

## IN GENERALE

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 28/37 → 75.6%

☹ 7/37 → 18.9%

⊗ 2/37 → 5.4%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 29/37 → 78.4%

☹ 7/37 → 18.9%

⊗ 1/37 → 2.7%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 24/37 → 64.9%

☹ 9/37 → 24.3%

⊗ 4/37 → 10.8%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 31/37 → 83.8%

☹ 5/37 → 13.5%

⊗ 1/37 → 2.7%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 22/37 → 59.5%

☹ 14/37 → 37.8%

⊗ 1/37 → 2.7%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 22/37 → 59.5%

☹ 12/37 → 32.4%

⊗ 3/37 → 8.1%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 29/37 → 78.4%

☹ 7/37 → 18.9%

⊗ 1/37 → 2.7%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 24/37 → 64.9%

☹ 12/37 → 32.4%

⊗ 1/37 → 2.7%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 27/37 → 73%

☹ 7/37 → 18.9%

⊗ 3/37 → 8.1%

10. Il personale è cortese?

☺ 31/37 → 83.8%

☹ 5/37 → 13.5%

⊗ 1/37 → 2.7%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 28/37 → 75.7%

☹ 8/37 → 21.6%

⊗ 1/37 → 2.7%

## CENTRI ESTIVI

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 2/3 → 66,7%

☹ 1/3 → 33,3%

⊗ 0/3 → 0%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 3/3 → 100%

☹ 0/3

⊗ 0/3

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 1/3 → 33,3%

☹ 2/3 → 66,7%

⊗ 0/3

4. La privacy viene rispettata?

☺ 3/3 → 100%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 3/3 → 100%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 2/3 → 66,7%

☹ 1/3 → 33,3%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 3/3 → 100%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 2/3 → 66,7%

☹ 1/3 → 33,3%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 2/3 → 66,7%

☹ 1/3 → 33,3%

10. Il personale è cortese?

☺ 2/3 → 66,7%

☹ 1/3 → 33,3%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 3/3 → 100%

## SERVIZI SOCIALI

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 7/8 → 87.5 %

☹ 1/8 → 12.5%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 7/8 → 87.5%

☹ 1/8 → 12.5%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 8/8 → 100%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 6/8 → 75 %

☹ 2/8 → 25%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 6/8 → 75%

☹ 1/8 → 12.5%

☹ 1/8 → 12.5%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 5/8 → 62.5%

☹ 3/8 → 37.5%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 7/8 → 87.5%

☹ 1/8 → 12.5%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 5/8 → 62.5%

☹ 3/8 → 37.5%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 6/8 → 75%

☹ 2/8 → 25%

10. Il personale è cortese?

☺ 6/8 → 75%

☹ 2/8 → 25%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 7/8 → 87.5 %

☹ 1/8 → 12.5%

## POLIZIA MUNICIPALE

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

4. La privacy viene rispettata?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

10. Il personale è cortese?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ ½ → 50%

☹ ½ → 50%

## SCUOLA-MENSA-TRASPORTI

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 8/9 → 88.9%

☹ 1/9 → 11.1%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 9/9 → 100%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 7/9 → 77,8%

☹ 2/9 → 22.2%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 9/9 → 100%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 8/9 → 88.9%

☹ 1/9 → 11.1%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 7/9 → 77.8

☹ 1/9 → 11.1%

☹ 1/9 → 11.1%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 8/9 → 88.9%

☹ 1/9 → 11.1%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 8/9 → 88.9%

☹ 1/9 → 11.1%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 9/9 → 100%

10. Il personale è cortese?

☺ 9/9 → 100%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 9/9 → 100%

## FRONT OFFICE

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 5/6 → 83.3%

☹ 1/6 → 16.7%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 6/6 → 100%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 4/6 → 66.7%

☹ 2/6 → 33.3%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 5/6 → 83.3%

☹ 1/6 → 16.7%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 5/6 → 83.3%

☹ 1/6 → 16.7%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 4/6 → 66.7%

☹ 2/6 → 33.3%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 6/6 → 100%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 5/6 → 83.3%

