



**PROVINCIA  
DI PARMA**

Servizio Politiche del Personale – Organizzazione  
Controllo Strategico e di Gestione – Statistica

**CONTROLLO DI QUALITÀ  
2016**

**ESITI INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION**

## INDICE

INDICE .....	2
PREMESSA .....	3
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION .....	4
SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	5
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO .....	8
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	9
PROTOCOLLO E ARCHIVIO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	11
SISTEMA INFORMATIVO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	14
PROVVEDITORATO, ECONOMATO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	16
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	18
SERVIZIO FINANZIARIO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	20
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	23
UFFICIO TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	25
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	27
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	29
ORA IL LAVORO PASSA AD ESAMINARE I SERVIZI ESTERNI .....	31
SERVIZI ESTERNI - ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO - MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA .....	32
SERVIZI ESTERNI - ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO - MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA .....	32
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO.....	35
UFFICIO LEGALE - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	36
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	38
GABINETTO DI PRESIDENZA - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	40
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA - - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	42
UFFICIO CONSIGLIO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	44
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	46
SILD - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	48
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	50
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	52
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	54
POLIZIA PROVINCIALE - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	56
FORMAZIONE PROFESSIONALE - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	58
CENTRI PER L'IMPIEGO - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	60
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	62
UFFICIO TRASPORTI - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	64

## 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 in precedenza, sono stati pertanto predisposti i questionari sui servizi svolti dalla Provincia di Parma, volti a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente.

Il Servizio Politiche del Personale - Organizzazione – Controllo Strategico e di Gestione – Statistica ha individuato insieme ai Responsabili 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 internamente dal Servizio Organizzazione suddetto, si sono svolte nel periodo tra il 7 e il 10 novembre 2016 mediante l'utilizzo della piattaforma LimeSurvey, software disponibile gratuitamente. Gli esiti di queste indagini sono pubblicati nel presente report di sintesi che fornisce le informazioni in forma anonima e aggregata.

I risultati 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 2016.

## VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Di seguito si riporta una tabella che sintetizza gli esiti ottenuti nelle indagini di customer satisfaction, indicando i Servizi in ordine decrescente di percentuale di votazione ottenuta.

I questionari erano formati di 6 domande.

I voti sono stati così declinati, in analogia alle votazioni in uso in ambito scolastico:

ottimo 1 punto; buono 0,8 punti; sufficiente 0,6 punti; insufficiente 0,4 punti.

I voti finali, che saranno espressi in termini di percentuali rispetto al massimo ottenibile, saranno quindi da interpretare nel seguente modo: 80% è uguale all'8 scolastico, 60% uguale al 6, e così via.

Nelle tabelle di dettaglio di ogni singolo Ufficio/Servizio le percentuali interne, la cui somma è pari a 100, vanno invece interpretate come la distribuzione percentuale dei giudizi tra le varie domande poste.

La metodologia di valutazione del personale prevede che il progetto di customer pesi sui 1.000 punti a disposizione per la valutazione nel modo seguente:

Comparto: 30 punti

PO: 40 punti

Dirigenti: 96 punti

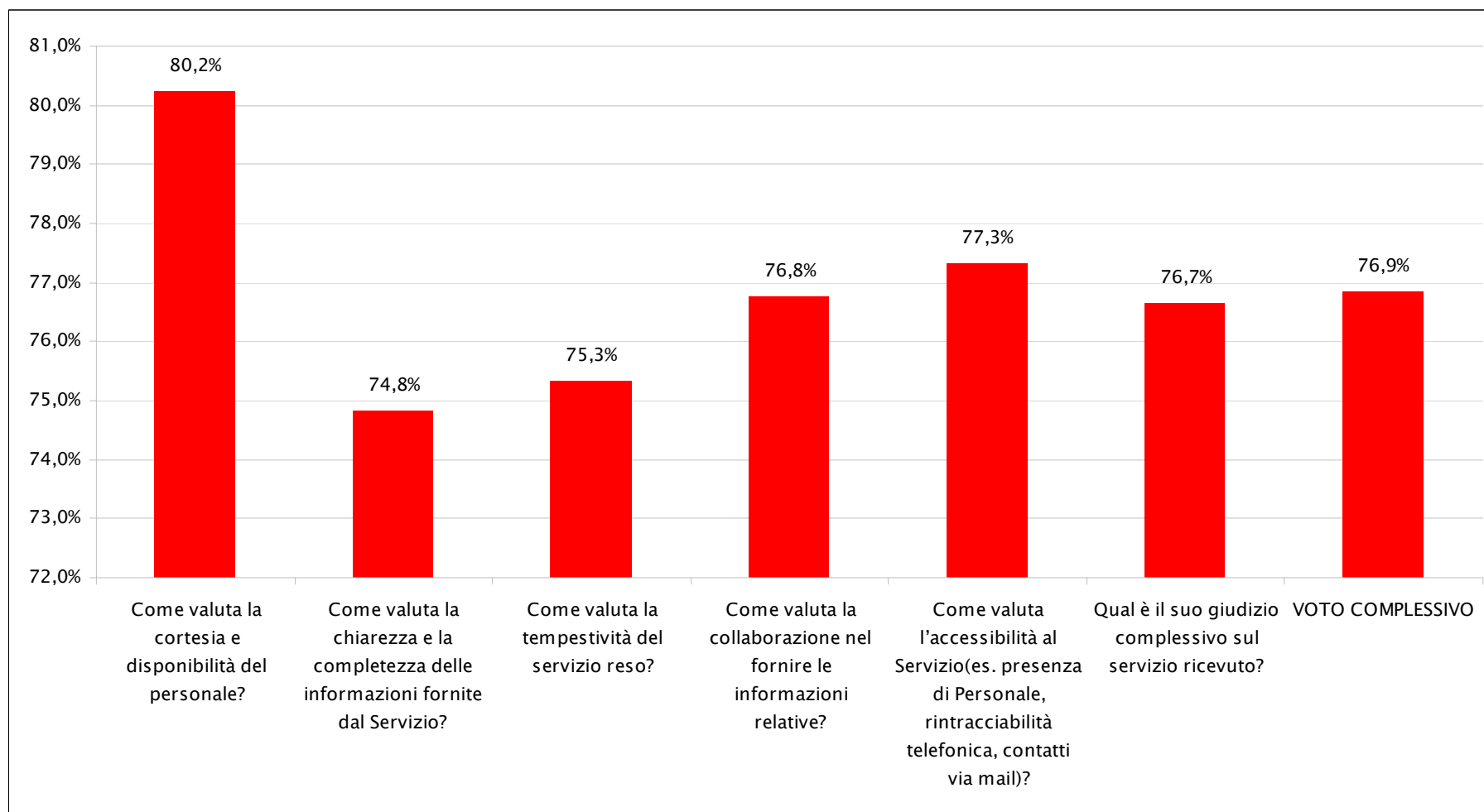
Verranno assegnati tutti i punti previsti dalla valutazione solo se verrà raggiunto almeno il 70% della valutazione massima dell'indagine di customer, per risultati inferiori il punteggio sarà attribuito in modo proporzionale

## SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

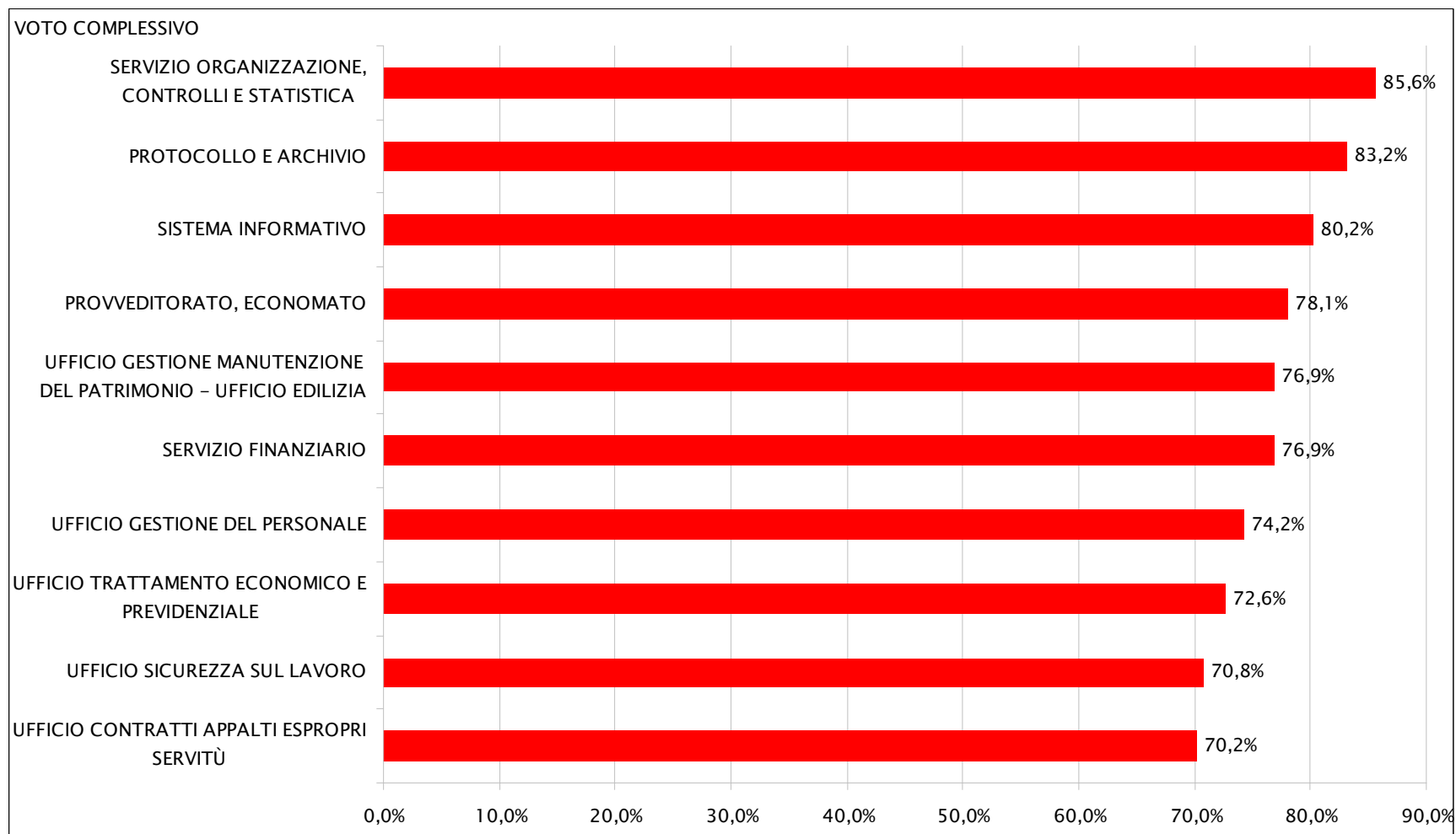
SERVIZIO	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	Come valuta la tempestività del servizio reso?	Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	VOTO COMPLESSIVO
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	87,4%	85,3%	85,3%	85,3%	84,2%	86,3%	<b>85,6%</b>
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	87,4%	77,9%	83,2%	84,2%	83,2%	83,2%	<b>83,2%</b>
SISTEMA INFORMATIVO	84,2%	81,1%	77,9%	82,1%	76,8%	78,9%	<b>80,2%</b>
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	82,1%	73,7%	80,0%	76,8%	77,9%	77,9%	<b>78,1%</b>
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	80,0%	75,6%	73,3%	76,7%	78,9%	76,7%	<b>76,9%</b>
SERVIZIO FINANZIARIO	81,1%	72,2%	73,3%	77,8%	78,9%	77,8%	<b>76,9%</b>
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE	77,9%	73,7%	69,5%	73,7%	77,9%	72,6%	<b>74,2%</b>
UFFICIO TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE	75,8%	68,4%	71,6%	72,6%	74,7%	72,6%	<b>72,6%</b>
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	75,0%	71,0%	71,0%	70,0%	68,0%	70,0%	<b>70,8%</b>
UFFICIO CONTRATTI APPALTI							
ESPROPRI SERVITÙ	71,6%	69,5%	68,4%	68,4%	72,6%	70,5%	<b>70,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>80,2%</b>	<b>74,8%</b>	<b>75,3%</b>	<b>76,8%</b>	<b>77,3%</b>	<b>76,7%</b>	<b>76,9%</b>

**Tutti i servizi hanno ottenuto un buon livello di gradimento, poiché nessuno ha avuto valutazioni complessive sotto la sufficienza o vicino alla sufficienza. Si lavorerà ora coi dirigenti per elaborare un piano di miglioramento.**

## SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO – MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA



## SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO RELATIVO A OGNI SERVIZIO



## SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

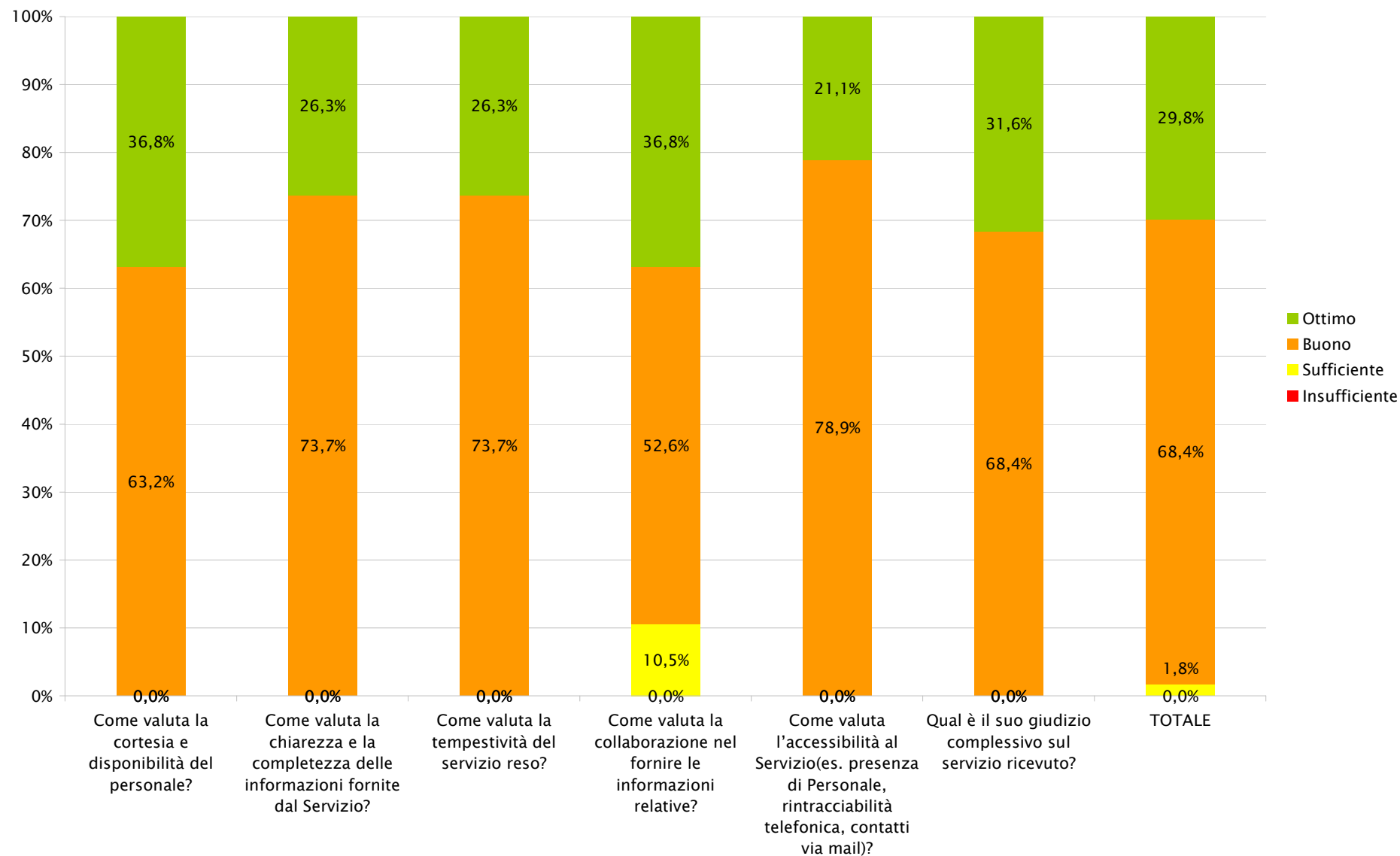


**SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E  
STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI  
FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	63,2%	36,8%	0,0%	100,0%	<b>87,4%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	0,0%	73,7%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	0,0%	73,7%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	10,5%	52,6%	36,8%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	0,0%	78,9%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>84,2%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	0,0%	68,4%	31,6%	0,0%	100,0%	<b>86,3%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>68,4%</b>	<b>29,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>85,6%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA - RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

