

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

CONTROLLO DI QUALITÀ 2020

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* – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	13
SISTEMA INFORMATIVO* – 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 SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE* – 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, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA– ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI*	38
UFFICIO CONSIGLIO, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA– 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 S TRADALE – 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 17 settembre e il 5 novembre 2020 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 75% 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 (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 il 17/09/2020.

Rispetto alle indagini degli anni scorsi sono state apportate le seguenti modifiche:

Il sistema informativo nel 2020 è stato valutato senza l'ufficio Comunicazione e stampa, nel 2020 l'Ufficio comunicazione e stampa è stato valutato nell'indagine esterna insieme al Gabinetto di presidenza e all'Ufficio consiglio.

L'Ufficio Contratti Appalti Espropri Servitù nel 2020 è stato sostituito dalla SUA – Stazione Unica Appaltante e oltre agli interlocutori "tradizionali", ossia i dirigenti e i titolari di posizione organizzativa, l'indagine è stata somministrata a due collaboratori che svolgono il ruolo di responsabile unico di procedimento (RUP) di esprimere una valutazione sul servizio.

SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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

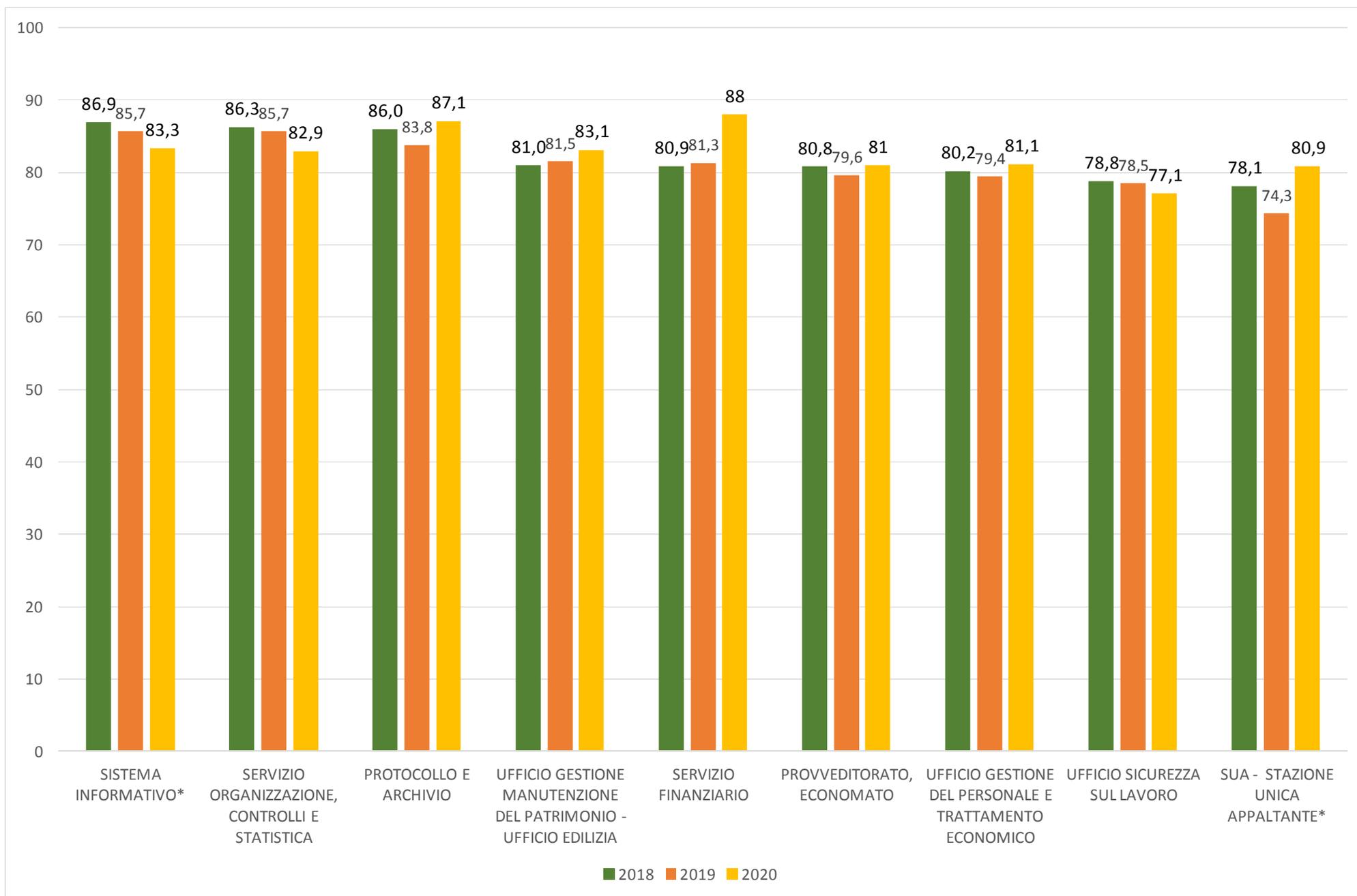
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel fornire le 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

2020

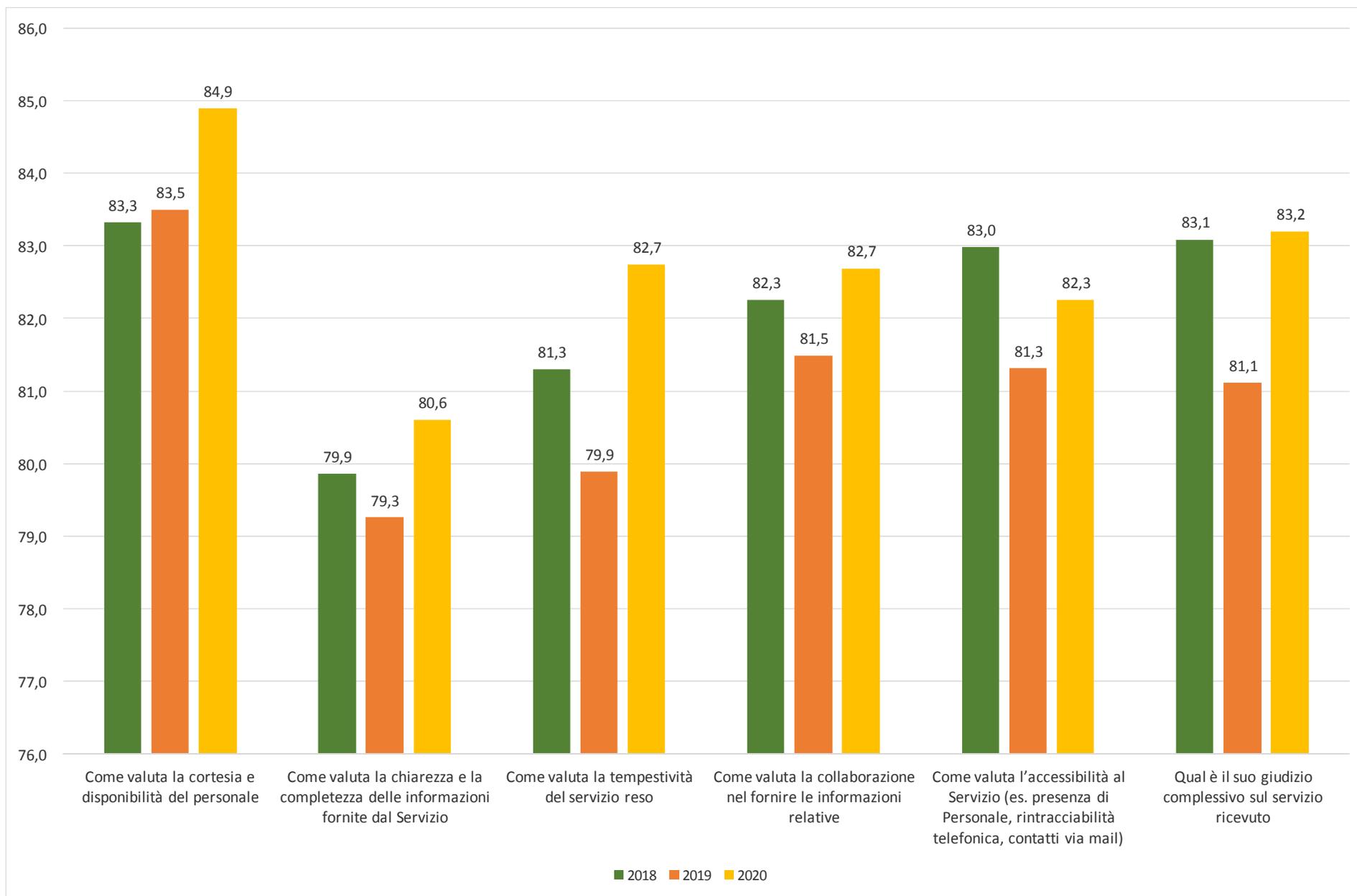
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel fornire le 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*	83,3	88,2	85,9	80,0	84,7	76,5	84,7
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA	82,9	84,7	81,2	82,4	82,4	83,5	83,5
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	87,1	91,8	83,5	87,1	87,1	87,1	85,9
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA	83,1	82,4	80,0	84,7	81,2	87,1	83,5
SERVIZIO FINANZIARIO	88,0	88,0	82,7	90,7	88,0	90,7	88,0
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	81,0	82,4	80,0	81,2	81,2	80,0	81,2
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO	81,1	85,6	75,6	80,0	82,2	80,0	83,3
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	77,1	78,8	77,6	76,5	75,3	76,5	77,6
SUA – STAZIONE UNICA APPALTANTE*	80,9	82,1	78,9	82,1	82,1	78,9	81,1

*Il sistema informativo nel 2020 è stato valutato senza l'ufficio Comunicazione e stampa

SERVI ZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI



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



SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

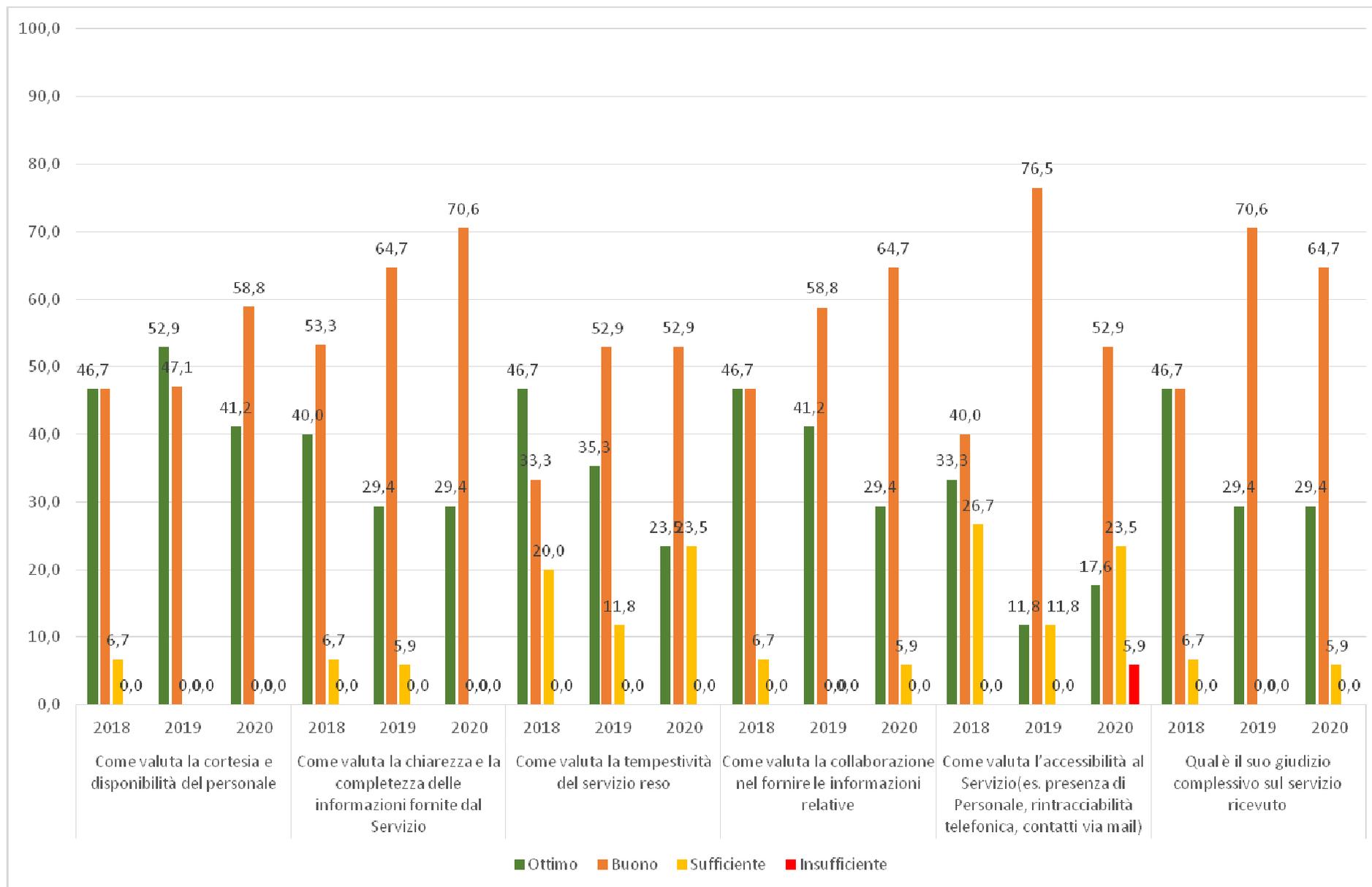
SISTEMA INFORMATIVO* – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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 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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Giudizi																		
Ottimo	46,7	52,9	41,2	40,0	29,4	29,4	46,7	35,3	23,5	46,7	41,2	29,4	33,3	11,8	17,6	46,7	29,4	29,4
Buono	46,7	47,1	58,8	53,3	64,7	70,6	33,3	52,9	52,9	46,7	58,8	64,7	40,0	76,5	52,9	46,7	70,6	64,7
Sufficiente	6,7	0,0	0,0	6,7	5,9	0,0	20,0	11,8	23,5	6,7	0,0	5,9	26,7	11,8	23,5	6,7	0,0	5,9
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	5,9	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	43,3	33,3	28,4
Buono	44,4	61,8	60,8
Sufficiente	12,2	4,9	9,8
Insufficiente	0,0	0,0	1,0

