

Servizio Politiche del Personale – Organizzazione – Controllo Strategico e di Gestione
Progetto Province & Comuni – Consiglio – Assemblea dei Sindaci – Elettorale

CONTROLLO DI QUALITÀ 2021

RELAZIONE SULLE RISULTANZE
DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

SOMMARIO

SOMMARIO	2
PREMESSA.....	4
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	5
SERVIZI INTERNI –NOTE METODOLOGICHE.....	6
SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	7
SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI	10
SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO RELATIVO A OGNI SERVIZIO – MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA	11
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, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	17
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	18
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI .	19
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – 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 SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	28
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	29
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	30
UFFICIO STATISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	31

UFFICIO STATISTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	32
UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO * – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	33
UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL’ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	34
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE.....	35
SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	36
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO	39
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO RELATIVO A OGNI SERVIZIO – MEDIA DI TUTTI I SERVIZI RELATIVA A OGNI DOMANDA.....	40
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO.....	41
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	42
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	43
UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	44
UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	45
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	46
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	47
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	48
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	49
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	50
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	51
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	52
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	53
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	54
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	55
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	56
FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	57
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	58
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	59
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	60
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	61

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 – Progetto Province & Comuni – 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 27 settembre e il 25 ottobre 2021 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 11, 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 (17);

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 27/09/2021.

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

L'Ufficio Statistica nel 2021 è stato scorporato dal Servizio Organizzazione, Controllo Strategico di Gestione e valutato singolarmente.

Il sistema informativo anche nel 2021 (come nel 2020) è stato valutato senza l'ufficio Comunicazione e stampa, quest'ultimo è stato valutato nell'indagine esterna insieme al Gabinetto di presidenza e all'Ufficio consiglio.

L'Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio nel 2021 è stato valutato senza l'Ufficio Edilizia scolastica, quest'ultimo è stato valutato nell'indagine esterna Ufficio Edilizia scolastica e Programmazione Rete scolastica.

L'Ufficio Contratti Appalti Espropri Servitù nel 2021 (come nel 2020) è stato sostituito dalla SUA - Stazione Unica Appaltante.

In quest'indagine 2021 si è aggiunta la valutazione dell'Ufficio di nuova istituzione, dall'1 gennaio 2021, denominato Gestione Amministrativa e valorizzazione strategica del patrimonio.

SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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

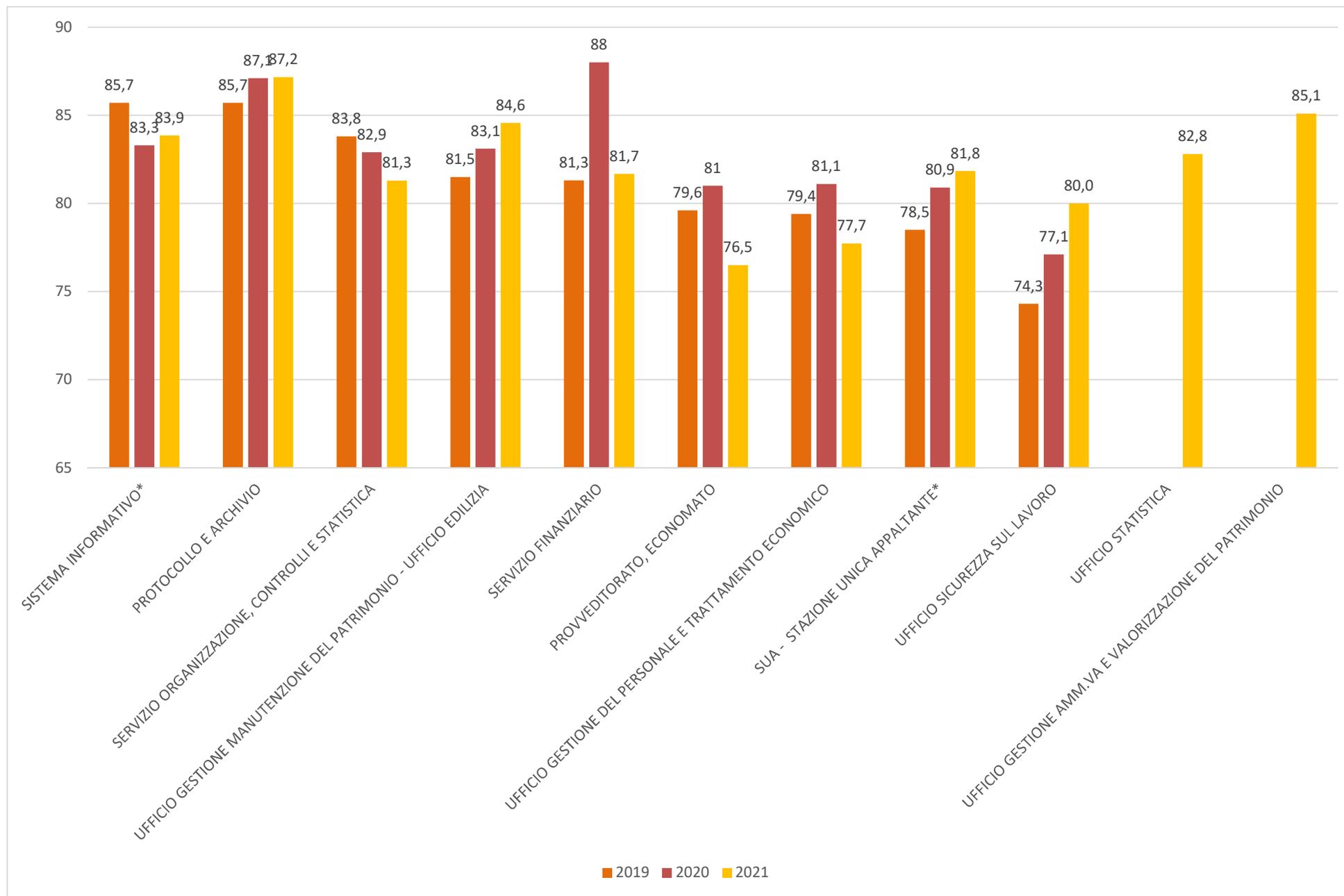
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel fornire le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

2021

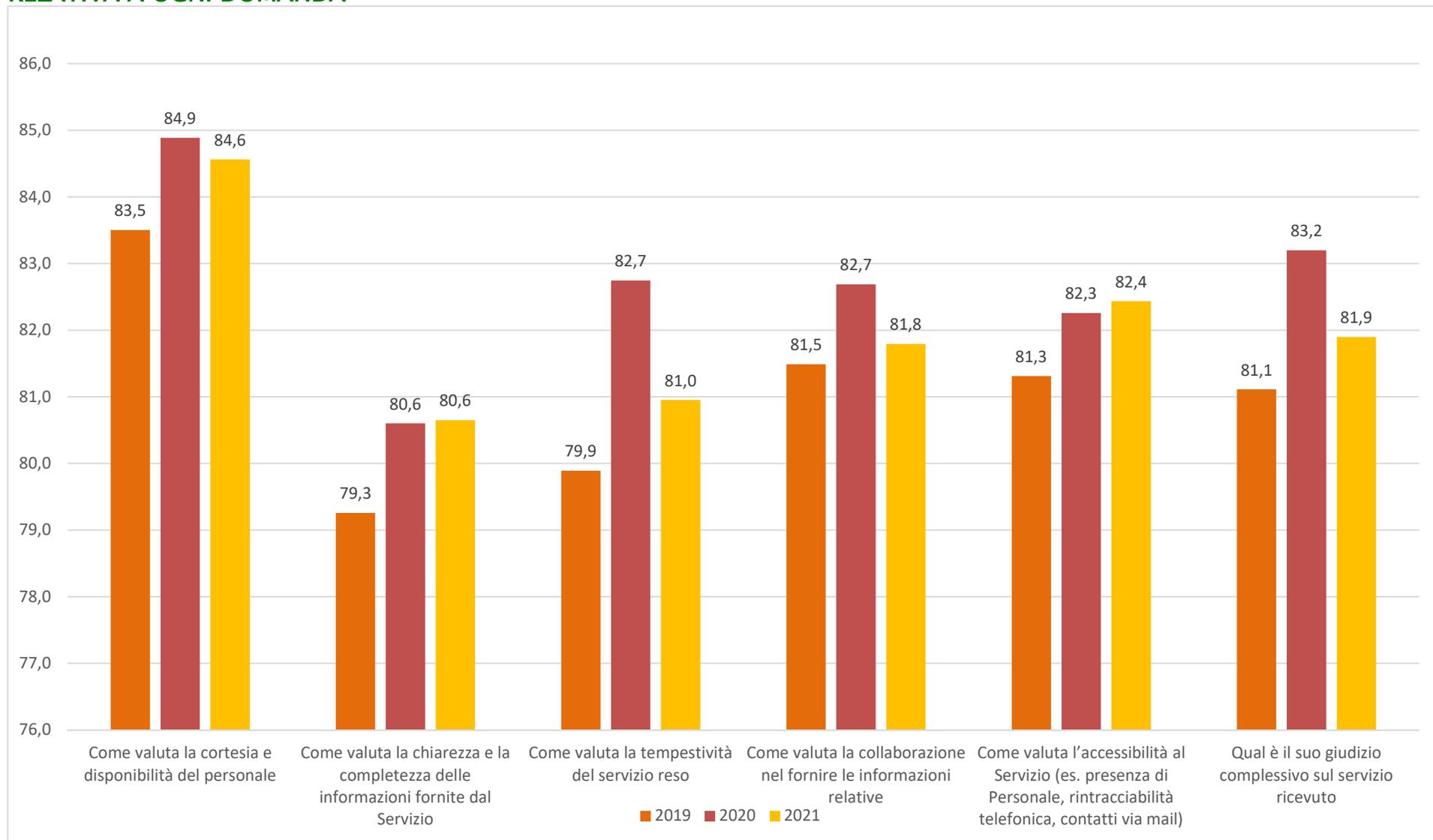
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel fornire le 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	83,9	88,4	81,1	82,1	82,1	85,3	84,2
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE	81,3	84,4	76,6	82,2	81,1	82,2	81,1
PROTOCOLLO E ARCHIVIO	87,2	91,0	85,0	89,0	87,0	85,0	86,0
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO	84,6	84,2	84,2	85,3	85,3	85,3	83,2
SERVIZIO FINANZIARIO	81,7	83,3	80,0	80,0	80,0	85,6	81,1
PROVVEDITORATO, ECONOMATO	76,5	80,0	75,0	75,0	77,0	76,0	76,0
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE	77,7	82,1	76,8	72,6	77,9	80,0	76,8
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	80,0	80,0	82,0	80,0	78,0	79,0	81,0
SUA – STAZIONE UNICA APPALTANTE*	81,8	84,0	80,0	80,0	85,0	80,0	82,0
GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	85,1	87,4	85,3	83,2	83,2	85,3	86,3
UFFICIO STATISTICA	82,8	85,3	81,1	81,1	83,2	83,2	83,2

SERVIZI 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



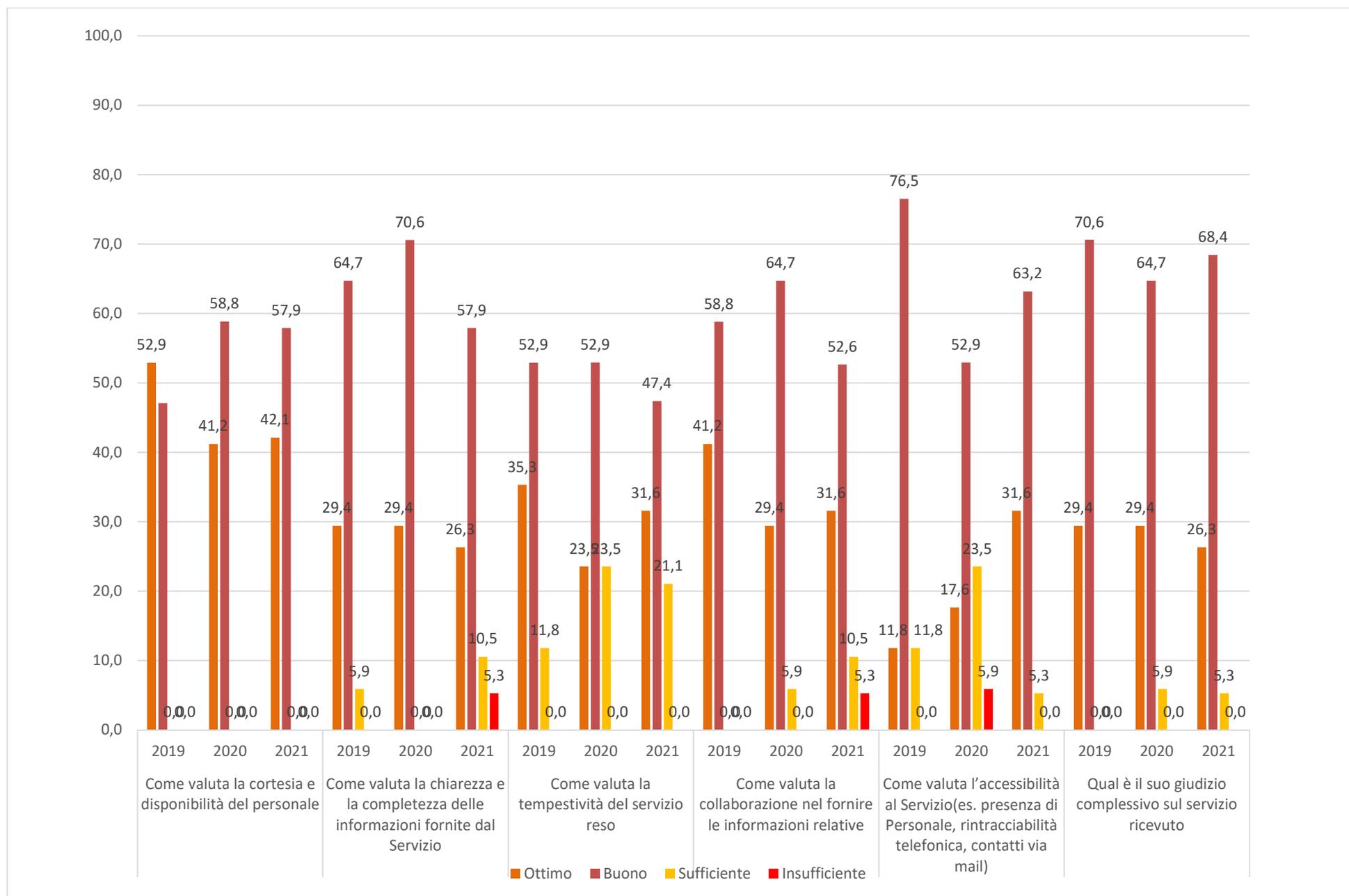
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	52,9	41,2	42,1	29,4	29,4	26,3	35,3	23,5	31,6	41,2	29,4	31,6	11,8	17,6	31,6	29,4	29,4	26,3
Buono	47,1	58,8	57,9	64,7	70,6	57,9	52,9	52,9	47,4	58,8	64,7	52,6	76,5	52,9	63,2	70,6	64,7	68,4
Sufficiente	0,0	0,0	0,0	5,9	0,0	10,5	11,8	23,5	21,1	0,0	5,9	10,5	11,8	23,5	5,3	0,0	5,9	5,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	5,9	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	33,3	28,4	31,6
Buono	61,8	60,8	57,9
Sufficiente	4,9	9,8	8,8
Insufficiente	0,0	1,0	1,8