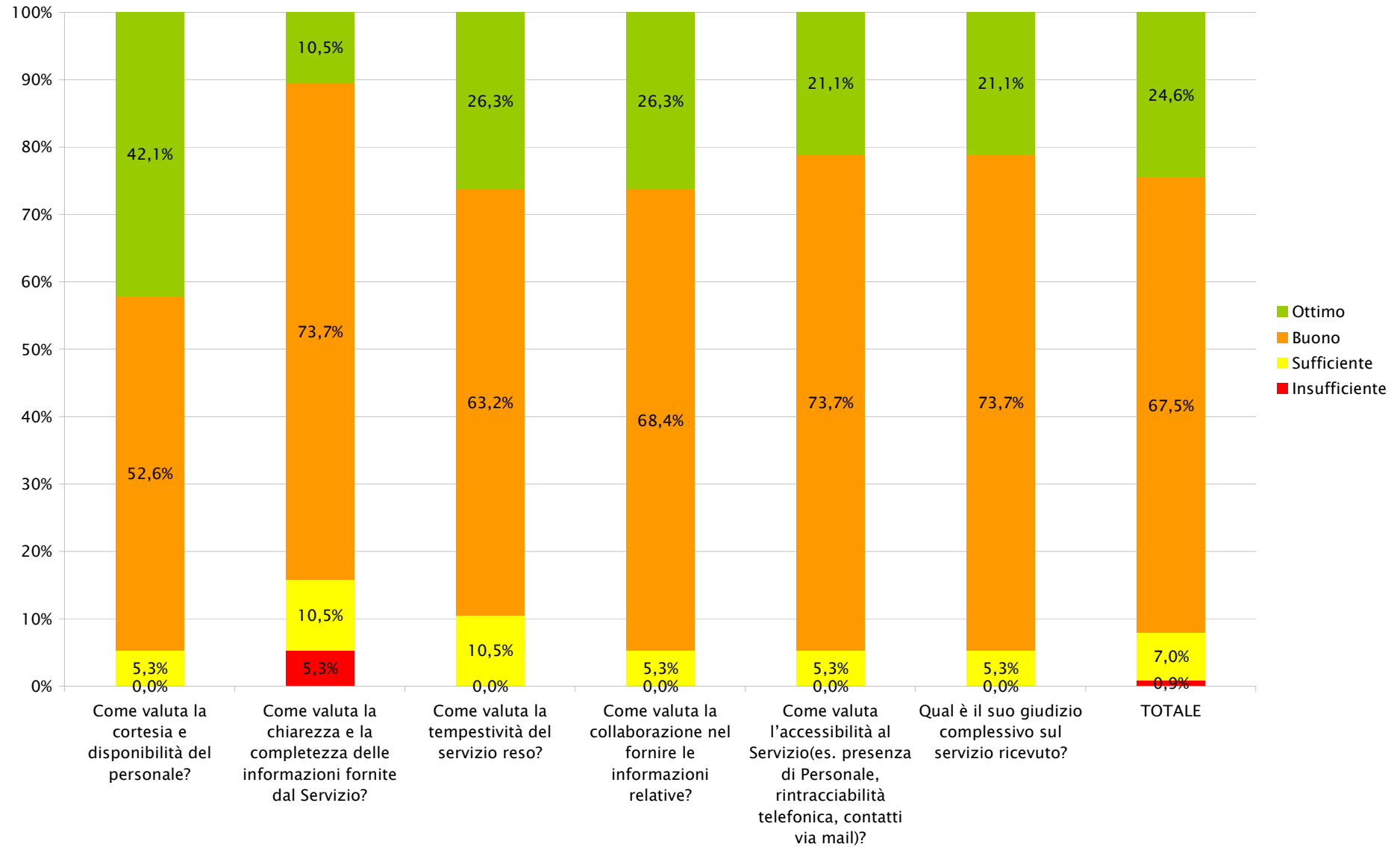


**PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	5,3%	52,6%	42,1%	0,0%	100,0%	<b>87,4%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	5,3%	10,5%	73,7%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	10,5%	63,2%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>83,2%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	5,3%	68,4%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>84,2%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	5,3%	73,7%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>83,2%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	5,3%	73,7%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>83,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,9%</b>	<b>7,0%</b>	<b>67,5%</b>	<b>24,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,2%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## PROTOCOLLO E ARCHIVIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

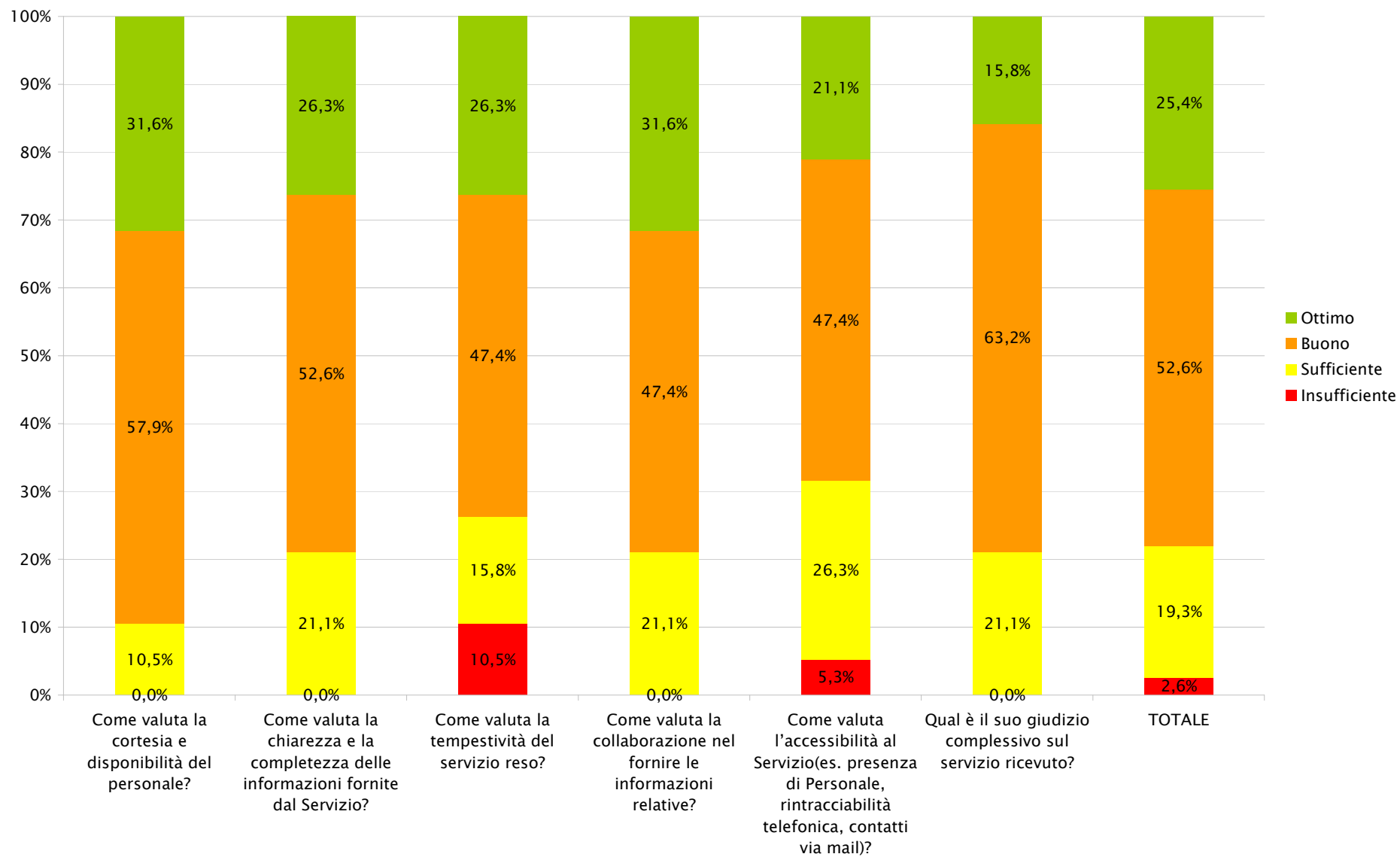


**SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	10,5%	57,9%	31,6%	0,0%	100,0%	<b>84,2%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	21,1%	52,6%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>81,1%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	10,5%	15,8%	47,4%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	21,1%	47,4%	31,6%	0,0%	100,0%	<b>82,1%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	5,3%	26,3%	47,4%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>76,8%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	21,1%	63,2%	15,8%	0,0%	100,0%	<b>78,9%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2,6%</b>	<b>19,3%</b>	<b>52,6%</b>	<b>25,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,2%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## SISTEMA INFORMATIVO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



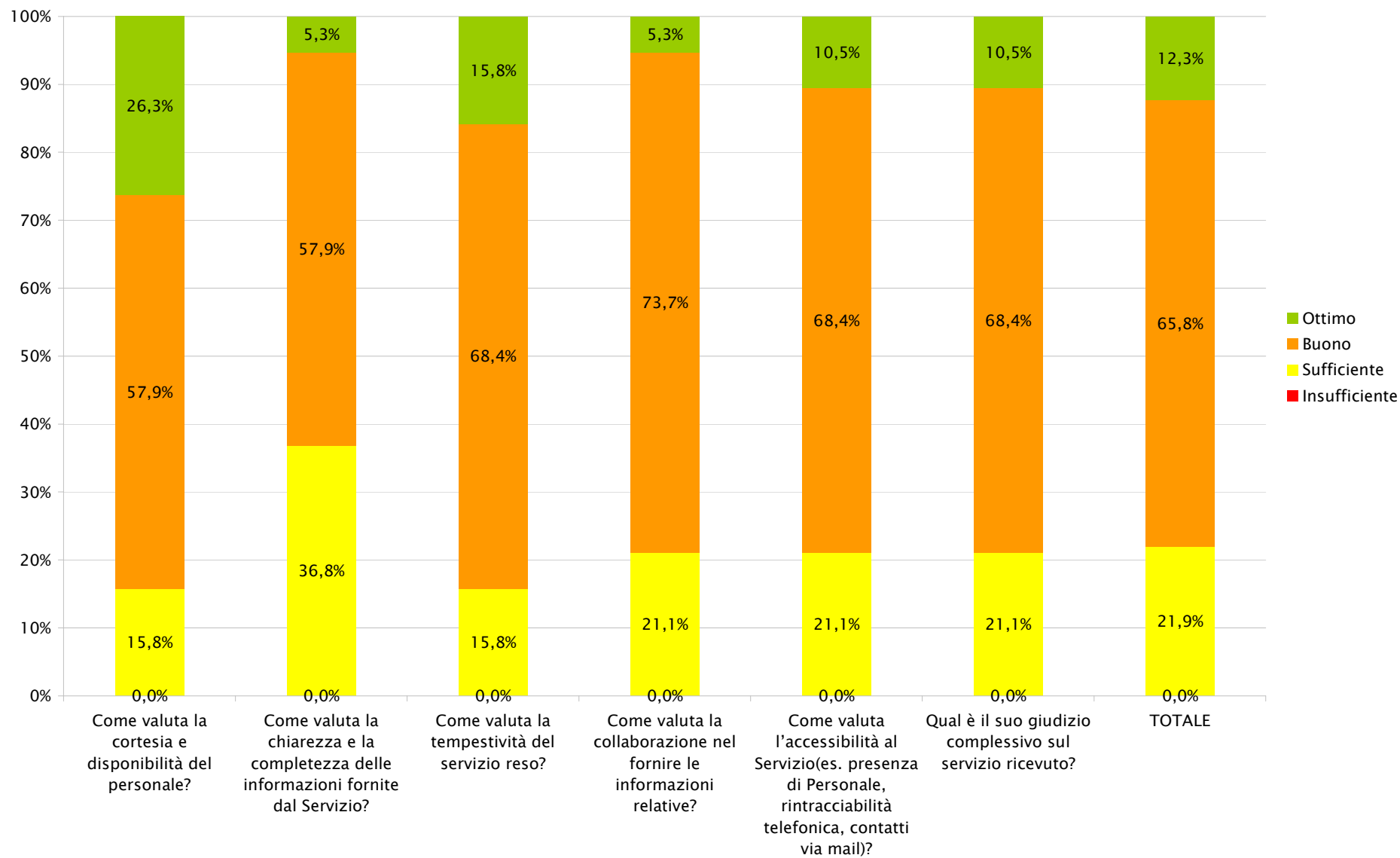
**PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	15,8%	57,9%	26,3%	0,0%	100,0%	<b>82,1%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	36,8%	57,9%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>73,7%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	15,8%	68,4%	15,8%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	21,1%	73,7%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>76,8%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	21,1%	68,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	21,1%	68,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>21,9%</b>	<b>65,8%</b>	<b>12,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>78,1%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**



## PROVVEDITORATO, ECONOMATO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

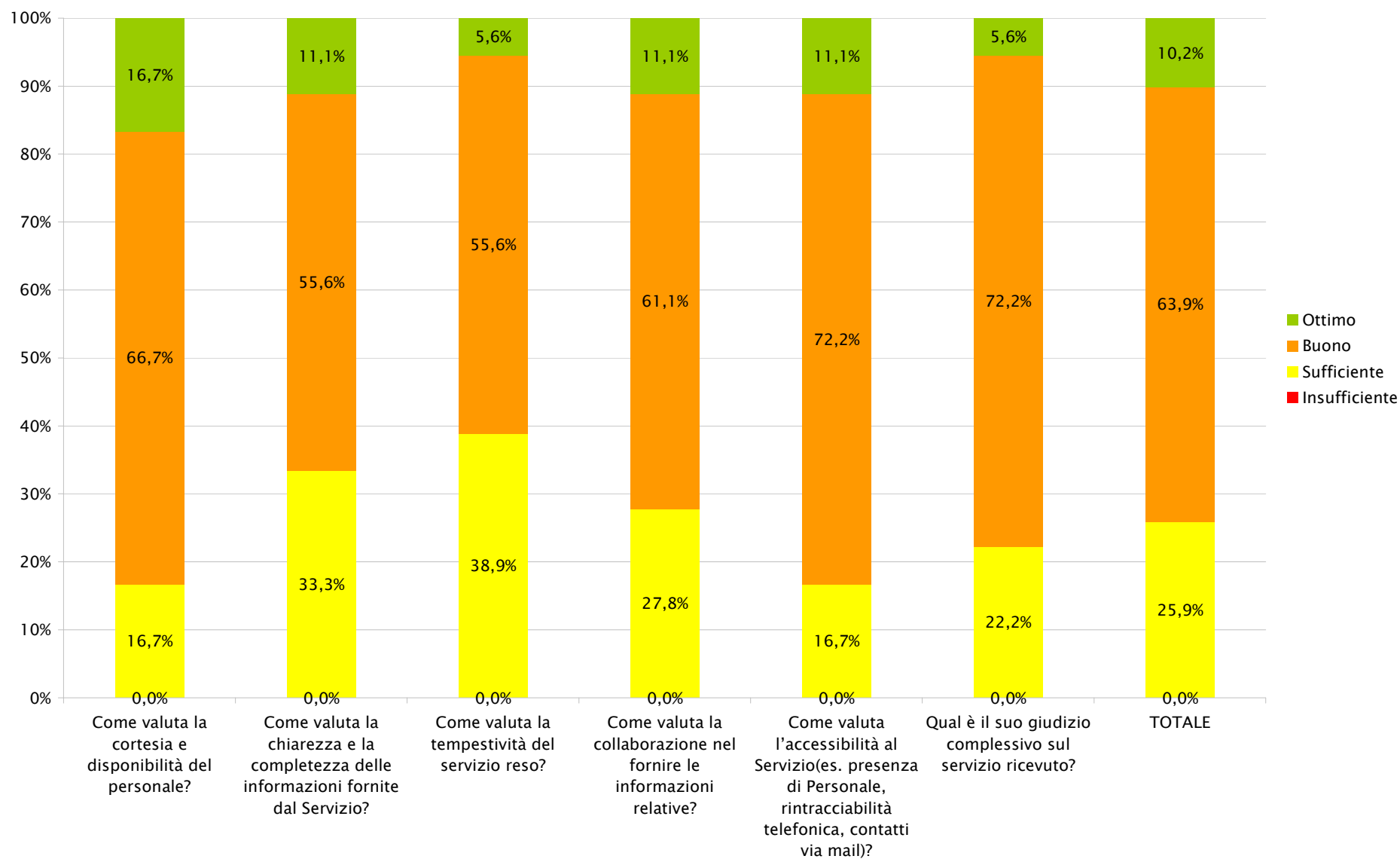


**UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL  
PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>75,6%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	38,9%	55,6%	5,6%	0,0%	100,0%	<b>73,3%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	27,8%	61,1%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>76,7%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	16,7%	72,2%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>78,9%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	22,2%	72,2%	5,6%	0,0%	100,0%	<b>76,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>25,9%</b>	<b>63,9%</b>	<b>10,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>76,9%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (escluse quelle interessate). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

