PROVINCIA
DI PARMA
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E CONTROLLI

CONTROLLO DI QUALITÀ
2014

ESITI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Gennaio 2015

INDICE 2

PREMESSA 3

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 4

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE 5
SERVIZIO AMBIENTE – GESTIONE DELLE FUNZIONI RELATIVE ALLE AUTORIZZAZIONI INTEGRATE AMBIENTALI 7
SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATORI DISABILI 9
SERVIZIO SCUOLA 11
SERVIZIO COORDINAMENTO POLITICHE SOCIALI 13
SERVIZIO VIABILITÀ 15
CORPO DI POLIZIA PROVINCIALE 17
SERVIZIO TURISMO 19
SERVIZIO RISORSE NATURALI 21
SERVIZIO TRASPORTI 23
SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E ATTI 25
SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI 27
SERVIZIO BILANCIO, PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA ED ECONOMICA 29
SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE 31
SERVIZIO CONTRATTI E APPALTI 33

PREMESSA

La Provincia di Parma, ottemperando a quanto previsto dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000, così come modificato dal D. L. 174/2012, convertito in L. 213/2012, e dal Regolamento sul sistema dei controlli interni della Provincia di Parma, e allo scopo di migliorare continuamente i propri Servizi, ha avviato fin dal 2013 un'indagine per conoscere il livello di soddisfazione dei propri utenti.

In continuità con quanto fatto l'anno precedente, anche quest'anno sono stati pertanto predisposti dei questionari per n. 15 Servizi svolti dalla Provincia di Parma, volti a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente.

Il Servizio Organizzazione e controlli ha individuato insieme ai dirigenti le attività da indagare e i questionari da utilizzare per le indagini di customer satisfaction, che sono stati sottoposti alla validazione del Segretario Generale.

Le indagini, realizzate dal Servizio Organizzazione e controlli si sono svolte nel periodo novembre – dicembre 2014 e hanno riguardato n. 4 indagini interne realizzate tramite la intranet dell'Ente e n. 11 indagini rivolte all'utenza esterna mediante l'utilizzo di un applicativo web open source, Limesurvey.

Gli esiti delle indagini di customer satisfaction, comunicate dal Servizio Organizzazione e Controlli al Segretario Generale, sono pubblicati nel presente report di sintesi che fornisce le informazioni in forma anonima e aggregata.

Gli esiti della customer satisfaction andranno ad influire sulla performance organizzativa dei dirigenti, del personale titolare di posizione organizzativa e di comparto interessato, come previsto nelle metodologie del 2014, così come descritte negli atti G.P. 366 e 367 del 02/10/2014.

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

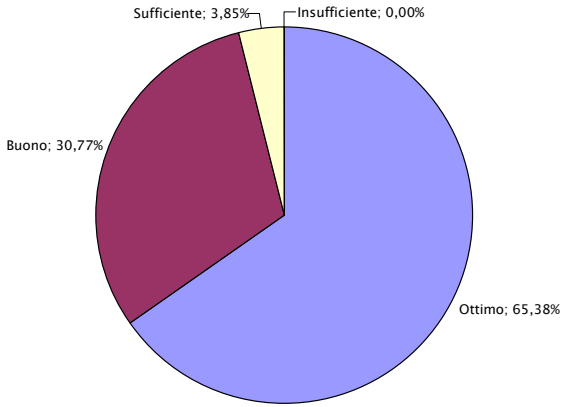
Di seguito si sintetizzano, per ogni indagine realizzata, le percentuali di risposta ottenute:

	SERVIZIO	DIRIGENTE	AMBITO DI RILEVAZIONE	DESTINATARI	N. QUESTIONARI INVIATI	MODALITÀ RILEVAZIONE
1	Polizia provinciale	Alfieri	Questionario generico	Associazioni con cui collabora la Polizia + Altre Forze di polizia	21	On-line
2	Amministrazione e atti	Taverna	Attività di patrocinio legale	Avvocati	13	On-line
3	Gestione del personale	Alfieri	Questionario generico	Dirigenti	9	Intranet
4	Patrimonio, viabilità e infrastrutture	Alifraco	Viabilità	Sindaci	25	On-line
5	Contratti e appalti	Gandolfi	Questionario generico	Dirigenti	9	Intranet
6	Mobilità e trasporti – sicurezza sul lavoro	Mansanti	Autotrasporto in conto proprio e in conto terzi	Imprese di autotrasporto	22	On-line
7	Ambiente, parchi, sicurezza e protezione civile	Alifraco	Rilascio delle Autorizzazioni Integrate Ambientali	Aziende	23	On-line
8	Agricoltura e risorse naturali	Barani	Risorse Naturali – Attività nell'ambito delle Aziende Faunistico Venatorie	Aziende Faunistico Venatorie	23	On-line
9	Programmazione e pianificazione territoriale e sviluppo economico e attività produttive	Peri	Pianificazione	Sindaci + tecnici responsabili dei Comuni della Provincia	84	On-line
10	Scuola	Annoni	Questionario generico	Dirigenti scolastici + tecnici responsabili dei Comuni della Provincia	63	On-line
11	Formazione professionale e politiche attive del lavoro	Ghirardi	Servizio Inserimento Lavoratori Disabili	Aziende	~~41~~	On-line
12	Turismo, cultura, sport e tempo libero, Europa	Ghirardi	Strutture ricettive	Alberghi/ B&B / Affittacamere	37	On-line
13	Coordinamento politiche sociali	Annoni	Questionario generico	Sindaci + tecnici responsabili dei Comuni della Provincia / Direttori dei Distretti socio-sanitari / Direttore generale Ausl / Direttore generale Ao	63	On-line
14	Bilancio, programmazione finanziaria ed economica	Reverberi	Questionario generico	Dirigenti	9	Intranet
15	Sistemi informativi, provveditorato, protocollo e archivio	Annoni	Sistemi informativi	Dirigenti	9	Intranet

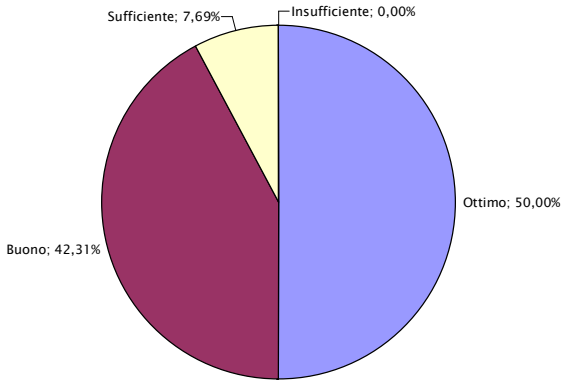
Si esplicitano, di seguito, i dati e gli esiti relativi a ciascuna indagine condotta.

SERVIZIO PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE TERRITORIALE

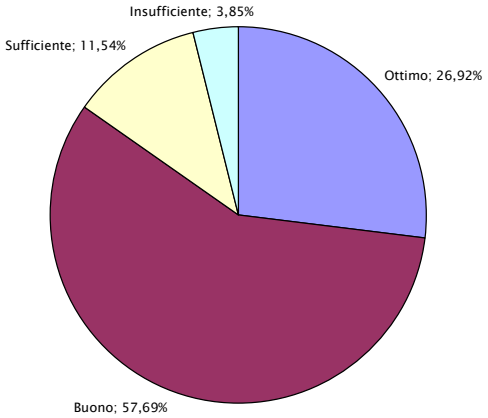
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



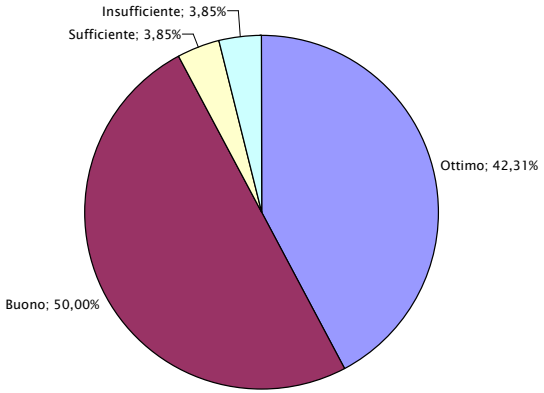
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Programmazione e pianificazione territoriale



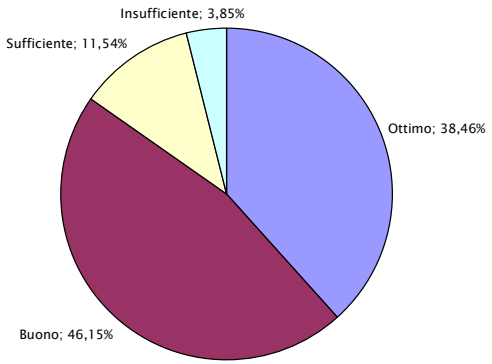
Come valuta la tempestività del servizio reso



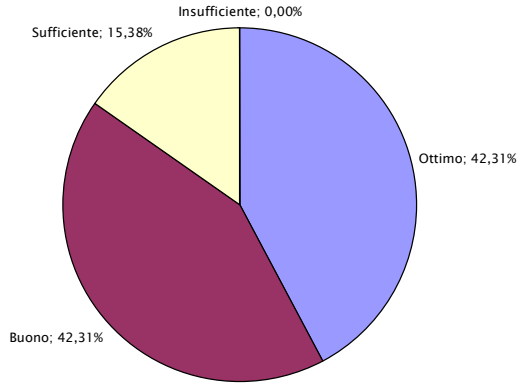
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Programmazione e pianificazione territoriale



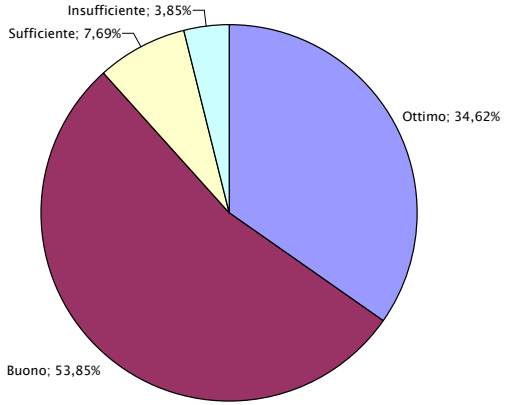
Come valuta il grado di coordinamento e collaborazione con il Servizio Programmazione e pianificazione territoriale in materia di pianificazione, programmazione territoriale provinciale e urbanistica



Come valuta l'accessibilità al Servizio Programmazione e pianificazione territoriale (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

