

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

CONTROLLO DI QUALITÀ 2022

RELAZIONE SULLE RISULTANZE
DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Sommario

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
INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO RELATIVO A OGNI SERVIZIO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI.....	11
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO.....	12
UFFICIO 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
UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	23
UFFICIO 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 MATEM. 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
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	42
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	43
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	44
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	45
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	46
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA– ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI.....	47
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	48
UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	49
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	50
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	51
UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	52
UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	53
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEM. DEI VOTI FINALI	54
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	55
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	56
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	57
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI.....	58
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI	59
UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI	60
UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – 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 dei diversi Servizi dell'Ente, 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 26 ottobre e il 03 novembre 2022 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 26/10/2022.

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. Pertanto per il medesimo non risulteranno valori per l'anno 2020.

All'indagine si è aggiunta la valutazione dell'Ufficio di nuova istituzione dal 2021 denominato "Gestione Amministrativa e valorizzazione strategica del Patrimonio". Pertanto non risulteranno valori per l'anno 2020.

Nell'anno 2022 non è stata fatta l'indagine per la Formazione Professionale in quanto la valutazione del Servizio non è più delegata alla Provincia ma è a totale carico della Regione Emilia Romagna.

SERVIZI INTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

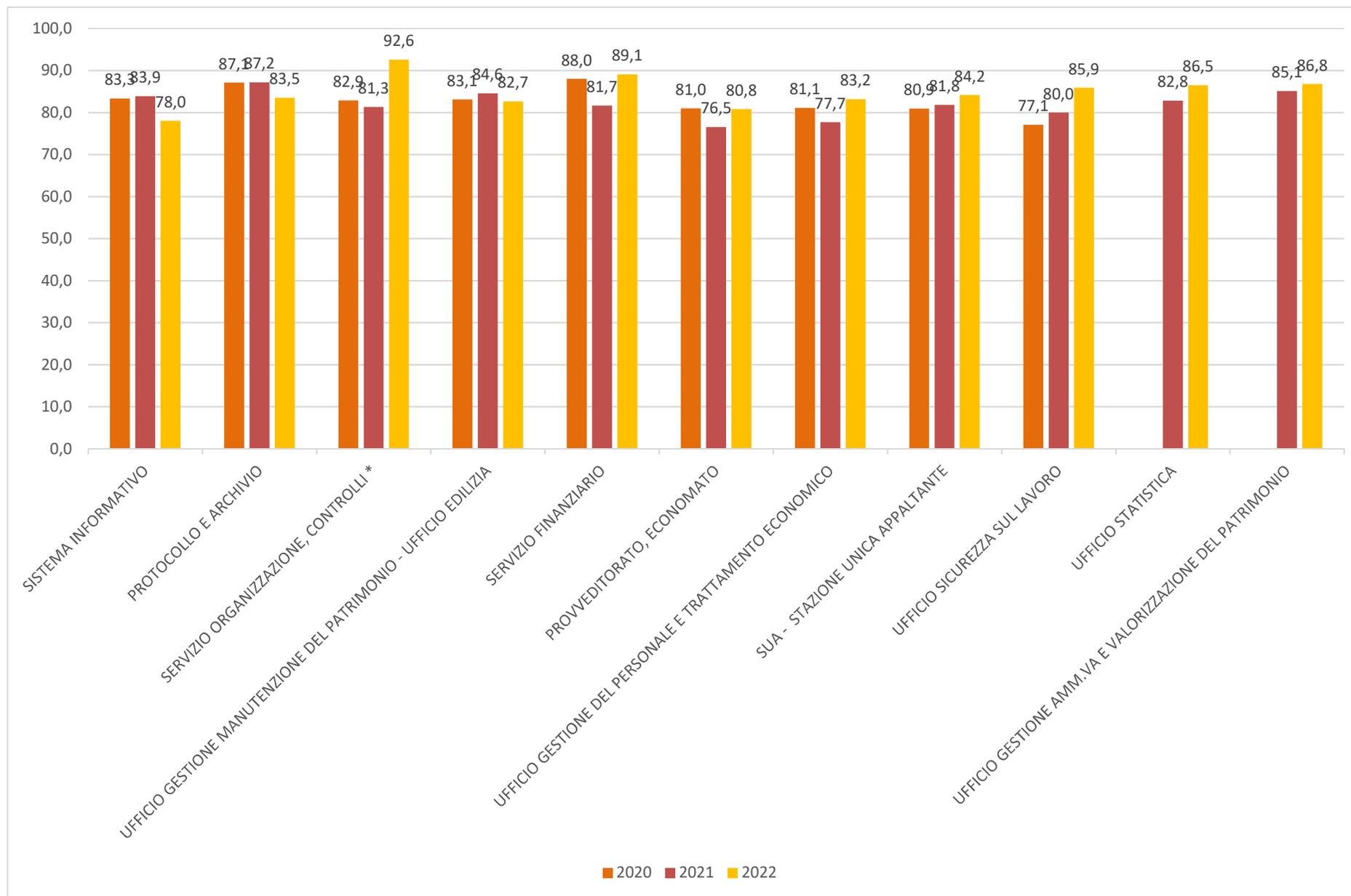
2020							
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione e nel 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 o sul servizio ricevuto
UFFICIO 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
UFFICIO 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
UFFICIO 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
UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO	83,9	88,4	81,1	82,1	82,1	85,3	84,2
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO	87,2	91,0	85,0	89,0	87,0	85,0	86,0
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE	81,3	84,4	76,7	82,2	81,1	82,2	81,1
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
UFFICIO 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
SUA - STAZIONE UNICA APPALTANTE*	81,8	84,0	80,0	80,0	85,0	80,0	82,0
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	80,0	80,0	82,0	80,0	78,0	79,0	81,0
UFFICIO STATISTICA	82,8	85,3	81,1	81,1	83,2	83,2	83,2
UFFICIO GESTIONE AMM.VA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	85,1	87,4	85,3	83,2	83,2	85,3	86,3

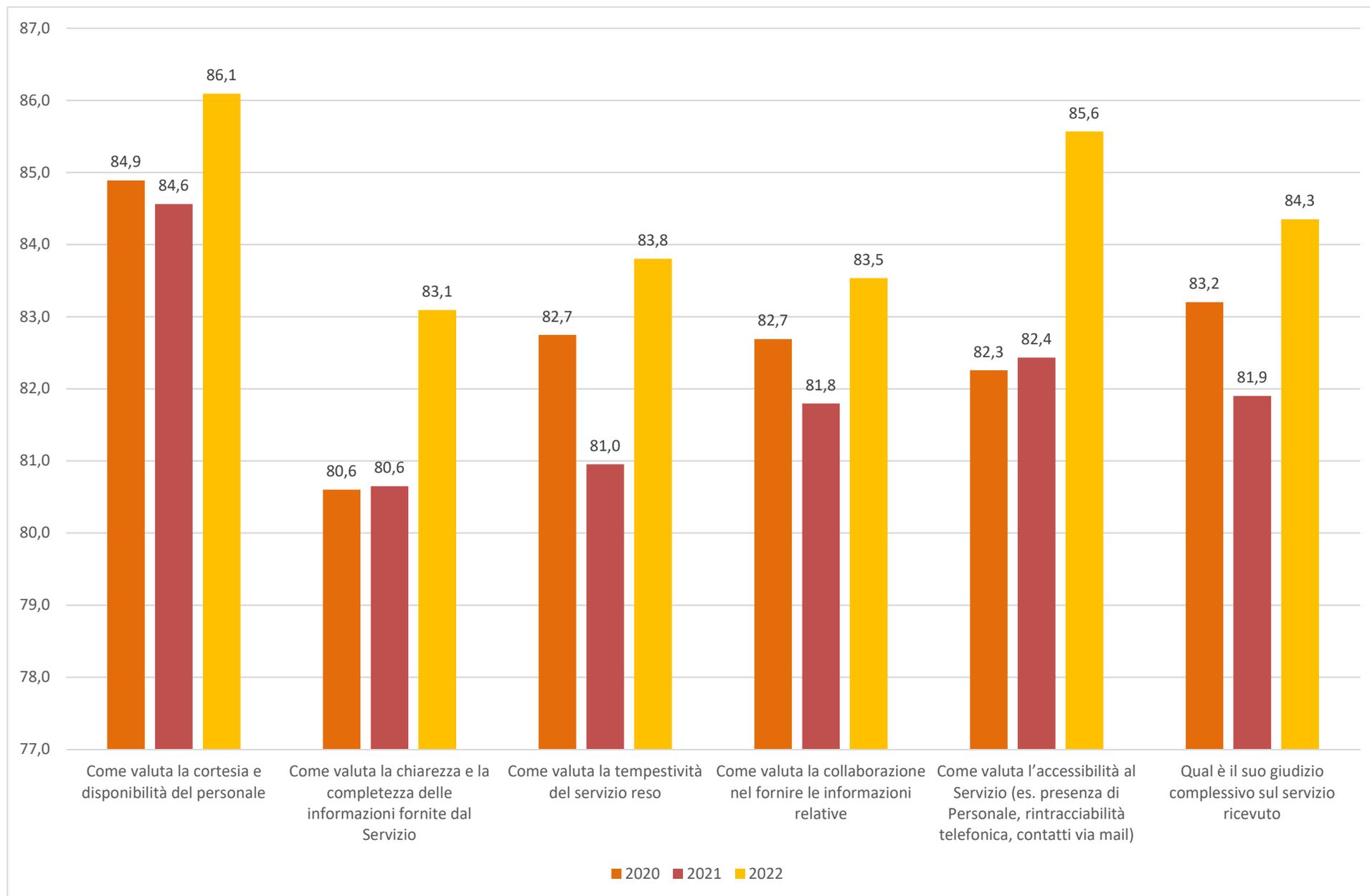
2022							
Servizio/Ufficio	Votazione complessiva – media delle 6 domande effettuate	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio	Come valuta la tempestività del servizio reso	Come valuta la collaborazione nel 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
UFFICIO SISTEMA INFORMATIVO	78,0	82,0	77,0	76,0	77,0	78,0	78,0
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO	83,5	85,7	78,1	84,8	83,8	85,7	82,9
SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE	92,6	95,6	91,1	90,0	93,3	94,4	91,1
UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO	82,7	84,0	81,0	83,0	78,0	88,0	82,0
SERVIZIO FINANZIARIO	89,1	83,2	82,1	87,4	82,1	87,4	84,2
UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO	80,8	82,9	79,0	81,9	81,0	81,0	79,0
UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE	83,2	86,0	82,0	79,0	82,0	86,0	84,0
SUA – STAZIONE UNICA APPALTANTE	84,2	85,0	85,0	83,0	86,0	81,0	85,0
UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO	85,9	85,7	86,7	83,8	86,7	84,8	87,6
UFFICIO STATISTICA	86,5	89,0	87,0	86,0	83,0	87,0	87,0
UFFICIO GESTIONE AMM.VA E VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO	86,8	88,0	85,0	87,0	86,0	88,0	87,0

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



Nota: * “Servizio Organizzazione, Controlli” nel 2020 includeva anche Statistica che, dal 2021 è valutata separatamente.

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



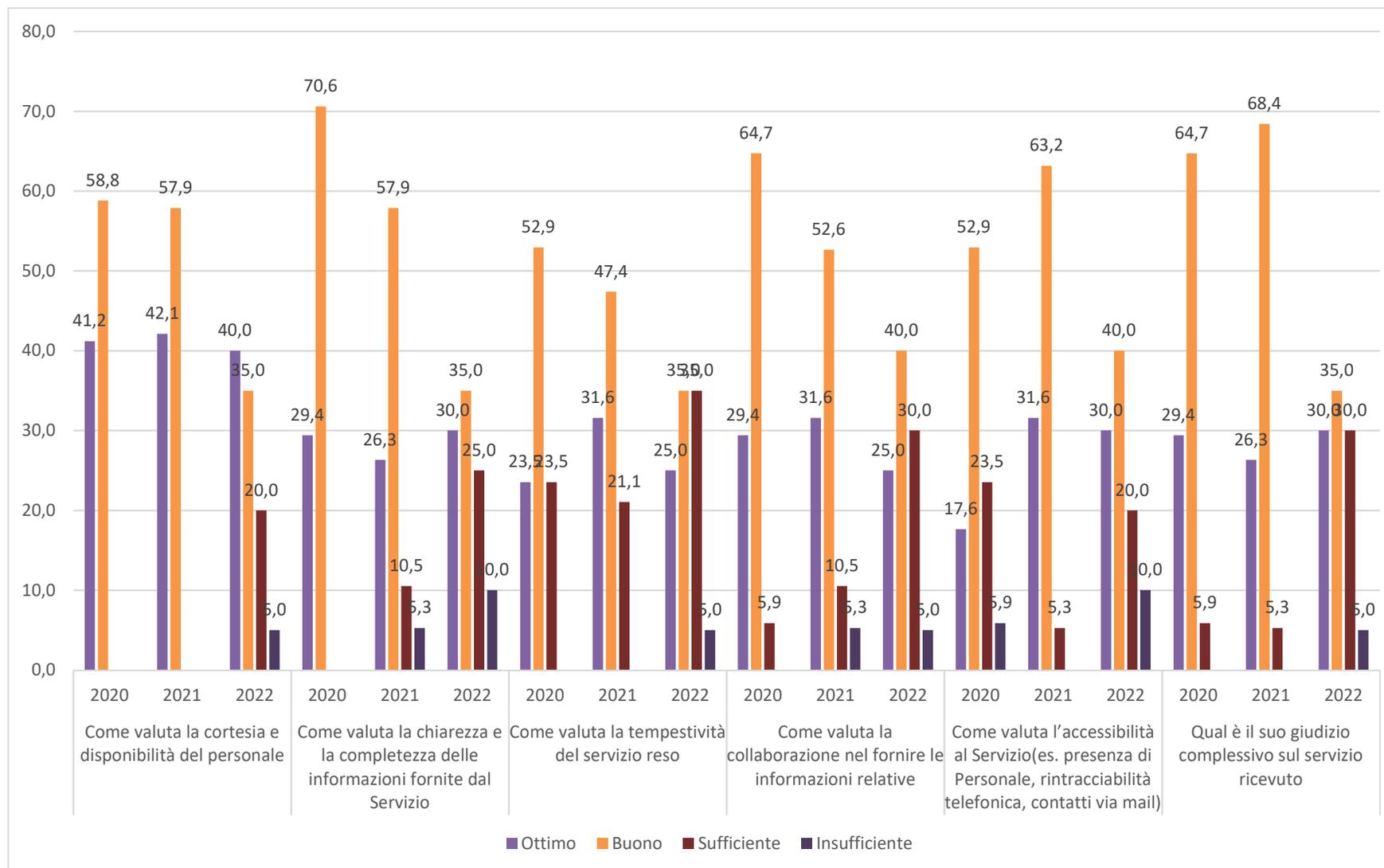
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