☹ 1/6 → 16.7%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 6/6 → 100%

10. Il personale è cortese?

☺ 6/6 → 100%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 6/6 → 100%

## CULTURA-SPORT

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 2/4 → 50%

☹ 2/4 → 50%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 1/4 → 25%

☹ 1/4 → 25%

⊗ 2/4 → 50%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 1/4 → 25%

☹ 2/4 → 50%

⊗ 1/4 → 25%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 2/4 → 50%

☹ 2/4 → 50%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 1/4 → 25%

☹ 3/4 → 75%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 2/4 → 50%

☹ 1/4 → 25%

⊗ 1/4 → 25%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 3/4 → 75%

☹ 1/4 → 25%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 1/4 → 25%

☹ 3/4 → 75%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 3/4 → 75%

⊗ 1/4 → 25%

10. Il personale è cortese?

☺ 3/4 → 75%

⊗ 1/4 → 25%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 3/4 → 75%

⊗ 1/4 → 25%

# INFORMA GIOVANI

1. L'ufficio è facilmente individuabile?

☺ 8/8 → 100%

2. L'orario di apertura al pubblico è rispettato?

☺ 8/8 → 100%

3. Gli spazi sono confortevoli?

☺ 7/8 → 87.5%

☹ 1/8 → 12.5%

4. La privacy viene rispettata?

☺ 7/8 → 87.5%

☹ 1/8 → 12.5%

5. Il servizio è ben organizzato?

☺ 7/8 → 87.5%

☹ 1/8 → 12.5%

6. I tempi di attesa allo sportello?

☺ 8/8 → 100%

7. Le info sono fornite con chiarezza?

☺ 8/8 → 100%

8. La modulistica è di semplice compilazione?

☺ 8/8 → 100%

9. Il personale è competente e preparato?

☺ 8/8 → 100%

10. Il personale è cortese?

☺ 8/8 → 100%

11. Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini?

☺ 6/8 → 75%

☹ 2/8 → 25%



## GENERALI

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- per avere un'informazione 16/37 → 43.2%
- per presentare una pratica 16/37 → 43.2%
- per ritirare un documento 3/37 → 8.1%
- per chiedere della modulistica 4/37 → 10.8%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 18/37 → 48.6%
- no 15/37 → 40.5 %
- nel sito non c'era quanto cercato 5/37 → 13.5%
- nel sito le informazioni sono insufficienti 4/37 → 10.8%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 8/37 → 21.6%
- qualche volta 20/37 → 54.05%
- la prima volta 6/37 → 16.21%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 10/37 → 27.02%
- invariato 18/37 → 48.6%
- peggiorato 1/37 → 2.7%

*Sesso intervistati*

- maschio 13/35 → 37.1%
- femmina 22/35 → 62.8%

*Età (femmine)*

- fino a 25 anni 5/22 → 22.72%
- da 26 a 45 anni 7/22 → 31.8%
- da 45 a 55 anni 4/22 → 18.1%
- da 56 a 65 anni 3/22 → 13.64%
- oltre 65 anni 3/22 → 13.64%

*Età (maschi)*

- fino a 25 anni 1/12 → 8.3%
- da 26 a 45 anni 2/12 → 16.7%
- da 45 a 55 anni 4/12 → 33.3%
- da 56 a 65 anni 4/12 → 33.3%
- oltre 65 anni 1/12 → 8.3%

*Titolo di studio:*

- nessuno
- elementare
- media inferiore 8/34 → 23.5%
- media superiore 20/34 → 58.8%
- laurea 6/34 → 17.6%

*Residenza*

- comune di falconara 27/34 → 79.4%
- altro comune 4/34 → 11.7%

*Suggerimenti:*

Sito aggiornato( documentazione disponibile)

Gli orari al pubblico non coincidono con gli orari degli utenti, è un servizio per noi, bisogna prendere permessi. Molto spesso ci vengono richiesti dati già presenti negli archivi. Le tasse perché non le calcolate voi visto che conoscete tutto!

## CENTRI ESTIVI

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 1/3 → 33.3%
- Per presentare una pratica 2/3 → 66.7%
- Per ritirare un documento 0/3
- Per chiedere della modulistica 2/3 → 66.7%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 2/3 → 66.7%
- no 1/3 → 33.3%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 1/3 → 33.3%
- qualche volta 1/3 → 33.3%
- la prima volta 1/3 → 33.3%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 1/3 → 33.3%
- invariato 1/3 → 33.3%

*Sesso intervistati*

- femmina 3/3 → 100%

*Età (femmine)*

- Da 26 a 45 anni 3/3 → 100%

*Titolo di studio:*

- Nessuno
- Elementare
- Media inferiore 1/3 → 33.3%
- Media superiore 1/3 → 33.3%
- Laurea 1/3 → 33.3%

*Residenza*

- Comune di Falconara 3/3 → 100%

*Suggerimenti:*

## SERVIZI SOCIALI

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 3/8 → 37.5%
- Per presentare una pratica 3/8 → 37.5%
- Per ritirare un documento 0/8
- Per chiedere della modulistica 1/8 → 12.5%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 2/8 → 25%
- no 5/8 → 62.5%
- nel sito non c'era quanto cercato 1/8 → 12.5%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 3/8 → 37.5%
- qualche volta 4/8 → 50.0%
- la prima volta 1/8 → 12.5%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 3/8 → 37.5%
- invariato 3/8 → 37.5%
- peggiorato 1/8 → 12.5%

