

CARTA
DEL
SERVIZIO FENICE

Edizione 3 del 30.04.2018
Supera Edizione 2 del 30.06.2011

INDICE

1	CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO	2
2	A COSA SERVE	2
3	PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
3.1	LA GESTIONE DEL SERVIZIO	2
3.2	LA MISSION DEL SERVIZIO	3
3.3	L'UTENZA.....	3
3.4	I PRINCIPI.....	3
4	STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4.1	FATTORI DI QUALITÀ E STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI.....	4
4.1.1.	FATTORI DI QUALITÀ	4
4.1.2.	STANDARD DI QUALITÀ.....	5
4.2	SERVIZI DEL CENTRO.....	5
4.3	LE CASE DI ACCOGLIENZA AD INDIRIZZO SEGRETO.....	6
4.3.1.	SPECIFICHE DELLE CASE DI ACCOGLIENZA	6
5	TUTELA DELLE UTENTI.....	9
6	MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI.....	9
7	LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE UTENTI	9
8	VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	10
	ALLEGATO 1 - QUESTIONARIO SULLA SDDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO FENICE	11

1 CHE COSA E' LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta del servizio è uno strumento operativo, introdotto dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, con la duplice finalità di garantire i cittadini nei confronti degli enti e delle aziende che gestiscono l'erogazione di servizi pubblici e di stimolo per migliorare i propri servizi ed il proprio funzionamento a partire dalle esigenze dell'utenza.

2 A COSA SERVE

La carta del servizio è un documento che stabilisce i principi fondamentali cui il gestore si ispira e dichiara, nello specifico, attività e impegni di cui si occuperà.

Si tratta perciò di un "contratto" con il cliente/utente, che il gestore del servizio si impegna a rispettare e che delinea gli standard di qualità relativi alle principali prestazioni, garantendo al tempo stesso un servizio improntato all'efficienza ed adeguato alle effettive esigenze dei cittadini.

3 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO E PRINCIPI FONDAMENTALI

3.3 La gestione del servizio

La rilevanza qualitativa e quantitativa della violenza contro le donne, sia psicologica, sia fisica, sia economica, all'interno della società e della famiglia, richiede di rendere visibile il fenomeno attraverso un intervento ed una comunicazione non episodica con il tessuto cittadino.

L'Unione della Romagna Faentina, volendo garantire nell'ambito del proprio territorio un intervento continuativo e qualificato a sostegno di tutte le problematiche attinenti la violenza alle donne, ha conferito all'Associazione Sos Donna di Faenza, l'incarico di gestione del Servizio denominato "FE.N.ICE", acronimo di "female network service", quale "Centro di ascolto, prima accoglienza, sostegno economico e legale e orientamento a nuovi progetti di vita e di lavoro per donne che hanno subito violenza". Dal 2010, l'incarico comprende anche la gestione di due alloggi di accoglienza ad indirizzo segreto, diventati dal 2014 tre e nel 2017, grazie alla concessione dell'Unione della Romagna Faentina, ne è stato attivato un quarto.

Le valutazioni effettuate in ordine all'attività svolta dall'Associazione Sos Donna, all'esperienza, all'affidabilità, flessibilità e specificità dell'operare rispetto agli obiettivi e alle metodologie d'intervento orientate alle vittime di violenza, hanno evidenziato e confermato a tutt'oggi l'unicità del ruolo svolto dall'Associazione, come la più qualificata per l'espletamento del Servizio.

3.2 La mission del servizio

La violenza alle donne va riconosciuta come una manifestazione delle relazioni storicamente ineguali tra gli uomini e le donne, che deriva, in primo luogo, da fattori culturali, dallo squilibrio nei rapporti tra i sessi in ambito sociale, economico, religioso e politico, nonostante le legislazioni nazionali e internazionali spesso proclamino la tutela delle differenze di genere. E' necessario perciò adottare tutte le misure appropriate per modificare modelli di comportamento maschili e femminili e per eliminare i pregiudizi, i luoghi comuni, le pratiche tradizionali basate sull'idea dell'inferiorità o superiorità di un sesso rispetto a un altro, o su ruoli stereotipati degli uomini e delle donne.

Il problema da affrontare è come promuovere, coordinare e stimolare iniziative per contrastare la cultura della violenza nelle relazioni personali e non, e intervenire con azioni efficaci contro la violenza sessuale, fisica, psicologica, e/o economica, i maltrattamenti, le molestie, i ricatti a sfondo sessuale in tutti gli ambiti sociali, compreso quello familiare. Nello stesso tempo diventa imprescindibile rimuovere o ridurre il rischio di emarginazione, costruendo azioni concrete finalizzate ed idonee ad intervenire sulla condizione di vita delle donne, realizzando un sistema di rete che possa diventare il luogo capace di produrre sinergie e collaborazioni tra settori pubblici e privati e proporre, nei vari ambiti, la promozione di iniziative formative e progettuali, indirizzate in primo luogo alla prevenzione.

