



**PROVINCIA  
DI PARMA**

Servizio Organizzazione  
Controllo Strategico e di Gestione - Statistica

# **CONTROLLO DI QUALITÀ 2017**

**RELAZIONE SULLE RISULTANZE  
DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
Novembre 2017**

## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>2</b>
<b>PREMESSA</b> .....	<b>4</b>
<b>VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION</b> .....	<b>5</b>
<b>SERVIZI INTERNI –NOTE METODOLOGICHE</b> .....	<b>6</b>
<b>SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI</b> .....	<b>7</b>
<b>SERVIZI INTERNI DETTAGLIO</b> .....	<b>11</b>
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	13
GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	15
GABINETTO DI PRESIDENZA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	16
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	17
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	18
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	19
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	20
PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	21
PROVVEDITORATO, ECONOMATO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	22
SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	23
SERVIZIO FINANZIARIO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	24
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	25
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	26
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	27
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	28
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	29
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	30
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	31
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	32
<b>SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE</b> .....	<b>33</b>
<b>SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI</b> .....	<b>34</b>
<b>SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO</b> .....	<b>38</b>

UFFICIO CONSIGLIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	40
UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	42
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA* – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	44
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	45
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	46
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	47
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	48
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	49
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	50
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	51
SILD – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	52
SILD –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	53
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	54
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	55
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	56
FORMAZIONE PROFESSIONALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	57
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	58
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	59
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	60
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	61
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	62
POLIZIA PROVINCIALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	63
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	64
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	65
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	66
UFFICIO TRASPORTI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	67
CENTRI PER L'IMPIEGO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .....	68
CENTRI PER L'IMPIEGO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	69

## 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, dal D.lgs 150/2009 e ss.mm.ii. 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, sono state spedite nel periodo tra il 20 e il 21 settembre 2017 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 2017.

## 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 nel 2017.

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.

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 -NOTE METODOLOGICHE

I questionari sono stati somministrati a 10 uffici/servizi interni; ogni questionario conteneva 6 domande, tutte a risposta obbligatoria. I destinatari dell'indagine sono stati i dirigenti (4) e i titolari di posizione organizzativa (15); un titolare di posizione organizzativa, assente continuativamente, non ha potuto rispondere ed è stato escluso dal conteggio.

Il tasso di risposta è stato del 100%.

I responsabili dei vari uffici/servizi non hanno potuto valutare le proprie strutture.

Il questionario è stato inviato il 20/09/2017, ed è stato sollecitato in modo massivo via mail il 04/10/2017. Sono stati effettuati, inoltre, degli ulteriori solleciti telefonici.

Si evidenzia che per la confrontabilità tra l'indagine 2017 e quella 2016 emergono alcune particolarità:

- Nel 2017 l'Ufficio trattamento economico del Personale è stato unificato a quello di Gestione
- Il Gabinetto di Presidenza è stato valutato nel 2016 dall'esterno, nel 2017 dall'interno
- Nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpati, e sono stati valutati all'interno. Nel 2017 i due uffici sono stati scissi, e l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio è stato valutato all'interno, mentre all'esterno è stato valutato l'Ufficio Edilizia Scolastica

## SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

2016							
SERVIZIO	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	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?
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	83,2	87,4	77,9	83,2	84,2	83,2	83,2
GABINETTO DI PRESIDENZA*	84,0	84,0	85,3	85,3	84,0	82,7	82,7
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	85,6	87,4	85,3	85,3	85,3	84,2	86,3
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA	80,2	84,2	81,1	77,9	82,1	76,8	78,9
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	78,1	82,1	73,7	80,0	76,8	77,9	77,9
SERVIZIO FINANZIARIO	76,9	81,1	72,2	73,3	77,8	78,9	77,8
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA***	76,9	80,0	75,6	73,3	76,7	78,9	76,7
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO**	73,4	76,9	71,1	70,6	73,2	76,3	72,6
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	70,8	75,0	71,0	71,0	70,0	68,0	70,0
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ	70,2	71,6	69,5	68,4	68,4	72,6	70,5

\* nel 2016 valutato dall'esterno, il questionario era uguale

\*\* nel 2016 l'Ufficio gestione del Personale e quello del Trattamento economico erano distinti, il dato 2016 è quindi la media dei due

\*\*\* nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpate, e sono stati valutati all'interno

## 2017

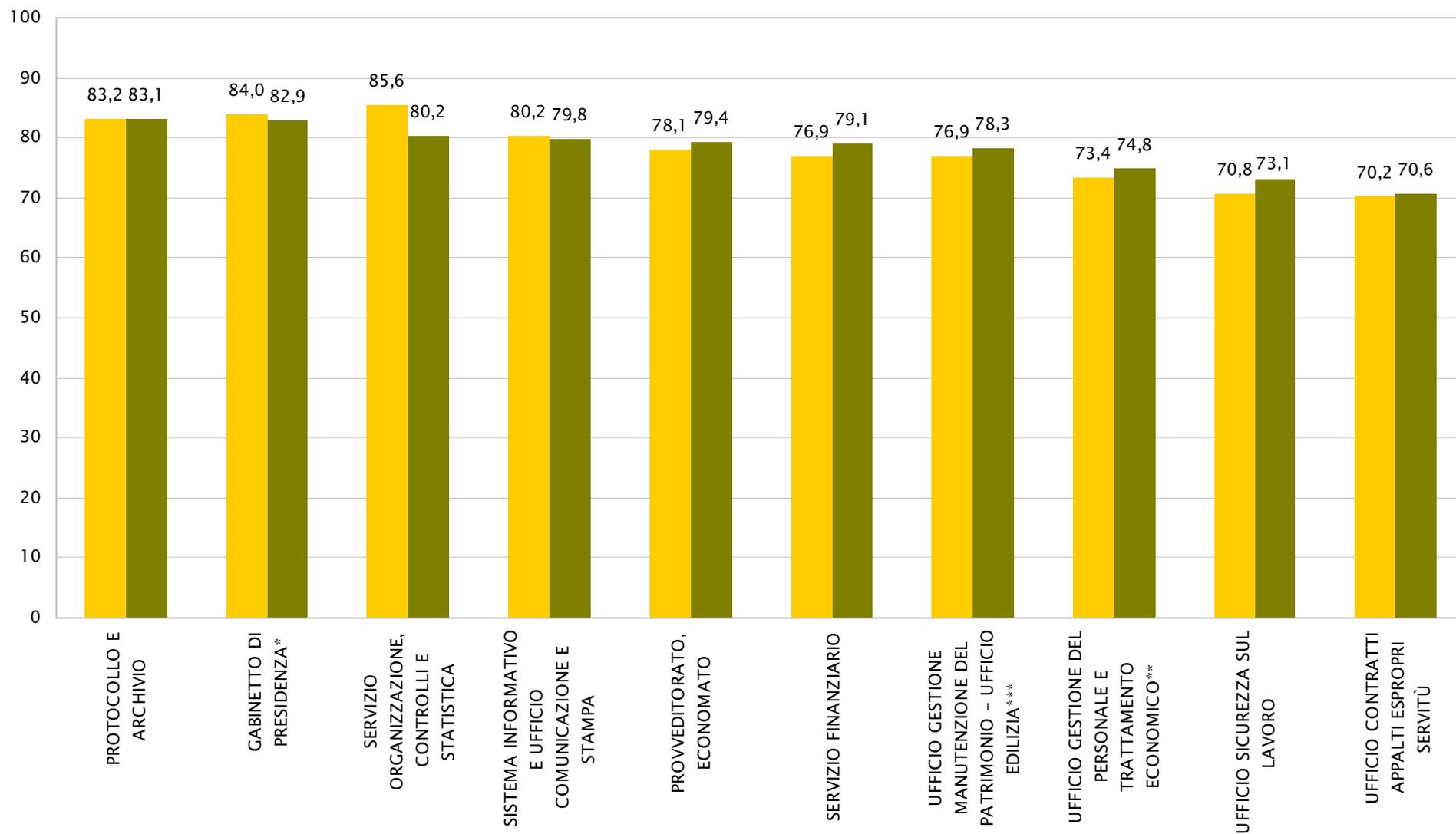
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel fornire le 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
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	<b>83,1</b>	86,3	81,3	83,8	82,5	81,3	83,8
GABINETTO DI PRESIDENZA*	<b>82,9</b>	86,3	80,0	81,3	82,5	83,8	83,8
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	<b>80,2</b>	85,0	78,8	78,8	77,5	80,0	81,3
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA	<b>79,8</b>	85,0	78,8	77,5	80,0	76,3	81,3
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	<b>79,4</b>	83,8	76,3	77,5	78,8	80,0	80,0
SERVIZIO FINANZIARIO	<b>79,1</b>	78,7	74,7	80,0	80,0	82,7	78,7
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO***	<b>78,3</b>	78,8	76,3	76,3	80,0	78,8	80,0
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO**	<b>74,8</b>	80,0	72,5	71,3	73,8	76,3	75,0
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	<b>73,1</b>	75,3	71,8	70,6	74,1	72,9	74,1
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ	<b>70,6</b>	72,5	70,0	67,5	70,0	72,5	71,3

\* nel 2016 valutato dall'esterno, il questionario era uguale

\*\* nel 2016 l'Ufficio gestione del Personale e quello del Trattamento economico erano distinti, il dato 2016 è quindi la media dei due

\*\*\*nel 2017 l'Ufficio Edilizia Scolastica è stato valutato all'esterno, mentre nel 2016 era accorpato alla Gestione Manutenzione del Patrimonio e valutato all'interno

## SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



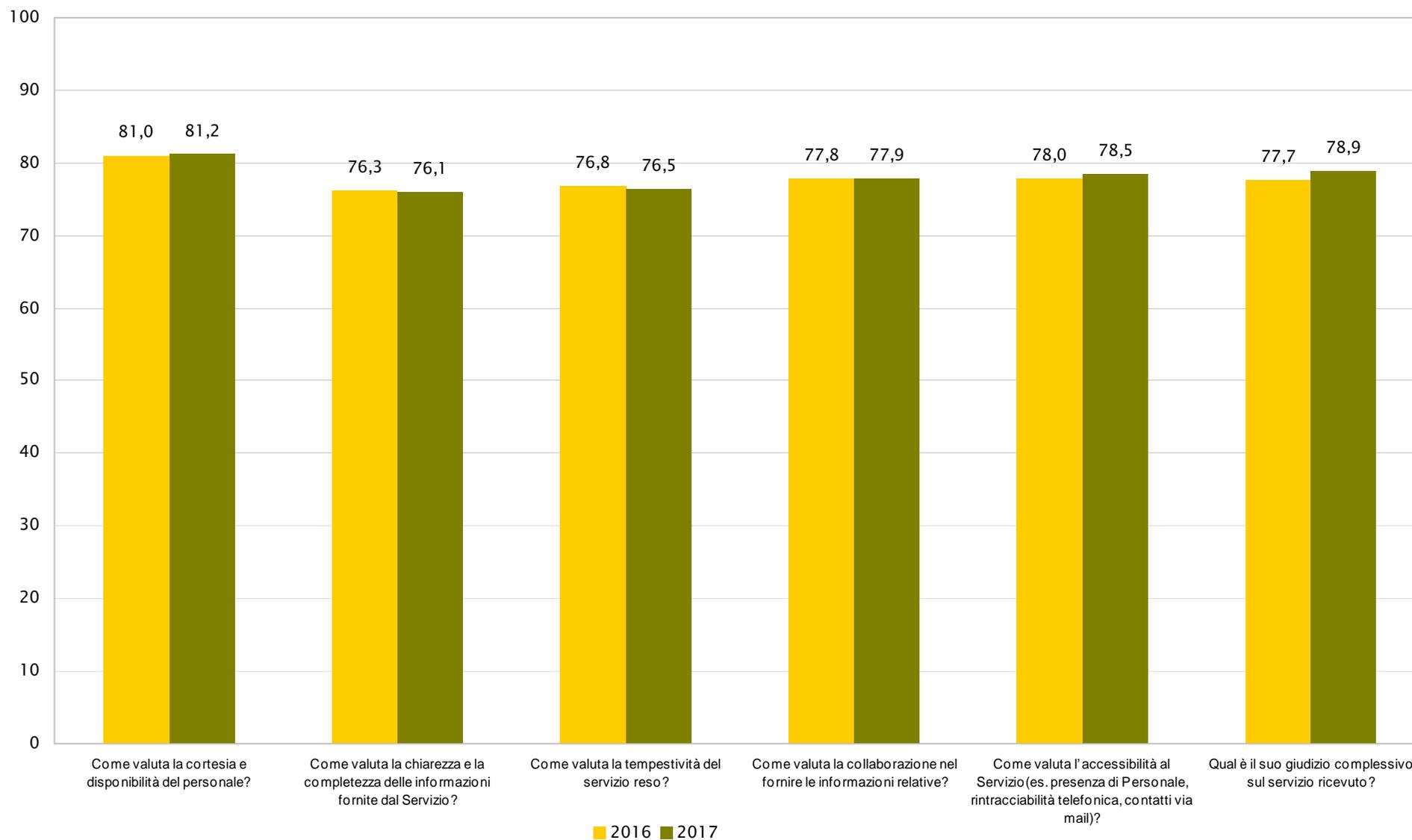
\* nel 2016 valutato dall'esterno

\*\*nel 2016 l'Ufficio gestione del Personale e quello del Trattamento economico erano distinti, il dato 2016 è quindi la media dei due

\*\*\*nel 2017 l'Ufficio Edilizia Scolastica è stato valutato all'esterno

■ 2016 ■ 2017

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



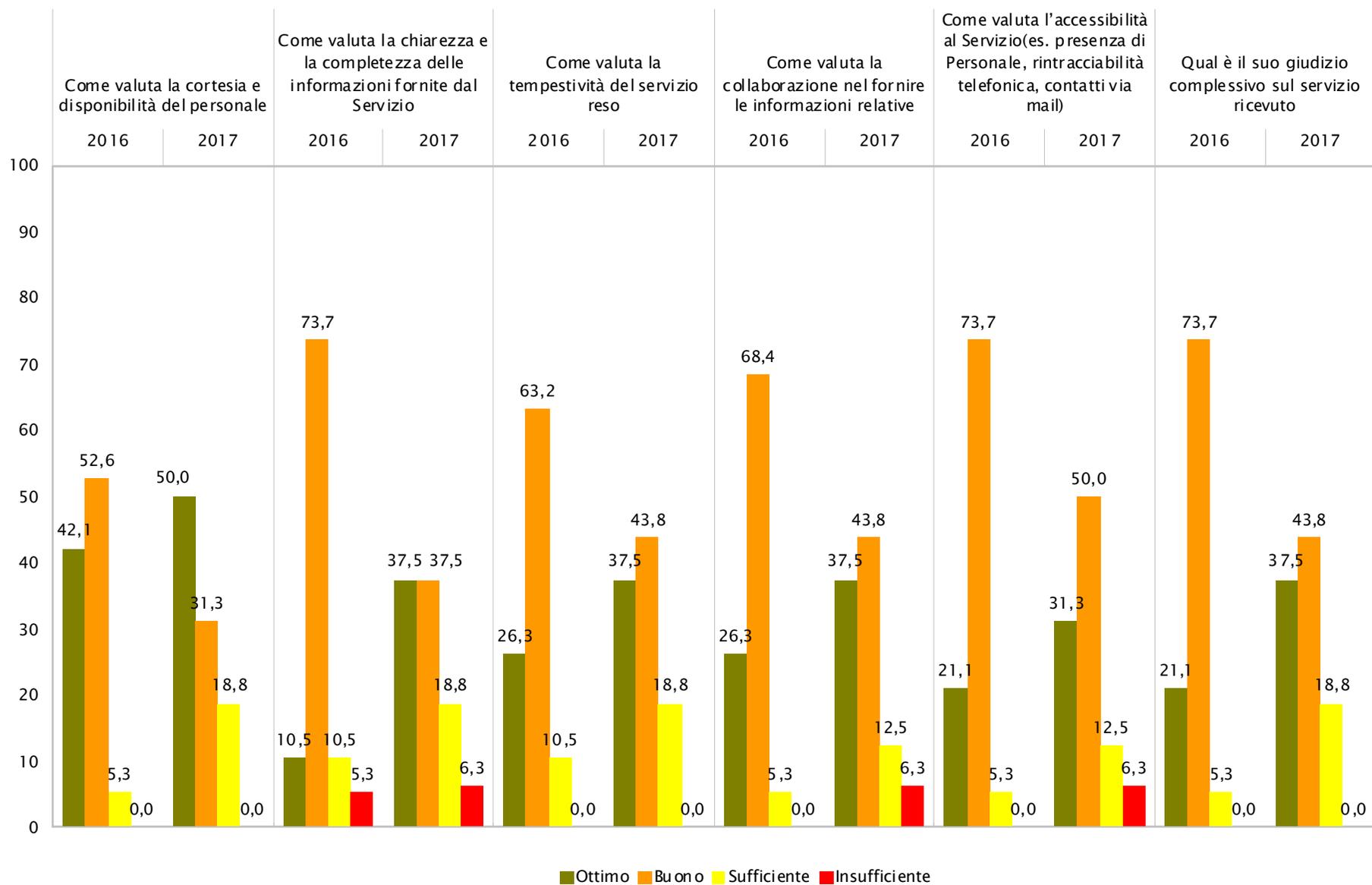
## SERVIZI INTERNI DETTAGLIO



UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Protocollo e archivio								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	42,1	52,6	5,3	0,0	50,0	31,3	18,8	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	10,5	73,7	10,5	5,3	37,5	37,5	18,8	6,3
Come valuta la tempestività del servizio reso	26,3	63,2	10,5	0,0	37,5	43,8	18,8	0,0
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	26,3	68,4	5,3	0,0	37,5	43,8	12,5	6,3
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	21,1	73,7	5,3	0,0	31,3	50,0	12,5	6,3
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	21,1	73,7	5,3	0,0	37,5	43,8	18,8	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>24,6</b>	<b>67,5</b>	<b>7,0</b>	<b>0,9</b>	<b>38,5</b>	<b>41,7</b>	<b>16,7</b>	<b>3,1</b>

