

2024 - 2026

**Piano Triennale della Formazione del
Personale**



Comune di San Vito dei Normanni

Premessa

Il presente Piano costituisce il documento di programmazione del complesso delle attività formative rivolte al personale dipendente del Comune di San Vito dei Normanni, in linea con i principi e gli obblighi previsti dalla normativa vigente.

La formazione, l'aggiornamento e l'investimento in nuove competenze si rappresentano quali strumenti atti a garantire non solo l'arricchimento professionale ma, quali strumenti strategici, il continuo miglioramento dei processi interni, ottimizzando la qualità dei servizi resi alla collettività.

In tale ottica, la formazione si pone come un "*processo complesso*" in grado di intercettare esigenze eterogenee, come: la valorizzazione del personale, il miglioramento della qualità dei servizi e l'efficientamento dei processi organizzativi dell'ente.

Le pubbliche amministrazioni, oggi più che mai, sono chiamate a fronteggiare molteplici sfide, contemperando interessi talvolta contrapposti; per tali ragioni, quindi, l'attività formativa deve necessariamente essere "ri-pensata" per favorire l'implementazione di quelle competenze utili al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

La programmazione e la gestione delle attività formative, pertanto, devono essere condotte anche in considerazione delle numerose disposizioni normative che nel corso degli anni si sono succedute, nel chiaro intento di favorire la definizione di piani mirati allo sviluppo delle risorse umane. Appare doveroso ricordare, in particolare:

- il D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e successive modificazioni, recante "norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche" (art. 7 c. 4);
- il D.lgs n.82/2005 "Codice dell'amministrazione digitale", art.13: «1. Le pubbliche amministrazioni, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, attuano politiche di reclutamento e formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie assistive, ai sensi dell'articolo 8 della legge 9 gennaio 2004, n. 4.

1-bis. Le politiche di formazione di cui al comma 1 sono altresì volte allo sviluppo delle competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali dei dirigenti, per la transizione alla modalità operativa digitale»;

- la "Direttiva alle Amministrazioni Pubbliche in materia di Formazione del Personale" n. 14 del 24 aprile 1995 del Ministro per la Funzione Pubblica che attribuisce particolare rilievo alla formazione di area informatica e individua, tra i fabbisogni formativi prioritari, l'esigenza di "favorire la diffusione dell'apprendimento delle lingue straniere";

- le direttive del Dipartimento della funzione Pubblica in materia di formazione e valorizzazione del personale del 13/12/2001 e del 30/07/2010;

- il D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni" (art. 26);

- la L. 190/2012 (Legge anticorruzione) secondo cui la formazione è una delle misure di sicurezza da prevedere nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione quale mezzo per contrastare fenomeni distorsivi nell'esercizio delle funzioni pubbliche e l'illegalità in genere (art.1);

- l'articolo 15, comma 5, del decreto Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, in base a cui: "Al personale delle pubbliche amministrazioni sono rivolte attività formative in materia di trasparenza e integrità, che consentano ai dipendenti di conseguire una piena conoscenza dei contenuti del codice di comportamento, nonché un aggiornamento annuale e sistematico sulle misure e sulle disposizioni applicabili in tali ambiti";

- il Decreto-Legge 124/2019 convertito nella Legge 19 dicembre 2019, n. 157, recante "Disposizioni urgenti in materia fiscale e per esigenze indifferibili, che ha abrogato, a decorrere dall'anno 2020, l'articolo 6, comma 13 del DL 78/2010 e i limiti alla spesa per la formazione (art. 57 c.2);

- il “Patto per l’innovazione del lavoro pubblico e la coesione sociale”, siglato in data 10 marzo 2021 tra Governo e le Confederazioni sindacali, il quale prevede, tra le altre cose, che la costruzione della nuova Pubblica Amministrazione si fondi sulla valorizzazione delle persone nel lavoro, anche attraverso percorsi di crescita e aggiornamento professionale (reskilling) con un'azione di modernizzazione costante, efficace e continua per centrare le sfide della transizione digitale e della sostenibilità ambientale; che, a tale scopo, bisogna utilizzare i migliori percorsi formativi disponibili, adattivi alle persone, certificati e ritenere ogni pubblico dipendente titolare di un diritto/dovere soggettivo alla formazione, considerata a ogni effetto come attività lavorativa e definita quale attività esigibile dalla contrattazione decentrata.

