestazioni ed eventi culturali/sportivi
- Reclami e/o segnalazioni
- Prestito libri


**PARTE II
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI**

1. Come valuta il SITO internet comunale, su una scala da 1 a 10, per quanto riguarda le seguenti caratteristiche?

UTILITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
REALIZZAZIONE GRAFICA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COMPRENSIBILITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Per ciascuno dei seguenti canali di comunicazione utilizzati dal Comune di Buccinasco, Le si chiede di valutare il livello di comprensibilità e di chiarezza delle informazioni fornite tramite essi (1= pessimo; 10= ottimo):

Informazioni telefoniche	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Materiale informativo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10


 13

Sito Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Informazioni ottenute direttamente dal personale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Carta dei servizi comunali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**PARTE III
ACCESSO AGLI UFFICI ED AI SERVIZI**

SERVIZIO	LE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'UFFICIO QUANTO SONO STATE ADEGUATE?	COME SONO STATI I TEMPI DI ATTESA?	COME GIUDICA COMPLESSIVAMENTE, IN BASE ALLE SEGUENTI CARATTERISTICHE, IL PERSONALE DEL SERVIZIO?
	(1= pochissimo; 10= moltissimo)	(1= molto lunghi; 10= molto brevi)	(1= molto insufficiente; 10= ottimo)
CED			
STATO CIVILE			
DEMOGRAFICI ED ELETTORALE			
AFFARI GENERALI			
RISORSE UMANE			
SERVIZI SOCIALI			
CULTURA, SPORT E TEMPO LIBERO			
ISTRUZIONE E ASILI NIDO			
BIBLIOTECA			
RAGIONERIA			
ECONOMATO			
TRIBUTI			
LAVORI PUBBLICI			
MANUTENZIONI			
ECOLOGIA			
EDILIZIA PRIVATA			
URBANISTICA			
POLIZIA LOCALE			
POLIZIA AMMINISTRATIVA			

PARTE IV

UFFICI E PERSONALE COMUNALE

1. Come giudica l'organizzazione in generale e la strutturazione nel suo complesso degli Uffici del Comune di Buccinasco (1= pessimo; 10= ottimo)

 14 

ACCESSIBILITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CHIAREZZA INFORMAZIONI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TEMPI DI RISPOSTA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CONOSCENZA SERVIZI OFFERTI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
POSSIBILITA' DI RICERCA AUTONOMA DI INFORMAZIONI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Nel suo complesso come giudica il comportamento professionale del personale del Comune di Buccinasco? (1= pessimo; 10= ottimo)

CORTESIA/DISPONIBILITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
RAPIDITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PROFESSIONALITA'	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
CAPACITA' DI COMPRESIONE DELLE RICHIESTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**PARTE V
GESTIONE DI BENI E SERVIZI COMUNALI**

1. Come valuta la cura e la gestione delle dotazioni del patrimonio pubblico comunale (1= molto insufficiente; 10= ottimo)

- parchi, giardini verde pubbl.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- arredo urbano (panchine, cestini, ecc.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- illuminazione pubblica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- strade (manutenzione)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- strade (pulizia)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- cimitero comunale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- impianti sportivi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- uffici comunali	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Qual è il suo grado di apprezzamento dei servizi erogati dal suo Comune (1= pochissimo; 10= moltissimo)

- assistenza domiciliare	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- trasporto scolastico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- mensa scolastica	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

AA 15 *g*

- raccolta rifiuti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- iniziative culturali/sportive	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- prestito libri	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
- organizzazione della viabilità interna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**PARTE VI
ALTRE INFORMAZIONI**

1. Se dovesse indicare, tra quelli sopra individuati:

l'attività che ha PIÙ' apprezzato sceglierebbe

l'attività che ha MENO apprezzato sceglierebbe

2. Ha dei suggerimenti per migliorare la gestione del tuo Comune?