*Il sistema informativo nel 2020 è stato valutato senza l'ufficio Comunicazione e stampa

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

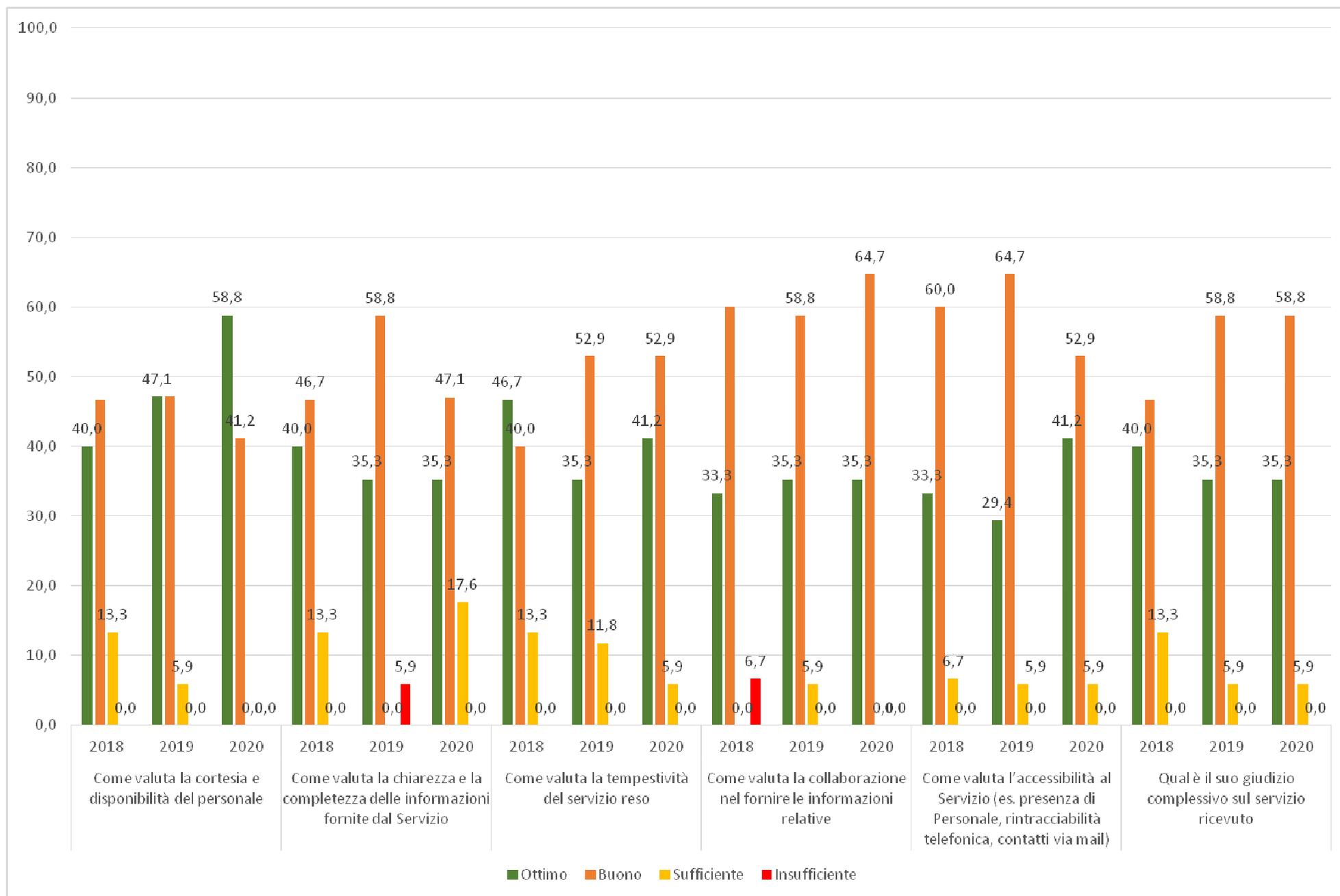


UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ottimo	40,0	47,1	58,8	40,0	35,3	35,3	46,7	35,3	41,2	33,3	35,3	35,3	33,3	29,4	41,2	40,0	35,3	35,3
Buono	46,7	47,1	41,2	46,7	58,8	47,1	40,0	52,9	52,9	60,0	58,8	64,7	60,0	64,7	52,9	46,7	58,8	58,8
Sufficiente	13,3	5,9	0,0	13,3	0,0	17,6	13,3	11,8	5,9	0,0	5,9	0,0	6,7	5,9	5,9	13,3	5,9	5,9
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	38,9	36,3	41,2
Buono	50,0	56,9	52,9
Sufficiente	10,0	5,9	5,9
Insufficiente	1,1	1,0	0,0

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

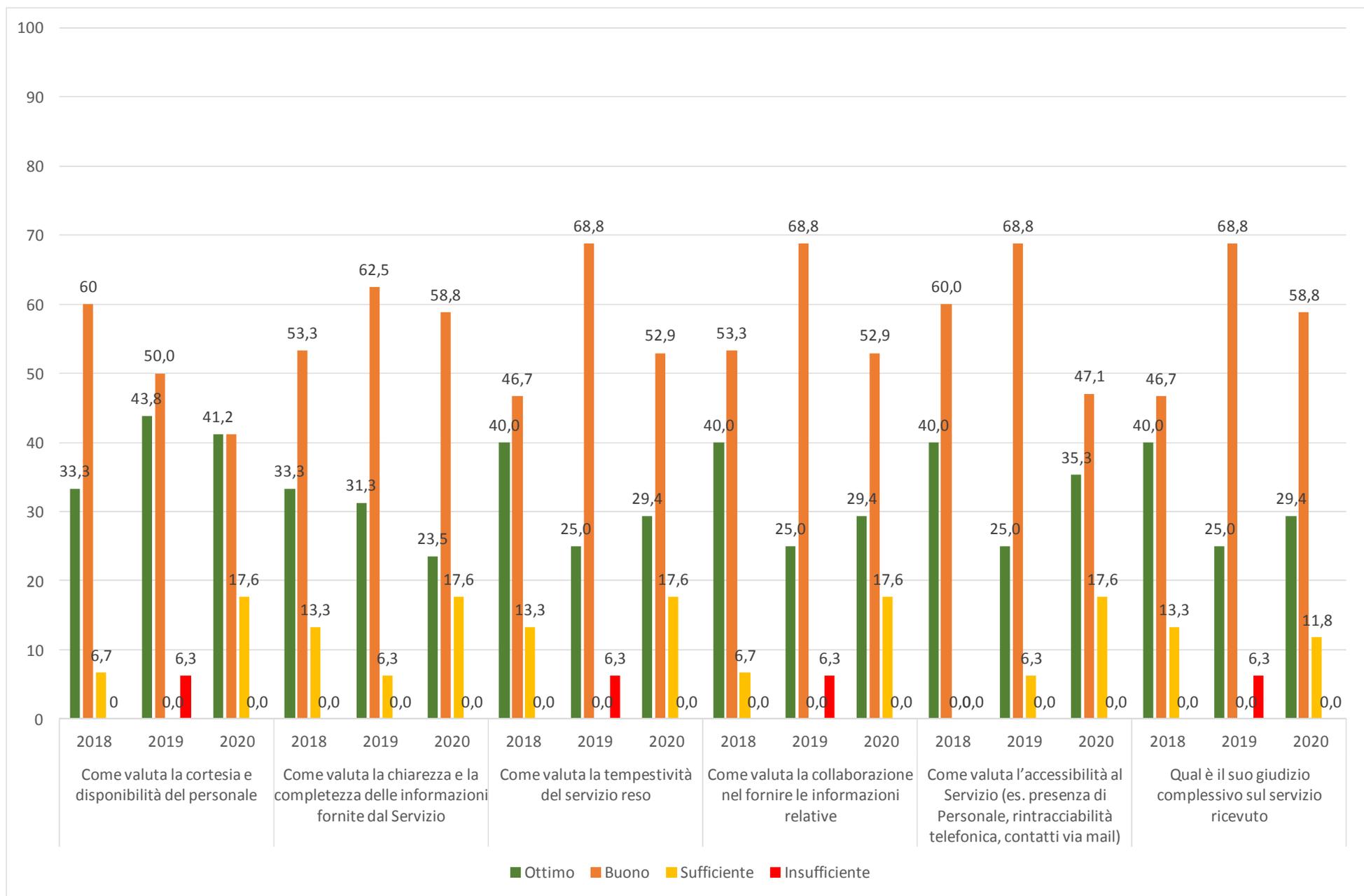


SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI E STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ottimo	33,3	43,8	41,2	33,3	31,3	23,5	40,0	25,0	29,4	40,0	25,0	29,4	40,0	25,0	35,3	40,0	25,0	29,4
Buono	60	50,0	41,2	53,3	62,5	58,8	46,7	68,8	52,9	53,3	68,8	52,9	60,0	68,8	47,1	46,7	68,8	58,8
Sufficiente	6,7	0,0	17,6	13,3	6,3	17,6	13,3	0,0	17,6	6,7	0,0	17,6	0,0	6,3	17,6	13,3	0,0	11,8
Insufficiente	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	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	37,8	29,2	31,4
Buono	53,3	64,6	52,0
Sufficiente	8,9	2,1	16,7
Insufficiente	0,0	4,2	0,0