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

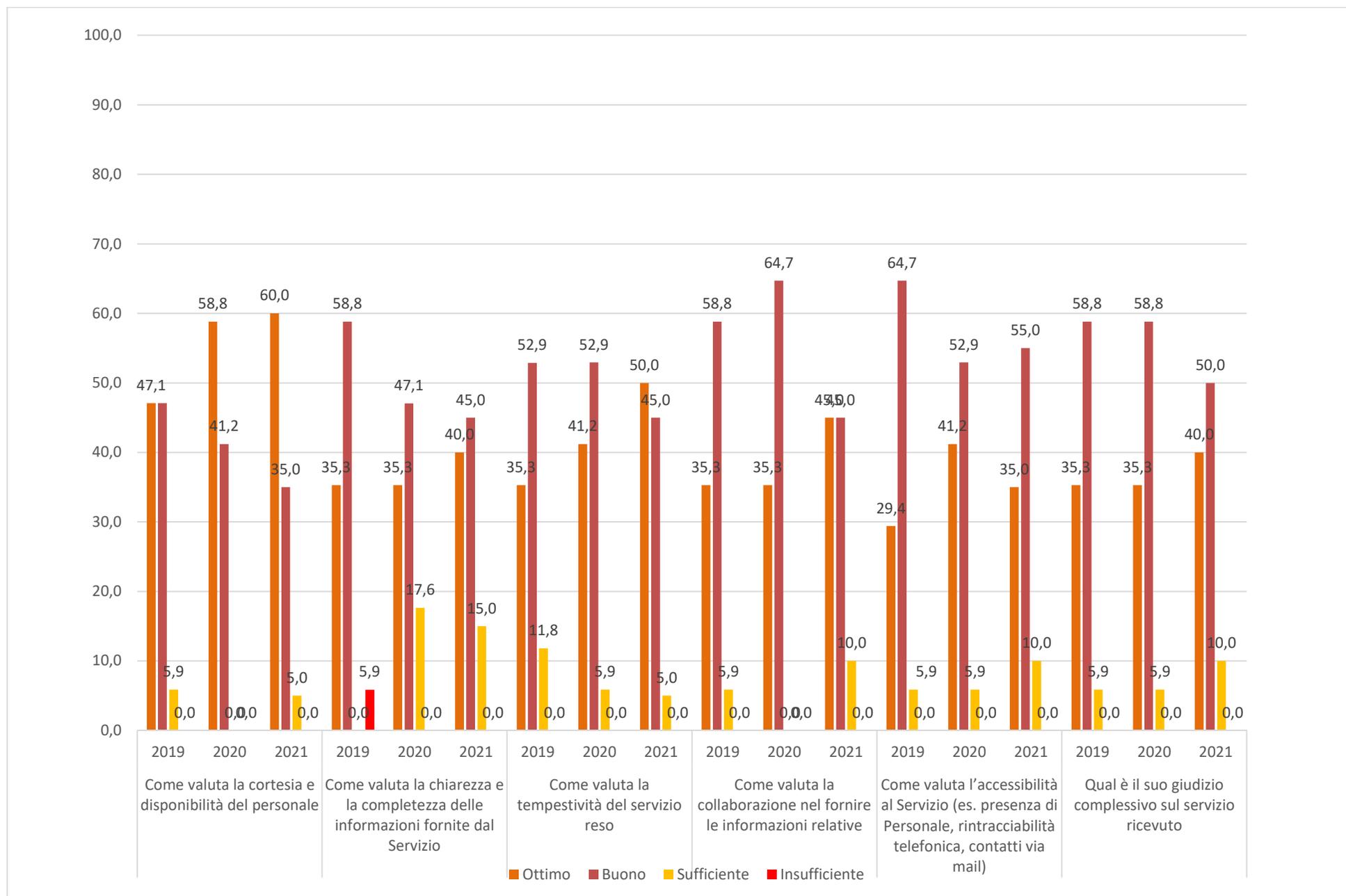


UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	47,1	58,8	60,0	35,3	35,3	40,0	35,3	41,2	50,0	35,3	35,3	45,0	29,4	41,2	35,0	35,3	35,3	40,0
Buono	47,1	41,2	35,0	58,8	47,1	45,0	52,9	52,9	45,0	58,8	64,7	45,0	64,7	52,9	55,0	58,8	58,8	50,0
Sufficiente	5,9	0,0	5,0	0,0	17,6	15,0	11,8	5,9	5,0	5,9	0,0	10,0	5,9	5,9	10,0	5,9	5,9	10,0
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	5,9	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			
	2019	2020	2021
Ottimo	36,3	41,2	45,0
Buono	56,9	52,9	45,8
Sufficiente	5,9	5,9	9,2
Insufficiente	1,0	0,0	0,0

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

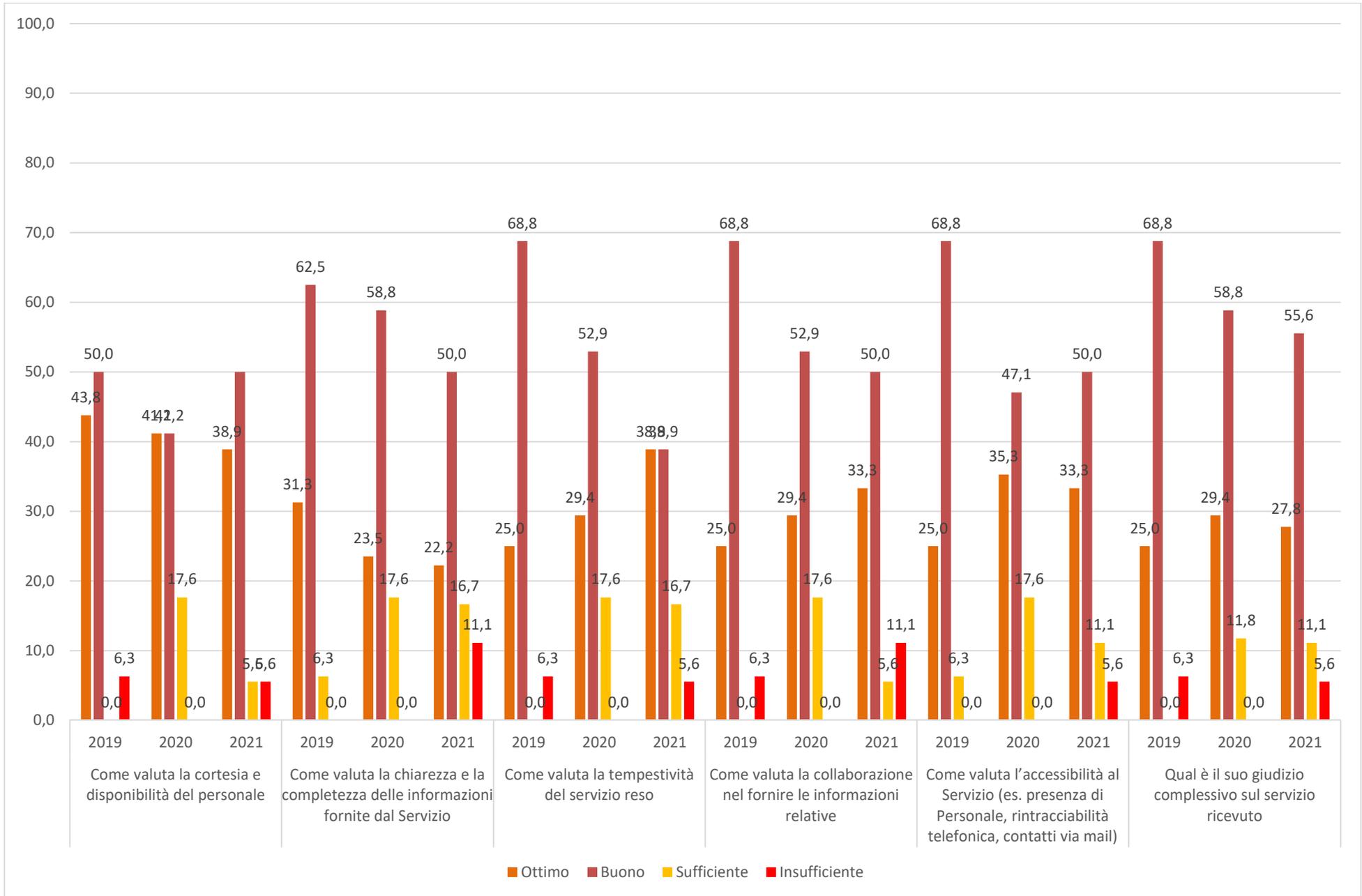


SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	43,8	41,2	38,9	31,3	23,5	22,2	25,0	29,4	38,9	25,0	29,4	33,3		35,3	33,3	25,0	29,4	27,8
Buono	50,0	41,2	50,0	62,5	58,8	50,0	68,8	52,9	38,9	68,8	52,9	50,0	68,8	47,1	50,0	68,8	58,8	55,6
Sufficiente	0,0	17,6	5,6	6,3	17,6	16,7	0,0	17,6	16,7	0,0	17,6	5,6	6,3	17,6	11,1	0,0	11,8	11,1
Insufficiente	6,3	0,0	5,6	0,0	0,0	11,1	6,3	0,0	5,6	6,3	0,0	11,1	0,0	0,0	5,6	6,3	0,0	5,6

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	29,2	31,4	32,4
Buono	64,6	52,0	49,1
Sufficiente	2,1	16,7	11,1
Insufficiente	4,2	0,0	7,4

SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

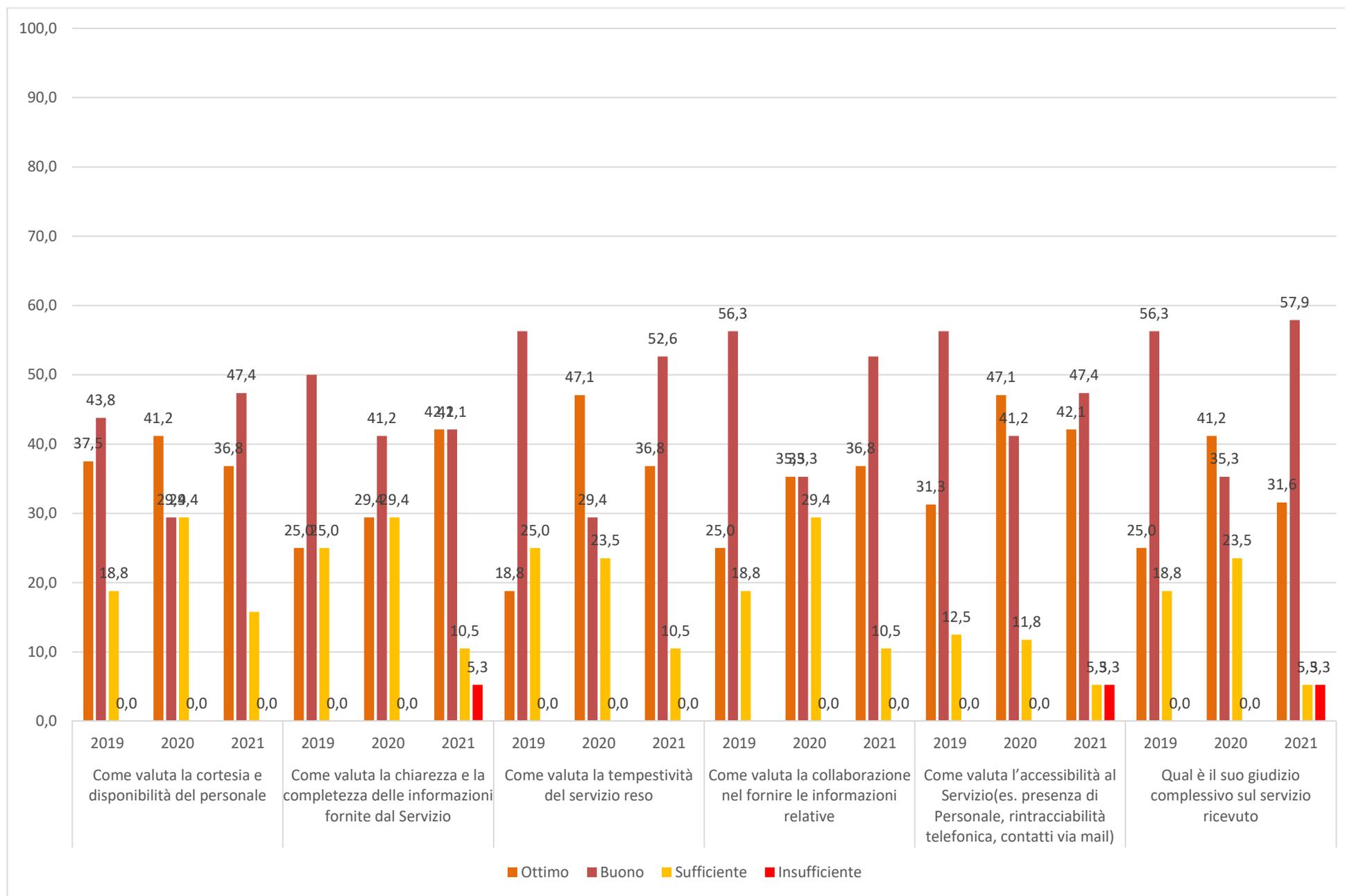


UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	37,5	41,2	36,8	25,0	29,4	42,1	18,8	47,1	36,8	25,0	35,3	36,8	31,3	47,1	42,1	25,0	41,2	31,6
Buono	43,8	29,4	47,4	50,0	41,2	42,1	56,3	29,4	52,6	56,3	35,3	52,6	56,3	41,2	47,4	56,3	35,3	57,9
Sufficiente	18,8	29,4	15,8	25,0	29,4	10,5	25,0	23,5	10,5	18,8	29,4	10,5	12,5	11,8	5,3	18,8	23,5	5,3
Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	5,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	27,1	40,2	37,7
Buono	53,1	35,3	50,0
Sufficiente	19,8	24,5	9,6
Insufficiente	0,0	0,0	2,6

