

# ESITI DEL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI a.s. 2010/2011

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### Genitori Scuola dell'Infanzia "Raschi" (43 su 91)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	1	3	11	11	16	1
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	0	3	6	15	16	3
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	0	7	7	11	14	4
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	0	3	10	10	14	6
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	0	1	7	16	13	6

### Genitori Scuola dell'Infanzia "Mauri" (56 su 106)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	0	1	8	18	27	2
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	0	1	15	22	15	3
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	1	1	17	19	14	4
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	0	1	17	16	13	9
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	0	7	17	27	4

### Totale genitori Scuola dell'Infanzia (99 su 197)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	1	4	19	29	43	3
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	0	4	21	37	31	6
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	1	8	24	30	28	8
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	0	4	27	26	27	15
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	1	14	33	40	10

\* 1 = totale disaccordo → 5 = completo accordo - n.r. = non risponde

# ESITI DEL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI a.s. 2010/2011

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### Genitori Scuola Primaria "Corridoni" (149 su 211)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	2	9	25	53	59	1
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	1	7	28	59	49	5
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	3	7	27	57	50	5
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	1	1	25	57	48	17
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	0	11	65	61	11

### Genitori Scuola Primaria "Filzi" (73 su 140)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	1	2	7	27	36	0
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	1	1	12	35	20	4
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	0	1	17	34	15	6
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	1	0	13	31	18	10
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	0	7	25	32	8

### Totale genitori Scuola Primaria (222 su 351)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	3	11	32	80	95	1
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	2	8	40	94	69	9
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	3	8	44	91	65	11
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	2	1	38	88	66	27
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	2	0	18	90	93	19

\* 1 = totale disaccordo → 5 = completo accordo - n.r. = non risponde

# ESITI DEL MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI a.s. 2010/2011

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

### Genitori Scuola Secondaria "Foscolo" - Sede (291 su 446)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	2	8	35	120	125	1
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	2	5	46	115	118	5
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	3	15	53	120	96	4
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	1	8	36	107	111	28
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	6	21	92	160	11

### Genitori Scuola Secondaria "Foscolo" - Tavernola (58 su 80)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	4	8	15	17	12	2
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	3	3	23	19	8	2
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	1	8	13	20	13	3
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	0	2	18	20	12	6
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	0	1	16	16	22	3

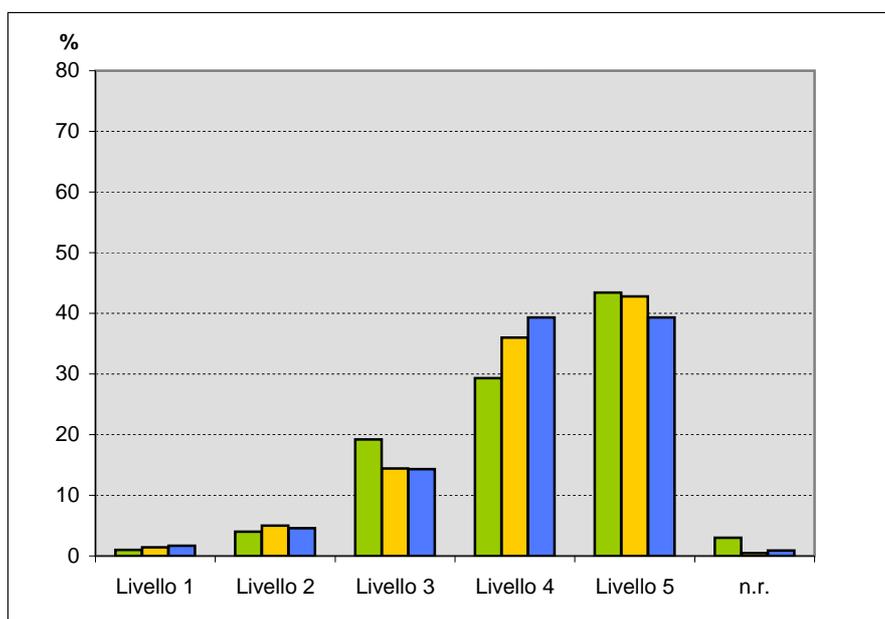
### Totale genitori Scuola Secondaria (349 su 526)

Livello di accordo espresso \*

	1	2	3	4	5	n.r.
1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio	6	16	50	137	137	3
2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza	5	8	69	134	126	7
3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti	4	23	66	140	109	7
4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.	1	10	54	127	123	34
5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste	1	7	37	108	182	14