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

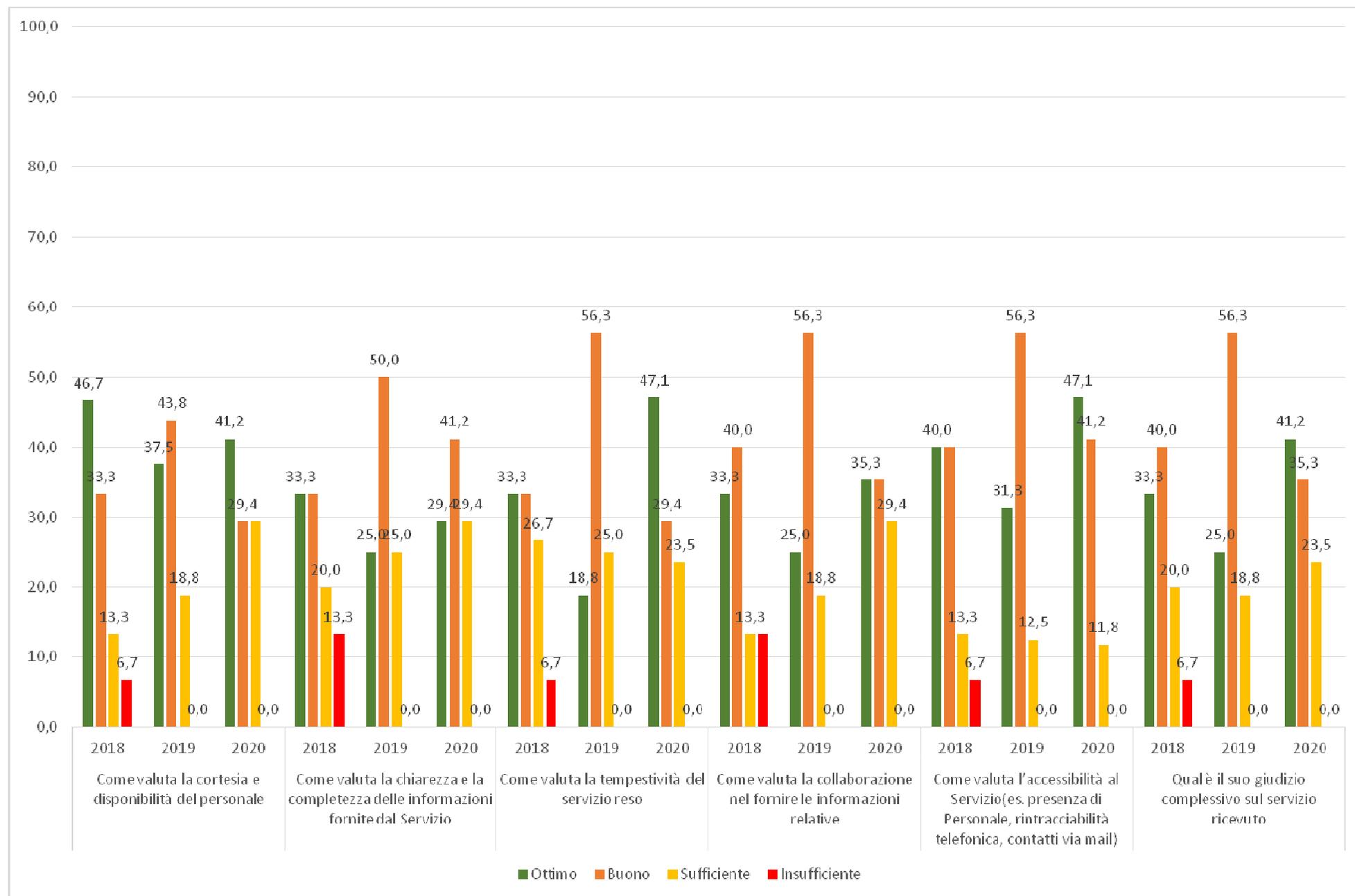


UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – UFFICIO EDILIZIA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ottimo	46,7	37,5	41,2	33,3	25,0	29,4	33,3	18,8	47,1	33,3	25,0	35,3	40,0	31,3	47,1	33,3	25,0	41,2
Buono	33,3	43,8	29,4	33,3	50,0	41,2	33,3	56,3	29,4	40,0	56,3	35,3	40,0	56,3	41,2	40,0	56,3	35,3
Sufficiente	13,3	18,8	29,4	20,0	25,0	29,4	26,7	25,0	23,5	13,3	18,8	29,4	13,3	12,5	11,8	20,0	18,8	23,5
Insufficiente	6,7	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	13,3	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	36,7	27,1	40,2
Buono	36,7	53,1	35,3
Sufficiente	17,8	19,8	24,5
Insufficiente	8,9	0,0	0,0

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

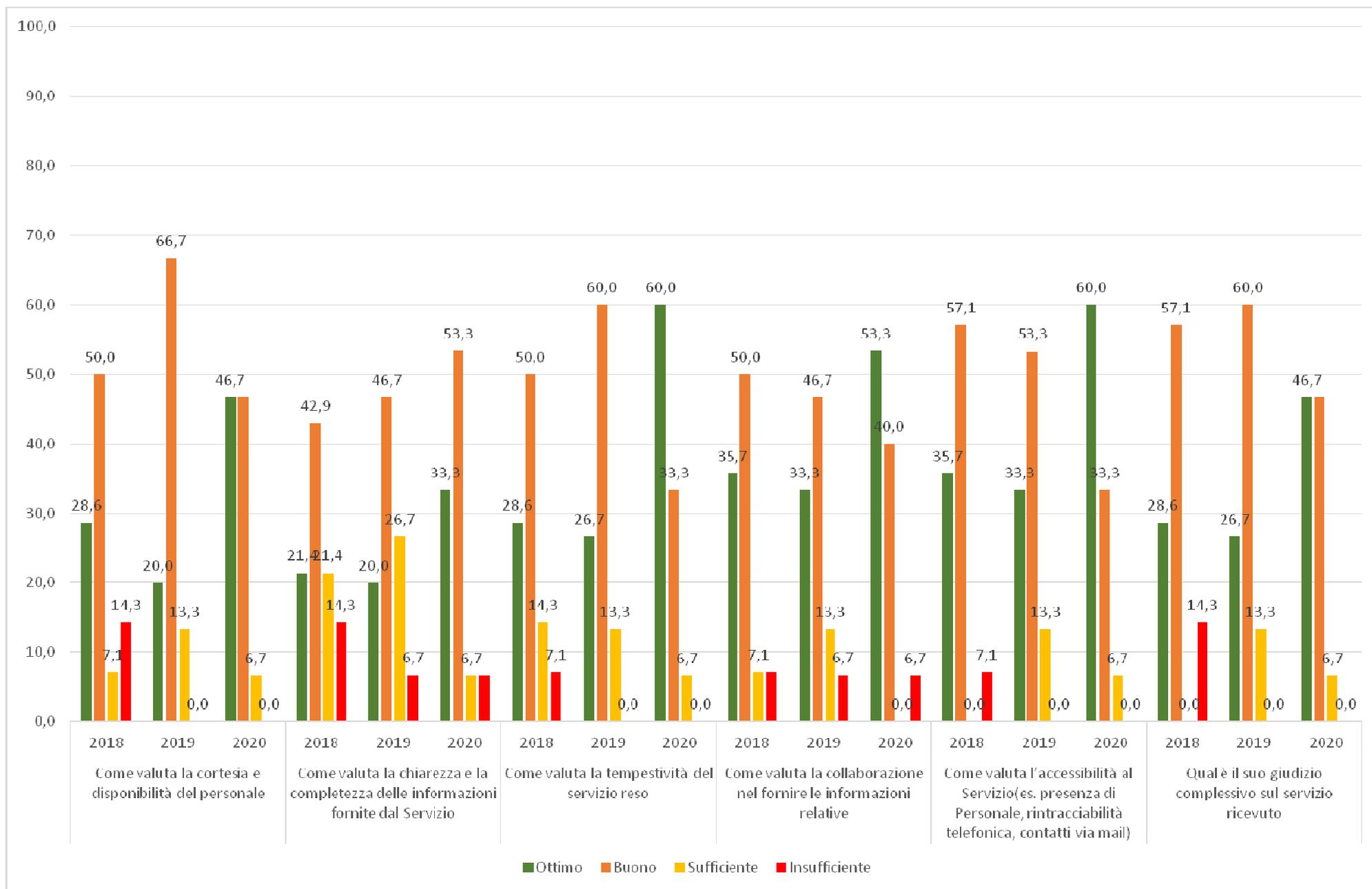


SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ottimo	28,6	20,0	46,7	21,4	20,0	33,3	28,6	26,7	60,0	35,7	33,3	53,3	35,7	33,3	60,0	28,6	26,7	46,7
Buono	50,0	66,7	46,7	42,9	46,7	53,3	50,0	60,0	33,3	50,0	46,7	40,0	57,1	53,3	33,3	57,1	60,0	46,7
Sufficiente	7,1	13,3	6,7	21,4	26,7	6,7	14,3	13,3	6,7	7,1	13,3	0,0	0,0	13,3	6,7	0,0	13,3	6,7
Insufficiente	14,3	0,0	0,0	14,3	6,7	6,7	7,1	0,0	0,0	7,1	6,7	6,7	7,1	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	29,8	26,7	50,0
Buono	51,2	55,6	42,2
Sufficiente	8,3	15,6	5,6
Insufficiente	10,7	2,2	2,2

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

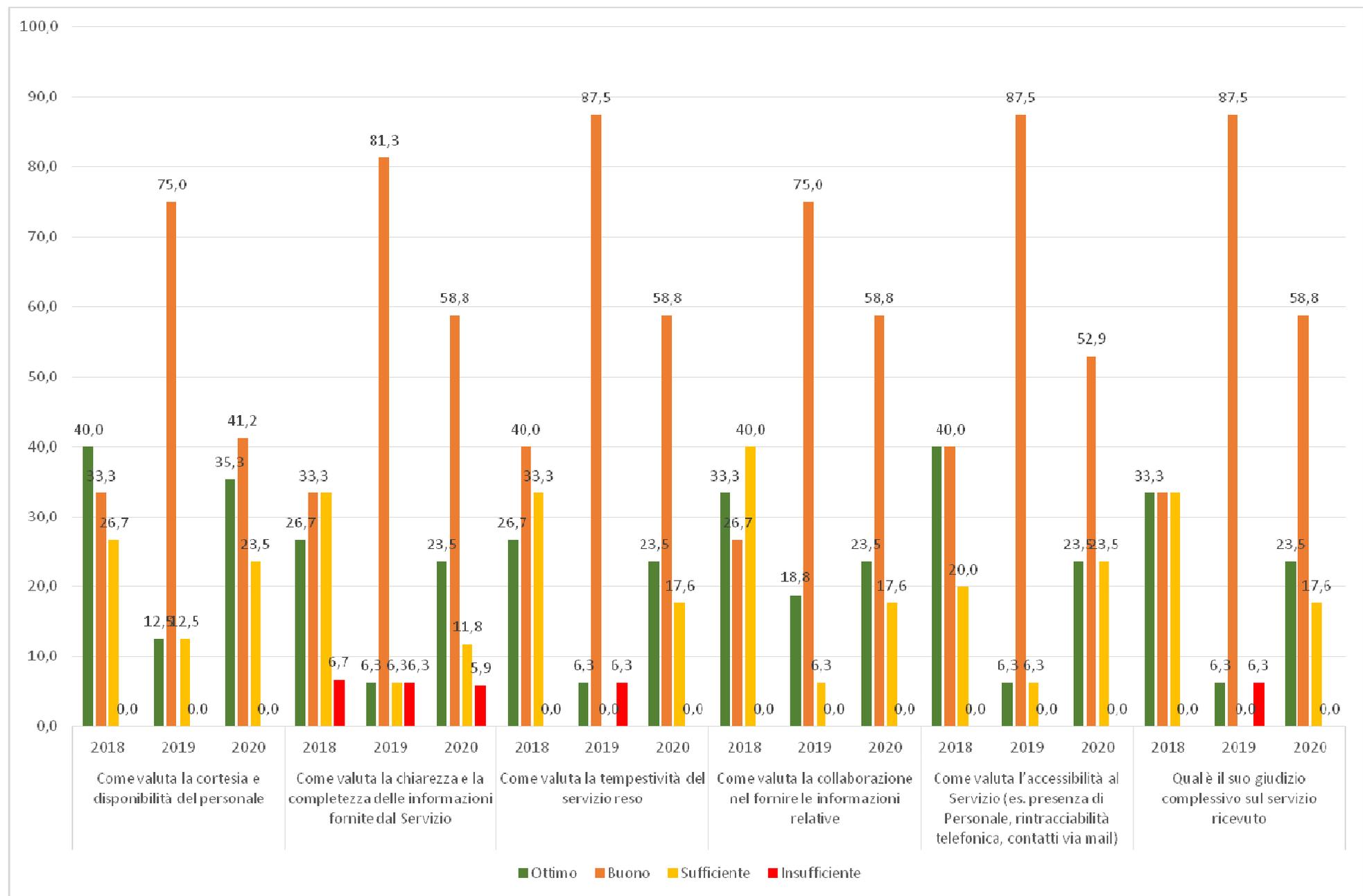


PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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 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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Giudizi																		
Ottimo	40,0	12,5	35,3	26,7	6,3	23,5	26,7	6,3	23,5	33,3	18,8	23,5	40,0	6,3	23,5	33,3	6,3	23,5
Buono	33,3	75,0	41,2	33,3	81,3	58,8	40,0	87,5	58,8	26,7	75,0	58,8	40,0	87,5	52,9	33,3	87,5	58,8
Sufficiente	26,7	12,5	23,5	33,3	6,3	11,8	33,3	0,0	17,6	40,0	6,3	17,6	20,0	6,3	23,5	33,3	0,0	17,6
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,7	6,3	5,9	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	33,3	9,4	25,5
Buono	34,4	82,3	54,9
Sufficiente	31,1	5,2	18,6
Insufficiente	1,1	3,1	1,0