UFFICIO 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		
Giudizi	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	41,2	42,1	40,0	29,4	26,3	30,0	23,5	31,6	25,0	29,4	31,6	25,0	17,6	31,6	30,0	29,4	26,3	30,0
Buono	58,8	57,9	35,0	70,6	57,9	35,0	52,9	47,4	35,0	64,7	52,6	40,0	52,9	63,2	40,0	64,7	68,4	35,0
Sufficiente	0,0	0,0	20,0	0,0	10,5	25,0	23,5	21,1	35,0	5,9	10,5	30,0	23,5	5,3	20,0	5,9	5,3	30,0
Insufficiente	0,0	0,0	5,0	0,0	5,3	10,0	0,0	0,0	5,0	0,0	5,3	5,0	5,9	0,0	10,0	0,0	0,0	5,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	28,4	31,6	30,0
Buono	60,8	57,9	36,7
Sufficiente	9,8	8,8	26,7
Insufficiente	1,0	1,8	6,7

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

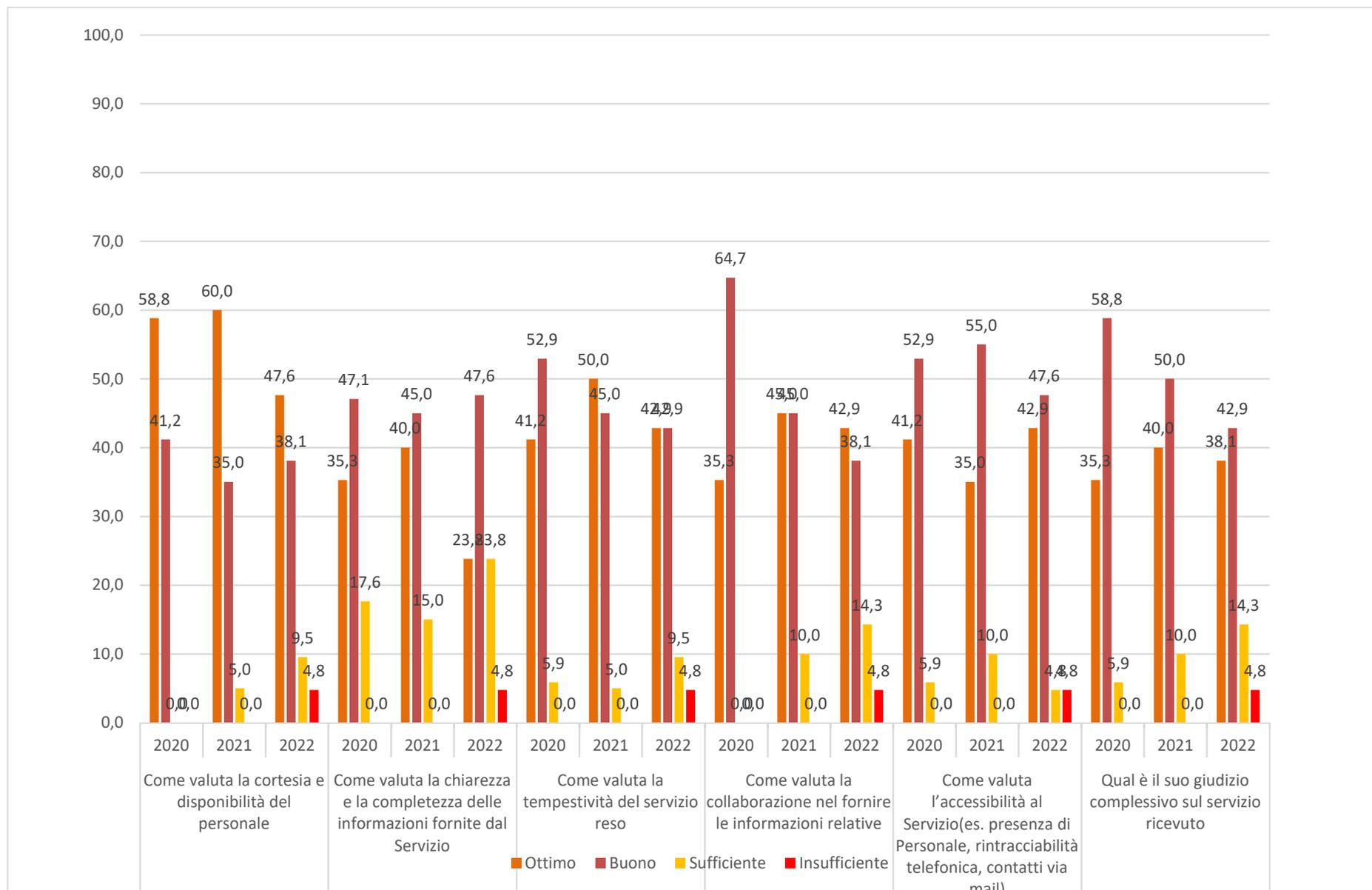


UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	58,8	60,0	47,6	35,3	40,0	23,8	41,2	50,0	42,9	35,3	45,0	42,9	41,2	35,0	42,9	35,3	40,0	38,1
Buono	41,2	35,0	38,1	47,1	45,0	47,6	52,9	45,0	42,9	64,7	45,0	38,1	52,9	55,0	47,6	58,8	50,0	42,9
Sufficiente	0,0	5,0	9,5	17,6	15,0	23,8	5,9	5,0	9,5	0,0	10,0	14,3	5,9	10,0	4,8	5,9	10,0	14,3
Insufficiente	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	4,8	0,0	0,0	4,8

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	41,2	45,0	39,7
Buono	52,9	45,8	42,9
Sufficiente	5,9	9,2	12,7
Insufficiente	0,0	0,0	4,8

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

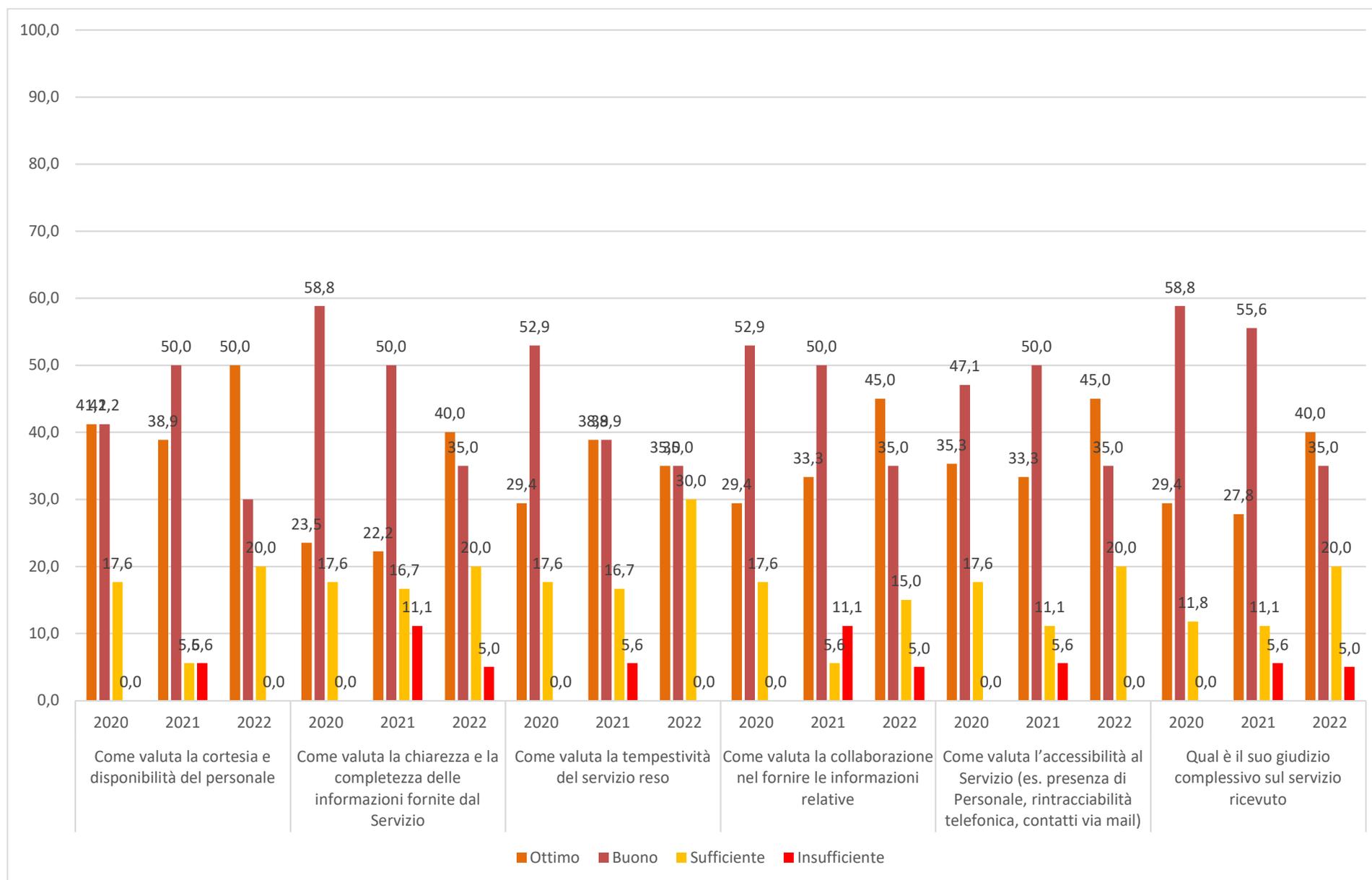


SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, CONTROLLO STRATEGICO E DI GESTIONE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	41,2	38,9	50,0	23,5	22,2	40,0	29,4	38,9	35,0	29,4	33,3	45,0	35,3	33,3	45,0	29,4	27,8	40,0
Buono	41,2	50,0	30,0	58,8	50,0	35,0	52,9	38,9	35,0	52,9	50,0	35,0	47,1	50,0	35,0	58,8	55,6	35,0
Sufficiente	17,6	5,6	20,0	17,6	16,7	20,0	17,6	16,7	30,0	17,6	5,6	15,0	17,6	11,1	20,0	11,8	11,1	20,0
Insufficiente	0,0	5,6	0,0	0,0	11,1	5,0	0,0	5,6	0,0	0,0	11,1	5,0	0,0	5,6	0,0	0,0	5,6	5,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	31,4	32,4	42,5
Buono	52,0	49,1	34,2
Sufficiente	16,7	11,1	20,8
Insufficiente	0,0	7,4	2,5

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

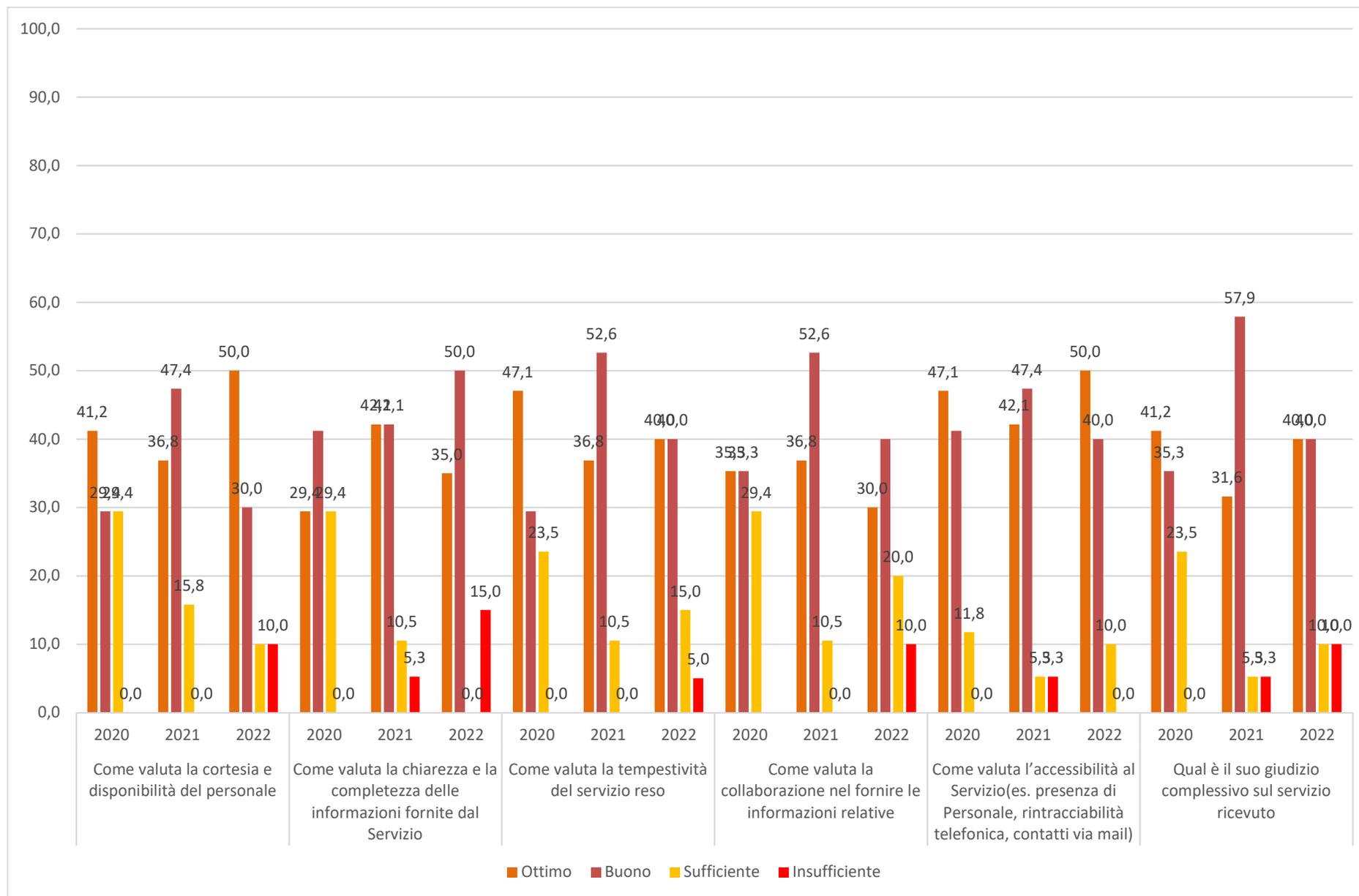


UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	41,2	36,8	50,0	29,4	42,1	35,0	47,1	36,8	40,0	35,3	36,8	30,0	47,1	42,1	50,0	41,2	31,6	40,0
Buono	29,4	47,4	30,0	41,2	42,1	50,0	29,4	52,6	40,0	35,3	52,6	40,0	41,2	47,4	40,0	35,3	57,9	40,0
Sufficiente	29,4	15,8	10,0	29,4	10,5	0,0	23,5	10,5	15,0	29,4	10,5	20,0	11,8	5,3	10,0	23,5	5,3	10,0
Insufficiente	0,0	0,0	10,0	0,0	5,3	15,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	10,0	0,0	5,3	0,0	0,0	5,3	10,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	40,2	37,7	40,8
Buono	35,3	50,0	40,0
Sufficiente	24,5	9,6	10,8
Insufficiente	0,0	2,6	8,3

