

(ALL.1) DERUBA GEDA 24/07/2023

SERVIZI AUSILIARI SICILIA
Società Consortile per Azioni

COMUNICAZIONE INTERNA

DA:
DIRETTORE GENERALE
DOTT. VINCENZO COTTONE

A:
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
SERVIZI AUSILIARI SICILIA S.C.P.A.

E P.C. PRESIDENTE ORGANISMO DI VIGILANZA

Oggetto: Carta dei Servizi – Luglio 2023.

Si fa riferimento a quanto in oggetto e si trasmette, in allegato alla presente, la Carta dei Servizi, aggiornata al 20.07.2023.

Quanto sopra per il seguito di specifica competenza.

IL FUNZIONARIO DIRETTIVO
ALESSANDRO ARENA

IL DIRETTORE GENERALE
DOTT. VINCENZO COTTONE

ALL.: C.S.



SERVIZI AUSILIARI SICILIA
Società consortile per azioni

Servizi Ausiliari Sicilia

Società Consortile per Azioni

Carta dei Servizi

Luglio 2023



Indice

- 1 **La Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.**
- 2 **La *mission***
- 3 **La *Governance***
 - 3.1 **L'Assemblea dei Soci Consorziati**
 - 3.2 **Il Consiglio di Amministrazione**
 - 3.3 **Il Collegio Sindacale**
 - 3.4 **Il Revisore Legale dei Conti**
- 4 **La Struttura Organizzativa**
- 5 **Modello di Organizzazione e Controllo**
- 6 **La Formazione**
- 7 **I Servizi resi**
- 8 **Il personale**
- 9 **Questionario di Gradimento**



1. La Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A.

La Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni è stata istituita a seguito di D.A. dell'Assessore all'Economia della Regione Siciliana n. 1720 del 28/09/2011, emanato in attuazione dell'art. 20, comma 1, della L.R. n. 11 del 12 maggio 2010, che acquisito il parere vincolante, reso dalla II^a Commissione Legislativa "Bilancio e Programmazione" dell'Assemblea Regionale Siciliana nella seduta n. 245 del 21 giugno 2011, ha decretato la trasformazione della Beni Culturali S.p.A. in una Società Consortile per Azioni con la denominazione Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A., rilevando il personale delle Società Multiservizi S.p.A. e Biosphera S.p.A. in liquidazione, operante nell'area strategica dei "servizi ausiliari", a totale partecipazione pubblica, (art.20 comma 2 lettera b. della L.R. 11/10), secondo le modalità in house providing.

La Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni consente il pubblico accesso agli atti emanati dagli organi societari tramite la pubblicazione sul sito Internet istituzionale (<http://www.serviziausiliarisicilia.it>) e provvede a mettere in atto procedimenti, istruttorie ed azioni in ottemperanza a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 97 del 25 maggio 2016 (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, correttivo della legge 6 novembre 2012, n. 190 e del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, ai sensi dell'articolo 7 della legge 7 agosto 2015, n. 124, in materia di riorganizzazione delle amministrazioni pubbliche (G.U. Serie Generale n.132 del 8-6-2016)).

La Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni è stata costituita per volontà della Regione Siciliana per l'erogazione di servizi *in house providing* alle Società Consorziati con la finalità di garantire l'efficienza e la regolare esecuzione dei servizi ausiliari e strumentali esternalizzati.

La Società opera su incarico e committenza della Regione Siciliana e degli organismi di diritto pubblico consorziati, che esercitano su di essa un controllo analogo a quello esercitato dalla Regione Siciliana e dagli altri Enti pubblici consorziati sui propri uffici, in forma diretta a mezzo di Dirigenti, Funzionari o Personale interno a ciò preposto.

Il controllo viene esercitato anche in via preventiva su tutta l'attività della società, con particolare riguardo ai principali atti di amministrazione ed alle decisioni gestionali di particolare rilievo, così come di volta in volta individuati a mezzo di circolari e direttive all'uopo emanate, verificando tra l'altro la rispondenza degli atti dell'organo amministrativo alle direttive ed agli indirizzi di ciascuna Amministrazione controllante cui spetta il controllo sullo stato di attuazione degli obiettivi, anche sotto il profilo dell'efficacia, efficienza ed economicità.