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

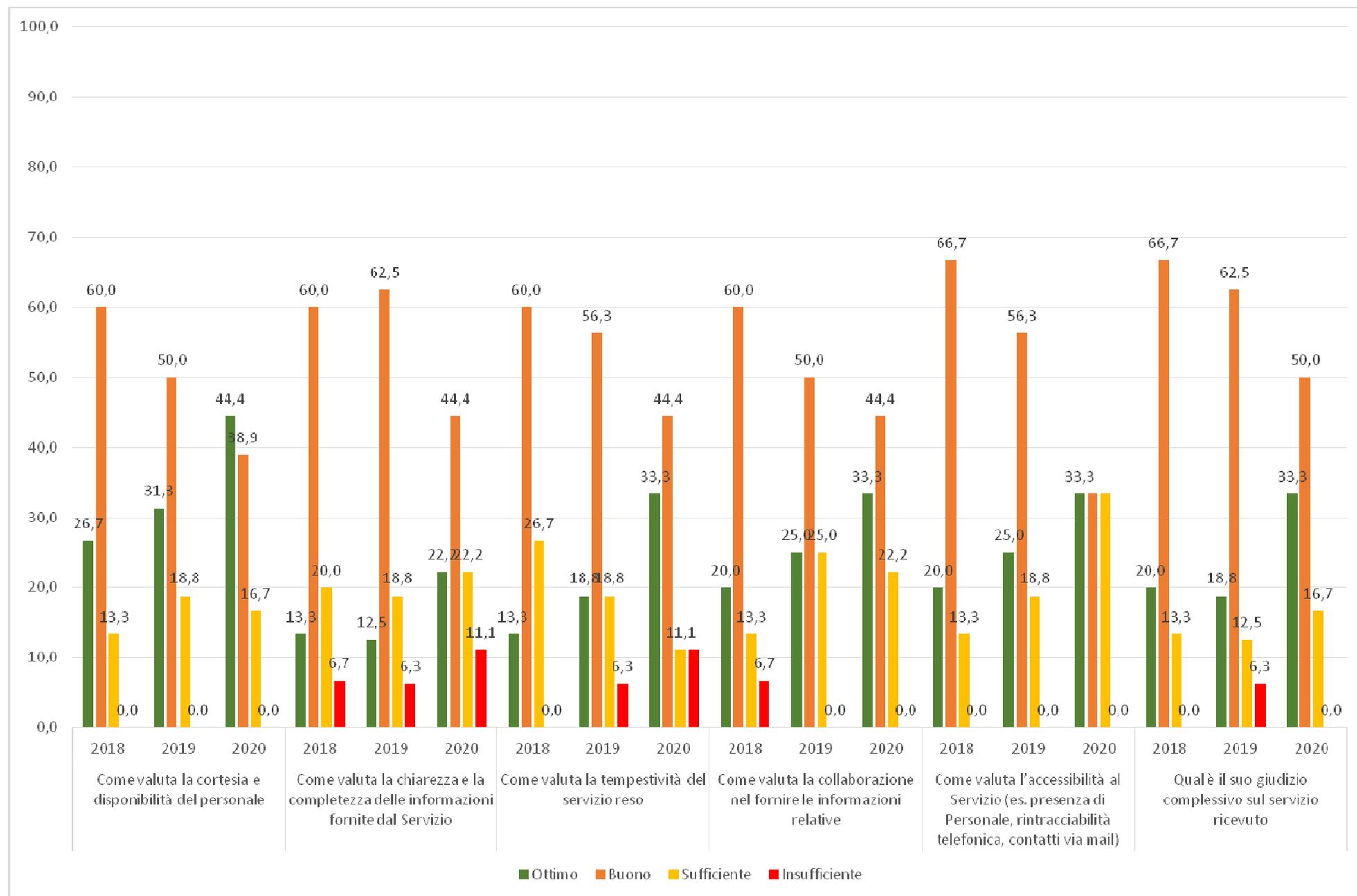


UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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 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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Giudizi																		
Ottimo	26,7	31,3	44,4	13,3	12,5	22,2	13,3	18,8	33,3	20,0	25,0	33,3	20,0	25,0	33,3	20,0	18,8	33,3
Buono	60,0	50,0	38,9	60,0	62,5	44,4	60,0	56,3	44,4	60,0	50,0	44,4	66,7	56,3	33,3	66,7	62,5	50,0
Sufficiente	13,3	18,8	16,7	20,0	18,8	22,2	26,7	18,8	11,1	13,3	25,0	22,2	13,3	18,8	33,3	13,3	12,5	16,7
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,7	6,3	11,1	0,0	6,3	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	18,9	21,9	33,3
Buono	62,2	56,3	42,6
Sufficiente	16,7	18,8	20,4
Insufficiente	2,2	3,1	3,7

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



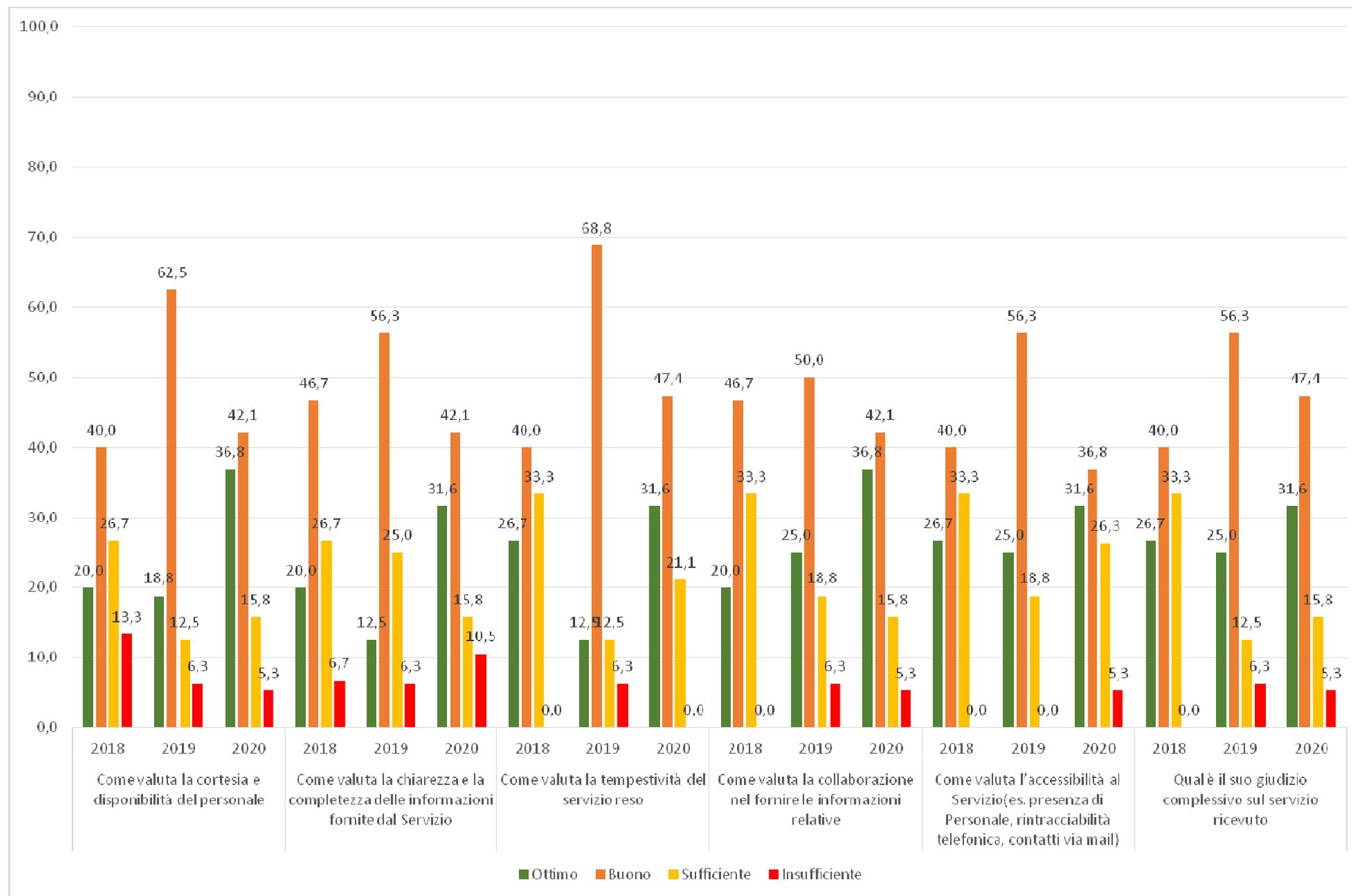
UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE* - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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 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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Giudizi																		
Ottimo	20,0	18,8	36,8	20,0	12,5	31,6	26,7	12,5	31,6	20,0	25,0	36,8	26,7	25,0	31,6	26,7	25,0	31,6
Buono	40,0	62,5	42,1	46,7	56,3	42,1	40,0	68,8	47,4	46,7	50,0	42,1	40,0	56,3	36,8	40,0	56,3	47,4
Sufficiente	26,7	12,5	15,8	26,7	25,0	15,8	33,3	12,5	21,1	33,3	18,8	15,8	33,3	18,8	26,3	33,3	12,5	15,8
Insufficiente	13,3	6,3	5,3	6,7	6,3	10,5	0,0	6,3	0,0	0,0	6,3	5,3	0,0	0,0	5,3	0,0	6,3	5,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	23,3	19,8	33,3
Buono	42,2	58,3	43,0
Sufficiente	31,1	16,7	18,4
Insufficiente	3,3	5,2	5,3

*Nel 2020 l'ufficio contratti appalti espropri servitù è stato sostituito dall'ufficio SUA - Stazione Unica Appaltante

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

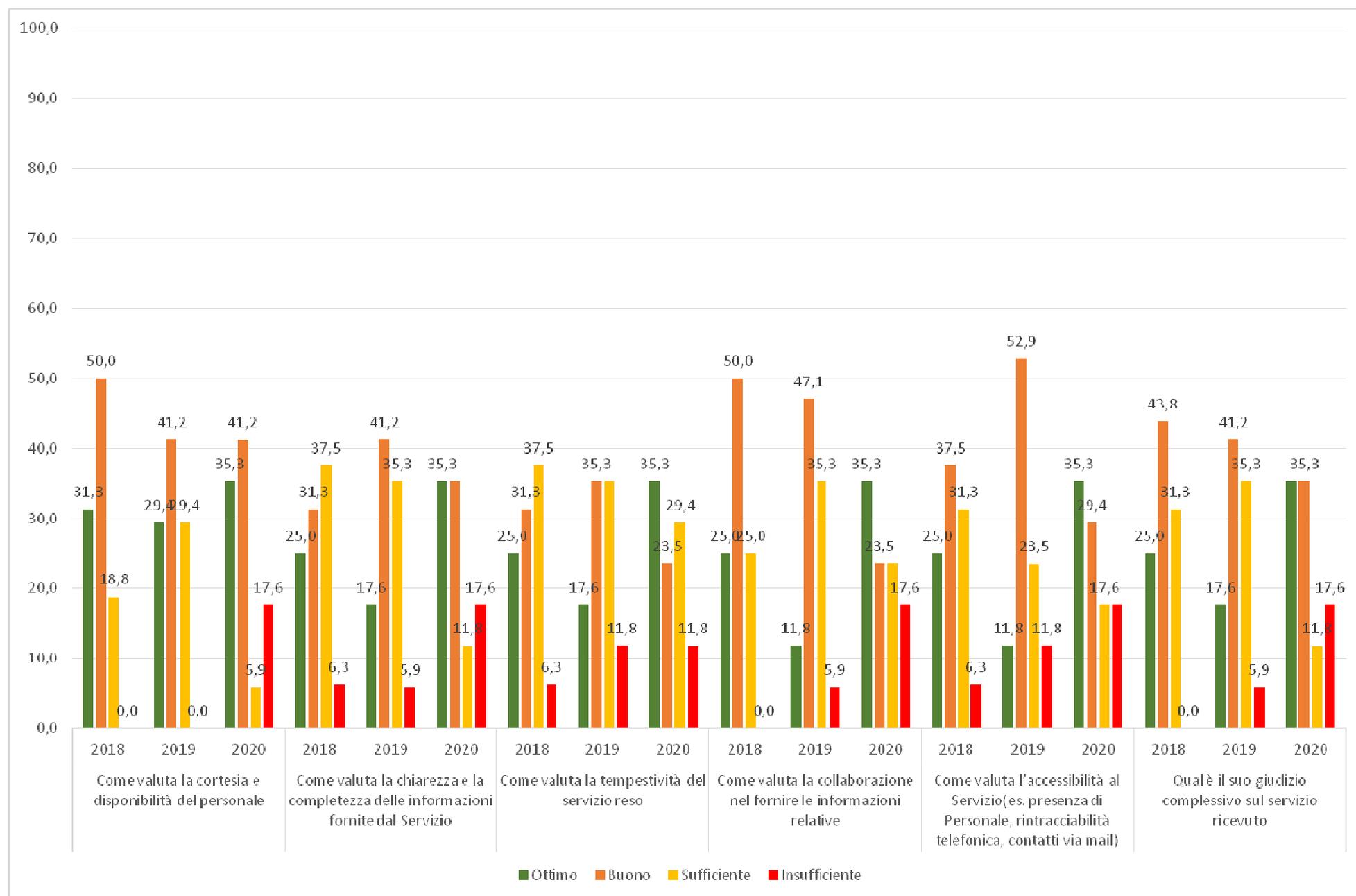


UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Ottimo	31,3	29,4	35,3	25,0	17,6	35,3	25,0	17,6	35,3	25,0	11,8	35,3	25,0	11,8	35,3	25,0	17,6	35,3
Buono	50,0	41,2	41,2	31,3	41,2	35,3	31,3	35,3	23,5	50,0	47,1	23,5	37,5	52,9	29,4	43,8	41,2	35,3
Sufficiente	18,8	29,4	5,9	37,5	35,3	11,8	37,5	35,3	29,4	25,0	35,3	23,5	31,3	23,5	17,6	31,3	35,3	11,8
Insufficiente	0,0	0,0	17,6	6,3	5,9	17,6	6,3	11,8	11,8	0,0	5,9	17,6	6,3	11,8	17,6	0,0	5,9	17,6

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	26,0	17,6	35,3
Buono	40,6	43,1	31,4
Sufficiente	30,2	32,4	16,7
Insufficiente	3,1	6,9	16,7

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 14 ottobre, ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 5 novembre.