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

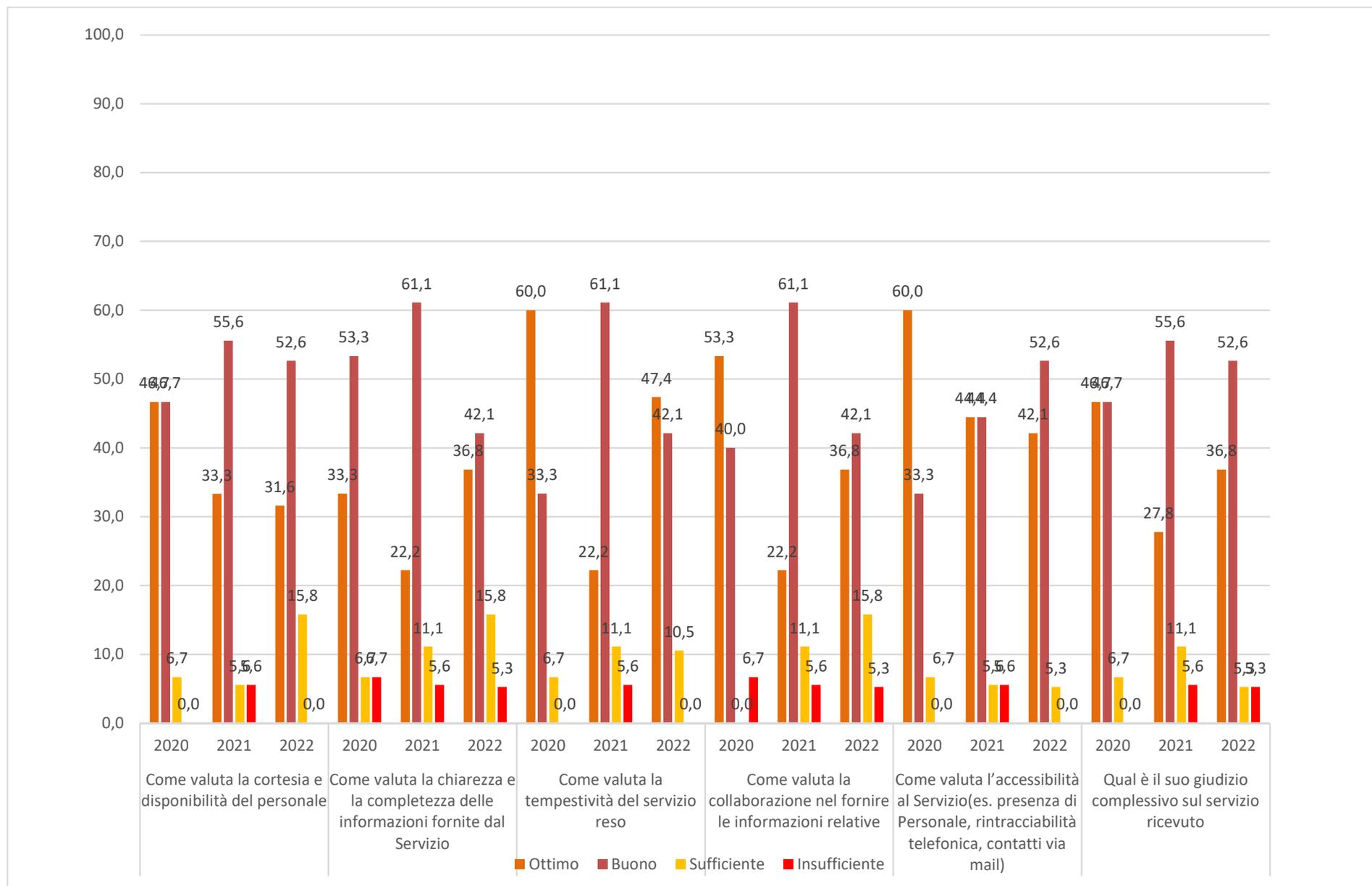


SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	46,7	33,3	31,6	33,3	22,2	36,8	60,0	22,2	47,4	53,3	22,2	36,8	60,0	44,4	42,1	46,7	27,8	36,8
Buono	46,7	55,6	52,6	53,3	61,1	42,1	33,3	61,1	42,1	40,0	61,1	42,1	33,3	44,4	52,6	46,7	55,6	52,6
Sufficiente	6,7	5,6	15,8	6,7	11,1	15,8	6,7	11,1	10,5	0,0	11,1	15,8	6,7	5,6	5,3	6,7	11,1	5,3
Insufficiente	0,0	5,6	0,0	6,7	5,6	5,3	0,0	5,6	0,0	6,7	5,6	5,3	0,0	5,6	0,0	0,0	5,6	5,3

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	50,0	28,7	38,6
Buono	42,2	56,5	47,4
Sufficiente	5,6	9,3	11,4
Insufficiente	2,2	5,6	2,6

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

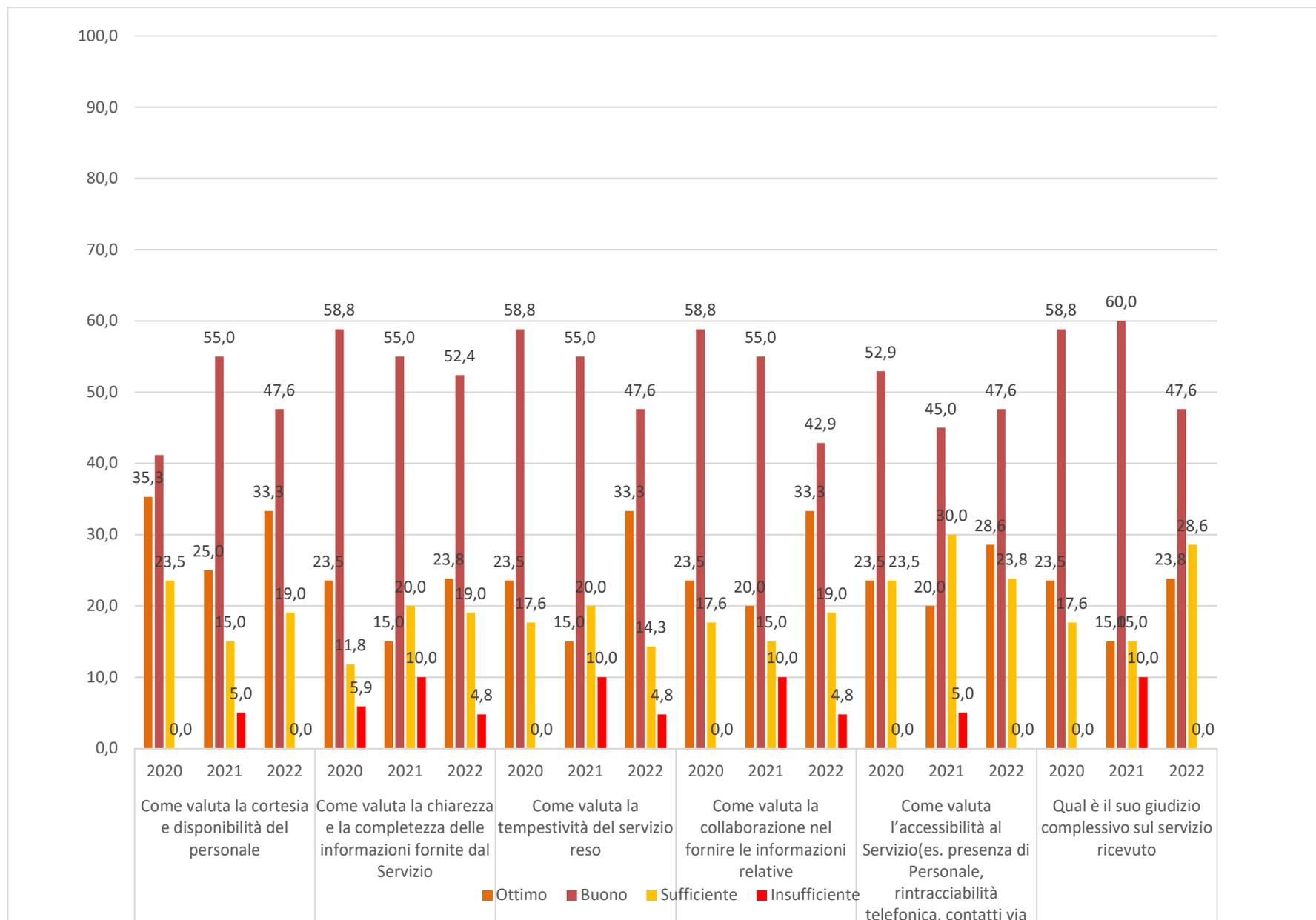


UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	35,3	25,0	33,3	23,5	15,0	23,8	23,5	15,0	33,3	23,5	20,0	33,3	23,5	20,0	28,6	23,5	15,0	23,8
Buono	41,2	55,0	47,6	58,8	55,0	52,4	58,8	55,0	47,6	58,8	55,0	42,9	52,9	45,0	47,6	58,8	60,0	47,6
Sufficiente	23,5	15,0	19,0	11,8	20,0	19,0	17,6	20,0	14,3	17,6	15,0	19,0	23,5	30,0	23,8	17,6	15,0	28,6
Insufficiente	0,0	5,0	0,0	5,9	10,0	4,8	0,0	10,0	4,8	0,0	10,0	4,8	0,0	5,0	0,0	0,0	10,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	25,5	18,3	29,4
Buono	54,9	54,2	47,6
Sufficiente	18,6	19,2	20,6
Insufficiente	1,0	8,3	2,4

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

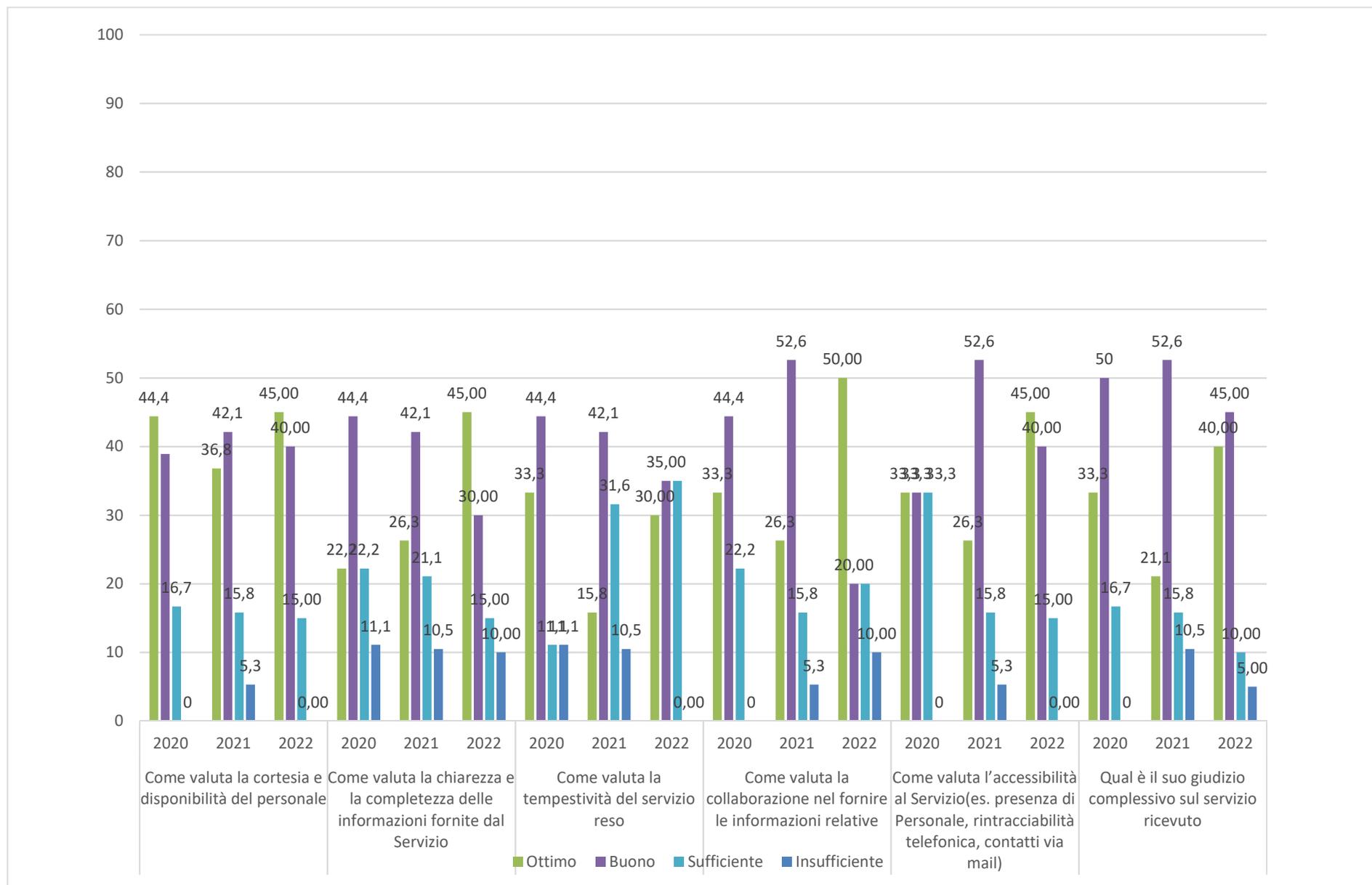


UFFICIO GESTIONE DEL PERSONALE E TRATTAMENTO ECONOMICO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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		
Giudizi	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	44,4	36,8	45,00	22,2	26,3	45,00	33,3	15,8	30,00	33,3	26,3	50,00	33,3	26,3	45,00	33,3	21,1	40,00
Buono	38,9	42,1	40,00	44,4	42,1	30,00	44,4	42,1	35,00	44,4	52,6	20,00	33,3	52,6	40,00	50	52,6	45,00
Sufficiente	16,7	15,8	15,00	22,2	21,1	15,00	11,1	31,6	35,00	22,2	15,8	20,00	33,3	15,8	15,00	16,7	15,8	10,00
Insufficiente	0	5,3	0,00	11,1	10,5	10,00	11,1	10,5	0,00	0	5,3	10,00	0	5,3	0,00	0	10,5	5,00