Nell'esercizio dell'attività di controllo ed in esito allo stesso ciascun Ente controllante può impartire alla Società direttive, istruzioni operative e disposizioni di servizio analogamente a quanto ad esso consentito nei confronti dei propri uffici interni, con effetto vincolante e dovendosi a tal fine considerare la Società stessa come entità interna dell'Ente controllante.

Restano in ogni caso salve le ulteriori modalità di controllo analogo esercitate da tutti i soci, nell'ambito delle prerogative loro attribuite dalla normativa di settore, anche regolamentare, tempo per tempo vigente.

L'attività di controllo deve sempre svolgersi garantendo la partecipazione democratica delle amministrazioni controllanti e privilegiando di volta in volta le disposizioni impartite in tema dalle singole amministrazioni destinatarie dell'attività sociale per la parte di loro esclusiva competenza.

Questa Società Consortile ha iniziato la propria attività operativa il 1° novembre 2012.

2. La mission

La *mission* della Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni è di garantire i servizi ausiliari affidati erogandoli in piena efficienza e secondo il principio di regolare esecuzione al fine di consentire alle società consorziate di fornire un servizio costante ai cittadini nei quali la Società



ha acquisito una esperienza e profili professionali consolidati, garantendo l'erogazione di servizi in conformità ai fabbisogni dei Soci Consorziati.

La Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni, sulla base dei fabbisogni espressi dagli Enti/Soci Committenti Consorziati, stipula con gli stessi appositi Contratti di servizio attraverso i quali ci si pone l'obiettivo di razionalizzare la spesa nell'erogazione del servizio, attraverso una gestione delle risorse e dei servizi societari incentrati sui criteri di efficienza e efficacia, dove l'addestramento, riqualificazione del personale impiegato, la formazione continua del personale assegnato ai servizi sono fattori strategici per la generazione di processi virtuosi tra Società, Ente/Socio Consorziato e cittadini. La Società, infine, provvede a tutte le attività strumentali previste nei Contratti di servizio in conformità alle vigenti normative comunitarie, nazionali e regionali in materia di affidamento di servizi *in house*.

3. La Governance

La Servizi Ausiliari Sicilia, come società strumentale della Regione Siciliana gestita *in house*, si articola nei seguenti organi di governo:

- a) L'Assemblea dei Soci Consorziati;
- b) Il Consiglio di Amministrazione;
- c) Il Collegio Sindacale;
- d) Il Revisore Legale dei Conti

3.1 L'Assemblea dei Soci Consorziati

La partecipazione azionaria alla Società è riservata esclusivamente:

- alla Regione Siciliana, che la esercita ai sensi dell'art. 2 comma 6 della L.R. 19/08 e ss.mm.ii., che detiene la maggioranza delle azioni;
- alle Aziende del servizio sanitario regionale siciliano, ivi compreso l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia;
- agli Enti Parco dell'Etna, dei Nebrodi, delle Madonie, ed il Parco Fluviale dell'Alcantara.

È in ogni caso vietata la partecipazione azionaria di Società ed Enti di qualsiasi natura e denominazione non aventi partecipazione pubblica.

L'Assemblea dei Soci ordinaria e straordinaria è costituita da tutti i soci consorziati che risultino iscritti nel libro dei soci prima dell'inizio dell'Assemblea.

Soci Consorziati
Regione Siciliana
Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia "A. Miri"
Azienda Sanitaria Provinciale di Enna
Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa
Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa
Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta
Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani
Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento
IRCCS "Centro Neurolesi Bonino Pulejo"
Azienda Sanitaria Provinciale di Messina
Azienda Sanitaria Provinciale di Catania
Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo
Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione "Civico - G. di Cristina - M. Ascoli" di Palermo
Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo
Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti "Villa Sofia - V. Cervello"



Le Assemblee, quando sono validamente costituite, rappresentano l'universalità dei soci consorziati e le deliberazioni, che non siano in contrasto con la legge o con lo Statuto, obbligano tutti i consorziati anche se non sono intervenuti o dissenzienti. L'Assemblea ordinaria e straordinaria è presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione, o in sua assenza, dalla persona designata dalla maggioranza dei soci consorziati presenti.