Rispetto agli anni precedenti nel 2020 all'ufficio consiglio e gabinetto di presidenza è stato aggiunto l'ufficio stampa che negli anni precedenti era valutato insieme al Sistema Informativo nell'indagine interna.

Per la Formazione professionale nel 2020 è stata somministrato un questionario con sole 5 domande invece delle 6 inviate agli altri, la domanda eliminata riguarda la gestione del sito internet che non dipende dal nostro ufficio ma è gestito completamente dalla Regione Emilia-Romagna.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
FORMAZIONE PROFESSIONALE*	16	10	62,5
POLIZIA PROVINCIALE	19	10	52,6
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	31	15	48,4
UFFICIO CONSIGLIO, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIOI STAMPA*	15	11	73,3
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	21	17	81,0
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	43	20	46,5
UFFICIO LEGALE	36	20	55,6
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	50	19	38,0
UFFICIO TRASPORTI	200	71	35,5
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE - TRASPORTI ECCEZIONALI	43	20	46,5

SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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

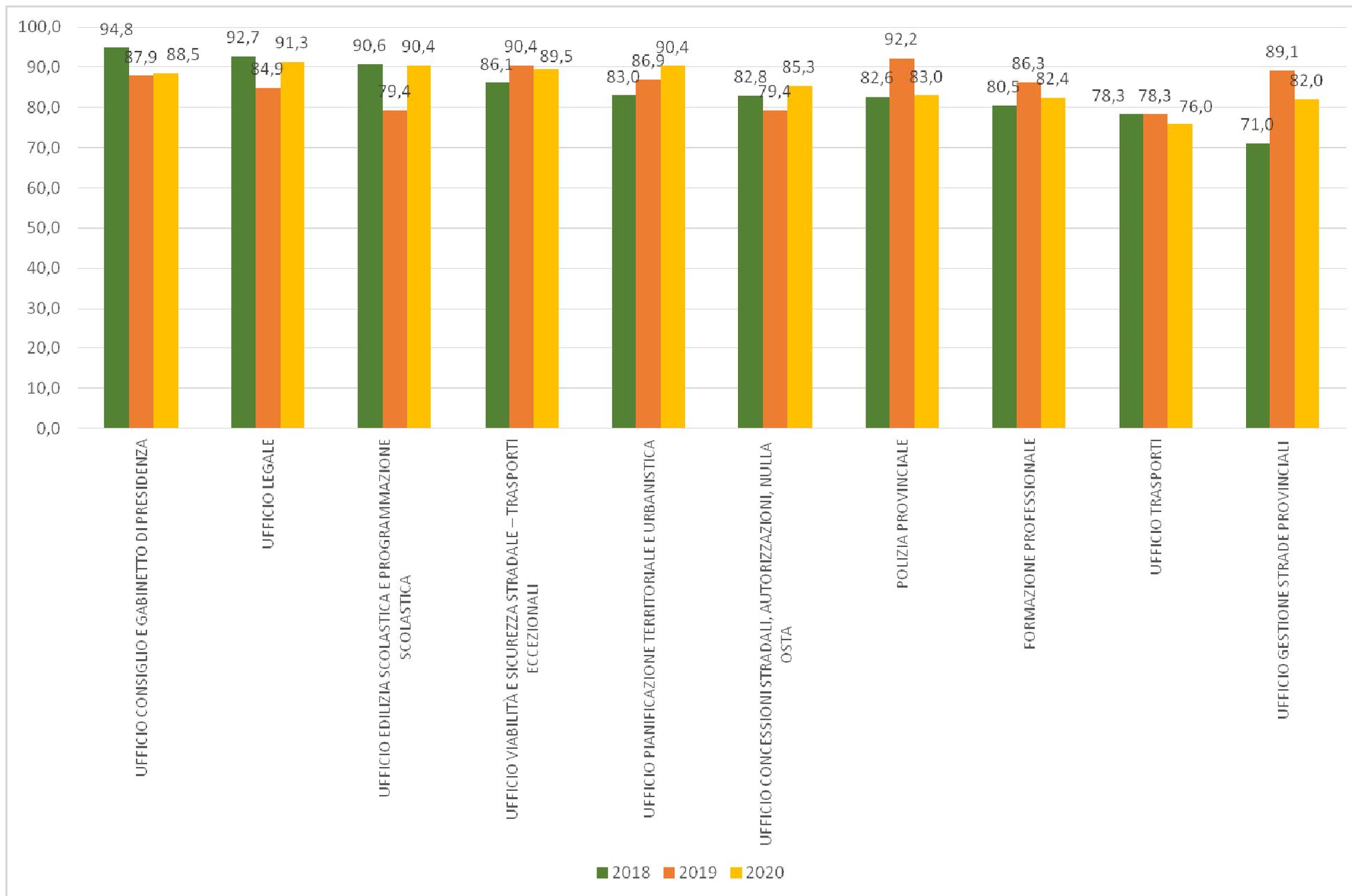
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	Come valuta la tempestività del servizio reso?	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio (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

2020

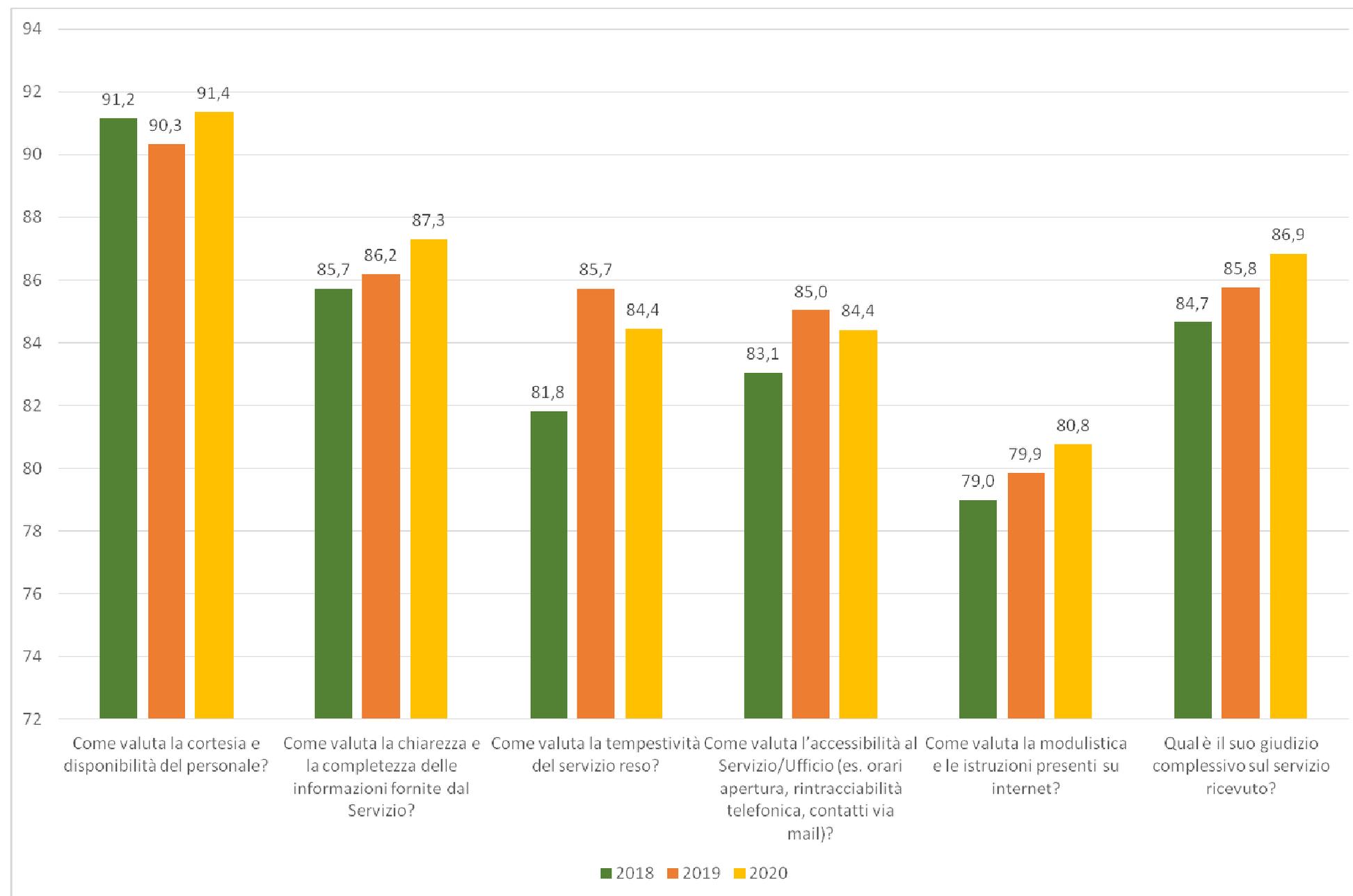
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	Come valuta la tempestività del servizio reso?	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio (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, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA*	88,5	92,7	89,1	90,9	87,3	81,8	89,1
UFFICIO LEGALE	91,3	95,0	91,0	93,0	92,0	83,0	94,0
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	90,4	95,3	91,8	88,2	92,9	83,5	90,6
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	89,5	93,3	91,4	91,4	85,7	83,8	91,4
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	90,4	97,9	92,6	87,4	87,4	86,3	90,5
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	85,3	90,7	89,3	84,0	82,7	77,3	88,0
POLIZIA PROVINCIALE	83,0	90,0	86,0	76,0	82,0	78,0	86,0
FORMAZIONE PROFESSIONALE*	82,4	90,0	80,0	80,0	80,0		82,0
UFFICIO TRASPORTI	76,0	79,7	77,7	75,5	72,1	74,1	76,9
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	82,0	89,0	84,0	78,0	82,0	79,0	80,0

*Rispetto agli anni precedenti nel 2020 all'ufficio consiglio e gabinetto di presidenza è stato aggiunto l'ufficio stampa. Per la Formazione professionale nel 2020 è stata somministrato un questionario con sole 5 domande invece delle 6 inviate agli altri, la domanda eliminata riguarda la gestione del sito internet che non dipende dal nostro ufficio ma è gestito completamente dalla Regione Emilia-Romagna.

