



**PROVINCIA
DI PARMA**

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

CONTROLLO DI QUALITÀ 2023

RELAZIONE SUI RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA.....	3
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION.....	4
I NUOVI QUESTIONARI DEI SERVIZI INTERNI	4
SERVIZI INTERNI – NOTE METODOLOGICHE.....	10
SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI	11
SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI	13
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO.....	14
SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	15
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	16
SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI	17
SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	18
UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI	19
SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	20
UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – ANALISI DEI VOTI FINALI	21
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI	22
UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	23
SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO	24
I NUOVI QUESTIONARI DEI SERVIZI ESTERNI	25
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE.....	32
SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI.....	33
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO	34
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO.....	35
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	36
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, E PUBBLICITA’ – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	37
UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA – UFFICIO CONSIGLIO – UFFICIO STAMPA – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	38
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI	39
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	40
UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	41
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA, SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	42
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI	43
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	44
UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI	45
UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO– ANALISI DEI VOTI FINALI	46
UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA, EUROPA– ANALISI DEI VOTI FINALI	47

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.

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.

Rispetto a quanto fatto in precedenza, sono stati predisposti nuovi questionari per i diversi servizi svolti dalla Provincia di Parma, da somministrare a partire da quest'anno, volti a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni all'Ente.

I nuovi questionari sono composti da una serie di domande che sono state selezionate dai Dirigenti, ciascuno per i settori osservati di propria competenza, al fine di “personalizzare” le indagini, e sono stati condivisi nella Conferenza dei Dirigenti del 2 dicembre 2022.

Nel presente report si deve considerare l'anno 2023 come l'anno zero da cui partire in quanto non è possibile elaborare un confronto con i risultati degli anni precedenti basati su questionari differenti.

Le Relazioni sulle risultanze delle indagini di Customer Satisfaction degli anni precedenti sono consultabili sul sito istituzionale della Provincia di Parma, in Amministrazione Trasparente – Servizi Erogati – Carta dei Servizi e Standard di Qualità.

Le indagini 2023, realizzate internamente dal Servizio Organizzazione, sono state inviate ai destinatari nel periodo tra il 23 ottobre e il 16 novembre 2023 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.

VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

Di seguito si riportano i nuovi questionari e le tabelle di sintesi e grafici degli esiti delle indagini di customer satisfaction anno 2023, suddivisi in servizi interni e servizi esterni.

I questionari sono formati da un set di domande i cui 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 sono espressi in termini di percentuali rispetto al massimo ottenibile, sono 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.

I NUOVI QUESTIONARI DEI SERVIZI INTERNI

Si riporta di seguito un estratto dal Verbale del Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni avente ad oggetto: Indagine annuale di Customer Satisfaction, aggiornamento dei questionari con le nuove domande “personalizzate”, trasmesso ai Dirigenti nel mese di settembre 2023 prima dell'avvio delle indagini.

AGGIORNAMENTO DEI QUESTIONARI DEI SERVIZI INTERNI

Indagine 2023 Ufficio Provveditorato, Economato

*Ufficio Provveditorato, Economato

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Ufficio Stazione Unica Appaltante

*Stazione Unica Appaltante - SUA

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni

*Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Servizio Sistema Informativo

*Servizio Sistema Informativo

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.)?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Ufficio Protocollo e Archivio

*Ufficio Protocollo e Archivio

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta l'accessibilità al Servizio (es presenza di personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail ecc...)?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Servizio Finanziario

*Servizio Finanziario

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative istruzioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.....)?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Servizio Gestione del Personale

*Servizio Gestione del Personale

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.)?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Ufficio Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali

*Ufficio Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Valutazione Servizio Prevenzione e Protezione

*Servizio Prevenzione e Protezione

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Indagine 2023 Valutazione Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio

*Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

SERVIZI INTERNI – NOTE METODOLOGICHE

Gli uffici/servizi che sono stati sottoposti all'indagine interna sono 10, ogni questionario conteneva un set di domande tutte a risposta obbligatoria.

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

Il tasso di risposta è stato del 100%.

I responsabili dei vari uffici/servizi non hanno potuto valutare le proprie strutture.

I questionari sono stati inviati il 16/11/2023 e sollecitati in modo massivo il 22/11/2023.

Nella prima tabella della pagina seguente "SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI" la prima colonna "Punti" riporta i punti ottenuti dati dalla sommatoria del punteggio corrispondente al giudizio dato da ciascun utente.

La colonna "Punteggio massimo" rappresenta il punteggio massimo conseguibile, cioè la sommatoria del numero di utenti che hanno risposto moltiplicata per il punteggio massimo ottenibile "punti 1 giudizio ottimo".