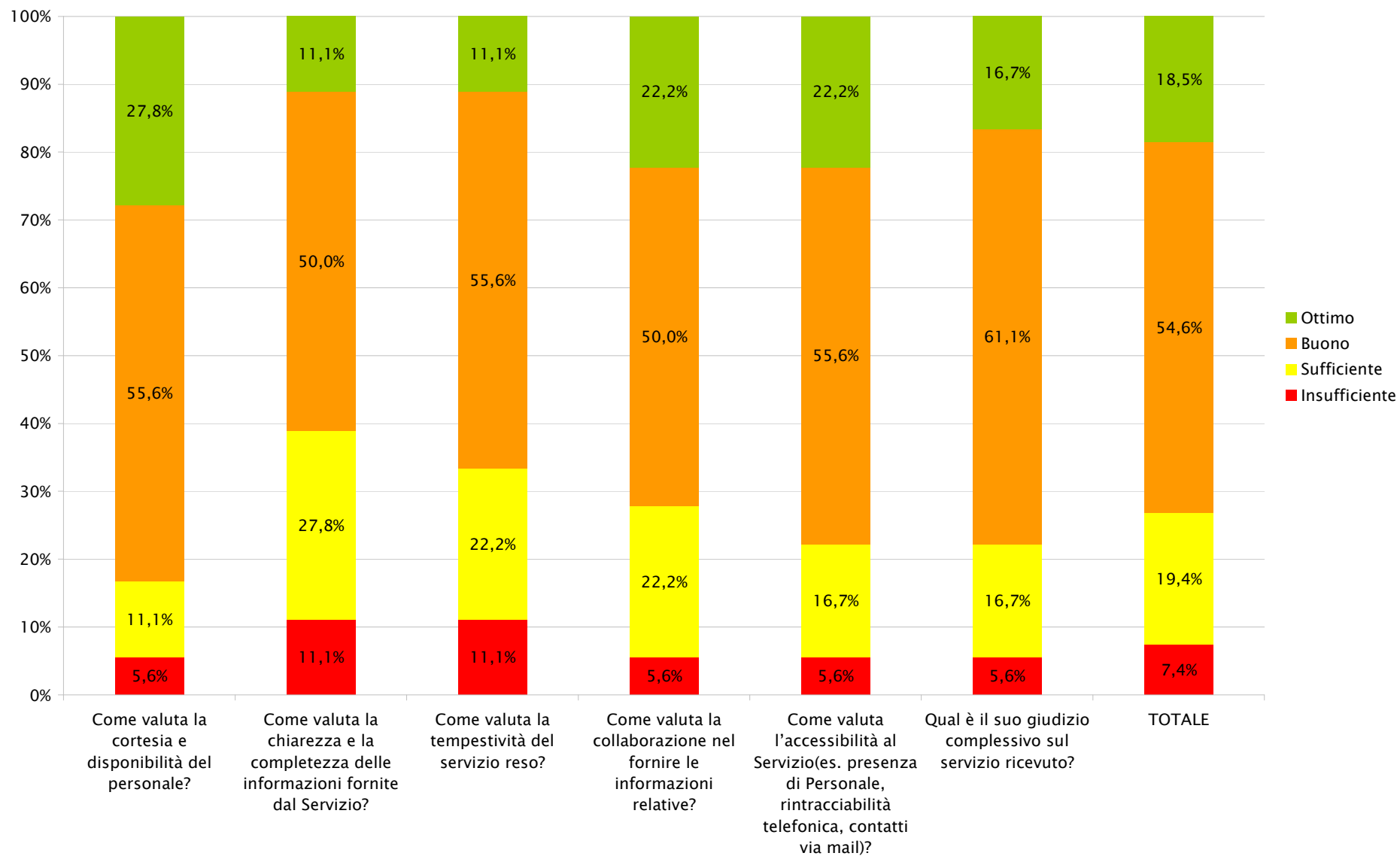


**SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	5,6%	11,1%	55,6%	27,8%	0,0%	100,0%	<b>81,1%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	11,1%	27,8%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>72,2%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>73,3%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	5,6%	22,2%	50,0%	22,2%	0,0%	100,0%	<b>77,8%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	5,6%	16,7%	55,6%	22,2%	0,0%	100,0%	<b>78,9%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	5,6%	16,7%	61,1%	16,7%	0,0%	100,0%	<b>77,8%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7,4%</b>	<b>19,4%</b>	<b>54,6%</b>	<b>18,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>76,9%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (escluse quelle interessate). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## SERVIZIO FINANZIARIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

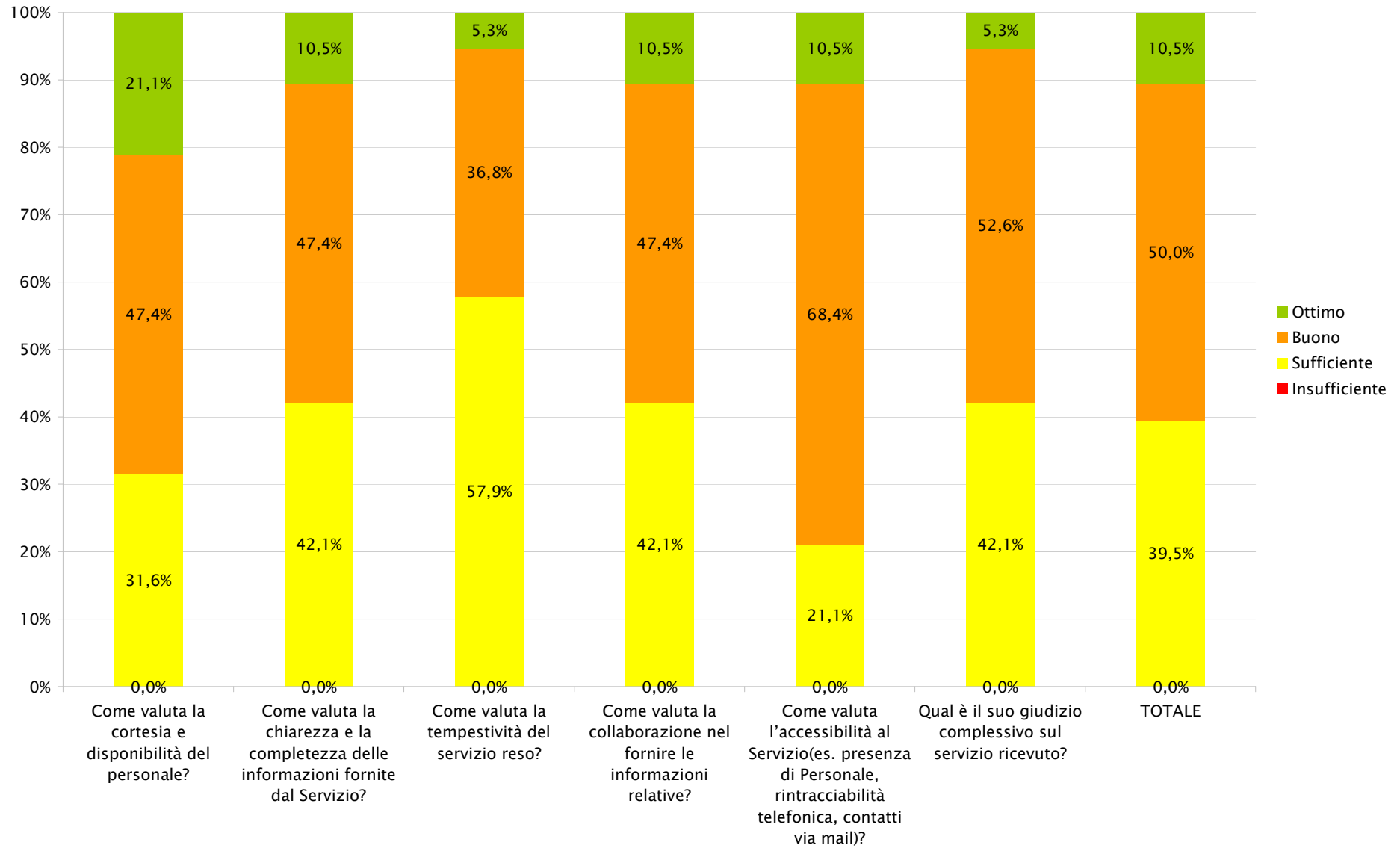


## UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

RISPOSTE	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Nessuna risposta	TOTALE	VOTO OTTENUTO
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	31,6%	47,4%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	42,1%	47,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>73,7%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	57,9%	36,8%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>69,5%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	0,0%	42,1%	47,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>73,7%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	21,1%	68,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>77,9%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	42,1%	52,6%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>72,6%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>39,5%</b>	<b>50,0%</b>	<b>10,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>74,2%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



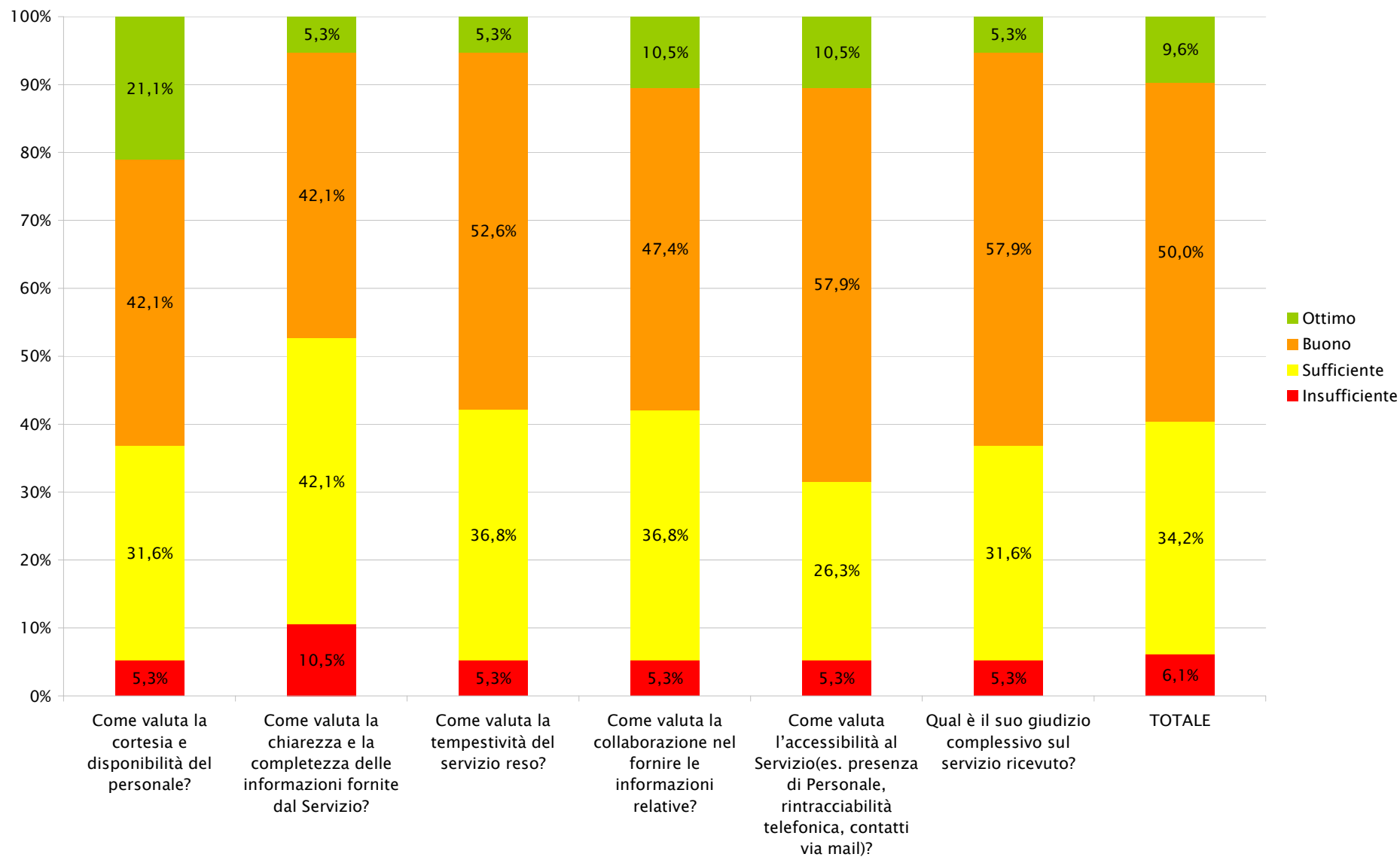


**UFFICIO TRATTAMENTO ECONOMICO E  
PREVIDENZIALE – ANALISI MATEMATICA DEI  
VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	5,3%	31,6%	42,1%	21,1%	0,0%	100,0%	<b>75,8%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	10,5%	42,1%	42,1%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>68,4%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	5,3%	36,8%	52,6%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>71,6%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	5,3%	36,8%	47,4%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>72,6%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	5,3%	26,3%	57,9%	10,5%	0,0%	100,0%	<b>74,7%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	5,3%	31,6%	57,9%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>72,6%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>6,1%</b>	<b>34,2%</b>	<b>50,0%</b>	<b>9,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>72,6%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