In un simile contesto la formazione è allo stesso tempo *diritto e dovere* del dipendente, per questo motivo le Amministrazioni devono predisporre un piano che sia **condiviso**, nel quale i momenti formativi siano adeguati ai dipendenti ed in linea con i compiti svolti da ognuno di essi all’interno dell’organizzazione.

Il piano formativo deve, inoltre, essere **flessibile** in modo da poter essere aggiornato e adattato all'emergere di nuovi fabbisogni formativi determinati dal contesto di riferimento, sia organizzativo che normativo.

Principi

I principi alla base del presente Piano sono:

- **Valore:** consentire l'implementazione e lo sviluppo delle singole competenze attraverso la valorizzazione delle attitudini personali del dipendente; ciò si traduce in una ottimizzazione della qualità dei servizi erogati ai cittadini;
- **Uguaglianza e Imparzialità:** il servizio di formazione è offerto a tutto il personale dipendente, in relazione alle esigenze formative riscontrate;
- **Continuità:** la formazione è erogata e garantita in maniera continuativa, tenuto conto dell'importanza e dello spessore degli obiettivi da raggiungere;
- **Partecipazione:** il processo di formazione prevede verifiche del grado di soddisfazione dei dipendenti e modi e forme per inoltrare suggerimenti e segnalazioni;
- **Efficienza:** la formazione erogata deve essere il risultato di un'attenta ponderazione tra qualità del percorso formativo offerto e costi da sostenere per lo stesso.

Obiettivi e risultati attesi

- Sviluppare competenze trasversali;
- Garantire una formazione permanente del personale a partire dalle competenze digitali; il miglioramento delle competenze digitali supporta i processi di semplificazione e digitalizzazione previsti negli obiettivi strategici del PNRR.
- Implementazione e completamento della transizione digitale dell'Ente per il miglioramento dei servizi resi (anche interni) in un'ottica di trasparenza, informatizzazione e di semplificazione dei processi e dei procedimenti dell'Ente;
- sostenere il raggiungimento degli obiettivi strategici stabiliti nel DUP e nella sezione Performance del PIAO;
- fornire al nuovo personale in entrata gli strumenti di base teorici e pratici per facilitare l'inserimento lavorativo;

- fornire una formazione mirata per i percorsi di riqualificazione e ricollocazione di personale in nuovi ambiti operativi o nuove attività.

Soggetti coinvolti

I soggetti coinvolti nel processo di formazione sono:

- il **Segretario Comunale**: è il soggetto preposto al servizio formazione;
- i **Responsabili di Posizione Organizzativa** sono coinvolti nei processi di formazione a più livelli; in particolare: rilevazione dei fabbisogni formativi, individuazione dei singoli dipendenti da iscrivere ai corsi di formazione, definizione della formazione specialistica per i dipendenti del settore di competenza;
- i **Dipendenti**: principali destinatari della formazione.



Il ciclo della Formazione

Il "ciclo della formazione" risulta scomponibile in 4 fasi:

- 01 - analisi dei fabbisogni formativi
- 02 - progettazione formativa
- 03 - erogazione e gestione dell'intervento
- 04 - valutazione dell'intervento

L'output di ogni fase costituisce l'input per la fase successiva, secondo uno schema circolare finalizzato ad un **miglioramento ed affinamento continuo**, che vede l'output finale della valutazione quale nuovo input per l'attività di analisi dei bisogni.



01. Rilevazione e analisi dei fabbisogni

L'analisi dei fabbisogni formativi è fondamentale per verificare la "reale" necessità di interventi formativi nel contesto lavorativo, per fissare obiettivi e risultati da raggiungere e per decidere quali sono le metodologie e strumenti maggiormente idonei per svolgere efficacemente l'intervento di formazione.