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



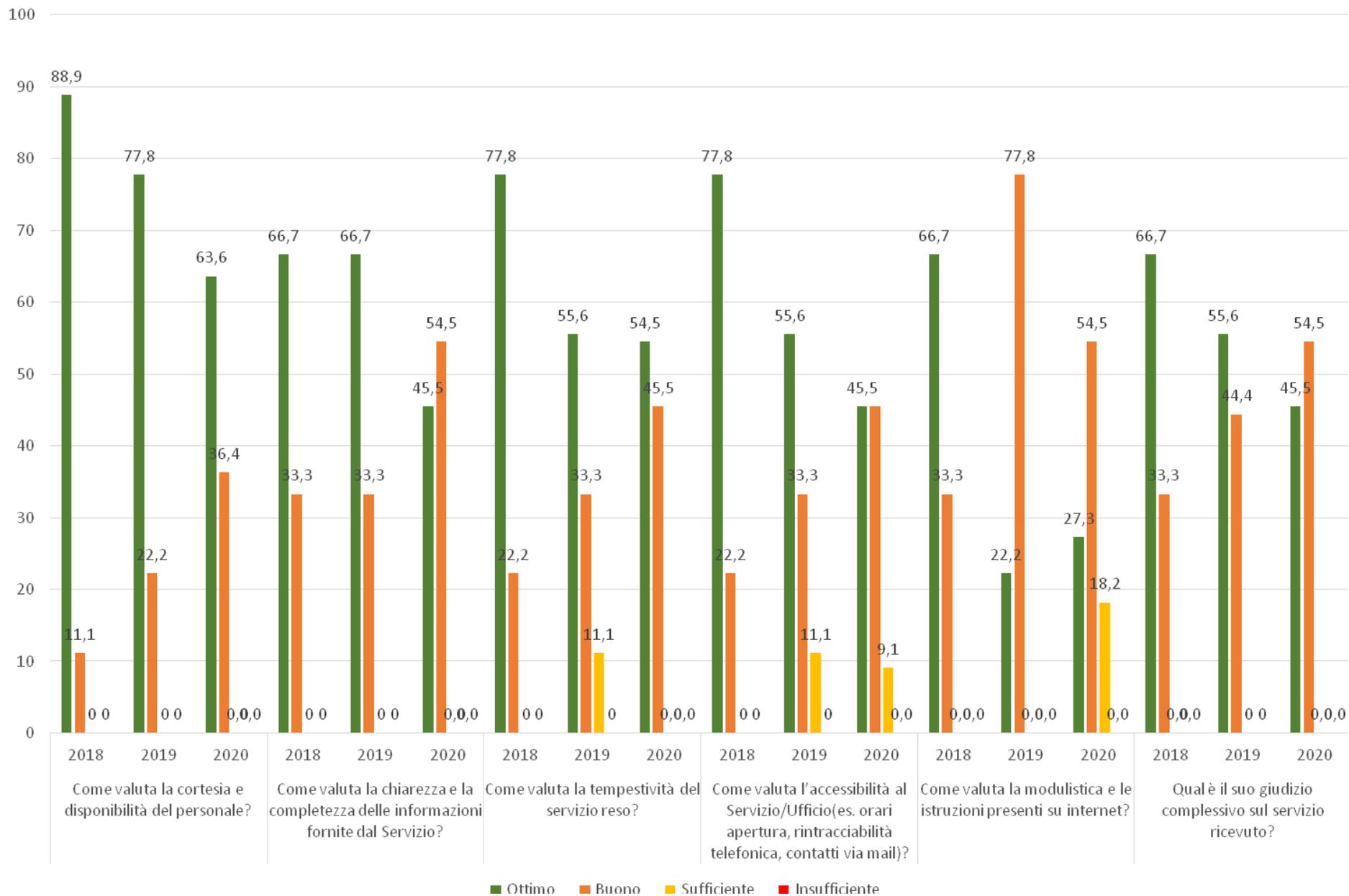
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

UFFICIO CONSIGLIO, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA- 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?
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
	Insufficiente	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	11,1	11,1	0	0
	Insufficiente	0	0	0	0	0	0
2020	Ottimo	63,6	45,5	54,5	45,5	27,3	45,5
	Buono	36,4	54,5	45,5	45,5	54,5	54,5
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	9,1	18,2	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	74,1	55,6	47,0
Buono	25,9	40,7	48,5
Sufficiente	0	3,7	4,5
Insufficiente	0	0	0,0

UFFICIO CONSIGLIO, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA- ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI*

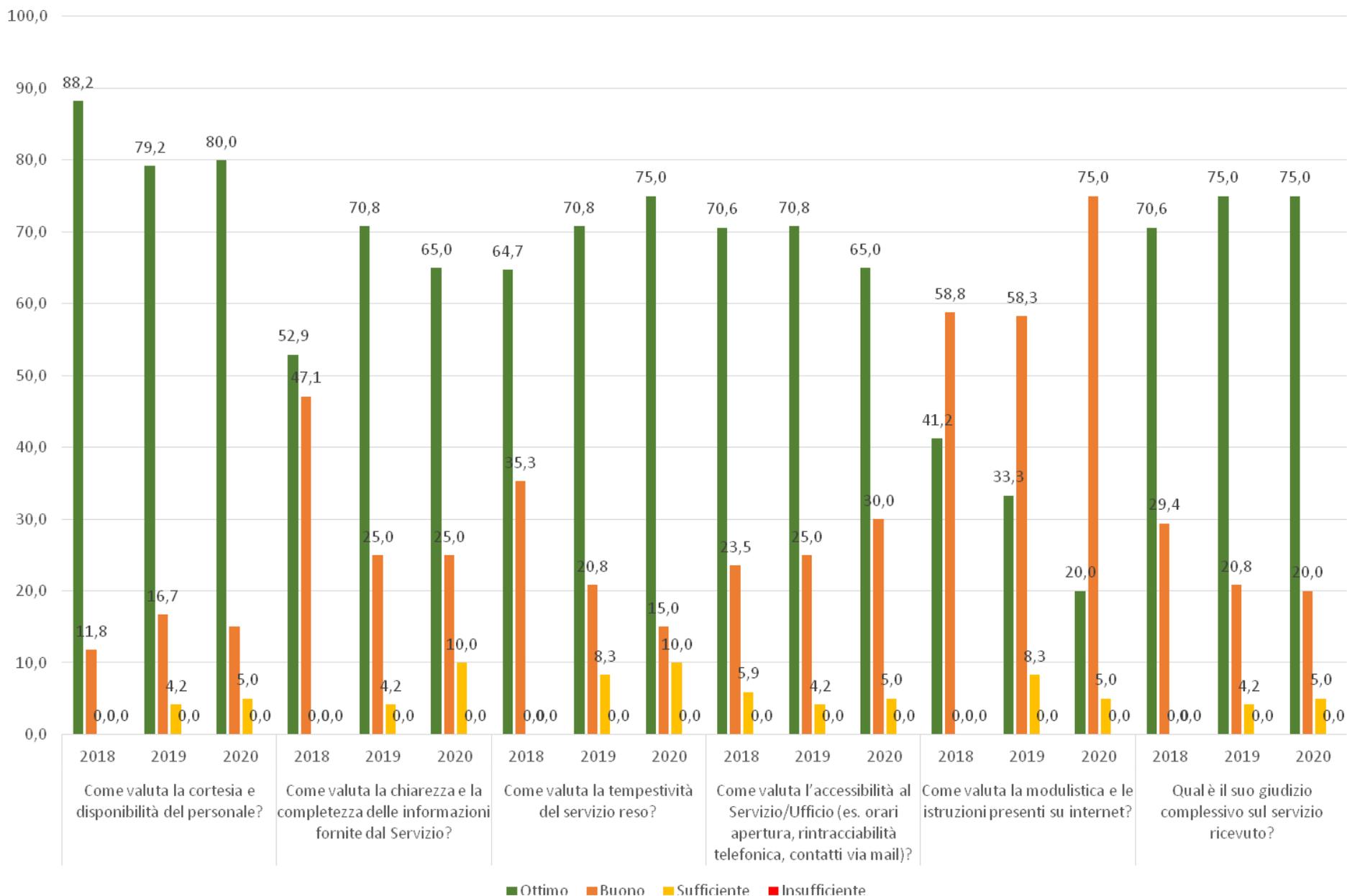


UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2020	Ottimo	80,0	65,0	75,0	65,0	20,0	75,0
	Buono	15,0	25,0	15,0	30,0	75,0	20,0
	Sufficiente	5,0	10,0	10,0	5,0	5,0	5,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

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

UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

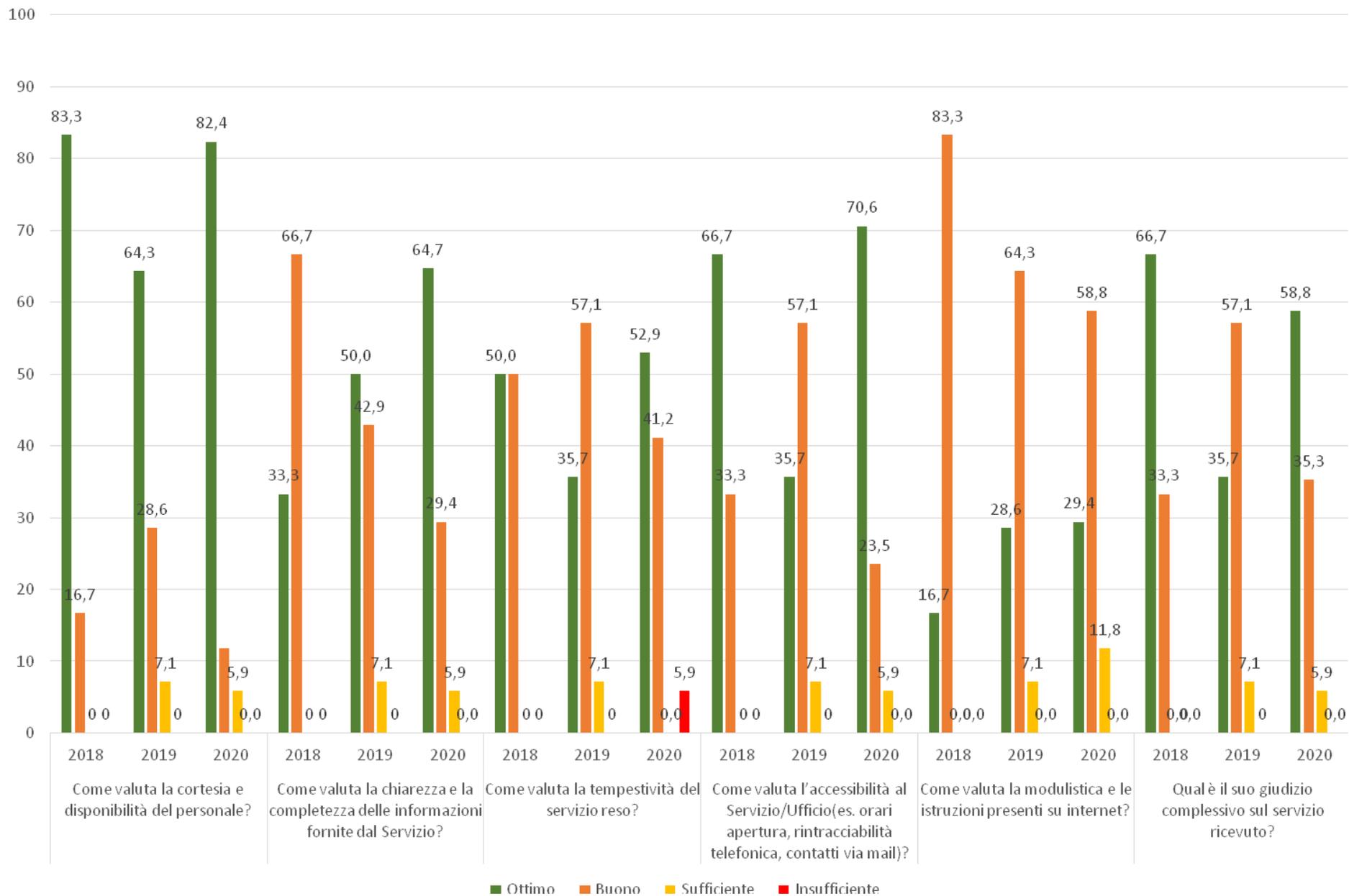


UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2018	Ottimo	83,3	33,3	50	66,7	16,7	66,7
	Buono	16,7	66,7	50	33,3	83,3	33,3
	Sufficiente	0	0	0	0	0	0
	Insufficiente	0	0	0	0	0	0
2019	Ottimo	64,3	50	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
2020	Ottimo	82,4	64,7	52,9	70,6	29,4	58,8
	Buono	11,8	29,4	41,2	23,5	58,8	35,3
	Sufficiente	5,9	5,9	0,0	5,9	11,8	5,9
	Insufficiente	0,0	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	52,8	41,7	59,8
Buono	47,2	51,2	33,3
Sufficiente	0	7,1	5,9
Insufficiente	0	0	1,0