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

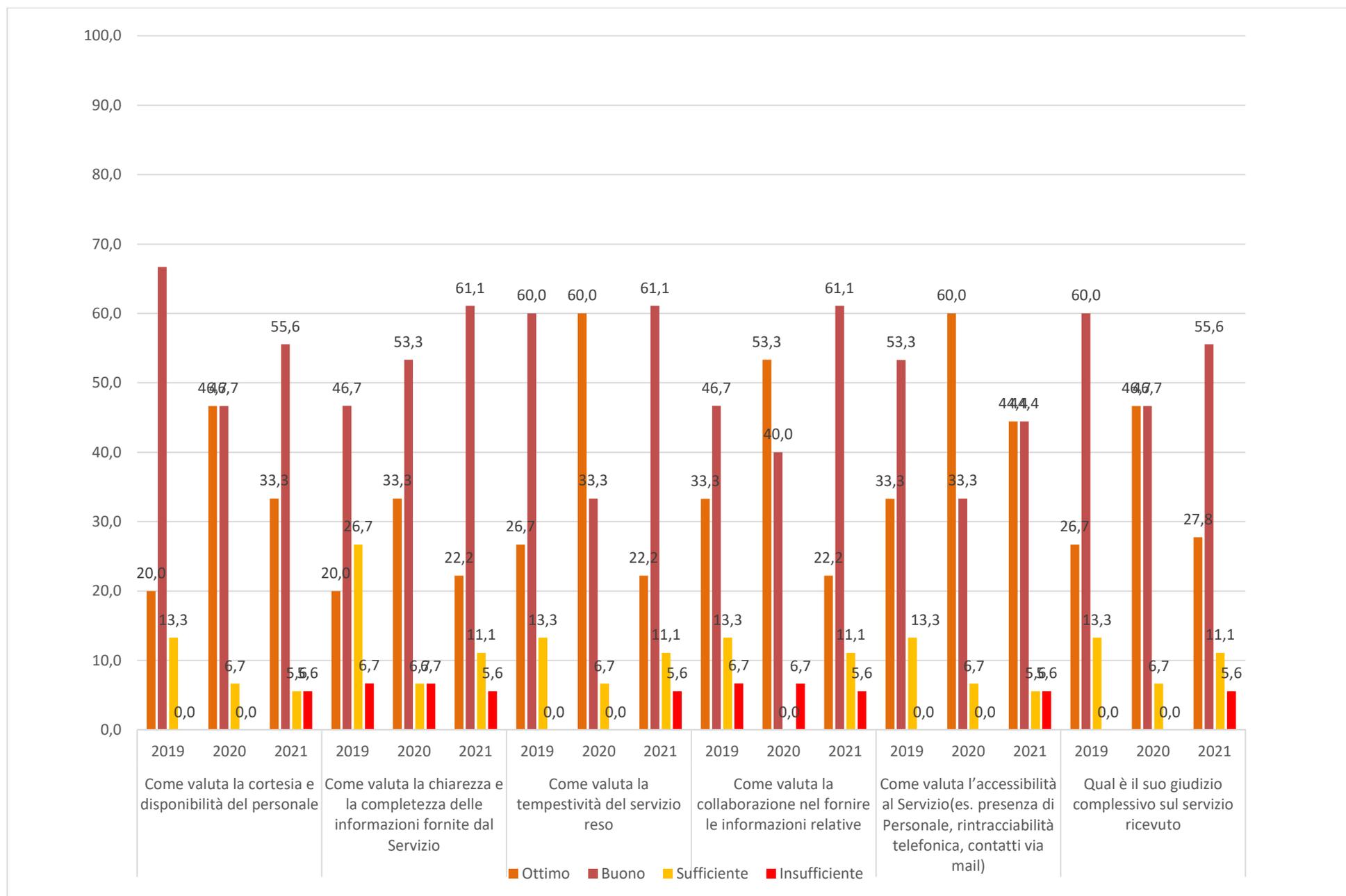


SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	20,0	46,7	33,3	20,0	33,3	22,2	26,7	60,0	22,2	33,3	53,3	22,2	33,3	60,0	44,4	26,7	46,7	27,8
Buono	66,7	46,7	55,6	46,7	53,3	61,1	60,0	33,3	61,1	46,7	40,0	61,1	53,3	33,3	44,4	60,0	46,7	55,6
Sufficiente	13,3	6,7	5,6	26,7	6,7	11,1	13,3	6,7	11,1	13,3	0,0	11,1	13,3	6,7	5,6	13,3	6,7	11,1
Insufficiente	0,0	0,0	5,6	6,7	6,7	5,6	0,0	0,0	5,6	6,7	6,7	5,6	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	5,6

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	26,7	50,0	28,7
Buono	55,6	42,2	56,5
Sufficiente	15,6	5,6	9,3
Insufficiente	2,2	2,2	5,6

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

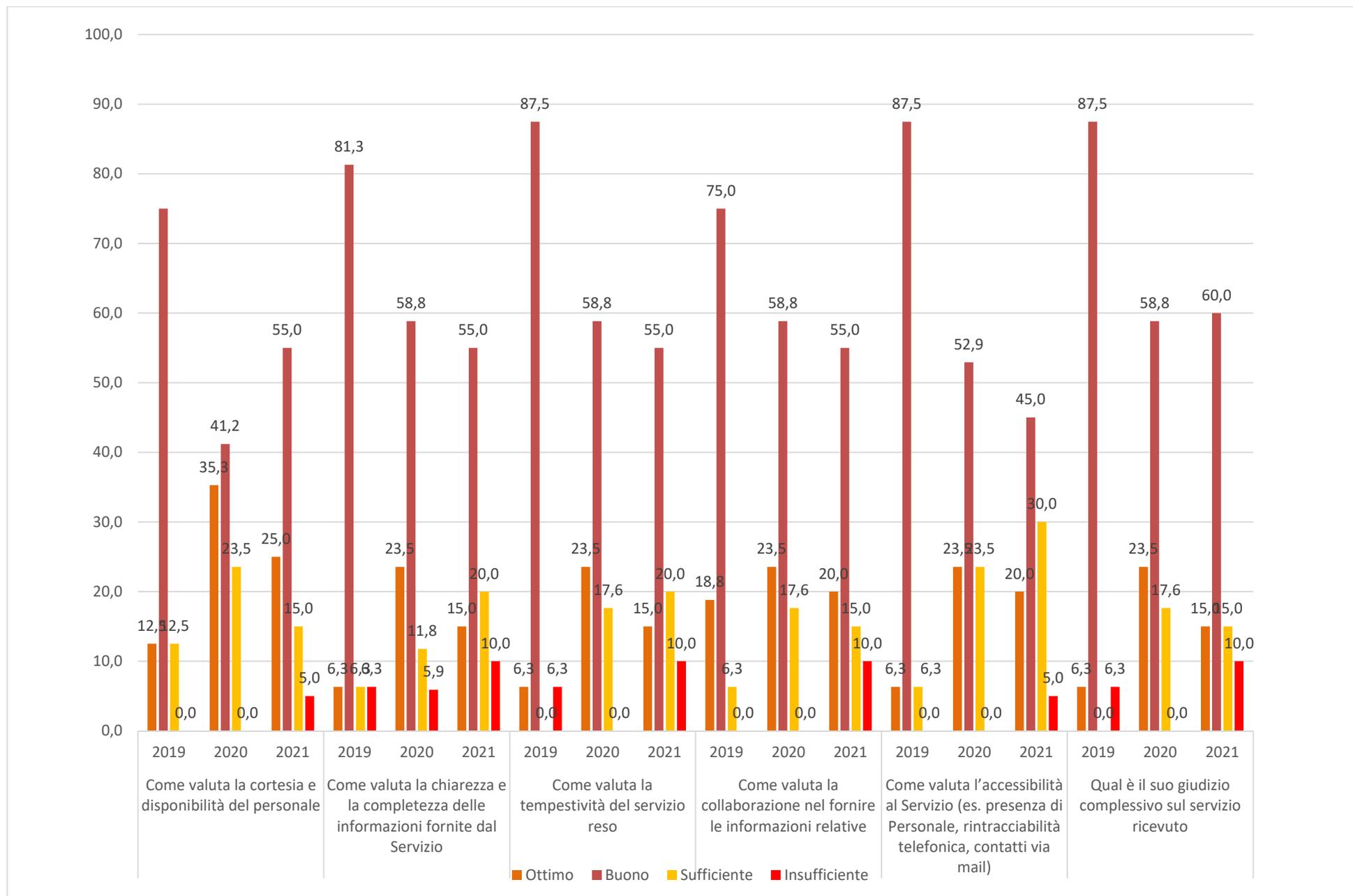


PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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		
Giudizi	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	12,5	35,3	25,0	6,3	23,5	15,0	6,3	23,5	15,0	18,8	23,5	20,0	6,3	23,5	20,0	6,3	23,5	15,0
Buono	75,0	41,2	55,0	81,3	58,8	55,0	87,5	58,8	55,0	75,0	58,8	55,0	87,5	52,9	45,0	87,5	58,8	60,0
Sufficiente	12,5	23,5	15,0	6,3	11,8	20,0	0,0	17,6	20,0	6,3	17,6	15,0	6,3	23,5	30,0	0,0	17,6	15,0
Insufficiente	0,0	0,0	5,0	6,3	5,9	10,0	6,3	0,0	10,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	5,0	6,3	0,0	10,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	9,4	25,5	18,3
Buono	82,3	54,9	54,2
Sufficiente	5,2	18,6	19,2
Insufficiente	3,1	1,0	8,3

