



**PROVINCIA
DI PARMA**

Servizio Politiche del Personale – Organizzazione – Controllo Strategico e di Gestione
Statistica – Consiglio – Assemblea dei Sindaci – Elettorale

**CONTROLLO DI QUALITÀ
2019**

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

INDICE

INDICE	2
PREMESSA	4
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	5
SERVIZI INTERNI –NOTE METODOLOGICHE	6
SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	7
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO	12
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	13
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	14
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	15
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – 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
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	19
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	20
SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	21
SERVIZIO FINANZIARIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	22
PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	23
PROVVEDITORATO, ECONOMATO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	24
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	25
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	26
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	27
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – 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
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE	31
SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	32
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO	37
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	38

UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	39
UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	40
UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	41
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	42
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	43
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	44
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	45
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	46
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	47
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	48
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	49
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	50
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	51
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	52
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	53
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	54
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	55
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	56
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	57

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, 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 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 - Consiglio - Assemblea dei Sindaci - Elettorale 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, sono state inviate ai destinatari nel periodo tra il 15 e il 16 ottobre 2019 mediante l'utilizzo della piattaforma LimeSurvey, software. 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, come previsto nelle metodologie di valutazione del Personale.

L'analisi prende in considerazione gli ultimi tre anni dell'indagine.

VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Di seguito si riportano alcune tabelle di sintesi e grafici degli esiti delle indagini di customer satisfaction degli ultimi 3 anni.

I questionari erano formati da 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. 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

Gli uffici/servizi che sono stati sottoposti all'indagine interna sono 9, ogni questionario conteneva 6 domande, tutte a risposta obbligatoria

I destinatari dell'indagine sono stati il Segretario generale, i Dirigenti (4) e i titolari di Posizione Organizzativa (13);

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 15/10/2019.

SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA	79,8	85,0	78,8	77,5	80,0	76,3	81,3
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	80,2	85,0	78,8	78,8	77,5	80,0	81,3
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	83,1	86,3	81,3	83,8	82,5	81,3	83,8
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	78,3	78,8	76,3	76,3	80,0	78,8	80,0
SERVIZIO FINANZIARIO	79,1	78,7	74,7	80,0	80,0	82,7	78,7
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	79,4	83,8	76,3	77,5	78,8	80,0	80,0
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO	74,8	80,0	72,5	71,3	73,8	76,3	75,0
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	73,1	75,3	71,8	70,6	74,1	72,9	74,1
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ	70,6	72,5	70,0	67,5	70,0	72,5	71,3

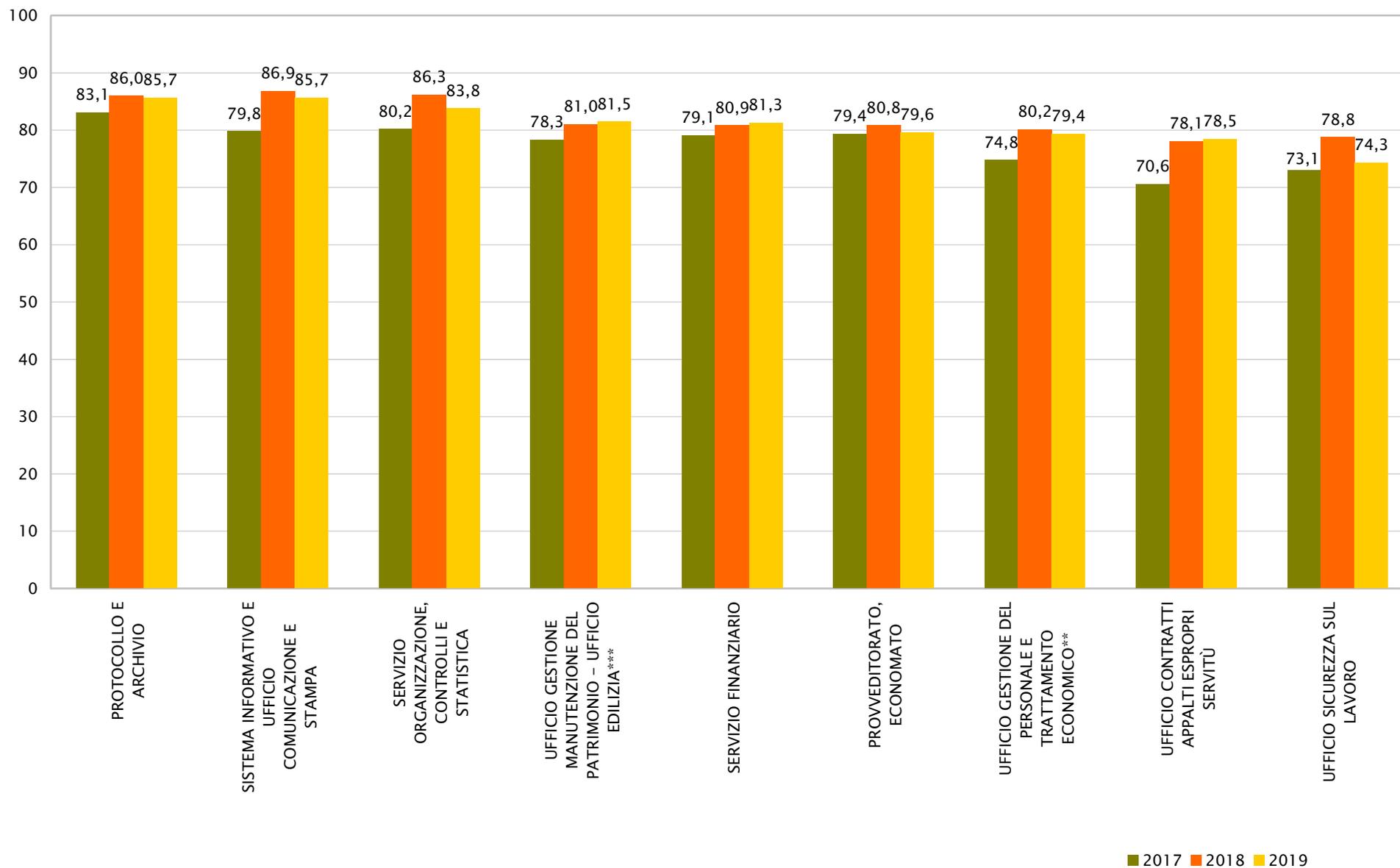
2018

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
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA	86,9	88,8	87,5	86,3	87,5	82,5	88,8
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	86,3	85,0	85,0	86,3	86,3	88,8	86,3
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	86,0	86,3	86,3	87,5	85,0	85,0	86,3
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	81,0	85,0	78,8	78,8	80,0	82,5	81,3
SERVIZIO FINANZIARIO	80,9	80,0	76,0	80,0	82,7	85,3	81,3
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	80,8	82,5	77,5	80,0	80,0	83,8	81,3
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO	80,2	83,8	76,0	77,5	78,8	82,5	82,5
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	78,8	83,5	75,3	75,3	81,2	77,6	80,0
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ	78,1	75,0	76,3	80,0	78,8	78,8	80,0

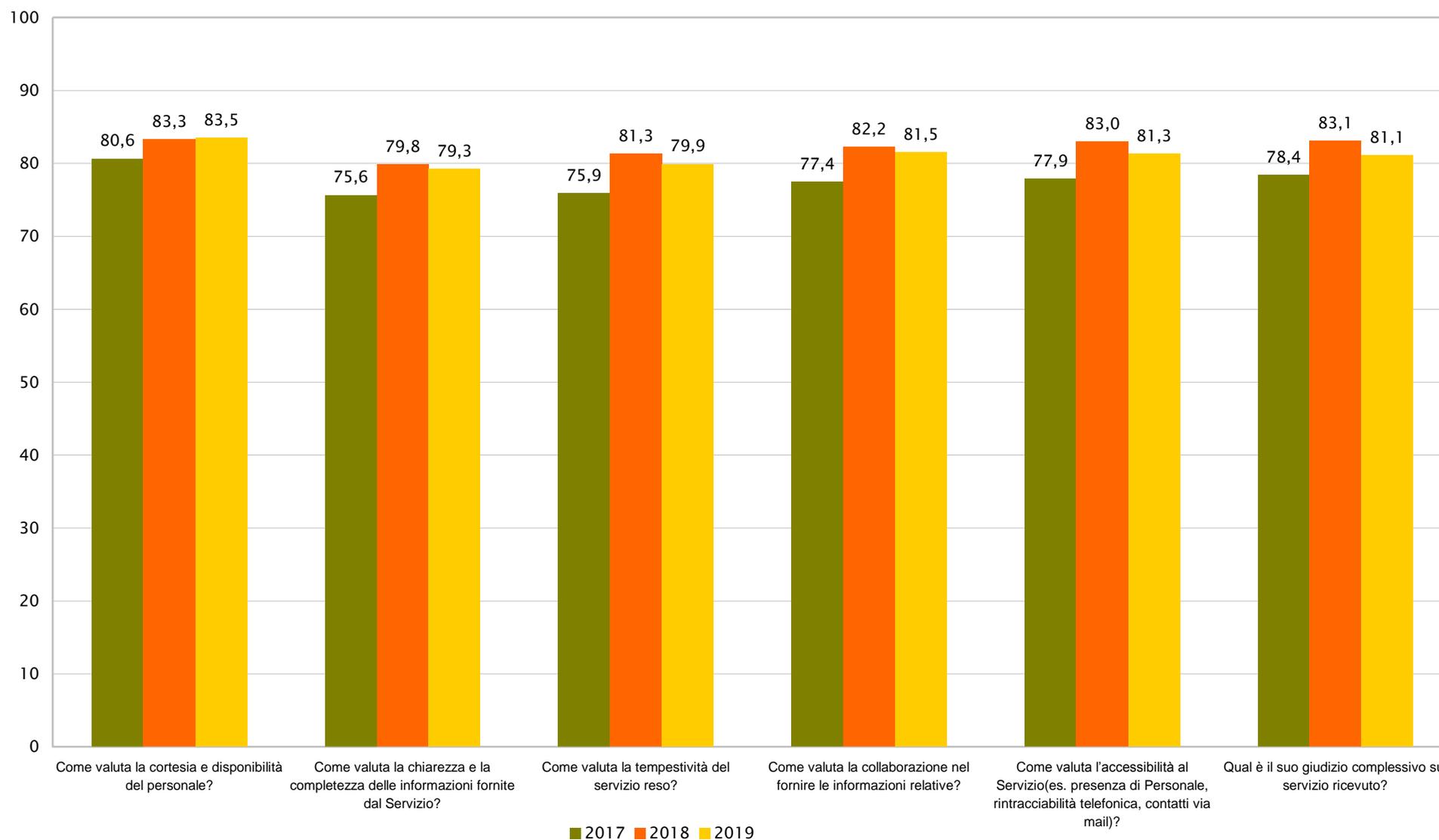
2019

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
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA	85,7	90,6	84,7	84,7	88,2	80,0	85,9
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	85,7	88,2	84,7	84,7	85,9	84,7	85,9
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	83,8	86,3	85,0	82,5	82,5	83,8	82,5
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	81,5	83,8	80,0	78,8	81,3	83,8	81,3
SERVIZIO FINANZIARIO	81,3	81,3	76,0	82,7	81,3	84,0	82,7
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	79,6	80,0	77,5	78,8	82,5	80,0	78,8
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO	79,4	82,5	76,3	77,5	80,0	81,3	78,8
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ	78,5	78,8	75,0	77,5	78,8	81,3	80,0
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	74,3	80,0	74,1	71,8	72,9	72,9	74,1

SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



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



SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

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

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	37,5	46,7	52,9	25,0	40,0	29,4	18,8	46,7	35,3	31,3	46,7	41,2	18,8	33,3	11,8	25,0	46,7	29,4
Buono	50,0	46,7	47,1	50,0	53,3	64,7	50,0	33,3	52,9	43,8	46,7	58,8	43,8	40,0	76,5	62,5	46,7	70,6
Sufficiente	12,5	6,7	0,0	18,8	6,7	5,9	31,3	20,0	11,8	18,8	6,7	0,0	37,5	26,7	11,8	6,3	6,7	0,0
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0

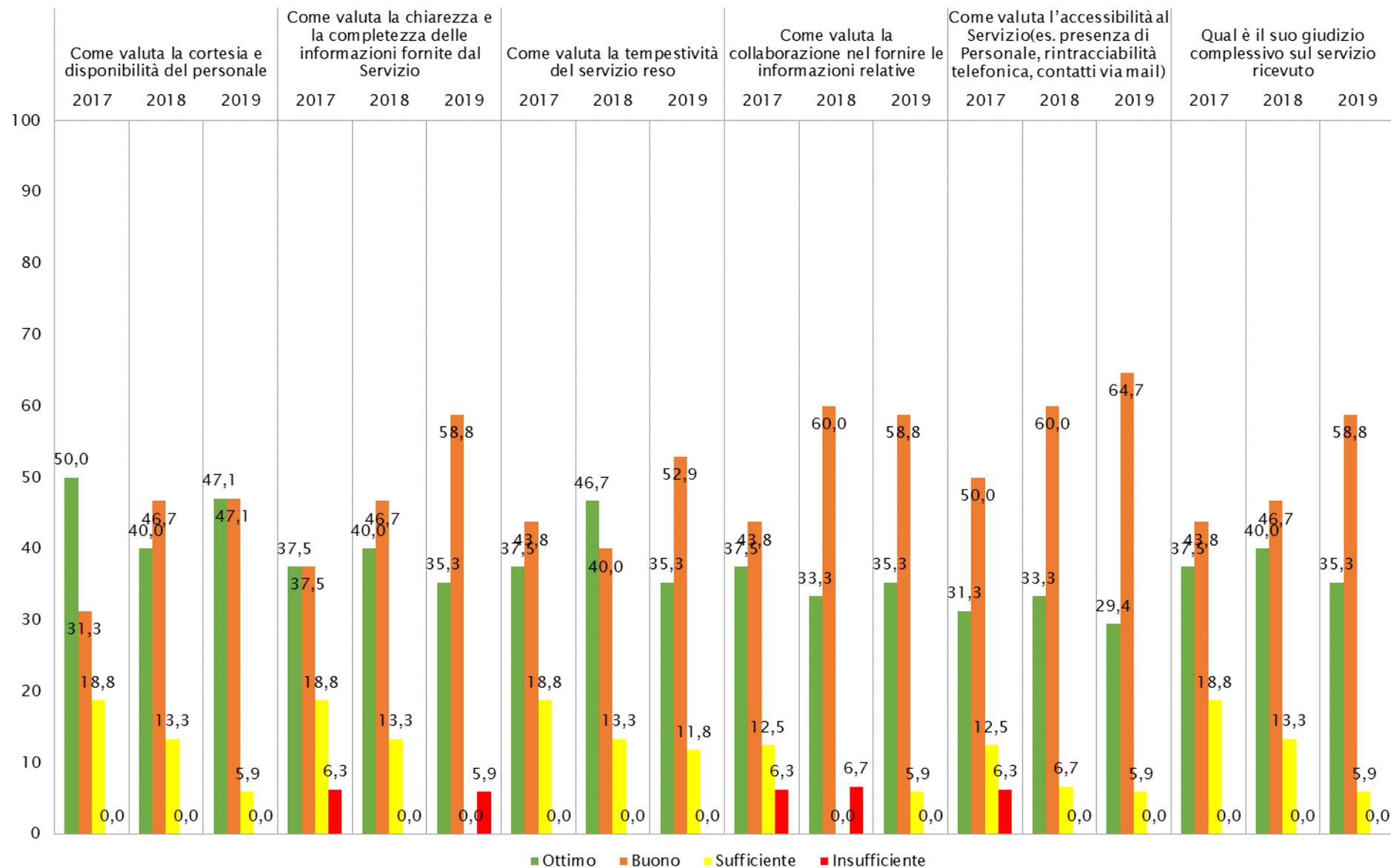
Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	26,0	43,3	33,3
Buono	50,0	44,4	61,8
Sufficiente	20,8	12,2	4,9
Insufficiente	3,1	0,0	0,0

UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	50,0	40,0	47,1	37,5	40,0	35,3	37,5	46,7	35,3	37,5	33,3	35,3	31,3	33,3	29,4	37,5	40,0	35,3
Buono	31,3	46,7	47,1	37,5	46,7	58,8	43,8	40,0	52,9	43,8	60,0	58,8	50,0	60,0	64,7	43,8	46,7	58,8
Sufficiente	18,8	13,3	5,9	18,8	13,3	0,0	18,8	13,3	11,8	12,5	0,0	5,9	12,5	6,7	5,9	18,8	13,3	5,9
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	6,3	6,7	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	38,5	38,9	36,3
Buono	41,7	50,0	56,9
Sufficiente	16,7	10,0	5,9
Insufficiente	3,1	1,1	1,0

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

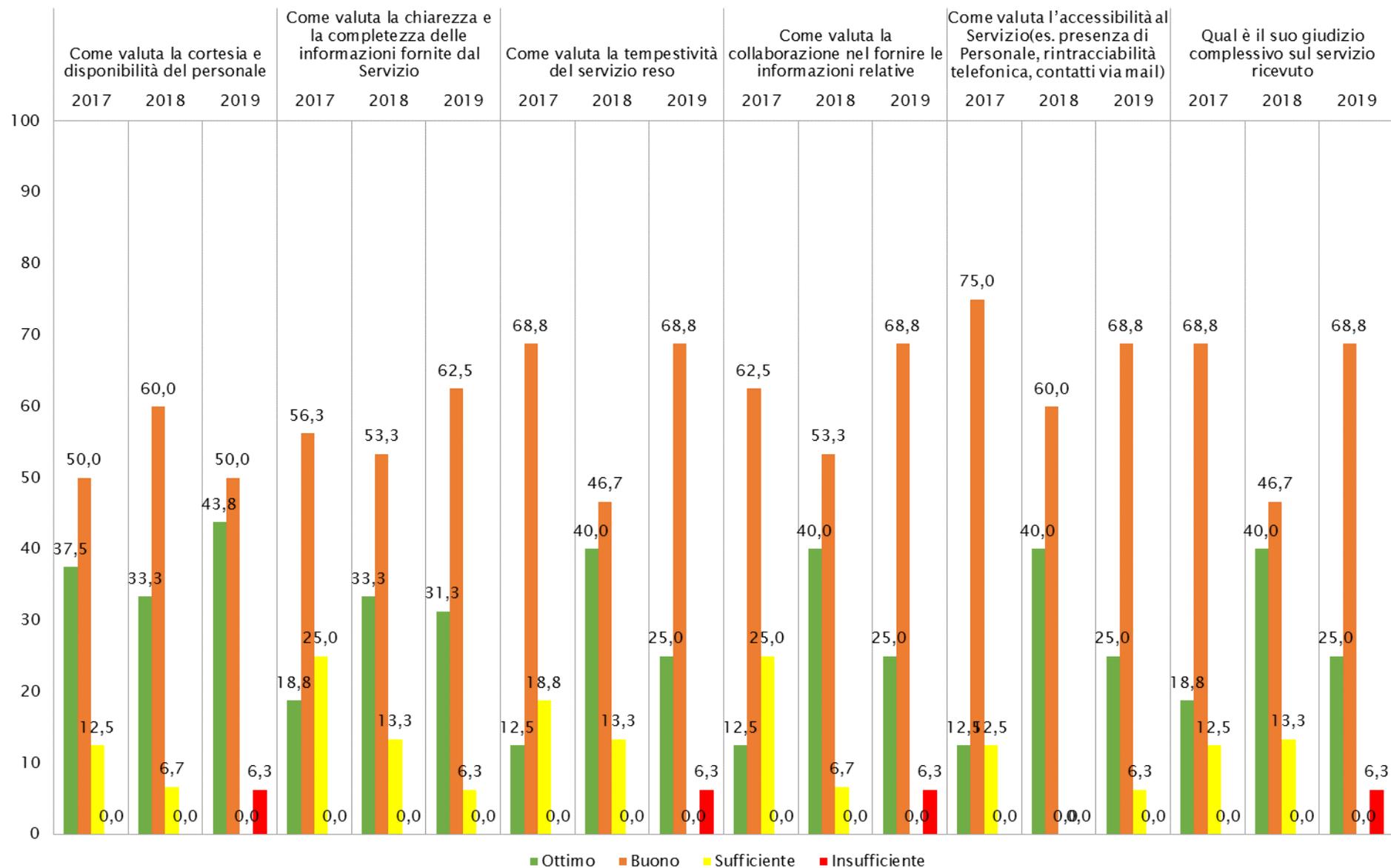


SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	37,5	33,3	43,8	18,8	33,3	31,3	12,5	40,0	25,0	12,5	40,0	25,0	12,5	40,0	25,0	18,8	40,0	25,0
Buono	50,0	60,0	50,0	56,3	53,3	62,5	68,8	46,7	68,8	62,5	53,3	68,8	75,0	60,0	68,8	68,8	46,7	68,8
Sufficiente	12,5	6,7	0,0	25,0	13,3	6,3	18,8	13,3	0,0	25,0	6,7	0,0	12,5	0,0	6,3	12,5	13,3	0,0
Insufficiente	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	18,8	37,8	29,2
Buono	63,5	53,3	64,6
Sufficiente	17,7	8,9	2,1
Insufficiente	0,0	0,0	4,2

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



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

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	31,3	46,7	37,5	18,8	33,3	25,0	25,0	33,3	18,8	25,0	33,3	25,0	25,0	40,0	31,3	25,0	33,3	25,0
Buono	37,5	33,3	43,8	50,0	33,3	50,0	37,5	33,3	56,3	50,0	40,0	56,3	50,0	40,0	56,3	50,0	40,0	56,3
Sufficiente	25,0	13,3	18,8	25,0	20,0	25,0	31,3	26,7	25,0	25,0	13,3	18,8	18,8	13,3	12,5	25,0	20,0	18,8
Insufficiente	6,3	6,7	0,0	6,3	13,3	0,0	6,3	6,7	0,0	0,0	13,3	0,0	6,3	6,7	0,0	0,0	6,7	0,0

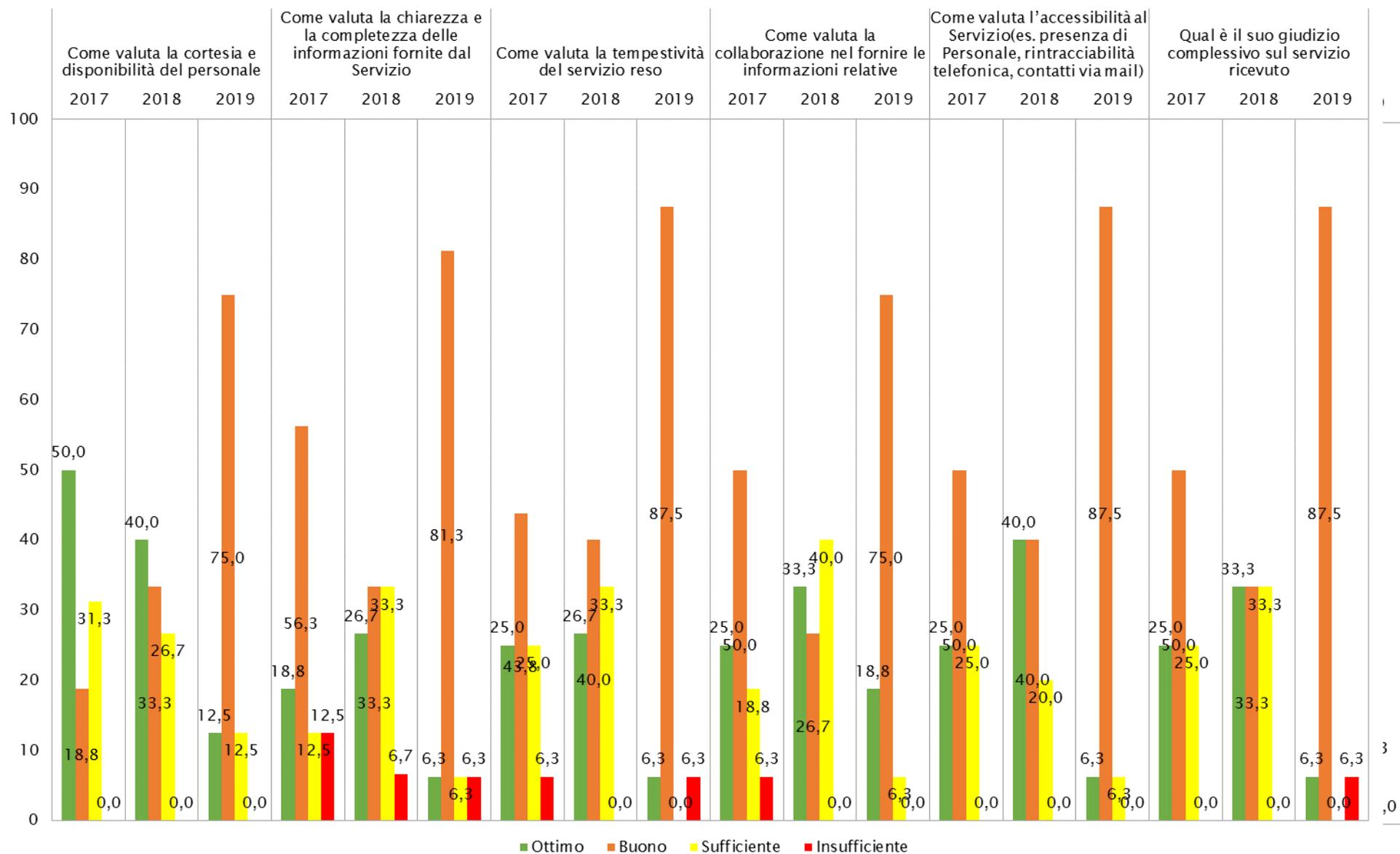
Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	25,0	36,7	27,1
Buono	45,8	36,7	53,1
Sufficiente	25,0	17,8	19,8
Insufficiente	4,2	8,9	0,0

SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	20,0	28,6	20,0	13,3	21,4	20,0	26,7	28,6	26,7	20,0	35,7	33,3	33,3	35,7	33,3	13,3	28,6	26,7
Buono	60,0	50,0	66,7	53,3	42,9	46,7	46,7	50,0	60,0	60,0	50,0	46,7	46,7	57,1	53,3	66,7	57,1	60,0
Sufficiente	13,3	7,1	13,3	26,7	21,4	26,7	26,7	14,3	13,3	20,0	7,1	13,3	20,0	0,0	13,3	20,0	0,0	13,3
Insufficiente	6,7	14,3	0,0	6,7	14,3	6,7	0,0	7,1	0,0	0,0	7,1	6,7	0,0	7,1	0,0	0,0	14,3	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	21,1	29,8	26,7
Buono	55,6	51,2	55,6
Sufficiente	21,1	8,3	15,6
Insufficiente	2,2	10,7	2,2

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

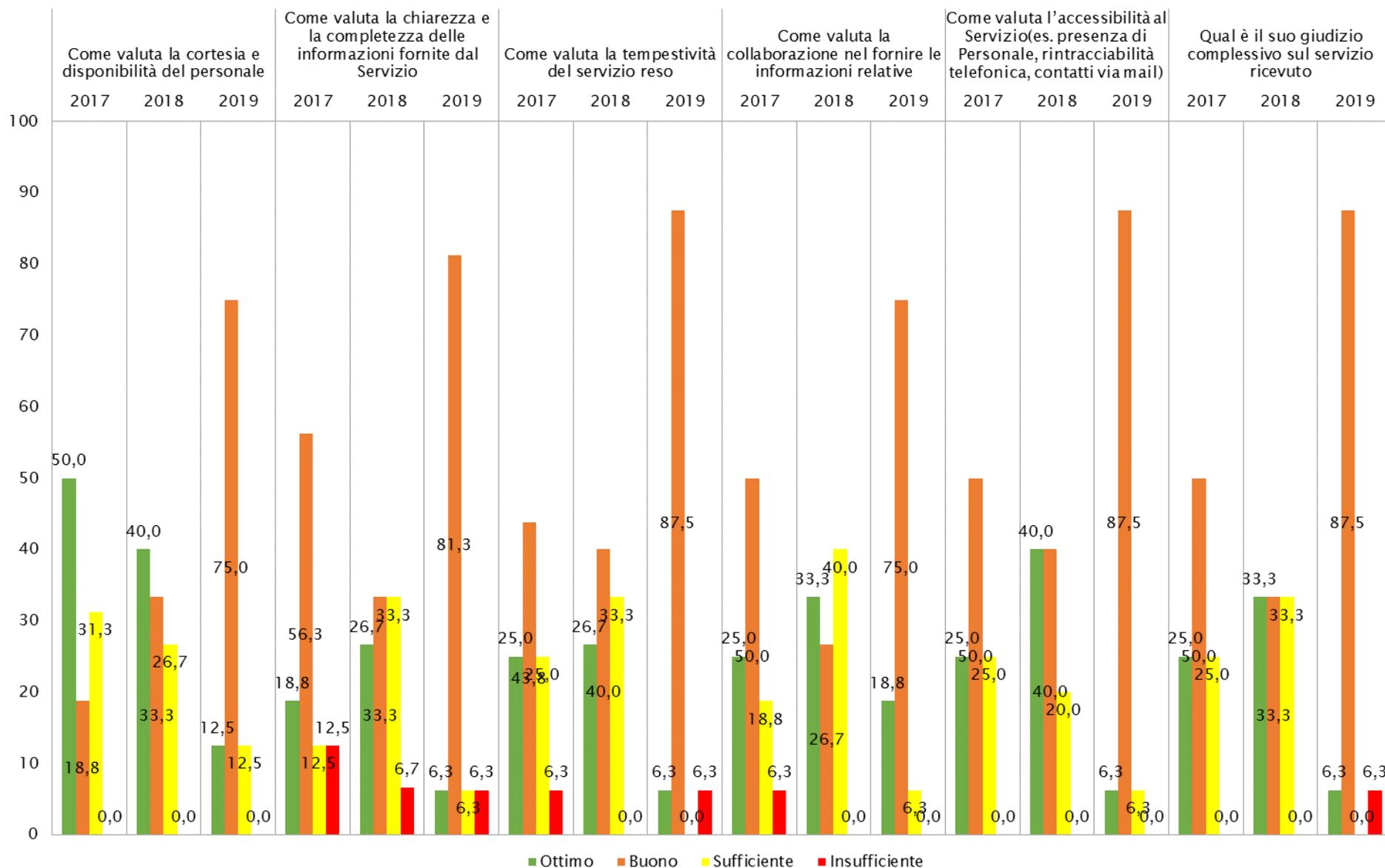


PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	50,0	40,0	12,5	18,8	26,7	6,3	25,0	26,7	6,3	25,0	33,3	18,8	25,0	40,0	6,3	25,0	33,3	6,3
Buono	18,8	33,3	75,0	56,3	33,3	81,3	43,8	40,0	87,5	50,0	26,7	75,0	50,0	40,0	87,5	50,0	33,3	87,5
Sufficiente	31,3	26,7	12,5	12,5	33,3	6,3	25,0	33,3	0,0	18,8	40,0	6,3	25,0	20,0	6,3	25,0	33,3	0,0
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	12,5	6,7	6,3	6,3	0,0	6,3	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	28,1	33,3	9,4
Buono	44,8	34,4	82,3
Sufficiente	22,9	31,1	5,2
Insufficiente	4,2	1,1	3,1

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

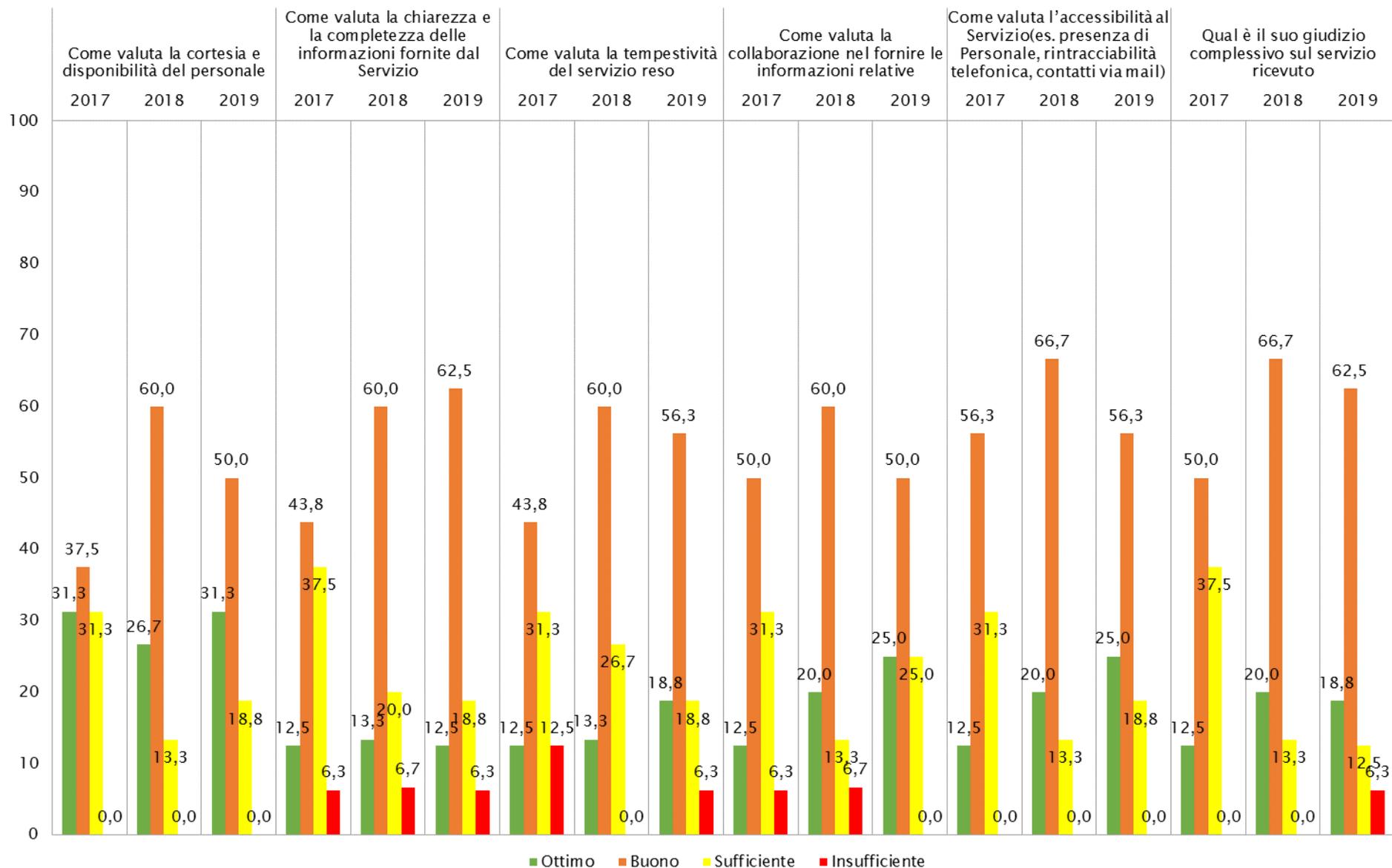


UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	31,3	26,7	31,3	12,5	13,3	12,5	12,5	13,3	18,8	12,5	20,0	25,0	12,5	20,0	25,0	12,5	20,0	18,8
Buono	37,5	60,0	50,0	43,8	60,0	62,5	43,8	60,0	56,3	50,0	60,0	50,0	56,3	66,7	56,3	50,0	66,7	62,5
Sufficiente	31,3	13,3	18,8	37,5	20,0	18,8	31,3	26,7	18,8	31,3	13,3	25,0	31,3	13,3	18,8	37,5	13,3	12,5
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,3	6,7	6,3	12,5	0,0	6,3	6,3	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	15,6	18,9	21,9
Buono	46,9	62,2	56,3
Sufficiente	33,3	16,7	18,8
Insufficiente	4,2	2,2	3,1

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

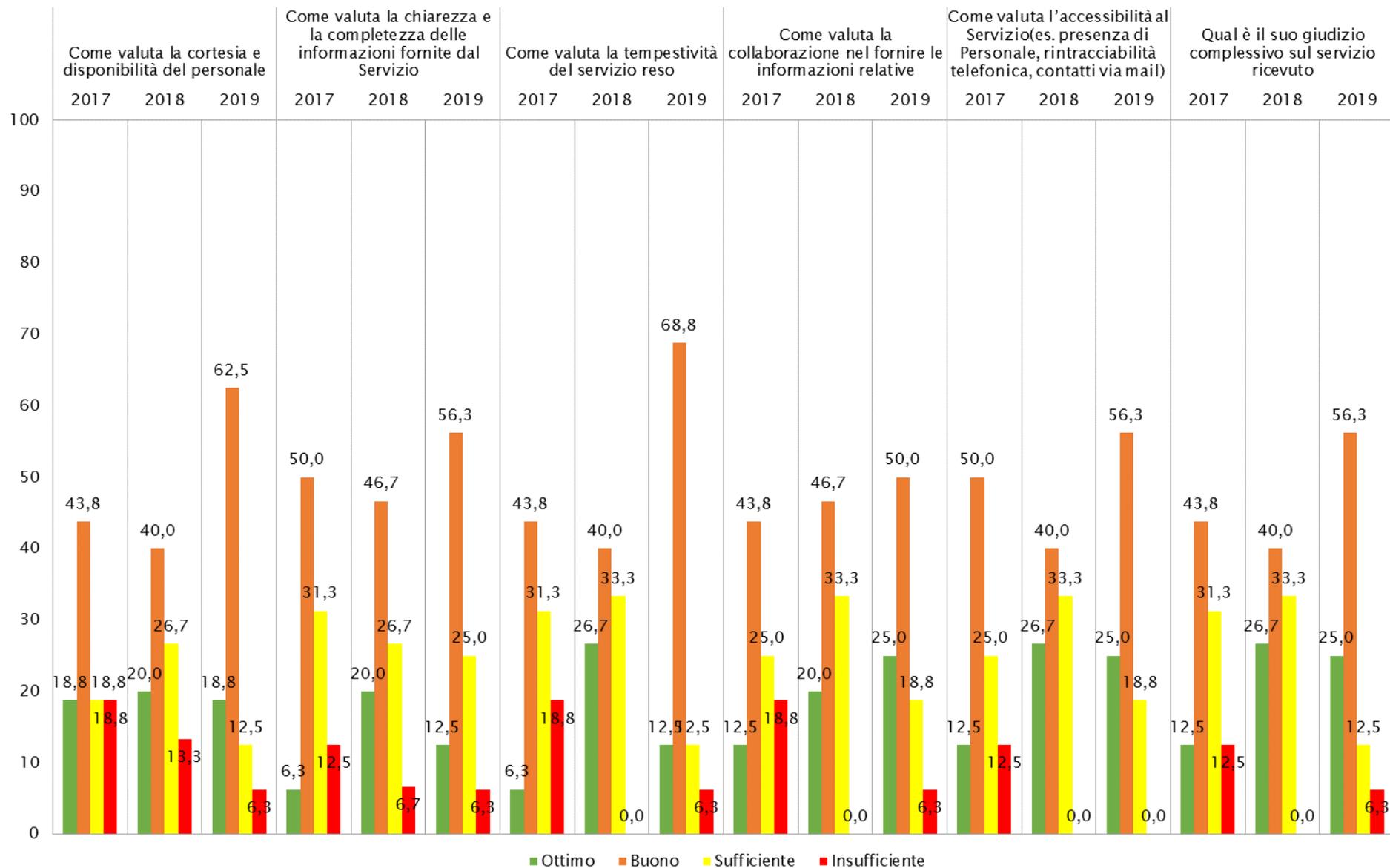


UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	18,8	20,0	18,8	6,3	20,0	12,5	6,3	26,7	12,5	12,5	20,0	25,0	12,5	26,7	25,0	12,5	26,7	25,0
Buono	43,8	40,0	62,5	50,0	46,7	56,3	43,8	40,0	68,8	43,8	46,7	50,0	50,0	40,0	56,3	43,8	40,0	56,3
Sufficiente	18,8	26,7	12,5	31,3	26,7	25,0	31,3	33,3	12,5	25,0	33,3	18,8	25,0	33,3	18,8	31,3	33,3	12,5
Insufficiente	18,8	13,3	6,3	12,5	6,7	6,3	18,8	0,0	6,3	18,8	0,0	6,3	12,5	0,0	0,0	12,5	0,0	6,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	11,5	23,3	19,8
Buono	45,8	42,2	58,3
Sufficiente	27,1	31,1	16,7
Insufficiente	15,6	3,3	5,2

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

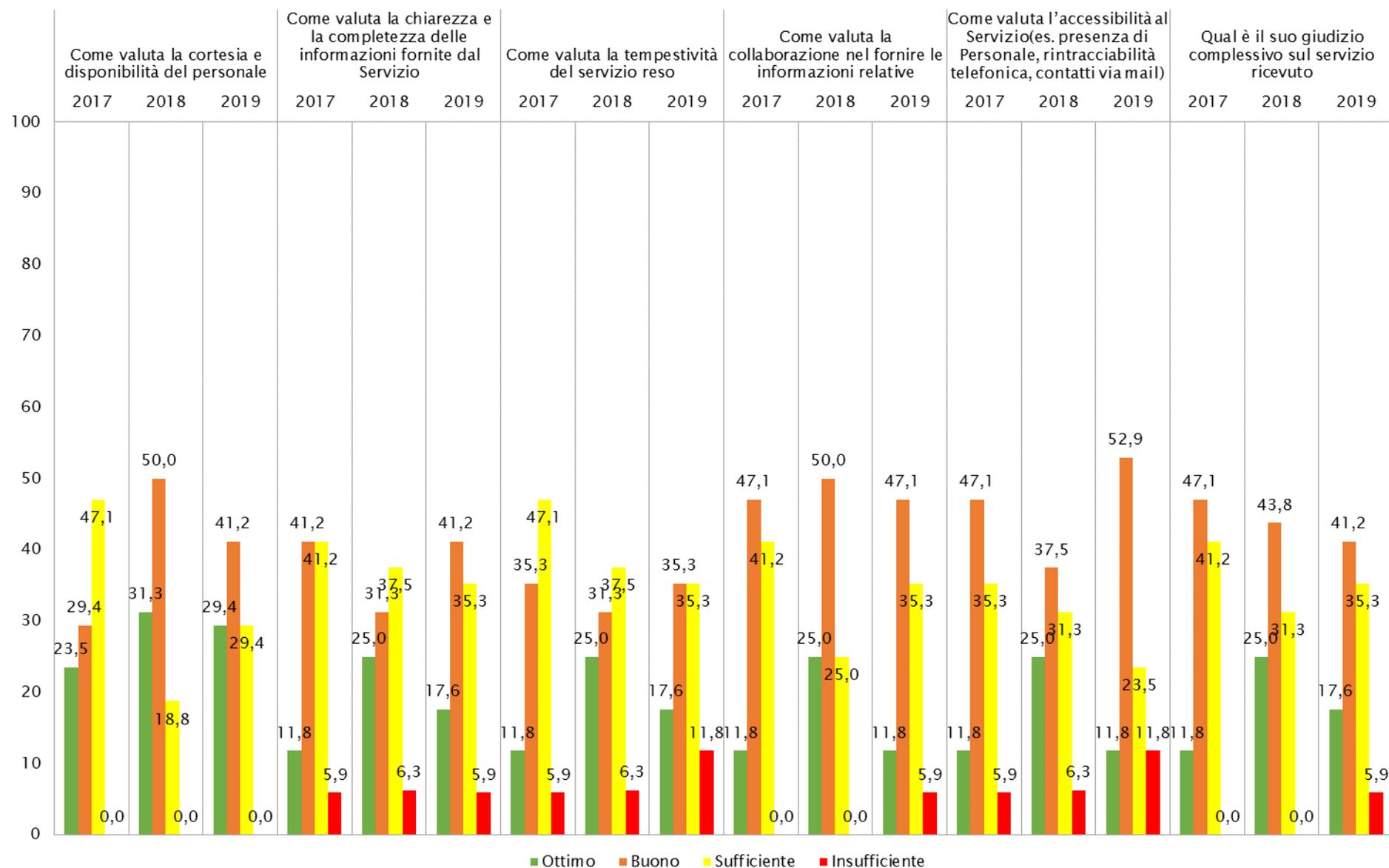


UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

Giudizi	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		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Ottimo	23,5	31,3	29,4	11,8	25,0	17,6	11,8	25,0	17,6	11,8	25,0	11,8	11,8	25,0	11,8	11,8	25,0	17,6
Buono	29,4	50,0	41,2	41,2	31,3	41,2	35,3	31,3	35,3	47,1	50,0	47,1	47,1	37,5	52,9	47,1	43,8	41,2
Sufficiente	47,1	18,8	29,4	41,2	37,5	35,3	47,1	37,5	35,3	41,2	25,0	35,3	35,3	31,3	23,5	41,2	31,3	35,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	5,9	6,3	5,9	5,9	6,3	11,8	0,0	0,0	5,9	5,9	6,3	11,8	0,0	0,0	5,9

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	13,7	26,0	17,6
Buono	41,2	40,6	43,1
Sufficiente	42,2	30,2	32,4
Insufficiente	2,9	3,1	6,9

UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – 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 15 ottobre, ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 31 ottobre.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
FORMAZIONE PROFESSIONALE	15	11	73,3
POLIZIA PROVINCIALE	28	13	46,4
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	19	6	31,6
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA	12	9	75,0
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	22	14	63,6
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	43	16	37,2
UFFICIO LEGALE	33	24	72,7
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	88	31	35,2
UFFICIO TRASPORTI	159	61	38,4
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE - TRASPORTI ECCEZIONALI	22	11	50,0

SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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 E GABINETTO DI PRESIDENZA	83,4	85,8	81,4	82,0	84,6	83,3	83,3
UFFICIO LEGALE	91,2	96,0	92,0	92,0	90,0	86,0	91,0
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	76,9	80,0	75,6	73,3	77,3	78,4	76,7
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	82,1	90,0	82,5	90,0	67,5	77,5	85,0
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	85,2	92,3	87,3	84,1	82,7	79,1	85,9
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	79,0	82,9	74,3	85,7	77,1	74,3	80,0
POLIZIA PROVINCIALE	79,8	88,0	80,0	74,7	81,3	74,7	80,0
FORMAZIONE PROFESSIONALE	81,9	88,9	80,0	80,0	77,8	80,0	84,4
UFFICIO TRASPORTI	76,5	78,9	76,7	74,4	77,8	75,6	75,6
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	80,3	88,3	83,3	73,3	80,0	78,3	78,3

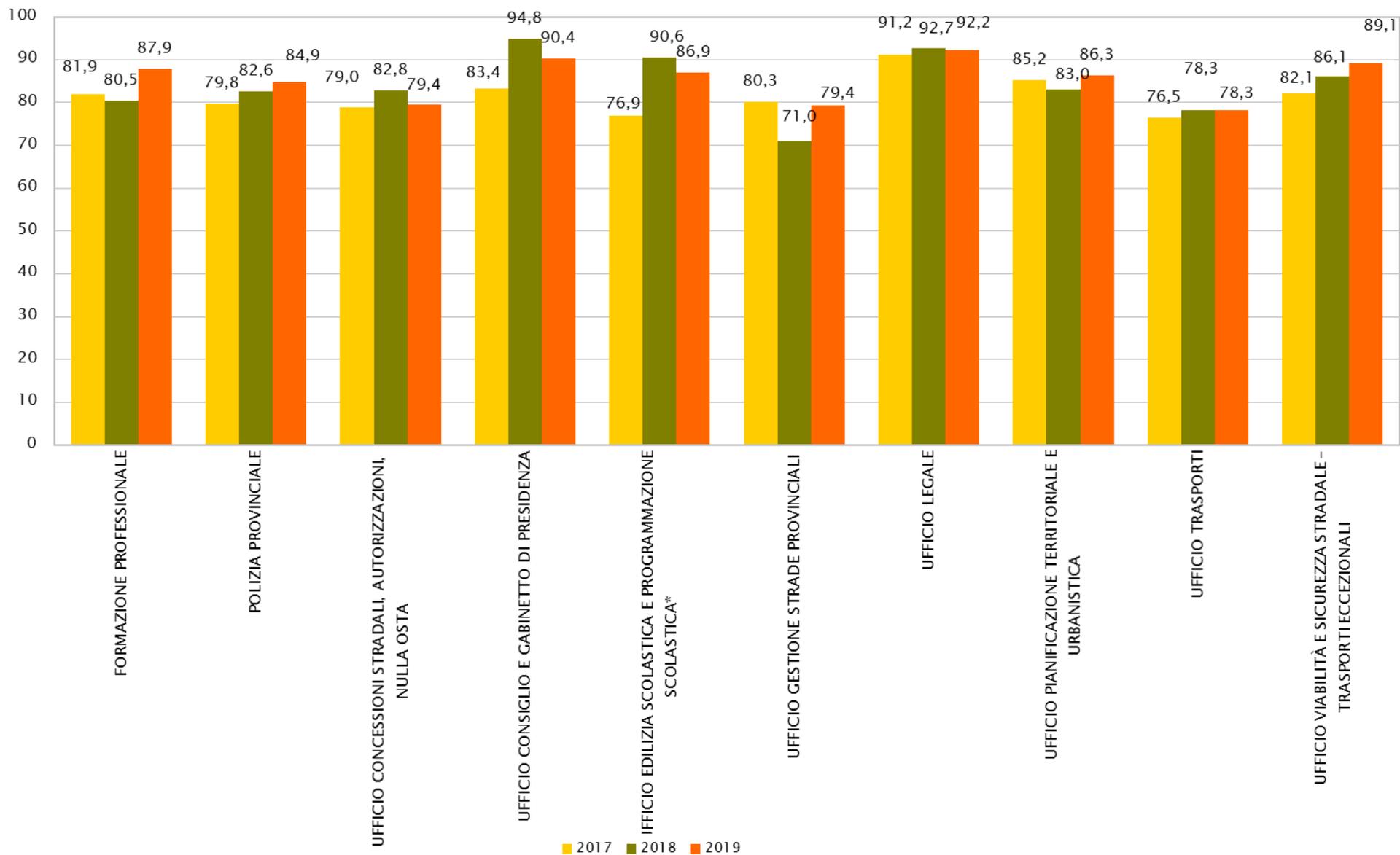
2018

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 E GABINETTO DI PRESIDENZA	94,8	97,8	93,3	95,6	95,6	93,3	93,3
UFFICIO LEGALE	92,7	97,6	90,6	92,9	92,9	88,2	94,1
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	90,6	96,7	86,7	90,0	93,3	83,3	93,3
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	86,1	95,0	88,3	86,7	78,3	80,0	88,3
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	83,0	90,9	86,9	81,1	80,6	74,3	84,6
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	82,8	86,7	90,0	80,0	83,3	76,7	80,0
POLIZIA PROVINCIALE	82,6	91,1	84,4	77,8	82,2	75,6	84,4
FORMAZIONE PROFESSIONALE	80,5	91,4	85,7	71,4	77,1	74,3	82,9
UFFICIO TRASPORTI	78,3	82,9	77,1	77,1	78,6	75,7	78,6
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	71,0	81,4	74,3	65,7	68,6	68,6	67,1

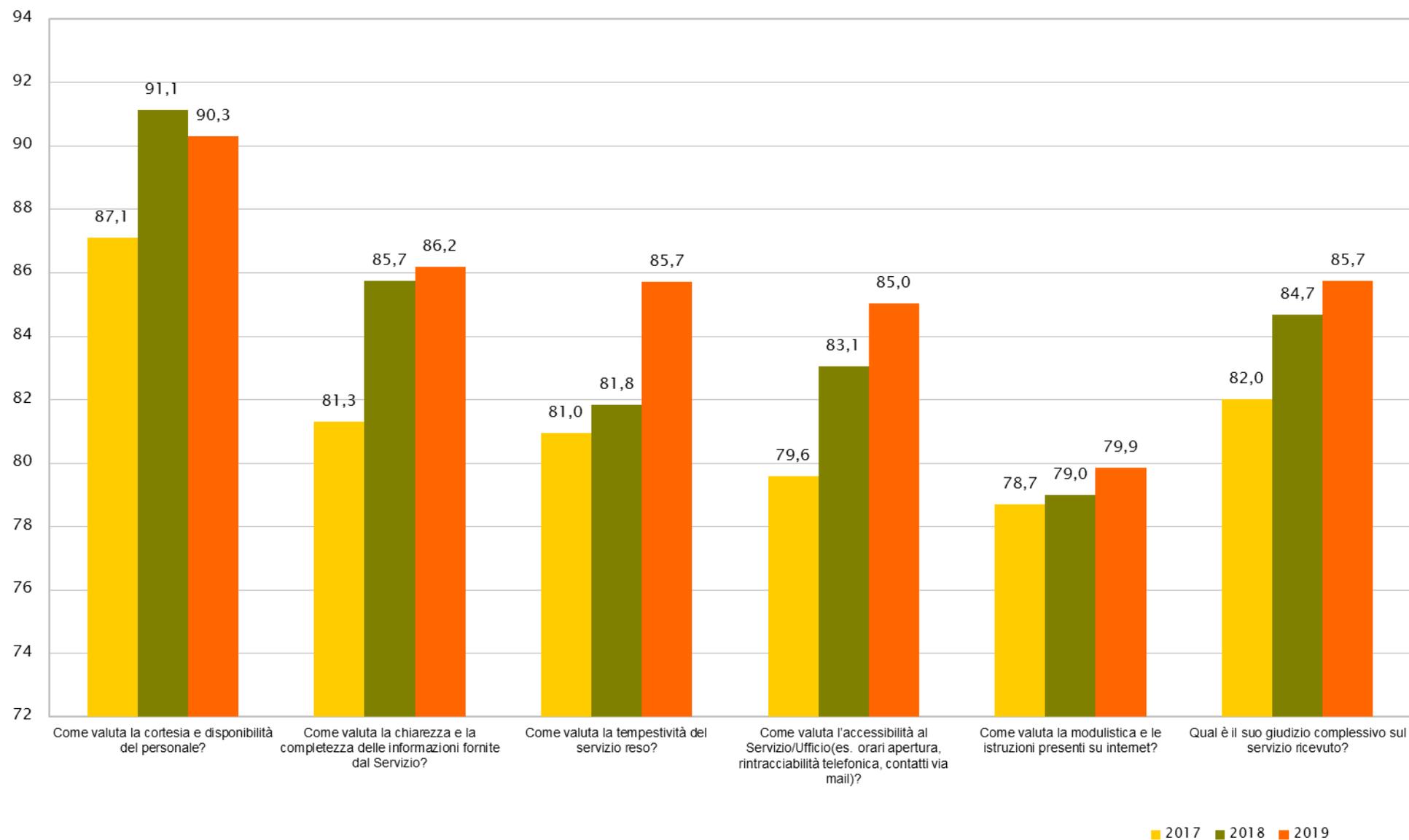
2019

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?
FORMAZIONE PROFESSIONALE	87,9	92,7	83,6	90,9	90,9	80,0	89,1
POLIZIA PROVINCIALE	84,9	90,8	87,7	86,2	84,6	76,9	83,1
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	79,4	90,0	80,0	80,0	76,7	70,0	80,0
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA	90,4	95,6	93,3	88,9	88,9	84,4	91,1
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	86,9	91,4	88,6	85,7	85,7	84,3	85,7
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	79,4	81,3	80,0	77,5	82,5	76,3	78,8
UFFICIO LEGALE	92,2	95,0	93,3	92,5	93,3	85,0	94,2
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	86,3	91,6	86,5	84,5	85,8	81,9	87,7
UFFICIO TRASPORTI	78,3	80,3	79,7	78,4	76,4	76,1	78,7
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	89,1	94,5	89,1	92,7	85,5	83,6	89,1

SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



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



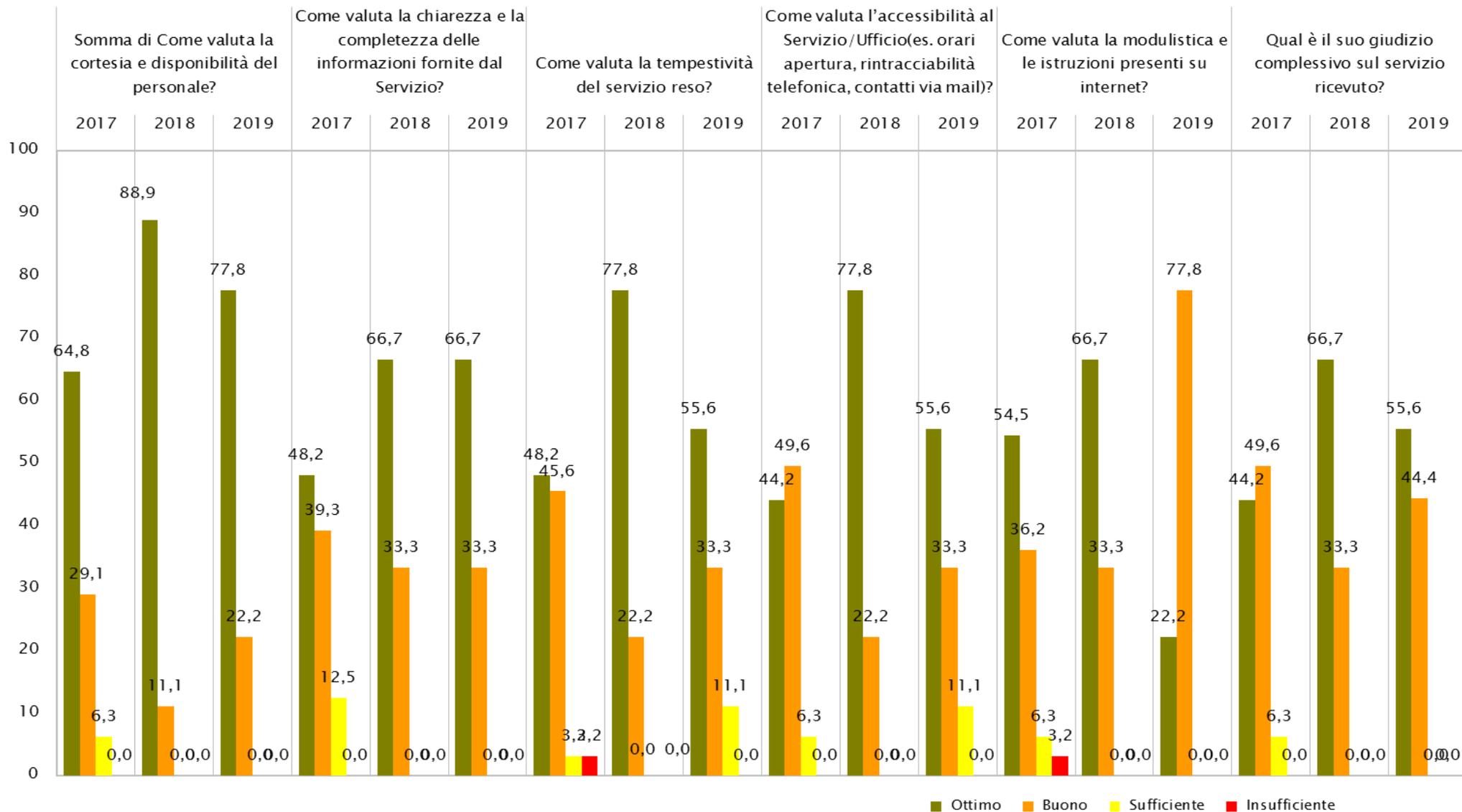
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	64,8	48,2	48,2	44,2	54,5	44,2
	Buono	29,1	39,3	45,6	49,6	36,2	49,6
	Sufficiente	6,3	12,5	3,2	6,3	6,3	6,3
	Insufficiente	0,0	0,0	3,2	0,0	3,2	0,0
2018	Ottimo	88,9	66,7	77,8	77,8	66,7	66,7
	Buono	11,1	33,3	22,2	22,2	33,3	33,3
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	77,8	66,7	55,6	55,6	22,2	55,6
	Buono	22,2	33,3	33,3	33,3	77,8	44,4
	Sufficiente	0,0	0,0	11,1	11,1	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	50,7	74,1	55,6
Buono	41,6	25,9	40,7
Sufficiente	6,8	0	3,7
Insufficiente	1,1	0	0

UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

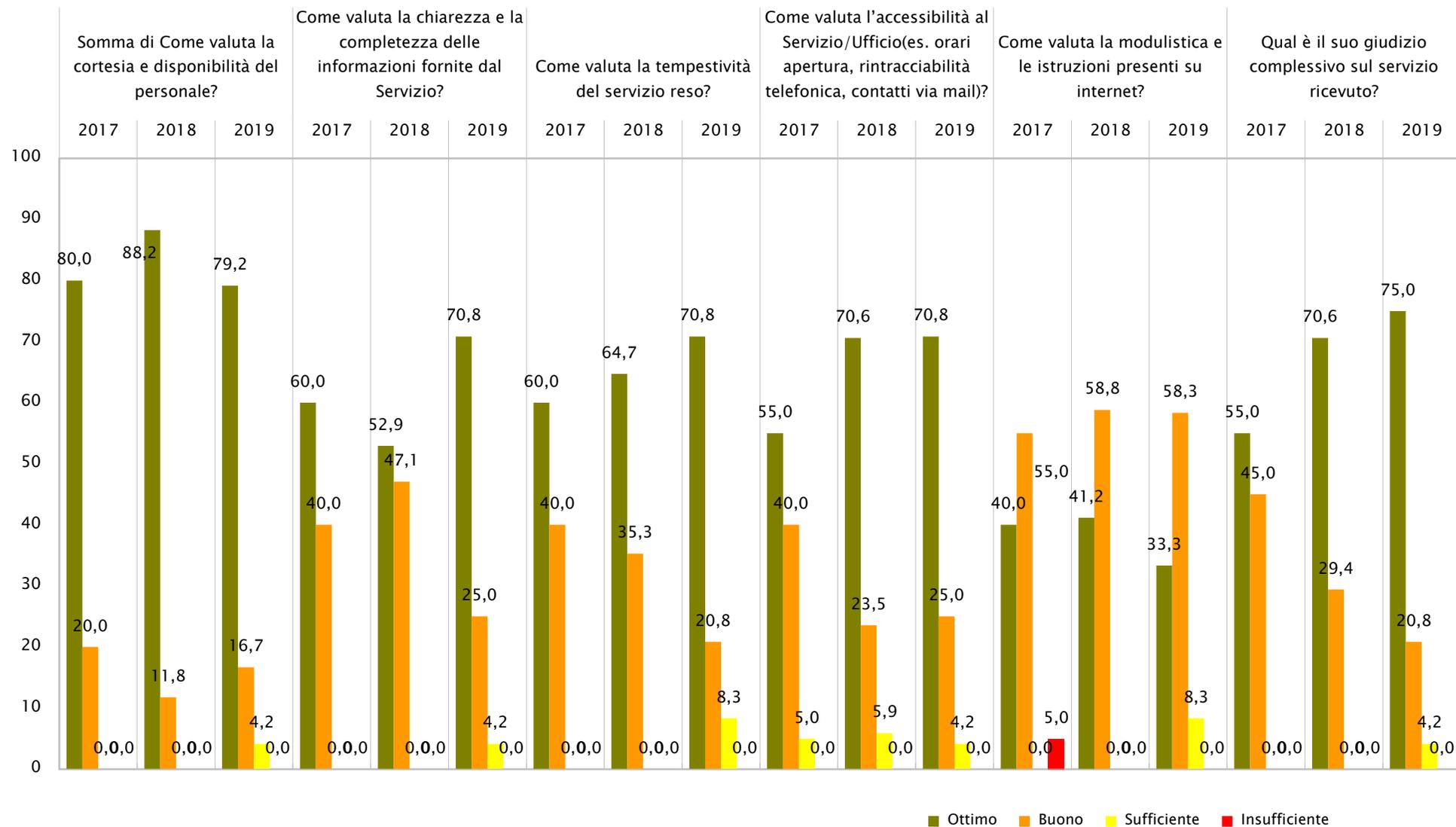


UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	80,0	60,0	60,0	55,0	40,0	55,0
	Buono	20,0	40,0	40,0	40,0	55,0	45,0
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0
2018	Ottimo	88,2	52,9	64,7	70,6	41,2	70,6
	Buono	11,8	47,1	35,3	23,5	58,8	29,4
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	79,2	70,8	70,8	70,8	33,3	75,0
	Buono	16,7	25,0	20,8	25,0	58,3	20,8
	Sufficiente	4,2	4,2	8,3	4,2	8,3	4,2
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni				
	2017	2018	2019	
Ottimo	58,3	64,7	66,7	
Buono	40	34,3	27,8	
Sufficiente	0,8	1	5,6	
Insufficiente	0,8	0	0	

UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	61,4	58,6	44,3	51,4	48,6	68,6
	Buono	14,3	17,1	38,6	31,4	34,3	14,3
	Sufficiente	24,3	24,3	17,1	17,1	17,1	17,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2018	Ottimo	83,3	33,3	50,0	66,7	16,7	66,7
	Buono	16,7	66,7	50,0	33,3	83,3	33,3
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	64,3	50,0	35,7	35,7	28,6	35,7
	Buono	28,6	42,9	57,1	57,1	64,3	57,1
	Sufficiente	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	55,5	52,8	41,7
Buono	25,0	47,2	51,2
Sufficiente	19,5	0,0	7,1
Insufficiente	0,0	0,0	0,0

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

		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?
2017	Ottimo	62,5	37,5	50,0	12,5	25,0	37,5
	Buono	25,0	37,5	50,0	25,0	37,5	50,0
	Sufficiente	12,5	25,0	0,0	50,0	37,5	12,5
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0
2018	Ottimo	75,0	41,7	41,7	25,0	33,3	41,7
	Buono	25,0	58,3	50,0	41,7	33,3	58,3
	Sufficiente	0,0	0,0	8,3	33,3	33,3	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	72,7	54,5	63,6	45,5	36,4	54,5
	Buono	27,3	36,4	36,4	36,4	45,5	36,4
	Sufficiente	0,0	9,1	0,0	18,2	18,2	9,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

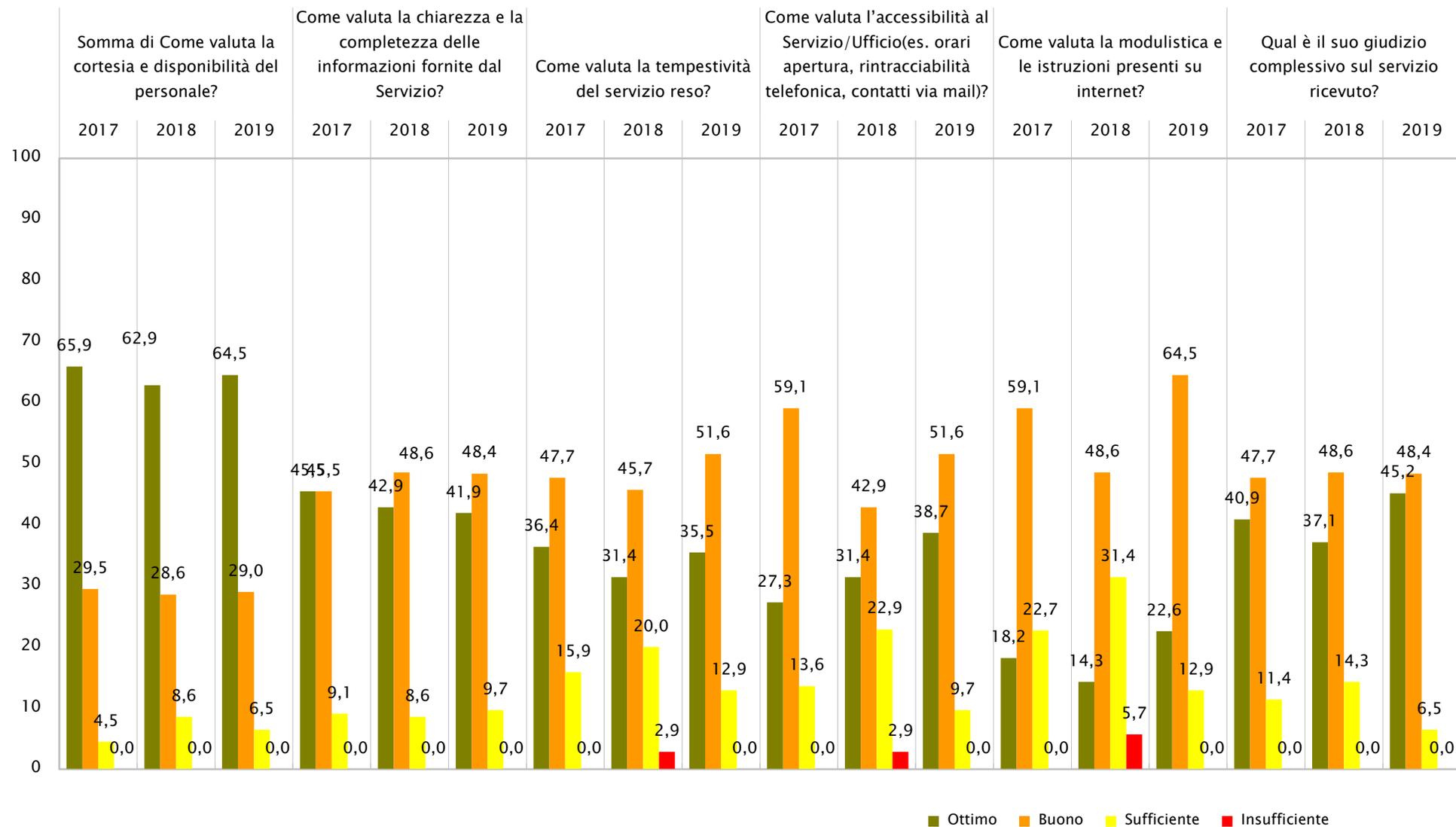
Sintesi distribuzione % giudizi negli anni				
	2017	2018	2019	
Ottimo	37,5	43,1	54,5	
Buono	37,5	44,4	36,4	
Sufficiente	22,9	12,5	9,1	
Insufficiente	2,1	0,0	0,0	

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	65,9	45,5	36,4	27,3	18,2	40,9
	Buono	29,5	45,5	47,7	59,1	59,1	47,7
	Sufficiente	4,5	9,1	15,9	13,6	22,7	11,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2018	Ottimo	62,9	42,9	31,4	31,4	14,3	37,1
	Buono	28,6	48,6	45,7	42,9	48,6	48,6
	Sufficiente	8,6	8,6	20,0	22,9	31,4	14,3
	Insufficiente	0,0	0,0	2,9	2,9	5,7	0,0
2019	Ottimo	64,5	41,9	35,5	38,7	22,6	45,2
	Buono	29,0	48,4	51,6	51,6	64,5	48,4
	Sufficiente	6,5	9,7	12,9	9,7	12,9	6,5
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni				
	2017	2018	2019	
Ottimo	39,0	36,7	41,4	
Buono	48,1	43,8	48,9	
Sufficiente	12,9	17,6	9,7	
Insufficiente	0,0	1,9	0,0	

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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

		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?
2017	Ottimo	28,6	0,0	42,9	0,0	14,3	14,3
	Buono	57,1	71,4	42,9	85,7	42,9	71,4
	Sufficiente	14,3	28,6	14,3	14,3	42,9	14,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2018	Ottimo	33,3	50,0	0,0	33,3	16,7	16,7
	Buono	66,7	50,0	100,0	50,0	50,0	66,7
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3	16,7
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	50,0	16,7	16,7	16,7	16,7	16,7
	Buono	50,0	66,7	66,7	50,0	33,3	66,7
	Sufficiente	0,0	16,7	16,7	33,3	33,3	16,7
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0

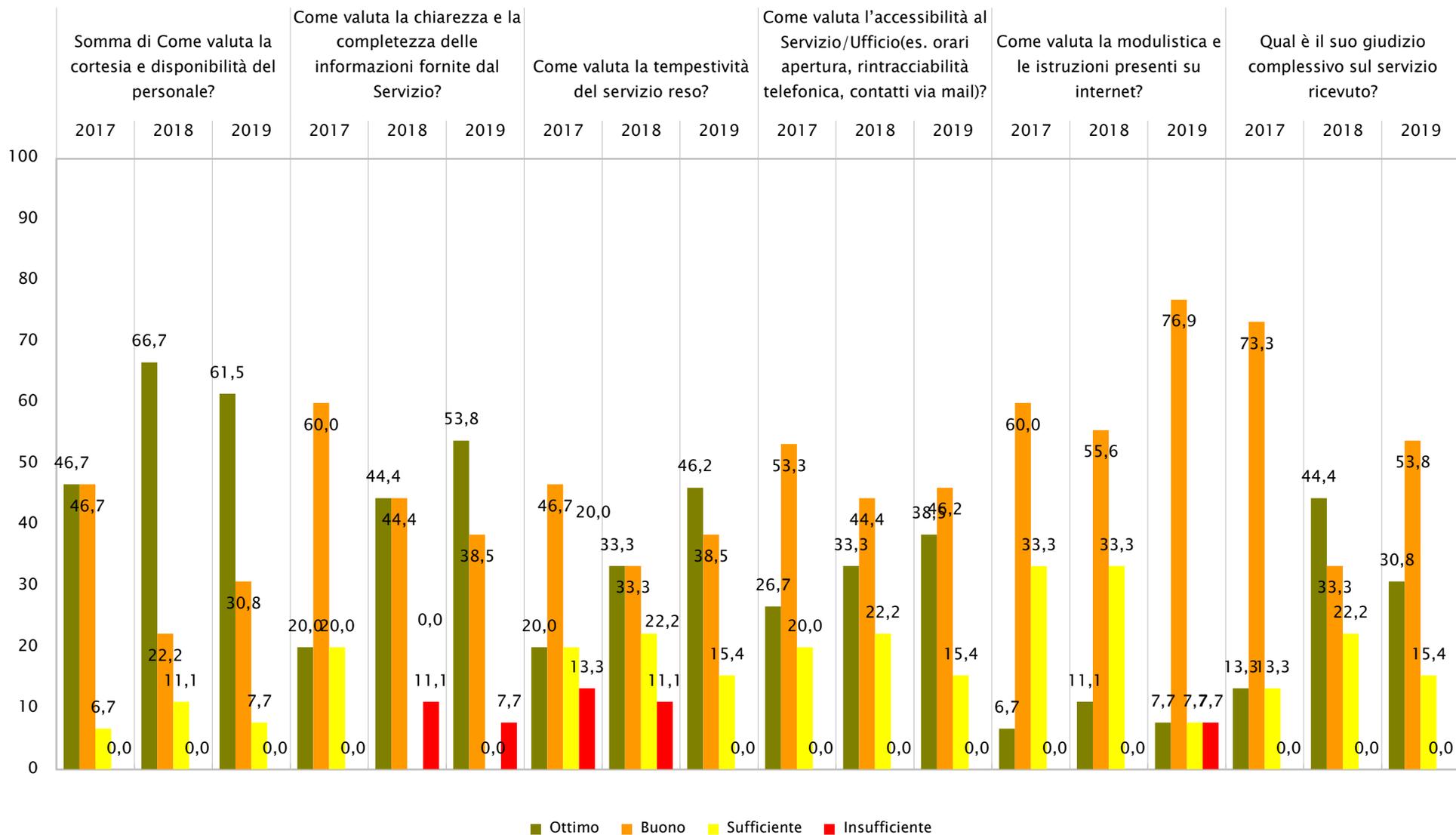
Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	16,7	25,0	22,2
Buono	61,9	63,9	55,6
Sufficiente	21,4	11,1	19,4
Insufficiente	0,0	0,0	2,8

POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	46,7	20,0	20,0	26,7	6,7	13,3
	Buono	46,7	60,0	46,7	53,3	60,0	73,3
	Sufficiente	6,7	20,0	20,0	20,0	33,3	13,3
	Insufficiente	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	0,0
2018	Ottimo	66,7	44,4	33,3	33,3	11,1	44,4
	Buono	22,2	44,4	33,3	44,4	55,6	33,3
	Sufficiente	11,1	0,0	22,2	22,2	33,3	22,2
	Insufficiente	0,0	11,1	11,1	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	61,5	53,8	46,2	38,5	7,7	30,8
	Buono	30,8	38,5	38,5	46,2	76,9	53,8
	Sufficiente	7,7	0,0	15,4	15,4	7,7	15,4
	Insufficiente	0,0	7,7	0,0	0,0	7,7	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	22,2	38,9	39,7
Buono	56,7	38,9	47,4
Sufficiente	18,9	18,5	10,3
Insufficiente	2,2	3,7	2,6

POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

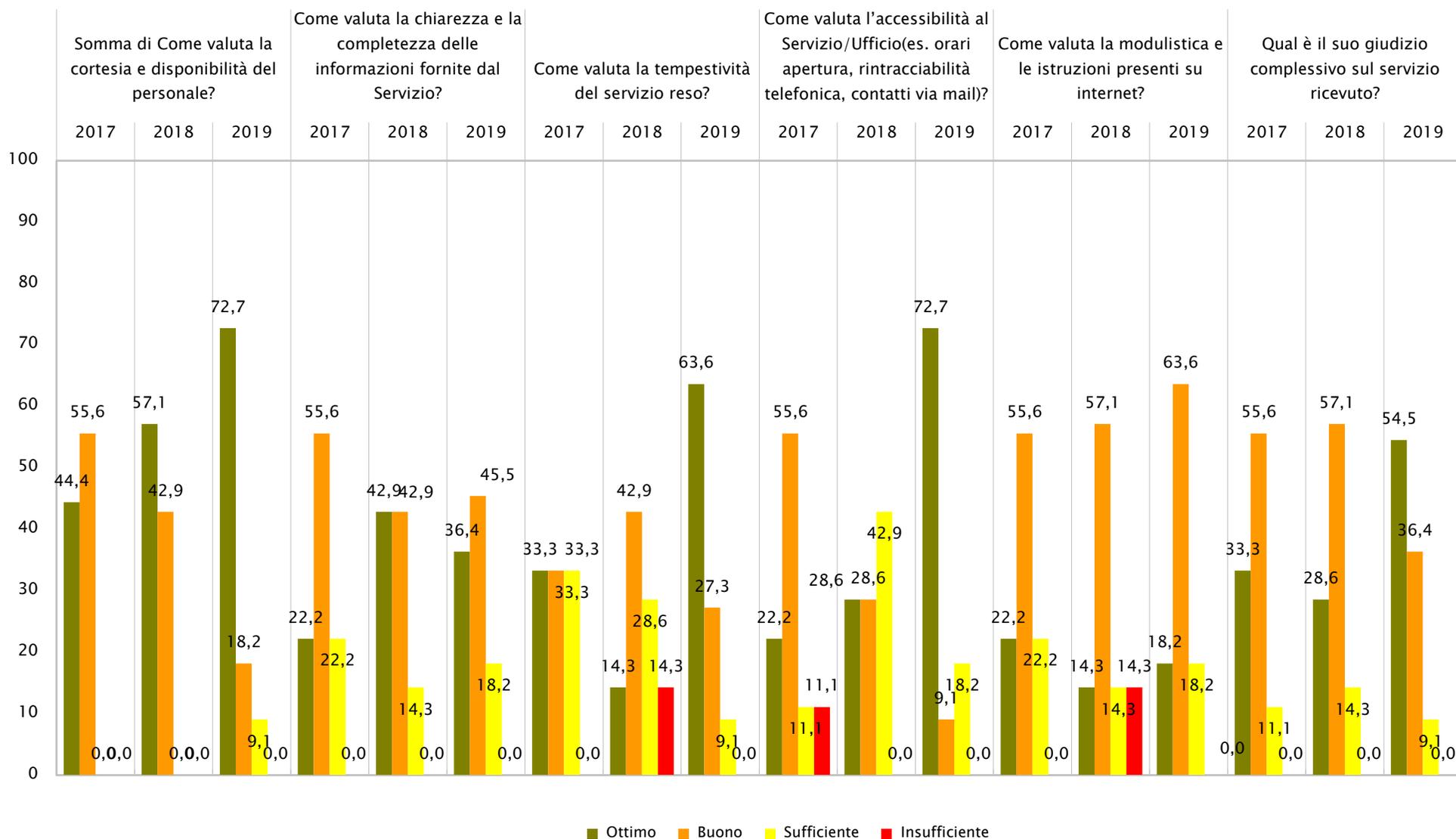


FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	44,4	22,2	33,3	22,2	22,2	33,3
	Buono	55,6	55,6	33,3	55,6	55,6	55,6
	Sufficiente	0,0	22,2	33,3	11,1	22,2	11,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0
2018	Ottimo	57,1	42,9	14,3	28,6	14,3	28,6
	Buono	42,9	42,9	42,9	28,6	57,1	57,1
	Sufficiente	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3	14,3
	Insufficiente	0,0	0,0	14,3	0,0	14,3	0,0
2019	Ottimo	72,7	36,4	63,6	72,7	18,2	54,5
	Buono	18,2	45,5	27,3	9,1	63,6	36,4
	Sufficiente	9,1	18,2	9,1	18,2	18,2	9,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	29,6	31,0	53,0
Buono	51,9	45,2	33,3
Sufficiente	16,7	19,0	13,6
Insufficiente	1,9	4,8	0,0

FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

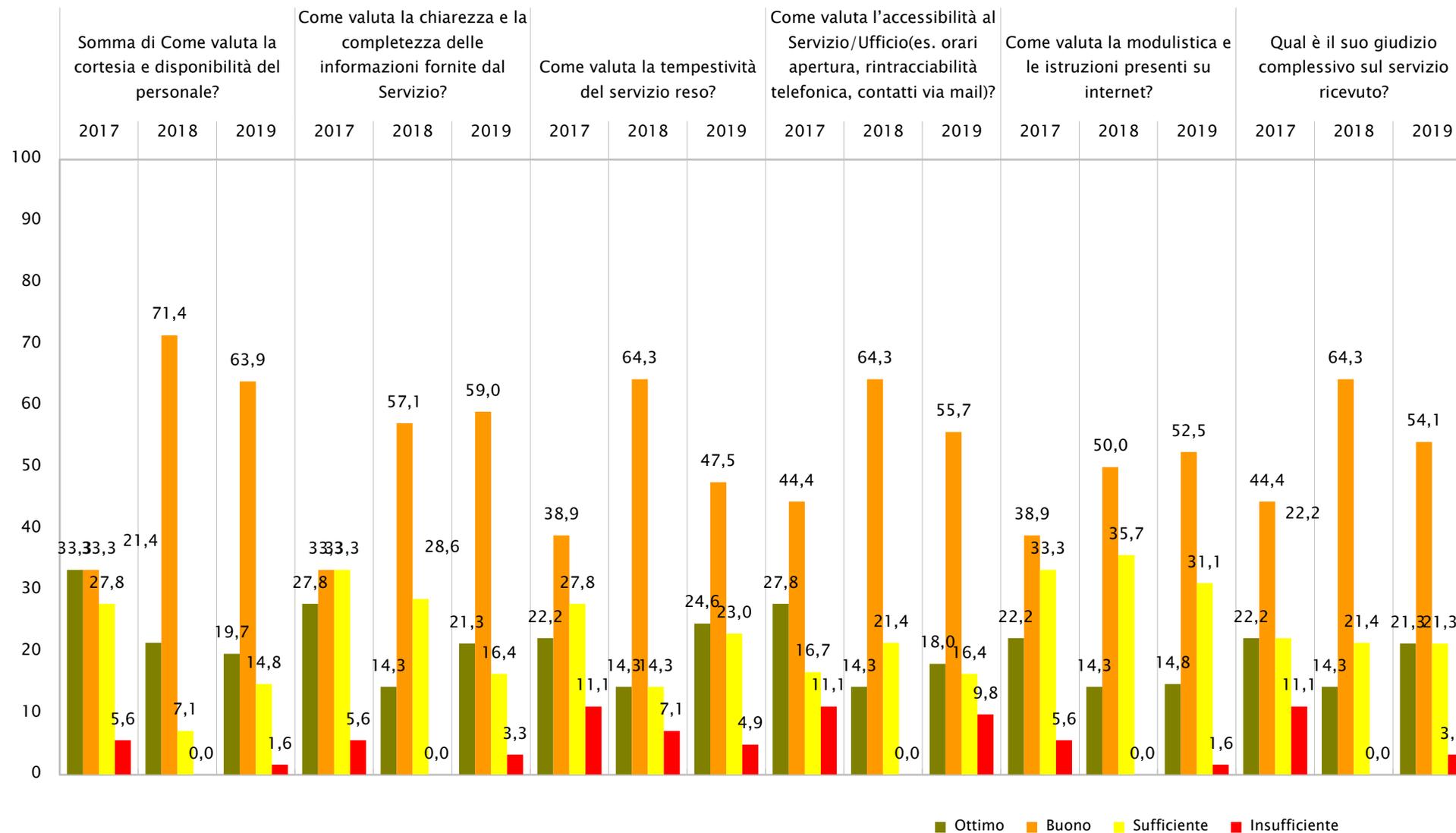


UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	33,3	27,8	22,2	27,8	22,2	22,2
	Buono	33,3	33,3	38,9	44,4	38,9	44,4
	Sufficiente	27,8	33,3	27,8	16,7	33,3	22,2
	Insufficiente	5,6	5,6	11,1	11,1	5,6	11,1
2018	Ottimo	21,4	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3
	Buono	71,4	57,1	64,3	64,3	50,0	64,3
	Sufficiente	7,1	28,6	14,3	21,4	35,7	21,4
	Insufficiente	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
2019	Ottimo	19,7	21,3	24,6	18,0	14,8	21,3
	Buono	63,9	59,0	47,5	55,7	52,5	54,1
	Sufficiente	14,8	16,4	23,0	16,4	31,1	21,3
	Insufficiente	1,6	3,3	4,9	9,8	1,6	3,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	25,9	15,5	19,9
Buono	38,9	61,9	55,5
Sufficiente	26,9	21,4	20,5
Insufficiente	8,3	1,2	4,1

UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2017	Ottimo	58,3	41,7	33,3	25,0	16,7	33,3
	Buono	33,3	33,3	16,7	50,0	58,3	33,3
	Sufficiente	0,0	25,0	33,3	25,0	25,0	25,0
	Insufficiente	8,3	0,0	16,7	0,0	0,0	8,3
2018	Ottimo	35,7	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0
	Buono	42,9	64,3	42,9	57,1	42,9	50,0
	Sufficiente	14,3	21,4	42,9	28,6	57,1	35,7
	Insufficiente	7,1	7,1	14,3	14,3	0,0	14,3
2019	Ottimo	31,3	25,0	18,8	37,5	12,5	25,0
	Buono	50,0	62,5	62,5	43,8	62,5	56,3
	Sufficiente	12,5	0,0	6,3	12,5	18,8	6,3
	Insufficiente	6,3	12,5	12,5	6,3	6,3	12,5

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2017	2018	2019
Ottimo	34,7	7,1	25,0
Buono	37,5	50,0	56,3
Sufficiente	22,2	33,3	9,4
Insufficiente	5,6	9,5	9,4

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