Laddove la violenza sia un fatto già acquisito, per consentire alla donna di riappropriarsi della propria dignità e della propria autonomia, diventa necessario predisporre un percorso di uscita dalla violenza. Tale proposito si attua anche attraverso maggiori opportunità lavorative: un aiuto, e un orientamento, in questo senso, diventano quindi condizione primaria per costruire libertà, autonomia ed equilibrio.

3.3L'utenza

Il Servizio nato per dare una risposta coordinata e continuativa alla problematica della violenza sulle donne, si rivolge espressamente ad una utenza femminile ed ha un bacino di utenza di tipo comprensoriale. Dal 2009, a seguito dell'adesione del Comune di Faenza oggi Unione della Romagna Faentina al Progetto Nazionale Arianna, con l'istituzione del numero verde Antiviolenza Donna 1522, il bacino di utenza del Servizio si è ampliato a livello nazionale.

Il momento di prima accoglienza del Servizio è garantito a tutte le donne che lo richiedono.

3.3I principi

Alla base dell'erogazione del servizio stanno i seguenti principi ispiratori:

a) *uguaglianza* nell'accesso al servizio, senza distinzione di razza, lingua, religione, ed opinioni politiche. L'uguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

b) *imparzialità* nell'erogazione del servizio: verso le utenti deve essere tenuto un comportamento obiettivo ed equo.

c) *continuità e regolarità*: il servizio si impegna a garantire la regolarità nell'espletamento dello stesso, secondo i seguenti *standard di continuità* nell'erogazione del servizio:

- 5 giorni alla settimana, alternativamente mattino o pomeriggio, per un totale di 20 ore settimanali, per il Servizio. Sabato e domenica è attiva una reperibilità solo telefonica dalle 9 alle 13. Dal 2015 è attivo, il mercoledì dalle 14 alle 17, un punto di ascolto presso il Municipio di Riolo Terme in Via Aldo Moro, 2.

Interruzioni o variazioni nell'erogazione del servizio devono essere comunicate all'utenza a mezzo stampa, con affissione di cartelli all'ingresso della sede, con comunicazioni dirette anche telefoniche, indicando sempre la motivazione.

d) *partecipazione*: il servizio, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce una informazione completa e trasparente sugli obiettivi dell'attività e sui risultati conseguiti.

Nello stesso tempo, le utenti possono partecipare al miglioramento del servizio fornendo suggerimenti, soprattutto in fase di verifica della soddisfazione dell'utenza.

e) *rapporti con il territorio*: il servizio si impegna a favorire e promuovere, attraverso la collaborazione con enti e strutture diverse, l'interazione tra i servizi del territorio toccati dalla comune problematica di sostegno alla violenza.

f) *efficienza ed efficacia*: il gestore del servizio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione del servizio ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentono la riduzione dei costi in termini di azioni specifiche rapportate al numero di accessi.
- per l'efficacia il servizio si impegna a valutare periodicamente progetti di miglioramento delle modalità stesse di erogazione del servizio.

g) *tutela della privacy*: il gestore si impegna a non divulgare in alcun modo, notizie parziali o complete sulle generalità delle singole donne che si rivolgono al servizio.

I dati statistici sull'attività svolta potranno essere resi noti in forma anonima ed aggregata.

4 STRUMENTI PER ASSICURARE LA GARANZIA DI MESSA IN OPERA DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

3.3 Fattori di qualità e standard di qualità: impegni e programmi

4.1.1. Fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente.

Per il servizio Fenice fattori di qualità sono:

- la tempestività in quanto le informazioni devono giungere in tempi brevi,
- l'affidabilità e la professionalità del personale,
- la riservatezza e la cortesia,
- la chiarezza delle informazioni.

Tali fattori sono i requisiti che le operatrici/volontarie dell'Associazione Sos Donna che gestiscono il Servizio Fenice si impegnano a mantenere e sviluppare per rispondere in maniera adeguata allo stesso.

Infatti, affinché il rapporto con le utenti sia improntato alla professionalità, le volontarie si impegnano ad attuare periodicamente percorsi formativi mirati alla problematica affrontata ed a fare propri i principi di affidabilità, competenza, riservatezza e cortesia.