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

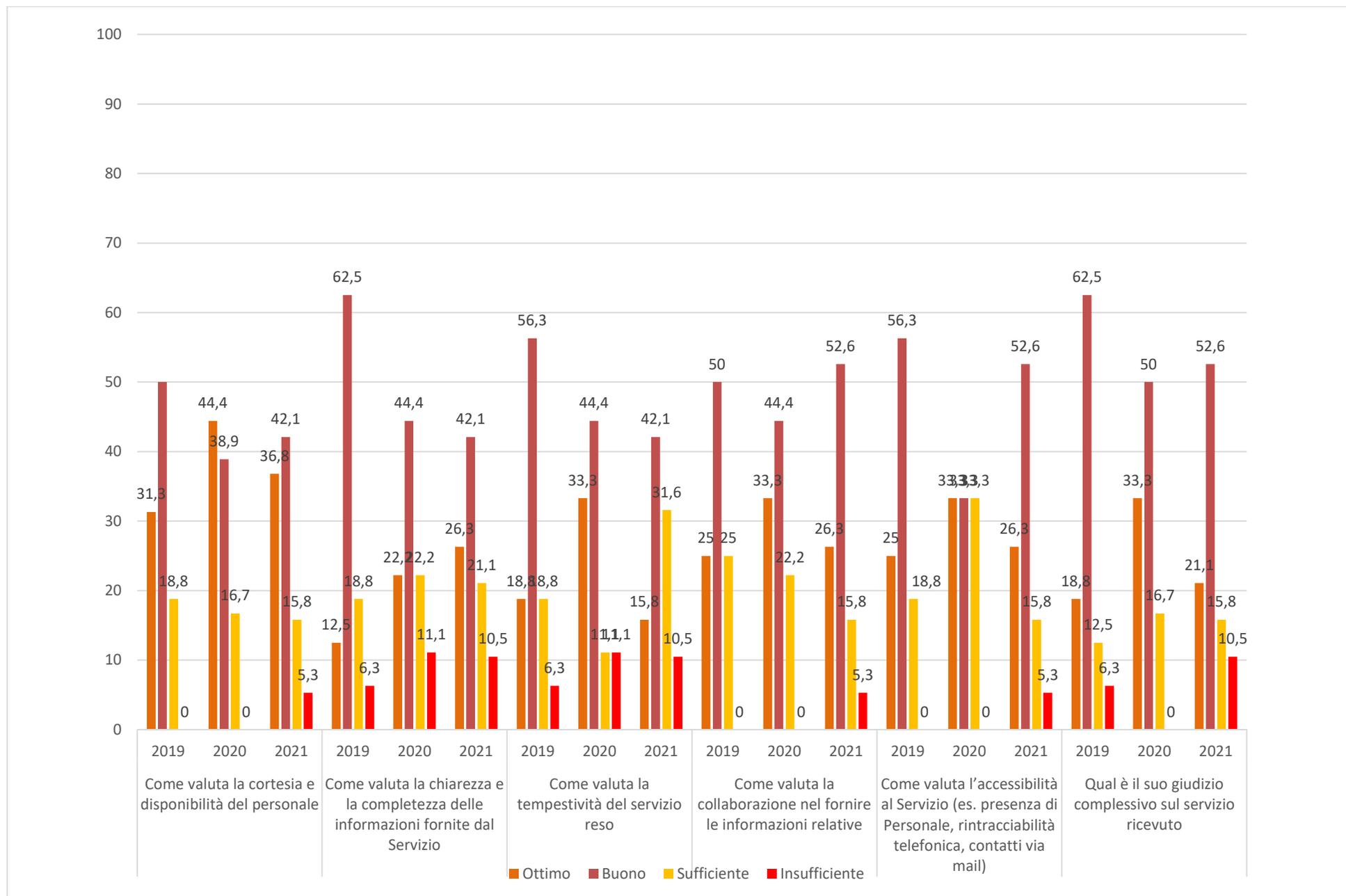


UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	31,3	44,4	36,8	12,5	22,2	26,3	18,8	33,3	15,8	25	33,3	26,3	25	33,3	26,3	18,8	33,3	21,1
Buono	50	38,9	42,1	62,5	44,4	42,1	56,3	44,4	42,1	50	44,4	52,6	56,3	33,3	52,6	62,5	50	52,6
Sufficiente	18,8	16,7	15,8	18,8	22,2	21,1	18,8	11,1	31,6	25	22,2	15,8	18,8	33,3	15,8	12,5	16,7	15,8
Insufficiente	0	0	5,3	6,3	11,1	10,5	6,3	11,1	10,5	0	0	5,3	0	0	5,3	6,3	0	10,5

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	21,9	33,3	25,4
Buono	56,3	42,6	47,4
Sufficiente	18,8	20,4	19,3
Insufficiente	3,1	3,7	7,9

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



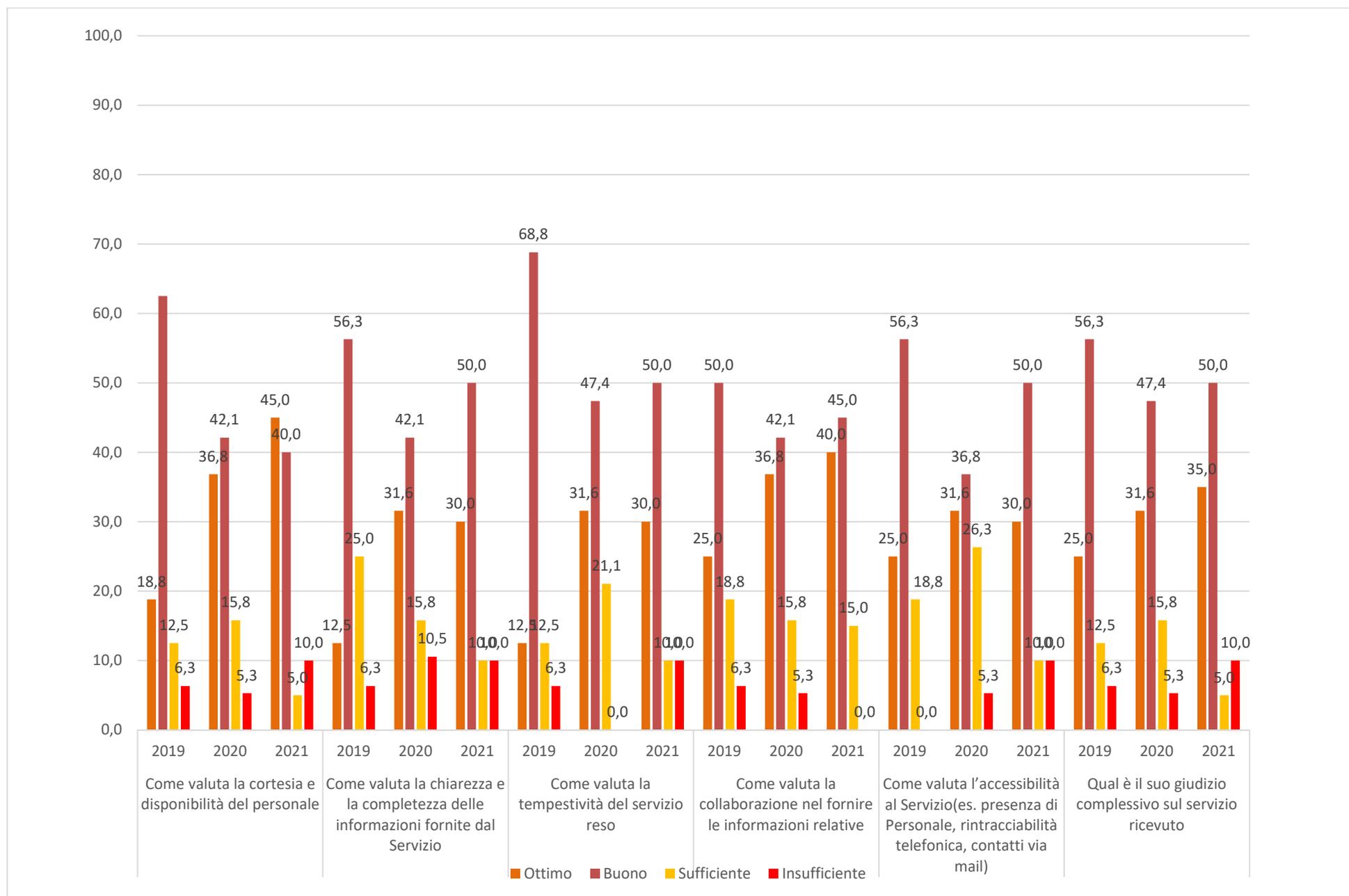
UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE *- ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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		
Giudizi	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	18,8	36,8	45,0	12,5	31,6	30,0	12,5	31,6	30,0	25,0	36,8	40,0	25,0	31,6	30,0	25,0	31,6	35,0
Buono	62,5	42,1	40,0	56,3	42,1	50,0	68,8	47,4	50,0	50,0	42,1	45,0	56,3	36,8	50,0	56,3	47,4	50,0
Sufficiente	12,5	15,8	5,0	25,0	15,8	10,0	12,5	21,1	10,0	18,8	15,8	15,0	18,8	26,3	10,0	12,5	15,8	5,0
Insufficiente	6,3	5,3	10,0	6,3	10,5	10,0	6,3	0,0	10,0	6,3	5,3	0,0	0,0	5,3	10,0	6,3	5,3	10,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	19,8	33,3	35,0
Buono	58,3	43,0	47,5
Sufficiente	16,7	18,4	9,2
Insufficiente	5,2	5,3	8,3

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

UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

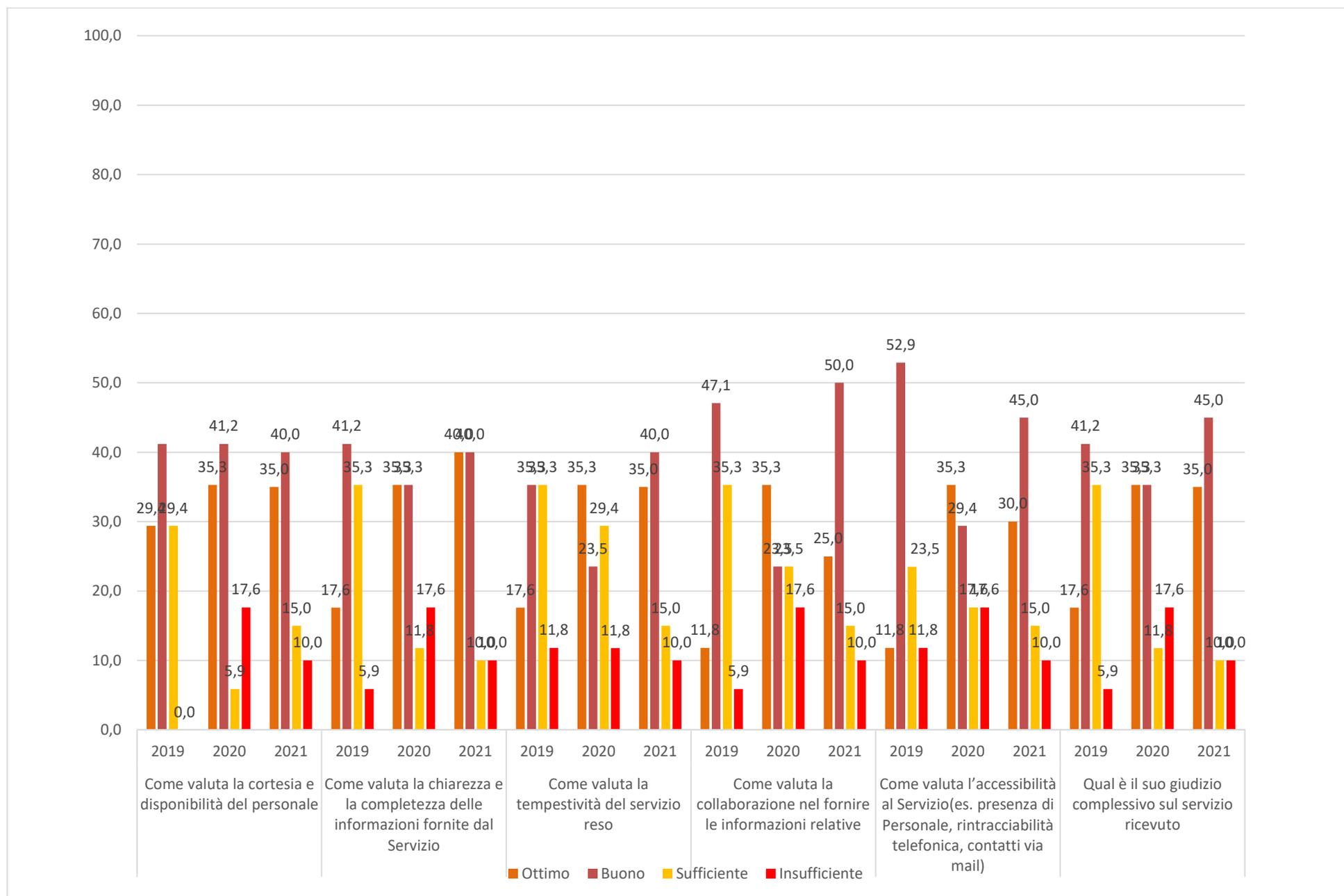


UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Ottimo	29,4	35,3	35,0	17,6	35,3	40,0	17,6	35,3	35,0	11,8	35,3	25,0	11,8	35,3	30,0	17,6	35,3	35,0
Buono	41,2	41,2	40,0	41,2	35,3	40,0	35,3	23,5	40,0	47,1	23,5	50,0	52,9	29,4	45,0	41,2	35,3	45,0
Sufficiente	29,4	5,9	15,0	35,3	11,8	10,0	35,3	29,4	15,0	35,3	23,5	15,0	23,5	17,6	15,0	35,3	11,8	10,0
Insufficiente	0,0	17,6	10,0	5,9	17,6	10,0	11,8	11,8	10,0	5,9	17,6	10,0	11,8	17,6	10,0	5,9	17,6	10,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	17,6	35,3	33,3
Buono	43,1	31,4	43,3
Sufficiente	32,4	16,7	13,3
Insufficiente	6,9	16,7	10,0