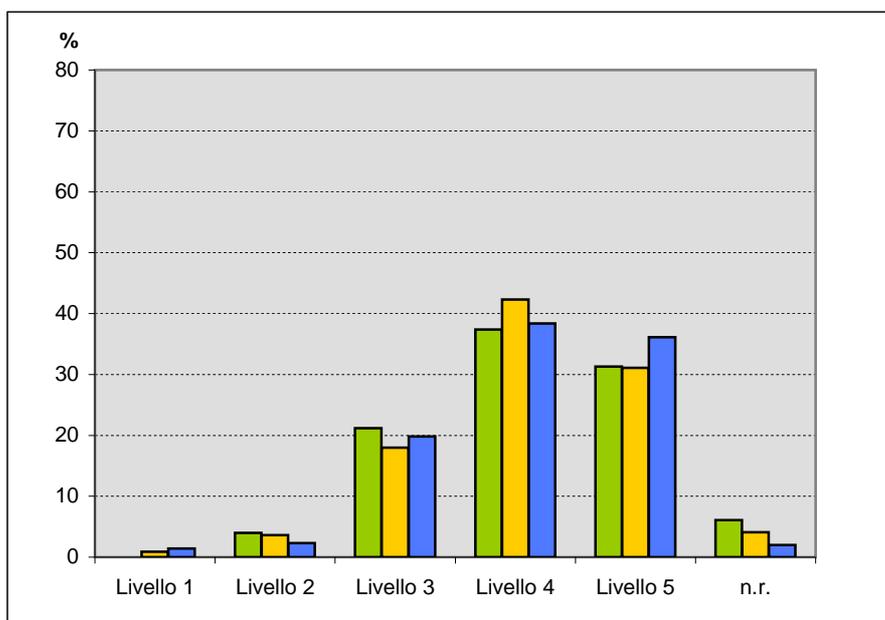
\* 1 = totale disaccordo → 5 = completo accordo - n.r. = non risponde

**1. Il personale ausiliario collocato presso l'ingresso e gli uffici è riconoscibile e in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio**



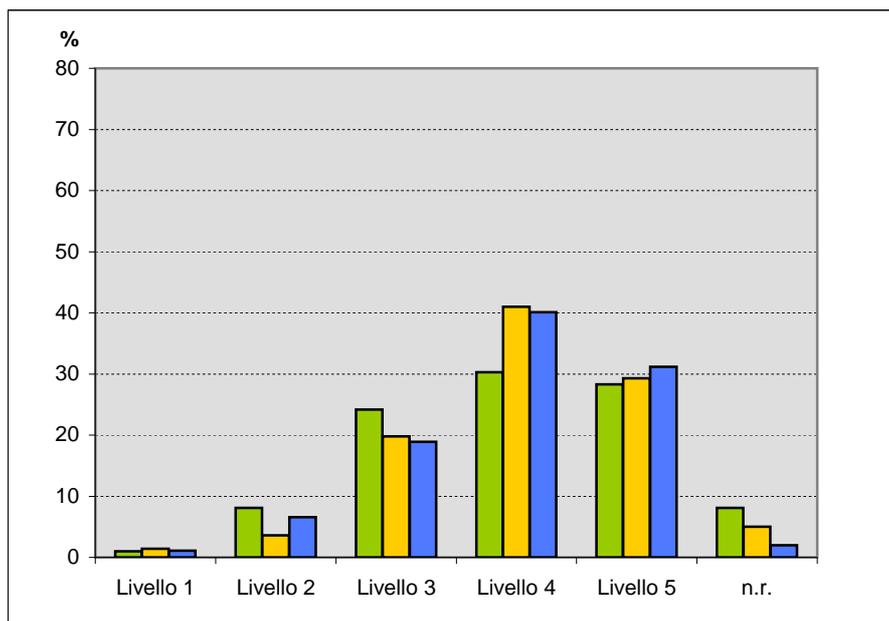
■ Scuola dell'Infanzia      ■ Scuola Primaria      ■ Scuola Secondaria