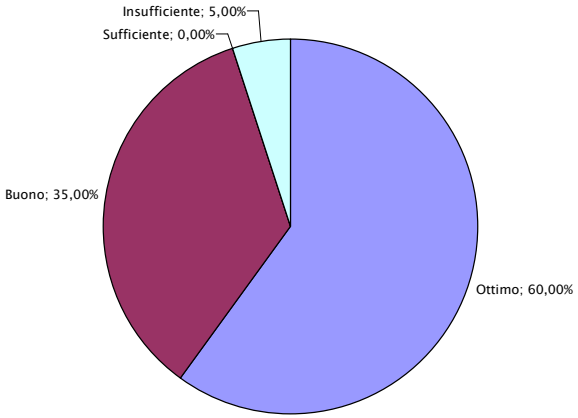


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

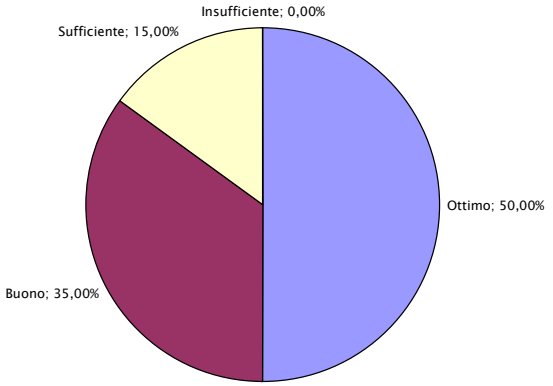


SERVIZIO AMBIENTE – GESTIONE DELLE FUNZIONI RELATIVE ALLE AUTORIZZAZIONI INTEGRATE AMBIENTALI

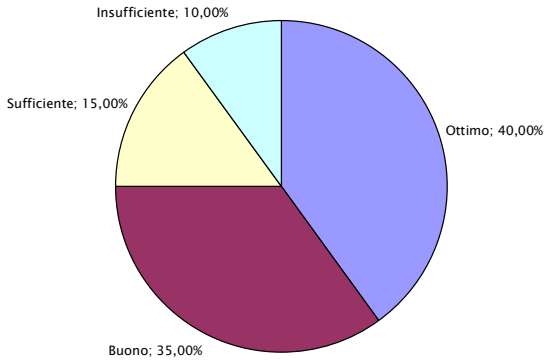
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



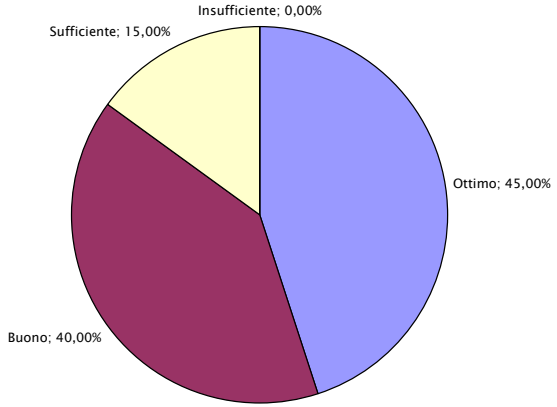
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Ambiente



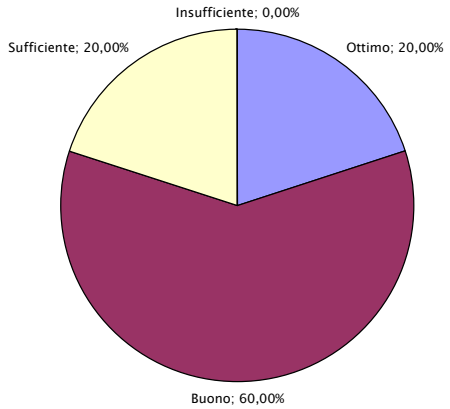
Come valuta la consulenza personalizzata ricevuta, come assistenza, accompagnamento e orientamento, in relazione alla sue esigenze



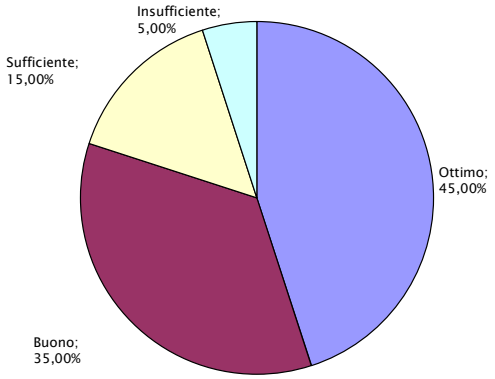
Come valuta i tempi di attesa per ottenere un appuntamento tecnico



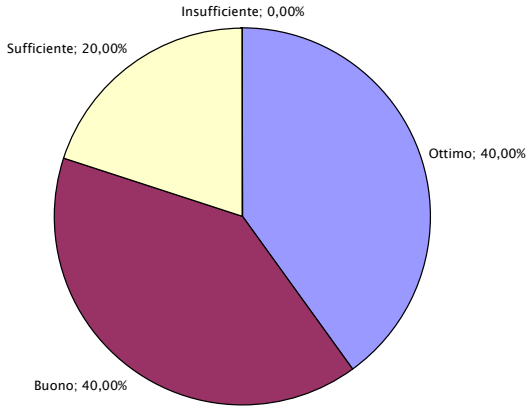
Come valuta le istruzioni e l'assistenza ricevute per la compilazione della modulistica messa a disposizione dal Servizio Ambiente



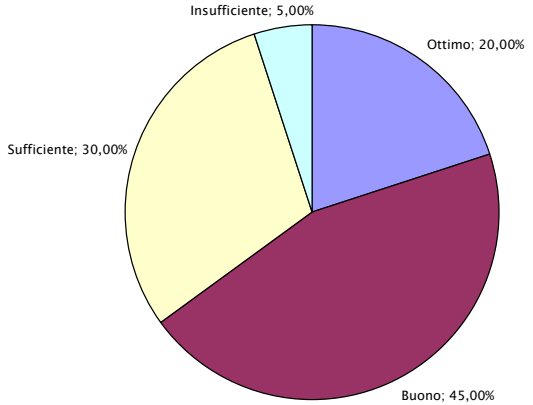
Come valuta l'accessibilità al Servizio Ambiente (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)



Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

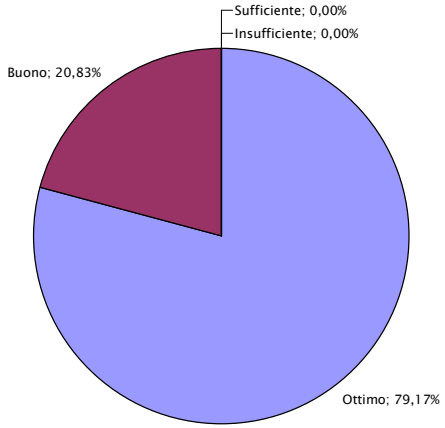


Come valuta la completezza delle informazioni fornite tramite web

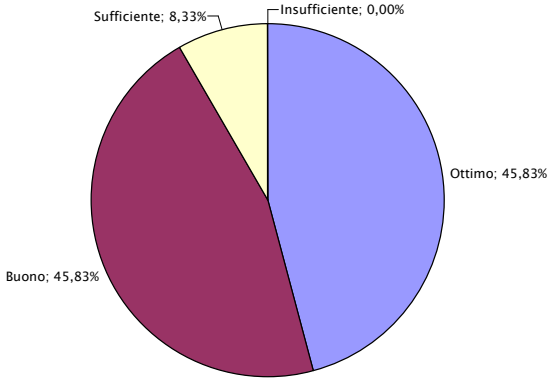


SERVIZIO INSERIMENTO LAVORATORI DISABILI

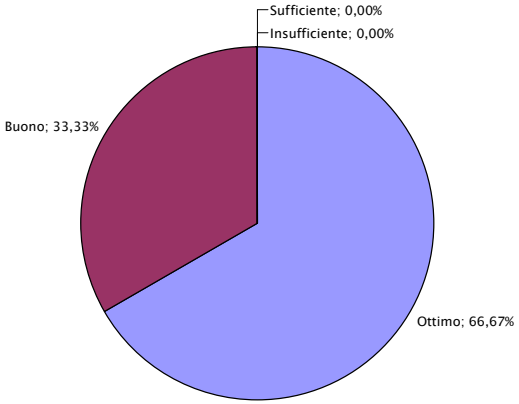
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



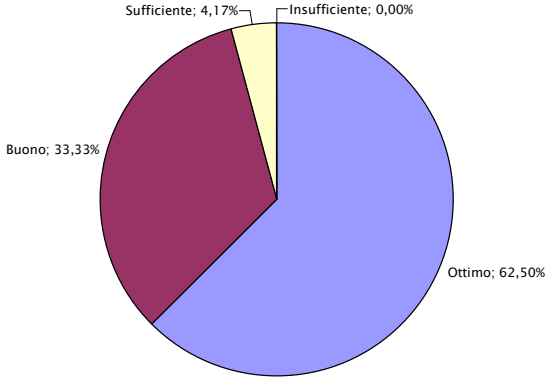
Come valuta la completezza e la trasparenza delle informazioni disponibili



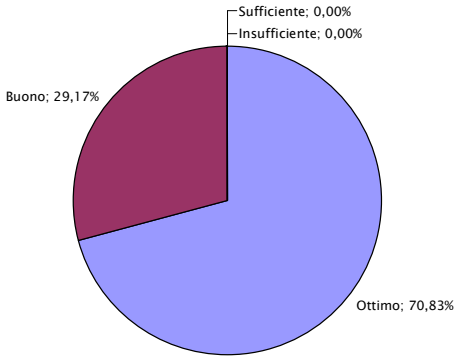
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Inserimento Lavoratori Disabili



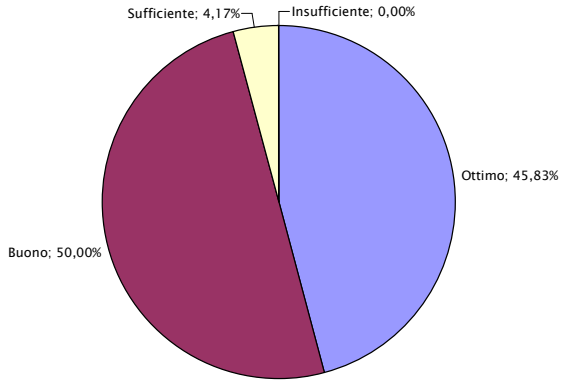
Come valuta la consulenza ricevuta in relazione alla specificità delle sue istanze



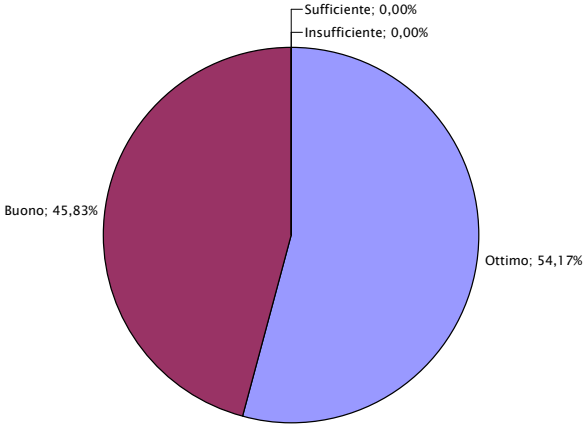
Come valuta il grado di coordinamento e collaborazione con il Servizio Inserimento Lavoratori Disabili nella scelta delle modalità di adempimento agli obblighi della L.68/99 ovvero nella programmazione degli inserimenti lavorativi