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	33,3	25,4	42,5
Buono	42,6	47,4	35,0
Sufficiente	20,4	19,3	18,3
Insufficiente	3,7	7,9	4,2

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



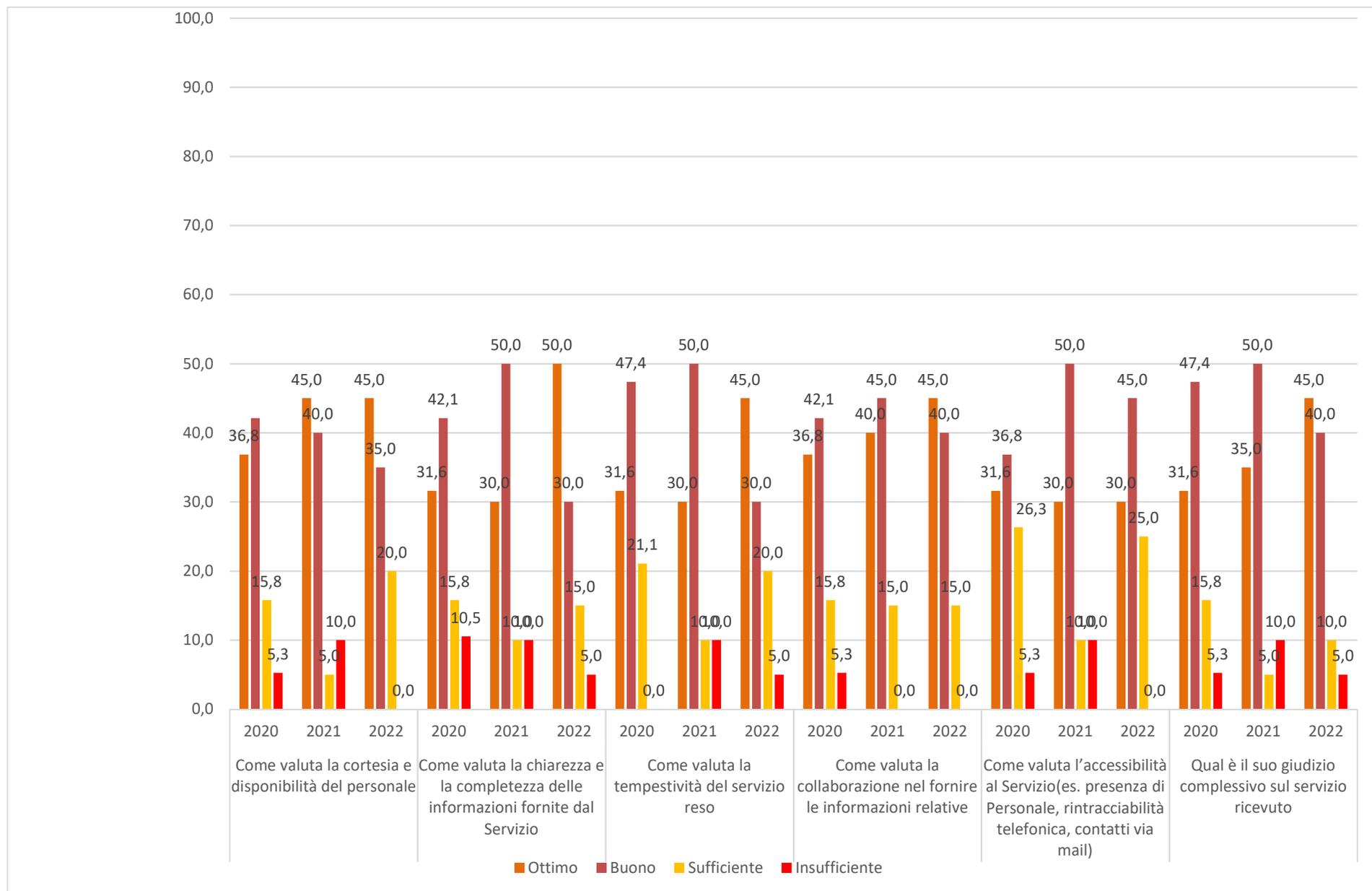
UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE *- ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	36,8	45,0	45,0	31,6	30,0	50,0	31,6	30,0	45,0	36,8	40,0	45,0	31,6	30,0	30,0	31,6	35,0	45,0
Buono	42,1	40,0	35,0	42,1	50,0	30,0	47,4	50,0	30,0	42,1	45,0	40,0	36,8	50,0	45,0	47,4	50,0	40,0
Sufficiente	15,8	5,0	20,0	15,8	10,0	15,0	21,1	10,0	20,0	15,8	15,0	15,0	26,3	10,0	25,0	15,8	5,0	10,0
Insufficiente	5,3	10,0	0,0	10,5	10,0	5,0	0,0	10,0	5,0	5,3	0,0	0,0	5,3	10,0	0,0	5,3	10,0	5,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	33,3	35,0	43,3
Buono	43,0	47,5	36,7
Sufficiente	18,4	9,2	17,5
Insufficiente	5,3	8,3	2,5

* 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

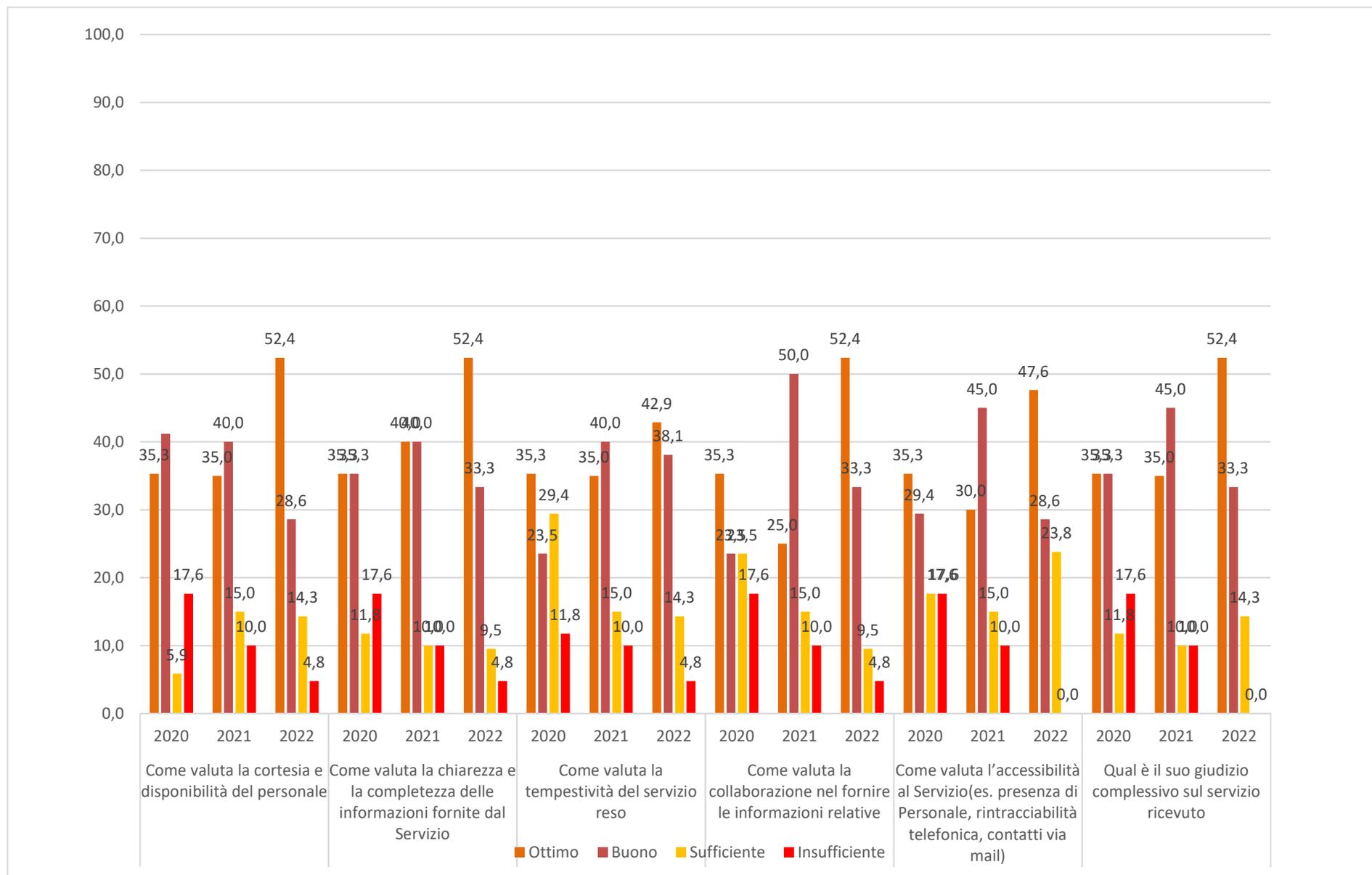


UFFICIO SICUREZZA SUL LAVORO – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Ottimo	35,3	35,0	52,4	35,3	40,0	52,4	35,3	35,0	42,9	35,3	25,0	52,4	35,3	30,0	47,6	35,3	35,0	52,4
Buono	41,2	40,0	28,6	35,3	40,0	33,3	23,5	40,0	38,1	23,5	50,0	33,3	29,4	45,0	28,6	35,3	45,0	33,3
Sufficiente	5,9	15,0	14,3	11,8	10,0	9,5	29,4	15,0	14,3	23,5	15,0	9,5	17,6	15,0	23,8	11,8	10,0	14,3
Insufficiente	17,6	10,0	4,8	17,6	10,0	4,8	11,8	10,0	4,8	17,6	10,0	4,8	17,6	10,0	0,0	17,6	10,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	35,3	33,3	50,0
Buono	31,4	43,3	32,5
Sufficiente	16,7	13,3	14,3
Insufficiente	16,7	10,0	3,2

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



UFFICIO STATISTICA *- ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

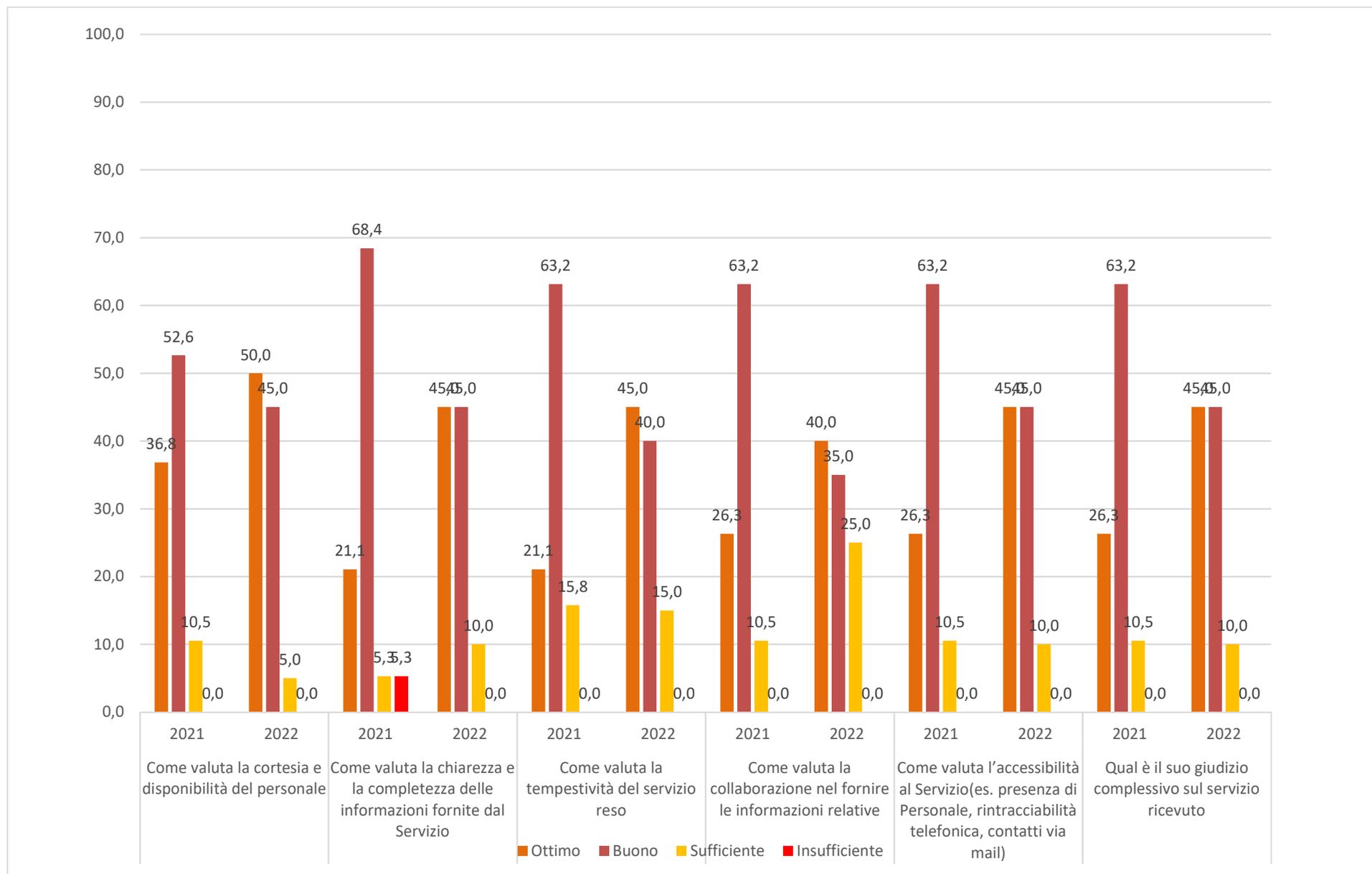
	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale		Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio		Come valuta la tempestività del servizio reso		Come valuta la collaborazione nel fornire le informazioni relative		Come valuta l'accessibilità al Servizio(es. presenza di Personale, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)		Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto	
Giudizi	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Ottimo	36,8	50,0	21,1	45,0	21,1	45,0	26,3	40,0	26,3	45,0	26,3	45,0
Buono	52,6	45,0	68,4	45,0	63,2	40,0	63,2	35,0	63,2	45,0	63,2	45,0
Sufficiente	10,5	5,0	5,3	10,0	15,8	15,0	10,5	25,0	10,5	10,0	10,5	10,0
Insufficiente	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni

	2021	2022
Ottimo	26,3	45,0
Buono	62,3	42,5
Sufficiente	10,5	12,5
Insufficiente	0,9	0,0

Nota: *Dal 2021 l'Ufficio Statistica è stato scorporato dal Servizio Organizzazione e valutato separatamente.

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



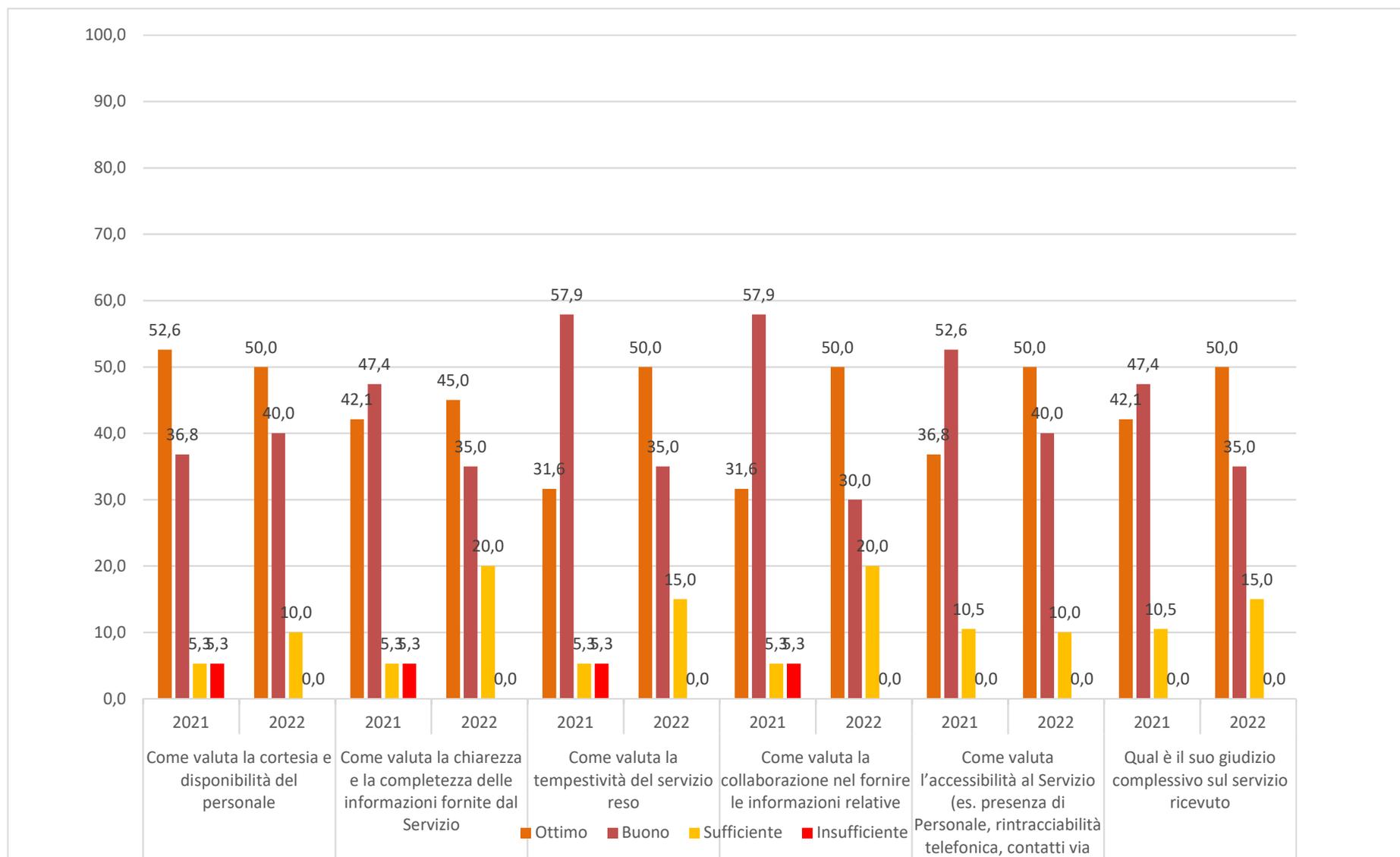
UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO * - ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

	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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Giudizi												
Ottimo	52,6	50,0	42,1	45,0	31,6	50,0	31,6	50,0	36,8	50,0	42,1	50,0
Buono	36,8	40,0	47,4	35,0	57,9	35,0	57,9	30,0	52,6	40,0	47,4	35,0
Sufficiente	5,3	10,0	5,3	20,0	5,3	15,0	5,3	20,0	10,5	10,0	10,5	15,0
Insufficiente	5,3	0,0	5,3	0,0	5,3	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni		
	2021	2022
Ottimo	39,5	49,2
Buono	50,0	35,8
Sufficiente	7,0	15,0
Insufficiente	3,5	0,0

Nota: *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 3 novembre ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 15 novembre e il 5 dicembre.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
POLIZIA PROVINCIALE	75	31	41,33
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITÀ	34	23	67,65
UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO CONSIGLIO - UFFICIO STAMPA	14	14	100,00
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA	21	16	76,19
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	44	15	34,09
UFFICIO LEGALE	33	22	66,67
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	81	38	46,91
UFFICIO TRASPORTI	189	92	48,68
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI	20	13	65,00
UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE	24	20	83,33

SERVIZI ESTERNI – SINTESI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

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?
FORMAZIONE PROFESSIONALE	82,4	90	80	80	80	Non rilevata*	82
POLIZIA PROVINCIALE	83	90	86	76	82	78	86
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA	85,3	90,7	89,3	84,0	82,7	77,3	88,0
UFFICIO CONSIGLIO, GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA*	88,5	92,7	89,1	90,9	87,3	81,8	89,1
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA	90,4	95,3	91,8	88,2	92,9	83,5	90,6
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI	82	89	84	78	82	79	80
UFFICIO LEGALE	91,3	95	91	93	92	83	94
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA	90,4	97,9	92,6	87,4	87,4	86,3	90,5
UFFICIO TRASPORTI	76,0	79,7	77,7	75,5	72,1	74,1	76,9
UFFICIO VIABILITÀ E SICUREZZA STRADALE – TRASPORTI ECCEZIONALI	89,5	93,3	91,4	91,4	85,7	83,8	91,4

Nota: 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	Non rilevata*	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 – UFFICIO 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

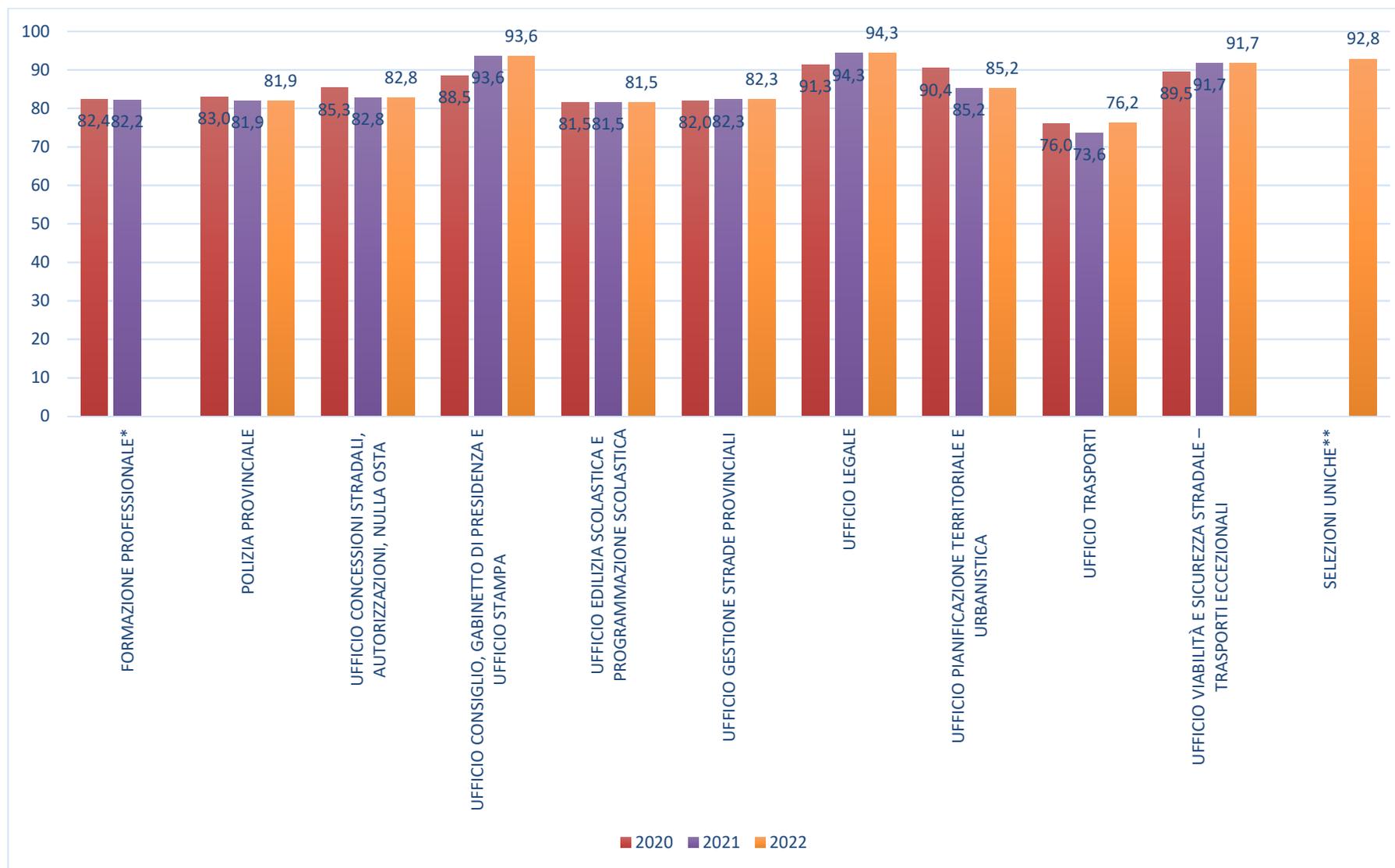
* Per la Formazione professionale anche nel 2021 è stata somministrato un questionario con sole 5 domande invece delle 6 inviate agli altri, la domanda eliminata riguarda la gestione del sito internet che non dipende dal nostro ufficio ma è gestito completamente dalla Regione Emilia-Romagna.