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



**GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

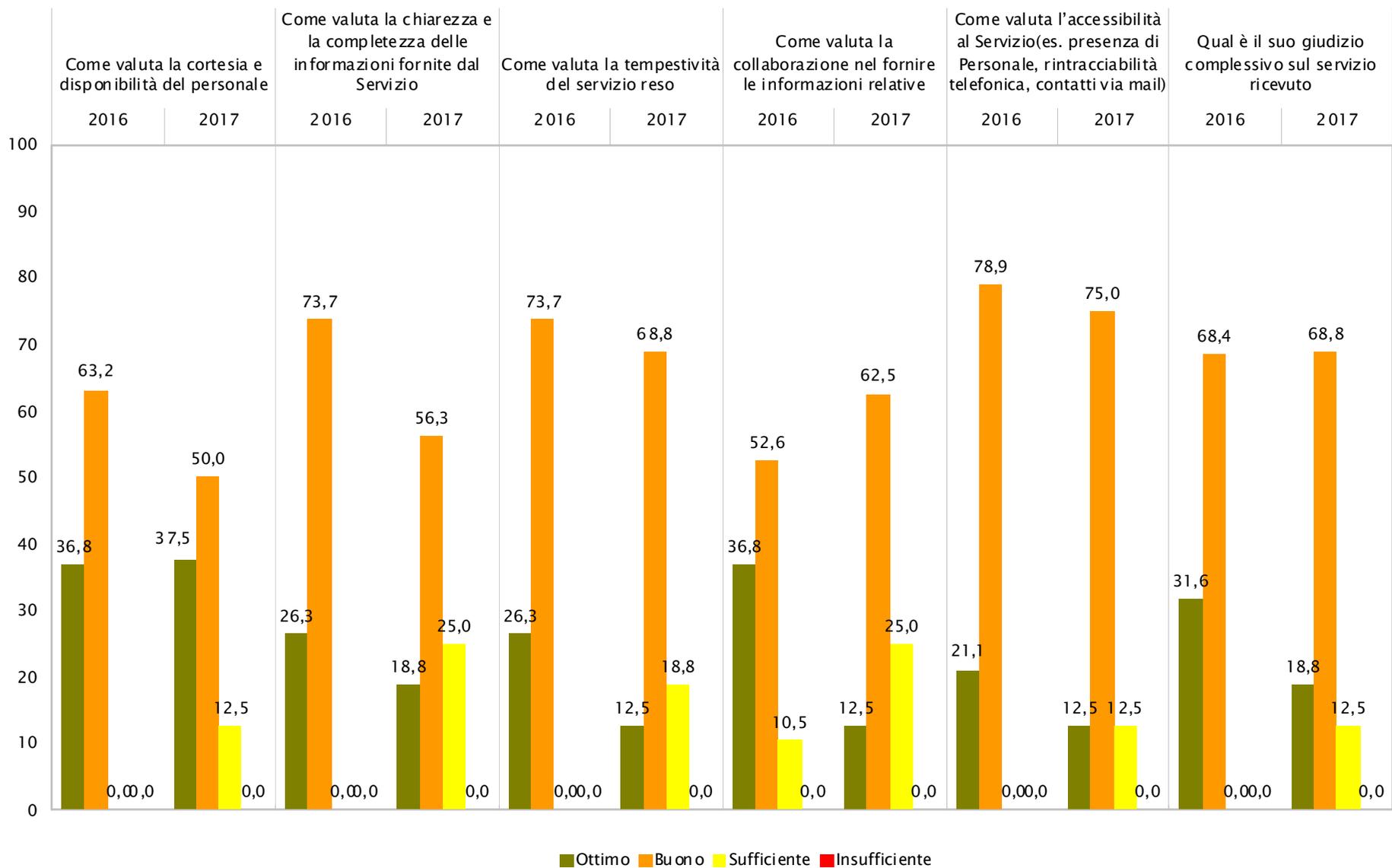
Gabinetto di presidenza	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	40,0	40,0	20,0	0,0	43,8	43,8	12,5	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	40,0	46,7	13,3	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Come valuta la tempestività del servizio reso	40,0	46,7	13,3	0,0	25,0	62,5	6,3	6,3
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	33,3	53,3	13,3	0,0	37,5	43,8	12,5	6,3
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	33,3	46,7	20,0	0,0	31,3	56,3	12,5	0,0
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	33,3	46,7	20,0	0,0	31,3	56,3	12,5	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>36,7</b>	<b>46,7</b>	<b>16,7</b>	<b>0,0</b>	<b>32,3</b>	<b>52,1</b>	<b>13,5</b>	<b>2,1</b>



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

Servizio organizzazione, controlli e statistica								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	36,8	63,2	0,0	0,0	37,5	50,0	12,5	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	26,3	73,7	0,0	0,0	18,8	56,3	25,0	0,0
Come valuta la tempestività del servizio reso	26,3	73,7	0,0	0,0	12,5	68,8	18,8	0,0
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	36,8	52,6	10,5	0,0	12,5	62,5	25,0	0,0
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	21,1	78,9	0,0	0,0	12,5	75,0	12,5	0,0
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	31,6	68,4	0,0	0,0	18,8	68,8	12,5	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>29,8</b>	<b>68,4</b>	<b>1,8</b>	<b>0,0</b>	<b>18,8</b>	<b>63,5</b>	<b>17,7</b>	<b>0,0</b>

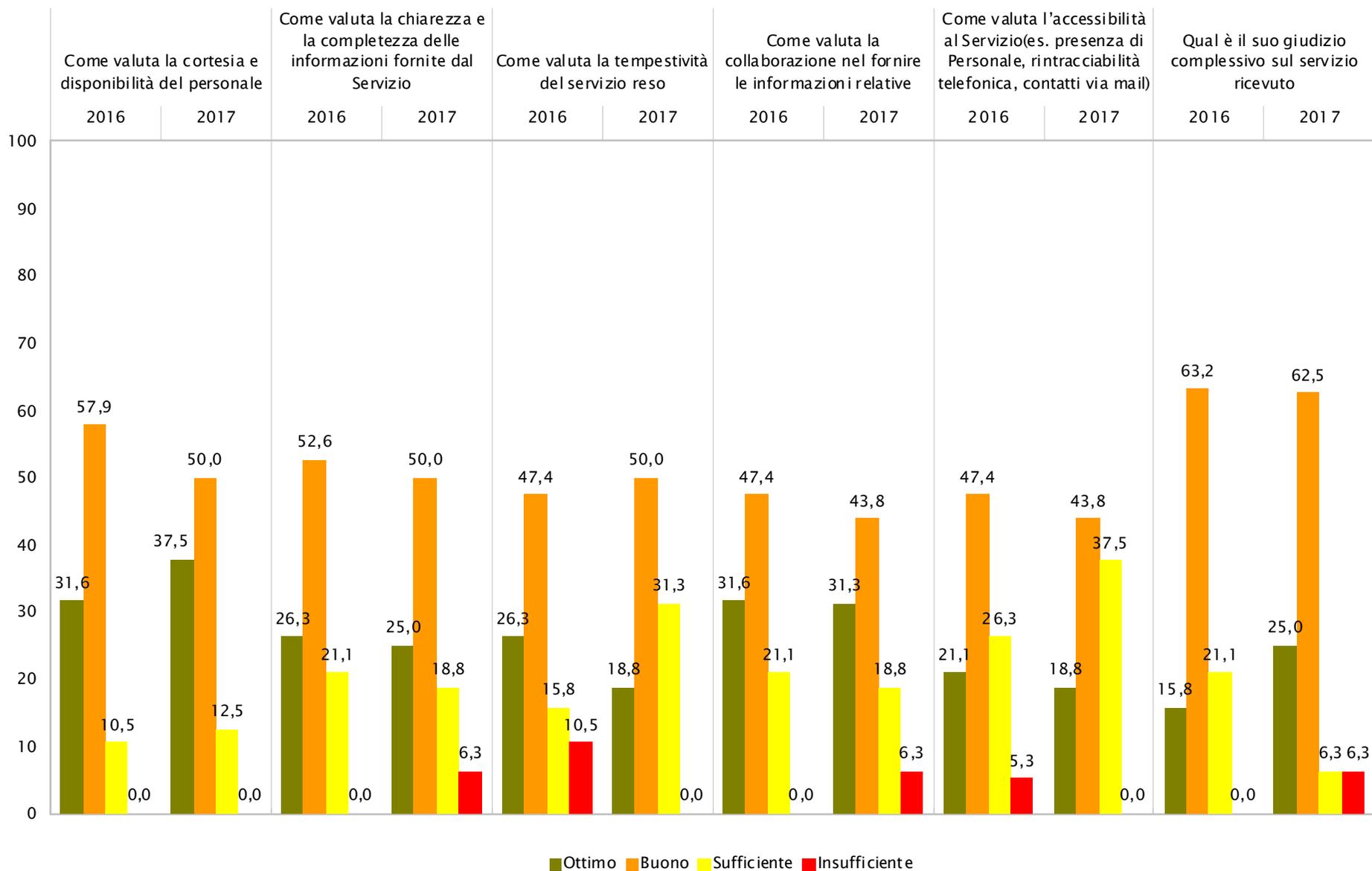
**SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**



**SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

<b>Sistema Informativo e Ufficio Comunicazione e Stampa</b>								
	<b>2016</b>				<b>2017</b>			
	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>	<b>Ottimo</b>	<b>Buono</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Insufficiente</b>
<b>Come valuta la cortesia e disponibilità del personale</b>	31,6	57,9	10,5	0,0	37,5	50,0	12,5	0,0
<b>Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio</b>	26,3	52,6	21,1	0,0	25,0	50,0	18,8	6,3
<b>Come valuta la tempestività del servizio reso</b>	26,3	47,4	15,8	10,5	18,8	50,0	31,3	0,0
<b>Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative</b>	31,6	47,4	21,1	0,0	31,3	43,8	18,8	6,3
<b>Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)</b>	21,1	47,4	26,3	5,3	18,8	43,8	37,5	0,0
<b>Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto</b>	15,8	63,2	21,1	0,0	25,0	62,5	6,3	6,3
<b>% giudizi totale</b>	<b>25,4</b>	<b>52,6</b>	<b>19,3</b>	<b>2,6</b>	<b>26,0</b>	<b>50,0</b>	<b>20,8</b>	<b>3,1</b>

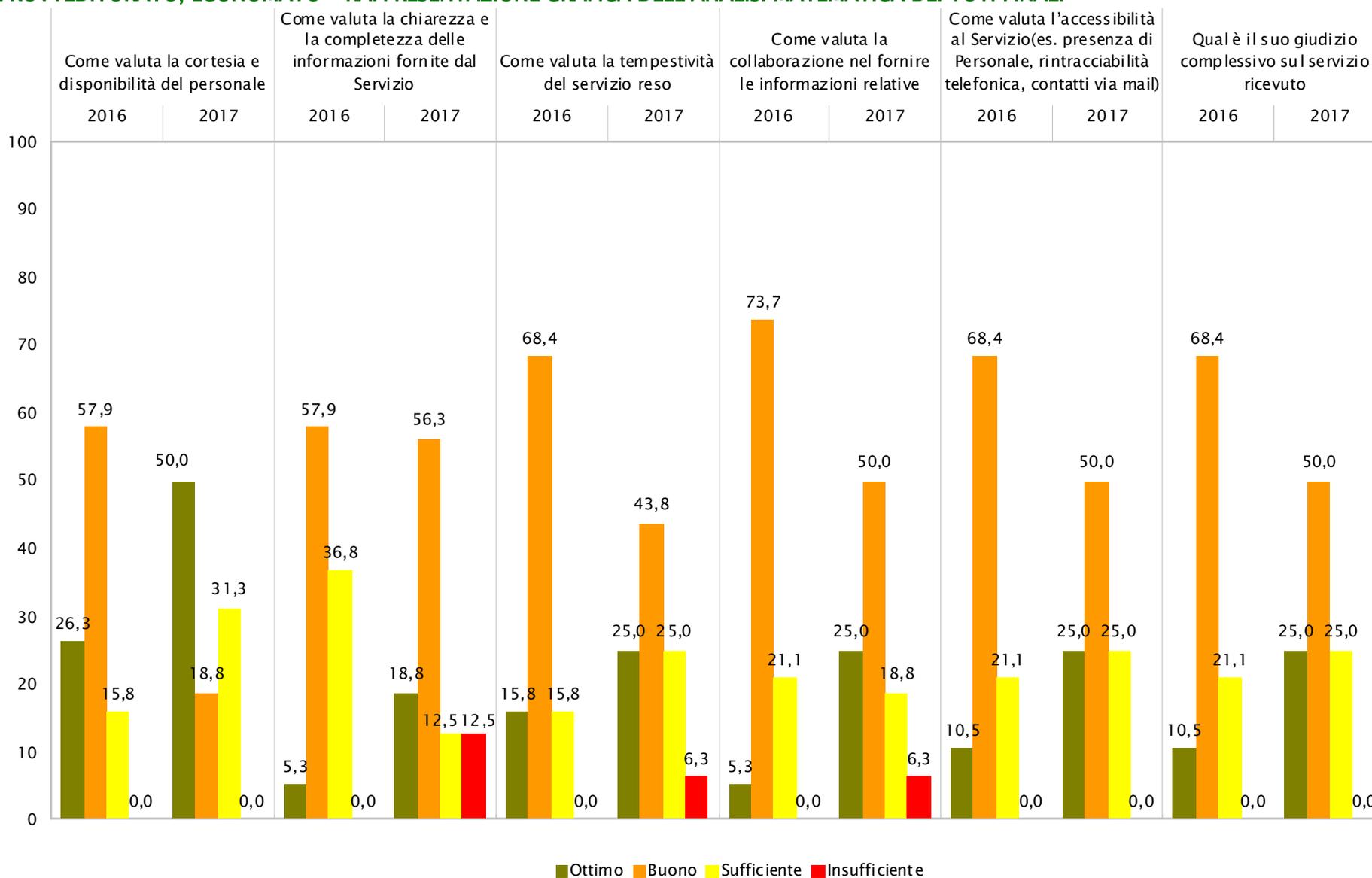
## SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Provveditorato, economato								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	26,3	57,9	15,8	0,0	50,0	18,8	31,3	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	5,3	57,9	36,8	0,0	18,8	56,3	12,5	12,5
Come valuta la tempestività del servizio reso	15,8	68,4	15,8	0,0	25,0	43,8	25,0	6,3
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	5,3	73,7	21,1	0,0	25,0	50,0	18,8	6,3
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	10,5	68,4	21,1	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	10,5	68,4	21,1	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>12,3</b>	<b>65,8</b>	<b>21,9</b>	<b>0,0</b>	<b>28,1</b>	<b>44,8</b>	<b>22,9</b>	<b>4,2</b>

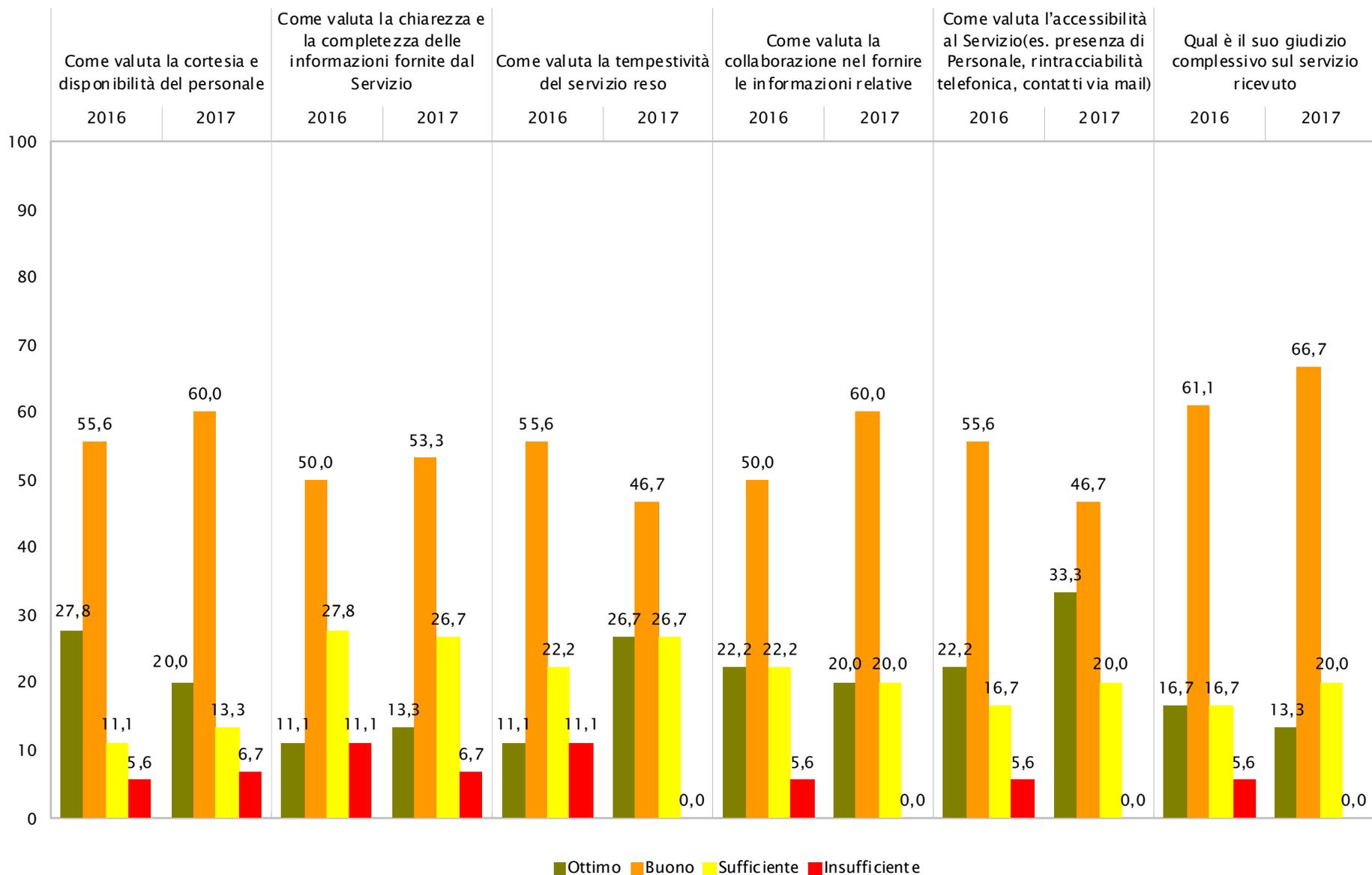
**PROVVEDITORATO, ECONOMATO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**



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

Servizio finanziario								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	27,8	55,6	11,1	5,6	20,0	60,0	13,3	6,7
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	11,1	50,0	27,8	11,1	13,3	53,3	26,7	6,7
Come valuta la tempestività del servizio reso	11,1	55,6	22,2	11,1	26,7	46,7	26,7	0,0
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	22,2	50,0	22,2	5,6	20,0	60,0	20,0	0,0
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	22,2	55,6	16,7	5,6	33,3	46,7	20,0	0,0
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	16,7	61,1	16,7	5,6	13,3	66,7	20,0	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>18,5</b>	<b>54,6</b>	<b>19,4</b>	<b>7,4</b>	<b>21,1</b>	<b>55,6</b>	<b>21,1</b>	<b>2,2</b>

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

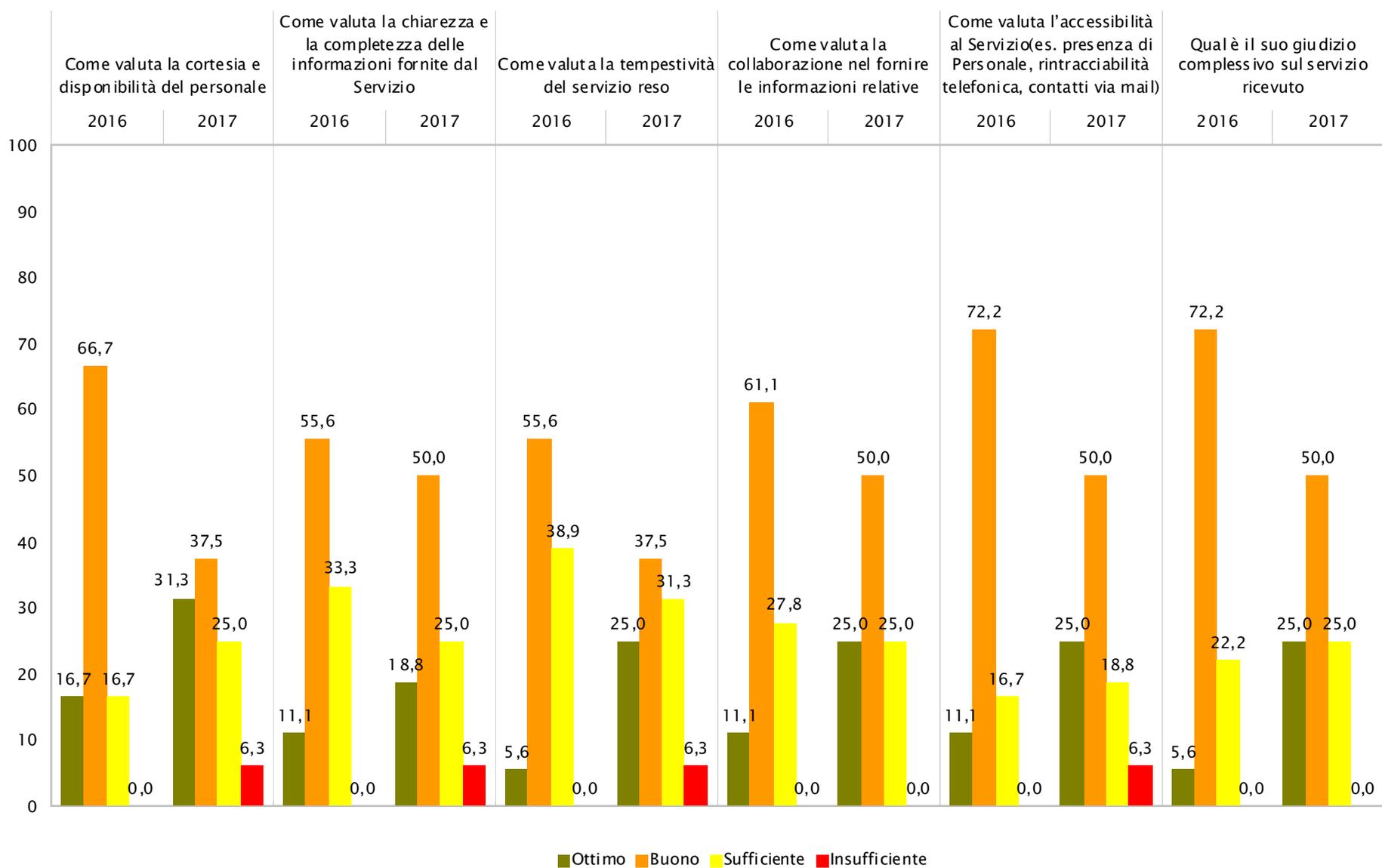


**UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

Ufficio Gestione Manutenzione Del Patrimonio – Ufficio Edilizia								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	16,7	66,7	16,7	0,0	31,3	37,5	25,0	6,3
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	11,1	55,6	33,3	0,0	18,8	50,0	25,0	6,3
Come valuta la tempestività del servizio reso	5,6	55,6	38,9	0,0	25,0	37,5	31,3	6,3
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	11,1	61,1	27,8	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	11,1	72,2	16,7	0,0	25,0	50,0	18,8	6,3
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	5,6	72,2	22,2	0,0	25,0	50,0	25,0	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>10,2</b>	<b>63,9</b>	<b>25,9</b>	<b>0,0</b>	<b>25,0</b>	<b>45,8</b>	<b>25,0</b>	<b>4,2</b>

- Nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpati, e sono stati valutati all'interno. Nel 2017 i due uffici sono stati scissi, e l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio è stato valutato all'interno, mentre all'esterno è stato valutato l'Ufficio Edilizia Scolastica

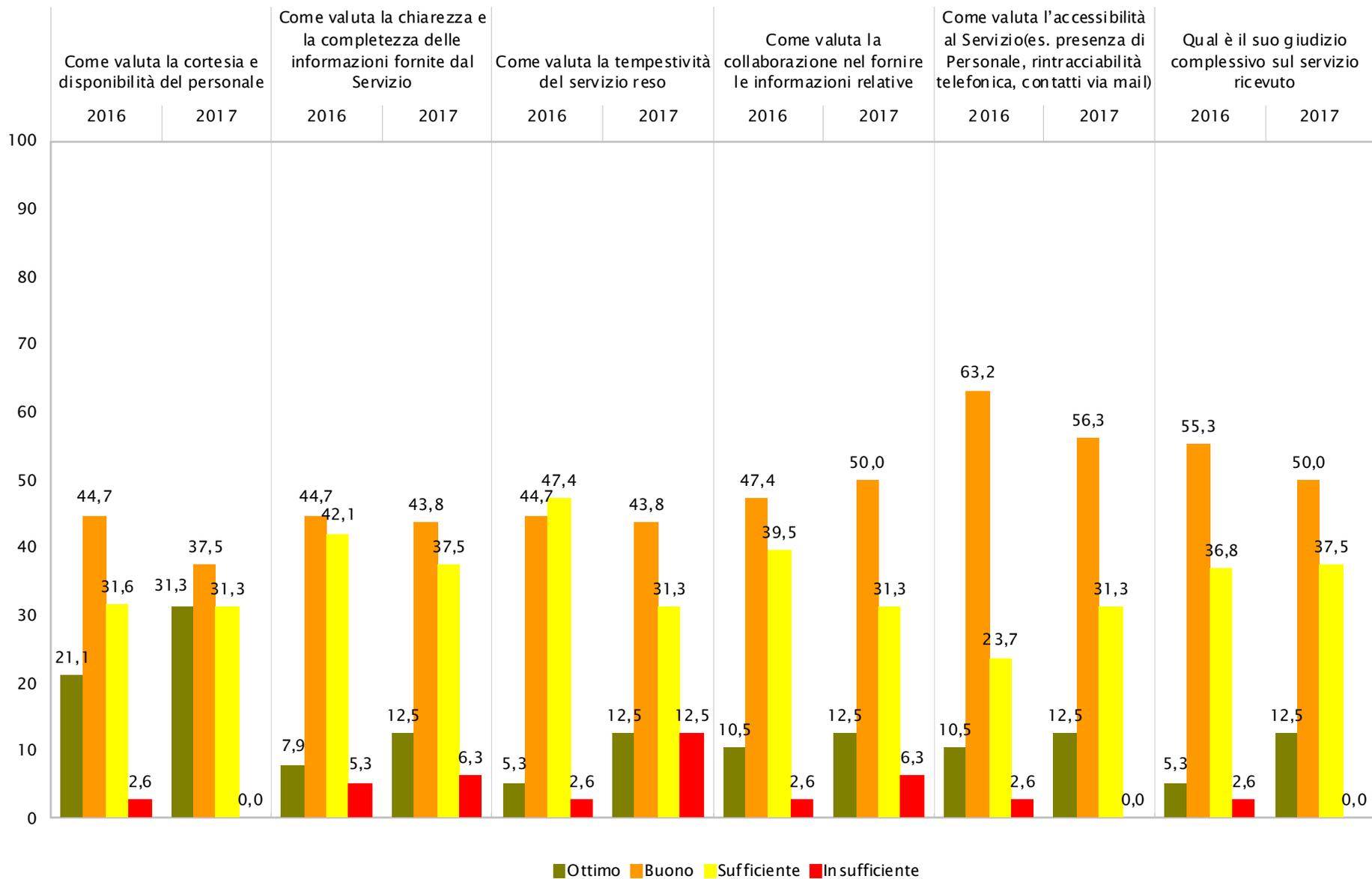
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Ufficio gestione del personale e trattamento economico								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	21,1	44,7	31,6	2,6	31,3	37,5	31,3	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	7,9	44,7	42,1	5,3	12,5	43,8	37,5	6,3
Come valuta la tempestività del servizio reso	5,3	44,7	47,4	2,6	12,5	43,8	31,3	12,5
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	10,5	47,4	39,5	2,6	12,5	50,0	31,3	6,3
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	10,5	63,2	23,7	2,6	12,5	56,3	31,3	0,0
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	5,3	55,3	36,8	2,6	12,5	50,0	37,5	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>10,1</b>	<b>50,0</b>	<b>36,8</b>	<b>3,1</b>	<b>15,6</b>	<b>46,9</b>	<b>33,3</b>	<b>4,2</b>

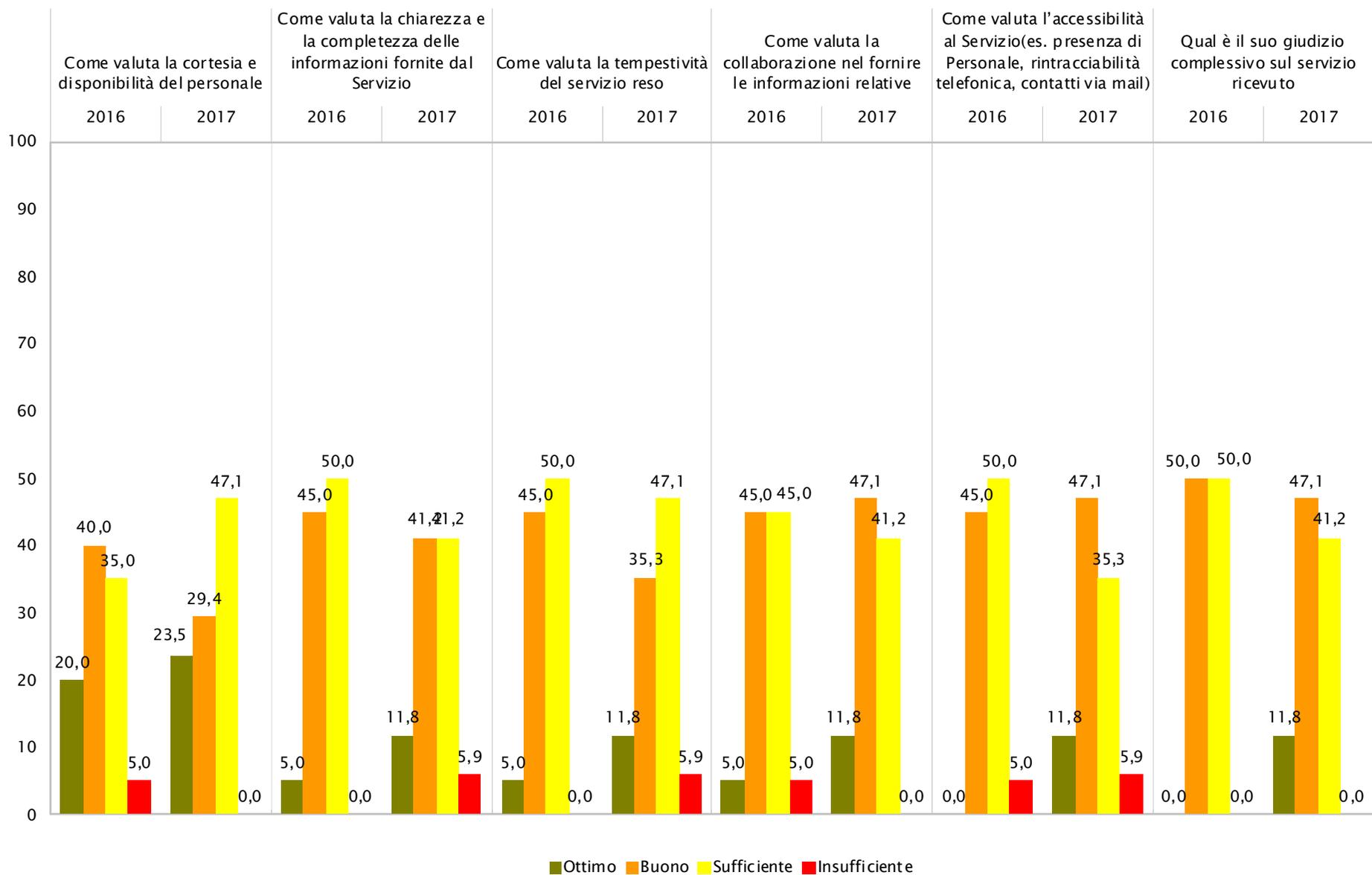
## UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Ufficio sicurezza sul lavoro								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	20,0	40,0	35,0	5,0	23,5	29,4	47,1	0,0
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	5,0	45,0	50,0	0,0	11,8	41,2	41,2	5,9
Come valuta la tempestività del servizio reso	5,0	45,0	50,0	0,0	11,8	35,3	47,1	5,9
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	5,0	45,0	45,0	5,0	11,8	47,1	41,2	0,0
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	0,0	45,0	50,0	5,0	11,8	47,1	35,3	5,9
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	0,0	50,0	50,0	0,0	11,8	47,1	41,2	0,0
<b>% giudizi totale</b>	<b>5,8</b>	<b>45,0</b>	<b>46,7</b>	<b>2,5</b>	<b>13,7</b>	<b>41,2</b>	<b>42,2</b>	<b>2,9</b>

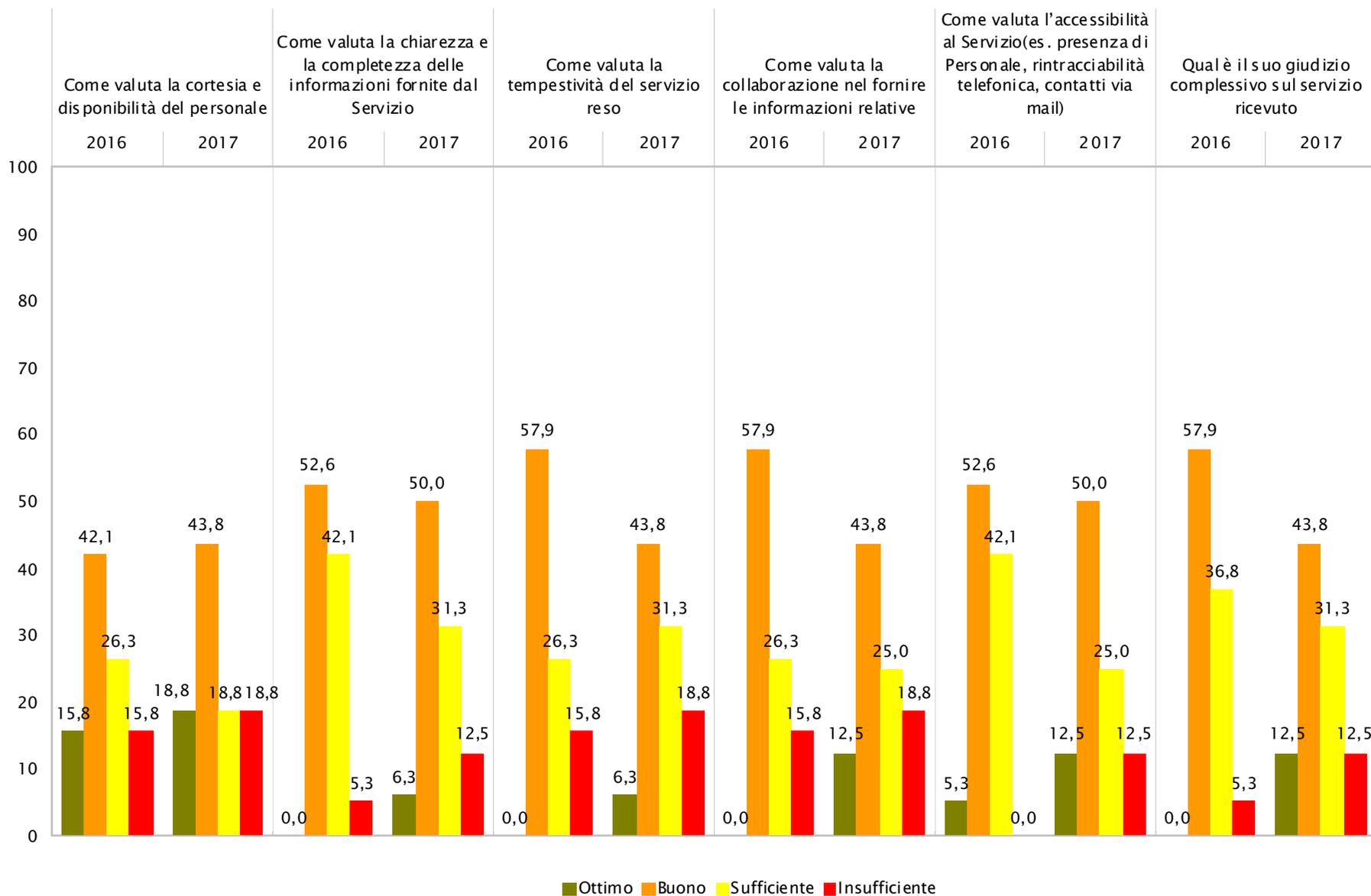
## UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Ufficio contratti appalti espropri servitù								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	15,8	42,1	26,3	15,8	18,8	43,8	18,8	18,8
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	0,0	52,6	42,1	5,3	6,3	50,0	31,3	12,5
Come valuta la tempestività del servizio reso	0,0	57,9	26,3	15,8	6,3	43,8	31,3	18,8
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative	0,0	57,9	26,3	15,8	12,5	43,8	25,0	18,8
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)	5,3	52,6	42,1	0,0	12,5	50,0	25,0	12,5
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	0,0	57,9	36,8	5,3	12,5	43,8	31,3	12,5
<b>% giudizi totale</b>	<b>3,5</b>	<b>53,5</b>	<b>33,3</b>	<b>9,6</b>	<b>11,5</b>	<b>45,8</b>	<b>27,1</b>	<b>15,6</b>

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



## SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE

Il questionario è stato somministrato agli stakeholder dei servizi che la Provincia fornisce verso l'esterno; ogni questionario conteneva 6 domande, tutte a risposta obbligatoria

Il primo invio è stato effettuato il 20 e il 21 settembre 2017, ed è stato sollecitato massivamente via mail il 09/10/2017. Sono stati operati, inoltre, degli ulteriori solleciti telefonici.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
Ufficio legale	30	21	70,0
Formazione professionale	15	9	60,0
Ufficio consiglio	12	7	58,3
Polizia provinciale	28	15	53,6
Ufficio pianificazione territoriale e urbanistica	94	44	46,8
Ufficio programmazione rete scolastica	17	7	41,2
Ufficio concessioni stradali e pubblicità	19	7	36,8
Ufficio Attività produttive commercio e turismo	22	8	36,4
Ufficio trasporti eccezionali	23	8	34,8
Servizio Inserimento Lavoratori Disabili (SILD)	81	24	29,6
Ufficio edilizia scolastica	18	5	27,8
Ufficio gestione strade provinciali	45	12	26,7
Osservatorio Mercato del Lavoro	268	54	20,1
Centri per l'impiego	270	49	18,1
Ufficio trasporti	138	18	13,0

Si ricordano alcune particolarità:

– Nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpati, e sono stati valutati all'interno.

Nel 2017 i due uffici sono stati scissi, e l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio è stato valutato all'interno, mentre all'esterno è stato valutato l'Ufficio Edilizia Scolastica.

In conseguenza a ciò la penultima domanda non è uguale a quella di quest'anno, come si può vedere nella scheda di dettaglio di questo Ufficio.

## SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

2016

Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	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?
UFFICIO CONSIGLIO	<b>83,8%</b>	85,3%	82,7%	82,7%	85,3%	84,0%	82,7%
UFFICIO LEGALE	<b>94,1%</b>	95,6%	95,6%	97,8%	95,6%	84,4%	95,6%
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – EDILIZIA SCOLASTICA*	<b>76,9%</b>	80,0%	75,6%	73,3%	76,7%	78,9%	76,7%
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	<b>80,3%</b>	85,9%	81,0%	79,0%	79,0%	75,6%	81,5%
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	<b>83,5%</b>	88,8%	85,3%	82,9%	81,8%	77,1%	85,3%
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	<b>85,0%</b>	87,4%	86,3%	85,1%	83,4%	81,7%	85,7%
SILD	<b>83,3%</b>	91,2%	86,4%	84,0%	77,6%	76,8%	84,0%
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	<b>83,0%</b>	91,1%	88,9%	88,9%	68,9%	73,3%	86,7%
FORMAZIONE PROFESSIONALE	<b>78,8%</b>	82,5%	77,5%	82,5%	80,0%	70,0%	80,0%
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO	<b>80,7%</b>	86,7%	82,4%	81,2%	77,0%	75,8%	81,2%
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	<b>75,9%</b>	80,0%	77,1%	71,4%	74,3%	75,2%	77,1%
POLIZIA PROVINCIALE	<b>80,0%</b>	86,2%	80,0%	76,9%	78,5%	75,4%	83,1%
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	<b>83,9%</b>	90,0%	83,3%	90,0%	86,7%	66,7%	86,7%
UFFICIO TRASPORTI	<b>75,1%</b>	83,1%	78,5%	72,3%	69,2%	70,8%	76,9%
CENTRI PER L'IMPIEGO	<b>76,8%</b>	81,5%	79,3%	77,8%	73,3%	70,4%	78,5%

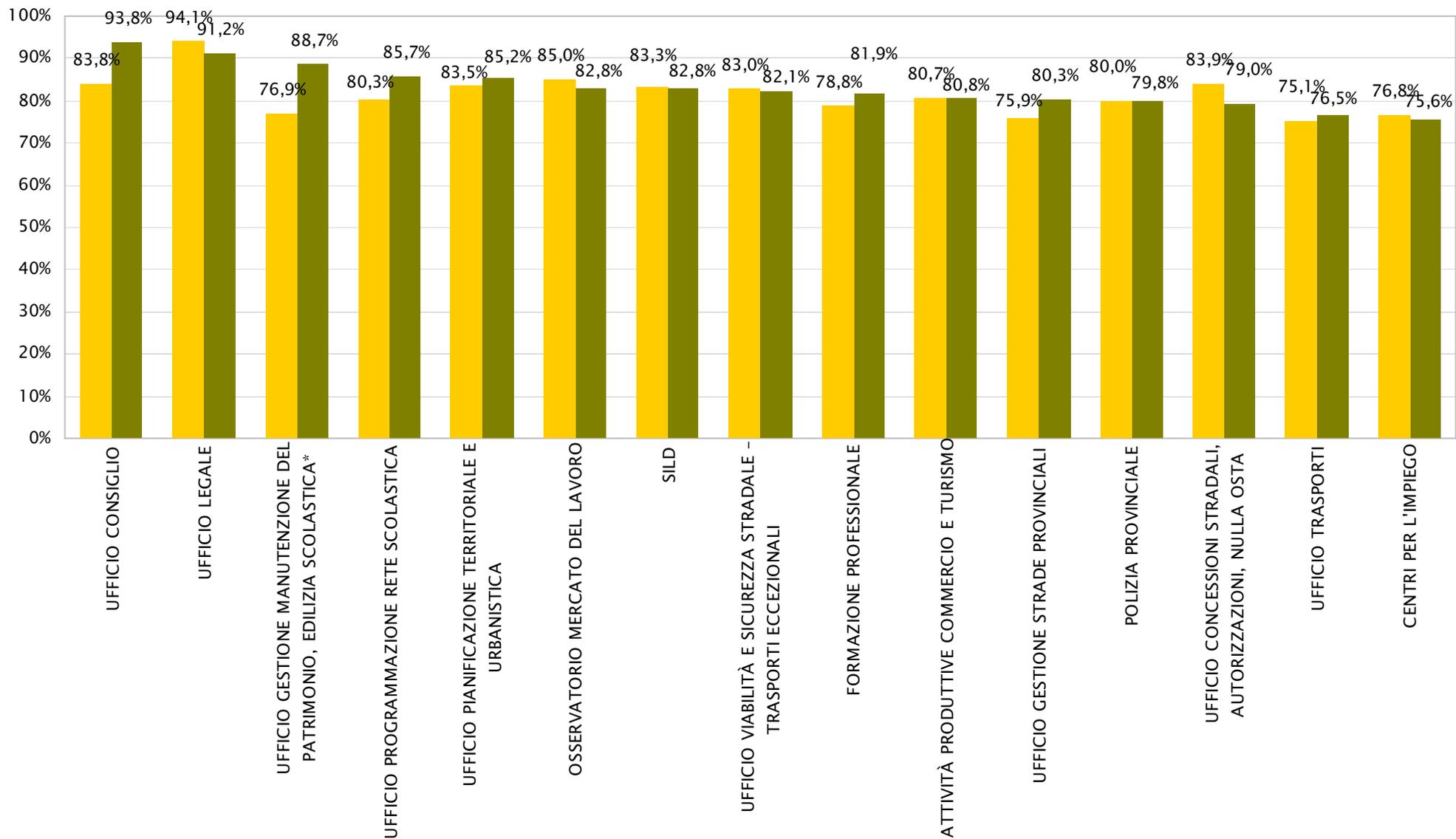
\* nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpati, e sono stati valutati all'interno

## 2017

Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	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?
UFFICIO CONSIGLIO	<b>93,8%</b>	97,1%	94,3%	94,3%	91,4%	94,3%	91,4%
UFFICIO LEGALE	<b>91,2%</b>	96,0%	92,0%	92,0%	90,0%	86,0%	91,0%
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – EDILIZIA SCOLASTICA*	<b>88,7%</b>	88,0%	88,0%	88,0%	92,0%	84,0%	92,0%
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	<b>85,7%</b>	82,9%	85,7%	82,9%	85,7%	88,6%	88,6%
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	<b>85,2%</b>	92,3%	87,3%	84,1%	82,7%	79,1%	85,9%
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	<b>82,8%</b>	85,9%	84,1%	82,2%	81,9%	79,3%	83,7%
SILD	<b>82,8%</b>	91,7%	83,3%	82,5%	80,0%	77,5%	81,7%
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	<b>82,1%</b>	90,0%	82,5%	90,0%	67,5%	77,5%	85,0%
FORMAZIONE PROFESSIONALE	<b>81,9%</b>	88,9%	80,0%	80,0%	77,8%	80,0%	84,4%
ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO	<b>80,8%</b>	90,0%	85,0%	85,0%	80,0%	62,5%	82,5%
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	<b>80,3%</b>	88,3%	83,3%	73,3%	80,0%	78,3%	78,3%
POLIZIA PROVINCIALE	<b>79,8%</b>	88,0%	80,0%	74,7%	81,3%	74,7%	80,0%
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	<b>79,0%</b>	82,9%	74,3%	85,7%	77,1%	74,3%	80,0%
UFFICIO TRASPORTI	<b>76,5%</b>	78,9%	76,7%	74,4%	77,8%	75,6%	75,6%
CENTRI PER L'IMPIEGO	<b>75,6%</b>	78,8%	77,1%	75,5%	73,5%	71,8%	76,7%

\*nel 2017 l'Ufficio Edilizia Scolastica è stato valutato all'esterno, mentre nel 2016 era accorpato alla Gestione Manutenzione del Patrimonio e valutato all'interno

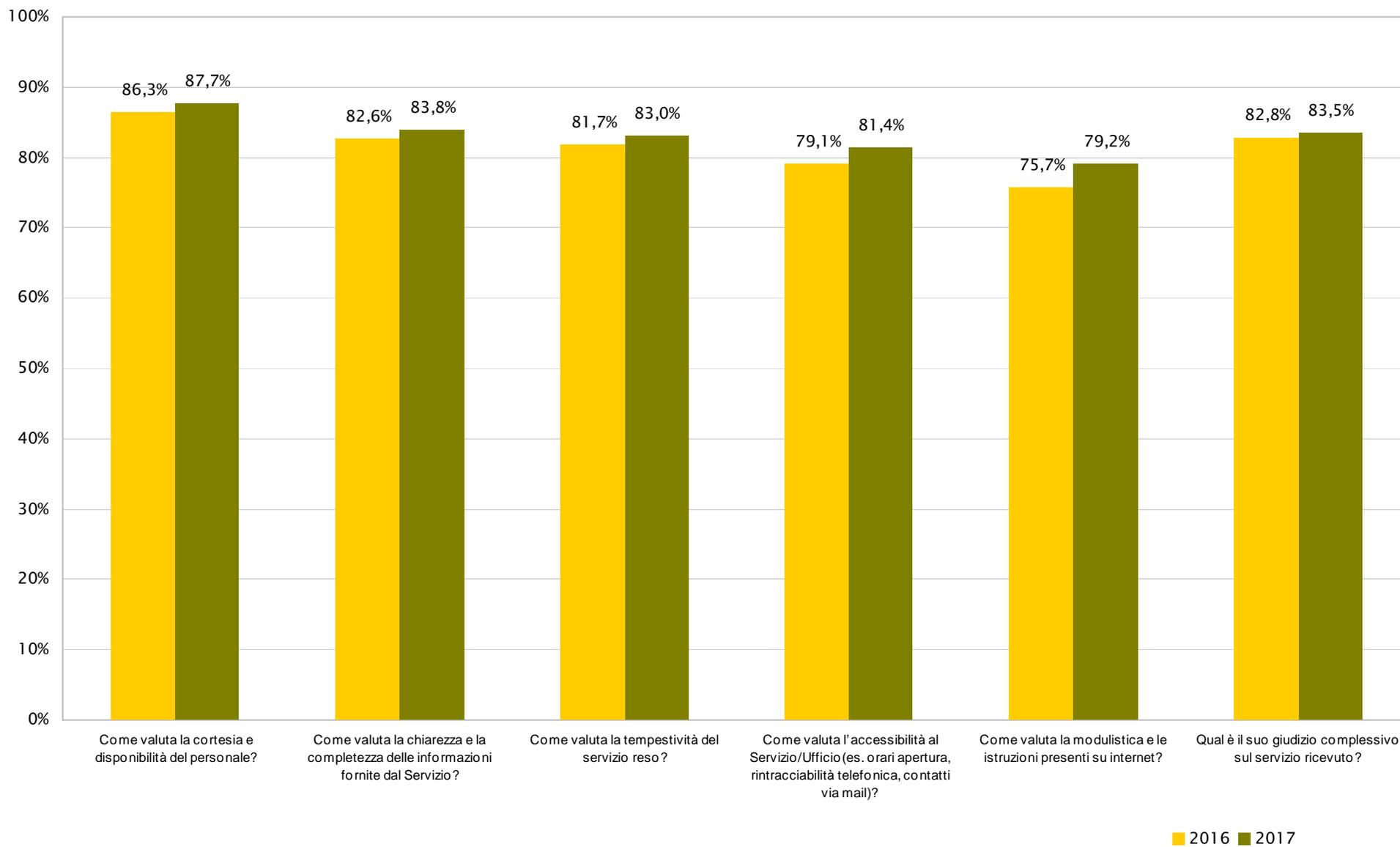
## SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



■ 2016 ■ 2017

\*nel 2017 l'Ufficio Edilizia Scolastica è stato valutato all'esterno, mentre nel 2016 era accorpato alla Gestione Manutenzione del Patrimonio e valutato all'interno

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



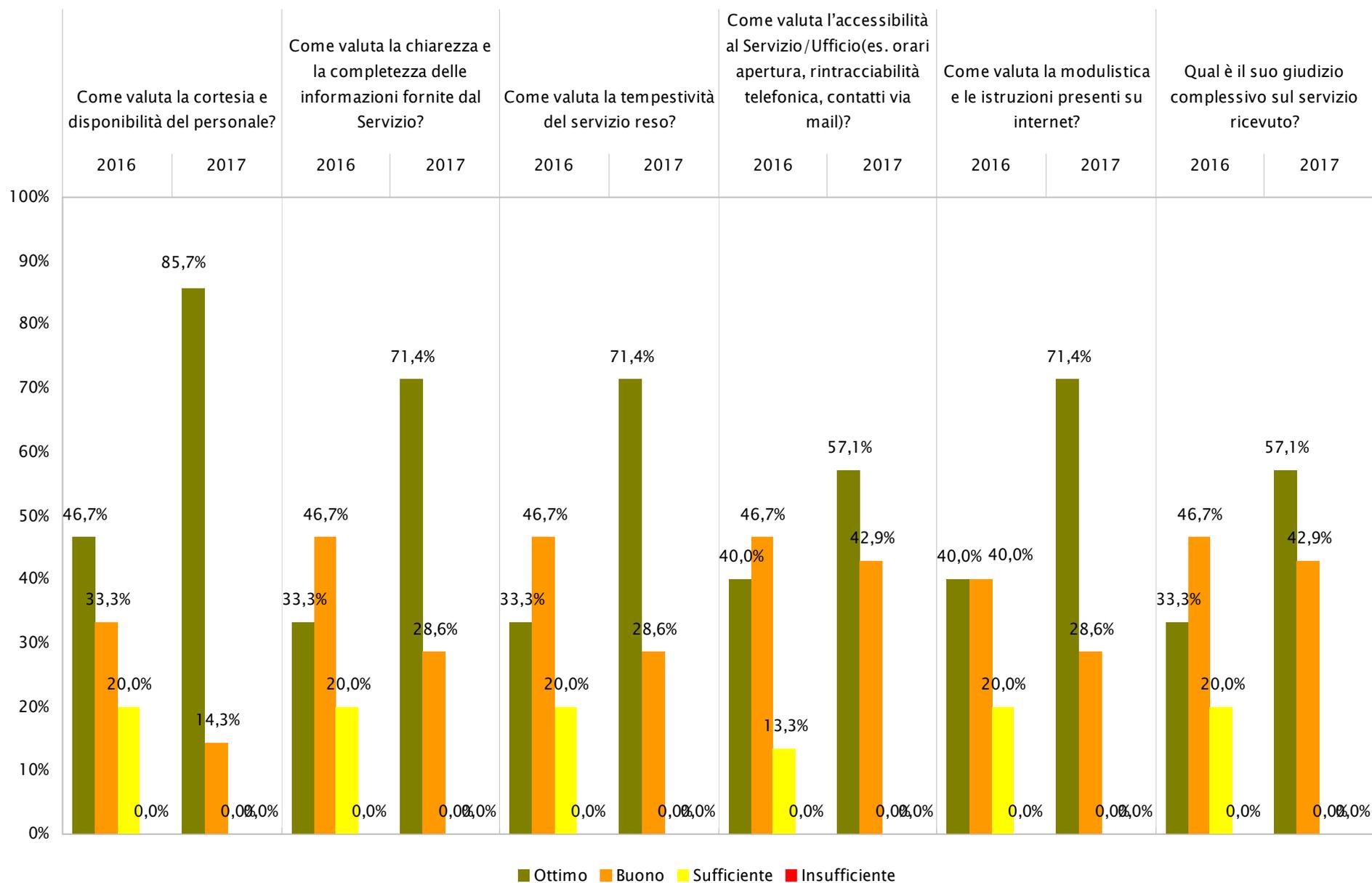
## SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO



UFFICIO CONSIGLIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO CONSIGLIO								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	46,7%	33,3%	20,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	33,3%	46,7%	20,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	33,3%	46,7%	20,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	40,0%	46,7%	13,3%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	33,3%	46,7%	20,0%	0,0%	57,1%	42,9%	0,0%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>37,8%</b>	<b>43,3%</b>	<b>18,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>69,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>

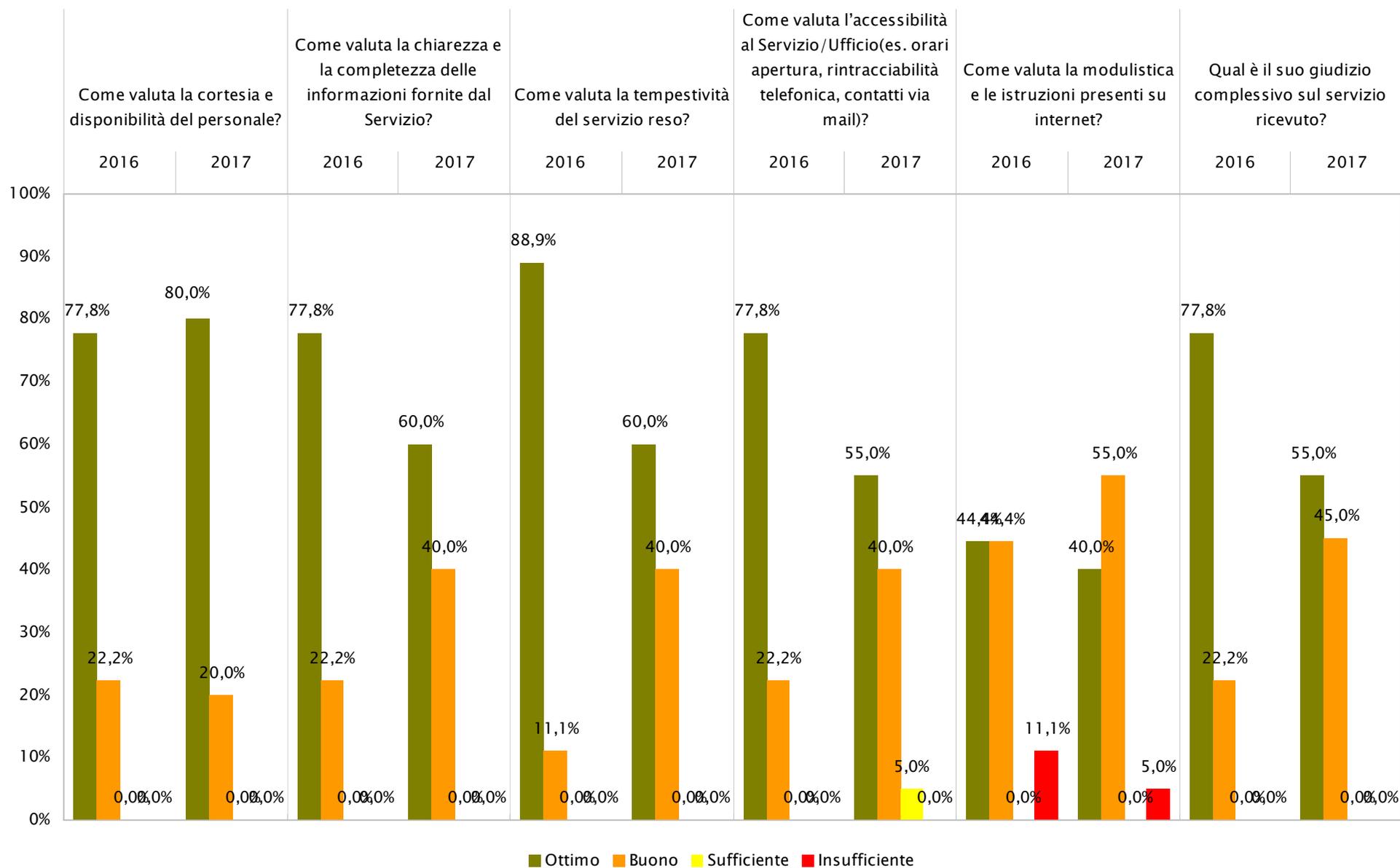
## UFFICIO CONSIGLIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO LEGALE								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	55,0%	40,0%	5,0%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	44,4%	44,4%	0,0%	11,1%	40,0%	55,0%	0,0%	5,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	55,0%	45,0%	0,0%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>74,1%</b>	<b>24,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,9%</b>	<b>58,3%</b>	<b>40,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>

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



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

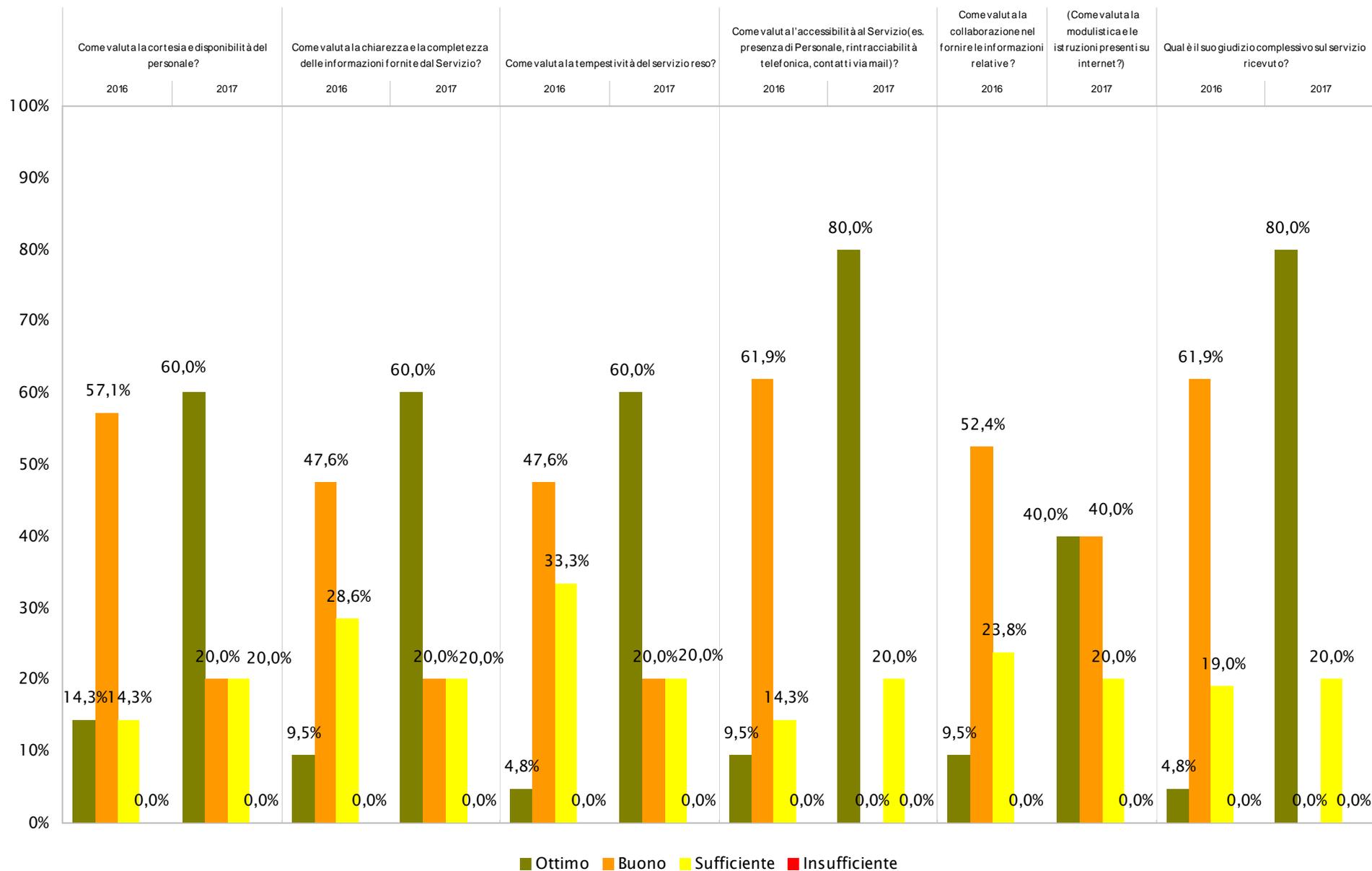
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA*								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	14,3%	57,1%	14,3%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	9,5%	47,6%	28,6%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	4,8%	47,6%	33,3%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	9,5%	61,9%	14,3%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative? Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	9,5%	52,4%	23,8%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	4,8%	61,9%	19,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>10,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>25,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>20,0%</b>	<b>0,0%</b>

\* Nel 2016 l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio e l'Ufficio Edilizia erano accorpati, e sono stati valutati all'interno.

Nel 2017 i due uffici sono stati scissi, e l'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio è stato valutato all'interno, mentre all'esterno è stato valutato l'Ufficio Edilizia Scolastica.

In conseguenza a ciò la penultima domanda non è uguale a quella di quest'anno

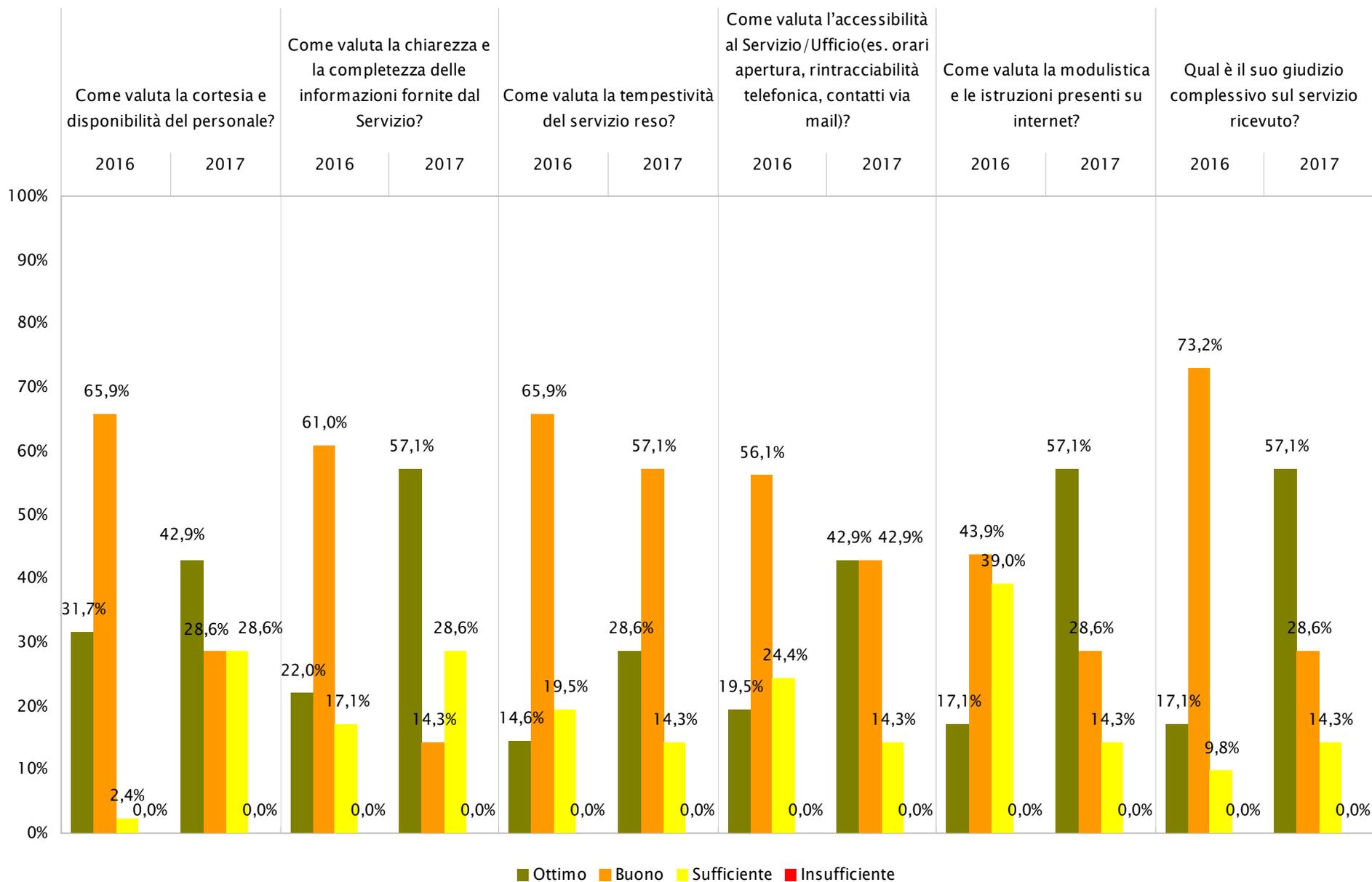
## UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	14,3%	57,1%	14,3%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	9,5%	47,6%	28,6%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	4,8%	47,6%	33,3%	0,0%	60,0%	20,0%	20,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	9,5%	61,9%	14,3%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative ?Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	9,5%	52,4%	23,8%	0,0%	40,0%	40,0%	20,0%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	4,8%	61,9%	19,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>10,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>25,9%</b>	<b>0,0%</b>	<b>63,3%</b>	<b>16,7%</b>	<b>20,0%</b>	<b>0,0%</b>

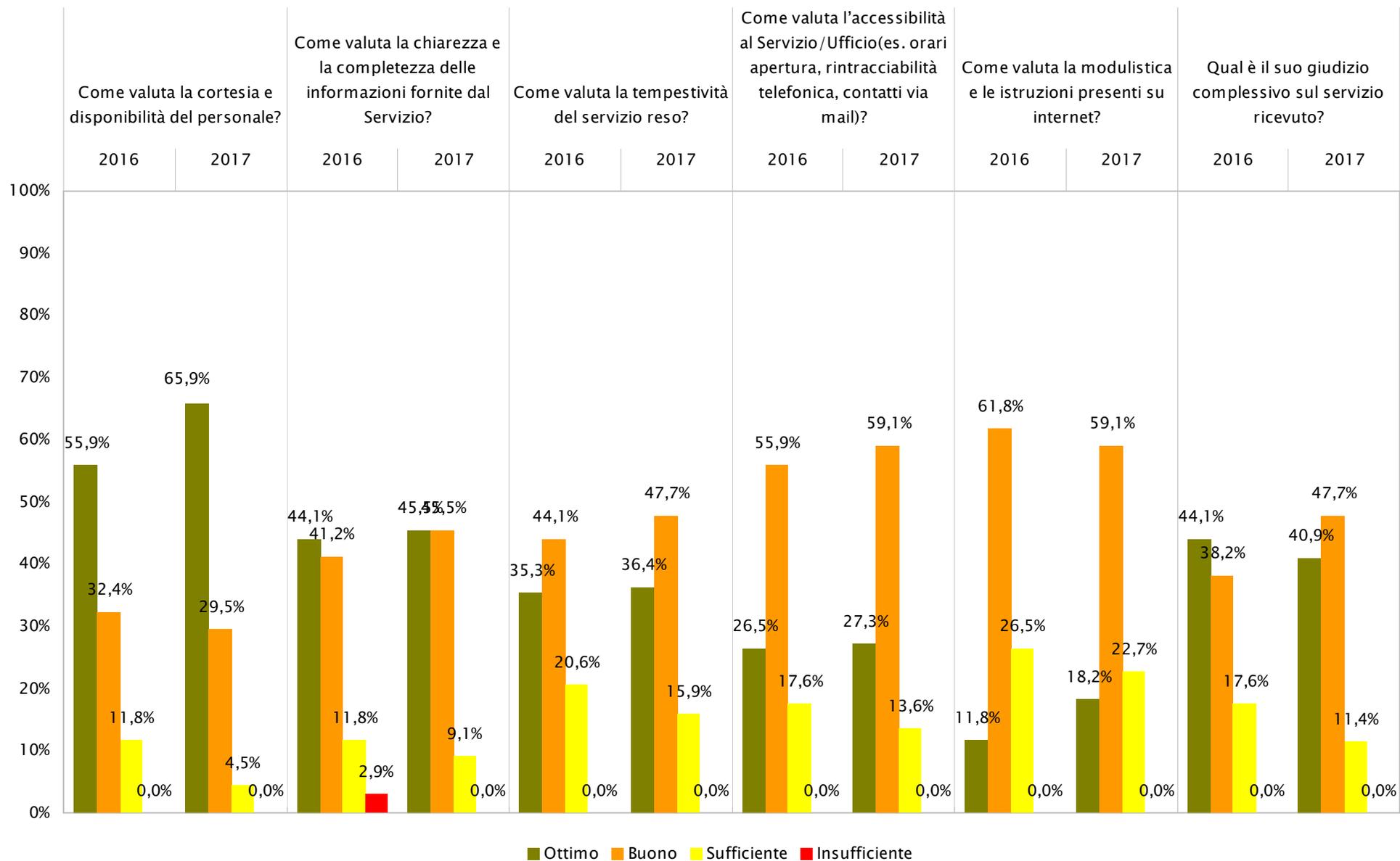
## UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	55,9%	32,4%	11,8%	0,0%	65,9%	29,5%	4,5%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	44,1%	41,2%	11,8%	2,9%	45,5%	45,5%	9,1%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	35,3%	44,1%	20,6%	0,0%	36,4%	47,7%	15,9%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	26,5%	55,9%	17,6%	0,0%	27,3%	59,1%	13,6%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,8%	61,8%	26,5%	0,0%	18,2%	59,1%	22,7%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	44,1%	38,2%	17,6%	0,0%	40,9%	47,7%	11,4%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>36,3%</b>	<b>45,6%</b>	<b>17,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>39,0%</b>	<b>48,1%</b>	<b>12,9%</b>	<b>0,0%</b>

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



OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

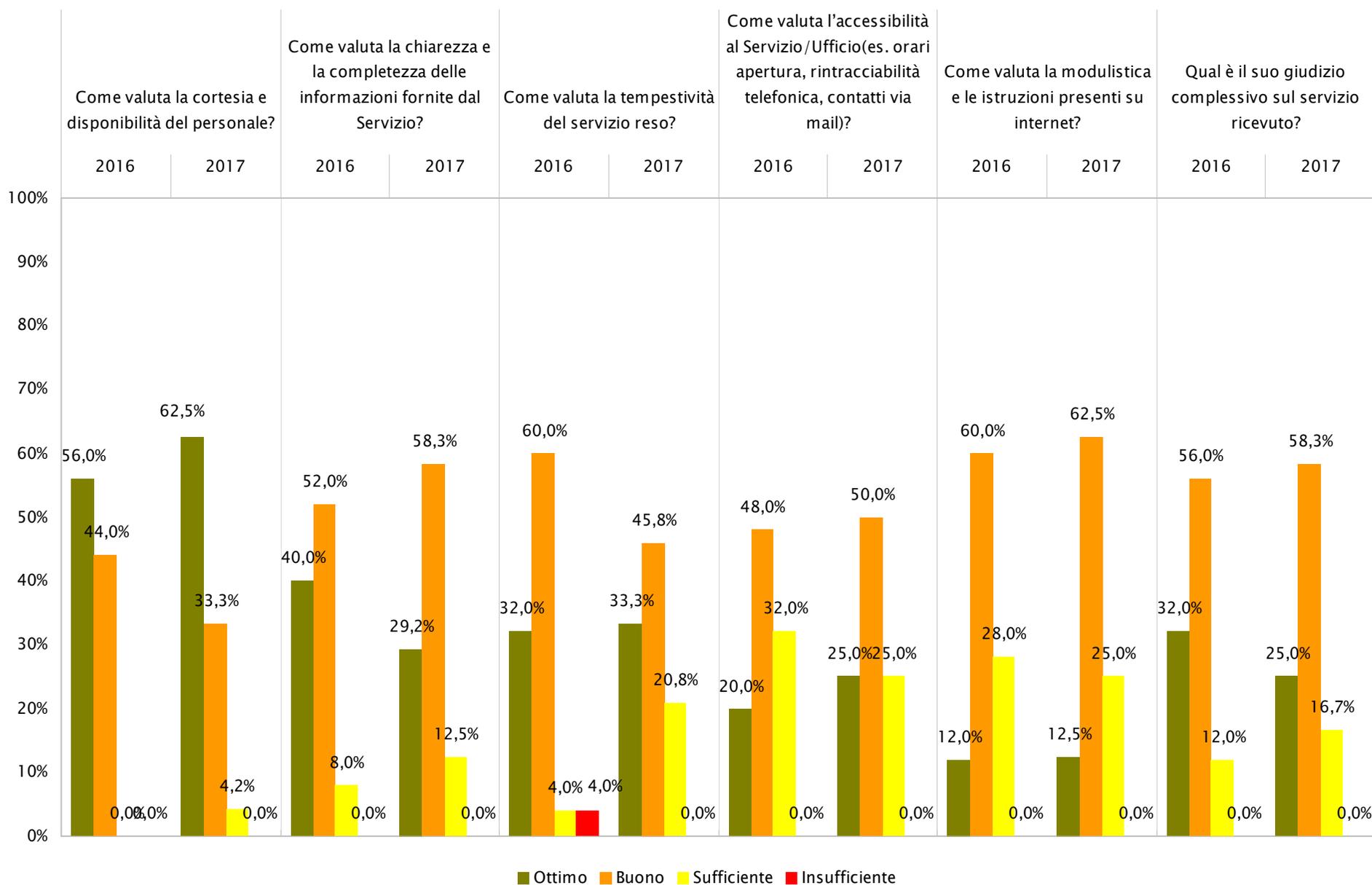
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	45,7%	45,7%	8,6%	0,0%	42,6%	44,4%	13,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	48,6%	34,3%	17,1%	0,0%	42,6%	37,0%	18,5%	1,9%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	45,7%	34,3%	20,0%	0,0%	31,5%	48,1%	20,4%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	34,3%	48,6%	17,1%	0,0%	27,8%	53,7%	18,5%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	31,4%	48,6%	17,1%	2,9%	20,4%	55,6%	24,1%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%	35,2%	48,1%	16,7%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>41,4%</b>	<b>42,4%</b>	<b>15,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>33,3%</b>	<b>47,8%</b>	<b>18,5%</b>	<b>0,3%</b>



SILD – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

SILD								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	56,0%	44,0%	0,0%	0,0%	62,5%	33,3%	4,2%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	40,0%	52,0%	8,0%	0,0%	29,2%	58,3%	12,5%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	32,0%	60,0%	4,0%	4,0%	33,3%	45,8%	20,8%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	20,0%	48,0%	32,0%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	12,0%	60,0%	28,0%	0,0%	12,5%	62,5%	25,0%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	32,0%	56,0%	12,0%	0,0%	25,0%	58,3%	16,7%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>32,0%</b>	<b>53,3%</b>	<b>14,0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>31,3%</b>	<b>51,4%</b>	<b>17,4%</b>	<b>0,0%</b>

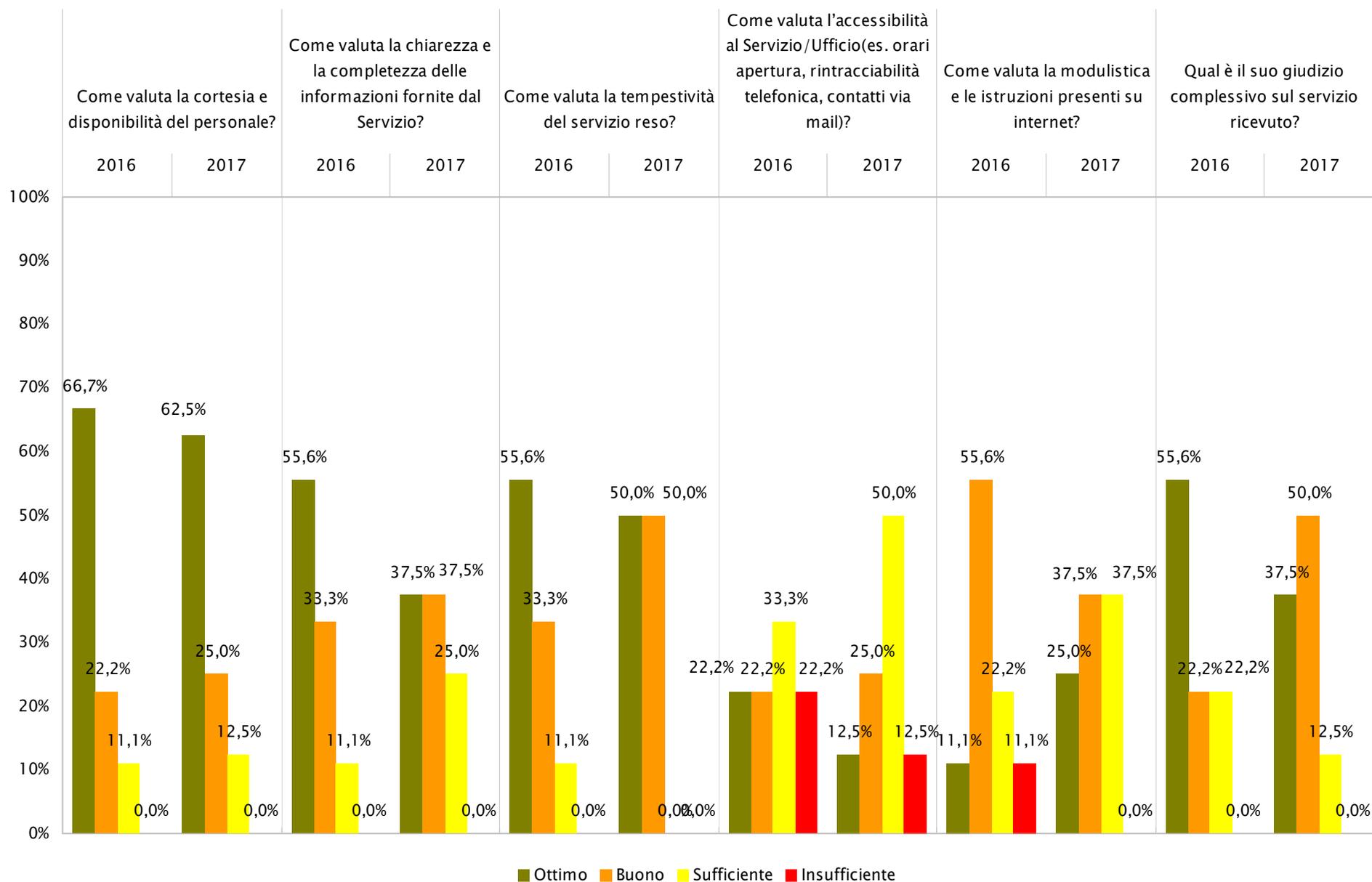
## SILD –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



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

UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	37,5%	37,5%	25,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	22,2%	22,2%	33,3%	22,2%	12,5%	25,0%	50,0%	12,5%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,1%	55,6%	22,2%	11,1%	25,0%	37,5%	37,5%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	55,6%	22,2%	22,2%	0,0%	37,5%	50,0%	12,5%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>44,4%</b>	<b>31,5%</b>	<b>18,5%</b>	<b>5,6%</b>	<b>37,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>22,9%</b>	<b>2,1%</b>

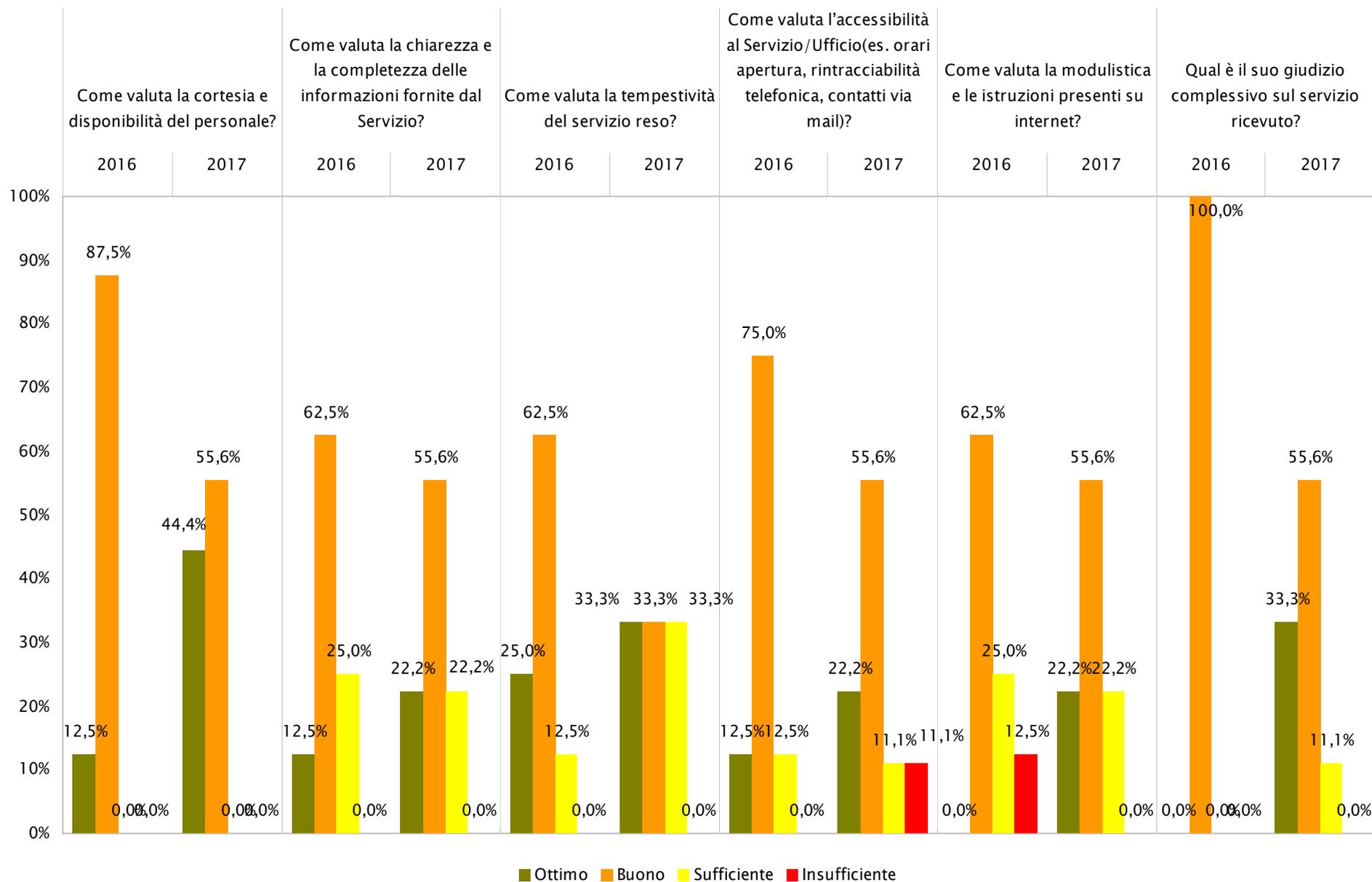
## UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



**FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

FORMAZIONE PROFESSIONALE								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	12,5%	87,5%	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	12,5%	62,5%	25,0%	0,0%	22,2%	55,6%	22,2%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	25,0%	62,5%	12,5%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	62,5%	25,0%	12,5%	22,2%	55,6%	22,2%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>10,4%</b>	<b>75,0%</b>	<b>12,5%</b>	<b>2,1%</b>	<b>29,6%</b>	<b>51,9%</b>	<b>16,7%</b>	<b>1,9%</b>

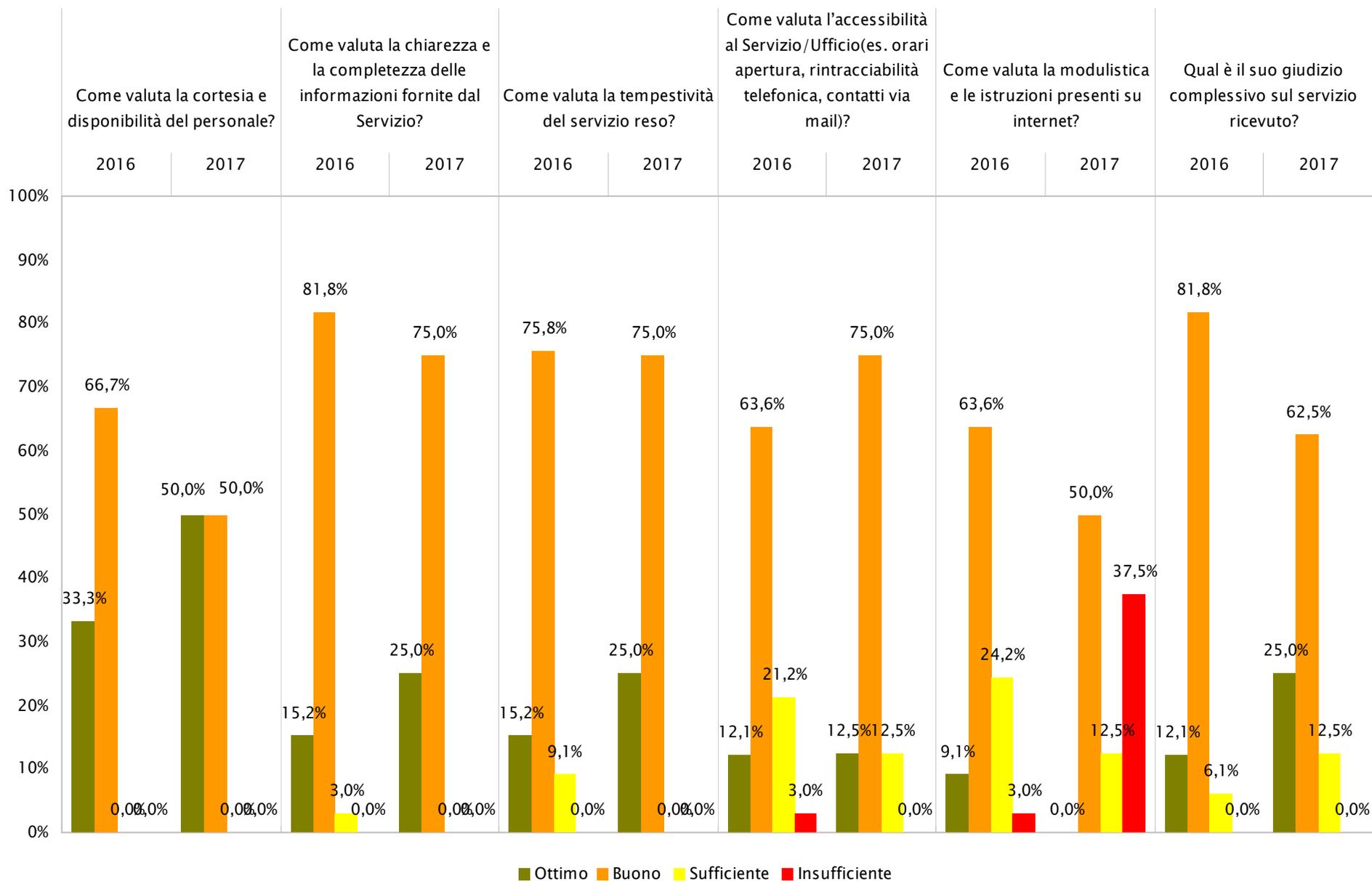
## FORMAZIONE PROFESSIONALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



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

ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	15,2%	81,8%	3,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	15,2%	75,8%	9,1%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	12,1%	63,6%	21,2%	3,0%	12,5%	75,0%	12,5%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	9,1%	63,6%	24,2%	3,0%	0,0%	50,0%	12,5%	37,5%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	12,1%	81,8%	6,1%	0,0%	25,0%	62,5%	12,5%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>16,2%</b>	<b>72,2%</b>	<b>10,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>22,9%</b>	<b>64,6%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,3%</b>

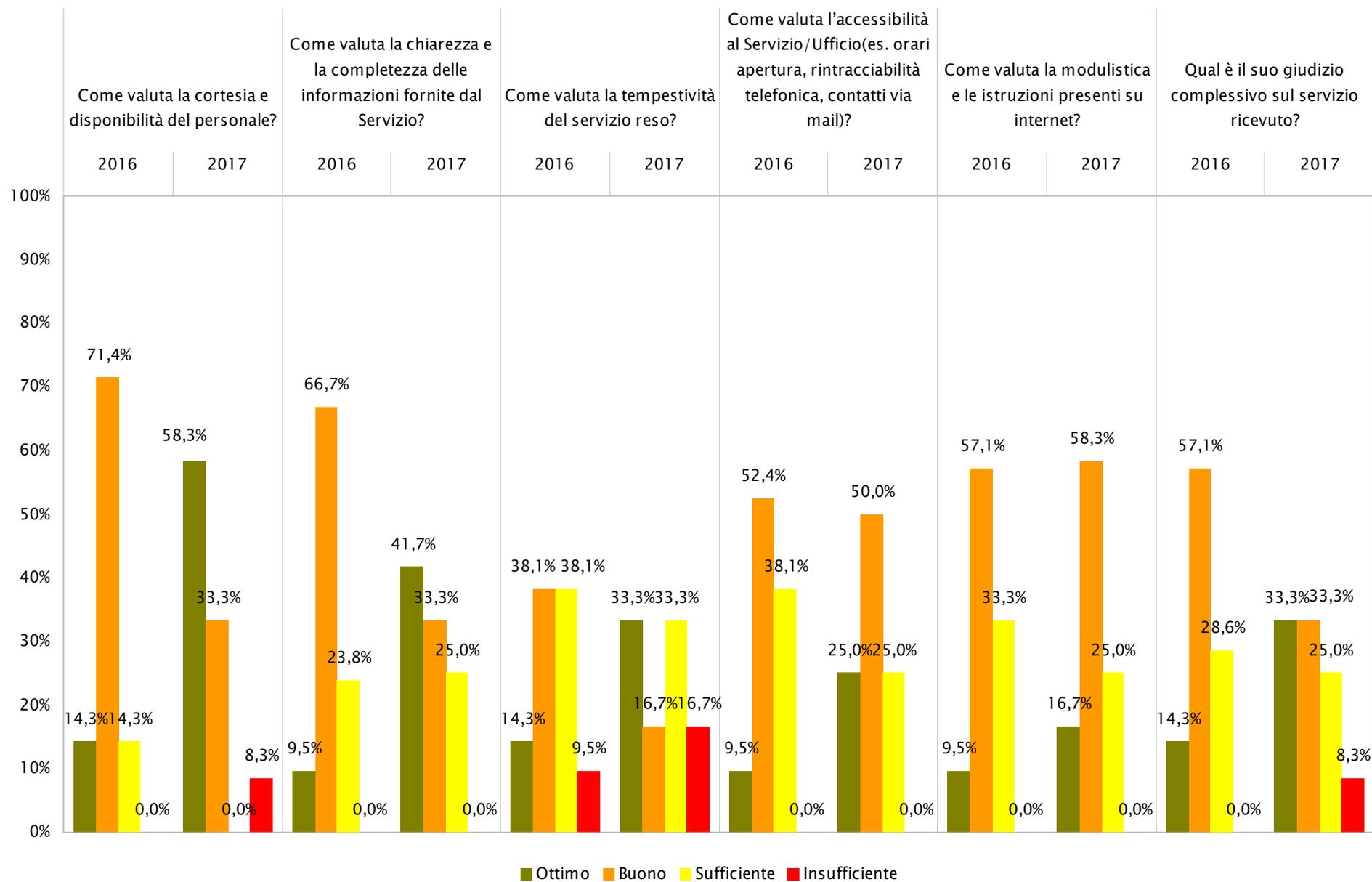
## ATTIVITÀ PRODUTTIVE COMMERCIO E TURISMO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	58,3%	33,3%	0,0%	8,3%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	9,5%	66,7%	23,8%	0,0%	41,7%	33,3%	25,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	14,3%	38,1%	38,1%	9,5%	33,3%	16,7%	33,3%	16,7%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	9,5%	52,4%	38,1%	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	9,5%	57,1%	33,3%	0,0%	16,7%	58,3%	25,0%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	14,3%	57,1%	28,6%	0,0%	33,3%	33,3%	25,0%	8,3%
<b>% giudizi totale</b>	<b>11,9%</b>	<b>57,1%</b>	<b>29,4%</b>	<b>1,6%</b>	<b>34,7%</b>	<b>37,5%</b>	<b>22,2%</b>	<b>5,6%</b>

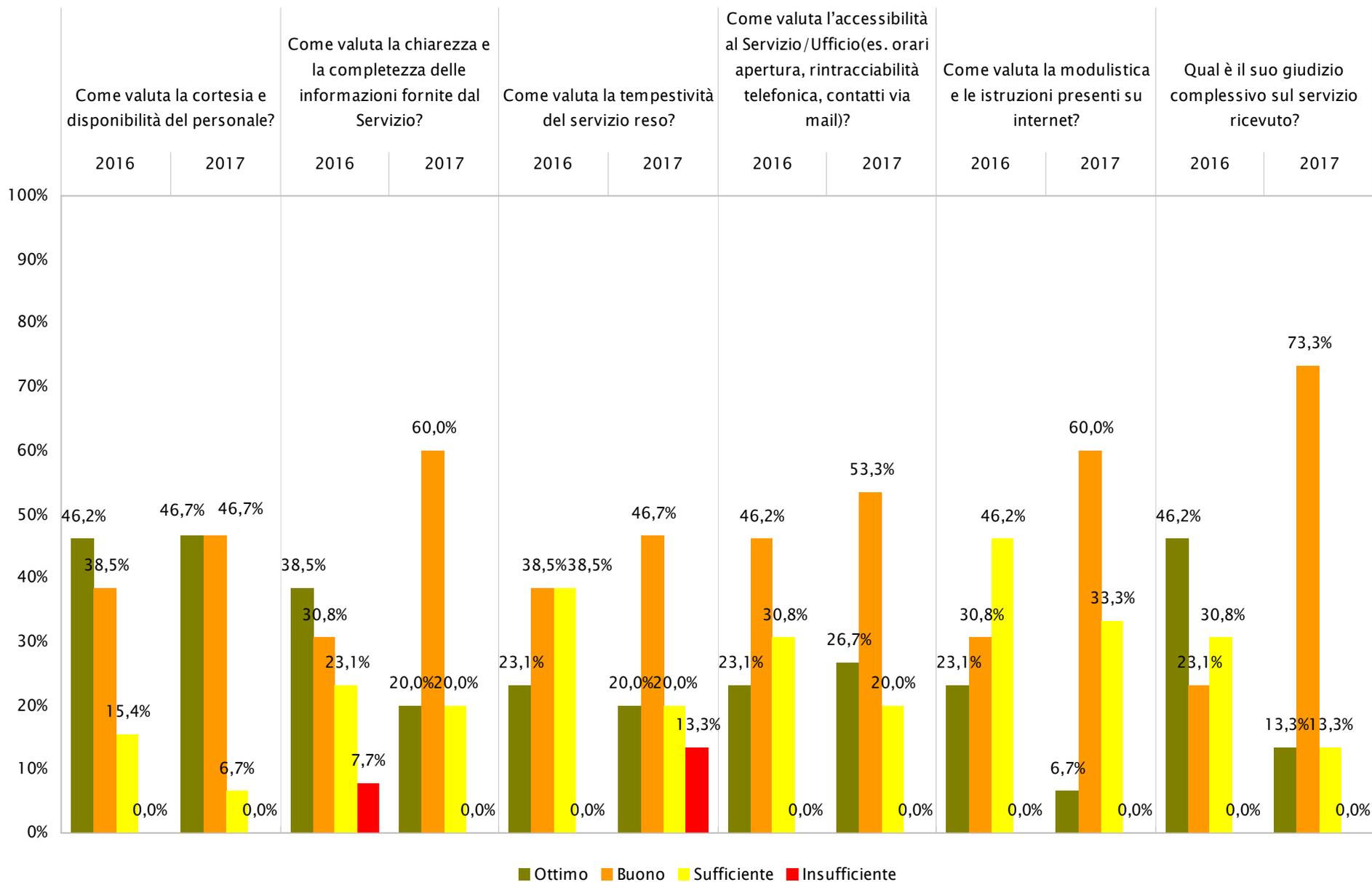
## UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



**POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI**

POLIZIA PROVINCIALE								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	46,2%	38,5%	15,4%	0,0%	46,7%	46,7%	6,7%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	38,5%	30,8%	23,1%	7,7%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	23,1%	38,5%	38,5%	0,0%	20,0%	46,7%	20,0%	13,3%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	23,1%	46,2%	30,8%	0,0%	26,7%	53,3%	20,0%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	23,1%	30,8%	46,2%	0,0%	6,7%	60,0%	33,3%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	46,2%	23,1%	30,8%	0,0%	13,3%	73,3%	13,3%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>33,3%</b>	<b>34,6%</b>	<b>30,8%</b>	<b>1,3%</b>	<b>22,2%</b>	<b>56,7%</b>	<b>18,9%</b>	<b>2,2%</b>

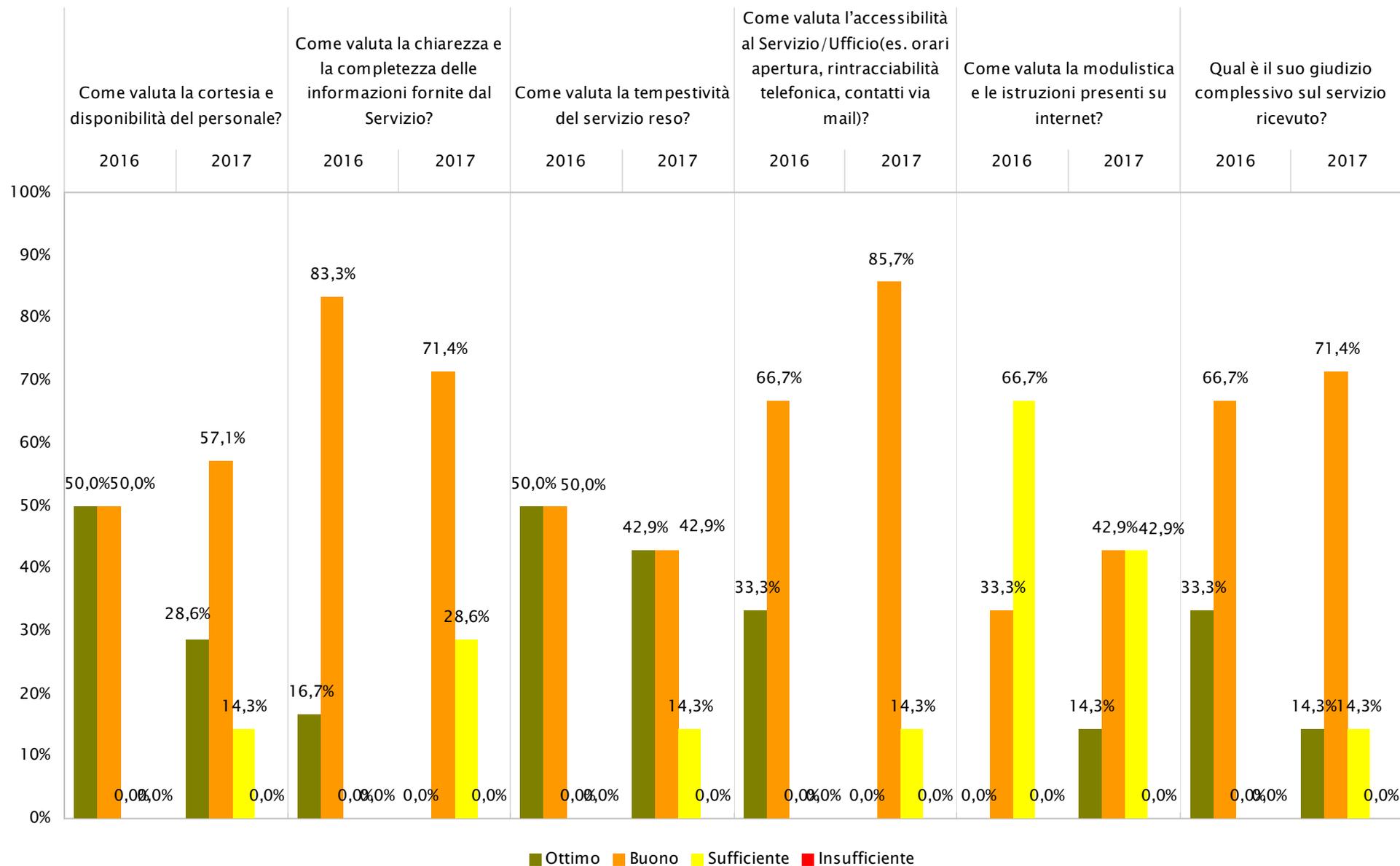
## POLIZIA PROVINCIALE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



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

UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	16,7%	83,3%	0,0%	0,0%	0,0%	71,4%	28,6%	0,0%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	42,9%	42,9%	14,3%	0,0%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%	14,3%	0,0%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	14,3%	42,9%	42,9%	0,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%
<b>% giudizi totale</b>	<b>30,6%</b>	<b>58,3%</b>	<b>11,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>16,7%</b>	<b>61,9%</b>	<b>21,4%</b>	<b>0,0%</b>

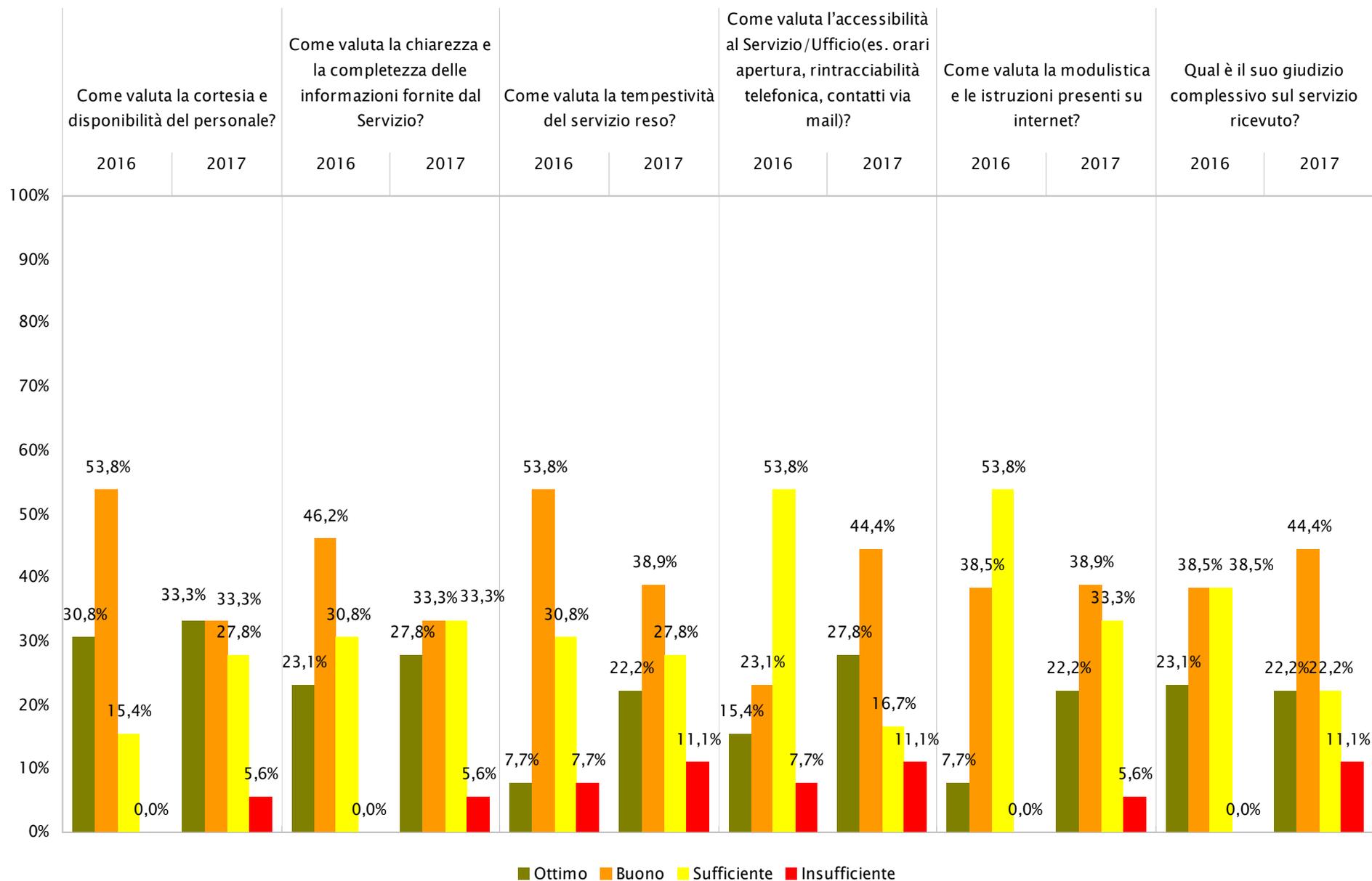
## UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

UFFICIO TRASPORTI								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	30,8%	53,8%	15,4%	0,0%	33,3%	33,3%	27,8%	5,6%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	23,1%	46,2%	30,8%	0,0%	27,8%	33,3%	33,3%	5,6%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	7,7%	53,8%	30,8%	7,7%	22,2%	38,9%	27,8%	11,1%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	15,4%	23,1%	53,8%	7,7%	27,8%	44,4%	16,7%	11,1%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	7,7%	38,5%	53,8%	0,0%	22,2%	38,9%	33,3%	5,6%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	23,1%	38,5%	38,5%	0,0%	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%
<b>% giudizi totale</b>	<b>17,9%</b>	<b>42,3%</b>	<b>37,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>25,9%</b>	<b>38,9%</b>	<b>26,9%</b>	<b>8,3%</b>

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



CENTRI PER L'IMPIEGO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

CENTRI PER L'IMPIEGO								
	2016				2017			
	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente
Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	22,2%	63,0%	14,8%	0,0%	18,4%	63,3%	12,2%	6,1%
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	18,5%	59,3%	22,2%	0,0%	14,3%	63,3%	16,3%	6,1%
Come valuta la tempestività del servizio reso?	14,8%	63,0%	18,5%	3,7%	10,2%	63,3%	20,4%	6,1%
Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	11,1%	48,1%	37,0%	3,7%	12,2%	46,9%	36,7%	4,1%
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	63,0%	25,9%	11,1%	10,2%	40,8%	46,9%	2,0%
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	18,5%	59,3%	18,5%	3,7%	12,2%	65,3%	16,3%	6,1%
<b>% giudizi totale</b>	<b>14,2%</b>	<b>59,3%</b>	<b>22,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>12,9%</b>	<b>57,1%</b>	<b>24,8%</b>	<b>5,1%</b>