Come valuta l'accessibilità al Servizio Inserimento Lavoratori Disabili (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

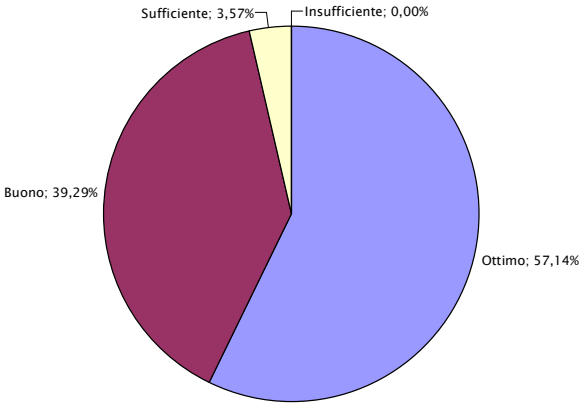


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

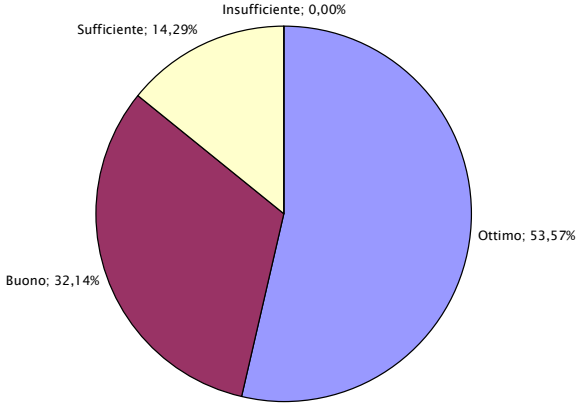


SERVIZIO SCUOLA

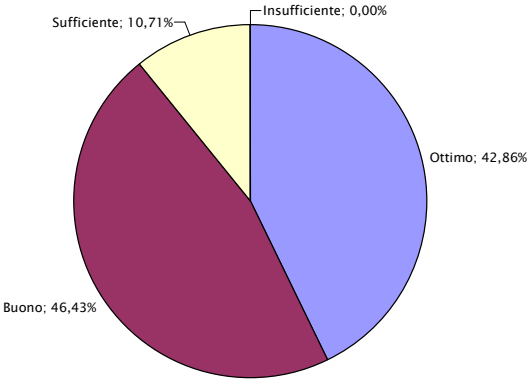
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



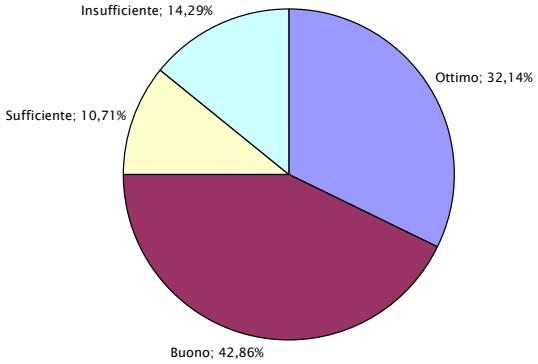
Come valuta la tempestività del servizio reso



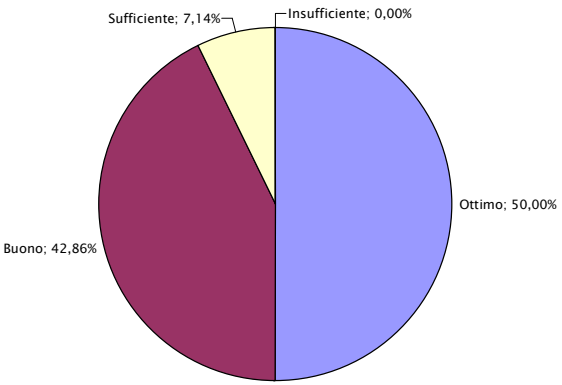
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Scuola



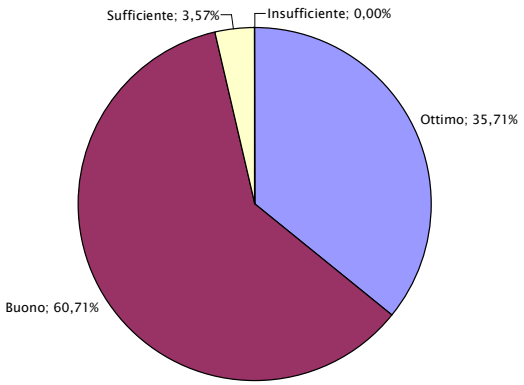
Come valuta il grado di coordinamento e collaborazione con il Servizio Scuola nelle fasi di pianificazione e programmazione dell'offerta scolastica provinciale



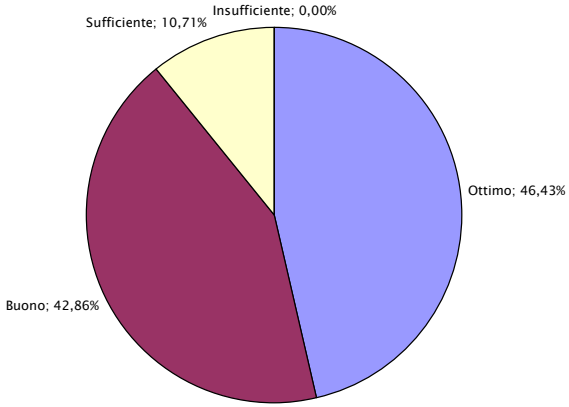
Come valuta la consulenza ricevuta in relazione alla specificità delle sue istanze



Come valuta l'accessibilità al Servizio Scuola (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

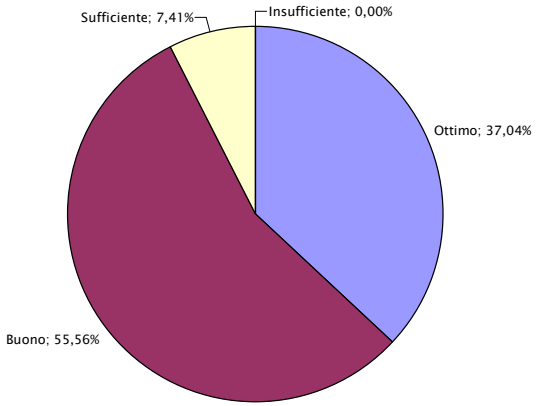


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

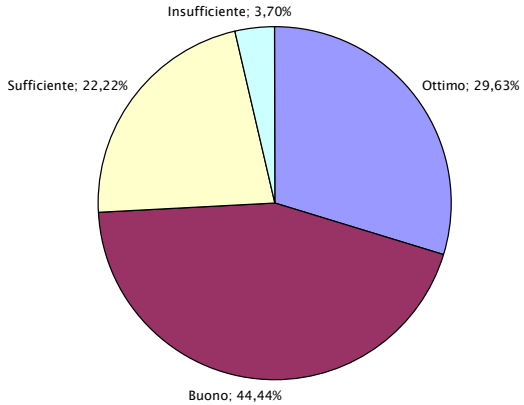


SERVIZIO COORDINAMENTO POLITICHE SOCIALI

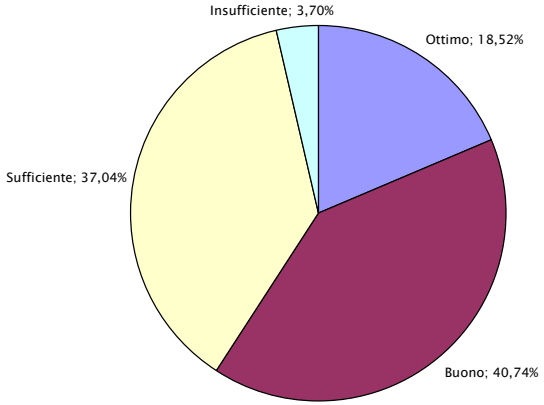
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



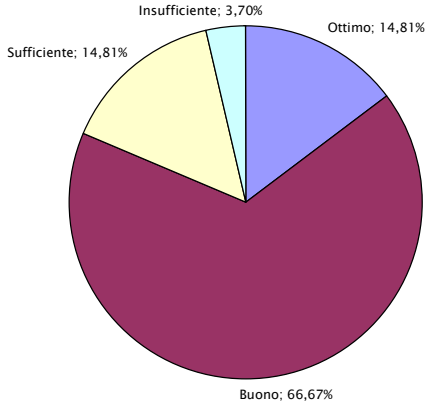
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Coordinamento politiche sociali



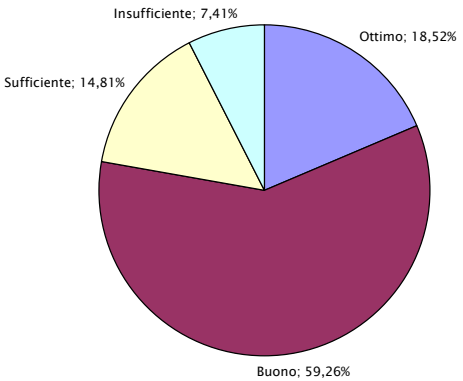
Come valuta la tempestività del servizio reso



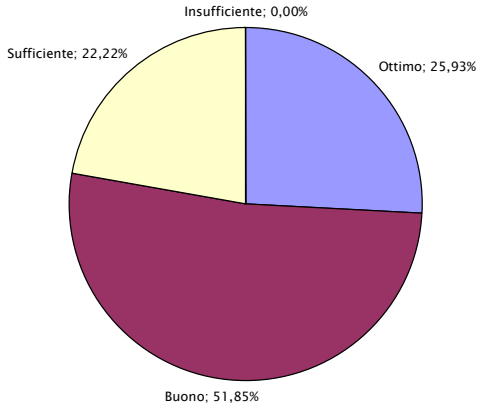
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Coordinamento politiche sociali



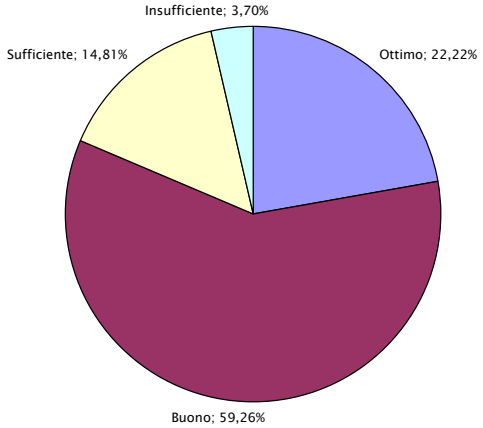
Come valuta il grado di coordinamento e collaborazione con il Servizio Coordinamento politiche sociali nelle fasi di pianificazione e programmazione socio-sanitaria provinciale