4.1.2. Standard di qualità di un servizio sono i valori attesi per un certo servizio.

Il Servizio FENICE si impegna a garantire:

- una risposta adeguata all'esigenza espressa dall'utente **entro 1 giorno** dal contatto,
- chiarezza nelle comunicazioni sugli orari di apertura e di ricevimento,
- massima puntualità per quanto riguarda gli appuntamenti per colloqui.

Il responsabile del servizio si impegna inoltre a chiedere, alla fine di ogni colloquio, se lo stesso ha corrisposto alle attese.

In caso di risposta negativa o parzialmente negativa, il responsabile del servizio si impegna ad **annotare la motivazione ai fini del miglioramento del servizio**.

3.3 Servizi del Centro

Il servizio si impegna a svolgere e ad assicurare le seguenti prestazioni:

- Prima accoglienza cui si rivolgono, di persona o telefonicamente le donne in stato di disagio e maltrattate,
- Colloqui preliminari per individuare i bisogni e fornire le prime informazioni utili;
- Percorsi personalizzati, successivi ai colloqui preliminari, in grado di rafforzare la fiducia della donna nelle proprie capacità e risorse e supportare le donne verso un percorso di autonomia,
- Colloqui informativi, consulenza e prima assistenza legale e psicologica,
- Realizzazione e partecipazione ad una rete di collegamento con tutti gli enti, servizi pubblici e privati, centri di formazione, che possano essere di sostegno e garanzia per le donne e possano fornire utili supporti di crescita,
- Progetti di prevenzione, iniziative culturali, di sensibilizzazione, di denuncia in merito al problema delle violenze alle donne, anche in collaborazione con altri enti, istituti educativi ed associazioni pubbliche e private presenti sul territorio,
- Campagne informative per diffondere notizie sull'attività e sui servizi offerti dal centro,
- Raccolta di materiale documentario sull'argomento da mettere a disposizione di singole persone o di gruppi interessati alle tematiche affrontate presso il centro,
- Possibilità di accedere alle normative e alle leggi che riguardano le donne,
- Accompagnamento al lavoro attraverso lo "Sportello di orientamento ed accompagnamento al lavoro", attivo su appuntamento.
- Collocazione in alloggi ad indirizzo segreto in caso di situazioni di emergenza.
- Servizio di reperibilità H24 in emergenza tramite attivazione del Pronto Soccorso e delle Forze dell'Ordine dei comuni dell'Unione della Romagna Faentina.

4.3 Le Case di accoglienza ad indirizzo segreto

Con l'apertura degli alloggi di emergenza abitativa, attivi dal 2010 e gestiti dall'Associazione Sos Donna, l'Unione della Romagna Faentina si pone l'obiettivo di

dare aiuto e temporanea ospitalità a donne sole o con figli minori, italiane o straniere che hanno subito violenza o maltrattamento fisico, psicologico o altro.

4.3.1. Specifiche delle Case d'accoglienza

Le case di accoglienza offrono protezione alle donne che subiscono violenza accogliendole presso strutture il cui indirizzo è segreto.

Si tratta di quattro alloggi: un bilocale che può ospitare un nucleo massimo di 5 persone e un appartamento con due camere da letto che può ospitare due nuclei monogenitoriali per un totale di 6 posti letto e un altro bilocale che può ospitare uno/due nuclei monogenitoriali per un totale di 6 posti letto. Una stanza con uso cucina che può ospitare un nucleo per un totale di 4 posti letto, denominata Casa di emergenza, viene utilizzata per gli inserimenti attivati tramite la reperibilità H24 dal Pronto soccorso o Forze dell'Ordine.

Gli **obiettivi** sono quelli di:

- Offrire alle donne e alle/ai loro figlie/e un luogo sicuro, protetto, accogliente e tranquillo.
- Sostenere le donne nelle loro scelte attivando insieme a loro i canali necessari per realizzare il loro progetto di uscita dalla violenza.
- Offrire alle donne che vivono situazioni di violenza percorsi di sostegno psicologico alla genitorialità.
- Offrire ai/alle bambini/e che subiscono ed assistono alla violenza percorsi di sostegno psicologico.
- Offrire a tutti i bambini ospiti un sostegno educativo all'interno delle case rifugio.
- Costruire una rete con gli altri servizi e istituzioni preposti alla tutela dei minori.

La donna può accedere alle case facendo richiesta di ospitalità all'operatrice di accoglienza oppure, se in emergenza, durante la telefonata al Centro. Se la donna è residente a Faenza o in altro Comune dell'Unione della Romagna Faentina, deve essere attivato il nucleo di coordinamento formato dalla responsabile delle case e da un'assistente sociale dei Servizi Sociali dell'Unione della Romagna Faentina, per valutare l'ingresso che sarà totalmente gratuito (sia per la donna che per i servizi sociali).