3.2 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione deve possedere adeguati requisiti di professionalità ed onorabilità ed è tenuto ad assicurare ai Soci l'esercizio di funzioni di direzione strategica e di controllo concomitante sulla gestione sociale.

Il Consiglio di Amministrazione ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e il suo operato è sottoposto al controllo dei Soci nei modi previsti dallo Statuto.

Il Consiglio di Amministrazione predispone i programmi annuali di attività, il budget preventivo relativo ad ogni esercizio, i piani strategici ed industriali ed i bilanci consuntivi da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea dei Soci.

Trasmette report periodici agli Enti soci per aggiornarli sull'andamento delle attività e sulle modalità di gestione dei servizi e sulle attività affidate alla Società per il perseguimento dell'oggetto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione provvede altresì annualmente alla redazione di una relazione sul governo societario, a chiusura dell'esercizio sociale e da pubblicarsi contestualmente al bilancio di esercizio.

3.3 Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da tre Sindaci effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea dei Soci su designazione della Regione Siciliana.

Essi durano in carica tre esercizi, scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo al terzo esercizio della loro carica e sono rieleggibili.

L'Assemblea che procede alla nomina del Collegio designa il Presidente del Collegio Sindacale e determina il compenso dei Sindaci. Il mancato assolvimento degli adempimenti stabiliti per legge e delle indicazioni che di volta in volta saranno assegnate e/o fornite da parte della Regione costituisce giusta causa per la revoca del mandato dei componenti del Collegio Sindacale e va valutata ai fini della proposizione dell'eventuale azione di responsabilità.

3.4 Il Revisore Legale dei Conti

L'incarico di effettuare la revisione legale dei conti non può essere affidata al Collegio Sindacale. Su decisione dell'Assemblea ordinaria dei Soci, la revisione legale dei conti è affidata ad un revisore dei conti o ad una società di revisione legale iscritti nell'apposito registro.

L'incarico di effettuare la revisione legale dei conti, sentito il Collegio Sindacale, è conferito per la durata dell'incarico di tre esercizi dall'Assemblea ordinaria dei soci, la quale determina il corrispettivo; l'incarico scade alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

4. La Struttura organizzativa

La Servizi Ausiliari Sicilia Società Consortile per Azioni, ha sviluppato un modello di struttura organizzativa che consente di raggiungere standard elevati nell'erogazione dei servizi ausiliari strumentali della Regione Siciliana, con l'obiettivo di confermare il proprio ruolo di "Società virtuosa".



Il modello organizzativo della Società è dettato dall'esigenza prioritaria di recuperare margini di efficienza produttiva nell'erogazione dei servizi al fine di garantire l'adeguata collocazione delle risorse umane rispetto ai servizi di pubblica utilità erogati per gli Enti/Soci committenti. Per questo si è prodotto un modello organizzativo snello e funzionale ai propri obiettivi strategici ed operativi. La condivisione con le varie funzioni dirigenziali, tecniche ed operative societarie delle linee guida strategiche per la definizione degli obiettivi di breve e di lungo termine ha consentito di raggiungere un buon livello di armonia tra gli uffici di sede ed il sistema produttivo e per fare chiarezza sul percorso aziendale da seguire per raggiungerli in piena efficienza ed economicità di gestione, secondo un principio di razionalizzazione di spesa e risorse.

Il costante monitoraggio delle funzioni strategiche aziendali per garantire la congruità tra la *vision* e la *mission* aziendale lo si vuole far rientrare nelle consuetudini della sfera dirigenziale.

Particolare attenzione è stata posta alla distribuzione dei livelli organizzativi e decisionali, nonché, alle forme di controllo, disegnando una struttura aziendale funzionale all'erogazione dei servizi ausiliari strumentali della Regione Siciliana. Infatti, oggi le attività di controllo di gestione, che tengono conto della programmazione annuale e pluriennale e delle prestazioni effettivamente erogate, hanno potenziato il sistema di monitoraggio costante dei risultati, in conformità anche a quanto previsto dai Contratti di Servizio stipulati con gli Enti/Soci committenti.

La Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A. mira a dare più valore alle singole risorse umane al fine di impiegarle efficacemente adottando meccanismi trasparenti e meritocratici per l'attribuzione di incarichi e livelli di responsabilità adeguati alla dimensione aziendale, secondo i dispositivi di cui al Contratto Collettivo Regionale di Lavoro del Personale con qualifica Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della legge regionale 15 maggio 2000 n. 10 ed al Contratto Collettivo Regionale di Lavoro del Comparto non Dirigenziale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della legge regionale 15 maggio 2000 n. 10.

Anche la contrattazione integrativa aziendale mira a divenire uno strumento attraverso il quale disciplinare adeguatamente le peculiarità aziendali ed il sistema di relazioni sindacali, garantendo, altresì, regole uniformi nonché meccanismi e strumenti di confronto.

La struttura organizzativa sta convogliando, quindi, nel dialogo, nella collaborazione e nell'intesa tra i vari uffici, attraverso un sistema di monitoraggio e controllo, che si ritiene essere fondamentale per il raggiungimento di un sistema operativo funzionale agli obiettivi delineati e condivisi.

5. Modello di Organizzazione e di Controllo

In merito alla disciplina sulla responsabilità amministrativa delle imprese, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 231/01 ss.mm.ii., la Servizi Ausiliari Sicilia ha definito e adottato il Modello di organizzazione e controllo (ad oggi in fase di aggiornamento), conseguentemente la società ha provveduto a nominare l'Organismo di Vigilanza, nominato con delibera del Consiglio di Amministrazione societario del 30.07.2019.

Parte integrante del Modello di organizzazione e controllo è il Codice Etico, che definisce i principi ai quali si ispira l'azienda nello svolgimento dell'attività.

Gli amministratori, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori della Servizi Ausiliari Sicilia sono tenuti al rispetto del Codice Etico.

All'Organismo di Vigilanza è attribuita, altresì, la responsabilità di assicurare la diffusione della conoscenza e della comprensione del Codice Etico e monitorare l'applicazione del Codice Etico da parte di tutti i soggetti interessati.

Il Modello di organizzazione e controllo prevede un sistema sanzionatorio per la violazione delle sue previsioni, ivi incluse quelle del Codice Etico.

[Handwritten signature]



6. La Formazione

La formazione del personale societario è sempre stata considerata una leva strategica, non solo per lo sviluppo professionale dei dipendenti della sede amministrativa e delle sedi operative, ma anche come fattore che determina un miglioramento nell'erogazione dei servizi sia in modo diretto sia indiretto. I Piani Formativi già attuati e quelli programmati hanno come obiettivo prioritario di conferire un valore aggiunto al sistema dei servizi erogati dalla Società. La costante formazione del personale determina un graduale processo di crescita professionale nell'ambito delle competenze specifiche di ciascuna unità e diviene un mezzo indispensabile alla crescita professionale, allo sviluppo organizzativo, al supporto dei processi innovativi, al miglioramento costante del servizio pubblico reso presso le sedi operative degli Enti Soci Committenti in tutto il territorio regionale.

La politica di gestione del personale della Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A. verte sull'arricchimento professionale dei dipendenti inquadrati in tutte le categorie e profili professionali, sulla formazione e aggiornamento professionale continuo.

I percorsi formativi sono attuati attraverso apposite gare per l'aggiudicazione ad Enti di Formazione accreditati, che seguono tutto il processo educativo all'interno della rete aziendale in maniera trasversale, atto a determinarne la pianificazione, programmazione, attuazione e verifica. Il processo di formazione e aggiornamento viene sempre attuato attraverso l'elaborazione di un *programma formativo annuale* che tiene conto dei bisogni normativi attuali e previsionali, delle attività formative previste per ottemperare ad obblighi di legge e per particolari obiettivi aziendali, per adeguamenti organizzativi, che implicino nuove conoscenze e competenze, definendo obiettivi, priorità, e risorse economiche da destinare.

Le macro aree d'intervento alle quali sottoporre il personale societario si sintetizzano nelle seguenti:

- *Formazione obbligatoria e specifica*
- *Formazione continua aggiornamento professionale*
- *Formazione avanzata*

7. I Servizi resi

La Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A. rende servizi strumentali alle attività della Regione Siciliana e delle Aziende e/o Enti pubblici azionisti in conformità alle determinazioni assunte in sede di controllo analogo.