2022

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?
POLIZIA PROVINCIALE	81,9	84,2	80,5	79,5	81,1	83,2	83,2
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITA'	82,8	86,3	84,2	84,2	82,1	76,8	83,2
UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA	93,6	96,7	93,3	93,3	93,3	90,0	95,0
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA E PROGRAMMAZIONE 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	76,2	78,7	77,8	76,3	73,3	74,6	76,5
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI	91,7	96,7	95,6	90,0	86,7	87,8	93,3
SELEZIONI UNICHE	92,8	98,0	93,0	90,0	90,0	93,0	93,0

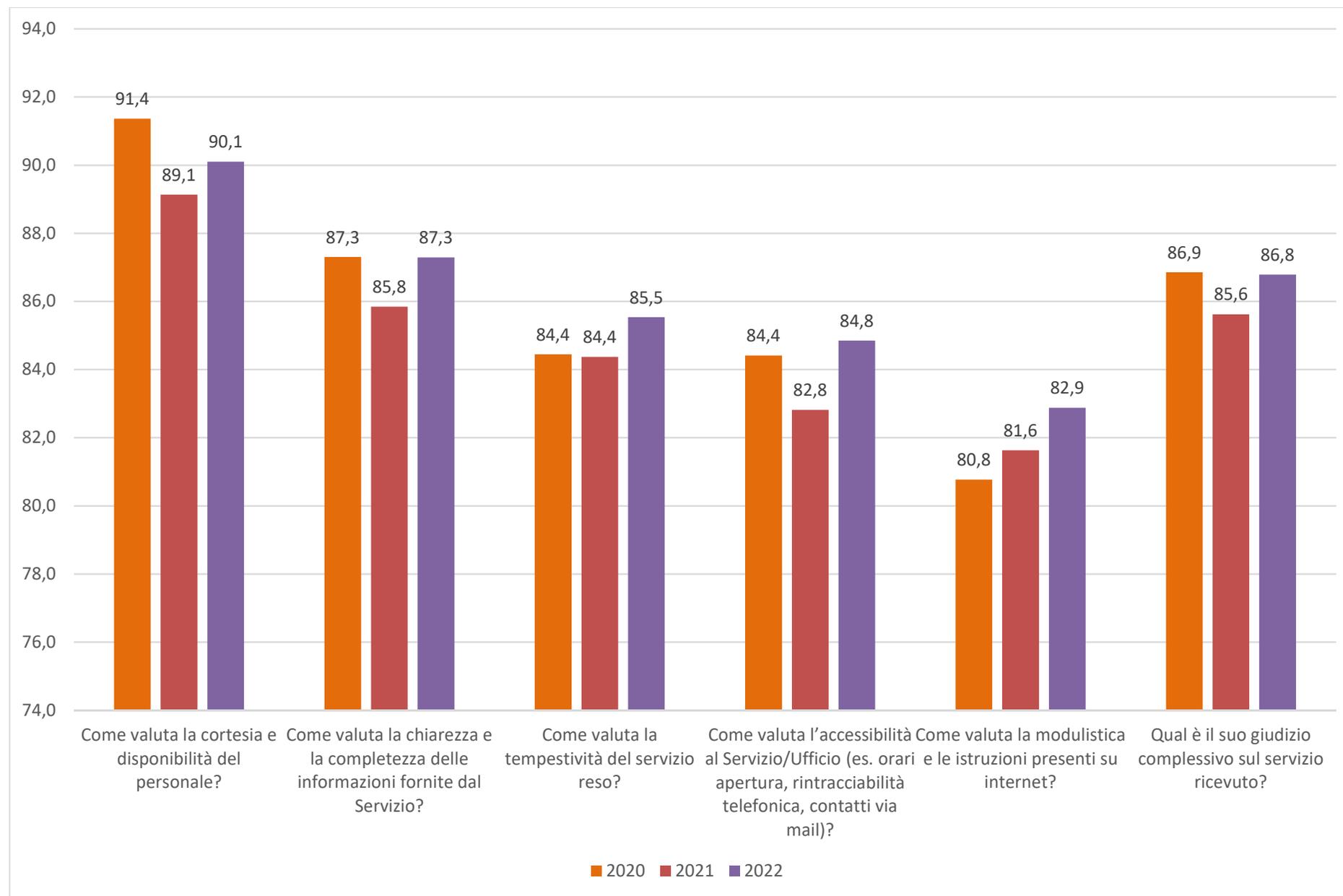
Note: Dal 2022 non viene più rilevato il Servizio Formazione Professionale in quanto la competenza è stata trasferita alla Regione. Nel 2022 si è aggiunta la valutazione delle "Selezioni Uniche" del personale, servizio reso a supporto dei Comuni.

SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



Note: *Formazione Professionale non viene più rilevata dal 2022 in quanto la competenza è stata trasferita alla Regione. ** “Selezioni Uniche” del personale, servizio a supporto degli enti locali territoriali che viene valutato dal 2022.

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



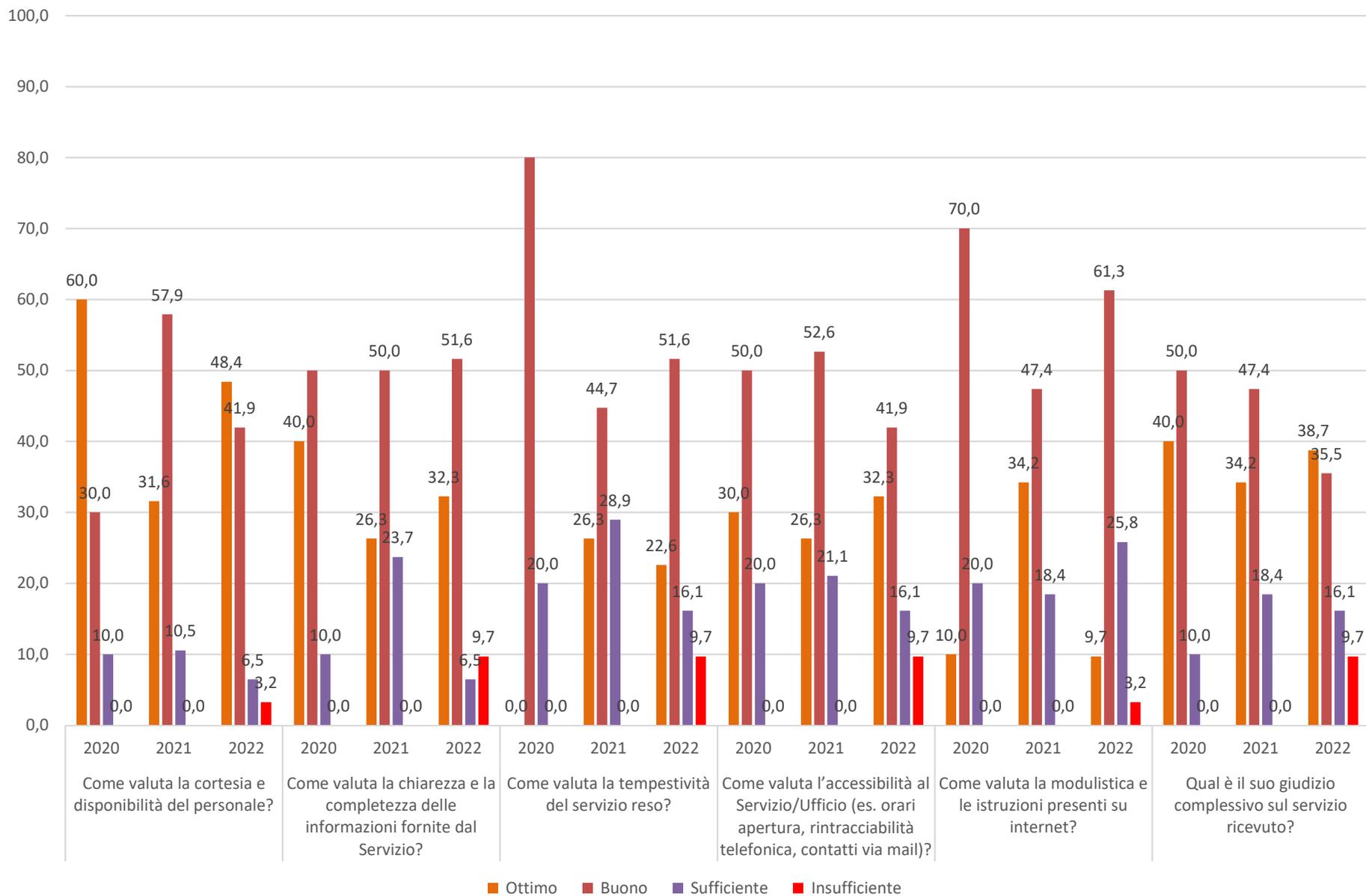
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

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?
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
2022	Ottimo	48,4	32,3	22,6	32,3	9,7	38,7
	Buono	41,9	51,6	51,6	41,9	61,3	35,5
	Sufficiente	6,5	6,5	16,1	16,1	25,8	16,1
	Insufficiente	3,2	9,7	9,7	9,7	3,2	9,7

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	30,0	28,3	30,6
Buono	55,0	50,4	47,3
Sufficiente	15,0	21,3	14,5
Insufficiente	0,0	0,0	7,5

POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

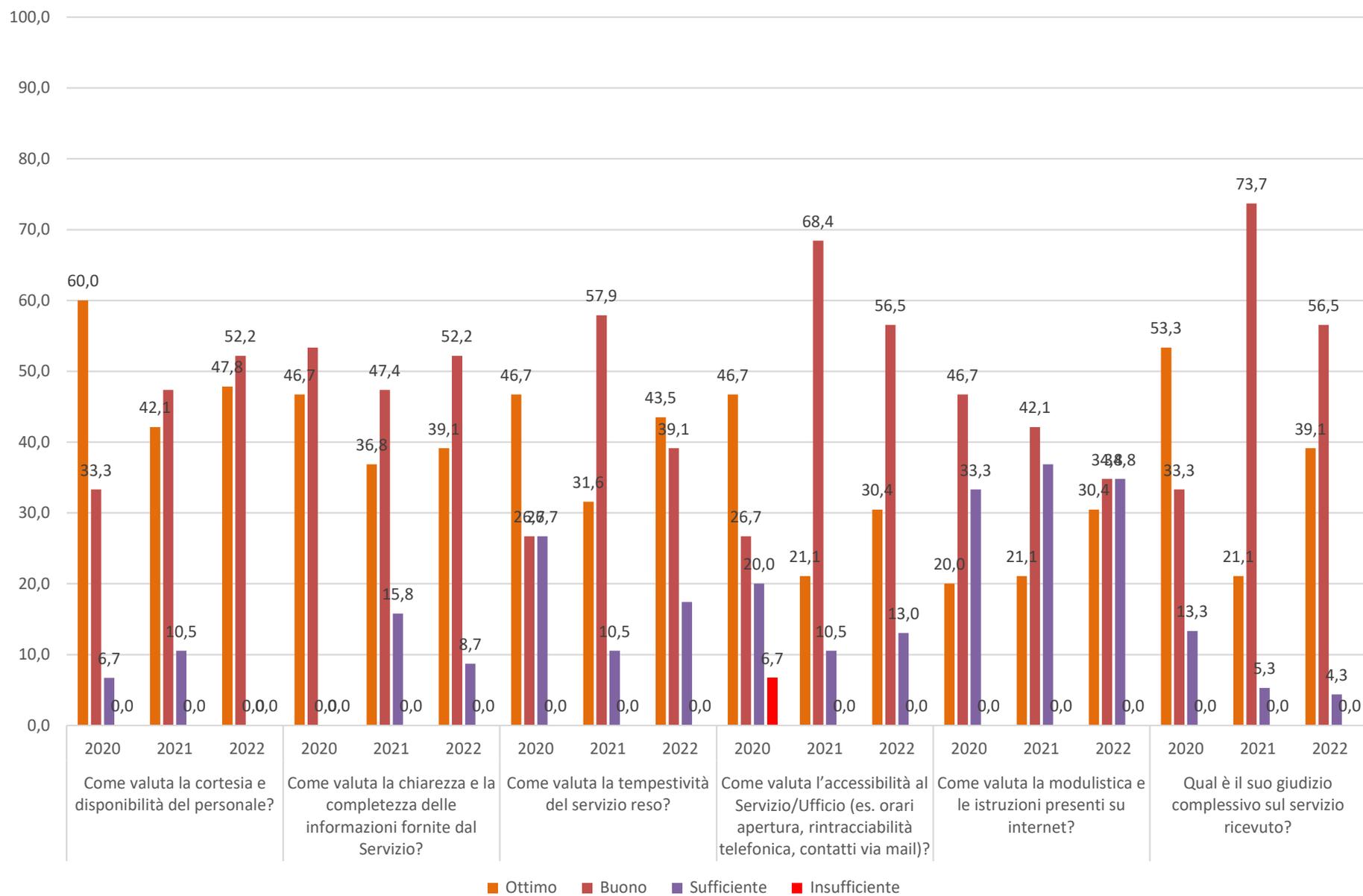


UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, AUTORIZZAZIONI, NULLA OSTA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	47,8	39,1	43,5	30,4	30,4	39,1
	Buono	52,2	52,2	39,1	56,5	34,8	56,5
	Sufficiente	0,0	8,7	17,4	13,0	34,8	4,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	45,6	28,9	38,4
Buono	36,7	56,1	48,6
Sufficiente	16,7	14,9	13,0
Insufficiente	1,1	0,0	0,0

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

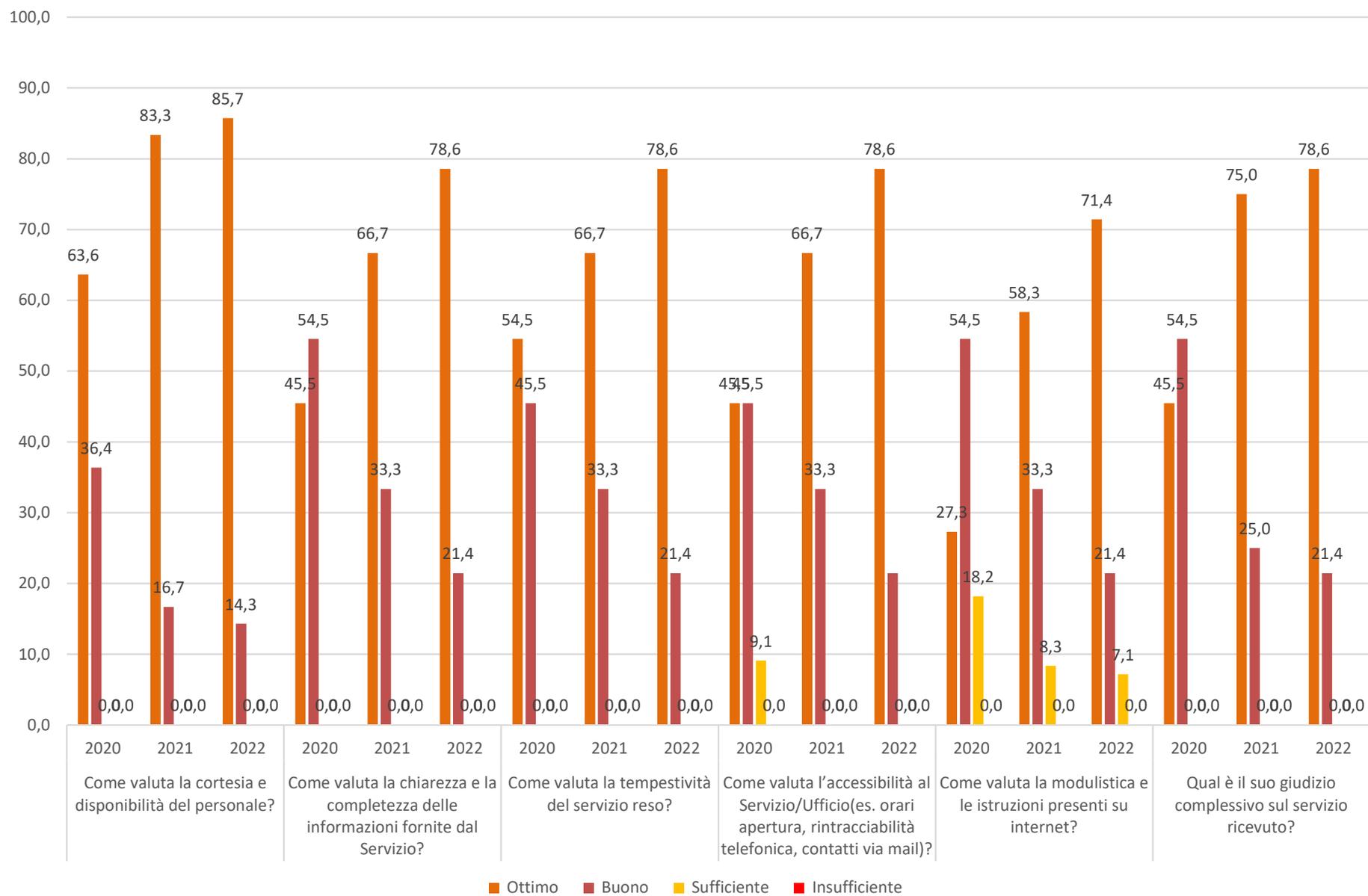


UFFICIO CONSIGLIO E GABINETTO DI PRESIDENZA E UFFICIO STAMPA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	85,7	78,6	78,6	78,6	71,4	78,6
	Buono	14,3	21,4	21,4	21,4	21,4	21,4
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	47,0	69,4	78,6
Buono	48,5	29,2	20,2
Sufficiente	4,5	1,4	1,2
Insufficiente	0,0	0,0	0,0