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

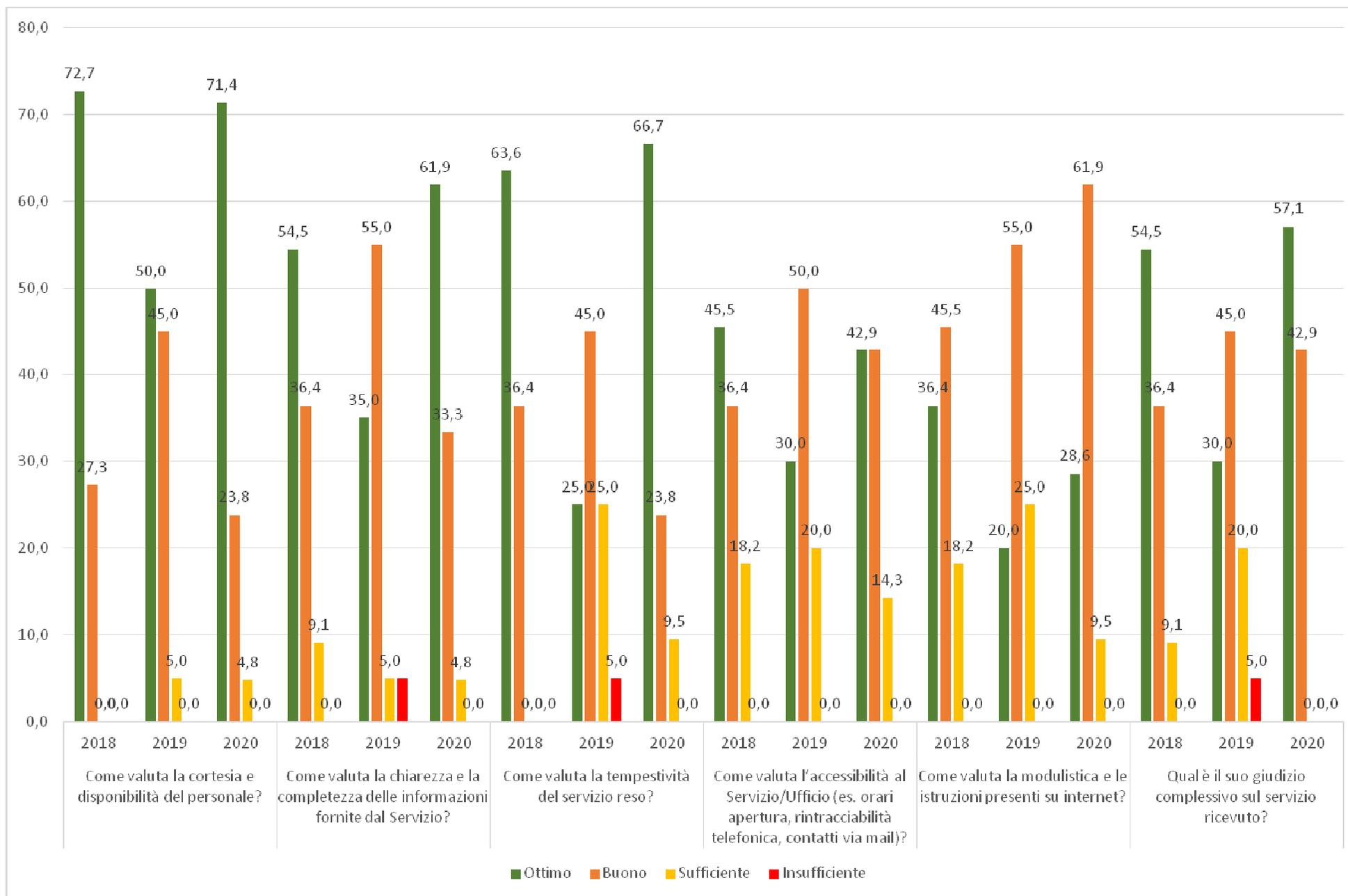


UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE - TRASPORTI ECCEZIONALI - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2018	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
2019	Ottimo	50,0	35,0	25,0	30,0	20,0	30,0
	Buono	45,0	55,0	45,0	50,0	55,0	45,0
	Sufficiente	5,0	5,0	25,0	20,0	25,0	20,0
	Insufficiente	0,0	5,0	5,0	0,0	0,0	5,0
2020	Ottimo	71,4	61,9	66,7	42,9	28,6	57,1
	Buono	23,8	33,3	23,8	42,9	61,9	42,9
	Sufficiente	4,8	4,8	9,5	14,3	9,5	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2020
Ottimo	54,5	31,7	54,8
Buono	36,4	49,2	38,1
Sufficiente	9,1	16,7	7,1
Insufficiente	0,0	2,5	0,0

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

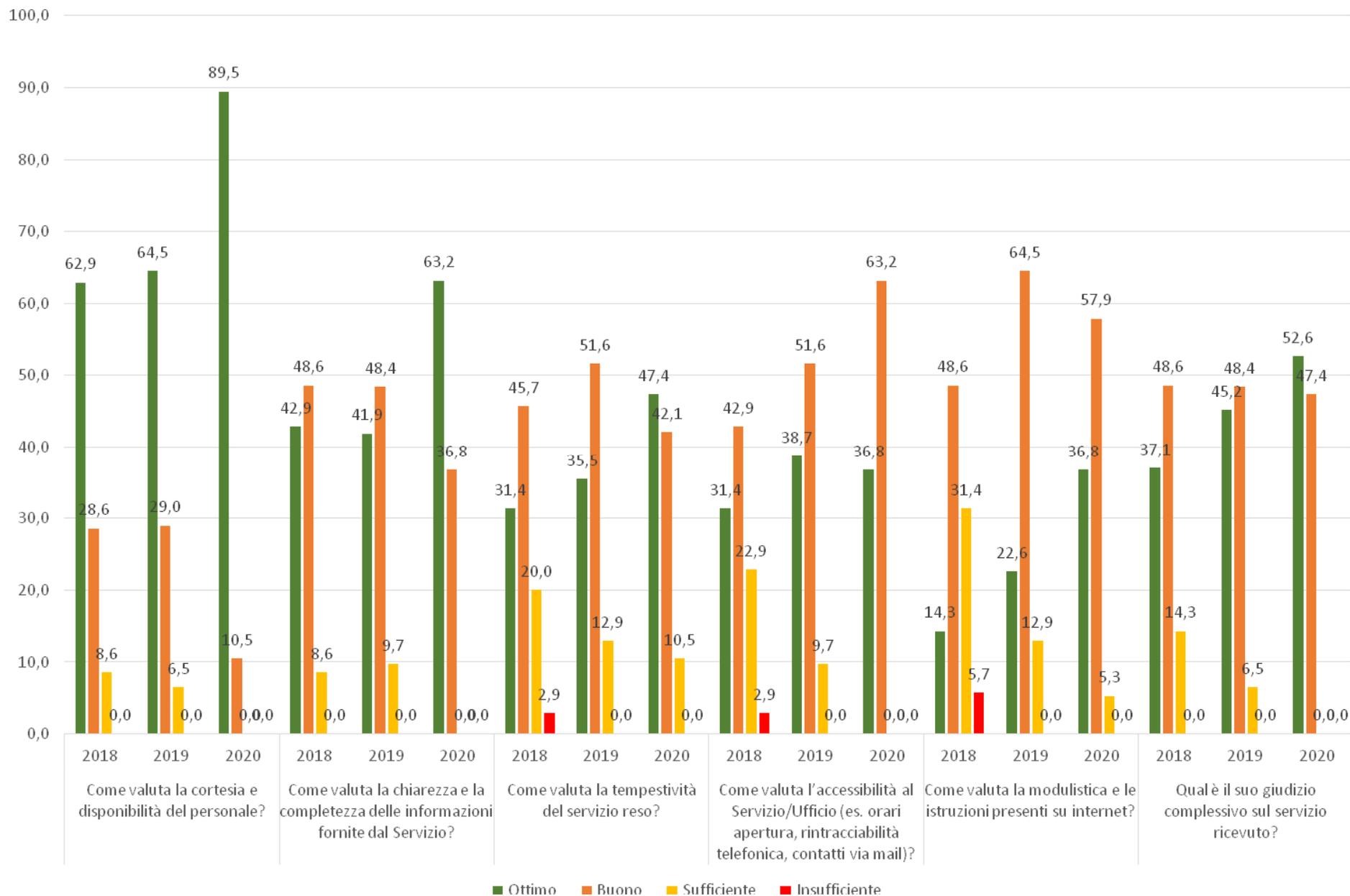


UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2020	Ottimo	89,5	63,2	47,4	36,8	36,8	52,6
	Buono	10,5	36,8	42,1	63,2	57,9	47,4
	Sufficiente	0,0	0,0	10,5	0,0	5,3	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	36,7	41,4	54,4
Buono	43,8	48,9	43,0
Sufficiente	17,6	9,7	2,6
Insufficiente	1,9	0,0	0,0

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

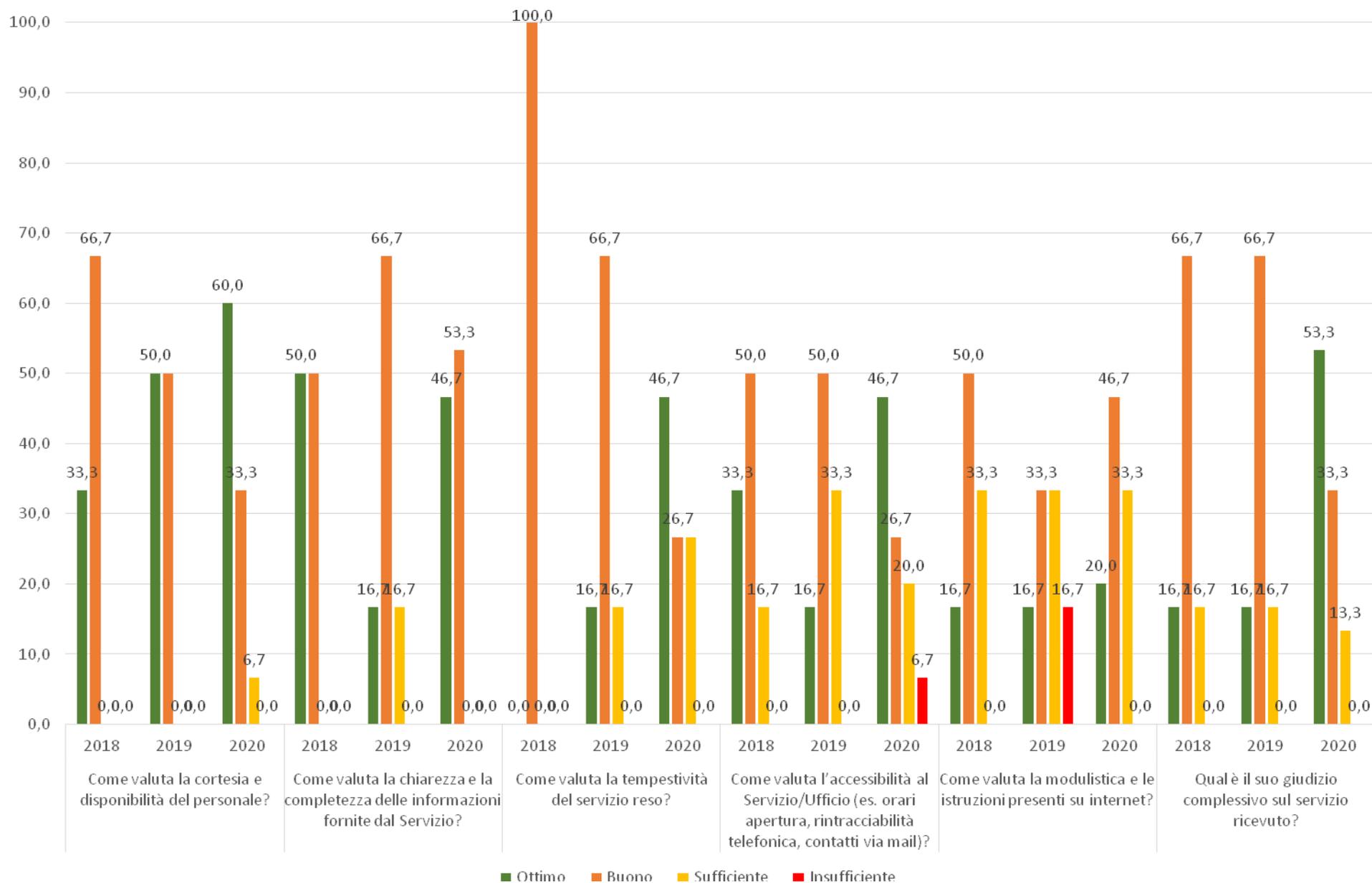


UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2020	Ottimo	60,0	46,7	46,7	46,7	20,0	53,3
	Buono	33,3	53,3	26,7	26,7	46,7	33,3
	Sufficiente	6,7	0,0	26,7	20,0	33,3	13,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	25,0	22,2	45,6
Buono	63,9	55,6	36,7
Sufficiente	11,1	19,4	16,7
Insufficiente	0,0	2,8	1,1