E' presente con il proprio personale in più di 95 siti culturali ed archeologici del territorio regionale e nelle aziende ospedaliere delle nove province siciliane, realizzando le seguenti attività/servizi:

- gestione servizi di supporto socio sanitari;
- gestione di impianti, strutture e attrezzature sanitarie;
- gestione di servizi di sanificazione;
- gestione di servizi di manutenzione;
- gestione servizi di pulizia;
- gestione servizi di portierato e/o uscierato;
- gestione servizi di custodia e vigilanza;
- gestione di servizi di supporto amministrativo ed organizzativo;
- gestione dei servizi di digitalizzazione e data entry;
- gestione servizi di front-office;
- gestione servizi di logistica e trasporti;



- gestione servizi di magazzino;
- gestione servizi di igiene ambientale;
- gestione e manutenzione beni immobili, foreste e verde pubblico;
- gestione dei servizi di progettazione, manutenzione, rinaturazione e conservazione delle aree naturali protette;
- gestione dei servizi zootecnici e veterinari, anche avvalendosi dell'utilizzo di sistemi informatici e di monitoraggio;
- gestione di servizi di risanamento e bonifica, nonché di messa in sicurezza di aree ambientalmente degradate e realizzazione di opere edili ed impiantistiche ad esse connesse e/o strumentali;
- nel rispetto della normativa vigente del settore dei beni culturali:
 - gestione servizi di fruizione dei beni culturali, nelle aree archeologiche, nei siti museali, nelle gallerie, nelle pinacoteche, biblioteche e nei palazzi ed edifici monumentali d'interesse storico ed artistico, ivi compreso il servizio di e/o gestione di mostre in Italia o all'estero;
 - gestione servizi riguardanti i beni librari e archivistici per la fornitura di catalogazione, allestimento riproduzioni e il recapito nell'ambito del prestito bibliotecario;
 - gestione servizi di accoglienza, di informazione e di assistenza didattica;
 - gestione dei servizi aggiuntivi di cui al D.L.vo 22 gennaio 2004, n. 42;
 - gestione servizi di vendita dei biglietti di ingresso.

Enti Committenti
Dipartimento Regionale Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico
Dipartimento Regionale per la Pianificazione Strategica
Dipartimento Regionale dei Beni Culturali e dell'Identità Siciliana
Dipartimento Regionale dell'Energia
Dipartimento Regionale delle Attività Produttive
Dipartimento Regionale della Funzione Pubblica e del Personale
Dipartimento Regionale dell'Ambiente
Dipartimento Regionale delle Infrastrutture, della Mobilità e dei Trasporti
Dipartimento Regionale Tecnico
Dipartimento Regionale Bilancio e Tesoro – Ragioneria Generale della Regione Siciliana
Dipartimento Regionale della Pesca Mediterranea
Dipartimento Regionale del Lavoro, dell'Impiego, dell'Orientamento, dei Servizi e delle Attività Formative
Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali
Fondo Pensioni Sicilia
Ufficio Legislativo e Legale
Istituto Zooprofilattico Sperimentale della Sicilia "A. Mirri"
Azienda Sanitaria Provinciale di Enna
Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa
Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa
Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta
Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani
Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento
IRCCS "Centro Neurolesi Bonino Pulejo"
Azienda Sanitaria Provinciale di Messina
Azienda Sanitaria Provinciale di Catania
Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo



SERVIZI AUSILIARI SICILIA

Società consortile per azioni

Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione "Civico - G. di Cristina - M. Ascoli" di Palermo
Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo
Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti "Villa Sofia - V. Cervello"

Inoltre, la Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A., già a decorrere dal 01.01.2023, in ottemperanza all'art. 13 L. R. 13/2022 e ss.mm.ii., rende servizi strumentali di carattere amministrativo ai sottoelencati Enti Fruttori non Consorziati:

Ente Minerario Siciliano in Liquidazione
ERSU Ente Regionale per il diritto allo Studio Universitario
ESA Ente Sviluppo Agricolo
FareAmbiente
Istituto Regionale del Vino e dell'Olio
IACP Istituto Autonomo Case Popolari di Caltanissetta
IACP Istituto Autonomo Case Popolari di Trapani
IRSAP Istituto Regionale per lo Sviluppo delle Attività Produttive
ARPA Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente
Comando del Corpo Forestale della Regione Siciliana
Comune di Alcamo
Comune di Belmonte Mezzagno
Comune di Carlentini
Comune di Erice
Comune di Favara
Comune di Gravina di Catania
Comune di Grotte
Comune di Ispica
Comune di Lentini
Comune di Lipari
Comune di Paternò
Comune di Patti
Comune di Piana Degli Albanesi
Comune di Polizzi Generosa
Comune di Porto Empedocle
Comune di Ragusa
Comune di Sant'Agata Li Battiati
Comune di Scicli
Comune di Termini Imerese
Comune di Valderice
Genio Civile di Messina
Genio Civile di Agrigento
Genio Civile di Caltanissetta
Genio Civile di Trapani
Genio Civile di Enna



8. Il Personale

La Servizi Ausiliari Sicilia S.C.p.A., applica al rapporto di lavoro intercorrente con il proprio personale il Contratto Collettivo Regionale di Lavoro del Personale della Regione Siciliana e degli Enti di cui all'art. 1 della Legge Regionale n. 10/2000 ed occupa alle proprie dipendenze, **alla data del 20.07.2023**, complessivamente **n. 1.715 unità di personale**, distribuite su tutte le nove province del territorio regionale, come di seguito specificato:

RIPARTIZIONE PROVINCIALE

PA	SR	AG	ME	CT	CL	TP	RG	EN	ROMA
1139	129	93	145	97	27	35	21	28	1

PERSONALE CON QUALIFICA "DIRIGENZIALE":

Dirigente	2^ Fascia	n.	2
Dirigente	3^ Fascia	n.	1

PERSONALE CON QUALIFICA "NON DIRIGENZIALE":

Categoria	"A"	Operatore	n.	90
Categoria	"B"	Collaboratore	n.	928
Categoria	"C"	Istruttore Direttivo	n.	409
Categoria	"D"	Funzionario Direttivo	n.	285

CATEGORIE CONTRATTUALI E POSIZIONI ECONOMICHE	NUMERO UNITA' LAVORATIVE
A1	86
A1 PART-TIME 97,46%	1
A4	1
A5	1
A6	1
B1	93
B1 PART-TIME 85,15%	10
B1 PART-TIME 90,34%	1



B2	192
B3	5
B4	463
B4 PART-TIME 69,44%	1
B5	124
B6	27
B7	10
B7 PART-TIME 77,78%	2
C1	48
C1 PART-TIME 83,33%	1
C1 PART-TIME 84,54%	1
C1 PART-TIME 84,75%	13
C2	208
C3	44
C4	21
C5	26
C6	4
C7	7
C8	1
C9	28
C9 PART-TIME 62,50%	1
C9 PART-TIME 77,78%	6
D1	80
D1 PART-TIME 35,64%	2
D1 PART-TIME 79,10%	2
D1 PART-TIME 88,89%	3
D1 PART-TIME 91,80%	1
D2	151



D3	4
D4	1
D6	8
D7	27
D7 PART-TIME 62,50%	1
D7 PART-TIME 77,78%	5
DIRIGENTI II^ FASCIA	2
DIRIGENTI III^ FASCIA	1
TOTALE UNITA' LAVORATIVE	1.715



9. Questionario di Gradimento

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	
Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:	☐ Peggior di come me lo aspettavo
	☐ Come me lo aspettavo
	☐ Migliore di come me lo aspettavo
	Suggerimenti
Indichi l'aspetto positivo che l'ha maggiormente colpita:	_____
Indichi l'aspetto negativo che l'ha maggiormente colpita:	_____
Qual è il Suo giudizio rispetto al personale societario per ciascuno degli aspetti di seguito indicati?	
Gentilezza e cortesia nei rapporti	☐ Pessimo
	☐ Insufficiente
	☐ Sufficiente
	☐ Buono
Disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	☐ Pessimo
	☐ Insufficiente
	☐ Sufficiente
	☐ Buono
Qualità delle informazioni ricevute	☐ Pessimo
	☐ Insufficiente
	☐ Sufficiente
	☐ Buono
Competenza nelle mansioni espletate	☐ Pessimo
	☐ Insufficiente
	☐ Sufficiente
	☐ Buono