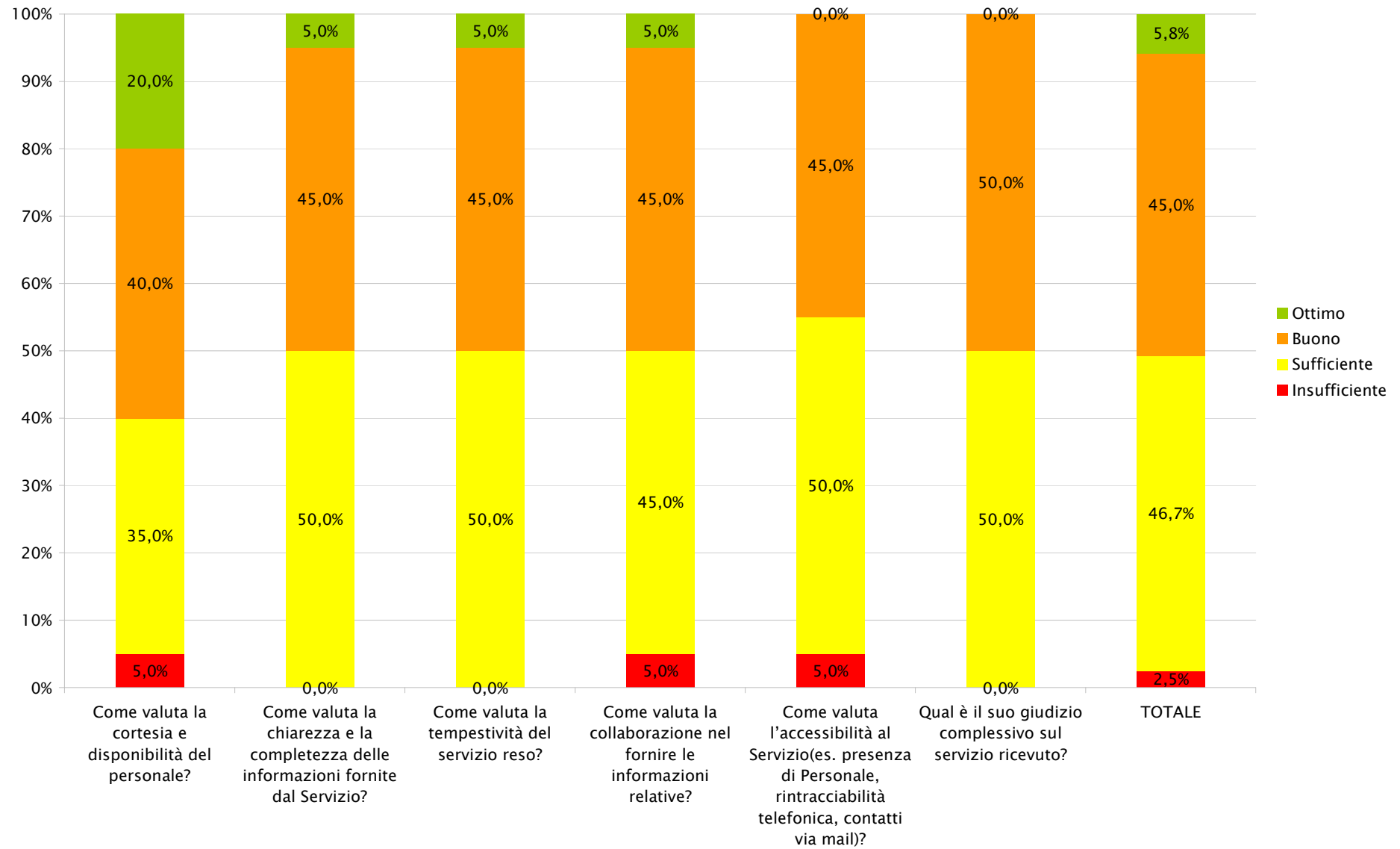
## UFFICIO TRATTAMENTO ECONOMICO E PREVIDENZIALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



**UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	5,0%	35,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%	<b>75,0%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	50,0%	45,0%	5,0%	0,0%	100,0%	<b>71,0%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	50,0%	45,0%	5,0%	0,0%	100,0%	<b>71,0%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	5,0%	45,0%	45,0%	5,0%	0,0%	100,0%	<b>70,0%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	5,0%	50,0%	45,0%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>68,0%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>70,0%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2,5%</b>	<b>46,7%</b>	<b>45,0%</b>	<b>5,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>70,8%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

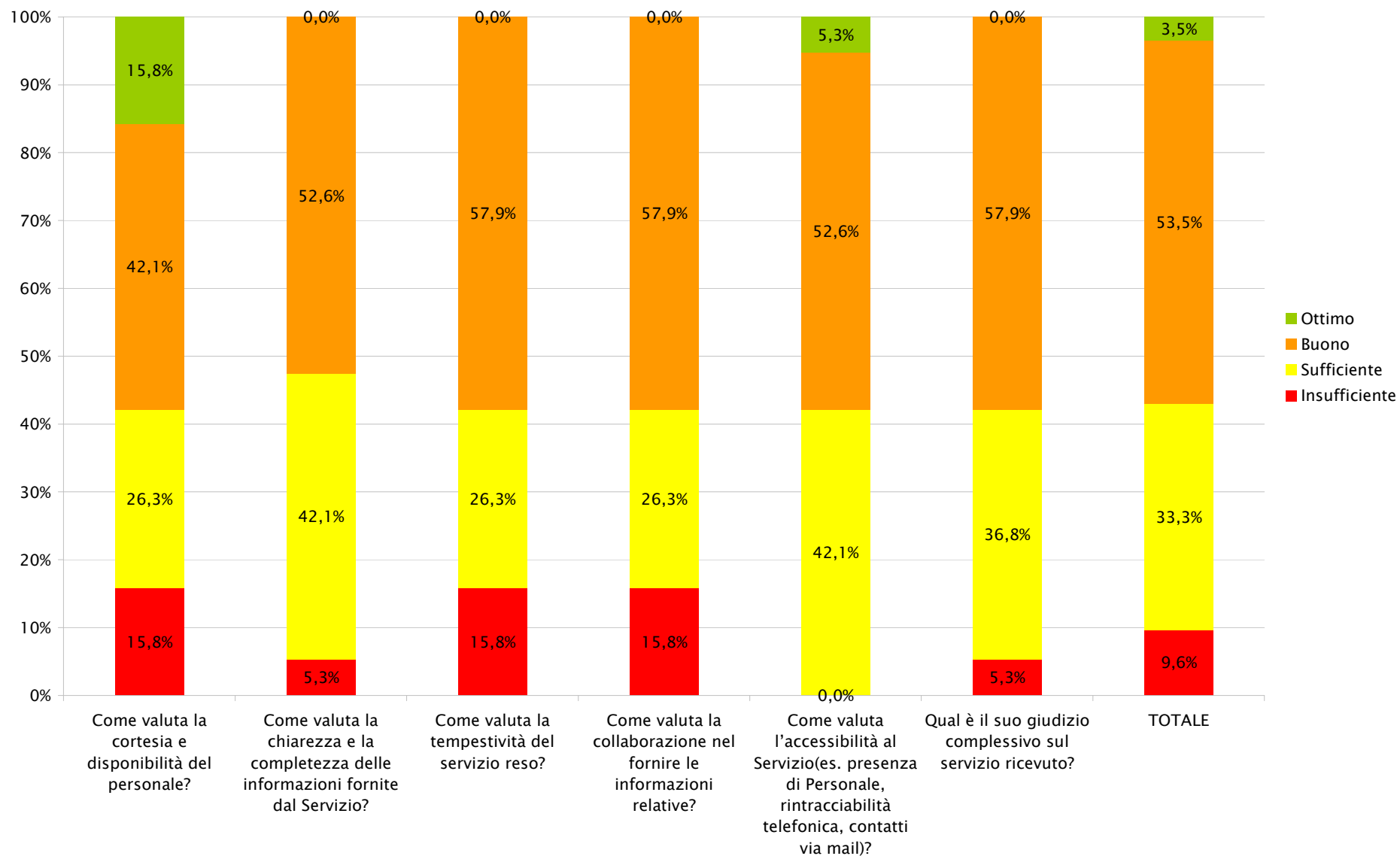


**UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI  
SERVITÙ – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI  
FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	15,8%	26,3%	42,1%	15,8%	0,0%	100,0%	<b>71,6%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	5,3%	42,1%	52,6%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>69,5%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	15,8%	26,3%	57,9%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>68,4%</b>
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative?	15,8%	26,3%	57,9%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>68,4%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	42,1%	52,6%	5,3%	0,0%	100,0%	<b>72,6%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	5,3%	36,8%	57,9%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>70,5%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>9,6%</b>	<b>33,3%</b>	<b>53,5%</b>	<b>3,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>70,2%</b>

**Il questionario è stato somministrato ai Dirigenti (escluso quello interessato) e alle Posizioni Organizzative dell'Ente (esclusa quella interessata). La percentuale di risposta è stata pari al 100%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.**

## UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



Ora il lavoro passa ad esaminare i **SERVIZI ESTERNI**

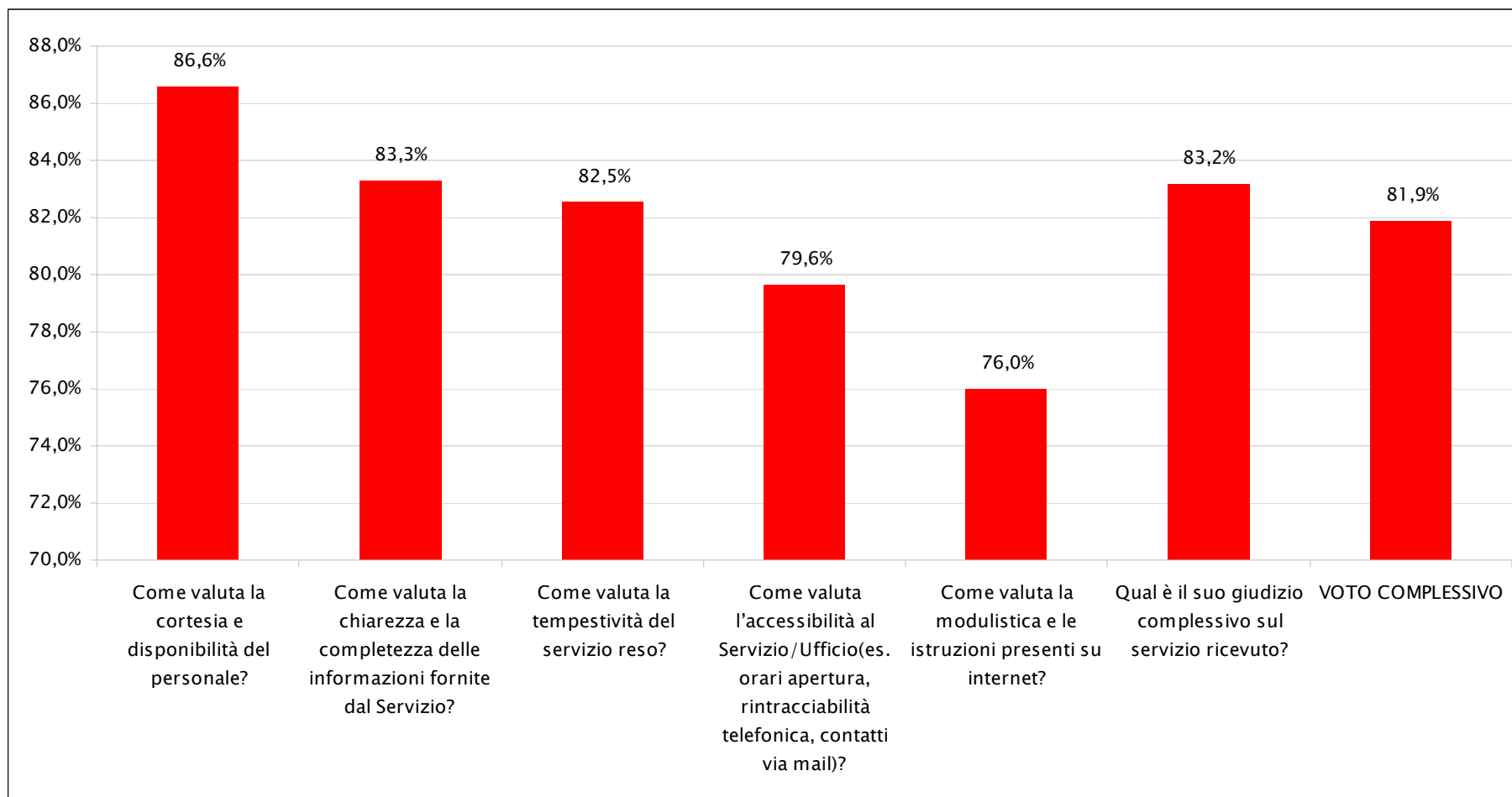
## SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO – MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA

UFFICIO–SERVIZIO	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	Come valuta la tempestività del servizio reso?	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	VOTO COMPLESSIVO
UFFICIO LEGALE	95,6%	95,6%	97,8%	95,6%	84,4%	95,6%	<b>94,1%</b>
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	87,4%	86,3%	85,1%	83,4%	81,7%	85,7%	<b>85,0%</b>
GABINETTO DI PRESIDENZA	84,0%	85,3%	85,3%	84,0%	82,7%	82,7%	<b>84,0%</b>
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	90,0%	83,3%	90,0%	86,7%	66,7%	86,7%	<b>83,9%</b>
UFFICIO CONSIGLIO	85,3%	82,7%	82,7%	85,3%	84,0%	82,7%	<b>83,8%</b>
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	88,8%	85,3%	82,9%	81,8%	77,1%	85,3%	<b>83,5%</b>
SILD	91,2%	86,4%	84,0%	77,6%	76,8%	84,0%	<b>83,3%</b>
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	91,1%	88,9%	88,9%	68,9%	73,3%	86,7%	<b>83,0%</b>
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO	86,7%	82,4%	81,2%	77,0%	75,8%	81,2%	<b>80,7%</b>
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	85,9%	81,0%	79,0%	79,0%	75,6%	81,5%	<b>80,3%</b>
POLIZIA PROVINCIALE FORMAZIONE PROFESSIONALE	86,2%	80,0%	76,9%	78,5%	75,4%	83,1%	<b>80,0%</b>
CENTRI PER L'IMPIEGO	82,5%	77,5%	82,5%	80,0%	70,0%	80,0%	<b>78,8%</b>
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	81,5%	79,3%	77,8%	73,3%	70,4%	78,5%	<b>76,8%</b>
UFFICIO TRASPORTI	80,0%	77,1%	71,4%	74,3%	75,2%	77,1%	<b>75,9%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>86,6%</b>	<b>83,3%</b>	<b>82,5%</b>	<b>79,6%</b>	<b>76,0%</b>	<b>83,2%</b>	<b>81,9%</b>

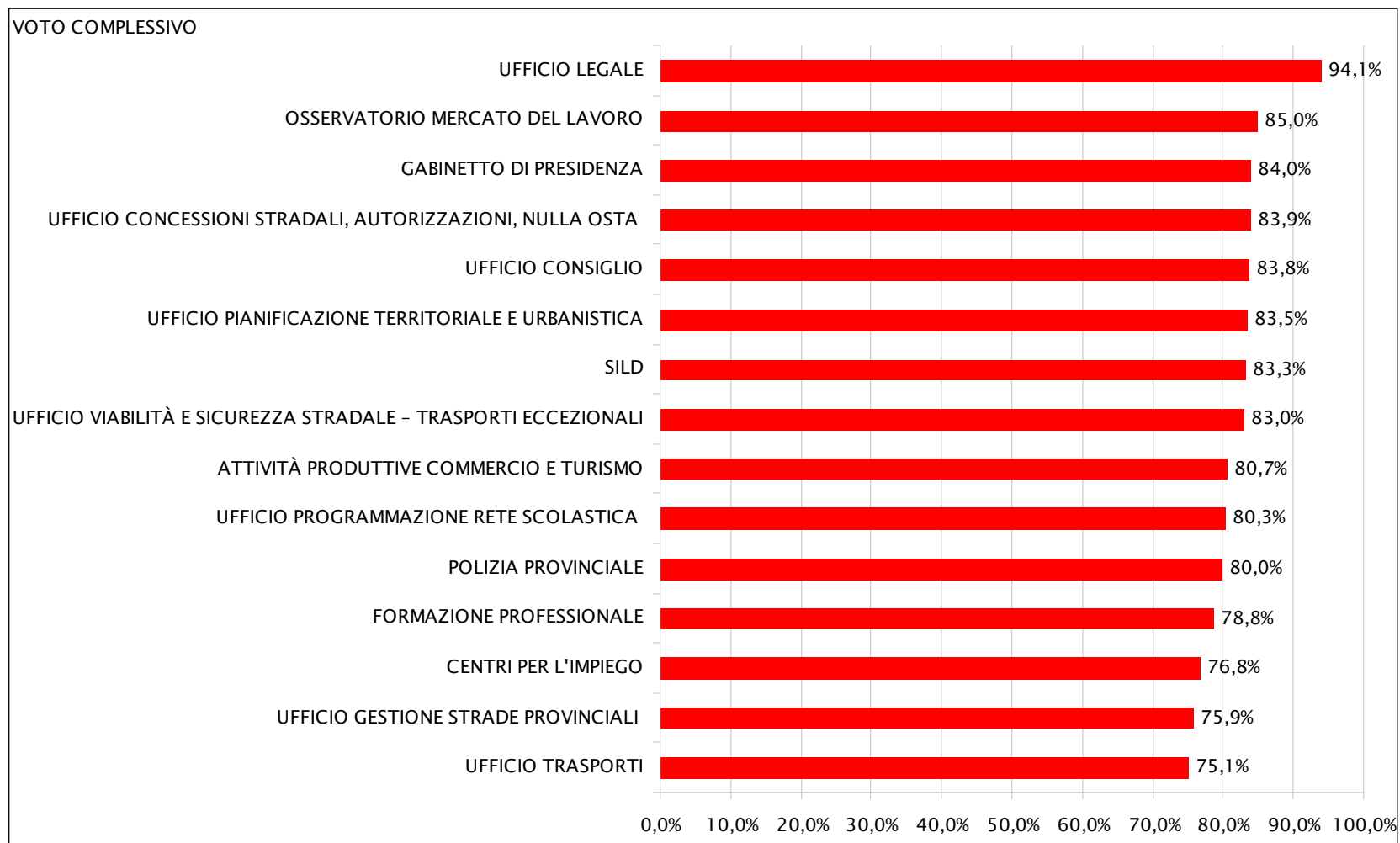
**Tutti i servizi hanno ottenuto un buon livello di gradimento, poiché nessuno ha avuto valutazioni complessive sotto la sufficienza o vicino alla sufficienza. Si lavorerà ora coi dirigenti per elaborare un piano di miglioramento.**



## SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO– MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA



## SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO RELATIVO A OGNI SERVIZIO



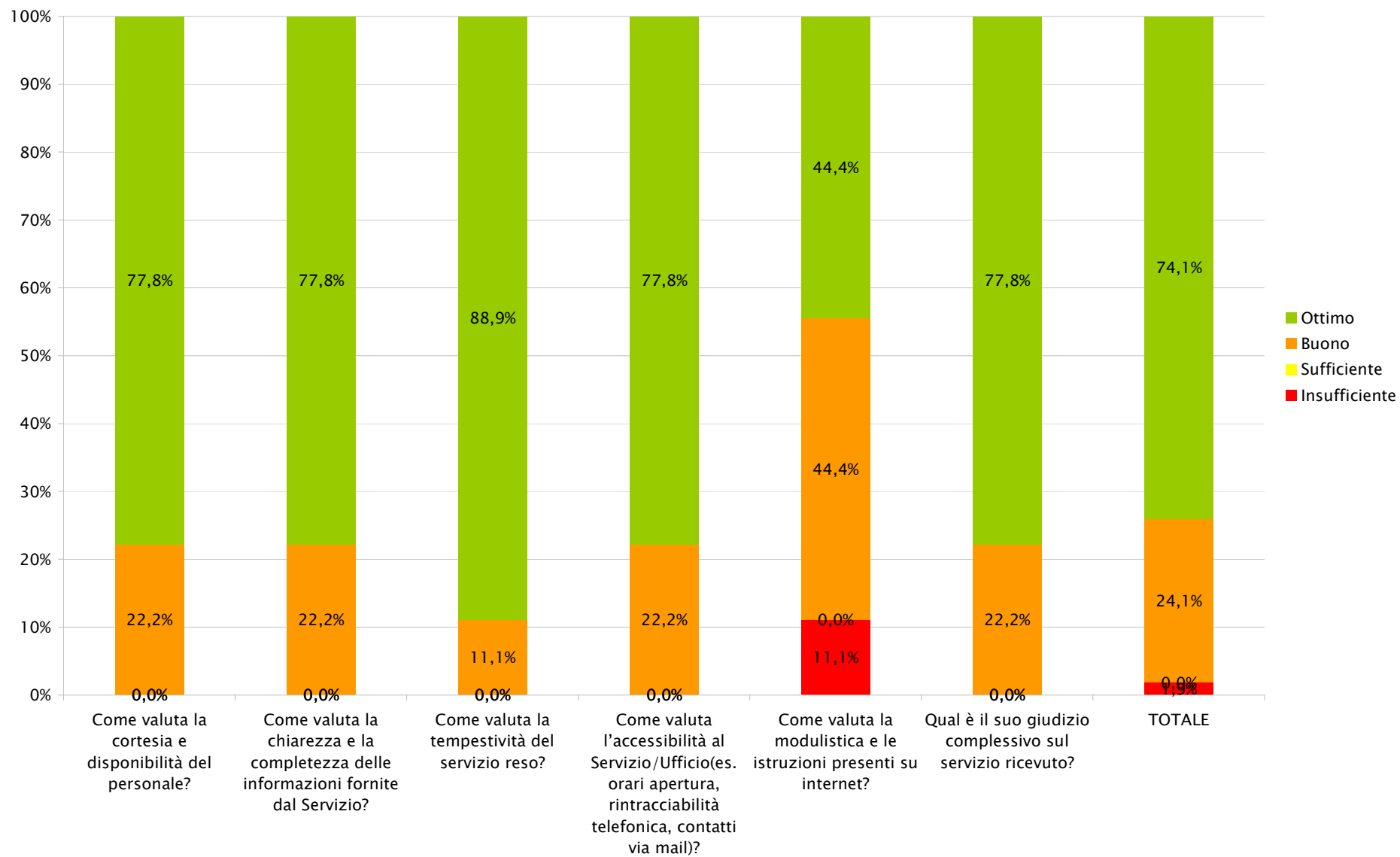
## SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

## UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	100,0%	<b>95,6%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	100,0%	<b>95,6%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	100,0%	<b>97,8%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	100,0%	<b>95,6%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,1%	0,0%	44,4%	44,4%	0,0%	100,0%	<b>84,4%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	100,0%	<b>95,6%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>24,1%</b>	<b>74,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>94,1%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 27 avvocati collaboratori della Provincia e la percentuale di risposta è stata pari al 33,3%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO LEGALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

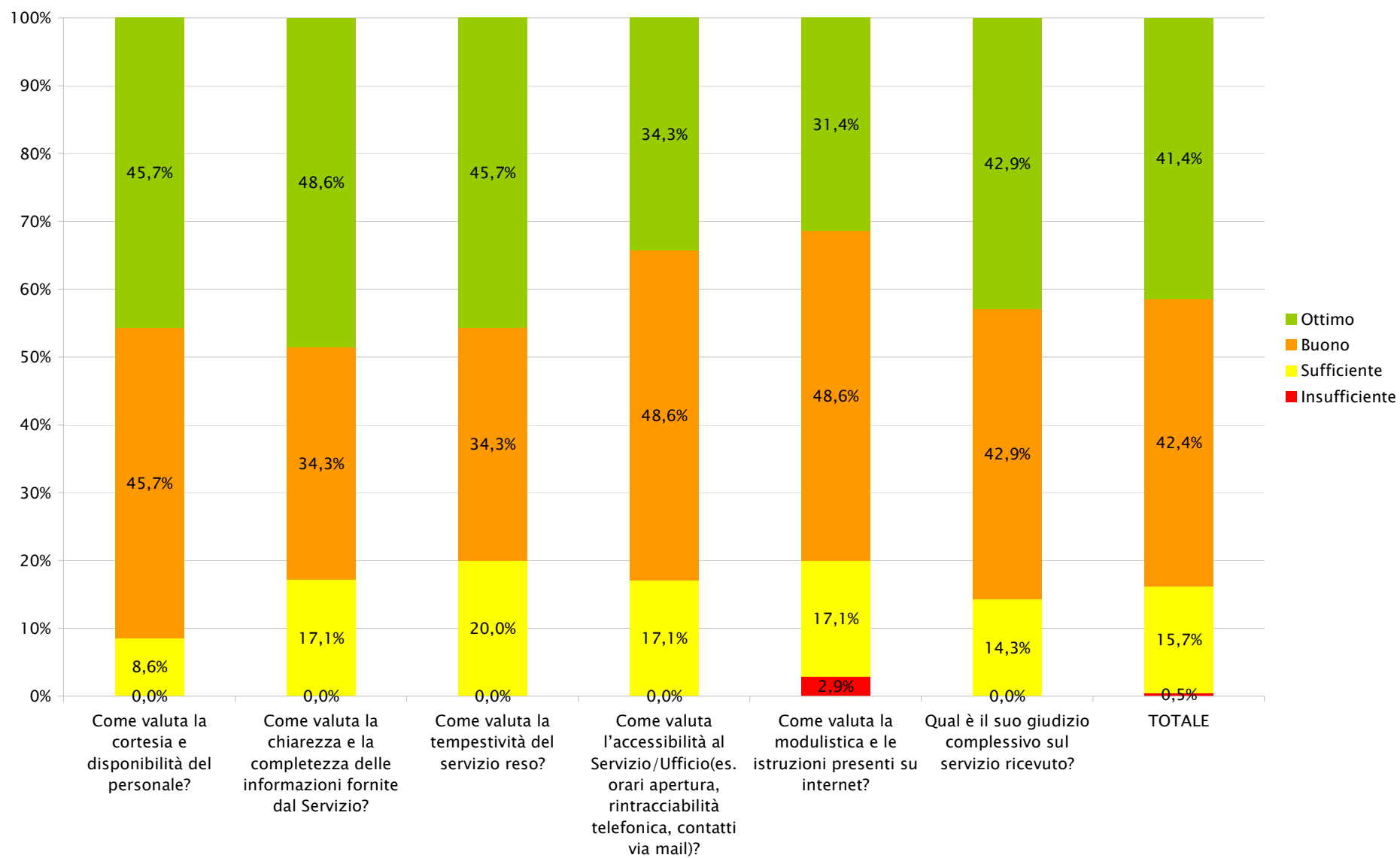


## OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	8,6%	45,7%	45,7%	0,0%	100,0%	<b>87,4%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	17,1%	34,3%	48,6%	0,0%	100,0%	<b>86,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	20,0%	34,3%	45,7%	0,0%	100,0%	<b>85,1%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	17,1%	48,6%	34,3%	0,0%	100,0%	<b>83,4%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	2,9%	17,1%	48,6%	31,4%	0,0%	100,0%	<b>81,7%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	0,0%	100,0%	<b>85,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,5%</b>	<b>15,7%</b>	<b>42,4%</b>	<b>41,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>85,0%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 270 referenti (enti di formazione, referenti istituzionali) e la percentuale di risposta è stata pari al 13%.

## OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



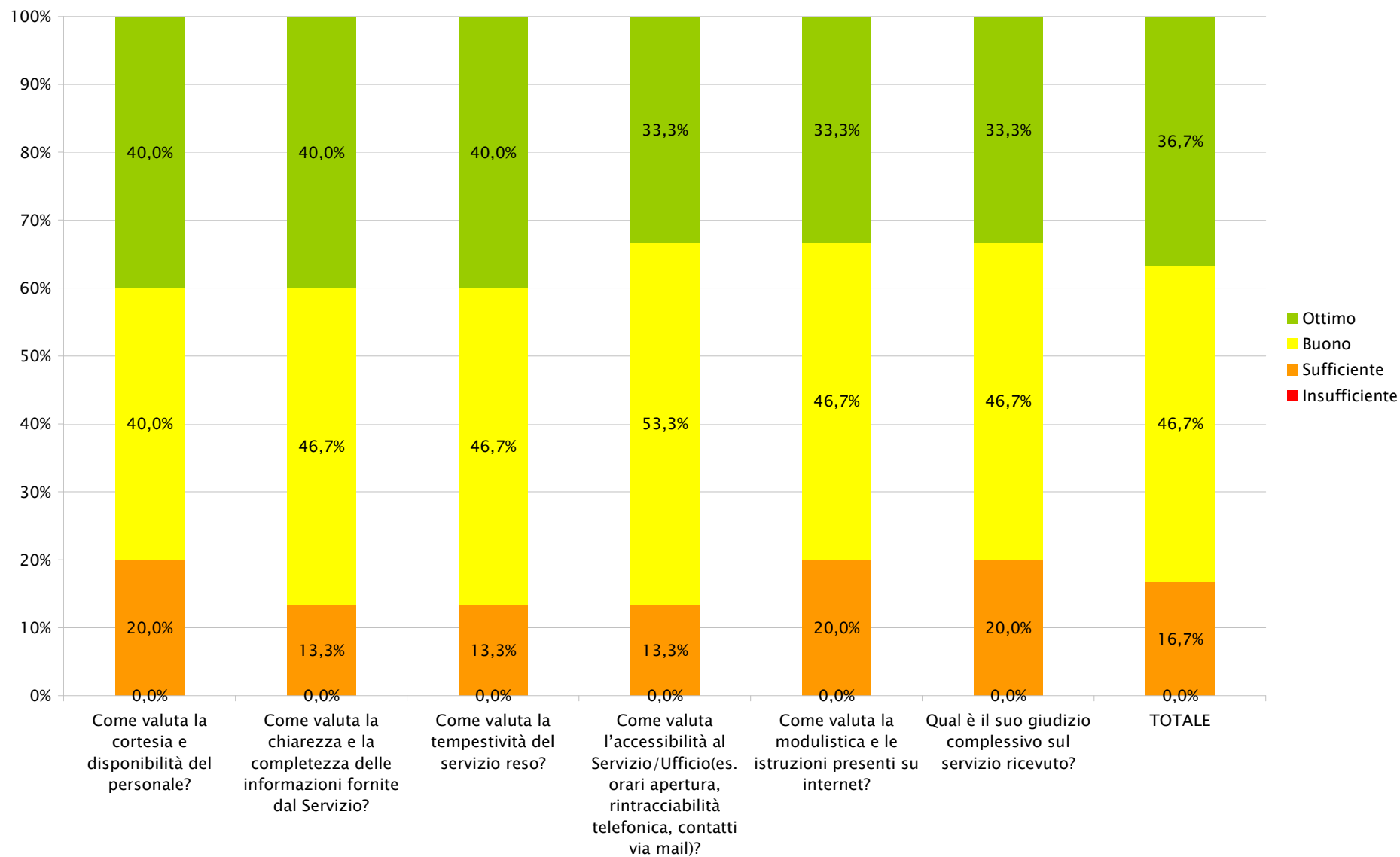
## GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%	<b>84,0%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	13,3%	46,7%	40,0%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	13,3%	46,7%	40,0%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	13,3%	53,3%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>84,0%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	20,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>82,7%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	20,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>82,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>16,7%</b>	<b>46,7%</b>	<b>36,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>84,0%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 52 referenti (sindaci e consiglieri comunali) e la percentuale di risposta è stata pari al 26,9%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.