*Sesso intervistati*

- maschio 2/8 → 25.0%
- femmina 6/8 → 75.0%

*Età (femmine)*

- Da 26 a 45 anni 2/6 → 33.3%
- Da 45 a 55 anni 3/6 → 50%
- Da 56 a 65 anni 1/6 → 16.7%

*Età (maschi)*

- Da 26 a 45 anni 1/2 → 50%
- Da 45 a 55 anni 1/2 → 50%

*Titolo di studio:*

- Nessuno
- Elementare 1/8 → 12.5%
- Media inferiore 1/8 → 12.5 %
- Media superiore 5/8 → 62.5%
- Laurea 1/8 → 12.5 %

*Residenza*

- Comune di Falconara 7/8 → 87.5%
- Altro comune 1/8 → 12.5%

*Suggerimenti:*

- Per quanto riguarda i servizi sociali si dovrebbe aiutare di più gli italiani che gli extra-comunitari

# SCUOLA-MENSA-TRASPORTI

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 0 → 0%
- Per presentare una pratica 3/7 → 42.9%
- Per ritirare un documento 1/7 → 14.3%
- Per chiedere della modulistica 3/7 → 42.9%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 3/8 → 37.5%
- no 5/8 → 62.5%
- nel sito non c'era quanto cercato 2/8 → 25%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 1/8 → 12.5%
- qualche volta 4/8 → 50%
- la prima volta 3/8 → 37.5%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 2/8 → 25%
- invariato 4/8 → 50%

*Sesso intervistati*

- maschio 2/8 → 25.0%
- femmina 6/8 → 75.0%

*Età (femmine)*

- Da 26 a 45 anni 5/6 → 83.3%
- Da 45 a 55 anni 1/6 → 16.7%

*Età (maschi)*

- Da 26 a 45 anni 1/2 → 50%
- Da 45 a 55 anni 1/2 → 50%

*Titolo di studio:*

- Media inferiore 1/8 → 12.5%
- Media superiore 3/8 → 37.5%
- Laurea 4/8 → 50%

*Residenza*

- Comune di Falconara 8/8 → 100%

*Suggerimenti:*

## FRONT OFFICE

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 2/6 → 33.3%
- Per presentare una pratica 5/6 → 83.3%
- Per chiedere della modulistica 1/6 → 12.5%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 3/6 → 50%
- no 3/6 → 50%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 2/6 → 33.3%
- qualche volta 3/6 → 50.0%
- la prima volta 1/6 → 16.7%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 2/6 → 33.3 %
- invariato 4/6 → 66.7%

*Sesso intervistati*

- maschio 2/6 → 33.3%
- femmina 4/6 → 66.7%

*Età (femmine)*

- Da 26 a 45 anni 4/4 → 100%

*Età (maschi)*

- Da 26 a 45 anni 1/2 → 50%
- Da 45 a 55 anni 1/2 → 50%

*Titolo di studio:*

- Media inferiore 2/6 → 33.3%
- Media superiore 3/6 → 50%
- Laurea 1/6 → 12.5 %

*Residenza*

- Comune di Falconara 4/6 → 66.7%
- Altro comune 2/6 → 33.3%

*Suggerimenti:*

- Proporrei un orario al pubblico con più giorni di apertura, per quanto riguarda il servizio all'interno dei pulmini mi piacerebbe una persona che controlla i bambini anche nel giro centro di Castelferretti

## CULTURA-SPORT

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 1/4 → 25%
- Per presentare una pratica 3/4 → 75%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 2/4 → 50%
- no 2/4 → 50%
- nel sito non c'era quanto cercato 1/4 → 25%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 4/4 → 100%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 2/4 → 50%
- invariato 2/4 → 50%

*Sesso intervistati*

- maschio 3/4 → 75%
- femmina 1/4 → 25%

*Età (femmine)*

- Fino a 25 anni 1/1 → 100%

*Età (maschi)*

- Fino a 25 anni 1/3 → 33.3%
- Da 45 a 55 anni 1/3 → 33.3%
- Oltre 65 anni 1/3 → 33.3%

*Titolo di studio:*

- Media inferiore 1/4 → 25%
- Media superiore 2/4 → 50%
- Laurea 1/4 → 25%

*Residenza*

- Comune di Falconara 4/4 → 100%

*Suggerimenti:*

## POLIZIA MUNICIPALE

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 1/2 → 50%
- Per ritirare un documento 1/2 → 50%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- no 2/2 → 100%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- qualche volta 2/2 → 100%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- invariato 1/2 → 50%
- peggiorato 1/2 → 50%