Per questo motivo, al fine di garantire un'efficace analisi dei fabbisogni, annualmente, i Responsabili di Settore procedono a:

- un'analisi che permetta di ancorare il piano di formazione alle strategie e agli obiettivi dell'Amministrazione, in modo che la formazione costituisca effettivamente una leva per migliorare i risultati (analisi qualitativa del Documento Unico di Programmazione, in relazione agli obiettivi strategici dell'Ente e analisi degli obiettivi operativi annoverati nel Piano obiettivi-ciclo della performance);
- l'analisi delle conoscenze e competenze da acquisire in base alla struttura organizzativa dell'ente;
- l'analisi delle conoscenze e competenze da acquisire/sviluppare in relazione ai ruoli specifici svolti dal personale dipendente all'interno della struttura;
- l'analisi della formazione/aggiornamento per la diffusione di innovazioni tecnologiche, informatiche ed organizzative;
- l'analisi della formazione obbligatoria, normata da leggi e della formazione/aggiornamento su innovazioni normative e procedurali;
- l'ascolto dei destinatari della formazione che, previa rilevazione dei fabbisogni formativi, assicuri la compatibilità della formazione programmata con le effettive esigenze manifestate;
- l'individuazione delle tematiche comuni a più settori e numero dei dipendenti interessati e l'individuazione delle tematiche specifiche di settore e numero di personale interessato;



Una corretta ed efficace analisi dei fabbisogni formativi, dunque, non deve limitarsi ad un'asettica **raccolta di dati** in relazione ai soli obiettivi perseguiti dall'Ente, ma deve tener presente anche quelle che sono le potenzialità, le motivazioni e le aspettative dei destinatari stessi del processo formativo e cioè, tutto il personale coinvolto.



Al fine di ottimizzare la qualità del servizio offerto, ottimizzando le risorse, l'Ente può avvalersi sia di **docenti esterni** che **interni** all'Amministrazione.

I **soggetti interni** deputati alla realizzazione dei corsi sono individuati principalmente nei dirigenti, nelle posizioni organizzative e nel segretario generale, che mettono a disposizione la propria professionalità, competenza e conoscenza nei diversi ambiti

formativi.

La formazione può comunque essere condotta da docenti **esterni**, esperti in materia, appositamente selezionati o provenienti da una scuola di formazione di comprovata valenza scientifica.

In ogni caso, le attività per le quali l'Ente può ricorrere all'ausilio di esperti, nella loro duplice caratteristica, interni o esterni, devono necessariamente essere:

- coerenti col Piano Triennale dell'offerta formativa;
- compatibili con le disponibilità finanziarie programmate.

02. Progettazione formativa

A seguito della rilevazione dei fabbisogni sono state individuate le tematiche formative per il triennio 2023-2025, con l'obiettivo di offrire a tutto il personale del Comune di San Vito dei Normanni, pari opportunità di partecipazione alle iniziative formative.

La priorità di ammissione del personale ai corsi risulterà dalla segnalazione del Responsabile che dovrà assicurare la più equa rotazione del personale, tenendo conto dell'attinenza della materia trattata con l'attività lavorativa del dipendente, della professionalità posseduta e della categoria di appartenenza.

Il piano si articola su diversi livelli di formazione:

- a **carattere trasversale**: si intendono tutte quelle iniziative di formazione che per la loro natura affrontano tematiche di interesse *intersettoriale*, trasversale quindi ai vari settori e alle varie categorie di appartenenza dei dipendenti;
- **obbligatoria** in materie particolarmente sensibili;
- **continua**: riguarda azioni formative di aggiornamento e approfondimento mirate al conseguimento di livelli di accrescimento professionale specifico sulle materie proprie delle diverse aree d'intervento dell'Ente.

Nello specifico:

Formazione obbligatoria: sarà realizzata nel rispetto ed in linea con la normativa vigente, con particolare riferimento ai temi inerenti:

- Codice di comportamento del personale dipendente;
- Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- Codice dell'Amministrazione Digitale;
- Sicurezza sul lavoro;
- Anticorruzione e trasparenza.

La modalità di realizzazione degli interventi formativi verrà individuata di volta in volta, tenuto conto del contenuto e del numero dei destinatari delle specifiche iniziative formative.