Come valuta l'accessibilità al Servizio Coordinamento politiche sociali (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

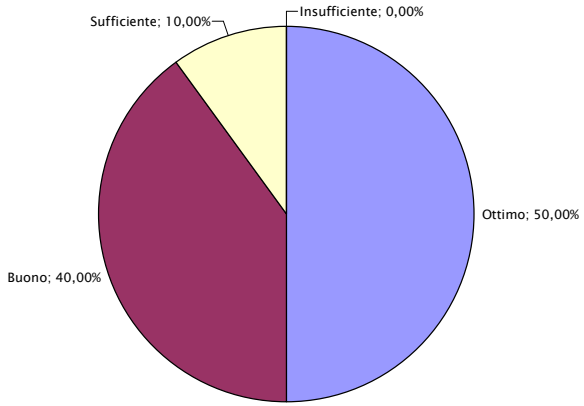


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

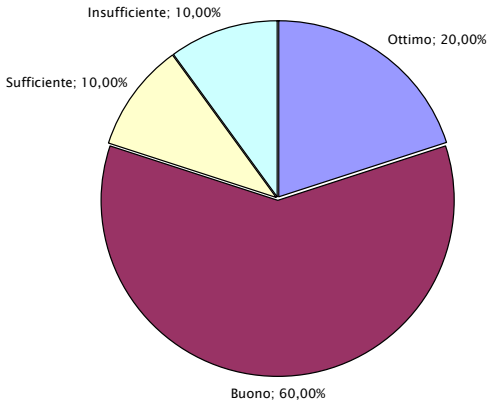


SERVIZIO VIABILITÀ

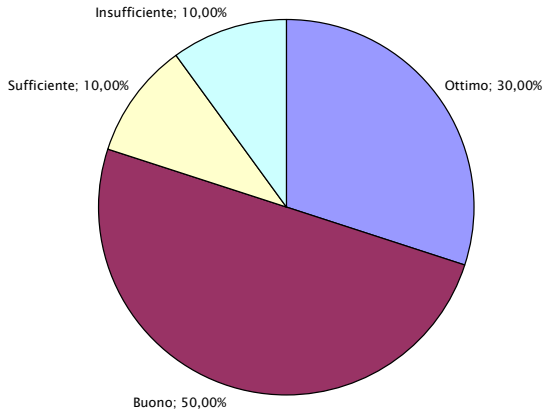
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



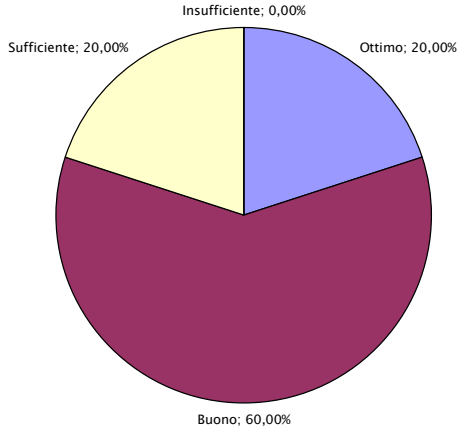
Come valuta la tempestività del servizio reso



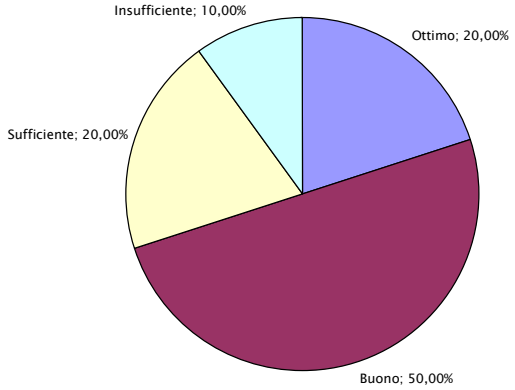
Come valuta la tempestività dei sopralluoghi



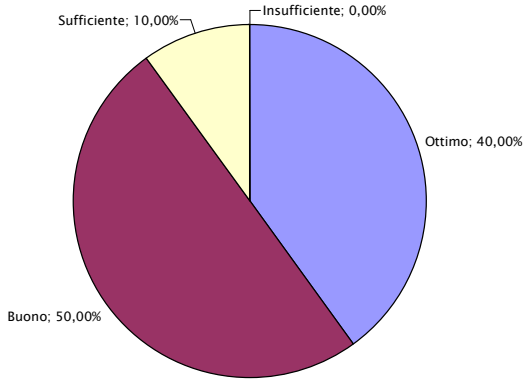
Come valuta la modalità per la richiesta di intervento



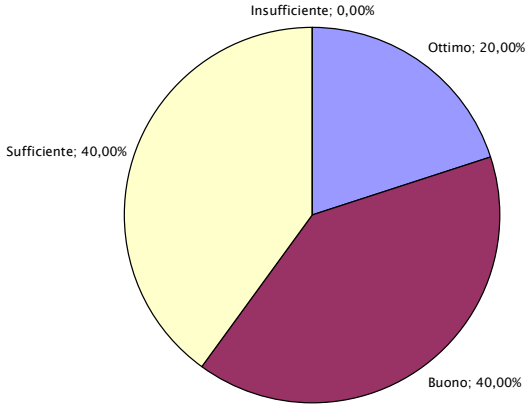
Come valuta gli aspetti legati alla qualità degli interventi realizzati da parte della Provincia



Come valuta l'accessibilità al Servizio Viabilità (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

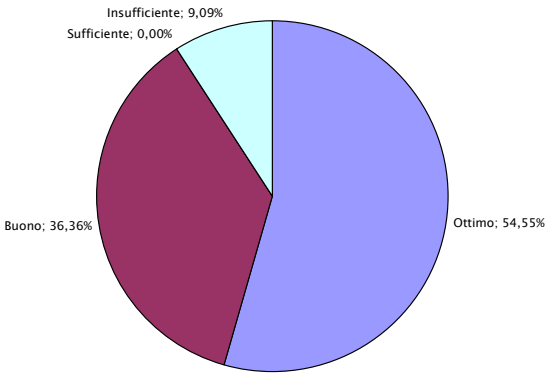


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

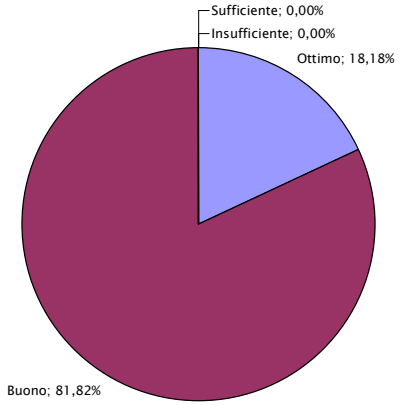


CORPO DI POLIZIA PROVINCIALE

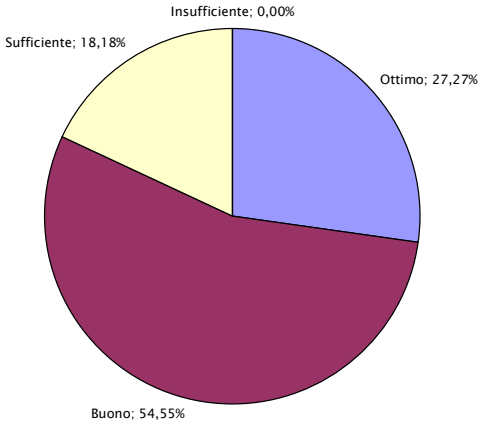
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



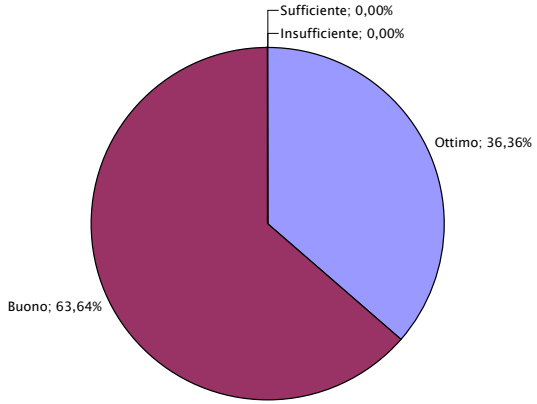
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dalla Polizia provinciale



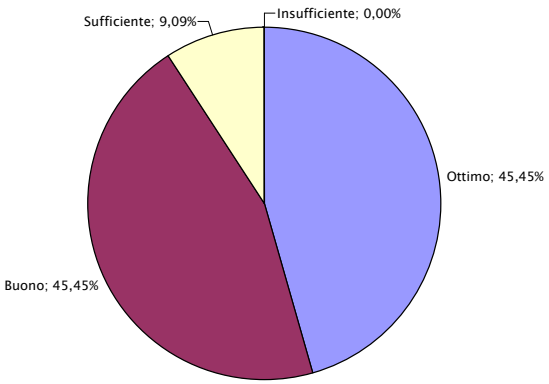
Come valuta la tempestività del servizio reso



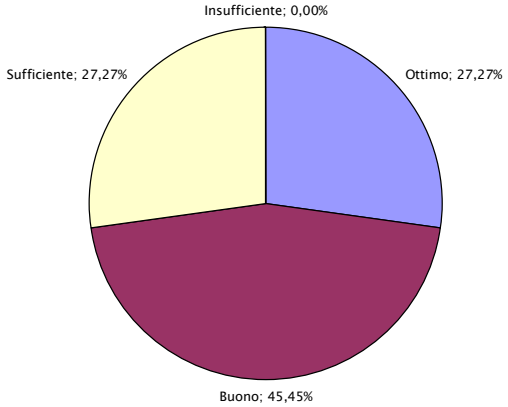
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dalla Polizia Provinciale



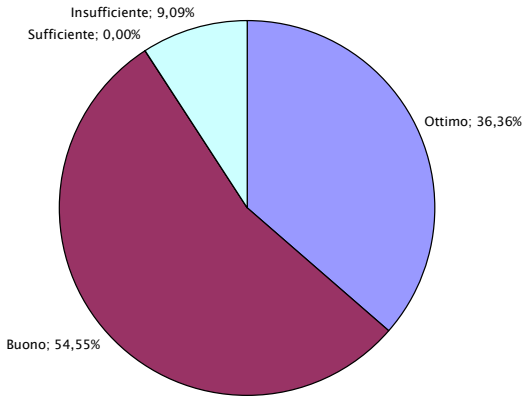
Come valuta il grado di sinergia e coordinamento con la Polizia Provinciale



Come valuta l'accessibilità alla Polizia Provinciale (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