**2. Il personale amministrativo facilita il disbrigo delle pratiche, dando informazioni precise e corrette all'utenza**



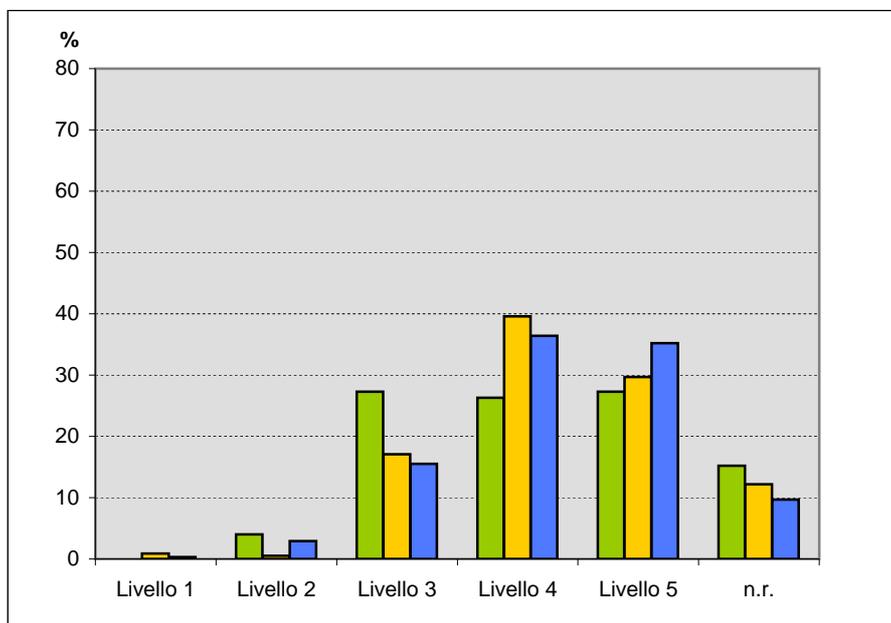
■ Scuola dell'Infanzia      ■ Scuola Primaria      ■ Scuola Secondaria

**3. I tempi di apertura degli uffici, di mattina e di pomeriggio, sono funzionali alle esigenze degli utenti**



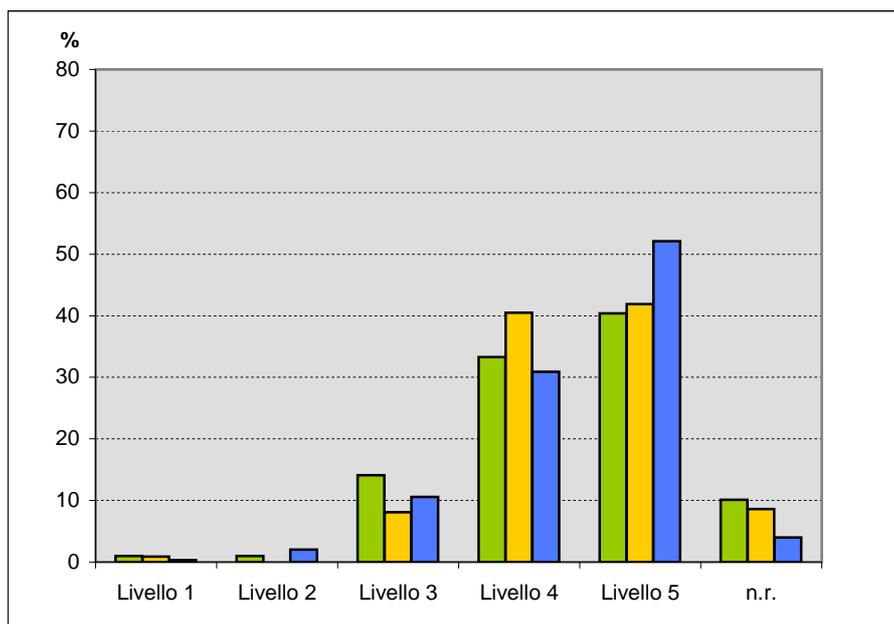
■ Scuola dell'Infanzia      ■ Scuola Primaria      ■ Scuola Secondaria

**4. La Segreteria rispetta i tempi di attesa fissati per il rilascio di certificati, attestati, ecc.**



■ Scuola dell'Infanzia      ■ Scuola Primaria      ■ Scuola Secondaria

### 5. La scuola assicura all'utenza la tempestività del contatto telefonico per urgenti informazioni richieste



■ Scuola dell'Infanzia

■ Scuola Primaria

■ Scuola Secondaria