Se la donna abita fuori comune deve essere l'assistente sociale del Comune di riferimento a inoltrare la richiesta alle Case, prevedendo il pagamento di una retta di ospitalità mensile variabile in base al numero di figli.

Il sostegno psicologico alla genitorialità permette alle madri la riscoperta delle potenzialità e delle competenze genitoriali probabilmente danneggiate dalla violenza: l'azione positiva sul legame di protezione e di cura fornisce ai bambini la possibilità di essere seguiti dalle loro madri con modalità adeguate e rispondenti ai propri bisogni di crescita. Il sostegno psicologico ai/alle minori è mirato a intervenire sulle conseguenze emotive, affettive e relazionali danneggiate dalla violenza vissuta in ambito familiare.

I **requisiti** indispensabili per l'accesso alle case rifugio sono molteplici:

- La donna deve aver fatto la denuncia dei maltrattamenti subito alle forze dell'ordine (tranne nei casi di inserimento in casa di emergenza).

- Deve esserci la volontà esplicita della donna di intraprendere un percorso di uscita dalla violenza e la richiesta di ospitalità deve essere fatta direttamente dalla donna.
- Le donne ospiti devono accettare di convivere con altre donne e bambini di culture diverse. I figli maschi vengono accettati nella casa rifugio fino all'età di 14 anni.
- Non viene mai concesso di fissare la propria residenza anagrafica o domicilio presso la casa rifugio, il cui indirizzo deve **sempre** rimanere segreto.

Modalità per assicurare la segretezza dell'indirizzo delle Case rifugio:

Premesso l'obbligo di riservatezza che i dipendenti dell'Unione della Romagna Faentina e del Settore Servizi alla Comunità hanno nei confronti delle notizie di cui venissero a conoscenza per ragioni di servizio, è fatto obbligo, per tutti coloro che conoscono l'indirizzo delle case rifugio, mantenere il segreto sullo stesso.

L'Associazione Sos Donna, che gestisce il servizio, tiene aggiornato e controllato un elenco delle persone appartenenti alla medesima associazione che sono a conoscenza dell'indirizzo delle Case rifugio.

Le donne accolte devono firmare un Regolamento e inoltre si impegnano a non comunicare ad alcuno il luogo di accoglienza, anche al termine della loro permanenza nelle case.

All'esterno degli appartamenti non deve essere esposta alcuna indicazione che possa portare all'individuazione delle case rifugio.

Per le modalità di gestione degli appartamenti, che ne garantiscano la segretezza, si rimanda al Regolamento interno delle case e al Disciplinare tra l'Unione e Associazione SOS Donna per l'affidamento della gestione delle case (*vd. allegati*).

Personale occupato nel servizio

L'equipe di lavoro del gruppo casa rifugio è costituita da operatrici e un'educatrice dedicata ai minori ospiti.

Quando possibile, fanno parte del gruppo anche volontarie e tirocinanti.

Il gruppo è coordinato da una responsabile.

L'equipe minori è composta da psicologhe-psicoterapeute specificatamente formate sulla violenza ai/alle minori.

Metodologia

Tutta l'equipe ha ricevuto la formazione propria del centro anti violenza sull'operare con donne e minori che hanno subito violenza.

La metodologia di intervento specialistica per i minori fa riferimento alle linee guida internazionali e nazionali (promosse dal Coordinamento Italiano dei servizi contro maltrattamento e l'abuso all'infanzia - CISMAI) e le integra con la metodologia propria dei centri anti violenza.

Attività svolta nell'area psicologica: colloqui di osservazione con i/le minori; colloqui di sostegno psicologico rivolti ai minori mirati al superamento del trauma conseguente le situazioni di violenza vissuta ed assistita; colloqui di osservazione della relazione madre-bambino/a; colloqui individuali di sostegno alla genitorialità;

gruppi/laboratori rivolti alle mamme che hanno subito violenza; colloqui di sostegno psicologico per giovani donne che hanno subito violenza nell'infanzia.

Attività svolta nell'area educativa: interventi educativi individuali durante l'ospitalità per fornire un sostegno alla relazione madre-figlio/a nella fase di uscita dalla situazione di violenza; accompagnamento della madre e dei/delle figli/e nell'iter giudiziario; accompagnamenti nella realtà sociale del territorio per facilitare ai/alle minori e alle loro madri l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio rivolte ai minorenni, dall'inserimento scolastico alle attività ludiche; collegamento con i servizi territoriali preposti alla tutela dei/delle minori sostegno scolastico; gruppi/laboratori rivolti ai/alle bambini/e.