## GABINETTO DI PRESIDENZA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

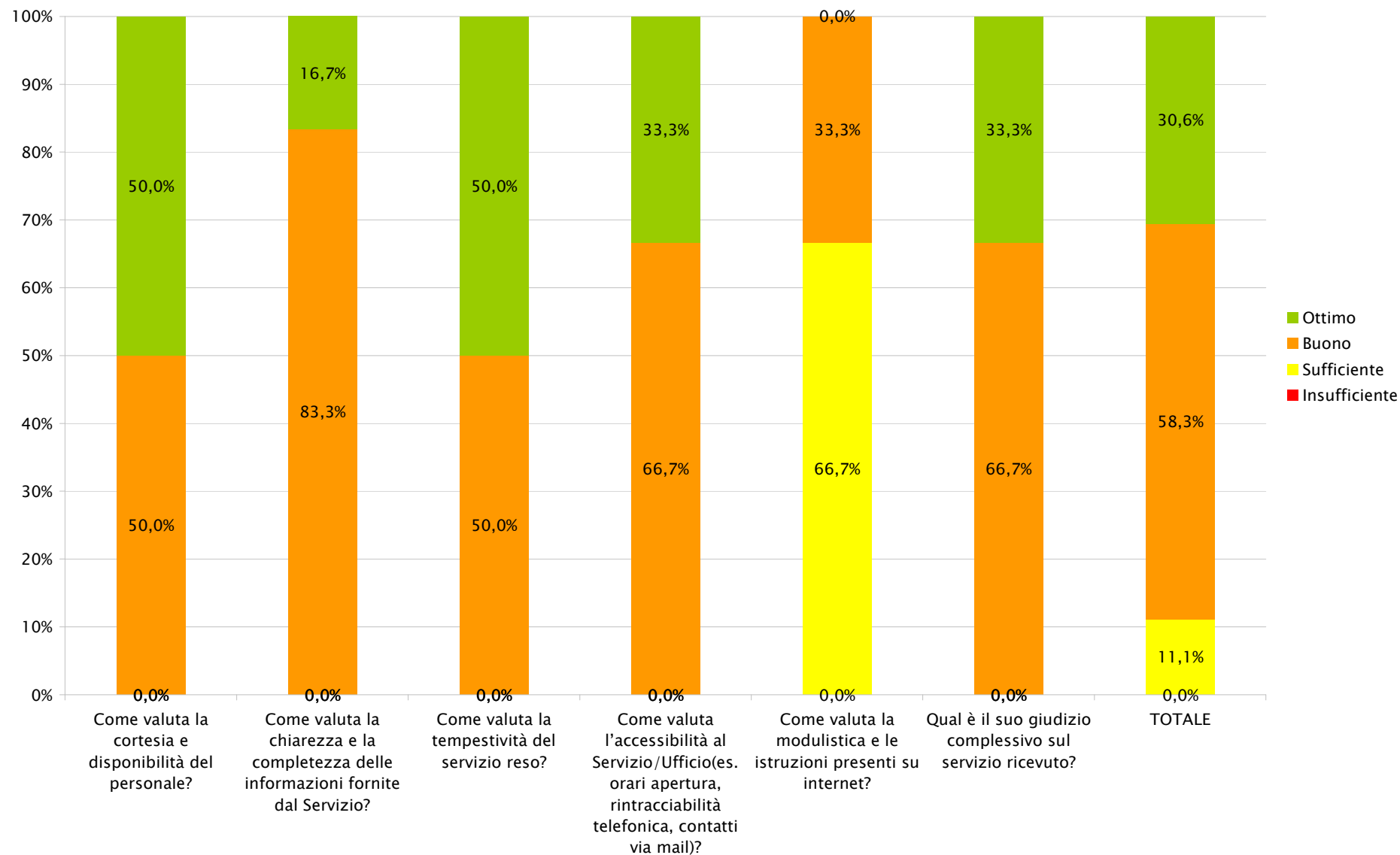


**UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI,  
NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI  
FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	<b>90,0%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	0,0%	83,3%	16,7%	0,0%	100,0%	<b>83,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	100,0%	<b>90,0%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>86,7%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>66,7%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>86,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>11,1%</b>	<b>58,3%</b>	<b>30,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,9%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 18 aziende referenti nell'ambito della concessione di pubblicità e la percentuale di risposta è stata pari al 33,3%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

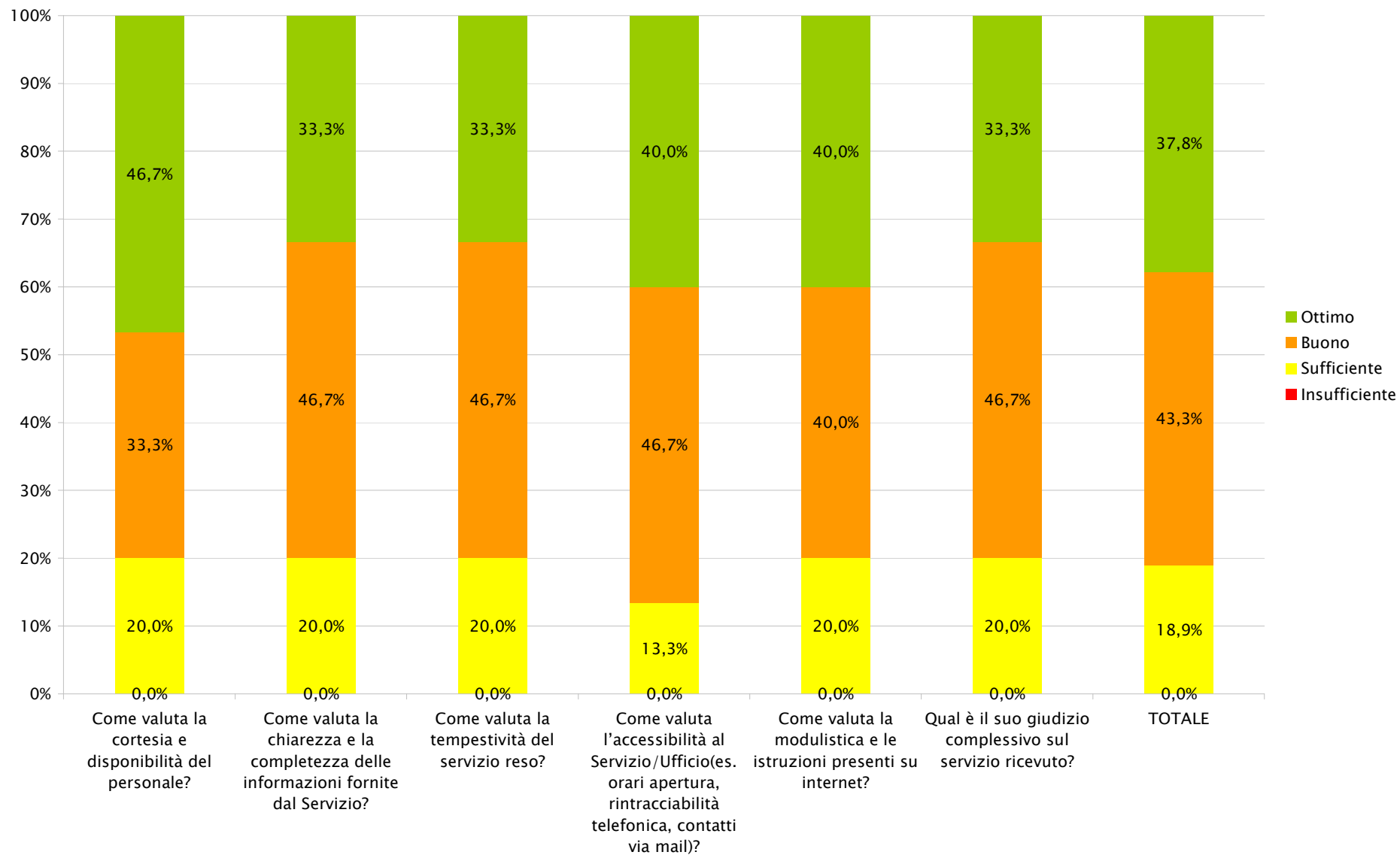


## UFFICIO CONSIGLIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	20,0%	33,3%	46,7%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	20,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>82,7%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	20,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>82,7%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	13,3%	46,7%	40,0%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	100,0%	<b>84,0%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	20,0%	46,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>82,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,9%</b>	<b>43,3%</b>	<b>37,8%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,8%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 52 referenti (sindaci e consiglieri comunali) e la percentuale di risposta è stata pari al 26,9%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO CONSIGLIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

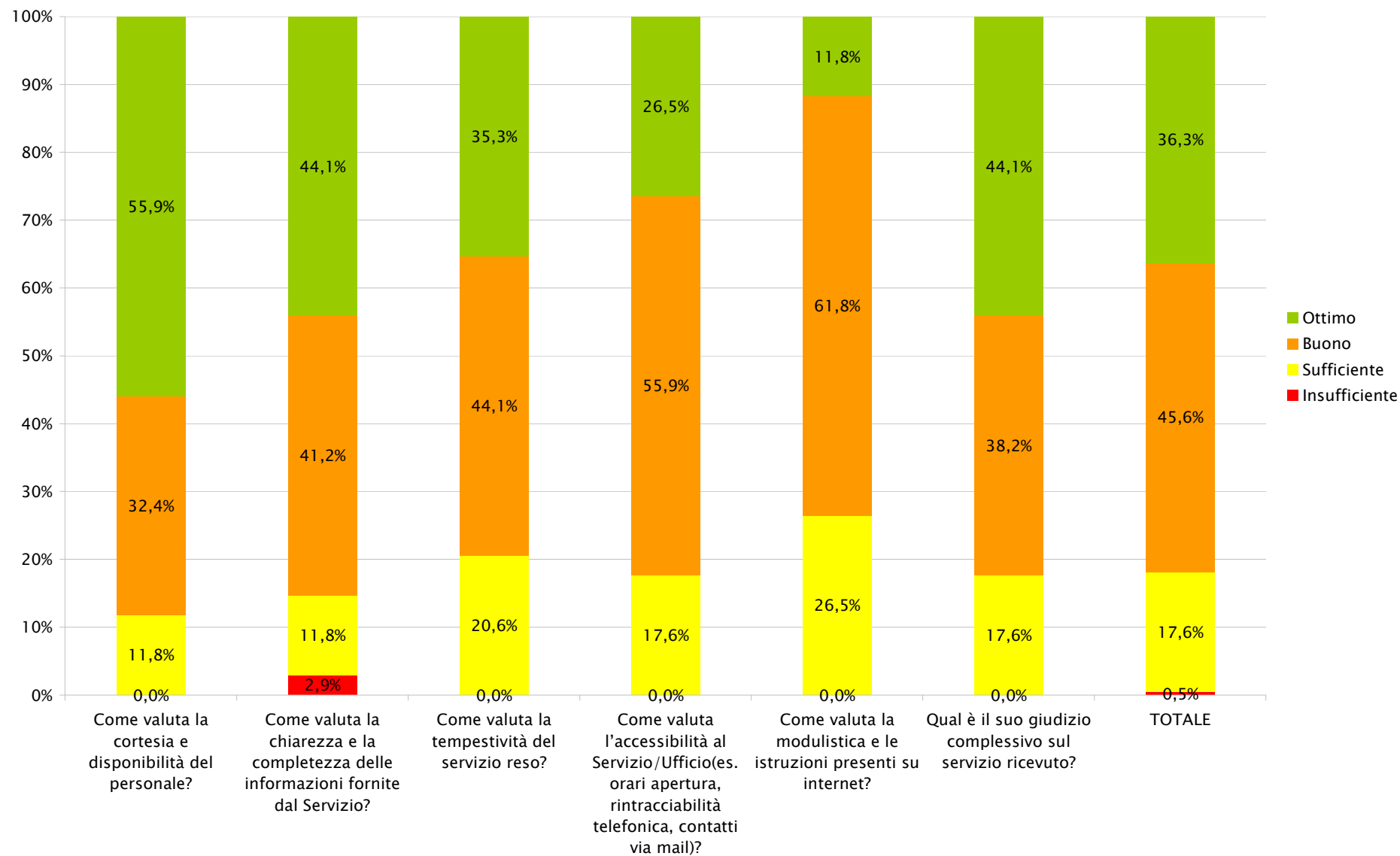


**UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E  
URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI  
FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	11,8%	32,4%	55,9%	0,0%	100,0%	<b>88,8%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	2,9%	11,8%	41,2%	44,1%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	20,6%	44,1%	35,3%	0,0%	100,0%	<b>82,9%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	17,6%	55,9%	26,5%	0,0%	100,0%	<b>81,8%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	26,5%	61,8%	11,8%	0,0%	100,0%	<b>77,1%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	17,6%	38,2%	44,1%	0,0%	100,0%	<b>85,3%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>45,6%</b>	<b>36,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,5%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 91 referenti (sindaci e tecnici comunali) e la percentuale di risposta è stata pari al 37,4%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



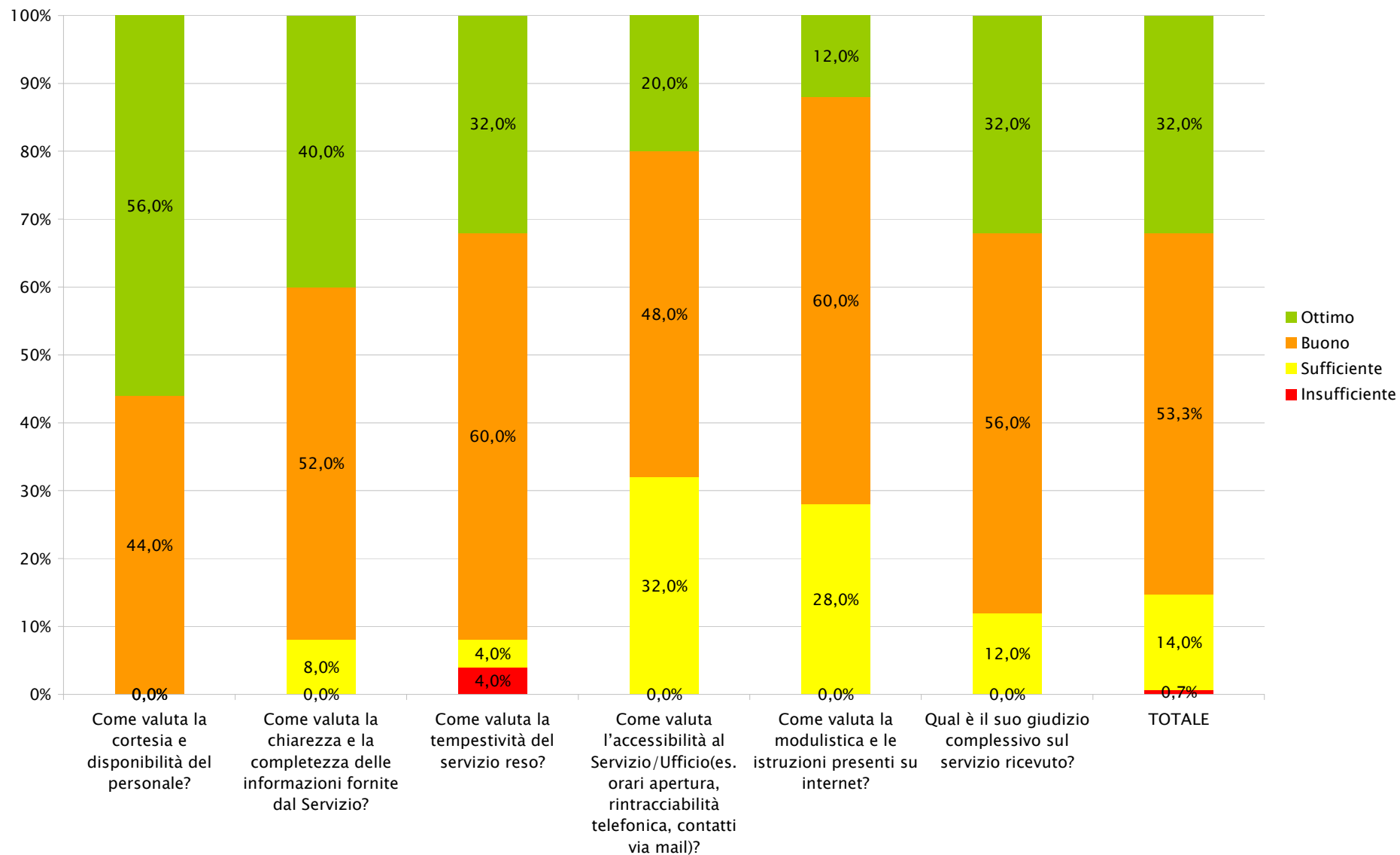
## SILD – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

RISPOSTE	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Nessuna risposta	TOTALE	VOTO OTTENUTO
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	44,0%	56,0%	0,0%	100,0%	91,2%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	8,0%	52,0%	40,0%	0,0%	100,0%	86,4%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	4,0%	4,0%	60,0%	32,0%	0,0%	100,0%	84,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	32,0%	48,0%	20,0%	0,0%	100,0%	77,6%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	28,0%	60,0%	12,0%	0,0%	100,0%	76,8%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	12,0%	56,0%	32,0%	0,0%	100,0%	84,0%
<b>TOTALE</b>	<b>0,7%</b>	<b>14,0%</b>	<b>53,3%</b>	<b>32,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,3%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 82 referenti (aziende che hanno usufruito del servizio) e la percentuale di risposta è stata pari al 30,5%.