Formazione continua: compatibilmente con le risorse disponibili nel corso dell'anno verranno organizzate attività formative di aggiornamento settoriale qualora emerga la necessità in relazione a particolari novità normative, tecniche o applicative afferenti a determinate materie di rilevanza strategica. È di esclusiva pertinenza dei singoli settori i quali, programmano e gestiscono la partecipazione dei dipendenti ai corsi specialistici.

03. Erogazione dei corsi

Le attività formative dovranno essere programmate e realizzate facendo ricorso a modalità di erogazione differenti:

- Formazione in **presenza**
- Formazione attraverso **webinar**
- Formazione in **streaming**

Nei casi in cui necessiti un aggiornamento mirato e specialistico riguardante un numero ristretto di dipendenti si ricorre all'offerta "a catalogo" e alla formazione a distanza anche in modalità webinar.

L'individuazione dei soggetti esterni cui affidare l'intervento formativo avverrà utilizzando strumenti idonei a selezionare i soggetti più capaci in relazione alle materie da trattare e, comunque, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di affidamento di incarichi e/o di servizi. In casi specifici ci si avvarrà, laddove possibile, delle competenze interne all'Amministrazione o di altri Enti pubblici. **La condivisione con i colleghi delle conoscenze acquisite nel corso dei percorsi formativi frequentati resta buona pratica che ogni responsabile di posizione organizzativa deve sollecitare.**



Relativamente alla formazione prevista per il personale **neo assunto**, si prevede inoltre di realizzare un “*ONBOARDING KIT*” con l’obiettivo di favorire il loro inserimento e la conoscenza del contesto organizzativo dell’Ente.

Il kit sarà interamente in formato digitale, al fine di rendere la sua fruizione la più agevole possibile, e sarà costituito da una serie di allegati che mirano a fornire i principali riferimenti di base per chi entra a lavorare nell’ente.

I corsi saranno ritenuti validi e verrà rilasciato l’attestato di partecipazione solo se:

- la frequenza sarà pari almeno al 80% del monte ore previsto (tranne per quei corsi la cui normativa preveda un’obbligatorietà di frequenza diversa);
- sarà superata positivamente la prova finale, se prevista.

La partecipazione a un’iniziativa formativa implica un impegno di frequenza nell’orario stabilito dal programma. La mancata partecipazione per motivi di servizio o malattia (da attestarsi per iscritto da parte del Responsabile) comporterà l’inserimento (sempre che ciò sia possibile) del dipendente in una successiva sessione o edizione del corso formativo.

Il dipendente che richiede di partecipare ad un corso può recedere dalla propria adesione solo per seri e comprovati motivi che il Responsabile deve confermare, autorizzando la rinuncia.



04. Valutazione della formazione

Ogni Responsabile di Settore provvede alla rendicontazione delle attività formative, delle giornate e delle ore di effettiva partecipazione e alla raccolta degli attestati di partecipazione. La documentazione prodotta sarà, successivamente, consegnata all'Ufficio Personale per la relativa gestione e conservazione.

In particolare, i dati e tutta la documentazione relativa al percorso formativo saranno inseriti nel programma informatico di gestione del personale e archiviati nell'apposito fascicolo personale, così da consentirne una più agevole consultazione.

Al fine di verificare l'efficacia della formazione saranno eventualmente svolti questionari rispetto al raggiungimento degli obiettivi formativi fissati¹.



¹ Di seguito lo schema di valutazione che sarà utilizzato, al termine di ogni percorso formativo, al fine di rilevare non solo il livello di gradimento (*feedback*) da parte del personale partecipante ma, anche, per acquisire eventuali suggerimenti utili a sanare possibili ed eventuali carenze del Piano formativo stesso. Tale strumento, quindi, consentirà di valutare la congruità del piano, supporterà i responsabili nella gestione ottimale della rilevazione dei fabbisogni formativi e la successiva programmazione formativa, costituirà la base per iniziative di miglioramento organizzativo.