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

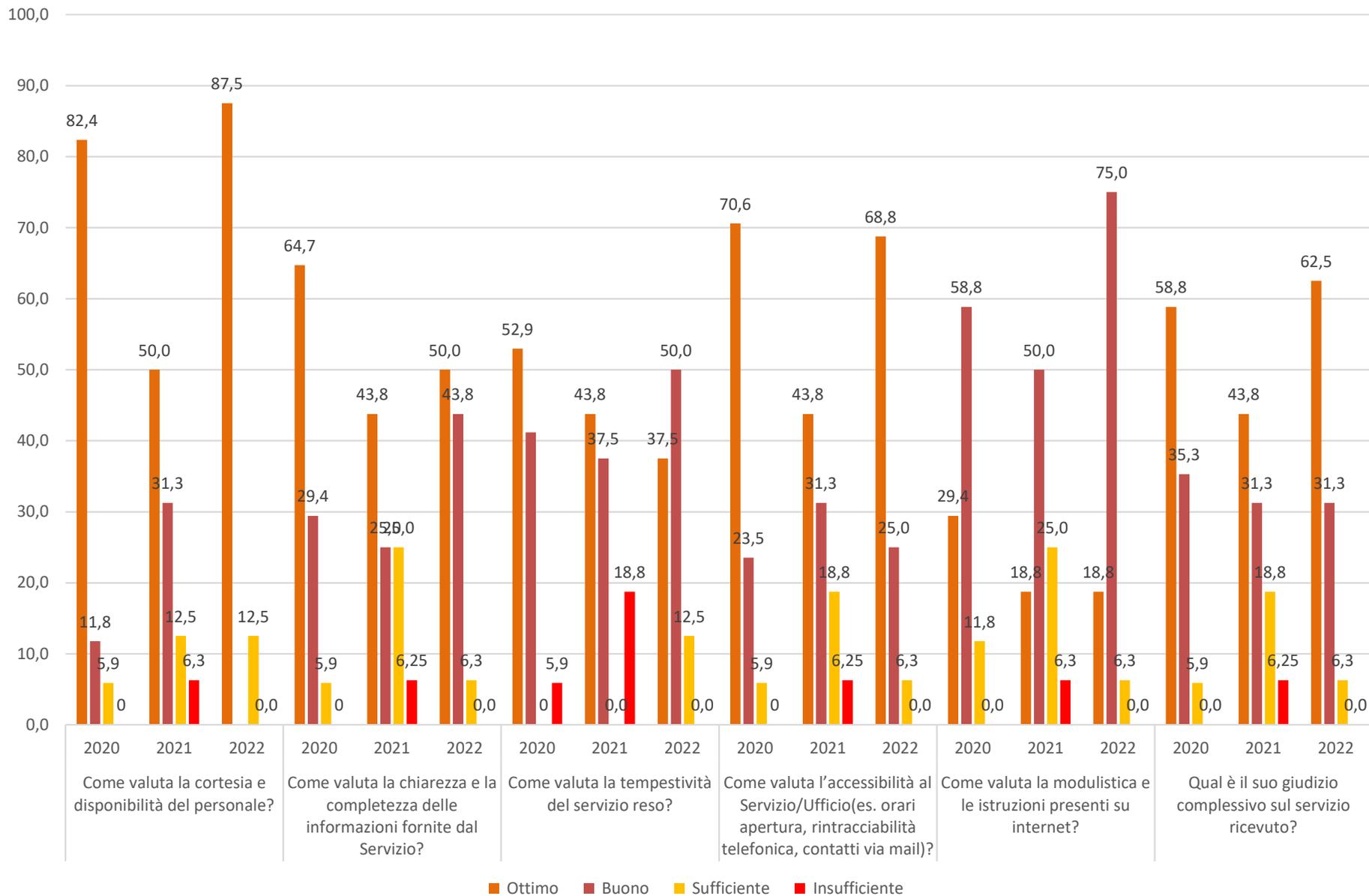


UFFICIO PROGRAMMAZIONE RETE SCOLASTICA – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	87,5	50,0	37,5	68,8	18,8	62,5
	Buono	0,0	43,8	50,0	25,0	75,0	31,3
	Sufficiente	12,5	6,3	12,5	6,3	6,3	6,3
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	59,8	40,6	54,2
Buono	33,3	34,4	37,5
Sufficiente	5,9	16,7	8,3
Insufficiente	1,0	8,3	0,0

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

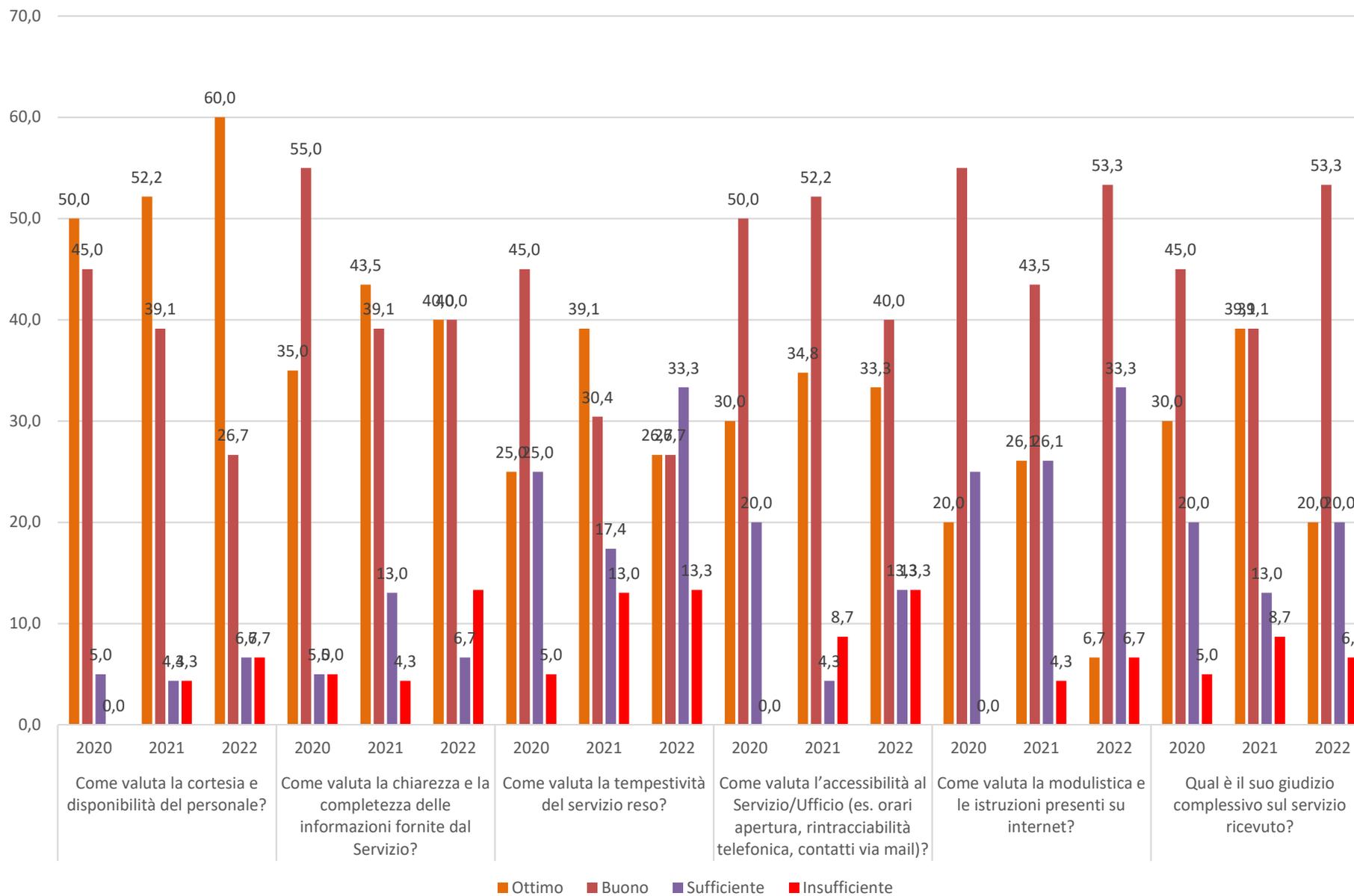


UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	60,0	40,0	26,7	33,3	6,7	20,0
	Buono	26,7	40,0	26,7	40,0	53,3	53,3
	Sufficiente	6,7	6,7	33,3	13,3	33,3	20,0
	Insufficiente	6,7	13,3	13,3	13,3	6,7	6,7

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	31,7	39,1	31,1
Buono	49,2	40,6	40,0
Sufficiente	16,7	13,0	18,9
Insufficiente	2,5	7,2	10,0

UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

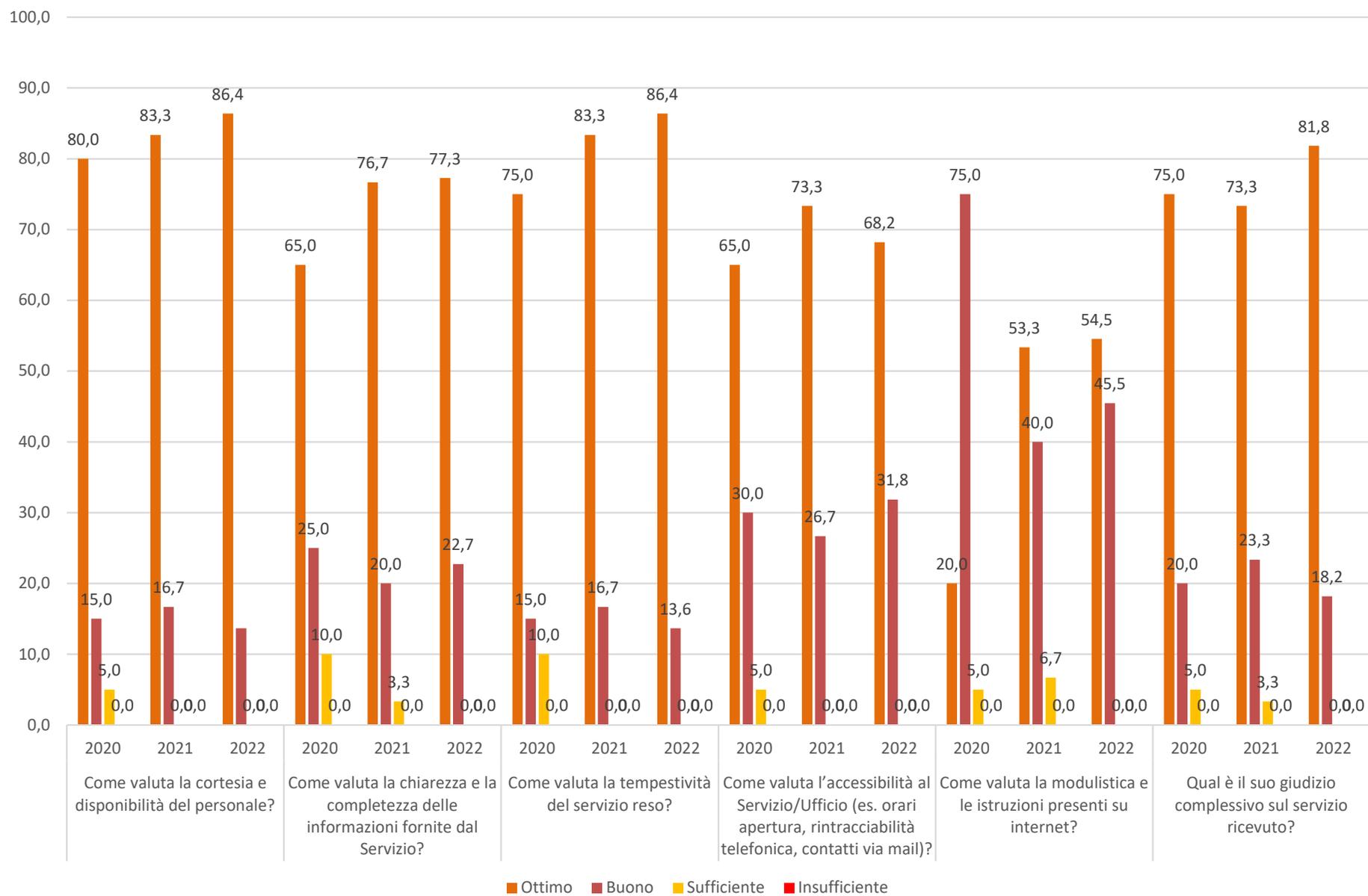


UFFICIO LEGALE – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	86,4	77,3	86,4	68,2	54,5	81,8
	Buono	13,6	22,7	13,6	31,8	45,5	18,2
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	63,3	73,9	75,8
Buono	30	23,9	24,2
Sufficiente	6,7	2,2	0,0
Insufficiente	0	0,0	0,0