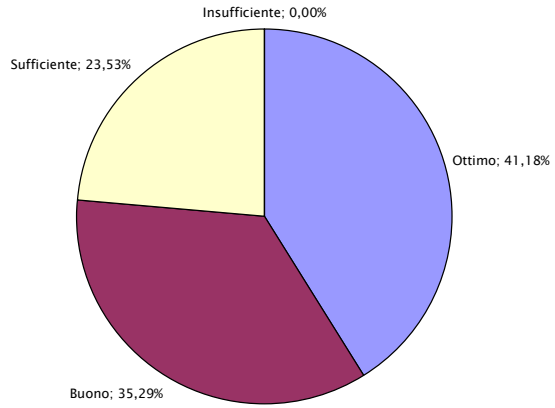


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

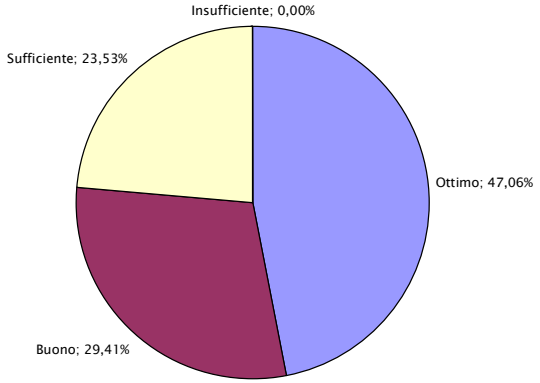


SERVIZIO TURISMO

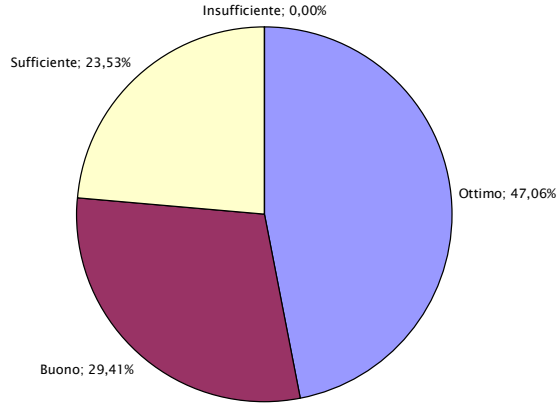
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



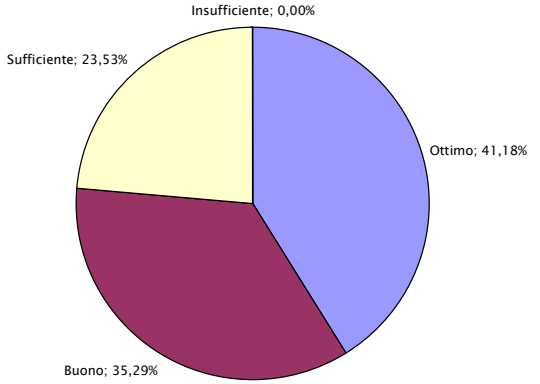
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Turismo



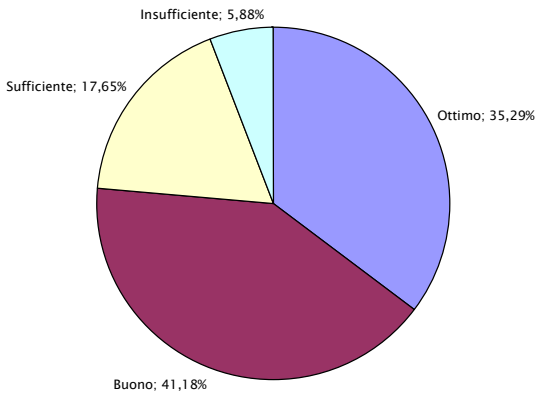
Come valuta la tempestività del servizio reso



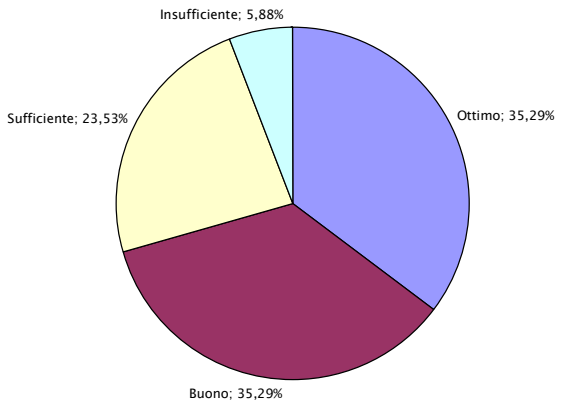
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Turismo



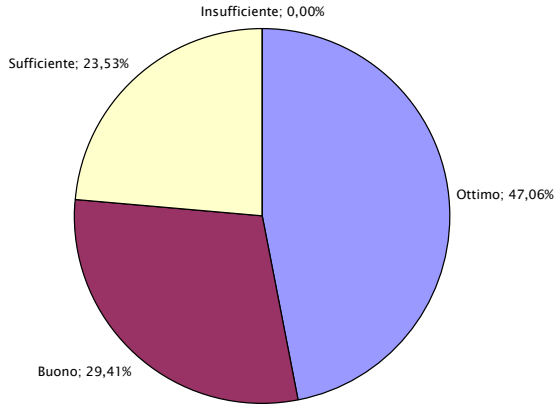
Come valuta la consulenza ricevuta in relazione alla specificità delle sue istanze



Come valuta l'accessibilità al Servizio Turismo (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

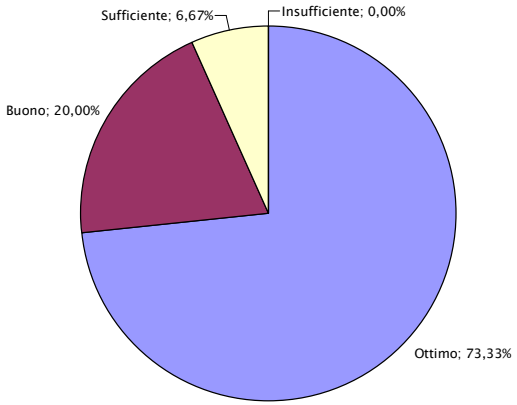


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

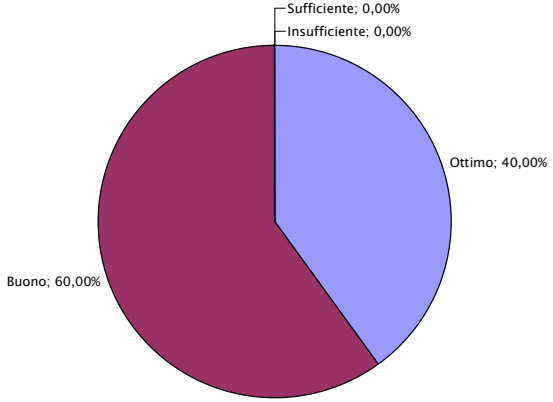


SERVIZIO RISORSE NATURALI

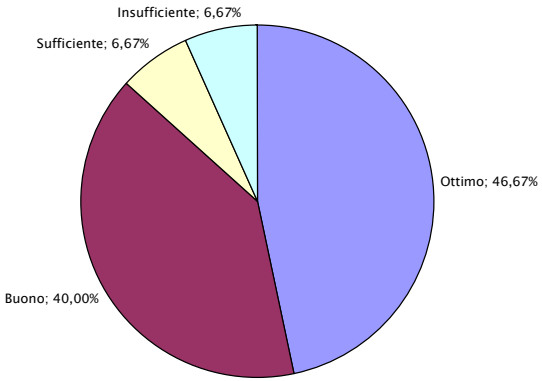
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



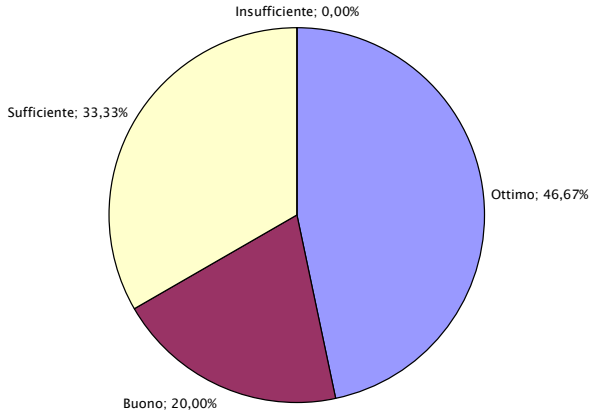
Come valuta la chiarezza e la precisione delle informazioni fornite dal Servizio Risorse Naturali



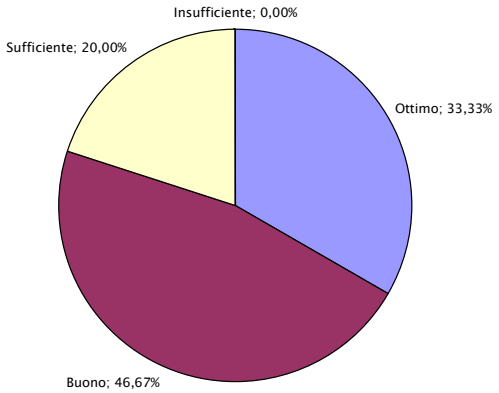
Come valuta la capacità di ascolto e comprensione da parte del personale



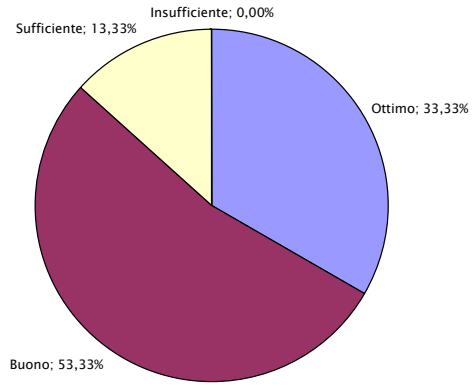
Come valuta la tempestività del servizio reso



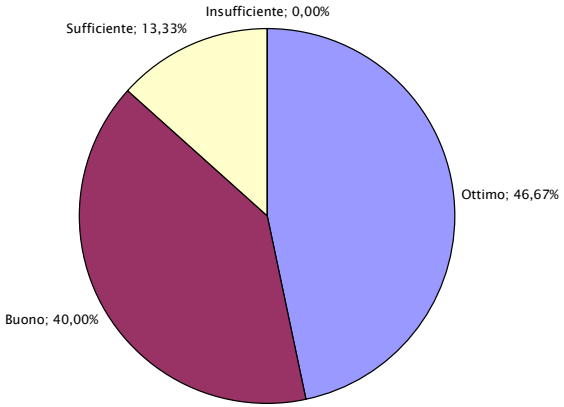
Come valuta le informazioni ricevute in relazione alla specificità delle sue istanze



Come valuta l'accessibilità al Servizio Risorse Naturali (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