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



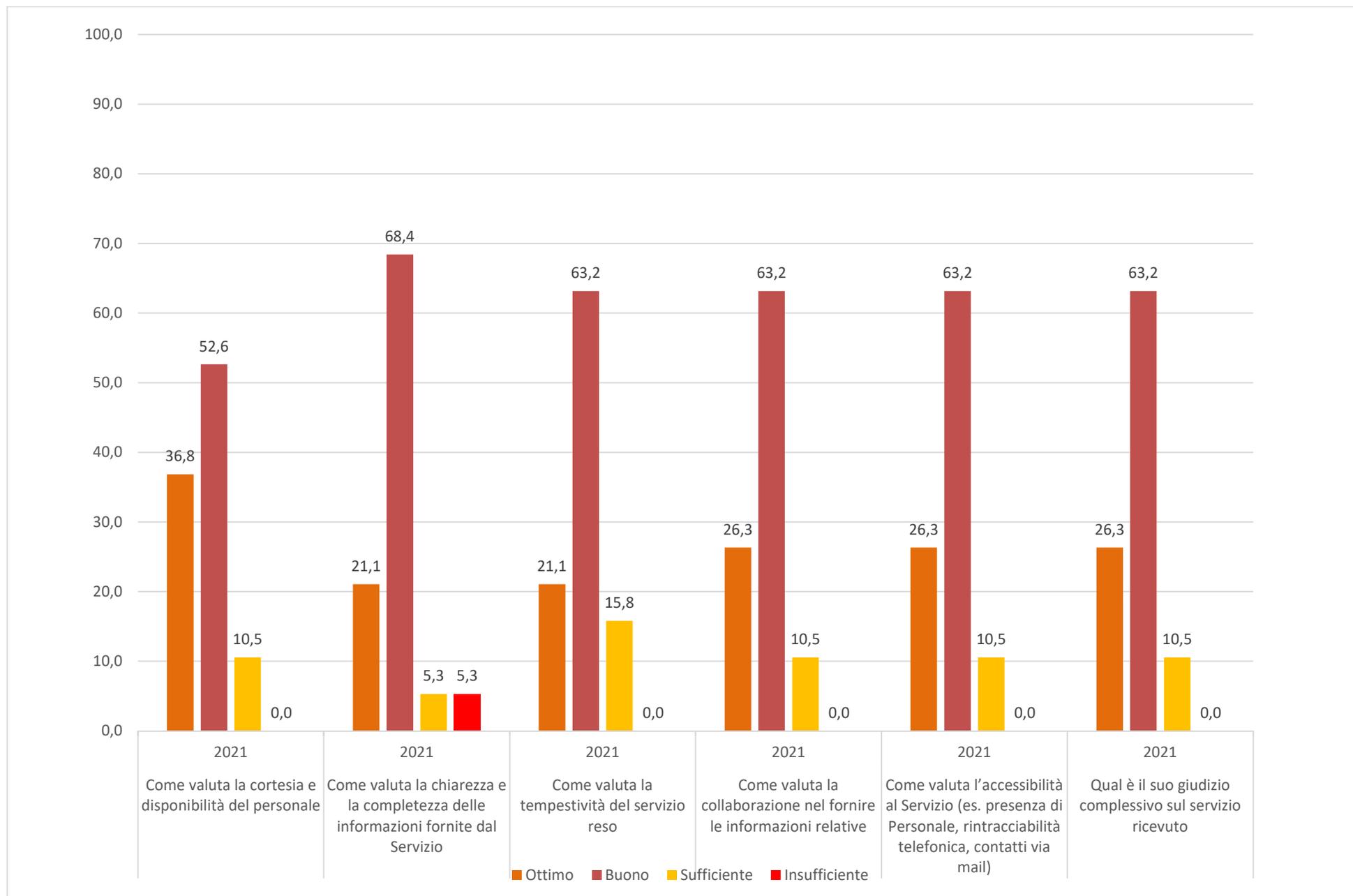
UFFICIO STATISTICA *- ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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
Giudizi	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Ottimo	36,8	21,1	21,1	26,3	26,3	26,3
Buono	52,6	68,4	63,2	63,2	63,2	63,2
Sufficiente	10,5	5,3	15,8	10,5	10,5	10,5
Insufficiente	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni	
	2021
Ottimo	26,3
Buono	62,3
Sufficiente	10,5
Insufficiente	0,9

Dal 2021 l'Ufficio Statistica è stato scorporato dal Servizio Organizzazione

UFFICIO STATISTICA – RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI



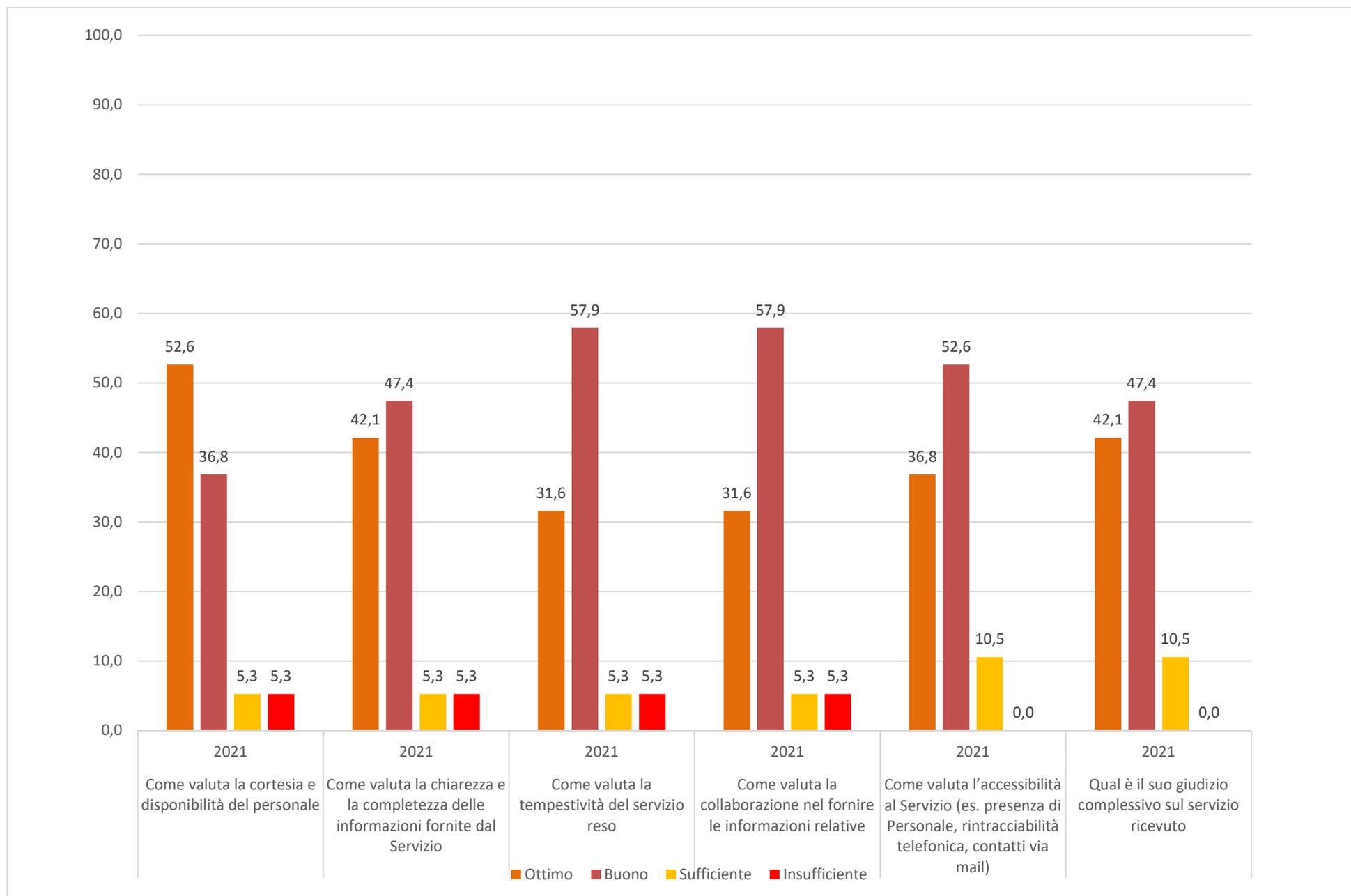
UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO * - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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
Giudizi	2021	2021	2021	2021	2021	2021
Ottimo	52,6	42,1	31,6	31,6	36,8	42,1
Buono	36,8	47,4	57,9	57,9	52,6	47,4
Sufficiente	5,3	5,3	5,3	5,3	10,5	10,5
Insufficiente	5,3	5,3	5,3	5,3	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni	
	2021
Ottimo	39,5
Buono	50,0
Sufficiente	7,0
Insufficiente	3,5

*L'Ufficio è di nuova istituzione nel 2021

UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – 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 28 settembre, ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 19 e il 25 ottobre.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
FORMAZIONE PROFESSIONALE	16	13	81,3
POLIZIA PROVINCIALE	76	40	52,6
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITÀ	36	19	52,8
UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO CONSIGLIO - UFFICIO STAMPA	14	12	85,7
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	21	16	76,2
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	43	23	53,5
UFFICIO LEGALE	37	30	81,0
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	85	44	51,8
UFFICIO TRASPORTI	189	93	49,2
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI	33	18	54,5

SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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

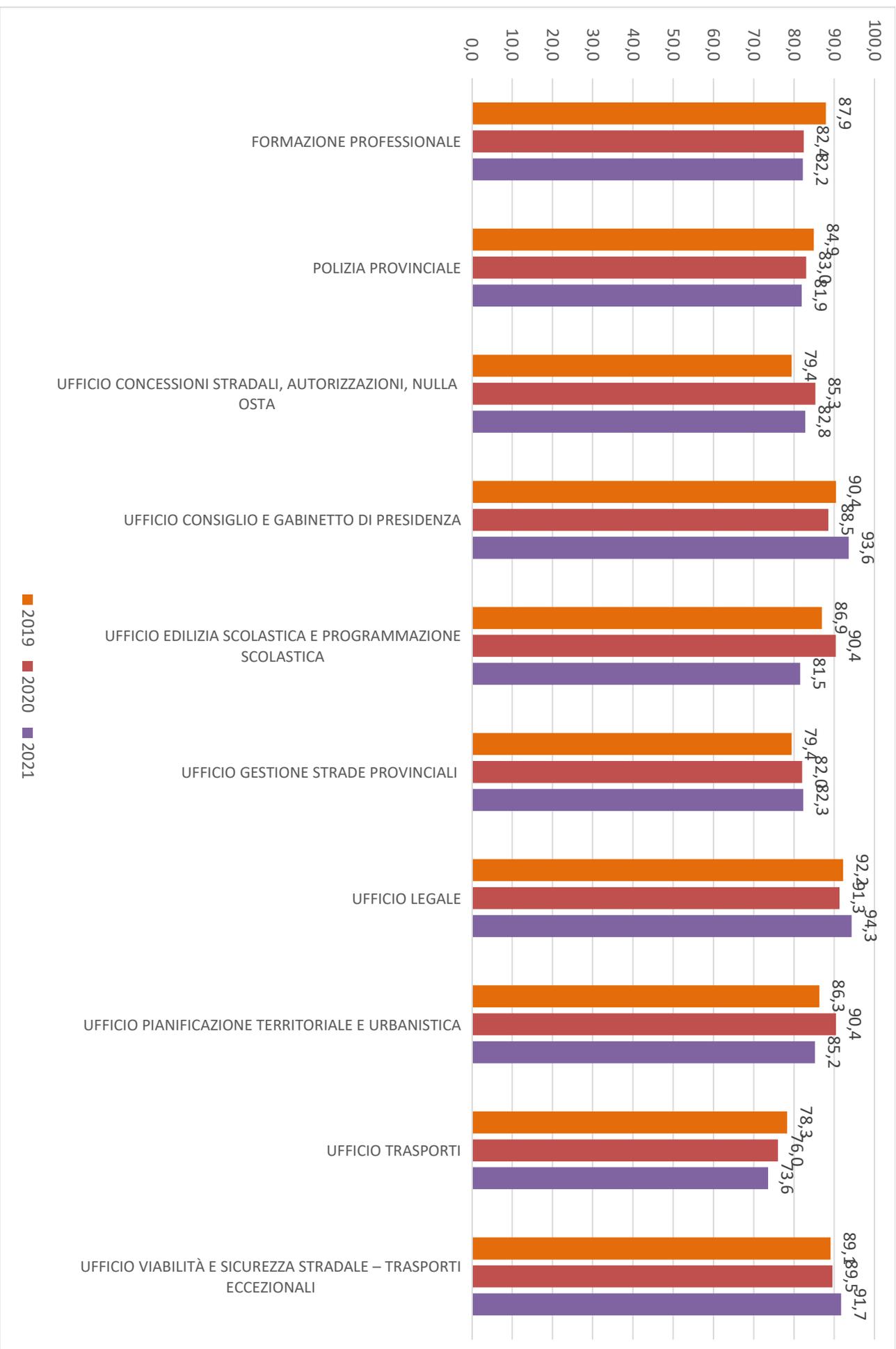
* Per la Formazione professionale nel 2020 è stata somministrato un questionario con sole 5 domande invece delle 6 inviate agli altri, la domanda eliminata riguarda la gestione del sito internet che non dipende dal nostro ufficio ma è gestito completamente dalla Regione Emilia-Romagna.