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

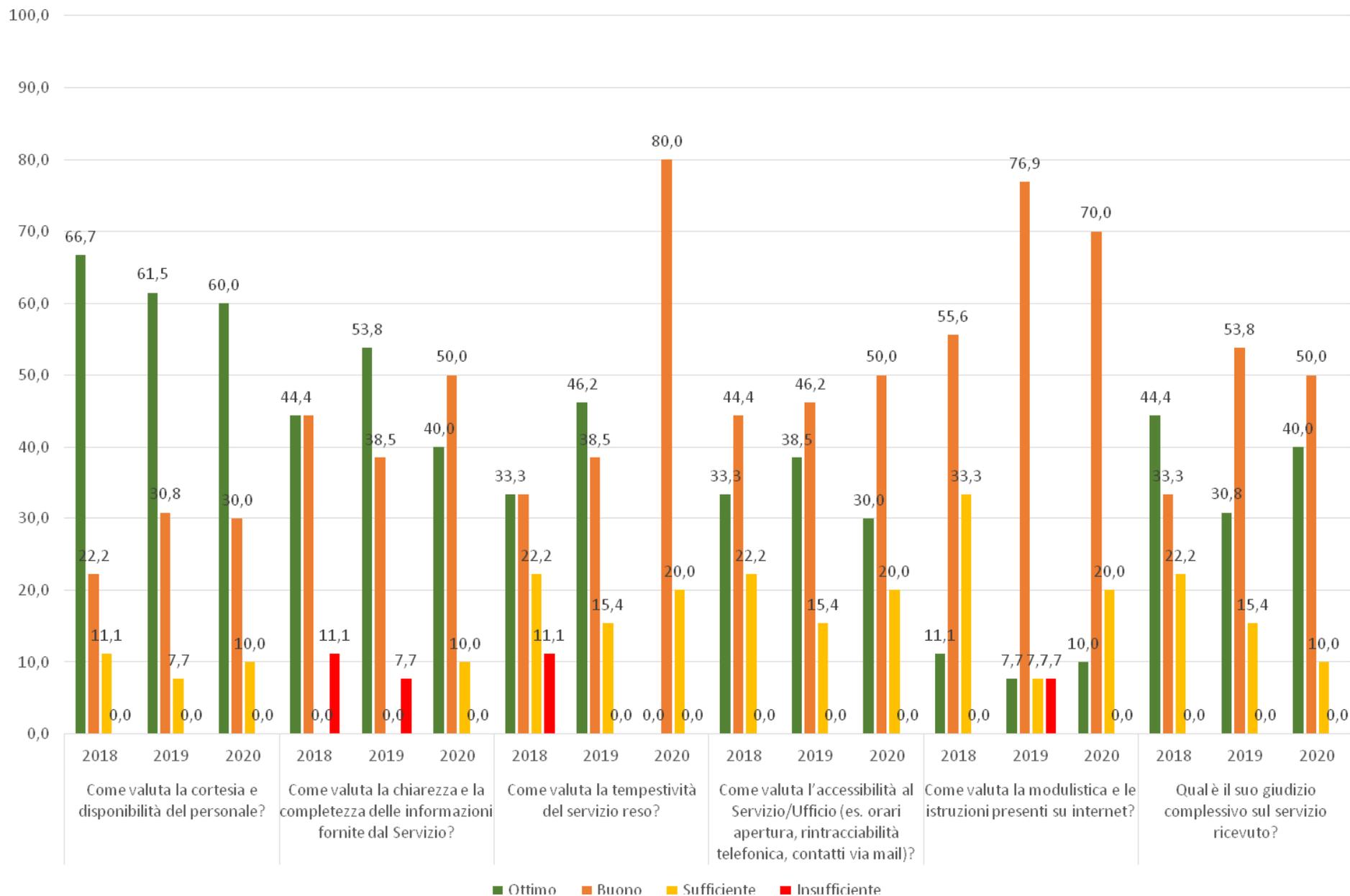


POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2020	Ottimo	60,0	40,0	0,0	30,0	10,0	40,0
	Buono	30,0	50,0	80,0	50,0	70,0	50,0
	Sufficiente	10,0	10,0	20,0	20,0	20,0	10,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	38,9	39,7	30,0
Buono	38,9	47,4	55,0
Sufficiente	18,5	10,3	15,0
Insufficiente	3,7	2,6	0,0

POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

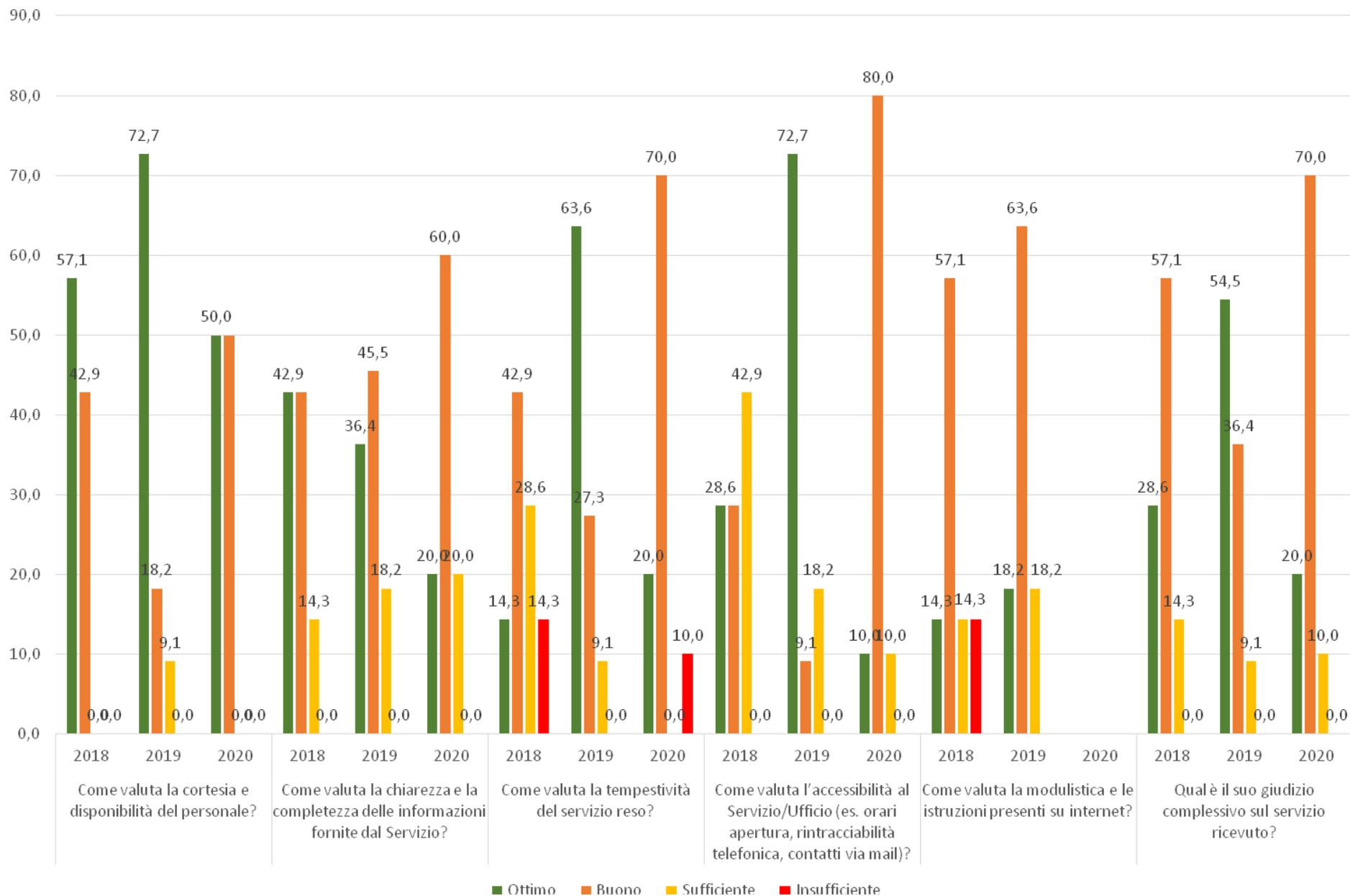


FORMAZIONE PROFESSIONALE* – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2020	Ottimo	50,0	20,0	20,0	10,0	-	20,0
	Buono	50,0	60,0	70,0	80,0	-	70,0
	Sufficiente	0,0	20,0	0,0	10,0	-	10,0
	Insufficiente	0,0	0,0	10,0	0,0	-	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	38,9	39,7	31,7
Buono	38,9	47,4	49,2
Sufficiente	18,5	10,3	16,7
Insufficiente	3,7	2,6	2,5

FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

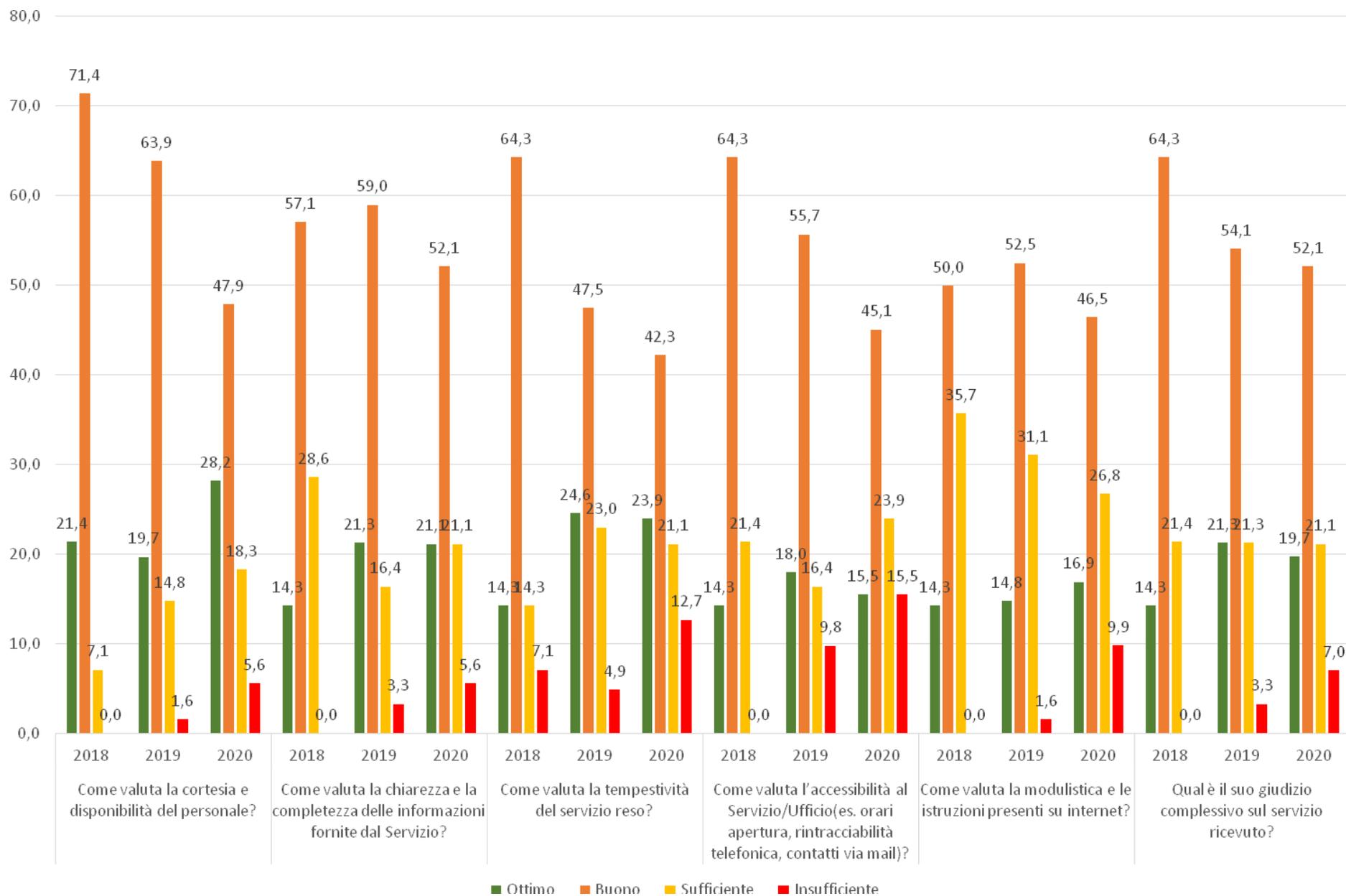


UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2018	Ottimo	21,4	14,3	14,3	14,3	14,3	14,3
	Buono	71,4	57,1	64,3	64,3	50	64,3
	Sufficiente	7,1	28,6	14,3	21,4	35,7	21,4
	Insufficiente	0	0	7,1	0	0	0
2019	Ottimo	19,7	21,3	24,6	18,0	14,8	21,3
	Buono	63,9	59	47,5	55,7	52,5	54,1
	Sufficiente	14,8	16,4	23	16,4	31,1	21,3
	Insufficiente	1,6	3,3	4,9	9,8	1,6	3,3
2020	Ottimo	28,2	21,1	23,9	15,5	16,9	19,7
	Buono	47,9	52,1	42,3	45,1	46,5	52,1
	Sufficiente	18,3	21,1	21,1	23,9	26,8	21,1
	Insufficiente	5,6	5,6	12,7	15,5	9,9	7,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	38,9	39,7	31,7
Buono	38,9	47,4	49,2
Sufficiente	18,5	10,3	16,7
Insufficiente	3,7	2,6	2,5

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?
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
2020	Ottimo	50,0	35,0	25,0	30,0	20,0	30,0
	Buono	45,0	55,0	45,0	50,0	55,0	45,0
	Sufficiente	5,0	5,0	25,0	20,0	25,0	20,0
	Insufficiente	0,0	5,0	5,0	0,0	0,0	5,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2018	2019	2020
Ottimo	43,1	54,5	31,7
Buono	44,4	36,4	49,2
Sufficiente	12,5	9,1	16,7
Insufficiente	0,0	0,0	2,5

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