## SILD – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

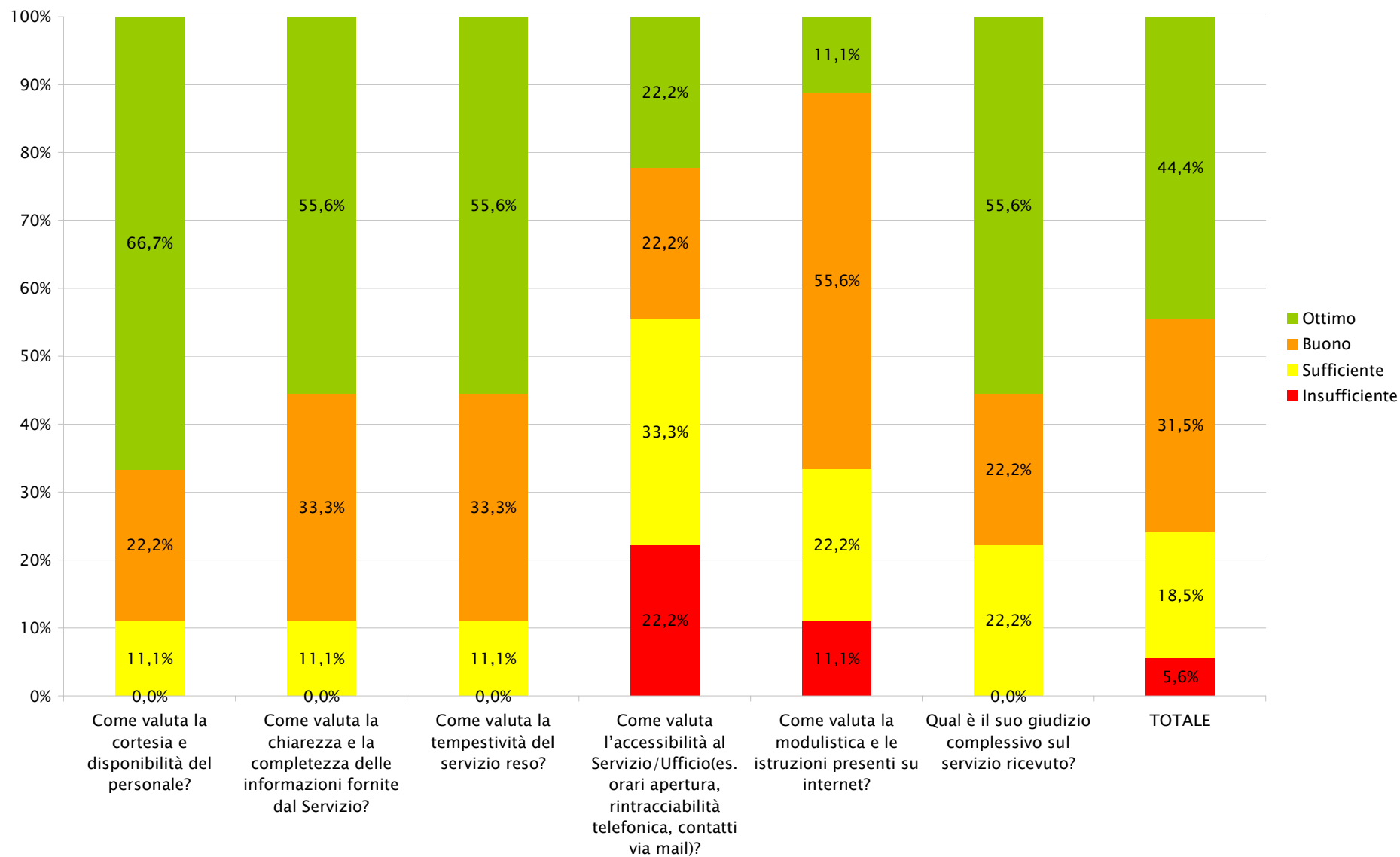


**UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE –  
TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI  
MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	0,0%	100,0%	<b>91,1%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%	100,0%	<b>88,9%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%	100,0%	<b>88,9%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	22,2%	33,3%	22,2%	22,2%	0,0%	100,0%	<b>68,9%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,1%	22,2%	55,6%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>73,3%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	22,2%	22,2%	55,6%	0,0%	100,0%	<b>86,7%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>5,6%</b>	<b>18,5%</b>	<b>31,5%</b>	<b>44,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,0%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato ai 45 sindaci dei comuni della provincia e la percentuale di risposta è stata pari al 46,7%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

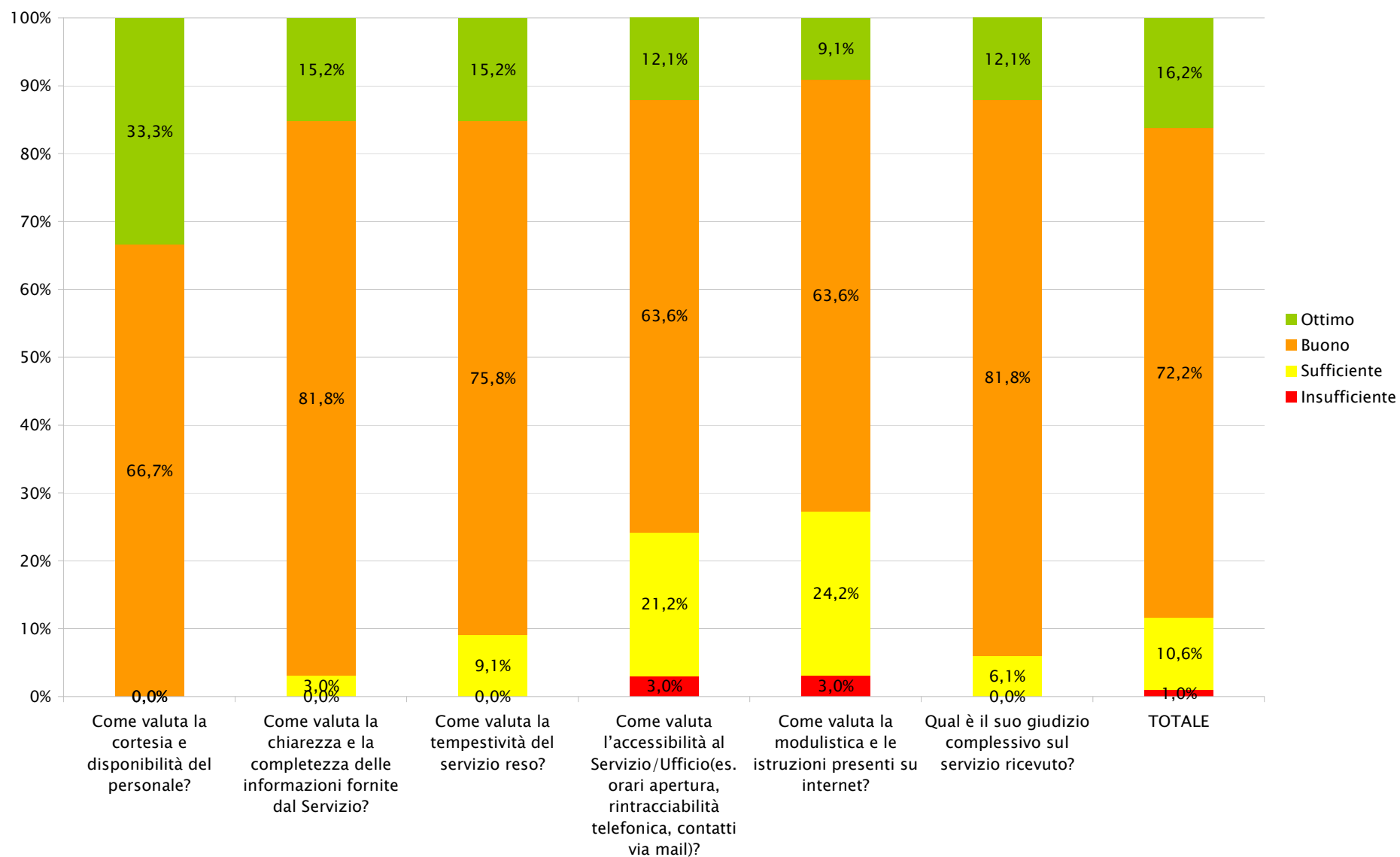


## ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	<b>86,7%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	3,0%	81,8%	15,2%	0,0%	100,0%	<b>82,4%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	9,1%	75,8%	15,2%	0,0%	100,0%	<b>81,2%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	3,0%	21,2%	63,6%	12,1%	0,0%	100,0%	<b>77,0%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	3,0%	24,2%	63,6%	9,1%	0,0%	100,0%	<b>75,8%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	6,1%	81,8%	12,1%	0,0%	100,0%	<b>81,2%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1,0%</b>	<b>10,6%</b>	<b>72,2%</b>	<b>16,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,7%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 100 referenti (responsabili SUAP e Uffici Commercio dei comuni e sindaci) e la percentuale di risposta è stata pari al 33%.

## ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

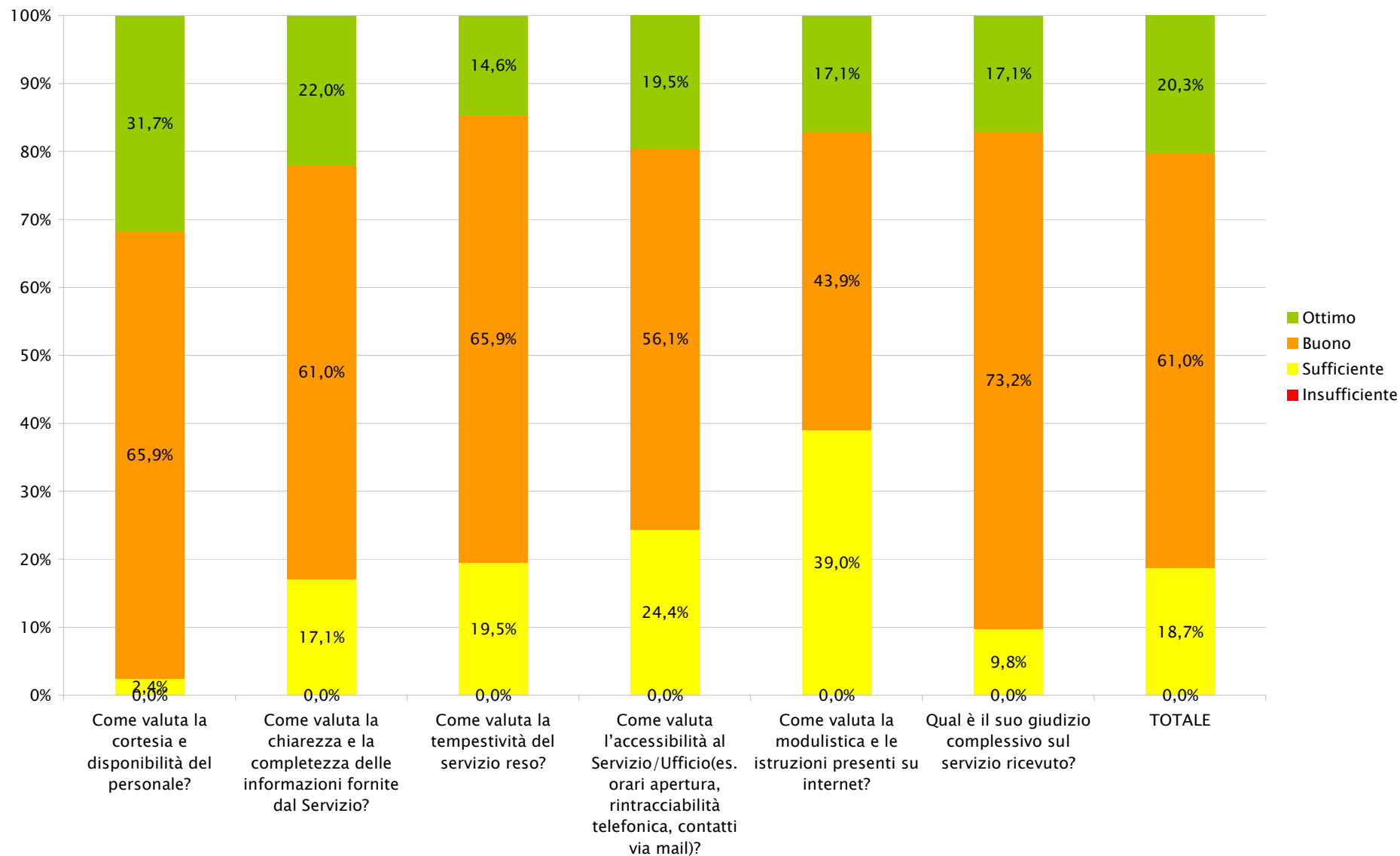


## UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficie nte</b>	<b>Sufficiet e</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	2,4%	65,9%	31,7%	0,0%	100,0%	<b>85,9%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	17,1%	61,0%	22,0%	0,0%	100,0%	<b>81,0%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	19,5%	65,9%	14,6%	0,0%	100,0%	<b>79,0%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	24,4%	56,1%	19,5%	0,0%	100,0%	<b>79,0%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	39,0%	43,9%	17,1%	0,0%	100,0%	<b>75,6%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	9,8%	73,2%	17,1%	0,0%	100,0%	<b>81,5%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>0,0%</b>	<b>18,7%</b>	<b>61,0%</b>	<b>20,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,3%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 100 referenti (Associazioni sportive, Presidi, Uffici istruzione dei comuni) e la percentuale di risposta è stata pari al 41%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



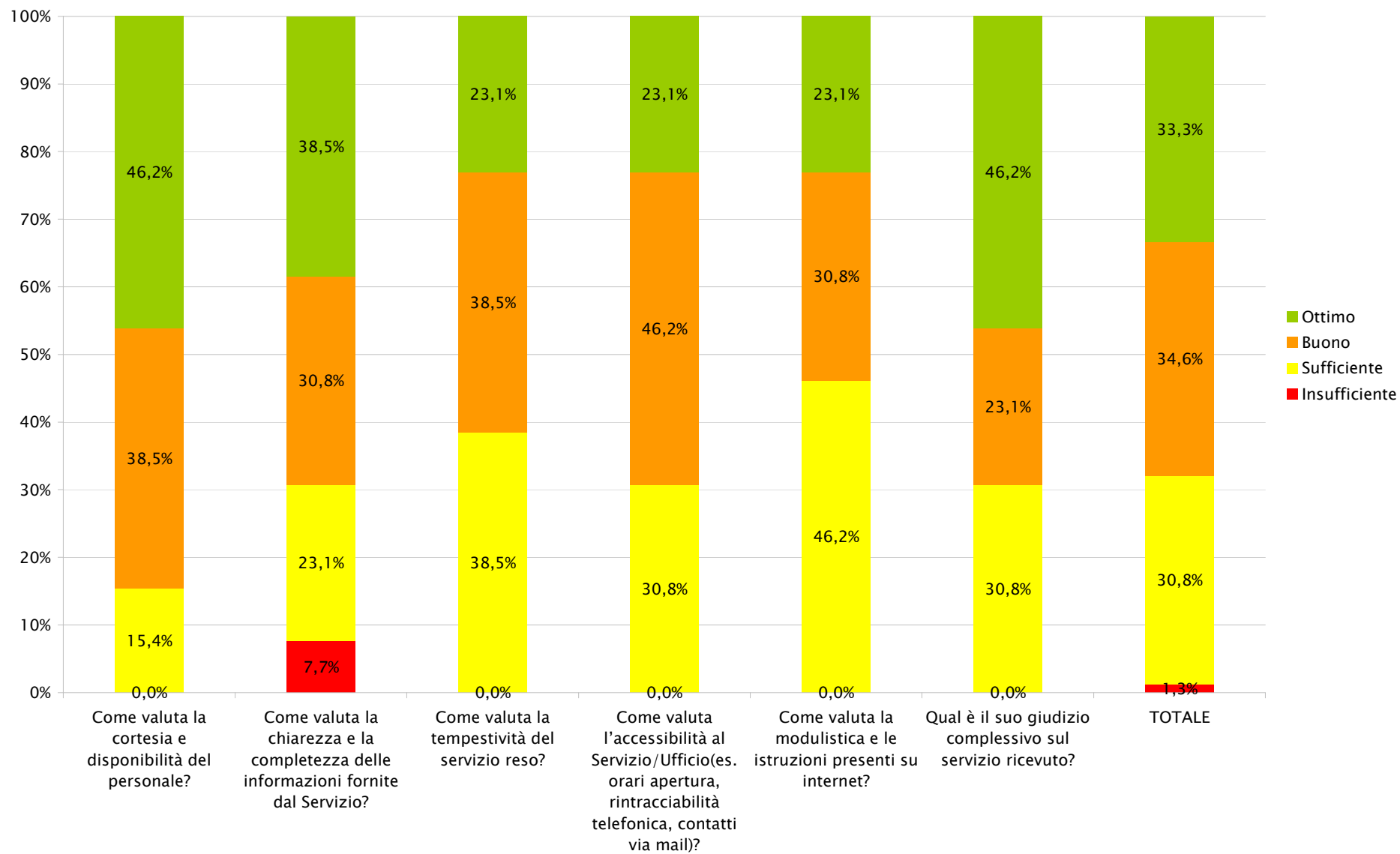
## POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	15,4%	38,5%	46,2%	0,0%	100,0%	<b>86,2%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	7,7%	23,1%	30,8%	38,5%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	38,5%	38,5%	23,1%	0,0%	100,0%	<b>76,9%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	30,8%	46,2%	23,1%	0,0%	100,0%	<b>78,5%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	46,2%	30,8%	23,1%	0,0%	100,0%	<b>75,4%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	30,8%	23,1%	46,2%	0,0%	100,0%	<b>83,1%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1,3%</b>	<b>30,8%</b>	<b>34,6%</b>	<b>33,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>80,0%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 39 referenti (Ambiti territoriali di caccia, Associazioni di volontariato, Forza dell'ordine) e la percentuale di risposta è stata pari al 33,3%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.



## POLIZIA PROVINCIALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

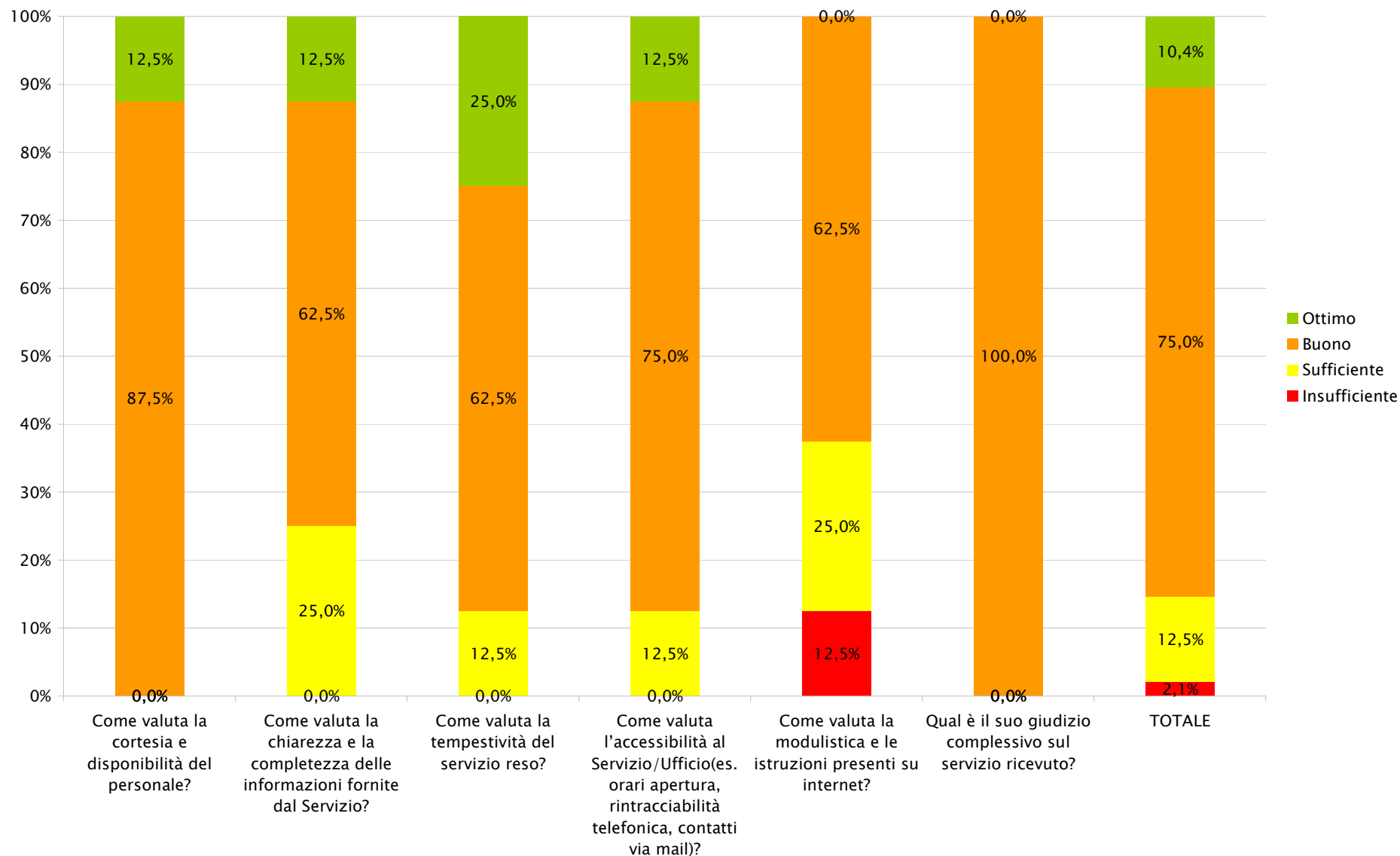


## FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO COMPLESSIVO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	0,0%	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%	<b>82,5%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	25,0%	62,5%	12,5%	0,0%	100,0%	<b>77,5%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	0,0%	12,5%	62,5%	25,0%	0,0%	100,0%	<b>82,5%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	12,5%	25,0%	62,5%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>70,0%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2,1%</b>	<b>12,5%</b>	<b>75,0%</b>	<b>10,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>78,8%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 15 referenti (Enti di formazione) e la percentuale di risposta è stata pari al 52,3%.

## FORMAZIONE PROFESSIONALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

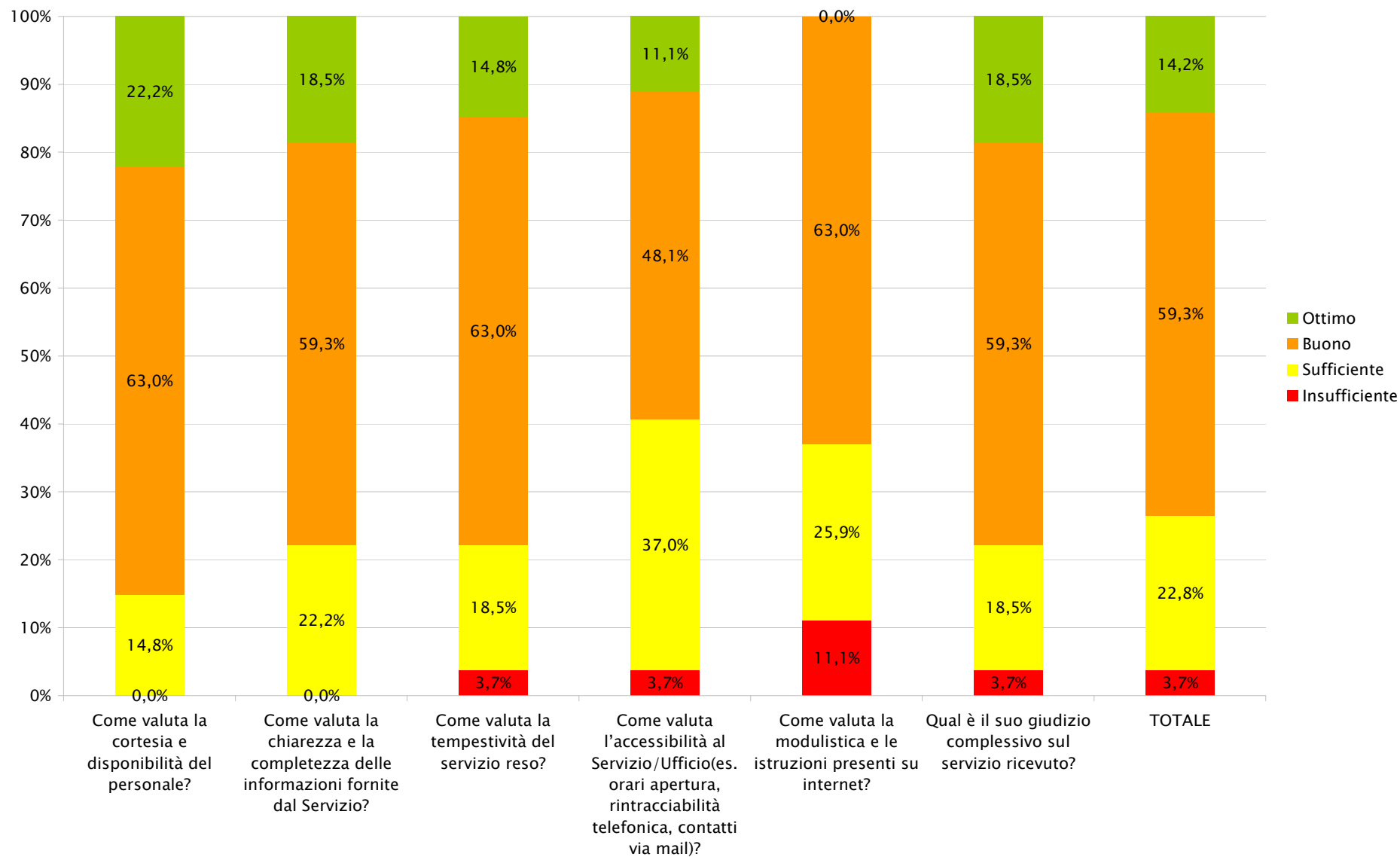


## CENTRI PER L'IMPIEGO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	14,8%	63,0%	22,2%	0,0%	100,0%	<b>81,5%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	22,2%	59,3%	18,5%	0,0%	100,0%	<b>79,3%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	3,7%	18,5%	63,0%	14,8%	0,0%	100,0%	<b>77,8%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	3,7%	37,0%	48,1%	11,1%	0,0%	100,0%	<b>73,3%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,1%	25,9%	63,0%	0,0%	0,0%	100,0%	<b>70,4%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	3,7%	18,5%	59,3%	18,5%	0,0%	100,0%	<b>78,5%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3,7%</b>	<b>22,8%</b>	<b>59,3%</b>	<b>14,2%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>76,8%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 273 referenti (Aziende che hanno contattato il servizio) e la percentuale di risposta è stata pari al 10,3%.

## CENTRI PER L'IMPIEGO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

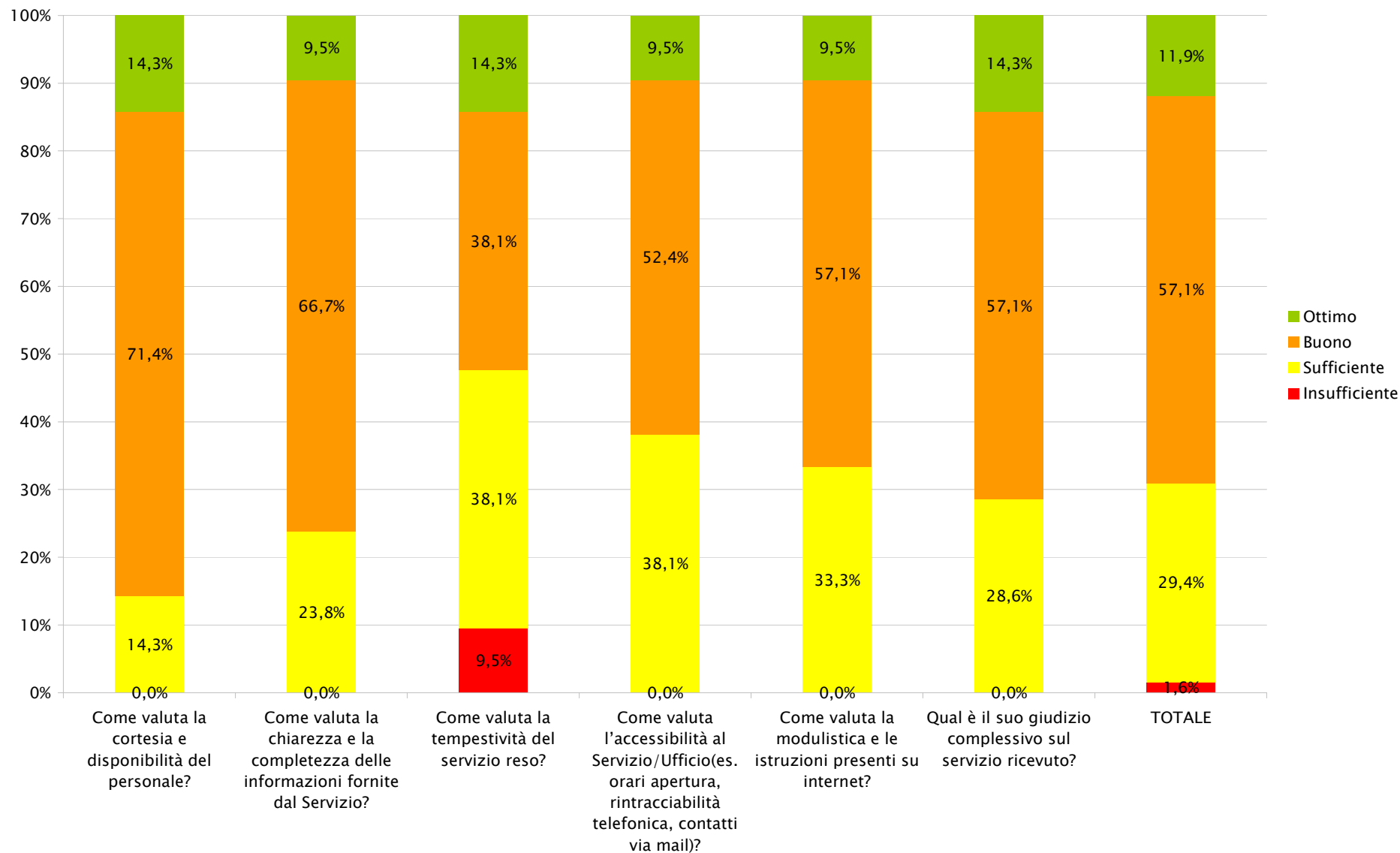


## UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

RISPOSTE	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo	Nessuna risposta	TOTALE	VOTO OTTENUTO
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	100,0%	<b>80,0%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	23,8%	66,7%	9,5%	0,0%	100,0%	<b>77,1%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	9,5%	38,1%	38,1%	14,3%	0,0%	100,0%	<b>71,4%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	0,0%	38,1%	52,4%	9,5%	0,0%	100,0%	<b>74,3%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	33,3%	57,1%	9,5%	0,0%	100,0%	<b>75,2%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%	100,0%	<b>77,1%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1,6%</b>	<b>29,4%</b>	<b>57,1%</b>	<b>11,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>75,9%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 45 referenti (Sindaci dei comuni del territorio) e la percentuale di risposta è stata pari al 46,7%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.

## UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



## UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

<b>RISPOSTE</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Nessuna risposta</b>	<b>TOTALE</b>	<b>VOTO OTTENUTO</b>
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	0,0%	15,4%	53,8%	30,8%	0,0%	100,0%	<b>83,1%</b>
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	0,0%	30,8%	46,2%	23,1%	0,0%	100,0%	<b>78,5%</b>
Come valuta la tempestività del servizio reso?	7,7%	30,8%	53,8%	7,7%	0,0%	100,0%	<b>72,3%</b>
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	7,7%	53,8%	23,1%	15,4%	0,0%	100,0%	<b>69,2%</b>
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	53,8%	38,5%	7,7%	0,0%	100,0%	<b>70,8%</b>
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	38,5%	38,5%	23,1%	0,0%	100,0%	<b>76,9%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>2,6%</b>	<b>37,2%</b>	<b>42,3%</b>	<b>17,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>75,1%</b>

Sui servizi valutati da utenti esterni la percentuale di risposta è stata, ovviamente, più bassa, rispetto al personale interno, che ha risposto in percentuale elevatissima, poiché conosce il sistema di valutazione pubblica ed è più sensibile alla collaborazione a questo importante strumento della valutazione dei Servizi. Il questionario è stato somministrato a 138 referenti (Agenzie pratiche auto, Autofficine, Autoscuole, Enti ed associazioni di autotrasporto, Imprese di noleggio con conducente) e la percentuale di risposta è stata pari al 9,4%. Occorrerà una riflessione comune al servizio sugli indicatori che hanno avuto una valutazione più bassa, ai fini di attivare un miglioramento del servizio.



## UFFICIO TRASPORTI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