UFFICIO LEGALE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

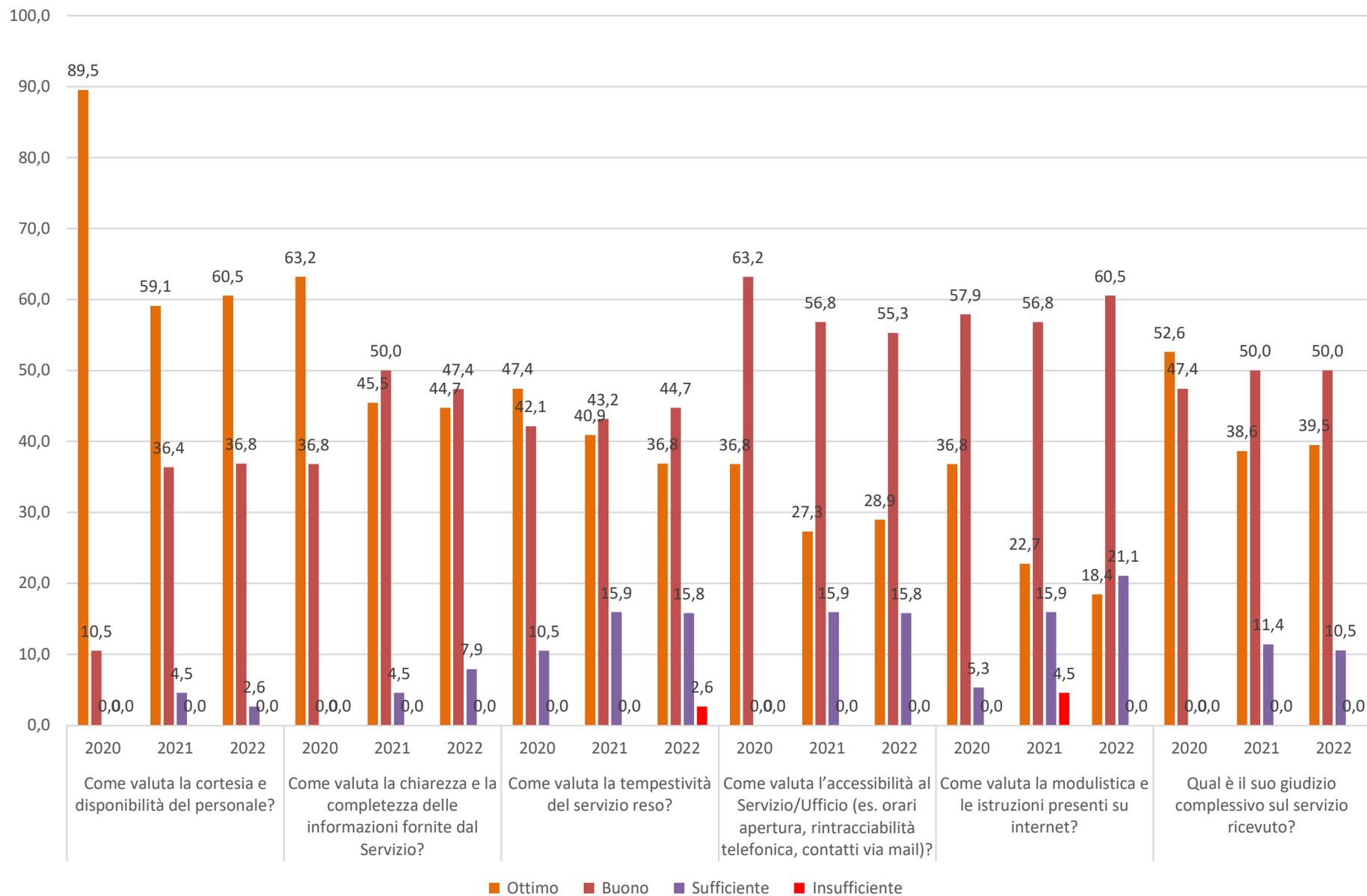


UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	60,5	44,7	36,8	28,9	18,4	39,5
	Buono	36,8	47,4	44,7	55,3	60,5	50,0
	Sufficiente	2,6	7,9	15,8	15,8	21,1	10,5
	Insufficiente	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	54,4	39,0	38,2
Buono	43,0	48,9	49,1
Sufficiente	2,6	11,4	12,3
Insufficiente	0,0	0,8	0,4

UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

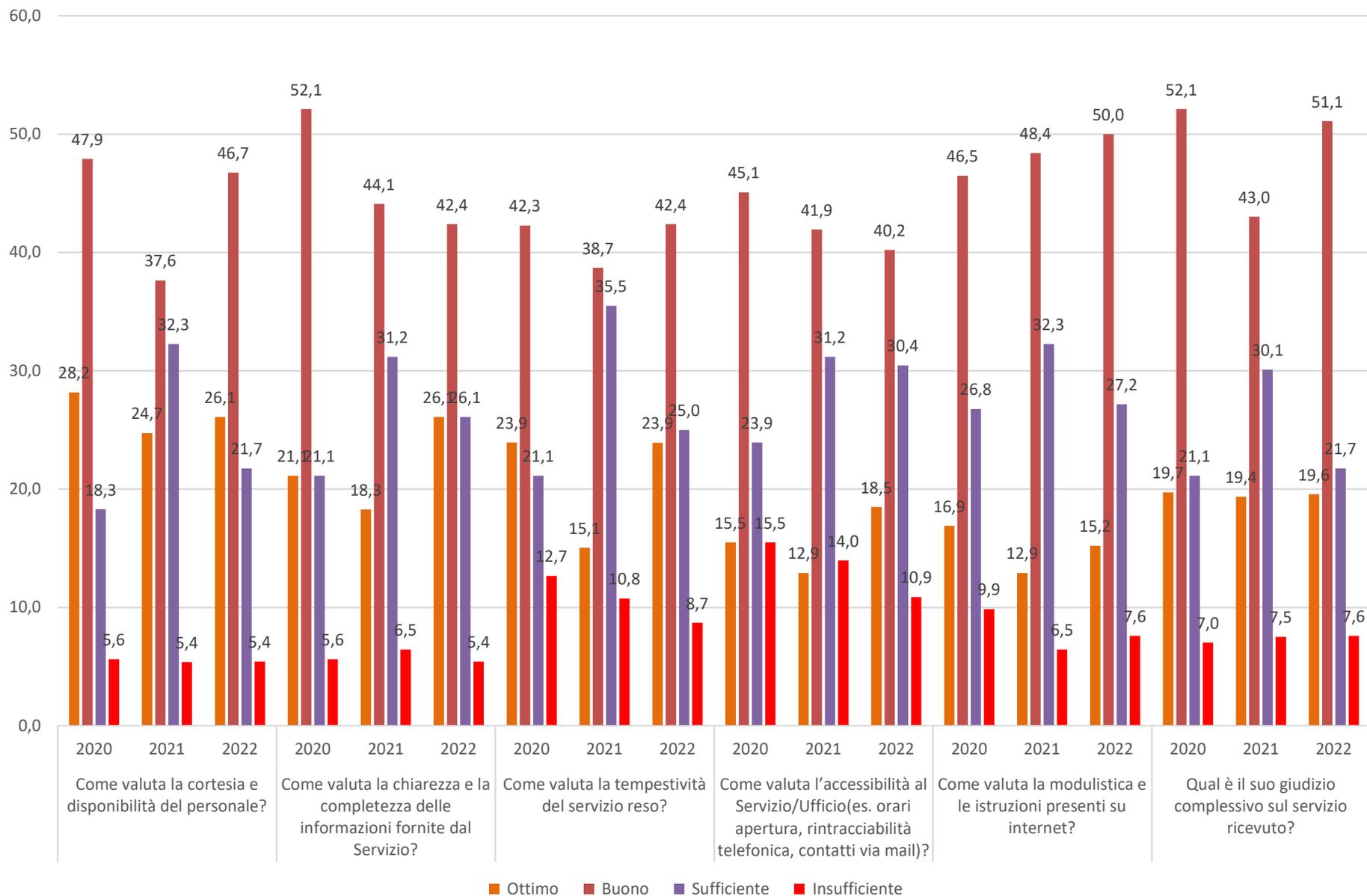


UFFICIO TRASPORTI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	26,1	26,1	23,9	18,5	15,2	19,6
	Buono	46,7	42,4	42,4	40,2	50,0	51,1
	Sufficiente	21,7	26,1	25,0	30,4	27,2	21,7
	Insufficiente	5,4	5,4	8,7	10,9	7,6	7,6

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	31,7	17,2	21,6
Buono	49,2	42,3	45,5
Sufficiente	16,7	32,1	25,4
Insufficiente	2,5	8,4	7,6

UFFICIO TRASPORTI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

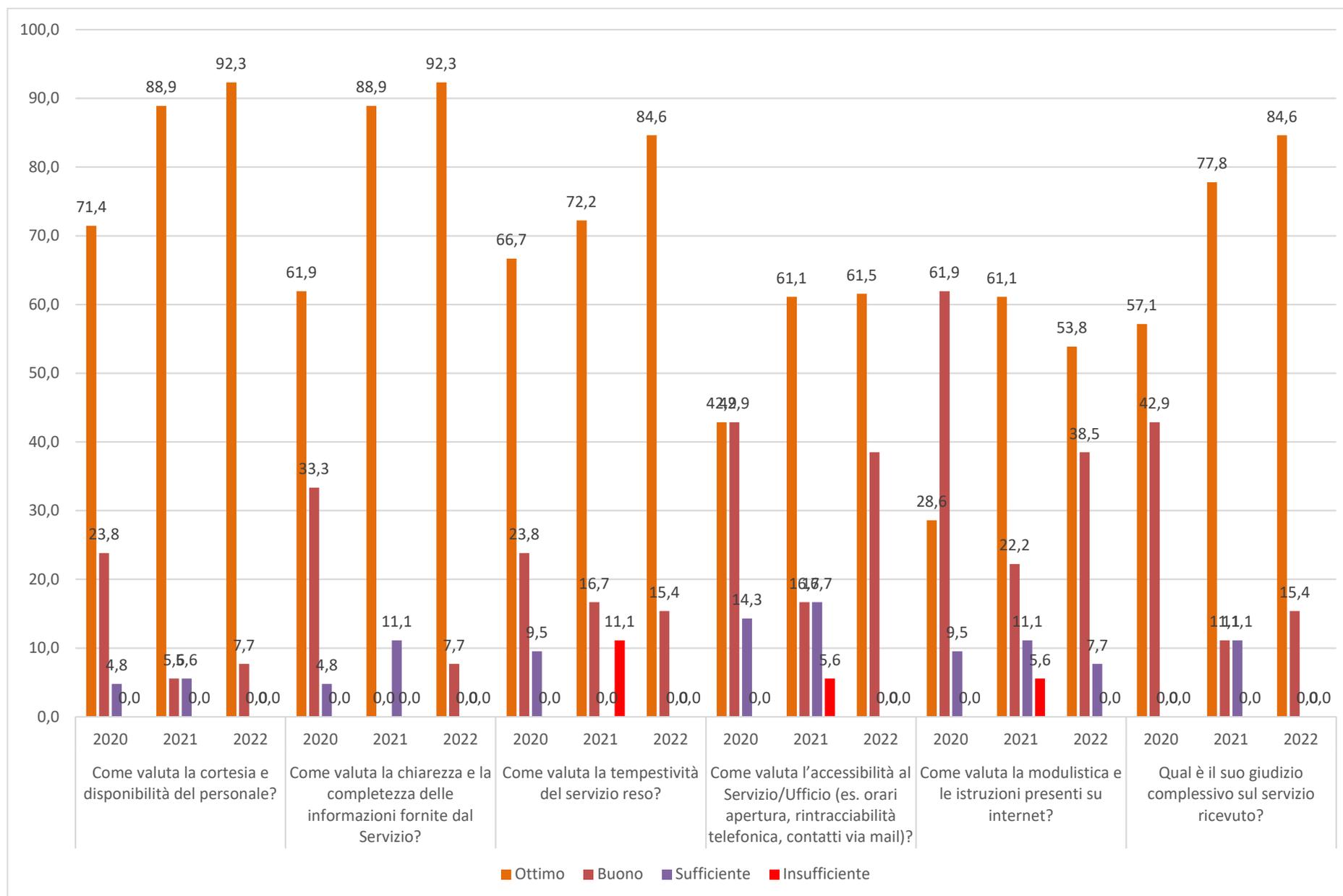


UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI MATEMATICA DEI VOTI FINALI

		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?
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
2022	Ottimo	92,3	92,3	84,6	61,5	53,8	84,6
	Buono	7,7	7,7	15,4	38,5	38,5	15,4
	Sufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni			
	2020	2021	2022
Ottimo	31,7	75,0	78,2
Buono	49,2	12,0	20,5
Sufficiente	16,7	9,3	1,3
Insufficiente	2,5	3,7	0,0

UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI



UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – 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?
2022	Ottimo	90,0	65,0	55,0	50,0	65,0	65,0
	Buono	10,0	35,0	40,0	50,0	35,0	35,0
	Sufficiente	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0
	Insufficiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Sintesi distribuzione % giudizi negli anni

	2022
Ottimo	65,0
Buono	34,2
Sufficiente	0,8
Insufficiente	0,0

Nota: L'Ufficio Selezioni Uniche viene valutato per la prima volta nel 2022

UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – ANALISI GRAFICA DEI VOTI FINALI