2021

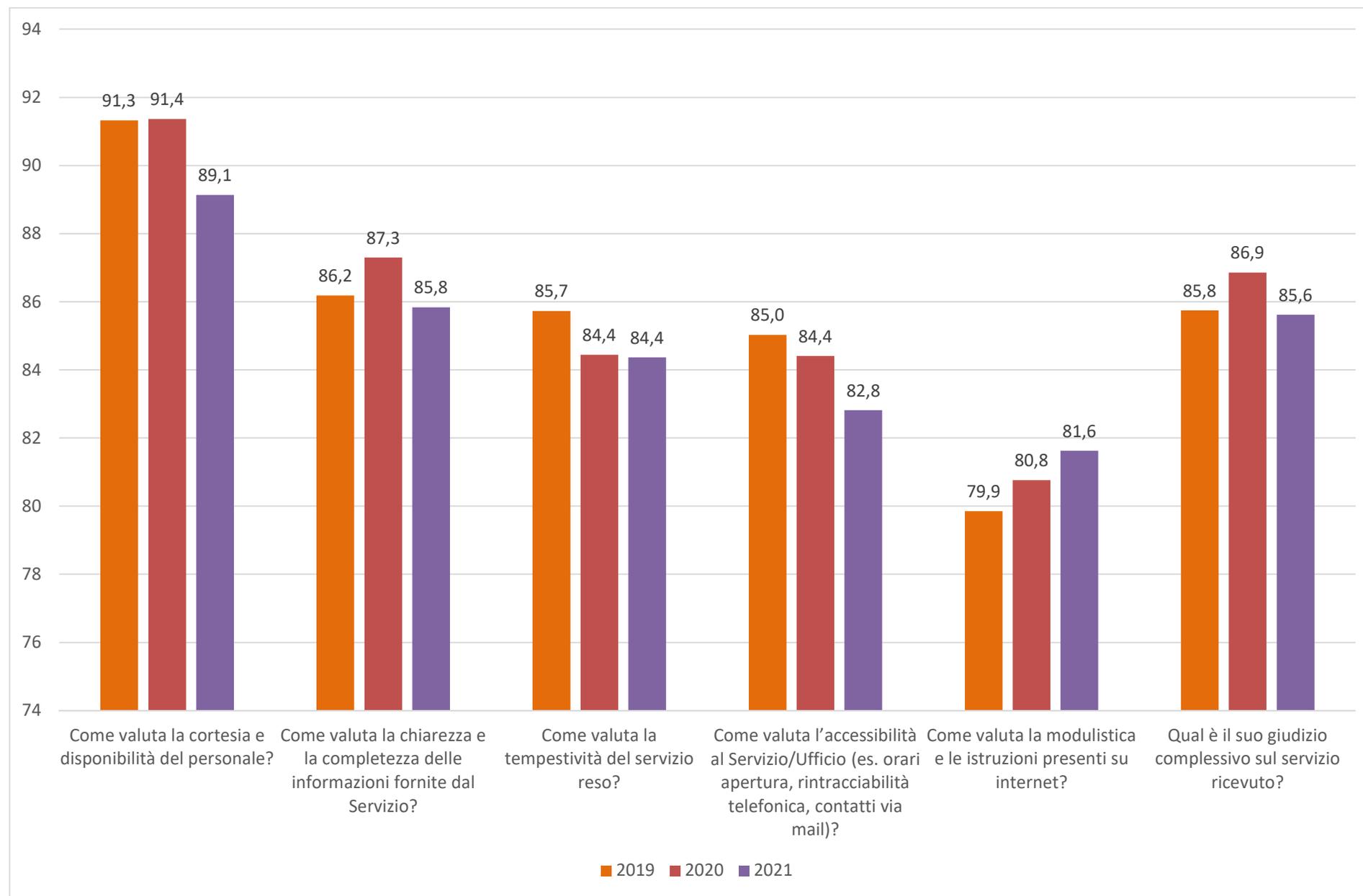
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	Come valuta la tempestività del servizio reso?	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio (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	82,2	90,8	81,5	83,1	72,3	-	83,1
POLIZIA PROVINCIALE	81,9	84,2	80,5	79,5	81,1	83,2	83,2
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITÀ	82,8	86,3	84,2	84,2	82,1	76,8	83,2
UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO CONSIGLIO – UFFICIOI STAMPA	93,6	96,7	93,3	93,3	93,3	90,0	95,0
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	81,5	85,0	81,3	81,3	82,5	76,3	82,5
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	82,3	87,8	84,3	79,1	82,6	78,3	81,7
UFFICIO LEGALE	94,3	96,7	94,7	96,7	94,7	89,3	94,0
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA *	85,2	90,9	88,2	85,0	82,3	79,5	85,5
UFFICIO TRASPORTI	73,6	76,3	74,8	71,5	70,7	73,5	74,8
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI	91,7	96,7	95,6	90,0	86,7	87,8	93,3

* Per la Formazione professionale anche nel 2021 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



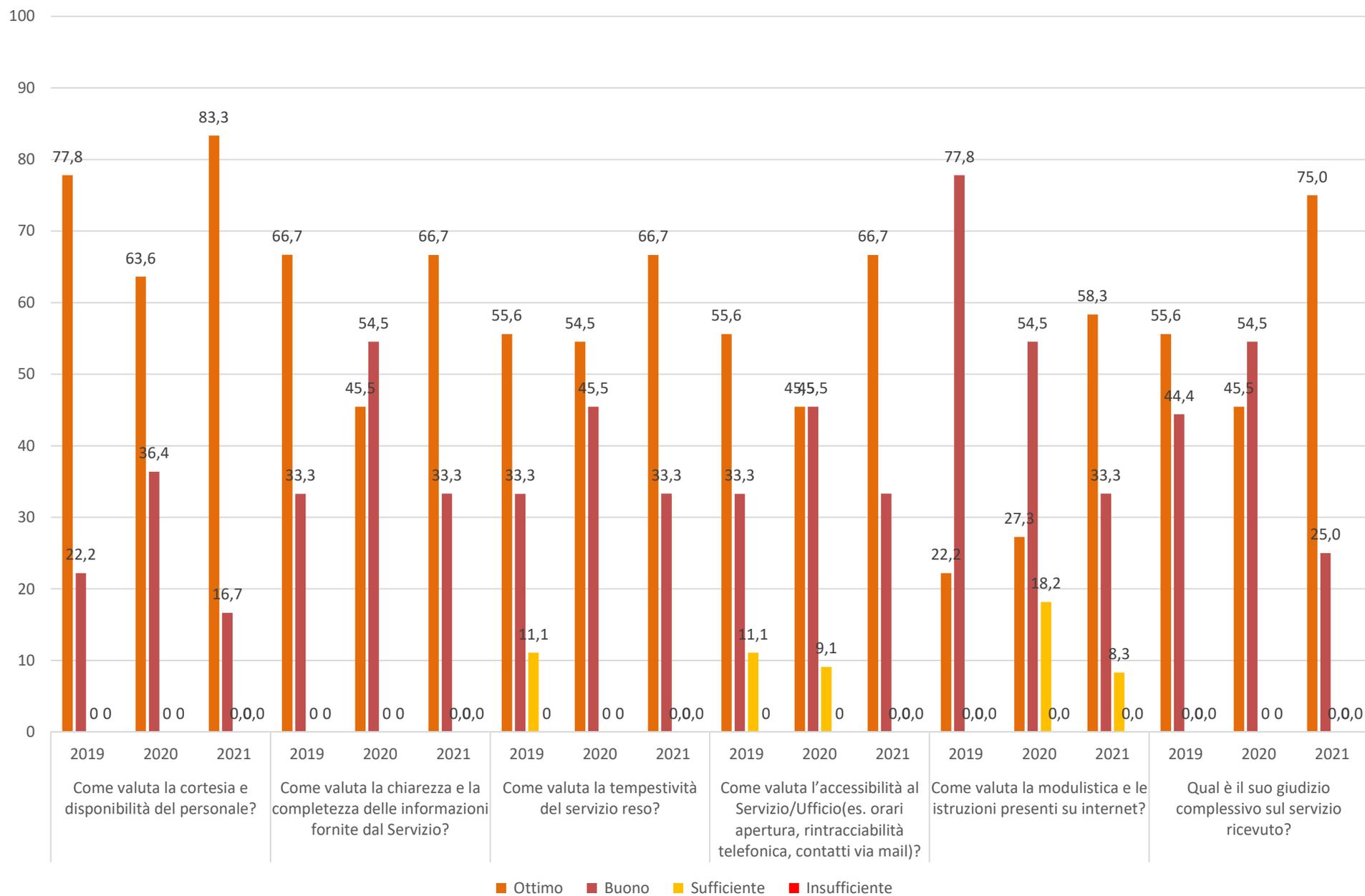
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

UFFICIO CONSIGLIO E 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?
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
2021	Ottimo	83,3	66,7	66,7	66,7	58,3	75,0
	Buono	16,7	33,3	33,3	33,3	33,3	25,0
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	55,6	47,0	69,4
Buono	40,7	48,5	29,2
Sufficiente	3,7	4,5	1,4
Insufficiente	0	0,0	0,0

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

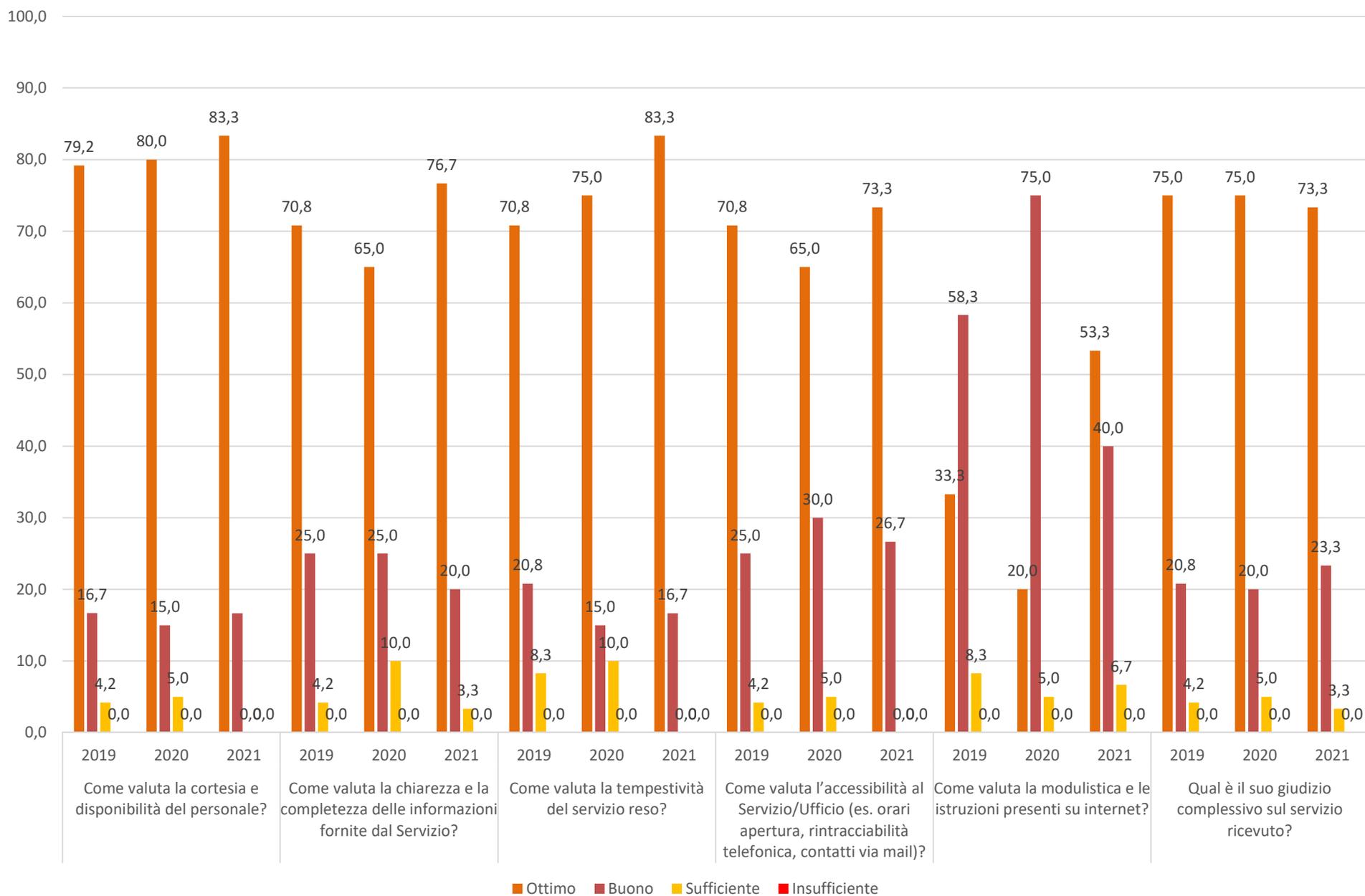


UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	83,3	76,7	83,3	73,3	53,3	73,3
	Buono	16,7	20,0	16,7	26,7	40,0	23,3
	Sufficiente	0,0	3,3	0,0	0,0	6,7	3,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	66,7	63,3	73,9
Buono	27,8	30	23,9
Sufficiente	5,6	6,7	2,2
Insufficiente	0	0	0,0

UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

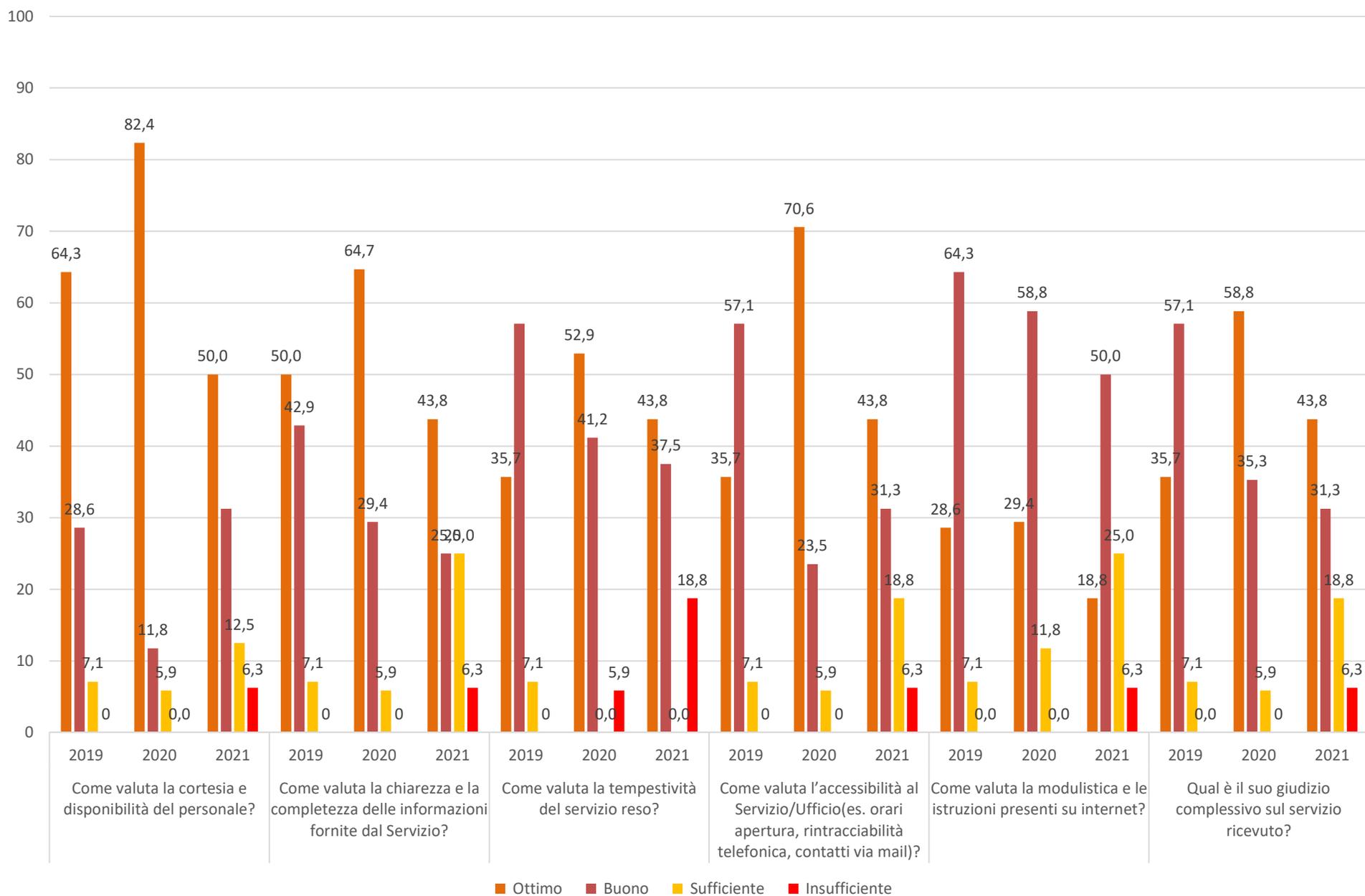


UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	50,0	43,8	43,8	43,8	18,8	43,8
	Buono	31,3	25,0	37,5	31,3	50,0	31,3
	Sufficiente	12,5	25,0	0,0	18,8	25,0	18,8
	Insufficiente	6,3	6,3	18,8	6,3	6,3	6,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	41,7	59,8	40,6
Buono	51,2	33,3	34,4
Sufficiente	7,1	5,9	16,7
Insufficiente	0	1,0	8,3