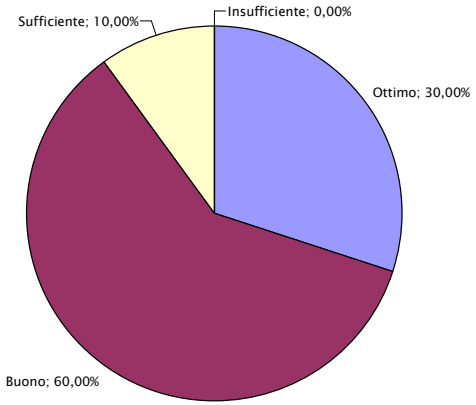


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

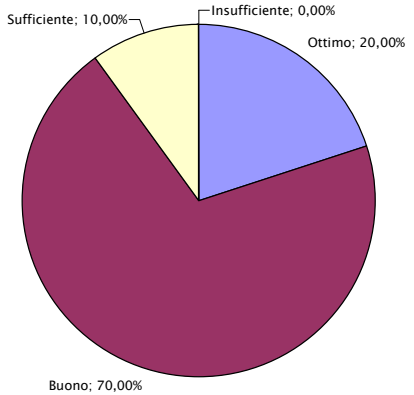


SERVIZIO TRASPORTI

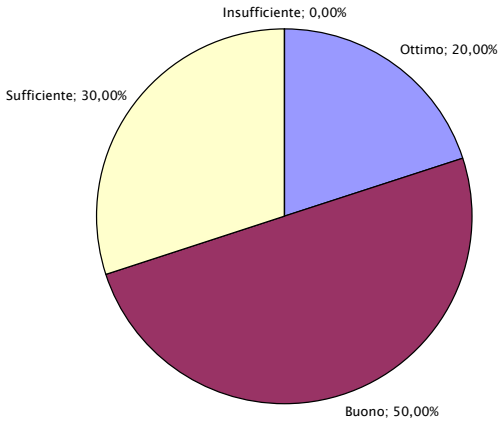
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



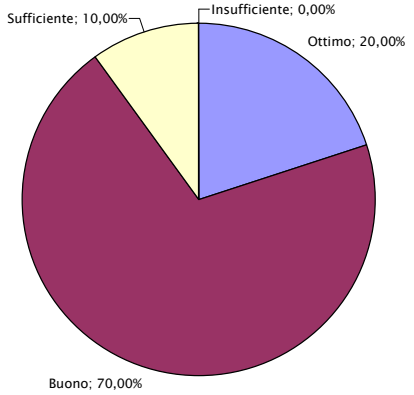
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Trasporti



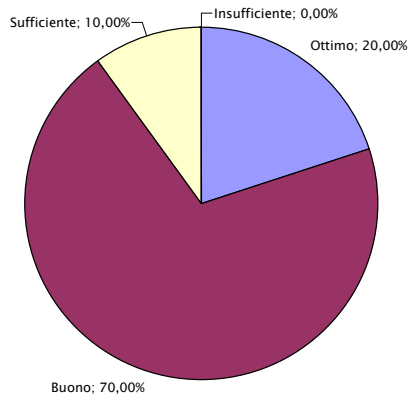
Come valuta la tempestività del servizio reso



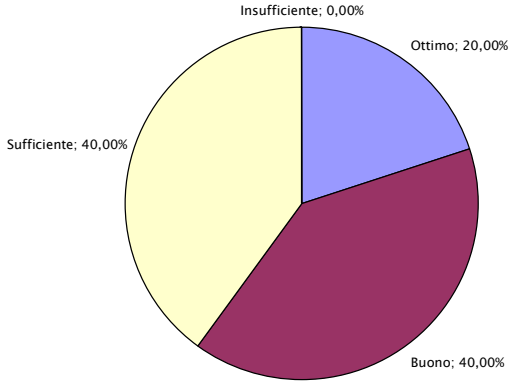
Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Trasporti



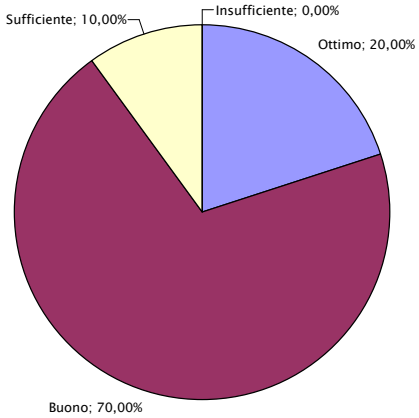
Come valuta le informazioni ricevute in relazione alla specificità delle sue istanze



Come valuta l'accessibilità al Servizio Trasporti (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)

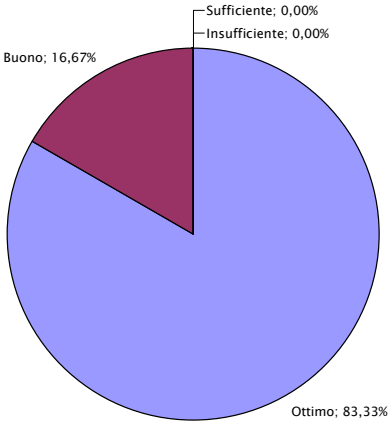


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

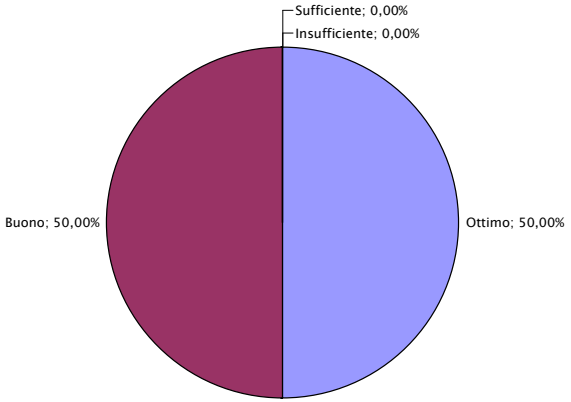


SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E ATTI

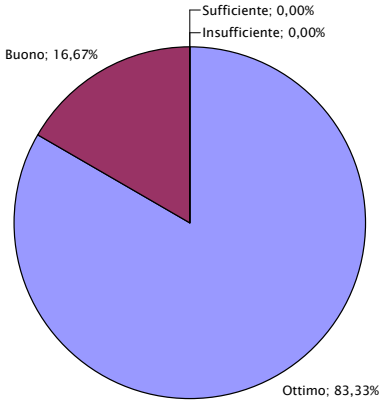
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



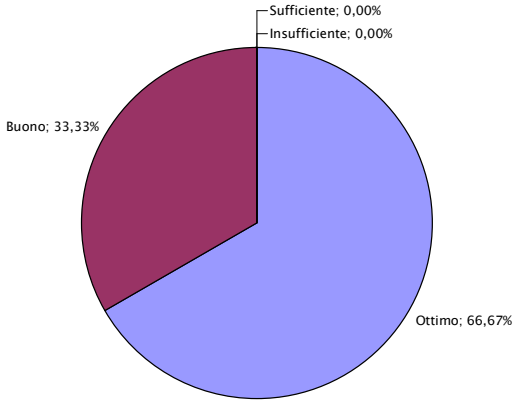
Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. rintracciabilità telefonica, contatti via email, ..)



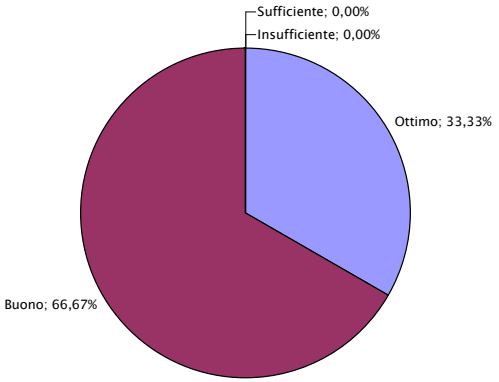
Come valuta il supporto del Servizio nella sua attività di legale?



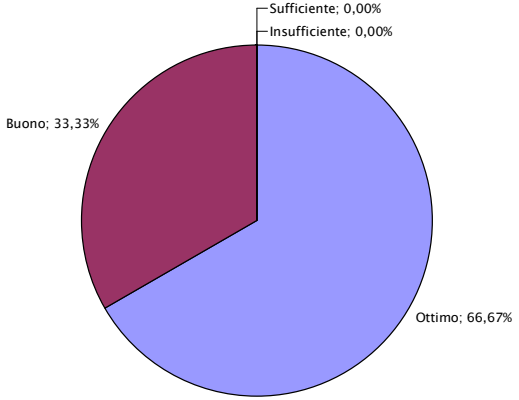
Come valuta il tempo impiegato dal Servizio nel fornire risposta alle sue richieste?



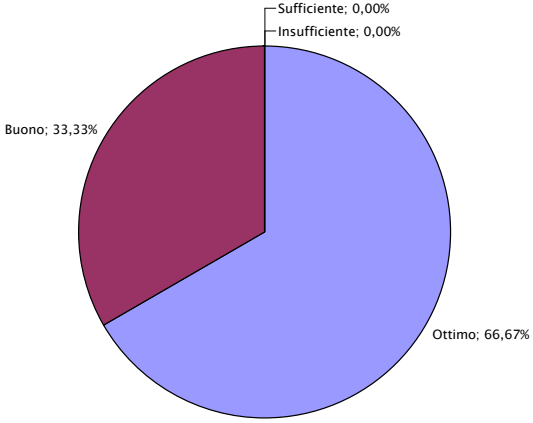
Come valuta il rispetto degli impegni assunti dal Servizio nei suoi confronti?



Come valuta l'utilità dello scambio di opinioni/informazioni con il Servizio in relazione alle sue necessità?