Servizi

- Ospitalità garantita per un anno
- Accompagnamento ai servizi territoriali in caso di necessità
- Vitto e beni di prima necessità garantiti settimanalmente anche attraverso i progetti "Brutti ma Buoni" della Coop e il Banco Alimentare
- N° posti letto disponibili: 21
- Condivisione tra donne degli ambienti domestici
- Lavoro di equipe e supervisione
- Gratuità per le donne dell'Unione della Romagna Faentina, pagamento di una retta da parte dei servizi sociali dei Comuni di riferimento, per le donne residenti fuori comune
- Modulistica in fase di ingresso e di uscita dalle case rifugio.

Tutela delle utenti all'interno delle case rifugio

Il servizio di accoglienza nelle Case garantisce la privacy e la tutela della riservatezza alle donne sia nella fase di intervento diretto che a percorso concluso. Nelle Case d'accoglienza è garantita la sicurezza impiantistica, tecnologica e strutturale.

Le utenti ospitate possono presentare osservazioni, proposte o reclami per situazioni in aperto contrasto con gli impegni contenuti nella presente Carta del Servizio.

Il reclamo deve pervenire alla Presidente dell'Associazione SOS Donna, quale soggetto gestore delle Case d'accoglienza, in forma scritta, attraverso una lettera firmata, con le seguenti modalità:

a) via e-mail: info@sosdonna.com;

b) via fax: 0546 22060

c) via posta: Associazione Sos Donna Via Laderchi, 3 - 48018 Faenza (RA).

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui si riscontra il fatto.

L'associazione Sos Donna si impegna a rispondere a tutte le segnalazioni con la massima celerità. Nel caso di reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, l'associazione si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

5 TUTELA DELLE UTENTI

Ogni cliente/utente può presentare al Dirigente Settore Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina reclami relativamente all'erogazione del Servizio,

con particolare riferimento alle norme e agli impegni contenuti nella presente Carta del Servizio, anche tramite il responsabile o il supporto con cui viene in contatto.

I reclami sono presentati con la massima informalità tramite qualsiasi modalità (orale, fax, scritto, telefono, e-mail, ecc.).

Il Dirigente Settore Servizi alla Comunità dell'Unione della Romagna Faentina riferisce alle utenti con la massima celerità e con le stesse modalità adottate dalle utenti e, comunque, entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami entrano a far parte del Rapporto di valutazione della Carta del Servizio.

6 MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DEGLI IMPEGNI

L'Unione verifica il corretto svolgimento dell'attività del Servizio e l'attuazione degli standard attraverso:

- la puntuale organizzazione delle attività di pianificazione,
- un rapporto annuale sull'attività del servizio e sui risultati conseguiti contenente indicatori di efficacia e di efficienza dello stesso, gli esiti delle indagini di soddisfazione delle utenti, i reclami presentati dalle utenti,
- un dettagliato consuntivo economico.

7 LA VALUTAZIONE: INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DELLE UTENTI

La valutazione da parte delle utenti sulla qualità del servizio viene effettuata attraverso questionari (**Modulo Questionario - Allegato 1**) specificatamente rivolti:

- al servizio di accoglienza,
- alle caratteristiche dell'informazione ricevuta,
- alla prestazione del servizio nella sua complessità,

Secondo i seguenti fattori:

- riservatezza,
- affidabilità,
- professionalità,
- chiarezza,
- cortesia.

I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

8 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta (Edizione 3 del 30 aprile 2018) è stata aggiornata in occasione dell'apertura della quarta casa rifugio.

Ha validità dalla data di adozione fino al termine dell'affidamento del Servizio.

Sarà sottoposta a riesame **di norma** ogni tre anni.

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE DEL SERVIZIO FENICE

Il grado di soddisfazione dell'utenza del Servizio Fenice viene appurato tramite un questionario strutturato per rilevare eventuali disfunzioni del servizio e comunque spunti ed indicazioni per il suo miglioramento.

COME GIUDICA:

1. ACCOGLIENZA	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
1. orario di apertura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. agibilità della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. LE INFORMAZIONI RICEVUTE (telefoniche e di persona)	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
1. la disponibilità e cortesia del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. la professionalità e competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. la chiarezza delle informazioni e del linguaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. la riservatezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. l'affidabilità della consulenza ottenuta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO	3 soddisfacente	2 abbastanza soddisfacente	1 poco soddisfacente	0 non soddisfacente
1. Il servizio reso nella sua completezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. SUGGERIMENTI