Gli impegni del dipendente

- Segnalare eventuali esigenze formative al referente della formazione di settore
- Comunicare tempestivamente eventuali impedimenti a partecipare alle iniziative cui si è iscritti
- Garantire una partecipazione puntuale (rispetto dell'orario) ed effettiva ai corsi di formazione (almeno 80%)
- Firmare l'ingresso ai corsi sugli appositi moduli, l'eventuale uscita anticipata e l'uscita finale
- Compilare il questionario di gradimento al termine dell'iniziativa formativa;
- Segnalare eventuali criticità al referente della formazione o direttamente all'ufficio formazione in merito ai temi o alle modalità di organizzazione delle iniziative.



In considerazione del fatto che aggiornamento e sviluppo delle competenze professionali sono elementi imprescindibili per l'ottimizzazione delle performance dell'Ente, nel corso del 2023 si è proceduto ad effettuare una ricognizione degli argomenti ritenuti particolarmente interessanti sotto il profilo formativo, la cui trattazione consentirebbe al personale interessato di acquisire nuove abilità e conoscenze, apportando, in tal modo, un significativo contributo alla qualità dei servizi resi alla collettività.

Grazie all'indagine esplorativa effettuata, si è resa possibile la delimitazione di quelle tematiche c.d. prioritarie sotto il profilo strategico, ponendo le basi per una successiva e più rapida gestione della pianificazione dei percorsi formativi.

Al fine, disporre di un quadro rappresentativo delle tematiche che saranno oggetto di trattazione, consentirà una più efficiente e rapida programmazione delle attività, tenendo sempre in doverosa considerazione le caratteristiche distintive degli argomenti da trattare e raggruppandoli per settori di competenza; in particolare:

**ANALISI DEL FABBISOGNO FORMATIVO : PROGRAMMAZIONE
(Ricognizione)**

	AREA TEMATICA CORSO	TIPOLOGIA	Modalità (Presenza - Webinar)
1 settore - SERVIZI AMMINISTRATIVI E ALLA PERSONA	Cultura e Servizi Sociali	Settoriale	da definire
	Procedure di affidamento secondo il nuovo Codice degli appalti pubblici	Trasversale	da definire
2 settore - SERVIZI AL CITTADINO E SMART ECONOMY	Demografico		
	Subentro liste elettorali in ANPR	Settoriale	da definire
	Subentro in ANSC	Settoriale	da definire
	Trascrizioni atti di stato civile provenienti dall'estero	Settoriale	da definire
	Il riconoscimento della cittadinanza italiana iure sanguinis	Settoriale	da definire
	Procedimenti elettorali in capo all'ufficio elettorale comunale	Settoriale	da definire
	Norme ed adempimenti relative alle diverse consultazioni elettorali	Settoriale	da definire
	Attività Produttive		
	Novità del DL 76/2020 e DL 77/2021	Settoriale	da definire
	Normativa in materia di Edilizia Produttiva	Settoriale	da definire
	Normativa in materia di Concessioni Demaniali, mercati, fiere e posteggi isolati	Settoriale	da definire
	Contenuti del Piano Strategico del Commercio	Settoriale	da definire