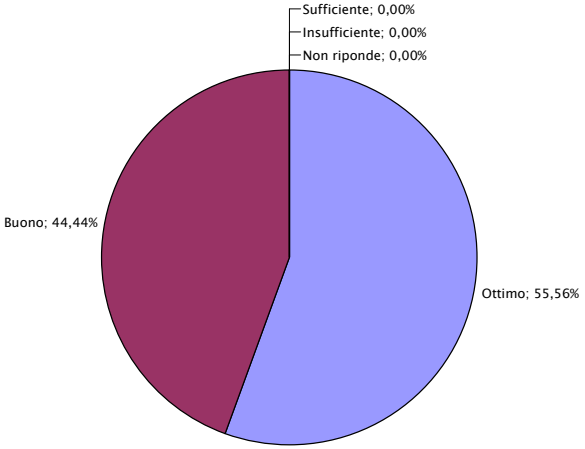


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

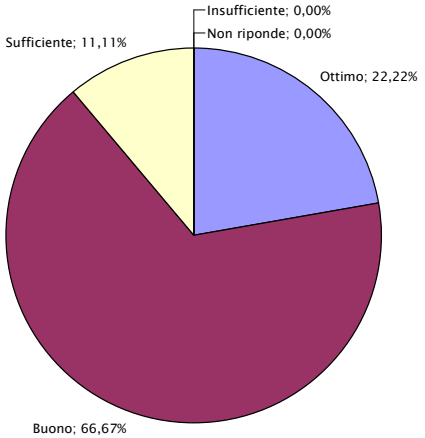


SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI

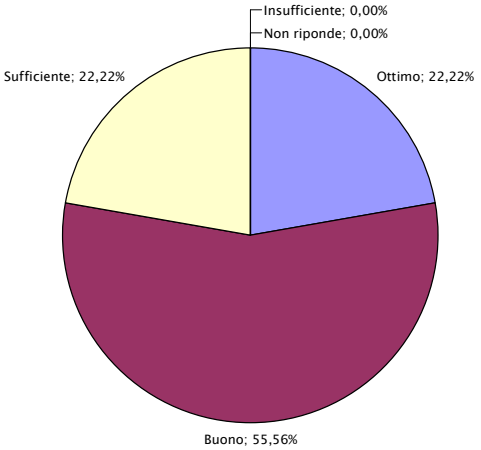
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



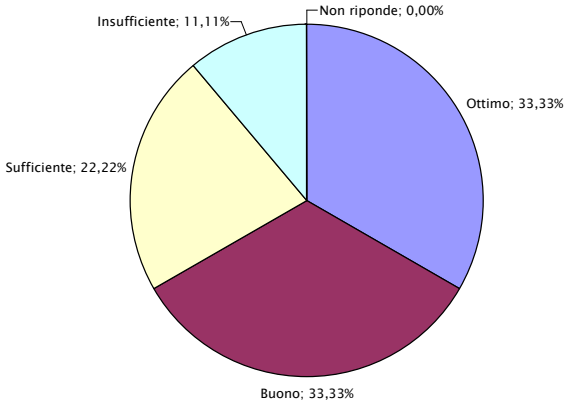
Come valuta la tempestività del servizio reso



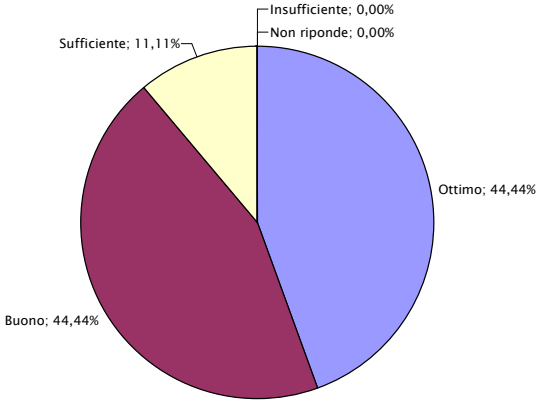
Come valuta l'affidabilità delle risposte ricevute



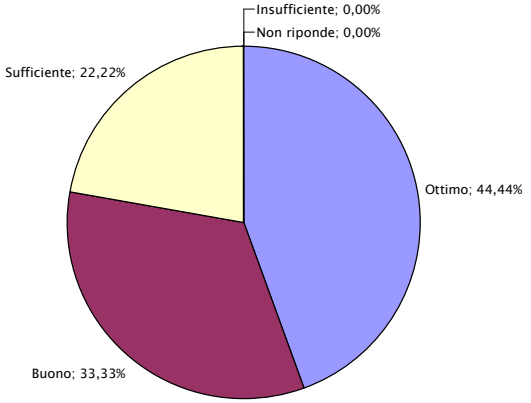
Come ritiene la capacità di valutare le urgenze da parte del Servizio Sistemi informativi



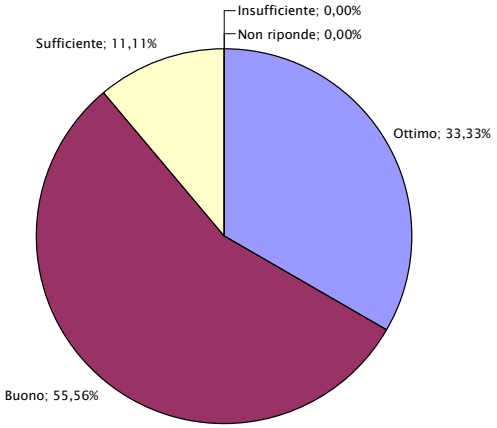
Come valuta il servizio di assistenza per le procedure (ad esempio: protocollo, job-time, delibere, determine, ecc.)



Come valuta il servizio di assistenza informatica (ad esempio: pc, software, stampanti, ecc.)

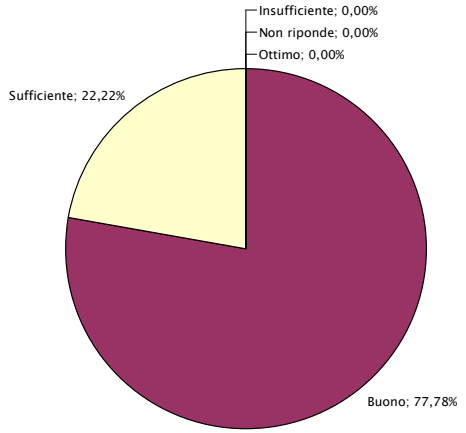


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

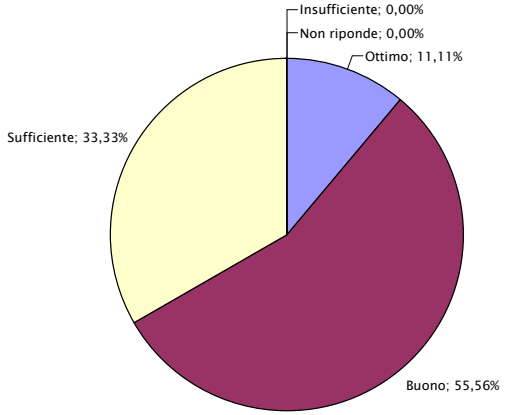


SERVIZIO BILANCIO, PROGRAMMAZIONE FINANZIARIA ED ECONOMICA

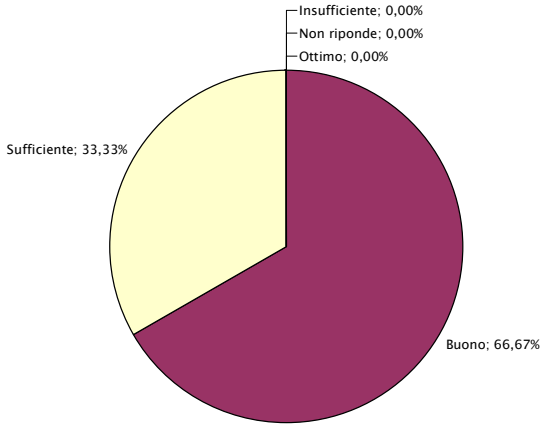
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



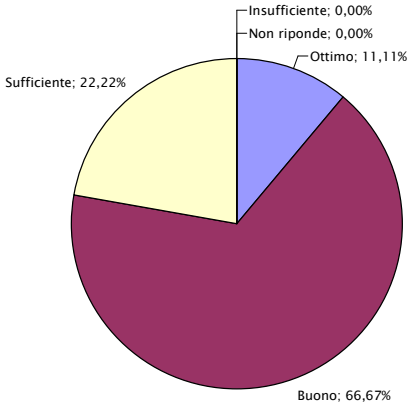
Come valuta la precisione delle informazioni per gestire il proprio budget



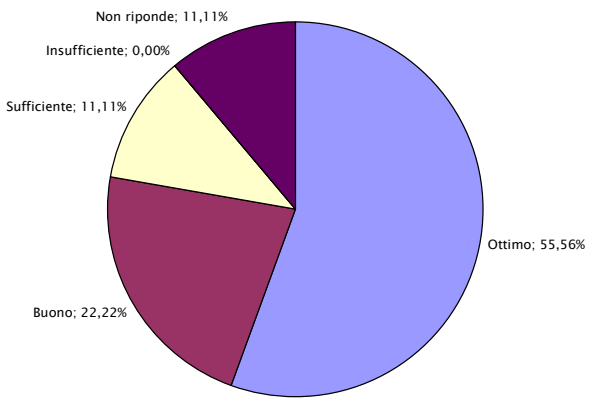
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative alla gestione del proprio budget



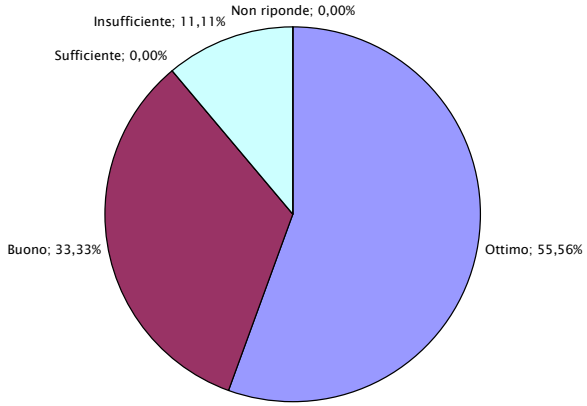
Come valuta la capacità di consulenza e collaborazione del Servizio Bilancio nell'elaborazione degli atti di programmazione e rendicontazione



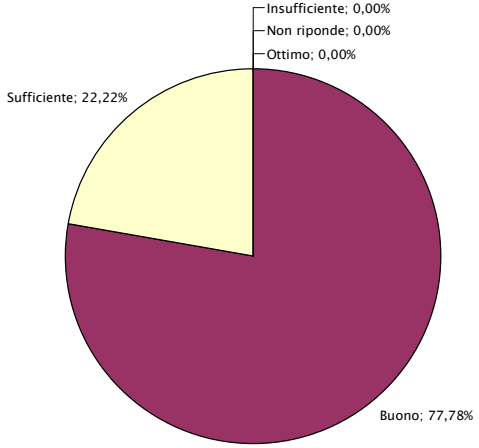
Come valuta la capacità di risposta ai problemi presentati