*Sesso intervistati*

- maschio 1/2 → 50%
- femmina 1/2 → 50%

*Età (femmine)*

- Da 45 a 55 anni 1/1 → 100%

*Età (maschi)*

- Da 45 a 55 anni 1/1 → 100%

*Titolo di studio:*

- Media inferiore 1/2 → 50%
- Media superiore 1/2 → 50%

*Residenza*

- Comune di Falconara 2/2 → 100%

*Suggerimenti:*

- Più cortesie e professionalità e meno ignoranza da parte degli addetti

# INFORMA GIOVANI

*Per quale motivo si è rivolto qui? (si può barrare più di una casella)*

- Per avere un'informazione 6/7 → 85.7%
- Per chiedere della modulistica 1/7 → 14.3%

*Ha provato a reperire informazioni sul sito internet?*

- si 5/8 → 62.5%
- no 3/8 → 37.5%
- nel sito non c'era quanto cercato 2/8 → 25%
- nel sito le informazioni sono insufficienti 1/8 → 12.5%

*Con quale frequenza hai utilizzato questo Servizio negli ultimi 12 mesi?*

- spesso 2/8 → 25%
- qualche volta 4/8 → 50%
- la prima volta 2/8 → 25%

*Se ha già utilizzato questo servizio in passato lo trova complessivamente:*

- migliorato 2/5 → 40%
- invariato 3/5 → 60%

*Sesso intervistati*

- maschio 3/8 → 37.5%
- femmina 5/8 → 62.5%

*Età (femmine)*

- Fino a 25 anni 1/5 → 20%
- Da 26 a 45 anni 1/5 → 20%
- Da 45 a 55 anni 3/5 → 60%

*Età (maschi)*

- Fino a 25 anni 1/3 → 33.3%
- Da 26 a 45 anni 1/3 → 33.3%
- Da 45 a 55 anni 1/3 → 33.3%

*Titolo di studio:*

- Nessuno 1/8 → 12.5
- Media inferiore 3/8 → 37.5%
- Media superiore 2/8 → 25%
- Laurea 2/8 → 25%

*Residenza*

- Comune di Falconara 6/8 → 75%
- Altro comune 2/8 → 25%

*Suggerimenti:.*

- I contatti con le forze dell'ordine



DOMANDA	GENERALE				CENTRI ESTIVI				SERV. SOCIALI				POLIZIA MUNIC.				SCUOLA-MENSA-TRASPORTI				FRONT-OFFICE				CULTURA-SPORT				INFORMAGIOVANI			
	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT	POSITIVO	NEUTRO	NEGATIVO	TOT
1 L'ufficio è facilmente individuabile	28	7	2	37	2	1	0	3	7	1	0	8	0,5		0,5	1	8	1	0	9	5	1	0	6	2	2	0	4	8	0	0	8
2 L'orario di apertura al pubblico è rispettato	29	7	1	37	3	0	0	3	7	1	0	8	0,5	0,5		1	9	0	0	9	6	0	0	6	1	1	2	4	8	0	0	8
3 Gli spazi sono confortevoli	24	9	4	37	1	2	0	3	8	0	0	8	0,5	0,5		1	7	2	0	9	4	2	0	6	1	2	1	4	7	1	0	8
4 La privacy viene rispettata	31	5	1	37	3	0	0	3	6	2	0	8	0,5		0,5	1	9	0	0	9	5	1	0	6	2	2	0	4	7	1	0	8
5 Il servizio è ben organizzato	22	14	1	37	3	0	0	3	6	1	1	8		0,5	0,5	1	8	1	0	9	5	1	0	6	1	3	0	4	7	1	0	8
6 I tempi di attesa allo sportello	22	12	3	37	2	1	0	3	5	3	0	8		0,5	0,5	1	7	1	1	9	4	2	0	6	2	1	1	4	8	0	0	8
7 Le info sono fornite con chiarezza	29	7	1	37	3	0	0	3	7	1	0	8	0,5		0,5	1	8	1	0	9	6	0	0	6	3	1	0	4	8	0	0	8
8 La modulistica è di semplice compilazione	24	12	1	37	2	1	0	3	5	3	0	8	0,5	0,5		1	8	1	0	9	5	1	0	6	1	3	0	4	8	0	0	8
9 Il personale è competente e preparato	27	7	3	37	2	1	0	3	6	2	0	8	0,5		0,5	1	9	0	0	9	6	0	0	6	3	1	0	4	8	0	0	8
10 Il personale è cortese	31	5	1	37	2	1	0	3	6	2	0	8	0,5		0,5	1	9	0	0	9	6	0	0	6	3	1	0	4	8	0	0	8
11 Il personale mostra attenzione ai problemi dei cittadini	28	8	1	37	3	0	0	3	7	1	0	8	0,5		0,5	1	9	0	0	9	6	0	0	6	3	1	0	4	6	2	0	8
	295	93	19		26	7	0		70	17	1		4,5	2,5	4		91	7	1		58	8	0		22	18	4		83	5	0	