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

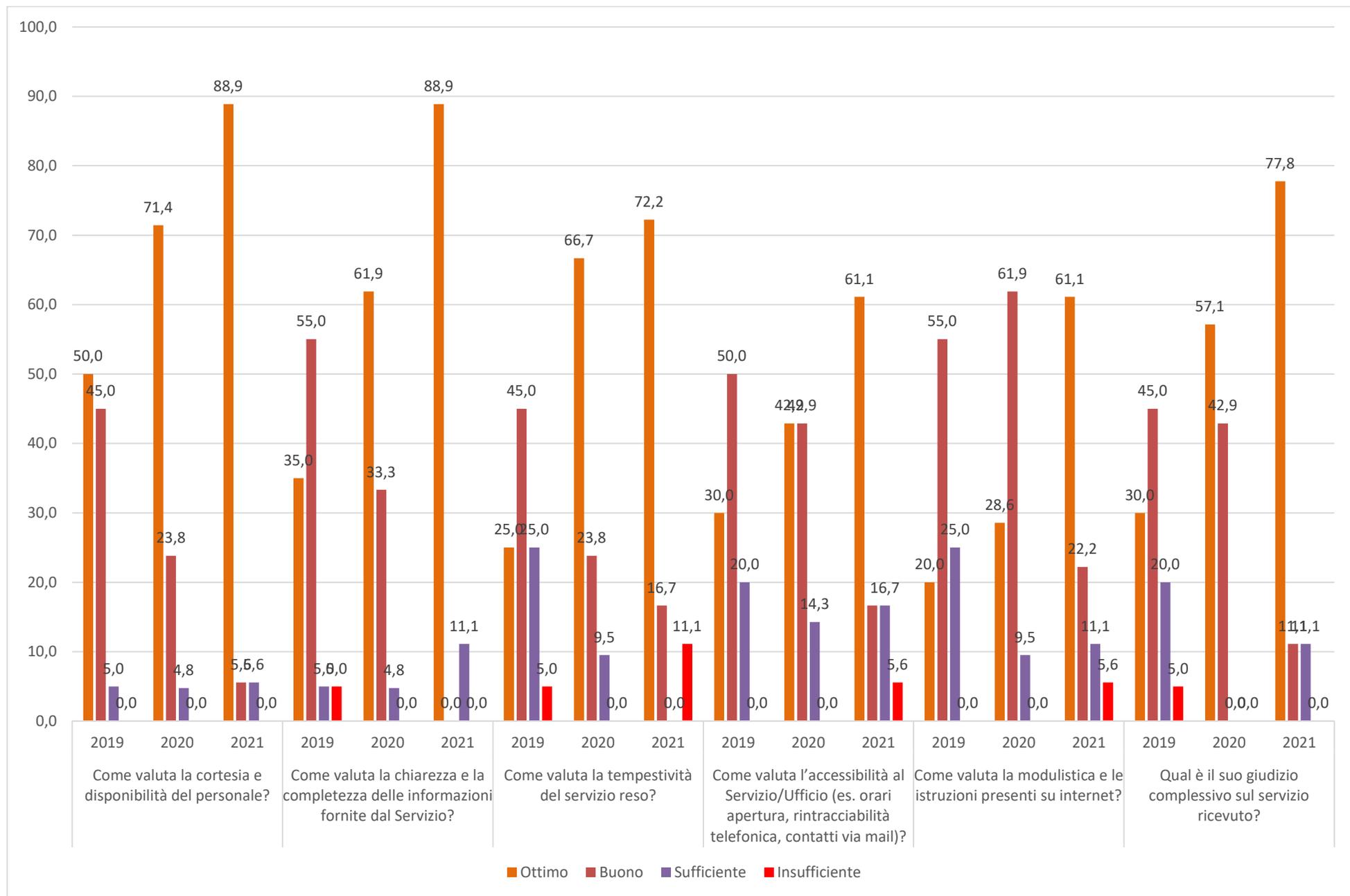


UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	88,9	88,9	72,2	61,1	61,1	77,8
	Buono	5,6	0,0	16,7	16,7	22,2	11,1
	Sufficiente	5,6	11,1	0,0	16,7	11,1	11,1
	Insufficiente	0,0	0,0	11,1	5,6	5,6	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	54,5	31,7	75,0
Buono	36,4	49,2	12,0
Sufficiente	9,1	16,7	9,3
Insufficiente	0,0	2,5	3,7

UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

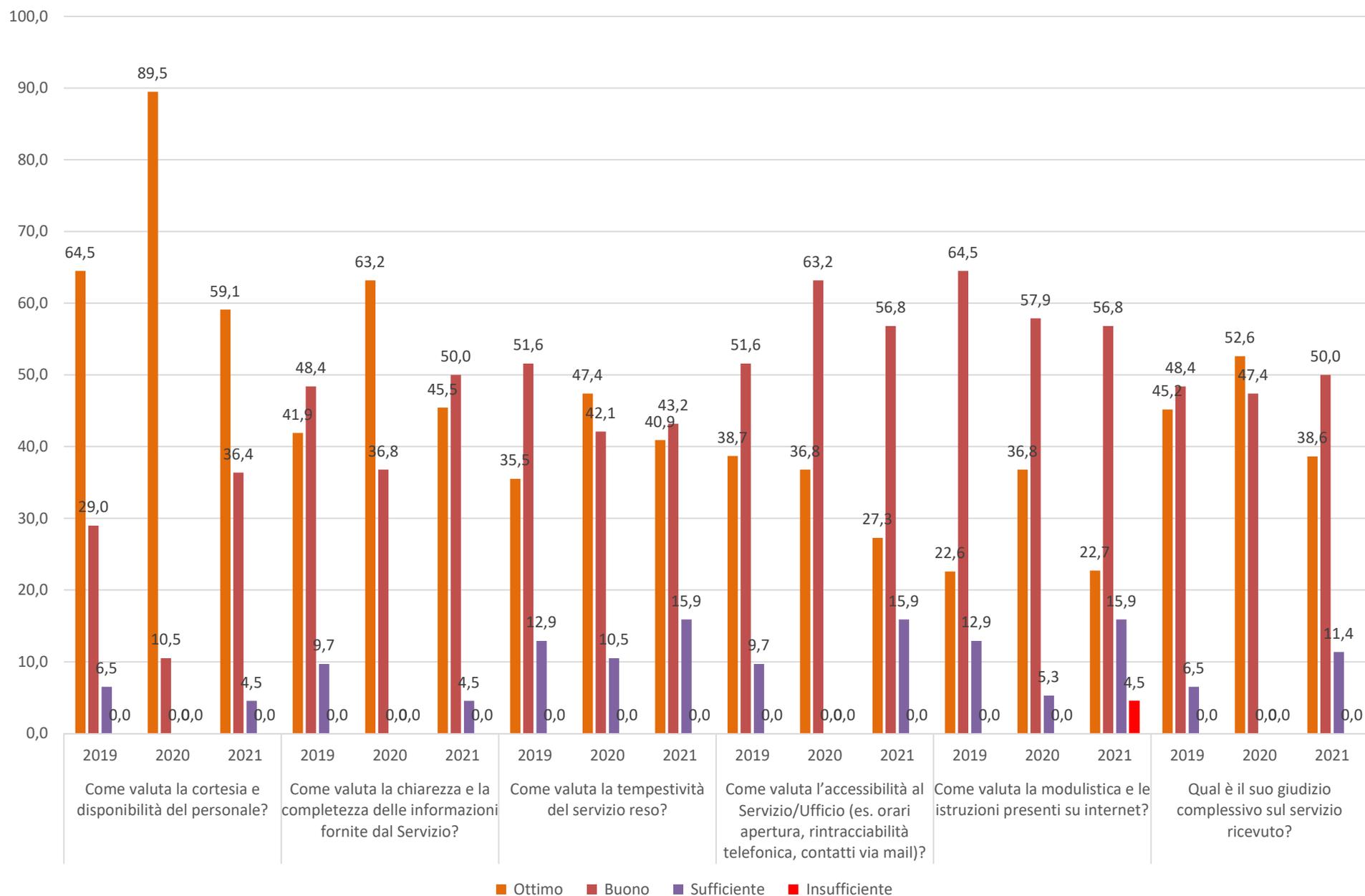


UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	59,1	45,5	40,9	27,3	22,7	38,6
	Buono	36,4	50,0	43,2	56,8	56,8	50,0
	Sufficiente	4,5	4,5	15,9	15,9	15,9	11,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	4,5	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	41,4	54,4	39,0
Buono	48,9	43,0	48,9
Sufficiente	9,7	2,6	11,4
Insufficiente	0,0	0,0	0,8

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

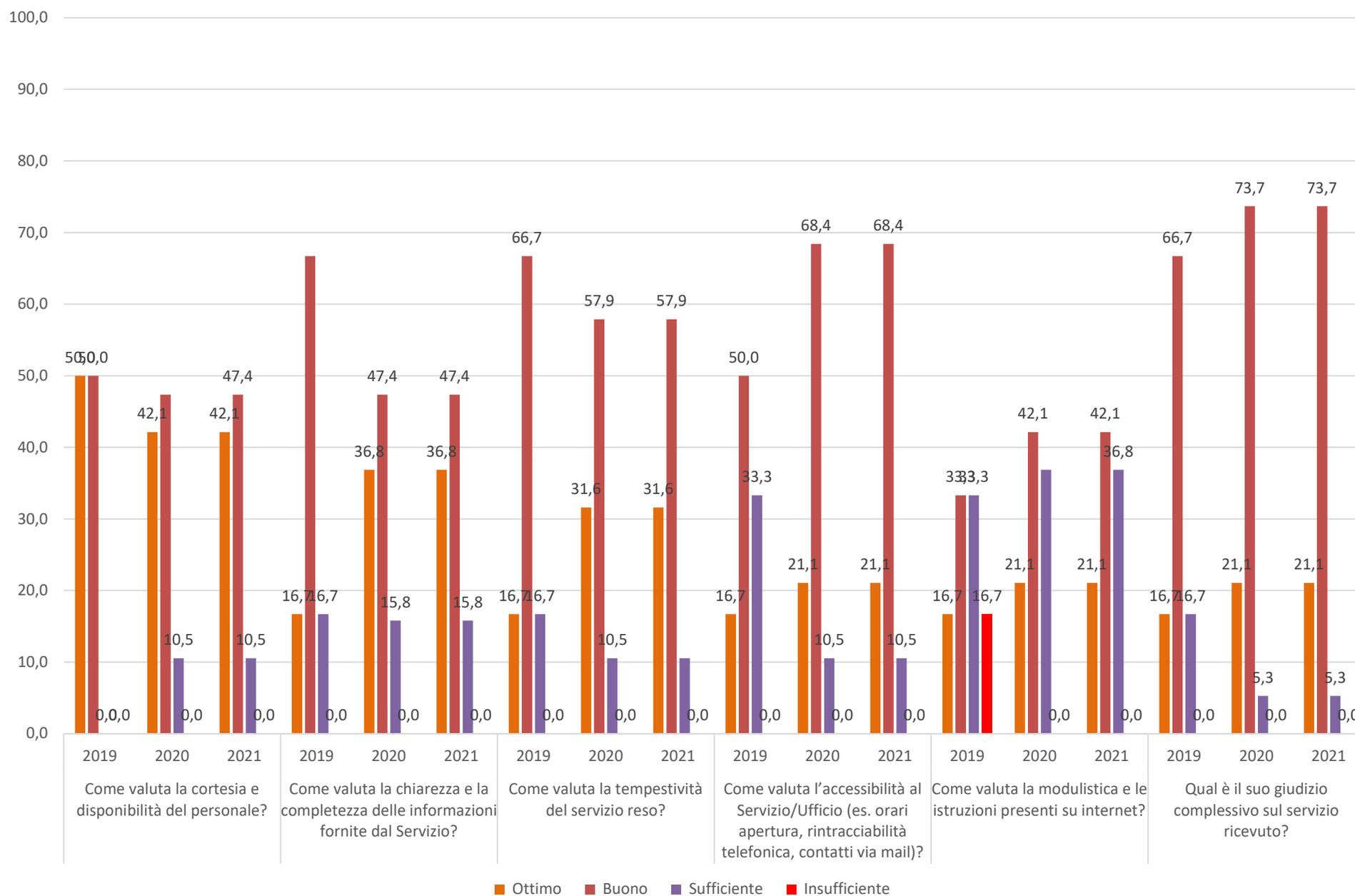


UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	42,1	36,8	31,6	21,1	21,1	21,1
	Buono	47,4	47,4	57,9	68,4	42,1	73,7
	Sufficiente	10,5	15,8	10,5	10,5	36,8	5,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	22,2	45,6	28,9
Buono	55,6	36,7	56,1
Sufficiente	19,4	16,7	14,9
Insufficiente	2,8	1,1	0,0

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

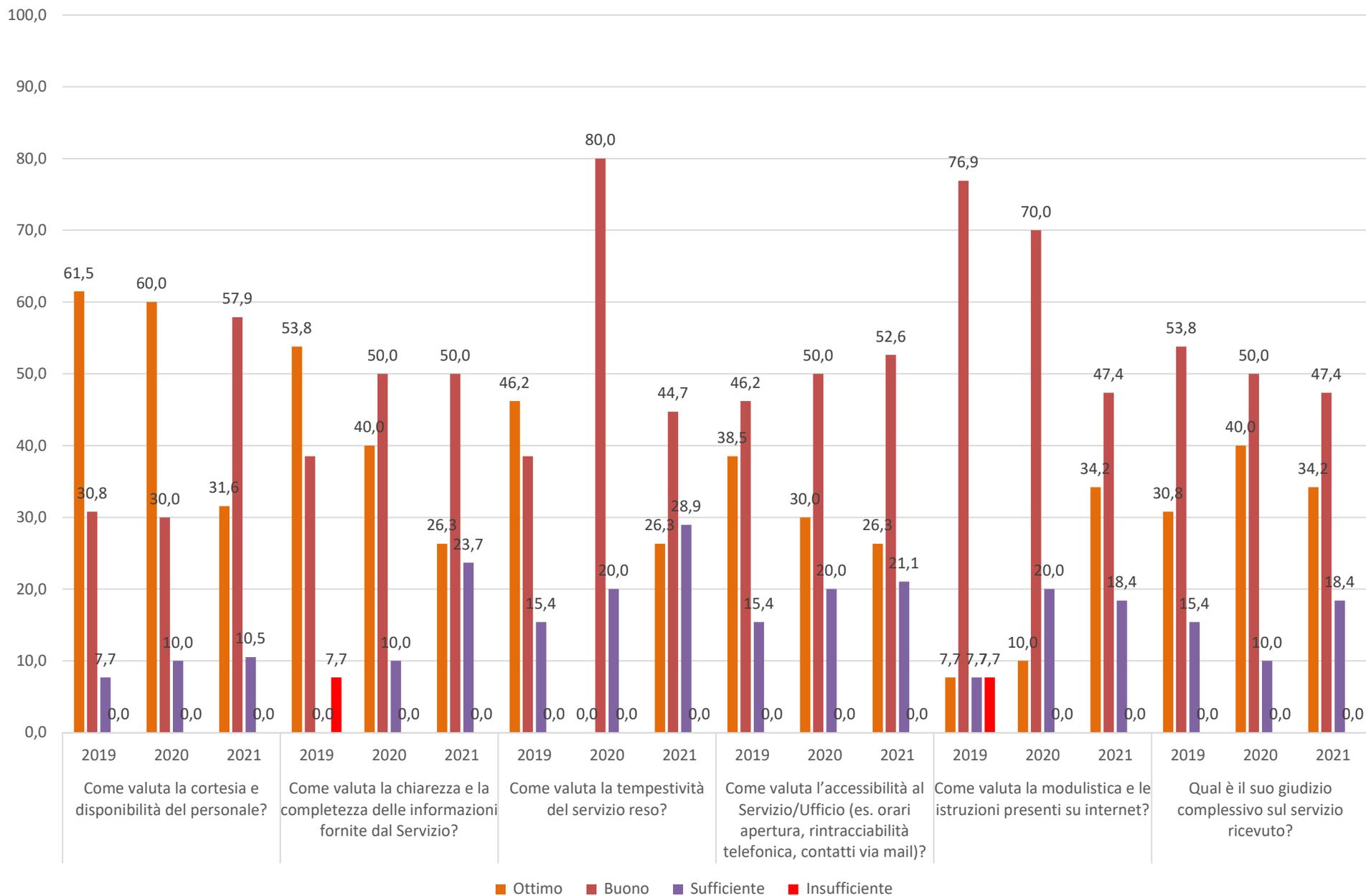


POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	31,6	26,3	26,3	26,3	34,2	34,2
	Buono	57,9	50,0	44,7	52,6	47,4	47,4
	Sufficiente	10,5	23,7	28,9	21,1	18,4	18,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	39,7	30,0	28,3
Buono	47,4	55,0	50,4
Sufficiente	10,3	15,0	21,3
Insufficiente	2,6	0,0	0,0

POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

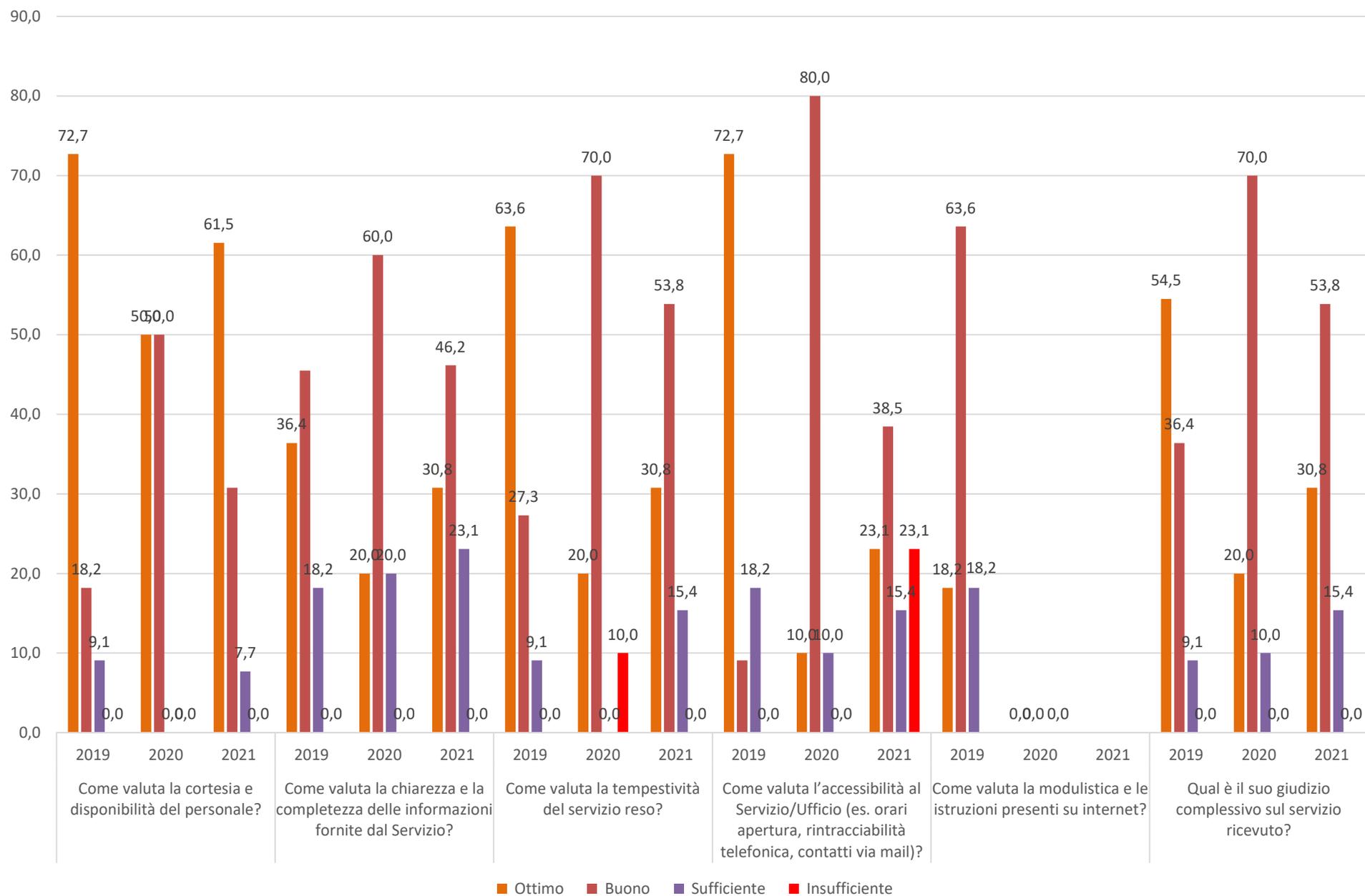


FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2021	Ottimo	61,5	30,8	30,8	23,1	-	30,8
	Buono	30,8	46,2	53,8	38,5	-	53,8
	Sufficiente	7,7	23,1	15,4	15,4	-	15,4
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	23,1	-	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	39,7	31,7	35,4
Buono	47,4	49,2	44,6
Sufficiente	10,3	16,7	15,4
Insufficiente	2,6	2,5	4,6

FORMAZIONE PROFESSIONALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

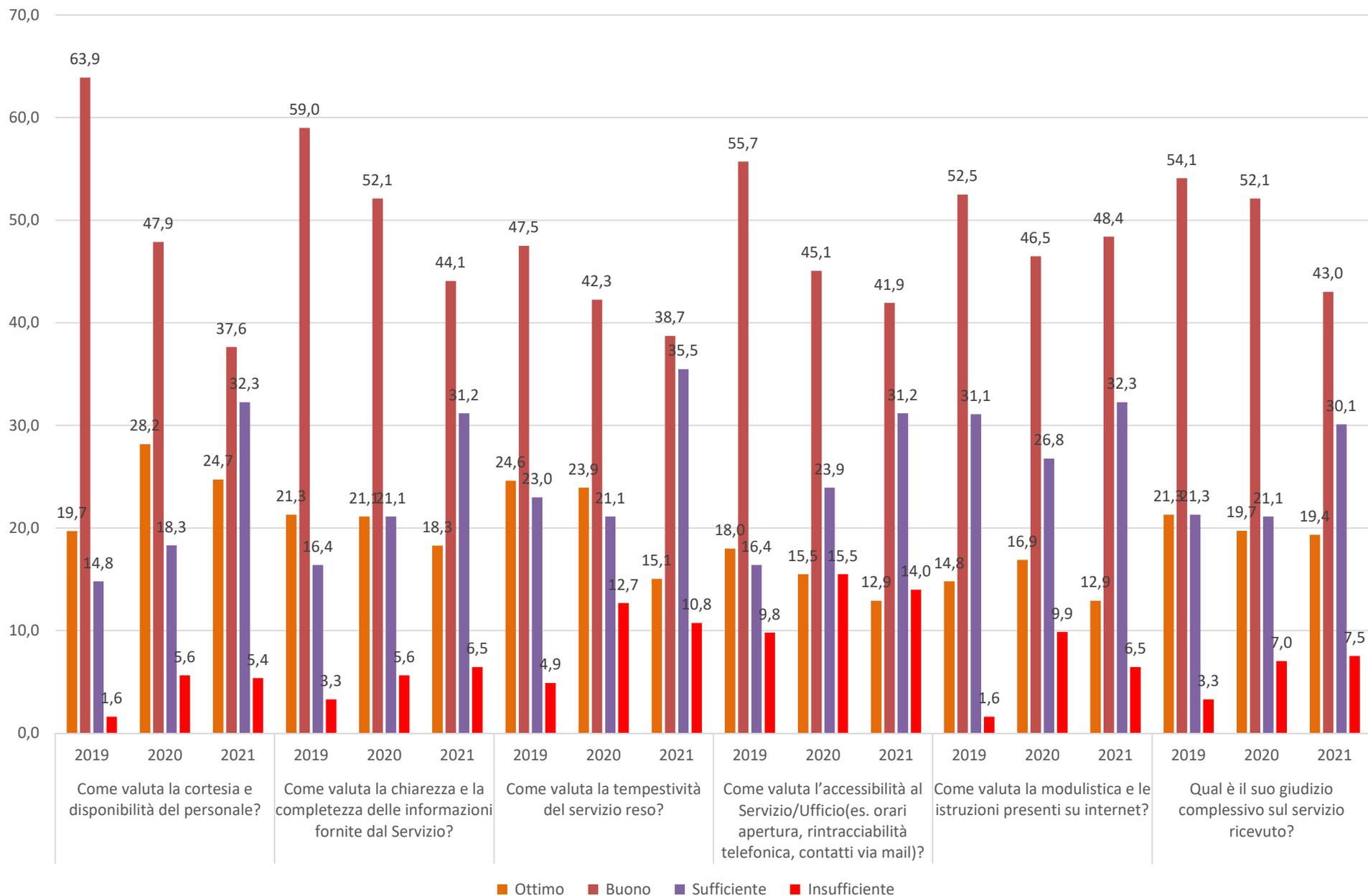


UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
2019	Ottimo	19,7	21,3	24,6	18	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
2021	Ottimo	24,7	18,3	15,1	12,9	12,9	19,4
	Buono	37,6	44,1	38,7	41,9	48,4	43,0
	Sufficiente	32,3	31,2	35,5	31,2	32,3	30,1
	Insufficiente	5,4	6,5	10,8	14,0	6,5	7,5

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	39,7	31,7	17,2
Buono	47,4	49,2	42,3
Sufficiente	10,3	16,7	32,1
Insufficiente	2,6	2,5	8,4

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?
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
2021	Ottimo	52,2	43,5	39,1	34,8	26,1	39,1
	Buono	39,1	39,1	30,4	52,2	43,5	39,1
	Sufficiente	4,3	13,0	17,4	4,3	26,1	13,0
	Insufficiente	4,3	4,3	13,0	8,7	4,3	8,7

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2019	2020	2021
Ottimo	54,5	31,7	39,1
Buono	36,4	49,2	40,6
Sufficiente	9,1	16,7	13,0
Insufficiente	0,0	2,5	7,2

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