Come valuta la tempestività del servizio reso

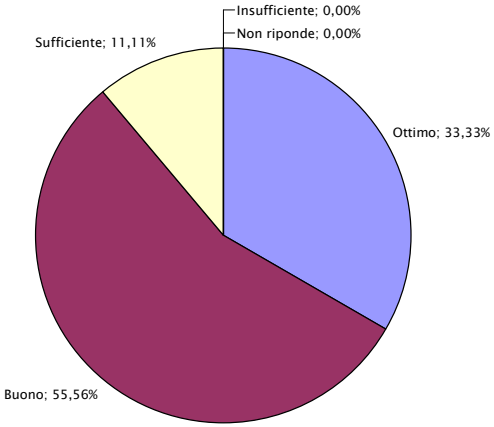


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

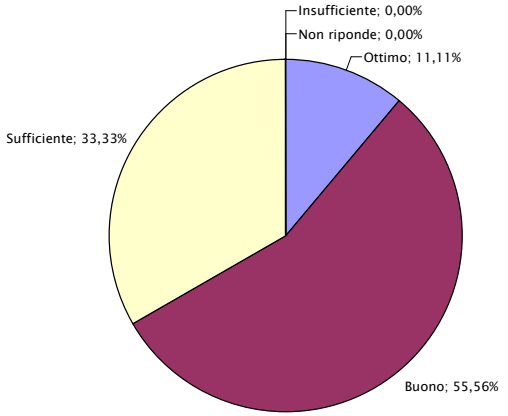


SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE

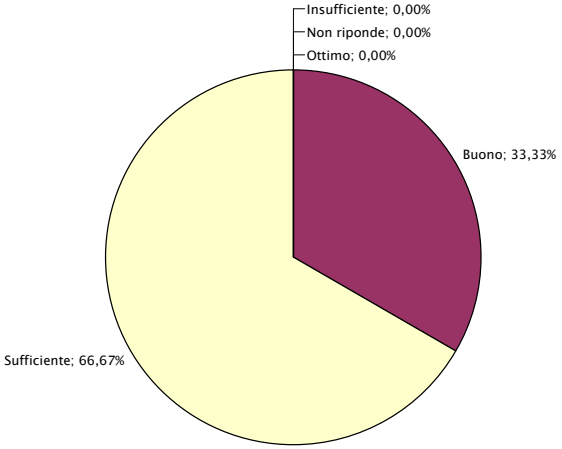
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



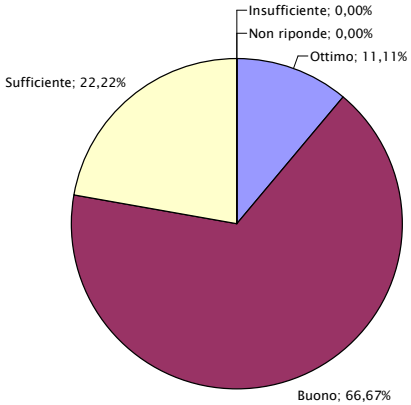
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Gestione del personale



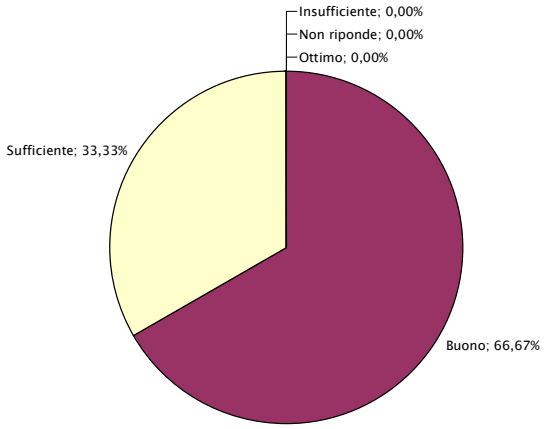
Come valuta la tempestività del servizio reso



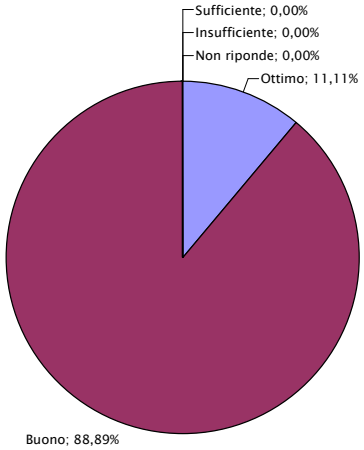
Come valuta il supporto ricevuto nelle procedure relative agli istituti giuridici del rapporto di lavoro (es. maternità/paternità, orario di lavoro, permessi retribuiti e non, ecc.)



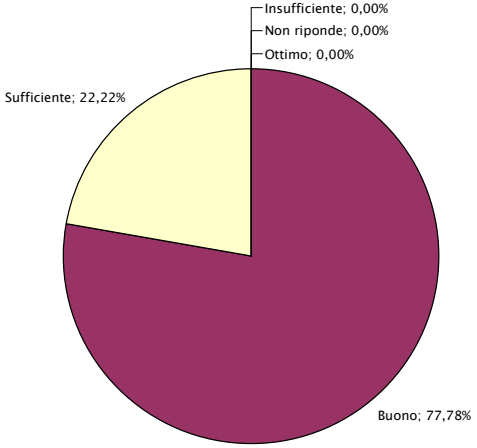
Come valuta la capacità di risposta ai problemi del Servizio Gestione del personale



Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti sulla intranet in materia di personale

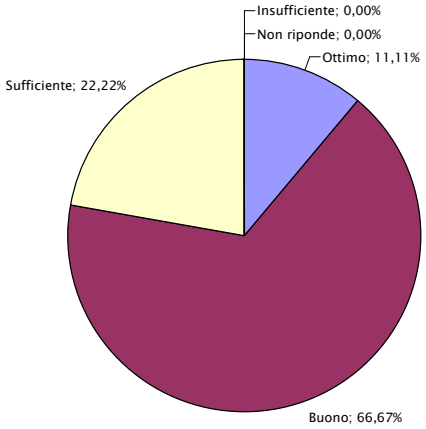


Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto

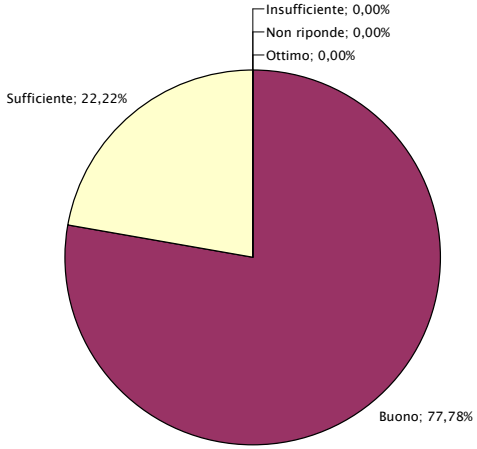


SERVIZIO CONTRATTI E APPALTI

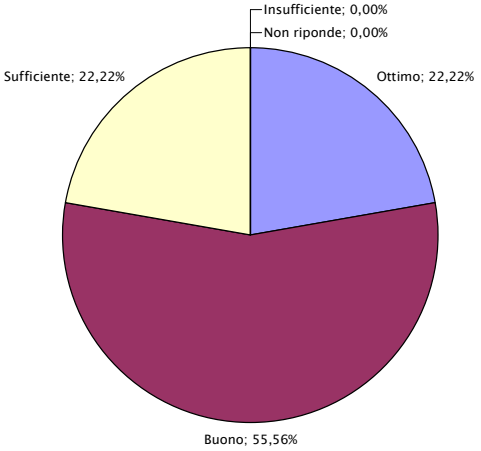
Come valuta il grado di collaborazione con il servizio Contratti e appalti nelle fasi di istruttoria degli appalti e dei contratti



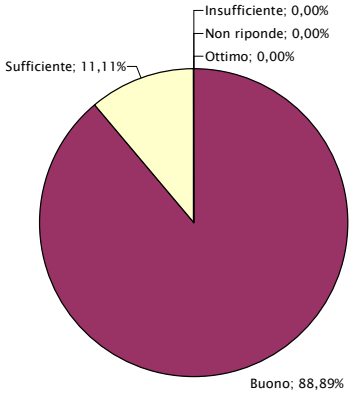
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?



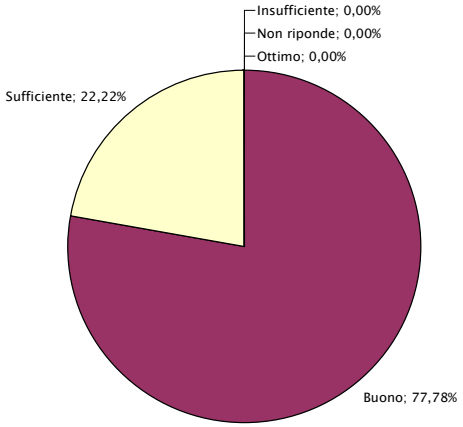
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale



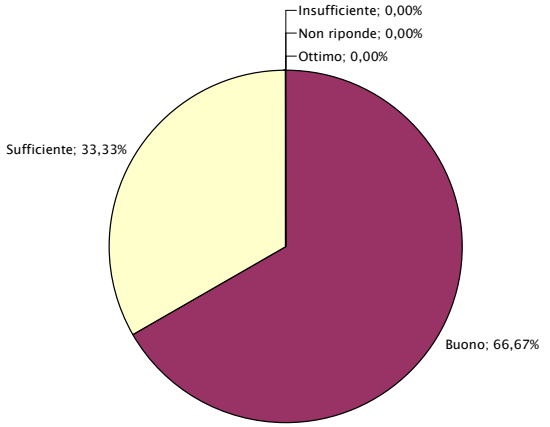
Come valuta l'attività di informazione e/o aggiornamento fornita dal Servizio Contratti e appalti tramite bacheca intranet, comunicazione scritta periodica, distribuzione di materiale di consultazione, organizzazione di incontri?



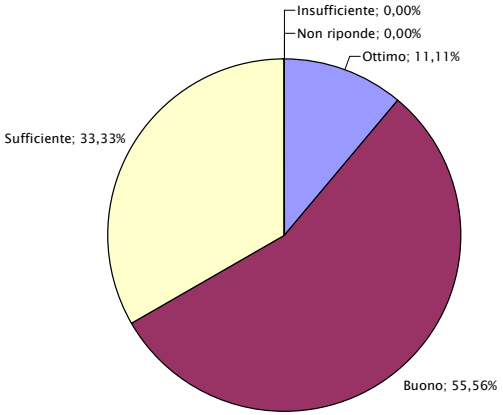
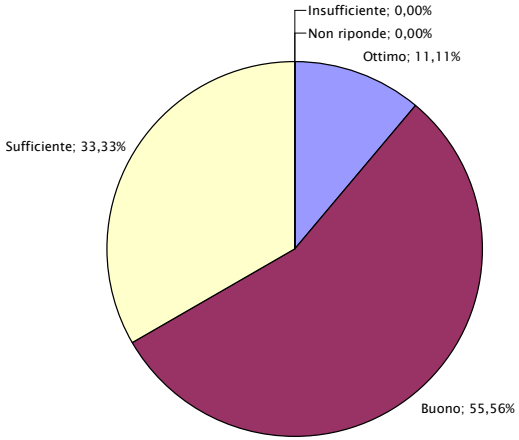
Come la consulenza ricevuta in relazione alla specificità delle sue istanze



Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio Contratti e appalti?



Come valuta la precisione e l'affidabilità delle risposte ricevute dal Servizio Contratti e appalti?



Come valuta la tempestività del servizio reso?