	Ruolo e potere del SUAP anche rispetto agli Enti esterni e all'ufficio SUE	Settoriale	da definire
	Normativa in materia di commercio e attività produttive	Settoriale	da definire
	Cimitero		
	Norme e Regolamenti sulla Polizia Mortuaria	Settoriale	da definire
	Sistemi Informativi, innovazione Digitale e RTD		
	Attuazione dei progetti PNRR di PADigitale	Trasversale	da definire
	Competenze digitali per le PA	Trasversale	da definire
	Cybersecurity	Trasversale	da definire
	Linee Guida AGID per la formazione, gestione, fascicolazione, classificazione e conservazione dei documenti informatici	Trasversale	da definire
	Linee Guida di design dei siti web e portali comunali	Settoriale	da definire
	La figura del Responsabile per la transizione al digitale: competenze ruolo e funzioni del RTD	Settoriale	da definire
	Contenuti del Piano triennale per l'informatica nella P.A.	Trasversale	da definire
	Codice dell'amministrazione digitale e relativi provvedimenti attuativi	Trasversale	da definire
	Banche dati: interoperabilità e open data	Settoriale	da definire
	Cloud e infrastrutture	Settoriale	da definire
3 settore - SERVIZI FINANZIARI E ATTUAZIONE PROGRAMMA DI GOVERNO	La gestione contabile dei professionisti	Settoriale	da definire
	La gestione dell'Iva negli enti locali	Settoriale	da definire
	Il nuovo codice degli appalti; normativa generale	Trasversale	da definire
	Gli acquisti sotto-soglia ed il Mepa	Trasversale	da definire
	Aggiornamenti annuali sul bilancio, rendiconto e fondo risorse decentrate.	Settoriale	da definire
	L'applicazione del contratto e il Fondo Risorse Decentrate	Settoriale	da definire
4 settore - SERVIZI TECNICI	Rifiuti	Settoriale	da definire
	Edilizia Privata ed Urbanistica	Settoriale	da definire
	Espropri	Settoriale	da definire
5 settore - SICUREZZA CIVICA E AMBIENTALE	Controlli sulle strutture ricettive in seguito all'entrata in vigore del comma 15, art. 13-ter, del decreto-legge 18 ottobre 2023, n. 145, convertito dalla legge 15 dicembre 2023, n. 191.	Settoriale	da definire
	Approfondimenti sugli accertamenti anagrafici	Settoriale	da definire
6 settore - LAVORI PUBBLICI	Procedure riguardanti il PNRR	Trasversale	da definire
	Paesaggio, Procedure VAS, VIA	Settoriale	da definire
	Appalti pubblici	Settoriale	da definire
TUTTI I SETTORI	Intervento formativo rivolto ai lavoratori come definiti all'art.2, comma 1, lettera a) del D.Lgs 81/08 rientranti nel rischio basso del nuovo accordo Stato Regioni del 21/12/2011	OBBLIGATORIO	da definire
	Anticorruzione e Trasparenza	OBBLIGATORIO	da definire
	Codice di comportamento	OBBLIGATORIO	da definire

Emerge con sufficiente grado di certezza quanto la ripartizione per aree tematiche abbia consentito di evidenziare oltremodo la specificità del contesto di riferimento; ecco perché, sulla scorta di tale primo e quantomai significativo processo di monitoraggio, nel corso del 2024, si procederà ad individuare quegli eventi formativi utili al fine.

Per completezza, si rammenta che per le attività formative in questione, considerata la congruità delle soluzioni preventivate e ritenute particolarmente vantaggiose, l'ente ha proceduto ad affidare ad una società esterna l'erogazione dell'offerta formativa in questione, offerta alla quale il personale dipendente potrà accedere direttamente da piattaforma digitale, partecipando a corsi programmati via webinar o previsti in diretta streaming e consentendo la trattazione, lo studio e l'approfondimento di quei temi interessati dall'evoluzione normativa e afferenti ai vari settori dell'Ente.

Proposito ulteriore di questo percorso di razionalizzazione, sarà l'individuazione di quelle "*best practices*" necessarie a migliorare la capacità organizzativa e gestionale dell'ente, attraverso l'acquisizione di tutti gli strumenti necessari a rispondere efficacemente ed in modo proattivo alle esigenze della collettività.



Comune di San Vito dei Normanni

Questionario di gradimento

1. UTILITA'

- Come valuta la congruenza dei contenuti del corso rispetto agli obiettivi enunciati?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

- Come valuta l'applicabilità degli argomenti trattati in ambito lavorativo?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

2. INTERESSE E PARTECIPAZIONE

- Come valuta il suo grado di coinvolgimento per la durata del corso?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

3. DIDATTICA

- Come valuta la durata del corso rispetto all'argomento trattato?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

4. DOCENZA

- Come valuta la modalità con cui sono stati sviluppati gli argomenti?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

- Come valuta la chiarezza espositiva del docente?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

5. MATERIALE DIDATTICO (ove previsto)

- Come valuta l'utilità del materiale didattico?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

6. ORGANIZZAZIONE E SERVIZI

- Come valuta la sistemazione logistica?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

- Come valuta complessivamente il corso?

molto soddisfacente soddisfacente poco soddisfacente non soddisfacente

SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI: