



**PROVINCIA
DI PARMA**

Servizio politiche del personale, organizzazione,
controllo strategico e di gestione, statistica

**CONTROLLO DI QUALITÀ
2018**

**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	8
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO	13
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	14
SISTEMA INFORMATIVO E UFFICIO COMUNICAZIONE E STAMPA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	15
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	16
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	17
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	18
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	19
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	20
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	21
SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	22
SERVIZIO FINANZIARIO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	23
PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	24
PROVVEDITORATO, ECONOMATO –RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	25
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	26
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	27
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	28
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	29
UFFICIO CONTATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	30
UFFICIO CONTRATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	31
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE	32
SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	33
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO	38

UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	40
UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	41
UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	42
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	43
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	44
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	45
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI –ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	46
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	47
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	48
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	49
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	50
SILD – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	51
SILD – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	52
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	53
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI GRAFIA DEI VOTI FINALI.....	54
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	55
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	56
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	57
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	58
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	59
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	60
CENTRI PER L'IMPIEGO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	61
CENTRI PER L'IMPIEGO – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	62
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	63
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	64

PREMESSA

La Provincia di Parma, ottemperando a quanto previsto dall'art. 147 del D. Lgs. 267/2000, così come modificato dal D. L. 174/2012, convertito in L. 213/2012, 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 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 inviate ai destinatari nel periodo tra il 12 e il 16 novembre 2018 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 2018.

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 2018.

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

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 (2) e i titolari di Posizione Organizzativa (14);

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 agli interni il 12/11/2018.

SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

2016							
SERVIZIO	VOTO COMPLESSIVO	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	80,2	84,2	81,1	77,9	82,1	76,8	78,9
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	85,6	87,4	85,3	85,3	85,3	84,2	86,3
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	83,2	87,4	77,9	83,2	84,2	83,2	83,2
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	76,9	80,0	75,6	73,3	76,7	78,9	76,7
SERVIZIO FINANZIARIO	76,9	81,1	72,2	73,3	77,8	78,9	77,8
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	78,1	82,1	73,7	80,0	76,8	77,9	77,9
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

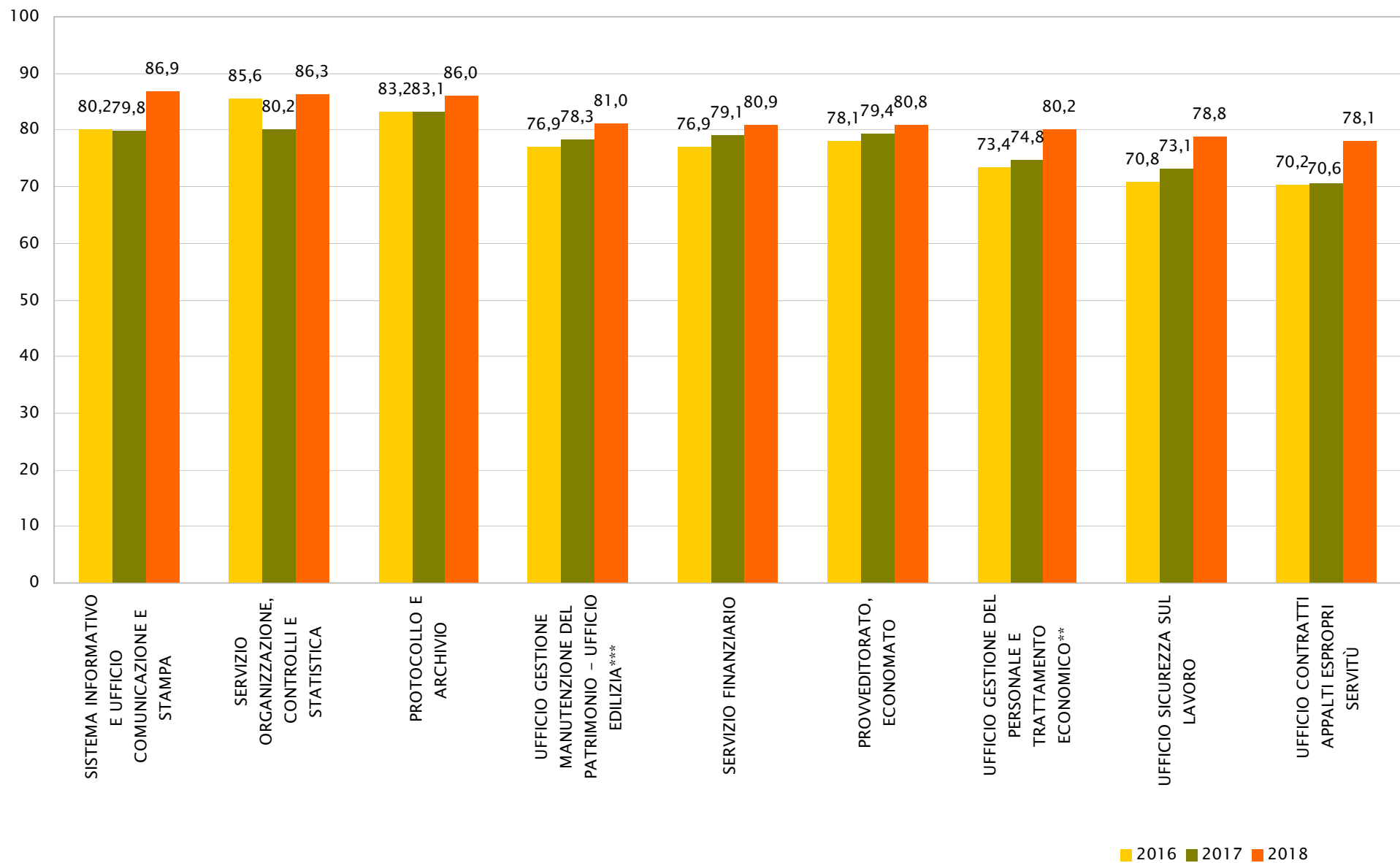
2017

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

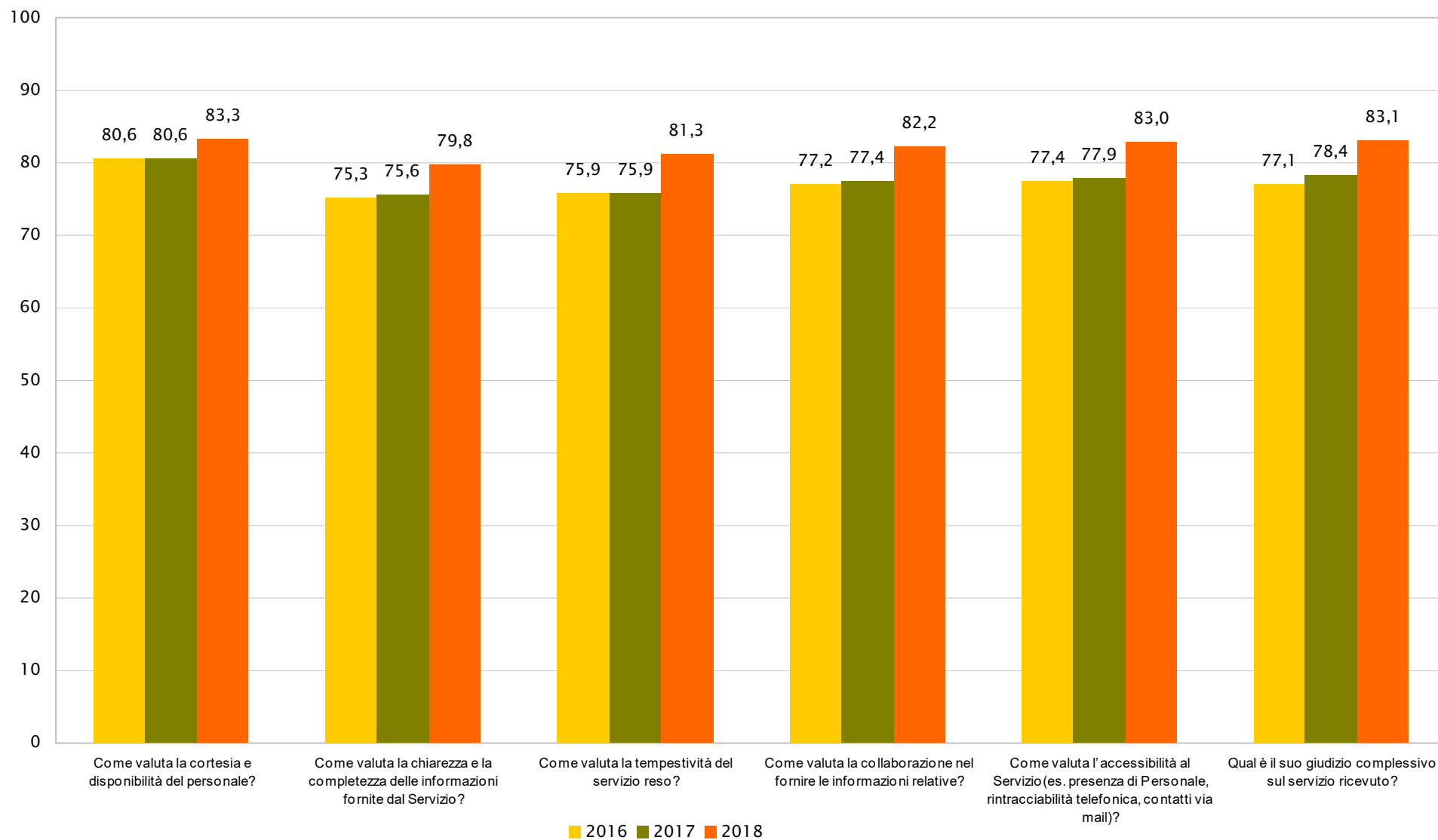
2018

Servizio/Ufficio	VOTO COMPLESSIVO	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

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



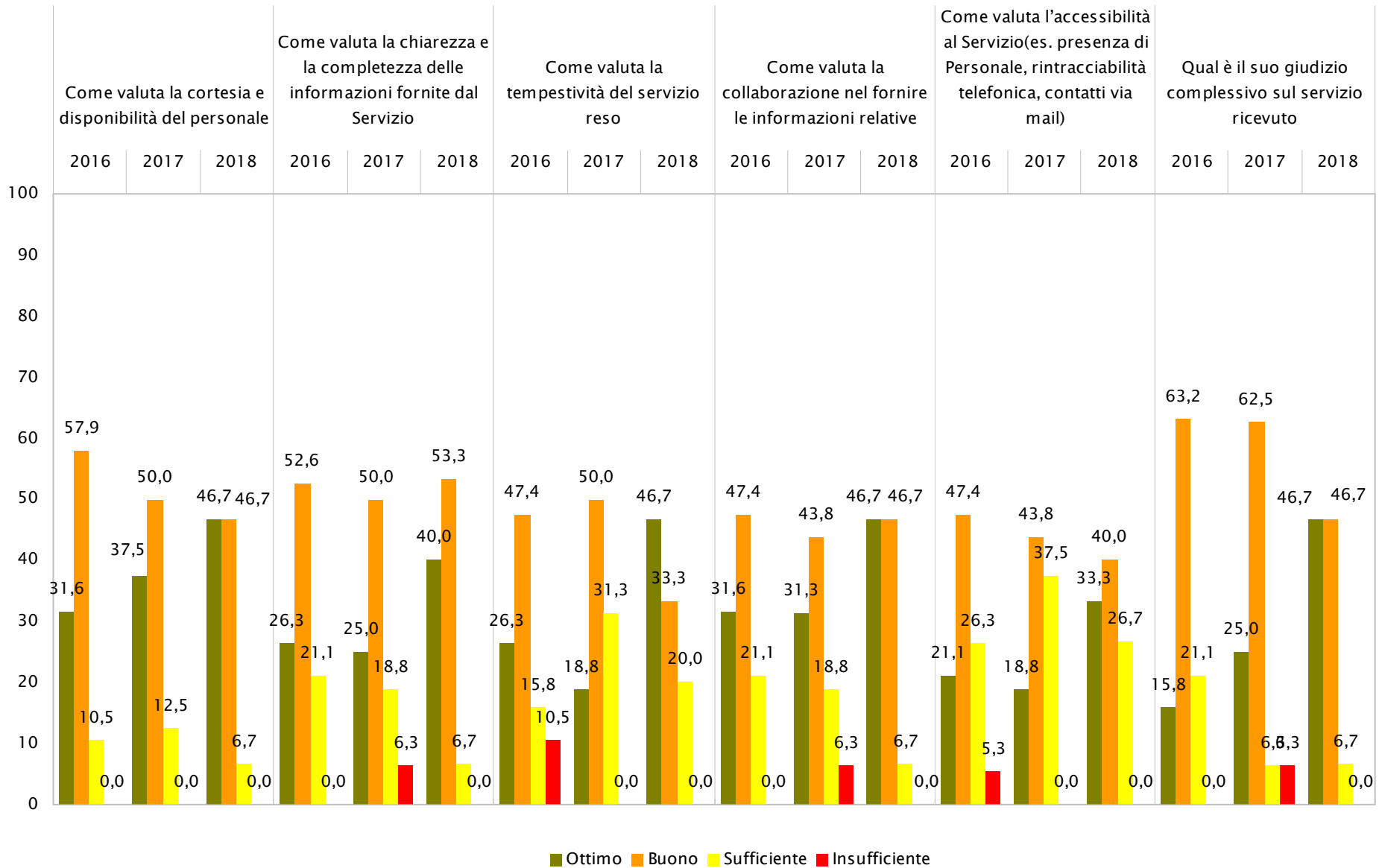
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	31,6	37,5	46,7	26,3	25,0	40,0	26,3	18,8	46,7	31,6	31,3	46,7	21,1	18,8	33,3	15,8	25,0	46,7
Buono	57,9	50,0	46,7	52,6	50,0	53,3	47,4	50,0	33,3	47,4	43,8	46,7	47,4	43,8	40,0	63,2	62,5	46,7
Sufficiente	10,5	12,5	6,7	21,1	18,8	6,7	15,8	31,3	20,0	21,1	18,8	6,7	26,3	37,5	26,7	21,1	6,3	6,7
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	10,5	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	25,4	26,0	43,3
Buono	52,6	50,0	44,4
Sufficiente	19,3	20,8	12,2
Insufficiente	2,6	3,1	0,0

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

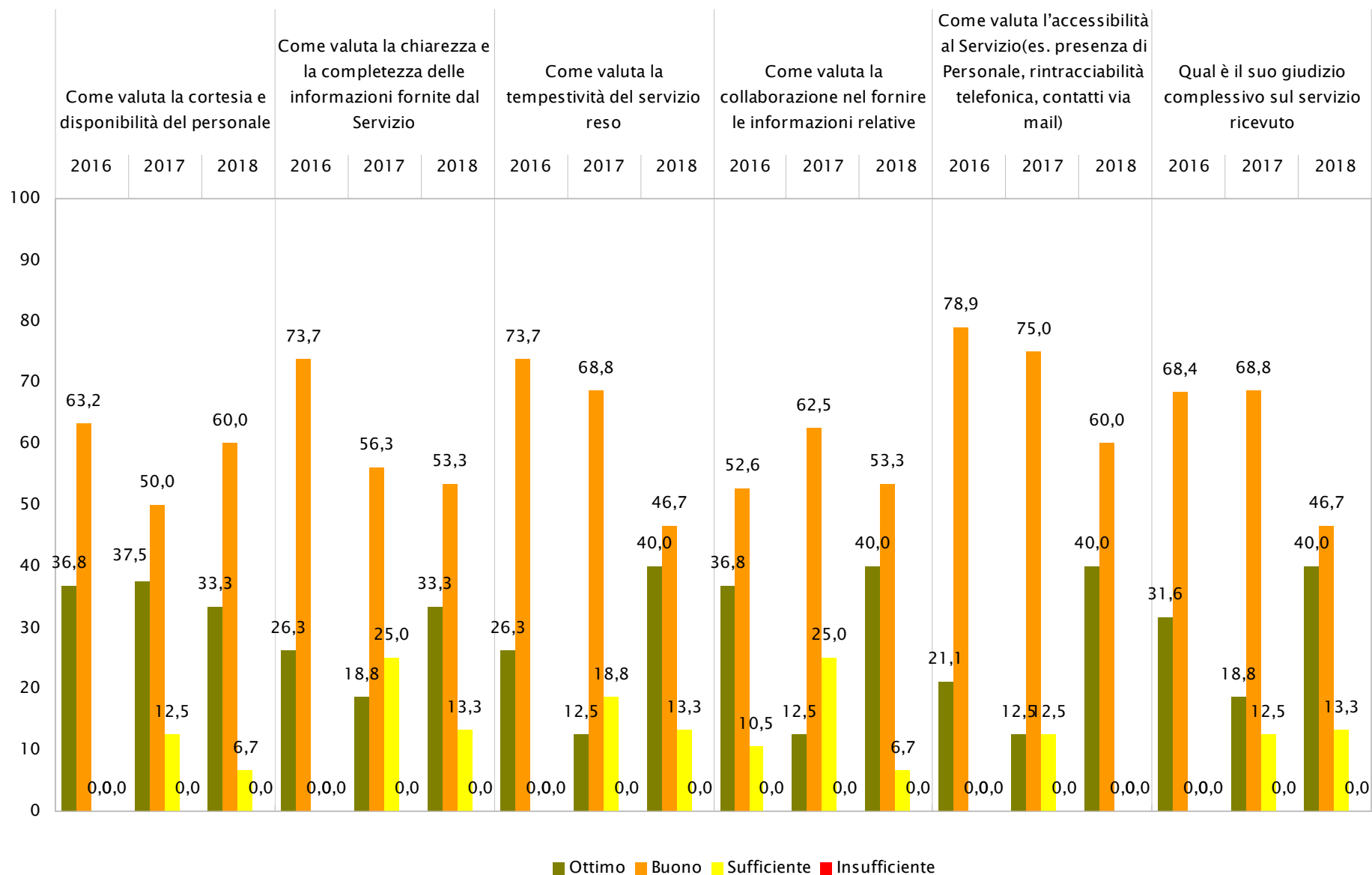


SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	36,8	37,5	33,3	26,3	18,8	33,3	26,3	12,5	40,0	36,8	12,5	40,0	21,1	12,5	40,0	31,6	18,8	40,0
Buono	63,2	50,0	60,0	73,7	56,3	53,3	73,7	68,8	46,7	52,6	62,5	53,3	78,9	75,0	60,0	68,4	68,8	46,7
Sufficiente	0,0	12,5	6,7	0,0	25,0	13,3	0,0	18,8	13,3	10,5	25,0	6,7	0,0	12,5	0,0	0,0	12,5	13,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	29,8	18,8	37,8
Buono	68,4	63,5	53,3
Sufficiente	1,8	17,7	8,9
Insufficiente	0,0	0,0	0,0

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

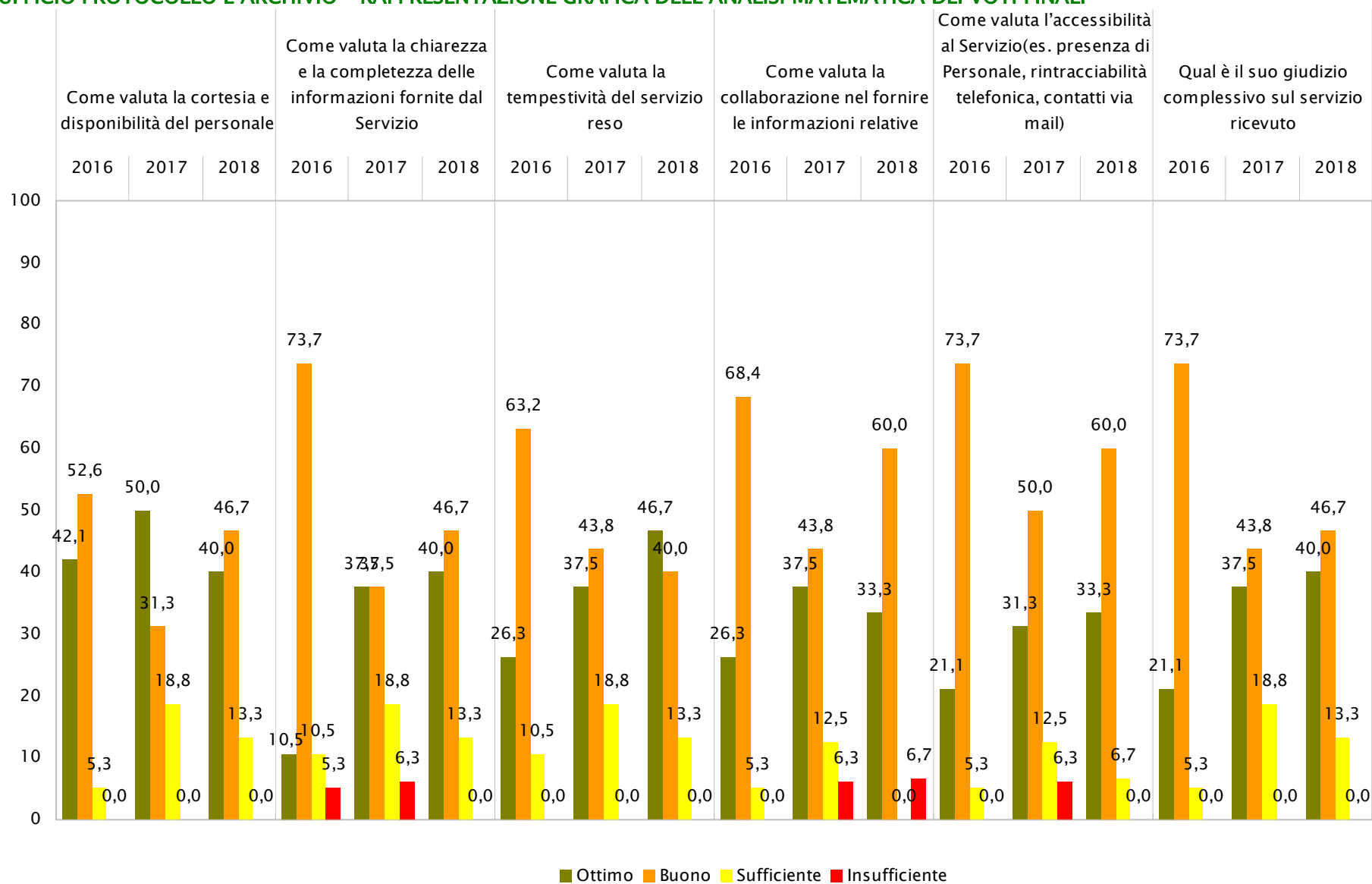


UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	42,1	50,0	40,0	10,5	37,5	40,0	26,3	37,5	46,7	26,3	37,5	33,3	21,1	31,3	33,3	21,1	37,5	40,0
Buono	52,6	31,3	46,7	73,7	37,5	46,7	63,2	43,8	40,0	68,4	43,8	60,0	73,7	50,0	60,0	73,7	43,8	46,7
Sufficiente	5,3	18,8	13,3	10,5	18,8	13,3	10,5	18,8	13,3	5,3	12,5	0,0	5,3	12,5	6,7	5,3	18,8	13,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	5,3	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	6,7	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	24,6	38,5	38,9
Buono	67,5	41,7	50,0
Sufficiente	7,0	16,7	10,0
Insufficiente	0,9	3,1	1,1

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

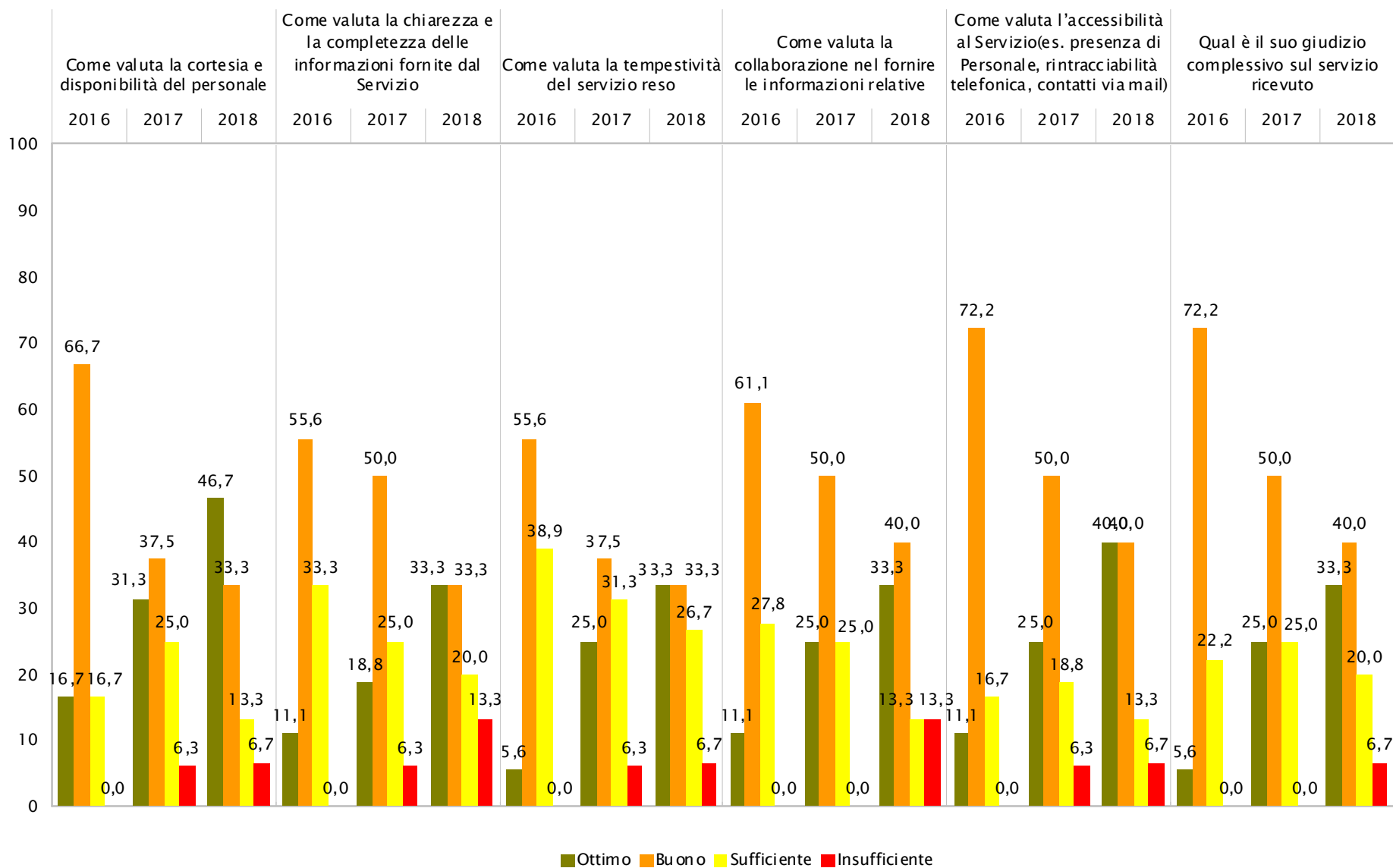


UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	16,7	31,3	46,7	11,1	18,8	33,3	5,6	25,0	33,3	11,1	25,0	33,3	11,1	25,0	40,0	5,6	25,0	33,3
Buono	66,7	37,5	33,3	55,6	50,0	33,3	55,6	37,5	33,3	61,1	50,0	40,0	72,2	50,0	40,0	72,2	50,0	40,0
Sufficiente	16,7	25,0	13,3	33,3	25,0	20,0	38,9	31,3	26,7	27,8	25,0	13,3	16,7	18,8	13,3	22,2	25,0	20,0
Insufficiente	0,0	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

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	10,2	25,0	36,7
Buono	63,9	45,8	36,7
Sufficiente	25,9	25,0	17,8
Insufficiente	0,0	4,2	8,9

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

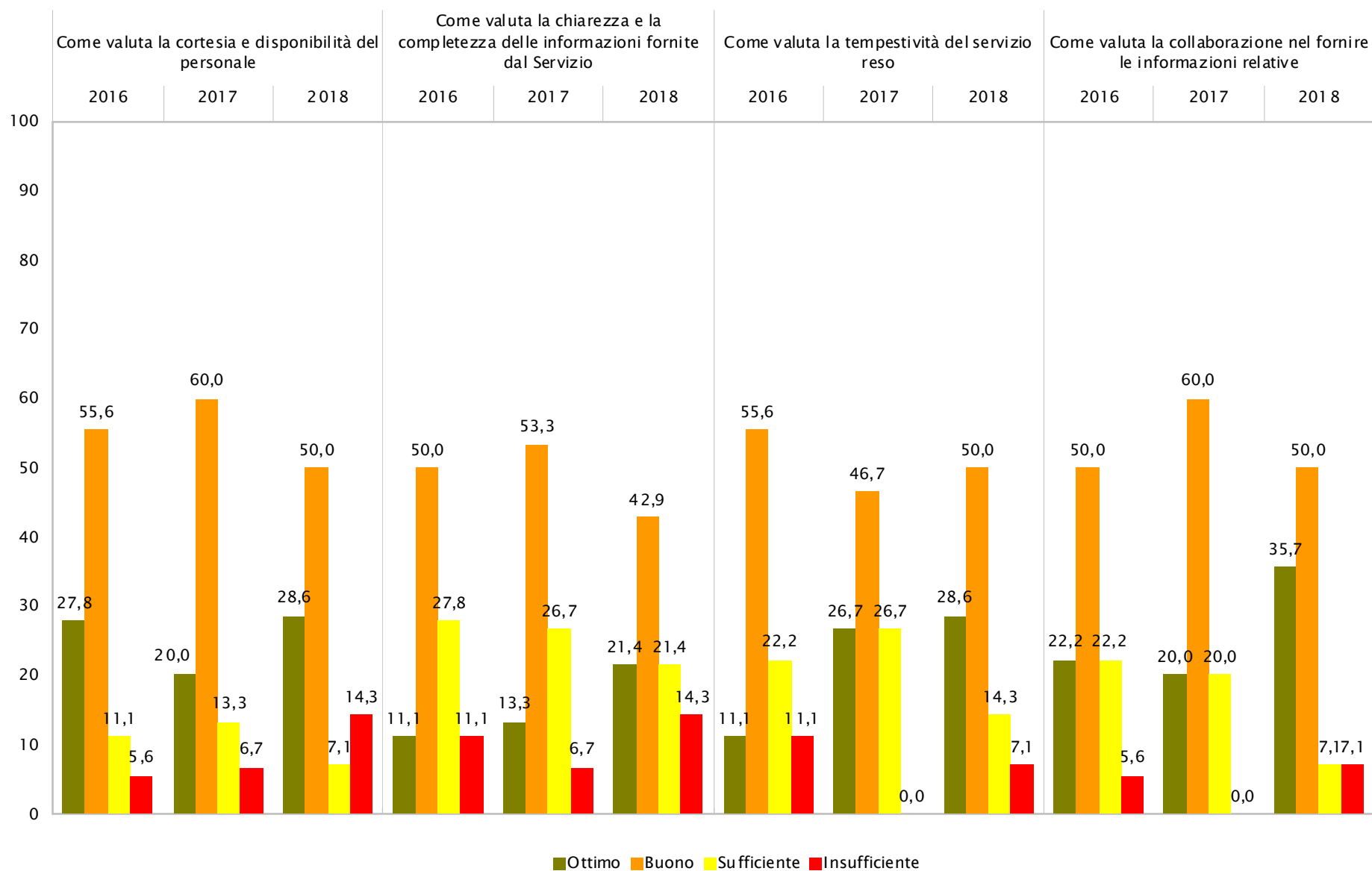


SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	27,8	20,0	28,6	11,1	13,3	21,4	11,1	26,7	28,6	22,2	20,0	35,7	22,2	33,3	35,7	16,7	13,3	28,6
Buono	55,6	60,0	50,0	50,0	53,3	42,9	55,6	46,7	50,0	50,0	60,0	50,0	55,6	46,7	57,1	61,1	66,7	57,1
Sufficiente	11,1	13,3	7,1	27,8	26,7	21,4	22,2	26,7	14,3	22,2	20,0	7,1	16,7	20,0	0,0	16,7	20,0	0,0
Insufficiente	5,6	6,7	14,3	11,1	6,7	14,3	11,1	0,0	7,1	5,6	0,0	7,1	5,6	0,0	7,1	5,6	0,0	14,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	18,5	21,1	29,8
Buono	54,6	55,6	51,2
Sufficiente	19,4	21,1	8,3
Insufficiente	7,4	2,2	10,7

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

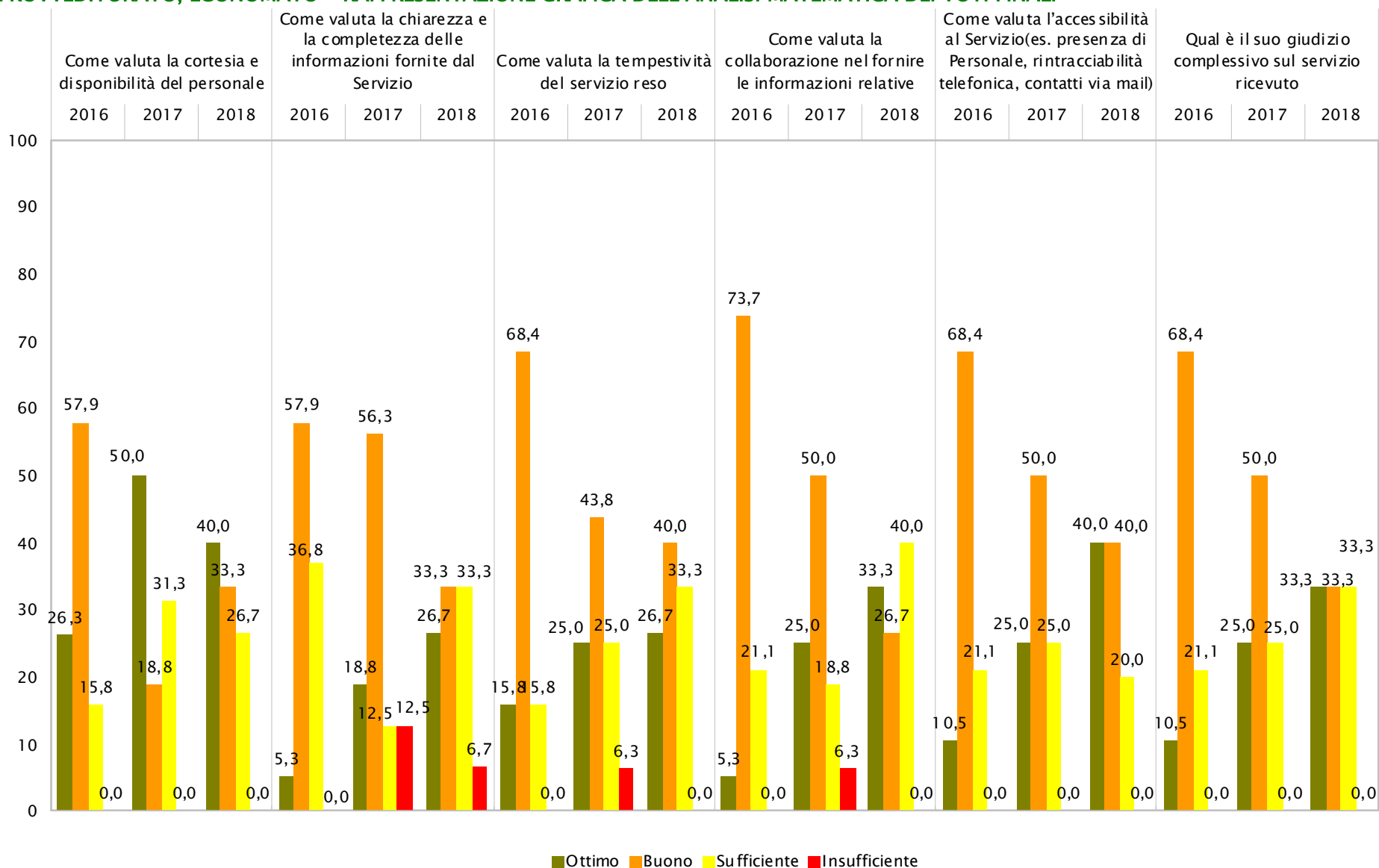


PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	26,3	50,0	40,0	5,3	18,8	26,7	15,8	25,0	26,7	5,3	25,0	33,3	10,5	25,0	40,0	10,5	25,0	33,3
Buono	57,9	18,8	33,3	57,9	56,3	33,3	68,4	43,8	40,0	73,7	50,0	26,7	68,4	50,0	40,0	68,4	50,0	33,3
Sufficiente	15,8	31,3	26,7	36,8	12,5	33,3	15,8	25,0	33,3	21,1	18,8	40,0	21,1	25,0	20,0	21,1	25,0	33,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	6,7	0,0	6,3	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	12,3	28,1	33,3
Buono	65,8	44,8	34,4
Sufficiente	21,9	22,9	31,1
Insufficiente	0,0	4,2	1,1

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

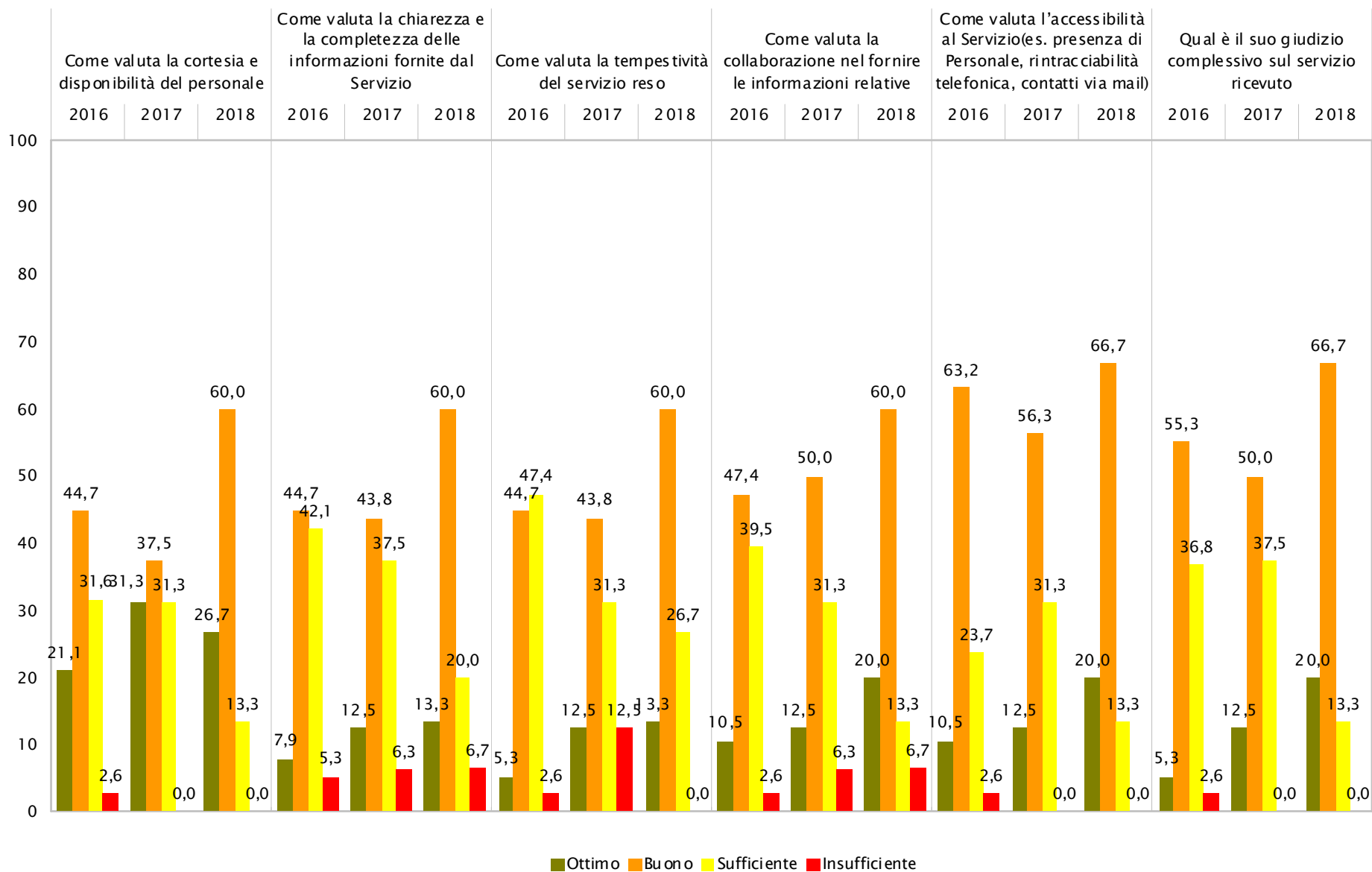


UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	21,1	31,3	26,7	7,9	12,5	13,3	5,3	12,5	13,3	10,5	12,5	20,0	10,5	12,5	20,0	5,3	12,5	20,0
Buono	44,7	37,5	60,0	44,7	43,8	60,0	44,7	43,8	60,0	47,4	50,0	60,0	63,2	56,3	66,7	55,3	50,0	66,7
Sufficiente	31,6	31,3	13,3	42,1	37,5	20,0	47,4	31,3	26,7	39,5	31,3	13,3	23,7	31,3	13,3	36,8	37,5	13,3
Insufficiente	2,6	0,0	0,0	5,3	6,3	6,7	2,6	12,5	0,0	2,6	6,3	6,7	2,6	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	10,1	15,6	18,9
Buono	50,0	46,9	62,2
Sufficiente	36,8	33,3	16,7
Insufficiente	3,1	4,2	2,2

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

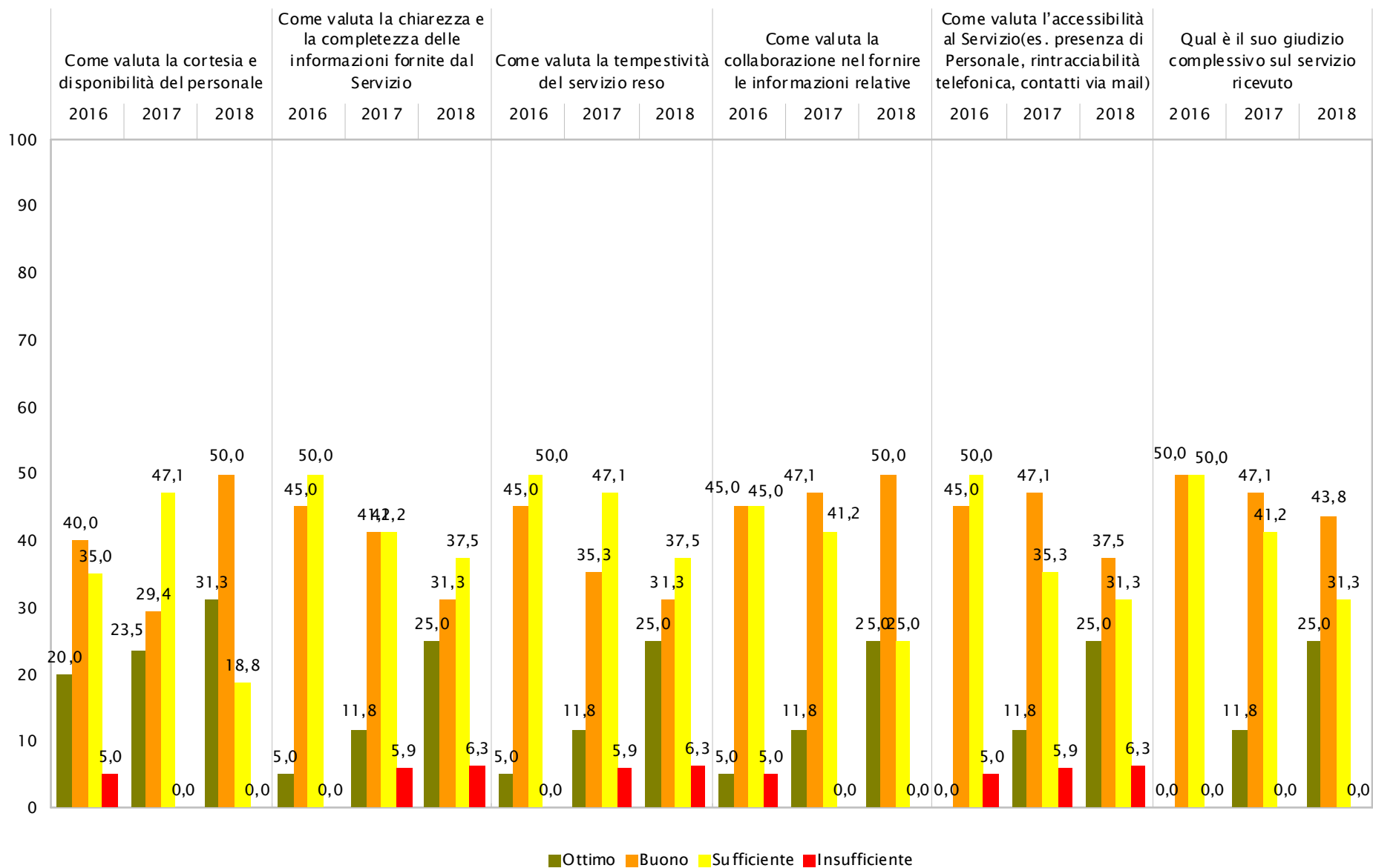


UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	20,0	23,5	31,3	5,0	11,8	25,0	5,0	11,8	25,0	5,0	11,8	25,0	0,0	11,8	25,0	0,0	11,8	25,0
Buono	40,0	29,4	50,0	45,0	41,2	31,3	45,0	35,3	31,3	45,0	47,1	50,0	45,0	47,1	37,5	50,0	47,1	43,8
Sufficiente	35,0	47,1	18,8	50,0	41,2	37,5	50,0	47,1	37,5	45,0	41,2	25,0	50,0	35,3	31,3	50,0	41,2	31,3
Insufficiente	5,0	0,0	0,0	0,0	5,9	6,3	0,0	5,9	6,3	5,0	0,0	0,0	5,0	5,9	6,3	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	5,8	13,7	26,0
Buono	45,0	41,2	40,6
Sufficiente	46,7	42,2	30,2
Insufficiente	2,5	2,9	3,1

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

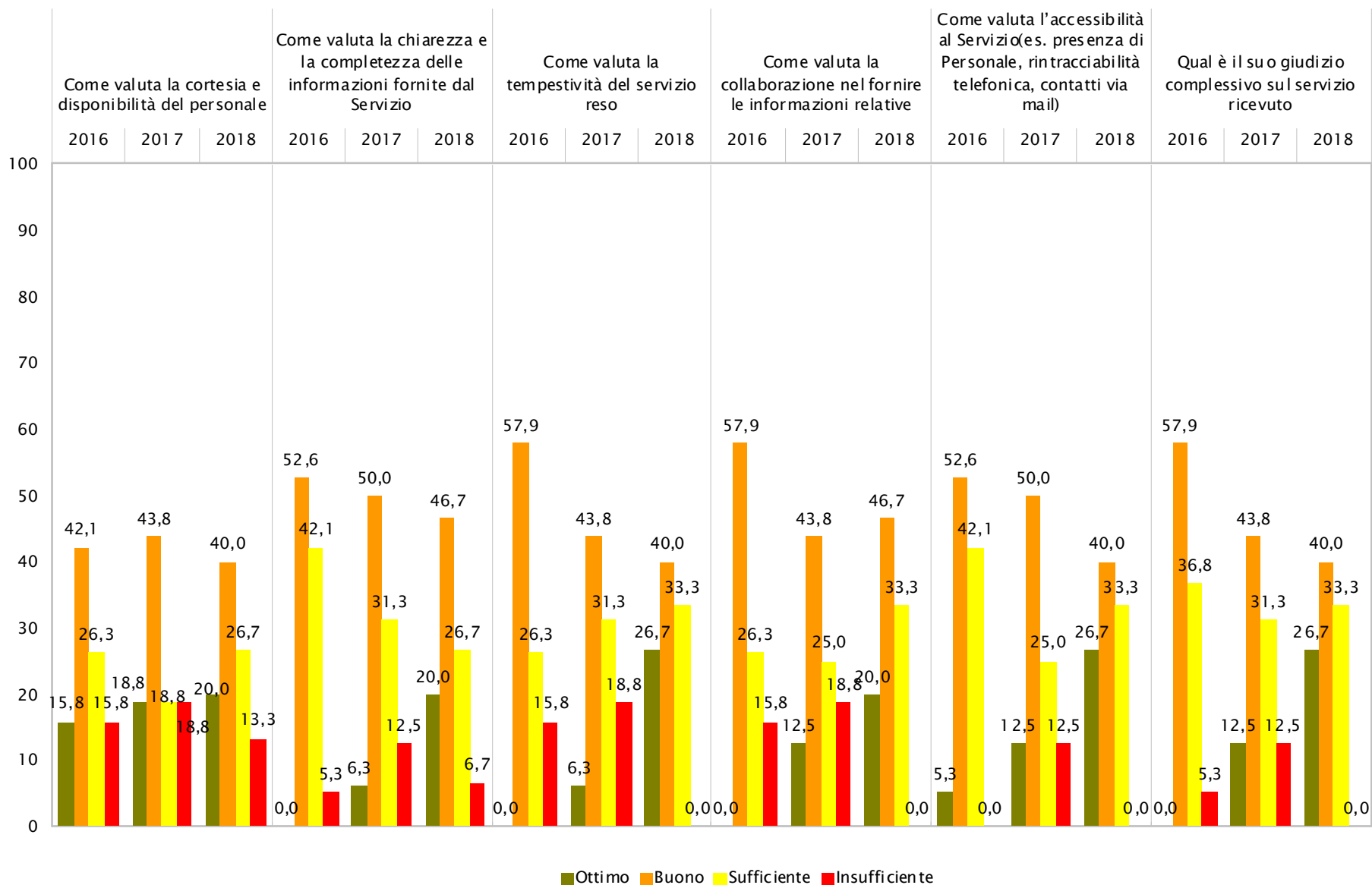


UFFICIO CONTATTI APPALTI ESPROPRI SERVITÙ - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Ottimo	20,0	23,5	31,3	5,0	11,8	25,0	5,0	11,8	25,0	5,0	11,8	25,0	0,0	11,8	25,0	0,0	11,8	25,0
Buono	40,0	29,4	50,0	45,0	41,2	31,3	45,0	35,3	31,3	45,0	47,1	50,0	45,0	47,1	37,5	50,0	47,1	43,8
Sufficiente	35,0	47,1	18,8	50,0	41,2	37,5	50,0	47,1	37,5	45,0	41,2	25,0	50,0	35,3	31,3	50,0	41,2	31,3
Insufficiente	5,0	0,0	0,0	0,0	5,9	6,3	0,0	5,9	6,3	5,0	0,0	0,0	5,0	5,9	6,3	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2016	2017	2018
Ottimo	5,8	13,7	26,0
Buono	45,0	41,2	40,6
Sufficiente	46,7	42,2	30,2
Insufficiente	2,5	2,9	3,1

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 tra il 13 e il 16 novembre, ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 26 novembre.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
Valutazione Ufficio trasporti eccezionali	22	12	54,5
Valutazione dei servizi dell'Osservatorio del Mercato del Lavoro (OML)	260	38	14,6
Valutazione dei servizi dei Centri per l'Impiego	264	42	15,9
Valutazione Ufficio trasporti	187	15	8,0
Valutazione Polizia provinciale	25	9	36,0
Valutazione Ufficio Formazione professionale	15	7	46,7
Valutazione Ufficio gestione strade provinciali	45	15	33,3
Valutazione Ufficio concessioni stradali e pubblicità	19	6	31,6
Valutazione Ufficio pianificazione territoriale e urbanistica	96	36	37,5
Valutazione del Servizio Inserimento Lavoratori Disabili (SILD)	79	32	40,5
Valutazione Ufficio edilizia scolastica e Programmazione scolastica	19	6	31,6
Valutazione Ufficio legale	30	17	56,7

Si evidenzia che, ai fini della confrontabilità tra l'indagine 2016-2017 e quella 2018, emergono queste particolarità:

Per evitare una valutazione su una singola persona, ai fini della customer 2018 l'ufficio di Gabinetto di Presidenza è stato accorpato all'ufficio Consiglio, mentre nel 2017 era stato valutato all'interno;

Per lo stesso motivo, nel 2018 l'ufficio Programmazione Scolastica è stato accorpato all'ufficio Gestione Edilizia Scolastica, nel 2017 erano separati.

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 E GABINETTO DI PRESIDENZA	83,9	84,7	84,0	84,0	84,0	84,0	82,7
UFFICIO LEGALE	94,1	95,6	95,6	97,8	95,6	84,4	95,6
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	76,9	80,0	75,6	73,3	77,8	77,8	76,7
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	83,0	91,1	88,9	88,9	68,9	73,3	86,7
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	85,0	87,4	86,3	85,1	83,4	81,7	85,7
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	83,5	88,8	85,3	82,9	81,8	77,1	85,3
SILD	83,3	91,2	86,4	84,0	77,6	76,8	84,0
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	83,9	90,0	83,3	90,0	86,7	66,7	86,7
POLIZIA PROVINCIALE	80,0	86,2	80,0	76,9	78,5	75,4	83,1
FORMAZIONE PROFESSIONALE	78,8	82,5	77,5	82,5	80,0	70,0	80,0
UFFICIO TRASPORTI	75,1	83,1	78,5	72,3	69,2	70,8	76,9
CENTRI PER L'IMPIEGO	76,8	81,5	79,3	77,8	73,3	70,4	78,5
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	75,9	80,0	77,1	71,4	74,3	75,2	77,1

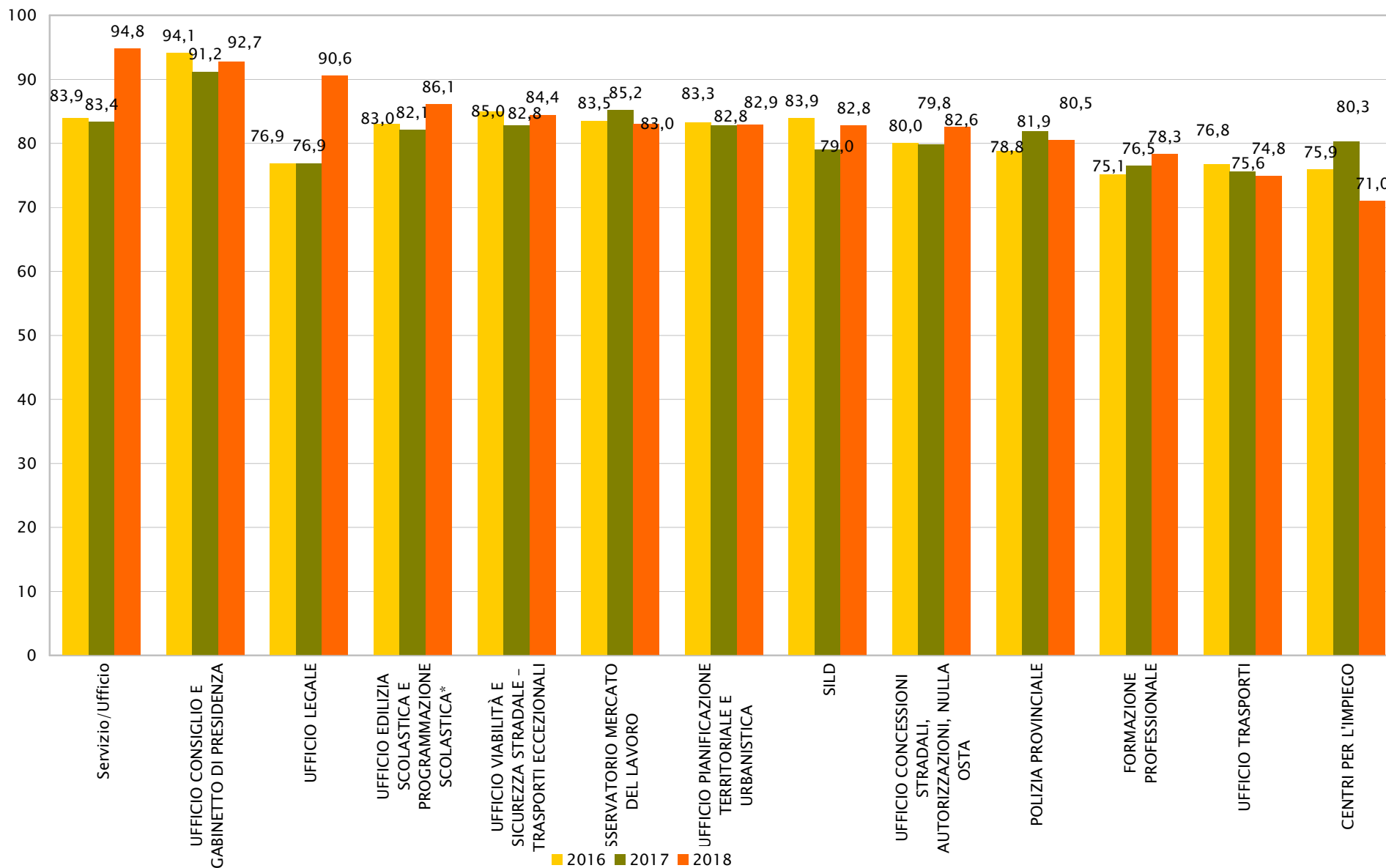
2017

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
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	82,8	85,9	84,1	82,2	81,9	79,3	83,7
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	85,2	92,3	87,3	84,1	82,7	79,1	85,9
SILD	82,8	91,7	83,3	82,5	80,0	77,5	81,7
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
CENTRI PER L'IMPIEGO	75,6	78,8	77,1	75,5	73,5	71,8	76,7
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	80,3	88,3	83,3	73,3	80,0	78,3	78,3

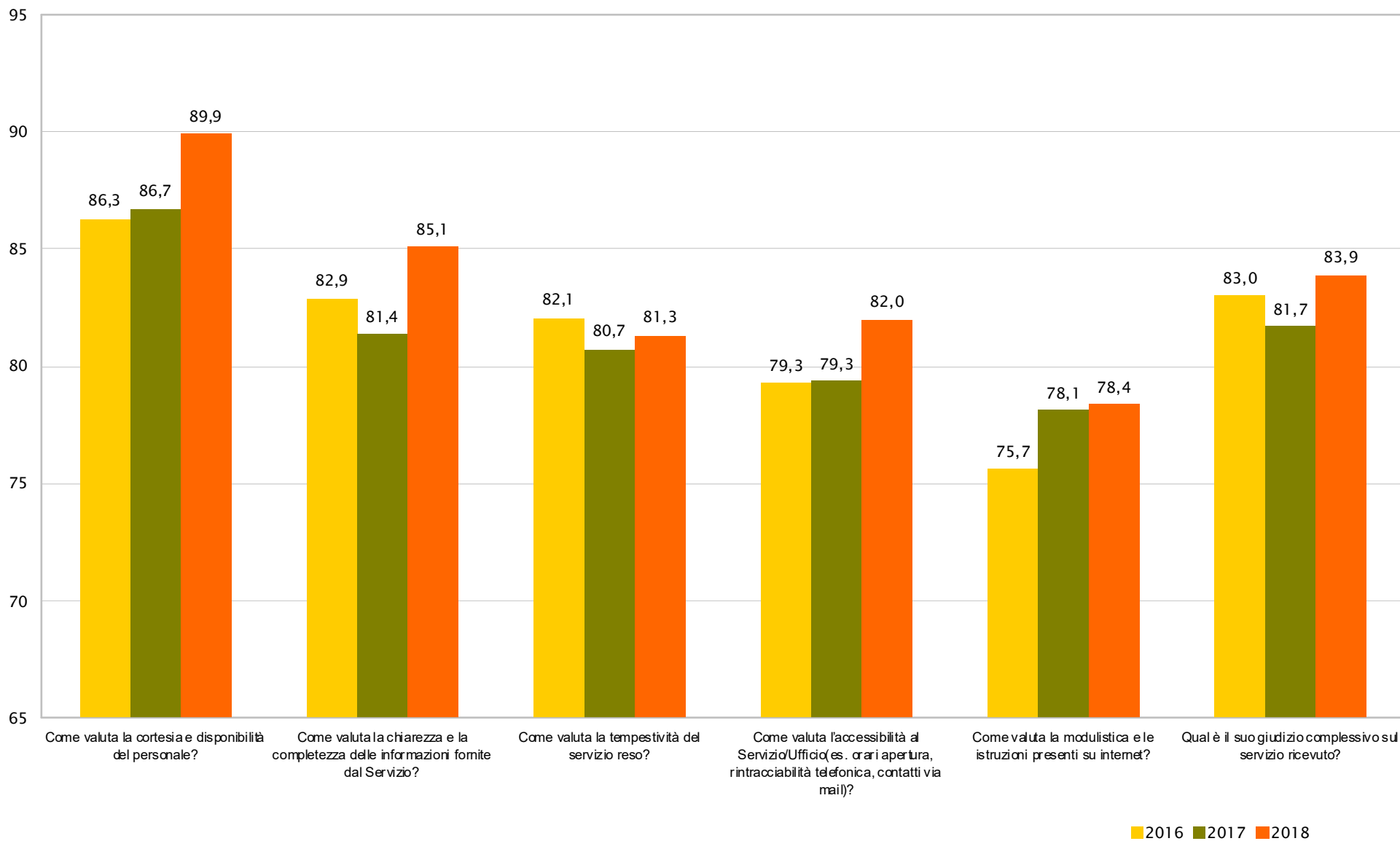
2018

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
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO	84,4	88,1	87,0	82,7	82,7	81,1	84,9
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	83,0	90,9	86,9	81,1	80,6	74,3	84,6
SILD	82,9	89,4	85,0	81,9	80,6	76,9	83,8
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
CENTRI PER L'IMPIEGO	74,8	80,0	76,7	74,3	71,9	71,0	75,2
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	71,0	81,4	74,3	65,7	68,6	68,6	67,1

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

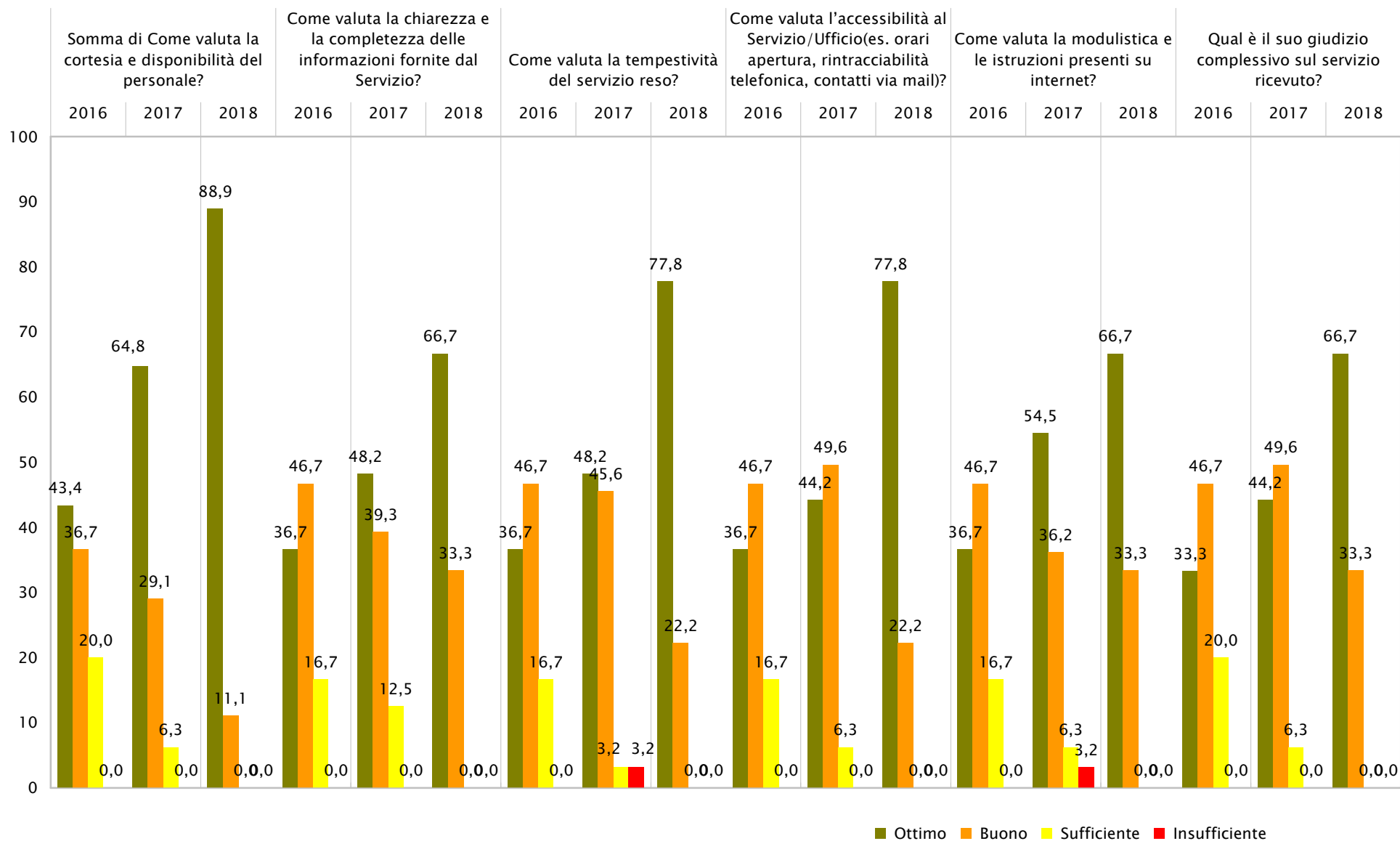


SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	43,4	36,7	36,7	36,7	36,7	33,3	37,3
	Buono	36,7	46,7	46,7	46,7	46,7	46,7	45,0
	Sufficiente	20,0	16,7	16,7	16,7	16,7	20,0	17,8
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2017	Ottimo	64,8	48,2	48,2	44,2	54,5	44,2	50,7
	Buono	29,1	39,3	45,6	49,6	36,2	49,6	41,6
	Sufficiente	6,3	12,5	3,2	6,3	6,3	6,3	6,8
	Insufficiente	0,0	0,0	3,2	0,0	3,2	0,0	1,1
2018	Ottimo	88,9	66,7	77,8	77,8	66,7	66,7	74,1
	Buono	11,1	33,3	22,2	22,2	33,3	33,3	25,9
	Sufficiente	0,0	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	0,0

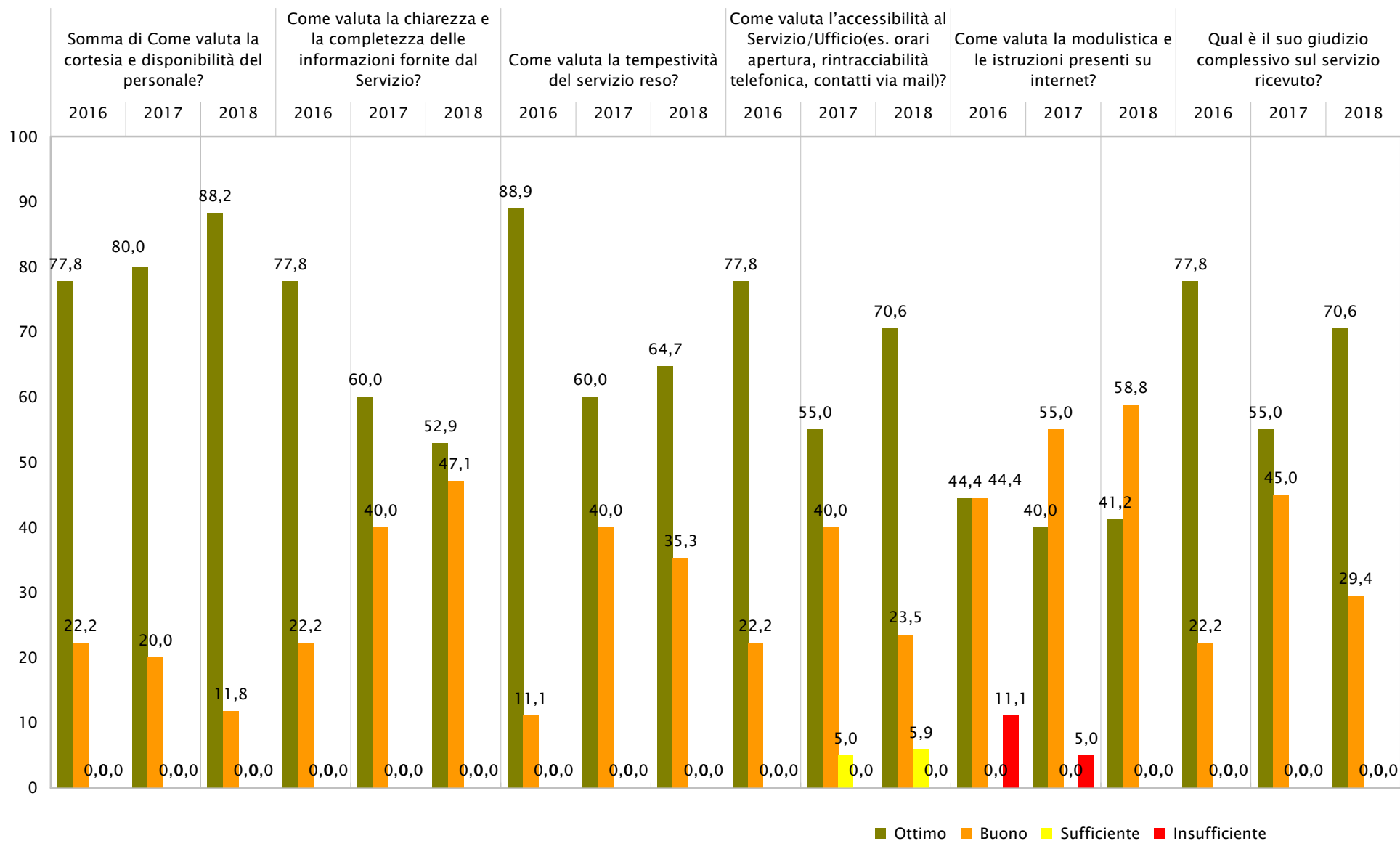
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	77,8	77,8	88,9	77,8	44,4	77,8	74,1
	Buono	22,2	22,2	11,1	22,2	44,4	22,2	24,1
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	1,9
2017	Ottimo	80,0	60,0	60,0	55,0	40,0	55,0	58,3
	Buono	20,0	40,0	40,0	40,0	55,0	45,0	40,0
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,8
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,8
2018	Ottimo	88,2	52,9	64,7	70,6	41,2	70,6	64,7
	Buono	11,8	47,1	35,3	23,5	58,8	29,4	34,3
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	1,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

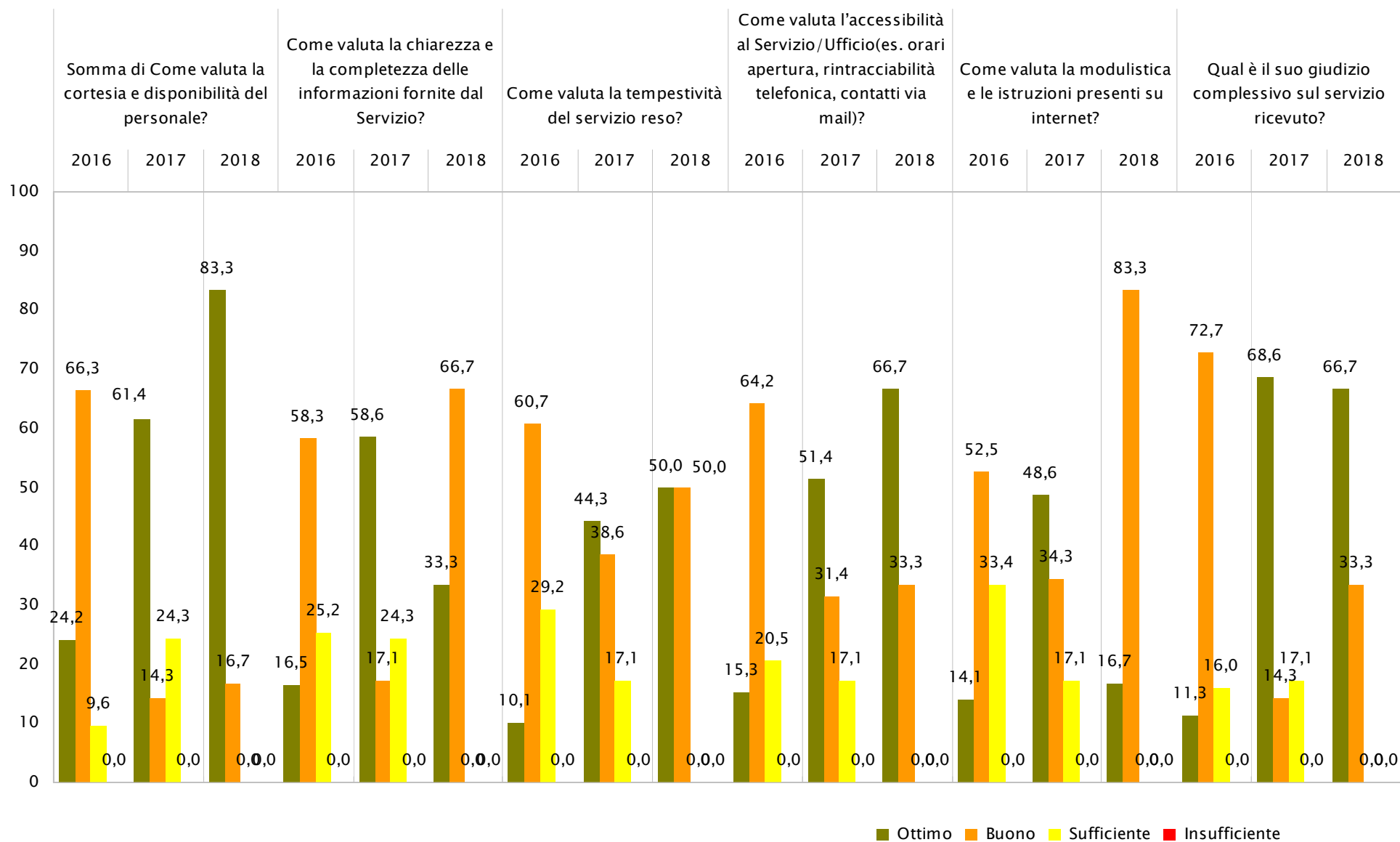
UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	24,2	16,5	10,1	15,3	14,1	11,3	15,3
	Buono	66,3	58,3	60,7	64,2	52,5	72,7	62,4
	Sufficiente	9,6	25,2	29,2	20,5	33,4	16,0	22,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2017	Ottimo	61,4	58,6	44,3	51,4	48,6	68,6	55,5
	Buono	14,3	17,1	38,6	31,4	34,3	14,3	25,0
	Sufficiente	24,3	24,3	17,1	17,1	17,1	17,1	19,5
	Insufficiente	0,0	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	52,8
	Buono	16,7	66,7	50,0	33,3	83,3	33,3	47,2
	Sufficiente	0,0	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	0,0

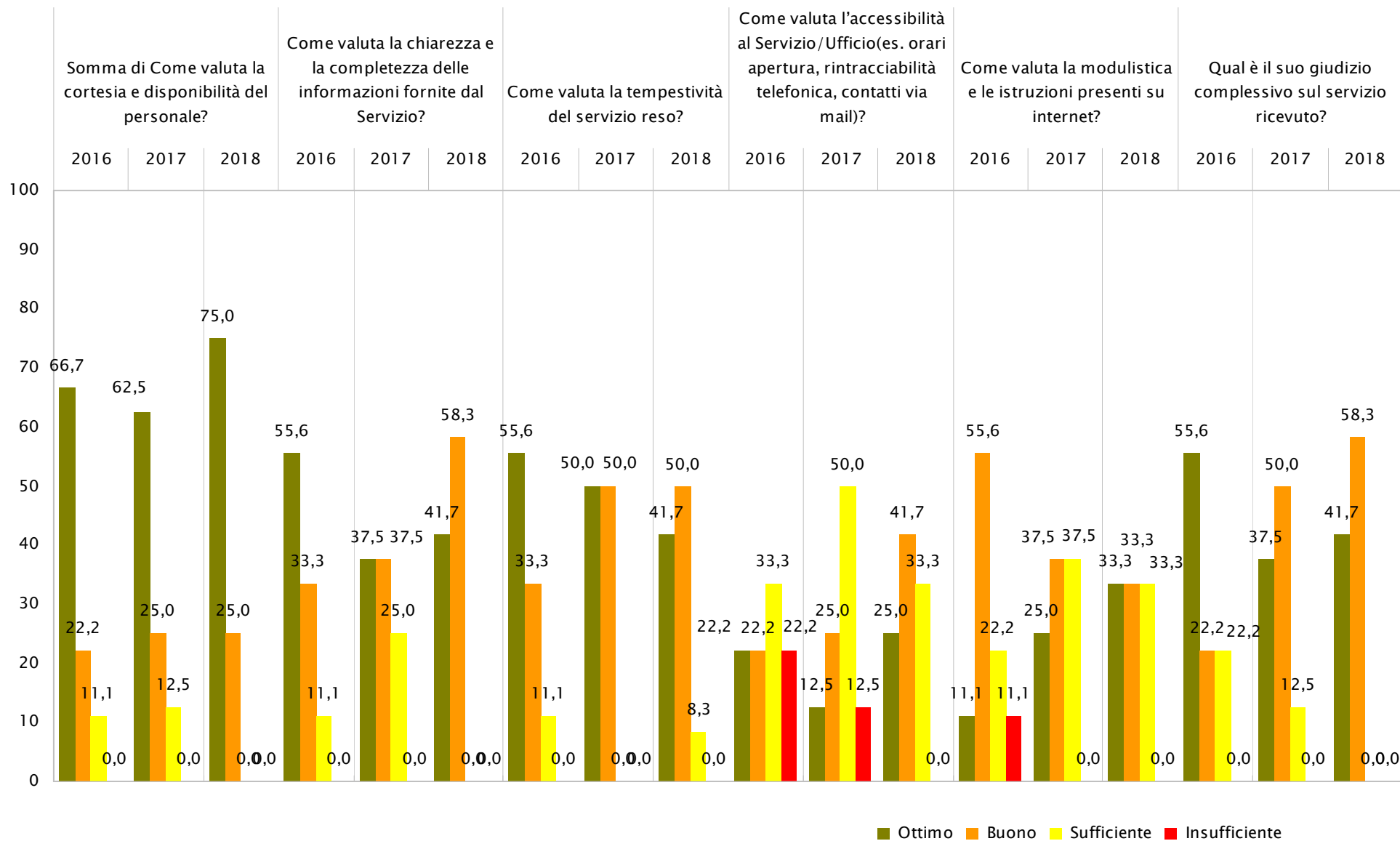
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	66,7	55,6	55,6	22,2	11,1	55,6	44,4
	Buono	22,2	33,3	33,3	22,2	55,6	22,2	31,5
	Sufficiente	11,1	11,1	11,1	33,3	22,2	22,2	18,5
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	22,2	11,1	0,0	5,6
2017	Ottimo	62,5	37,5	50,0	12,5	25,0	37,5	37,5
	Buono	25,0	37,5	50,0	25,0	37,5	50,0	37,5
	Sufficiente	12,5	25,0	0,0	50,0	37,5	12,5	22,9
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	2,1
2018	Ottimo	75,0	41,7	41,7	25,0	33,3	41,7	43,1
	Buono	25,0	58,3	50,0	41,7	33,3	58,3	44,4
	Sufficiente	0,0	0,0	8,3	33,3	33,3	0,0	12,5
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

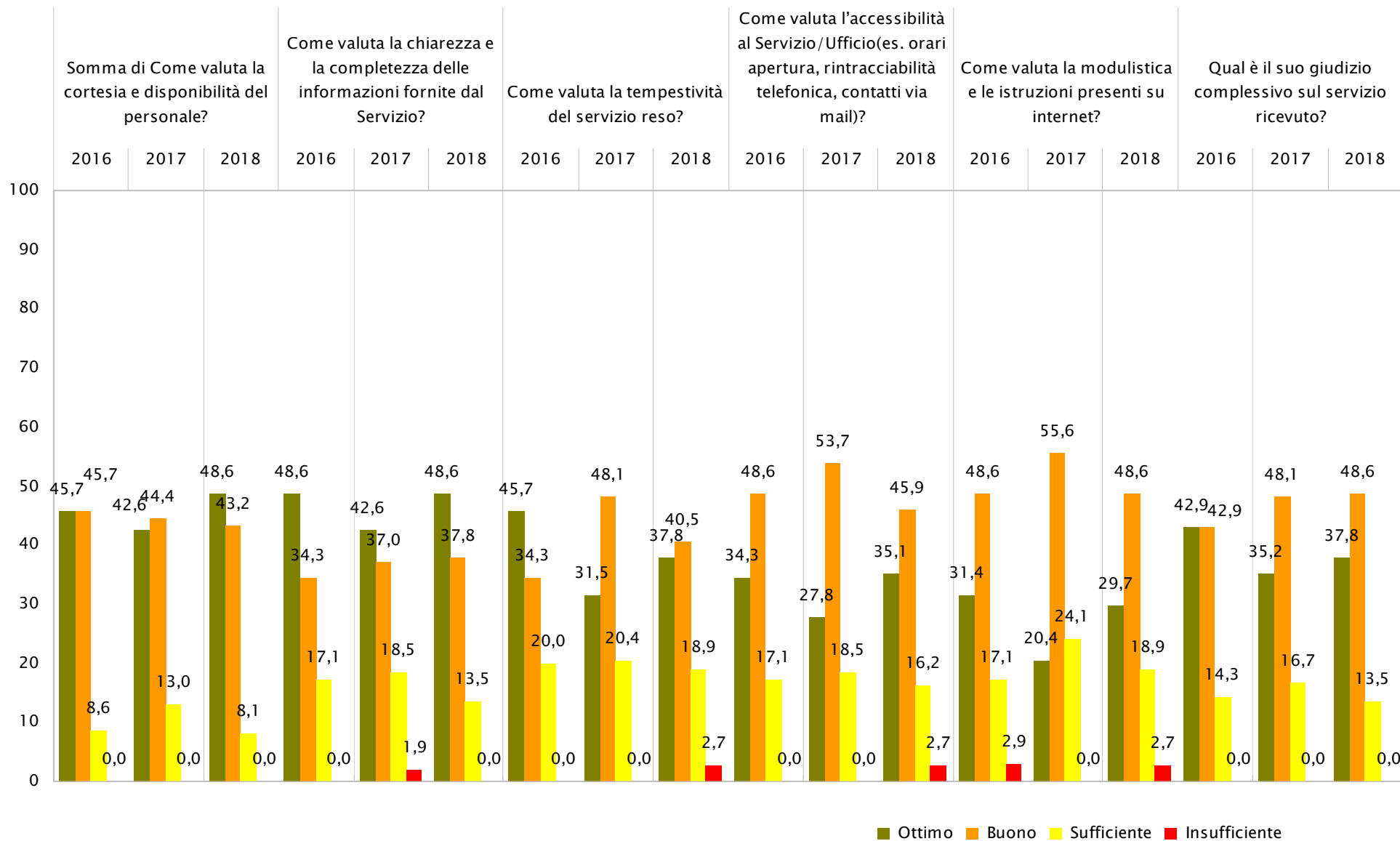
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – 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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	45,7	48,6	45,7	34,3	31,4	42,9	41,4
	Buono	45,7	34,3	34,3	48,6	48,6	42,9	42,4
	Sufficiente	8,6	17,1	20,0	17,1	17,1	14,3	15,7
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0	0,5
2017	Ottimo	42,6	42,6	31,5	27,8	20,4	35,2	33,3
	Buono	44,4	37,0	48,1	53,7	55,6	48,1	47,8
	Sufficiente	13,0	18,5	20,4	18,5	24,1	16,7	18,5
	Insufficiente	0,0	1,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
2018	Ottimo	48,6	48,6	37,8	35,1	29,7	37,8	39,6
	Buono	43,2	37,8	40,5	45,9	48,6	48,6	44,1
	Sufficiente	8,1	13,5	18,9	16,2	18,9	13,5	14,9
	Insufficiente	0,0	0,0	2,7	2,7	2,7	0,0	1,4

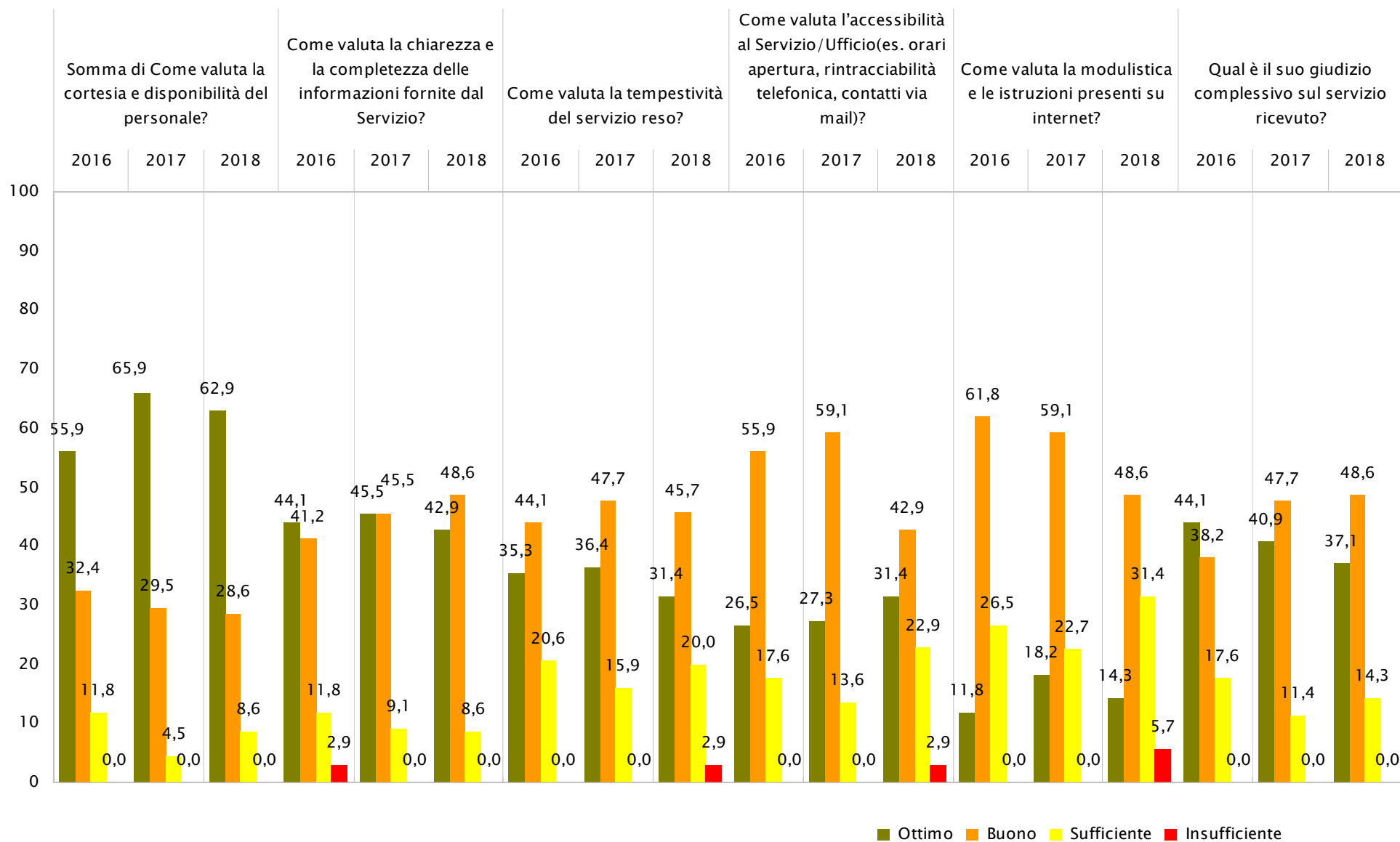
OSSERVATORIO MERCATO DEL LAVORO – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	55,9	44,1	35,3	26,5	11,8	44,1	36,3
	Buono	32,4	41,2	44,1	55,9	61,8	38,2	45,6
	Sufficiente	11,8	11,8	20,6	17,6	26,5	17,6	17,6
	Insufficiente	0,0	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5
2017	Ottimo	65,9	45,5	36,4	27,3	18,2	40,9	39,0
	Buono	29,5	45,5	47,7	59,1	59,1	47,7	48,1
	Sufficiente	4,5	9,1	15,9	13,6	22,7	11,4	12,9
	Insufficiente	0,0	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	36,7
	Buono	28,6	48,6	45,7	42,9	48,6	48,6	43,8
	Sufficiente	8,6	8,6	20,0	22,9	31,4	14,3	17,6
	Insufficiente	0,0	0,0	2,9	2,9	5,7	0,0	1,9

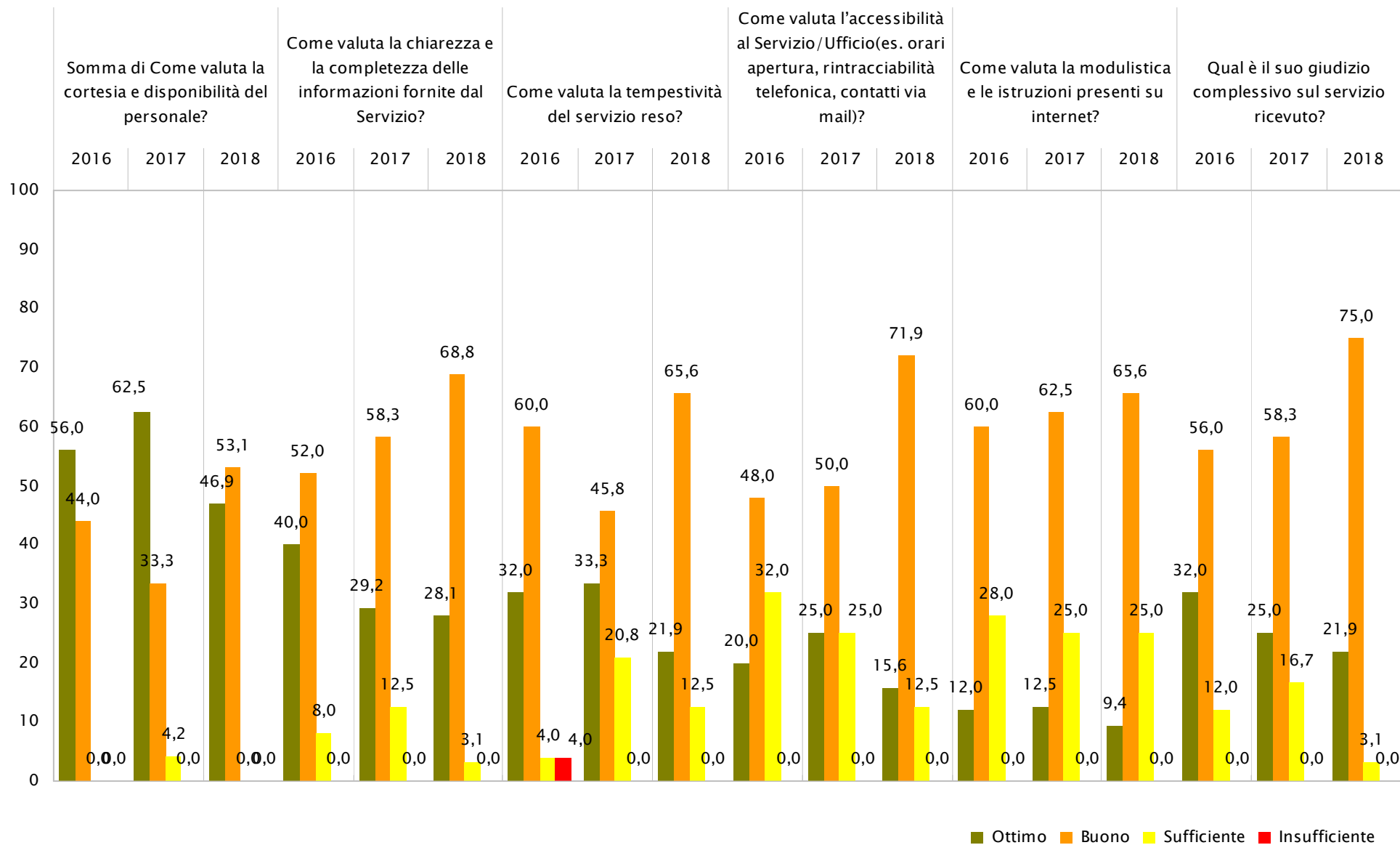
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



SILD – 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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	56,0	40,0	32,0	20,0	12,0	32,0	32,0
	Buono	44,0	52,0	60,0	48,0	60,0	56,0	53,3
	Sufficiente	0,0	8,0	4,0	32,0	28,0	12,0	14,0
	Insufficiente	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	0,0	0,7
2017	Ottimo	62,5	29,2	33,3	25,0	12,5	25,0	31,3
	Buono	33,3	58,3	45,8	50,0	62,5	58,3	51,4
	Sufficiente	4,2	12,5	20,8	25,0	25,0	16,7	17,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2018	Ottimo	46,9	28,1	21,9	15,6	9,4	21,9	24,0
	Buono	53,1	68,8	65,6	71,9	65,6	75,0	66,7
	Sufficiente	0,0	3,1	12,5	12,5	25,0	3,1	9,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

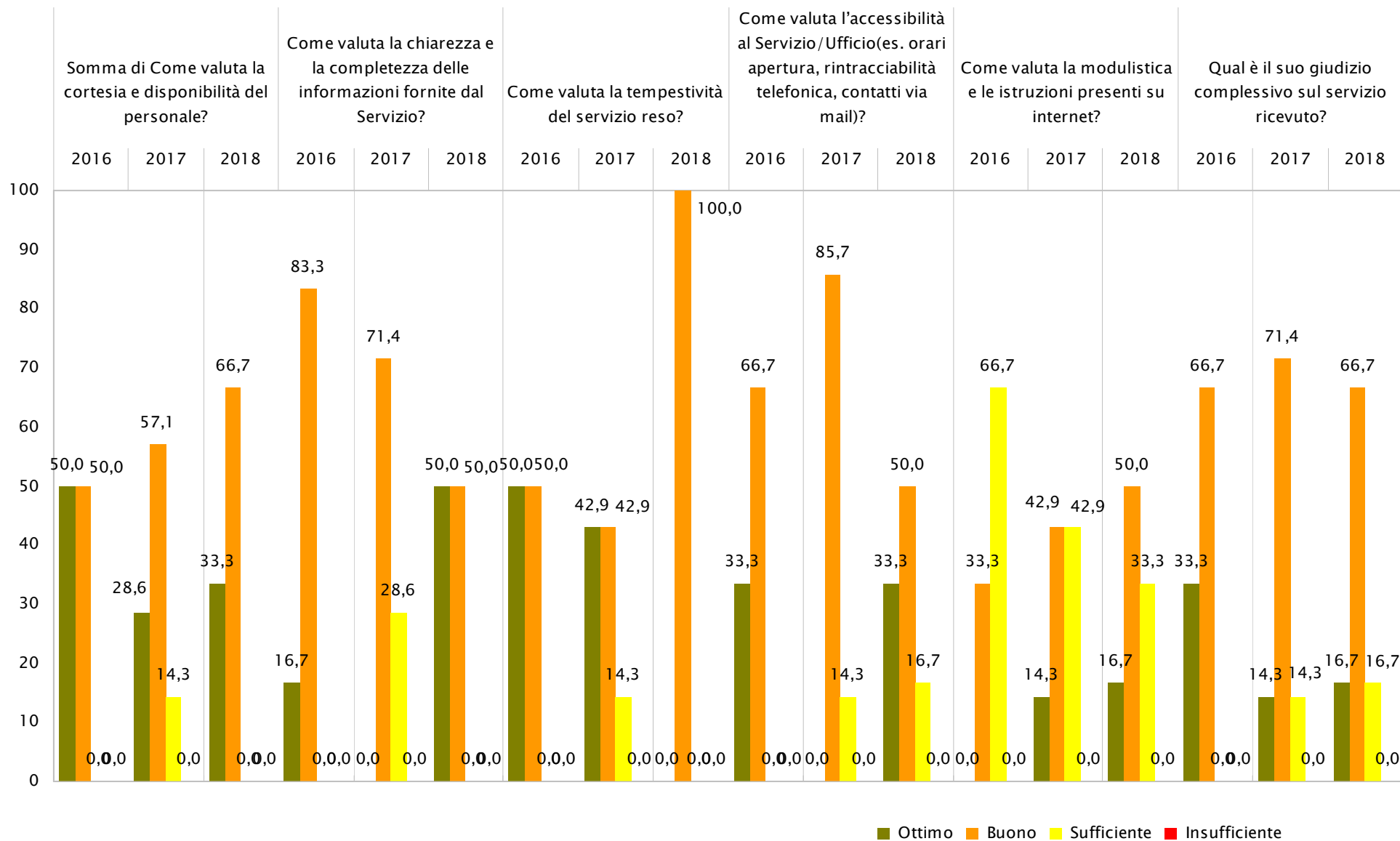
SILD – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	50,0	16,7	50,0	33,3	0,0	33,3	30,6
	Buono	50,0	83,3	50,0	66,7	33,3	66,7	58,3
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	66,7	0,0	11,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2017	Ottimo	28,6	0,0	42,9	0,0	14,3	14,3	16,7
	Buono	57,1	71,4	42,9	85,7	42,9	71,4	61,9
	Sufficiente	14,3	28,6	14,3	14,3	42,9	14,3	21,4
	Insufficiente	0,0	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	25,0
	Buono	66,7	50,0	100,0	50,0	50,0	66,7	63,9
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	16,7	33,3	16,7	11,1
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

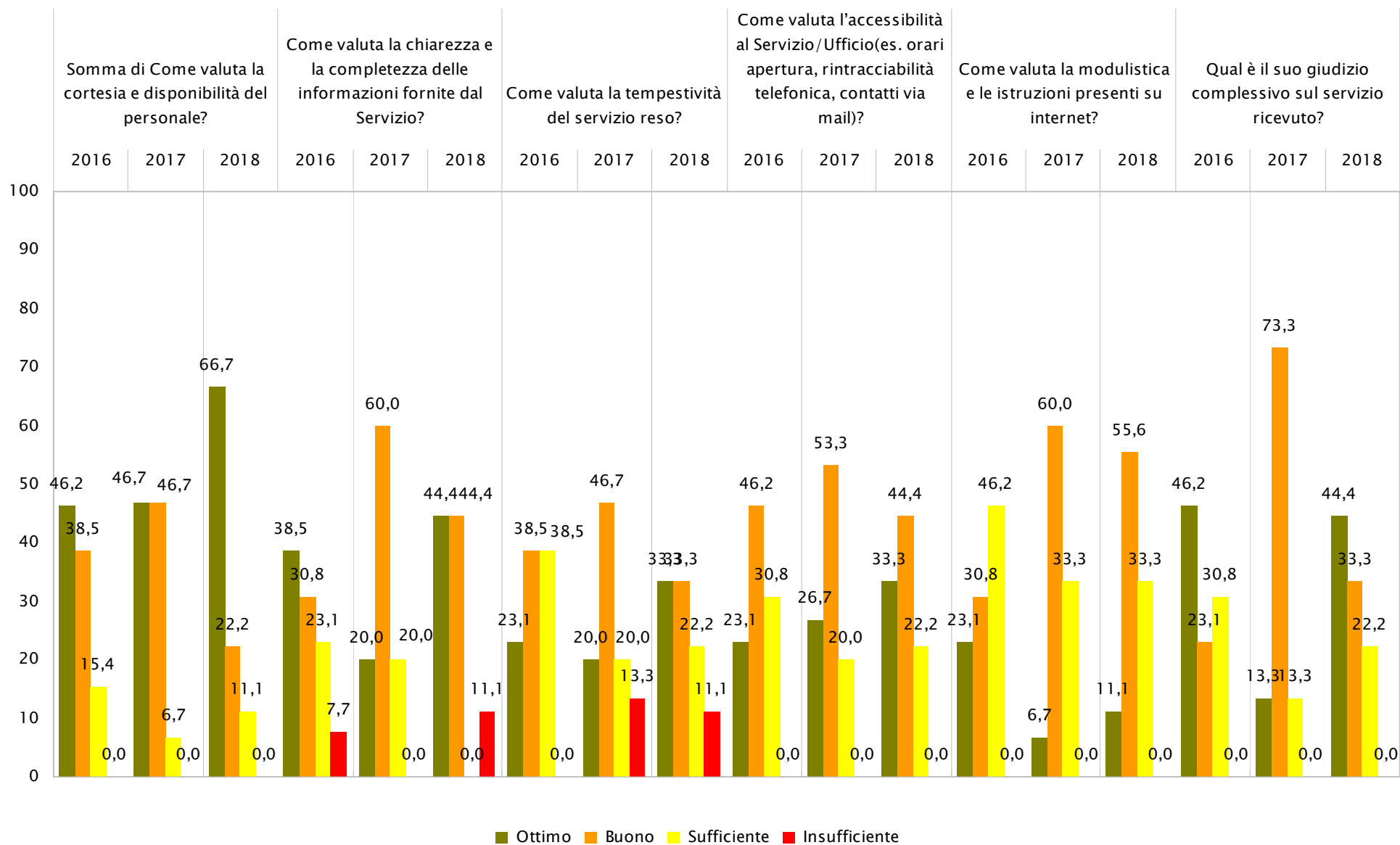
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI GRAFIA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	46,2	38,5	23,1	23,1	23,1	46,2	33,3
	Buono	38,5	30,8	38,5	46,2	30,8	23,1	34,6
	Sufficiente	15,4	23,1	38,5	30,8	46,2	30,8	30,8
	Insufficiente	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	1,3
2017	Ottimo	46,7	20,0	20,0	26,7	6,7	13,3	22,2
	Buono	46,7	60,0	46,7	53,3	60,0	73,3	56,7
	Sufficiente	6,7	20,0	20,0	20,0	33,3	13,3	18,9
	Insufficiente	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	0,0	2,2
2018	Ottimo	66,7	44,4	33,3	33,3	11,1	44,4	38,9
	Buono	22,2	44,4	33,3	44,4	55,6	33,3	38,9
	Sufficiente	11,1	0,0	22,2	22,2	33,3	22,2	18,5
	Insufficiente	0,0	11,1	11,1	0,0	0,0	0,0	3,7

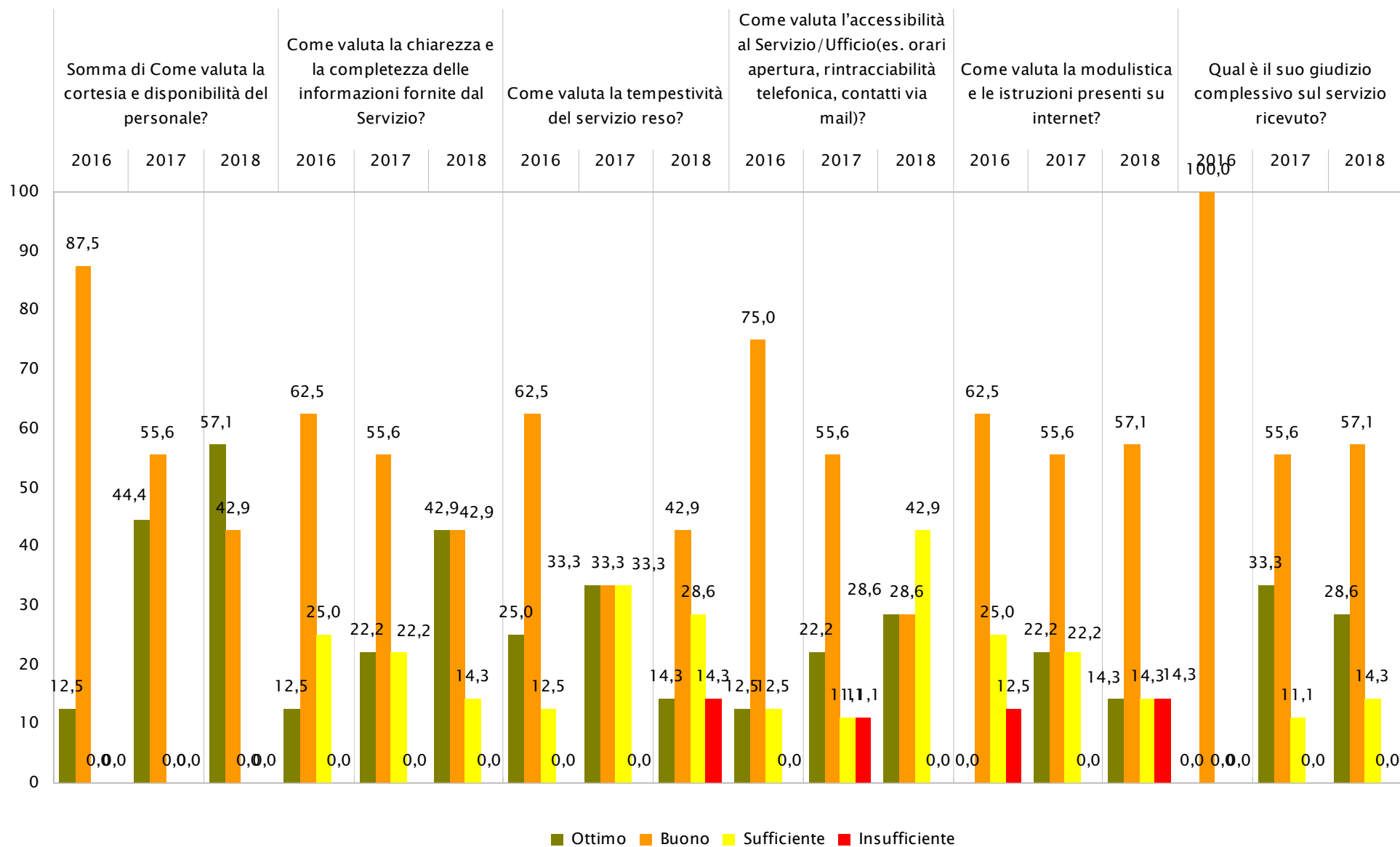
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	12,5	12,5	25,0	12,5	0,0	0,0	10,4
	Buono	87,5	62,5	62,5	75,0	62,5	100,0	75,0
	Sufficiente	0,0	25,0	12,5	12,5	25,0	0,0	12,5
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	2,1
2017	Ottimo	44,4	22,2	33,3	22,2	22,2	33,3	29,6
	Buono	55,6	55,6	33,3	55,6	55,6	55,6	51,9
	Sufficiente	0,0	22,2	33,3	11,1	22,2	11,1	16,7
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	1,9
2018	Ottimo	57,1	42,9	14,3	28,6	14,3	28,6	31,0
	Buono	42,9	42,9	42,9	28,6	57,1	57,1	45,2
	Sufficiente	0,0	14,3	28,6	42,9	14,3	14,3	19,0
	Insufficiente	0,0	0,0	14,3	0,0	14,3	0,0	4,8

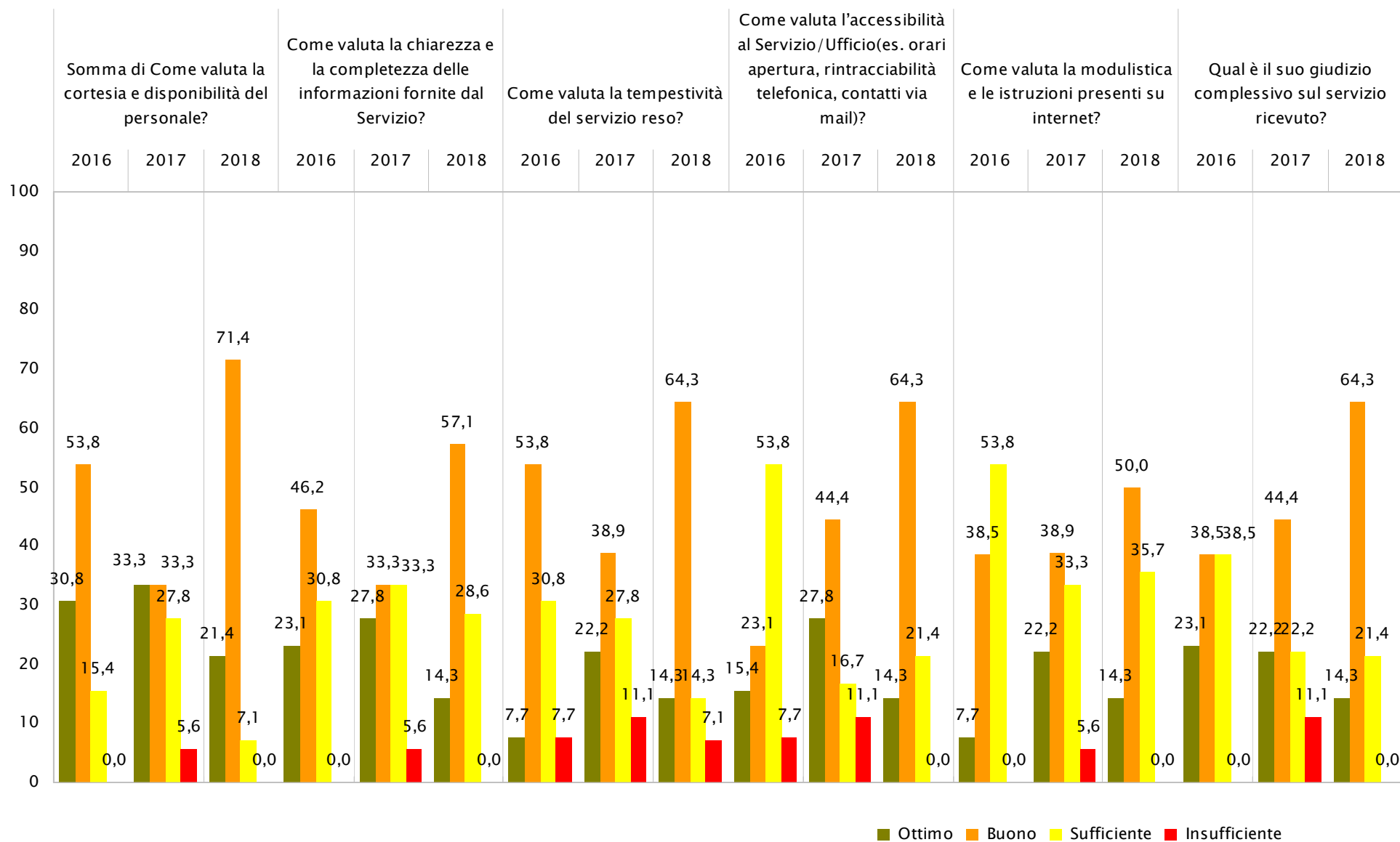
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	30,8	23,1	7,7	15,4	7,7	23,1	17,9
	Buono	53,8	46,2	53,8	23,1	38,5	38,5	42,3
	Sufficiente	15,4	30,8	30,8	53,8	53,8	38,5	37,2
	Insufficiente	0,0	0,0	7,7	7,7	0,0	0,0	2,6
2017	Ottimo	33,3	27,8	22,2	27,8	22,2	22,2	25,9
	Buono	33,3	33,3	38,9	44,4	38,9	44,4	38,9
	Sufficiente	27,8	33,3	27,8	16,7	33,3	22,2	26,9
	Insufficiente	5,6	5,6	11,1	11,1	5,6	11,1	8,3
2018	Ottimo	21,4	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3	15,5
	Buono	71,4	57,1	64,3	64,3	50,0	64,3	61,9
	Sufficiente	7,1	28,6	14,3	21,4	35,7	21,4	21,4
	Insufficiente	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0	1,2

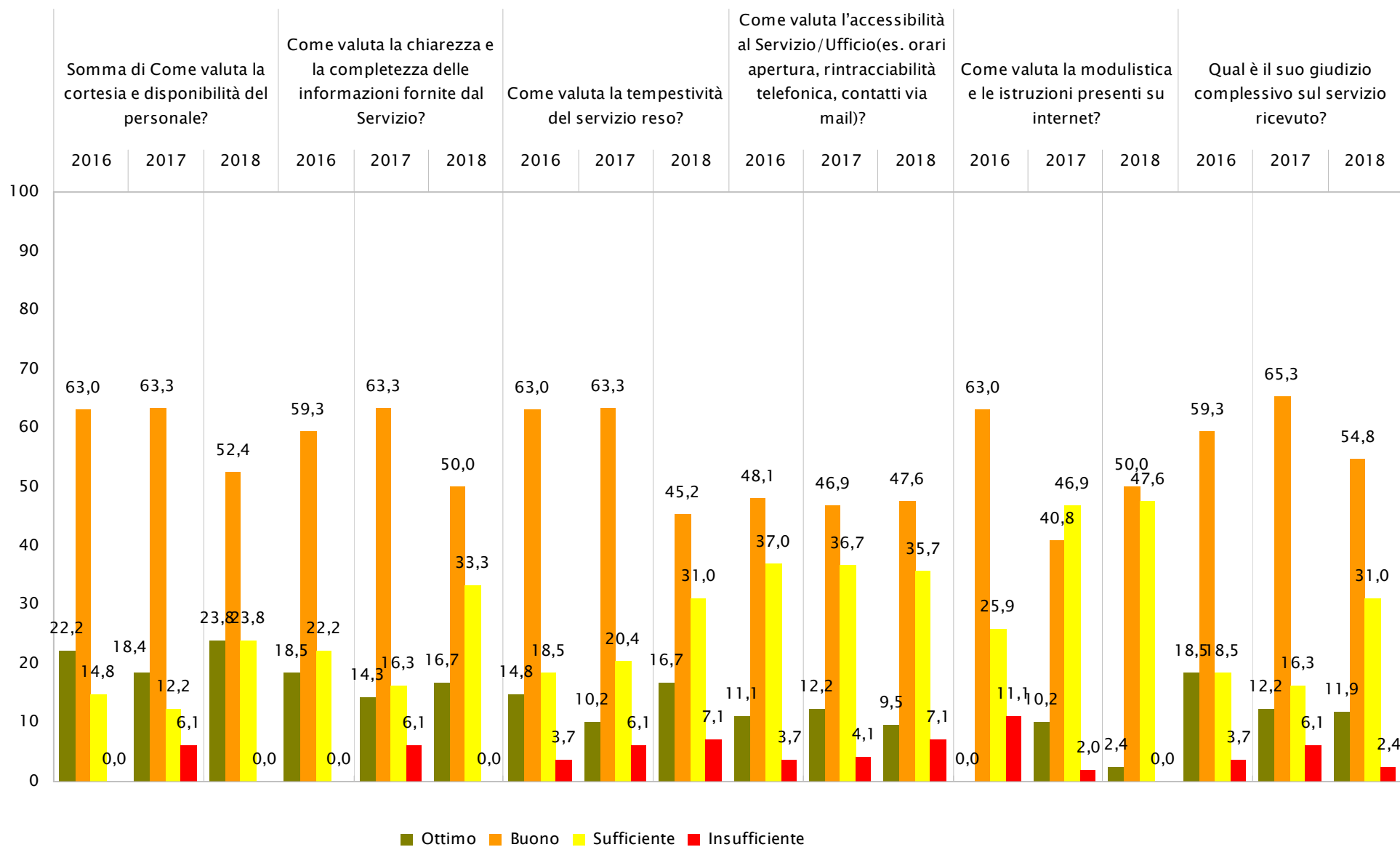
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



CENTRI PER L'IMPIEGO – 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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	22,2	18,5	14,8	11,1	0,0	18,5	14,2
	Buono	63,0	59,3	63,0	48,1	63,0	59,3	59,3
	Sufficiente	14,8	22,2	18,5	37,0	25,9	18,5	22,8
	Insufficiente	0,0	0,0	3,7	3,7	11,1	3,7	3,7
2017	Ottimo	18,4	14,3	10,2	12,2	10,2	12,2	12,9
	Buono	63,3	63,3	63,3	46,9	40,8	65,3	57,1
	Sufficiente	12,2	16,3	20,4	36,7	46,9	16,3	24,8
	Insufficiente	6,1	6,1	6,1	4,1	2,0	6,1	5,1
2018	Ottimo	23,8	16,7	16,7	9,5	2,4	11,9	13,5
	Buono	52,4	50,0	45,2	47,6	50,0	54,8	50,0
	Sufficiente	23,8	33,3	31,0	35,7	47,6	31,0	33,7
	Insufficiente	0,0	0,0	7,1	7,1	0,0	2,4	2,8

CENTRI PER L'IMPIEGO – 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?	% giudizi totale
2016	Ottimo	14,3	9,5	14,3	9,5	9,5	14,3	11,9
	Buono	71,4	66,7	38,1	52,4	57,1	57,1	57,1
	Sufficiente	14,3	23,8	38,1	38,1	33,3	28,6	29,4
	Insufficiente	0,0	0,0	9,5	0,0	0,0	0,0	1,6
2017	Ottimo	58,3	41,7	33,3	25,0	16,7	33,3	34,7
	Buono	33,3	33,3	16,7	50,0	58,3	33,3	37,5
	Sufficiente	0,0	25,0	33,3	25,0	25,0	25,0	22,2
	Insufficiente	8,3	0,0	16,7	0,0	0,0	8,3	5,6
2018	Ottimo	35,7	7,1	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1
	Buono	42,9	64,3	42,9	57,1	42,9	50,0	50,0
	Sufficiente	14,3	21,4	42,9	28,6	57,1	35,7	33,3
	Insufficiente	7,1	7,1	14,3	14,3	0,0	14,3	9,5

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