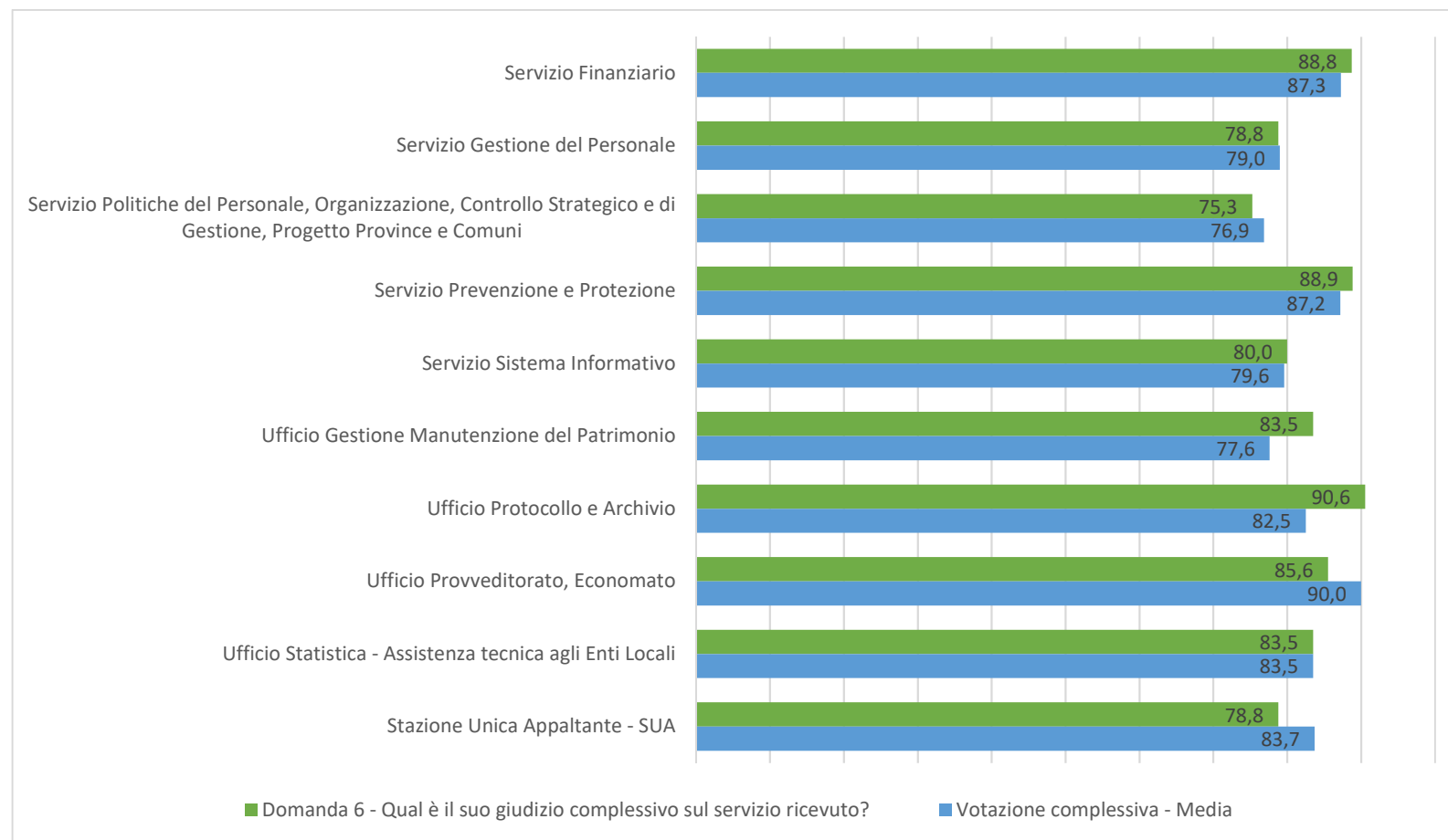
La colonna "Votazione Complessiva Percentuale" esprime il valore dato dal rapporto tra i punti ottenuti e i punti massimi ottenibili espressa in percentuale.

Nella seconda tabella della pagina seguente con gli stessi criteri di cui sopra sono stati rappresentati i risultati in relazione alla domanda "Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?".

SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Votazione complessiva - Media
Servizio Finanziario	83,8	96	87,3
Servizio Gestione del Personale	80,6	102	79,0
Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni	78,4	102	76,9
Servizio Prevenzione e Protezione	94,2	108	87,2
Servizio Sistema Informativo	81,2	102	79,6
Stazione Unica Appaltante - SUA	66,0	85	77,6
Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio	84,2	102	82,5
Ufficio Protocollo e Archivio	91,8	102	90,0
Ufficio Provveditorato, Economato	90,2	108	83,5
Ufficio Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali	85,4	102	83,7
Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?
Servizio Finanziario	14,2	16	88,8
Servizio Gestione del Personale	13,4	17	78,8
Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni	12,8	17	75,3
Servizio Prevenzione e Protezione	16	18	88,9
Servizio Sistema Informativo	13,6	17	80,0
Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio	14,2	17	83,5
Ufficio Protocollo e Archivio	15,4	17	90,6
Ufficio Provveditorato, Economato	15,4	18	85,6
Ufficio Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali	14,2	17	83,5
Stazione Unica Appaltante - SUA	13,4	17	78,8

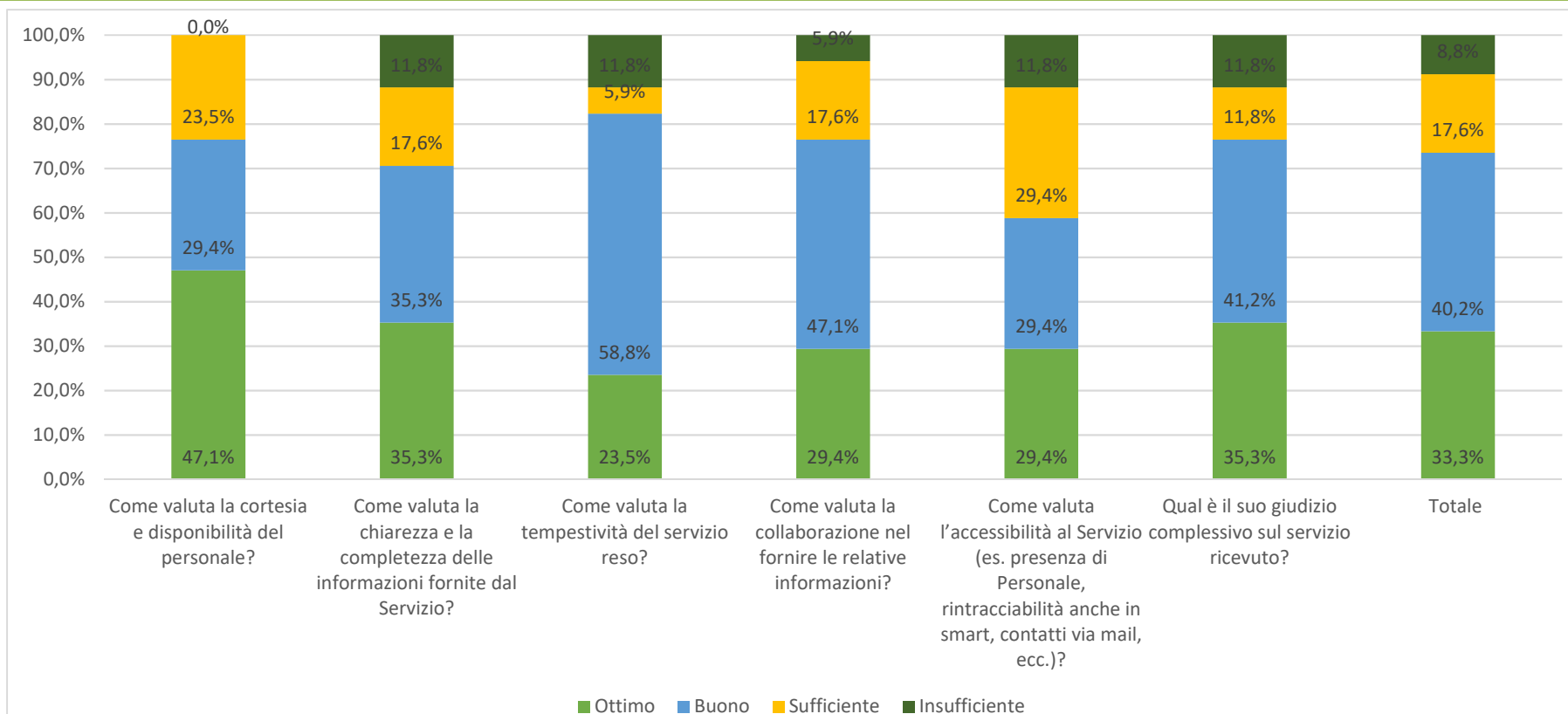
SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI



SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

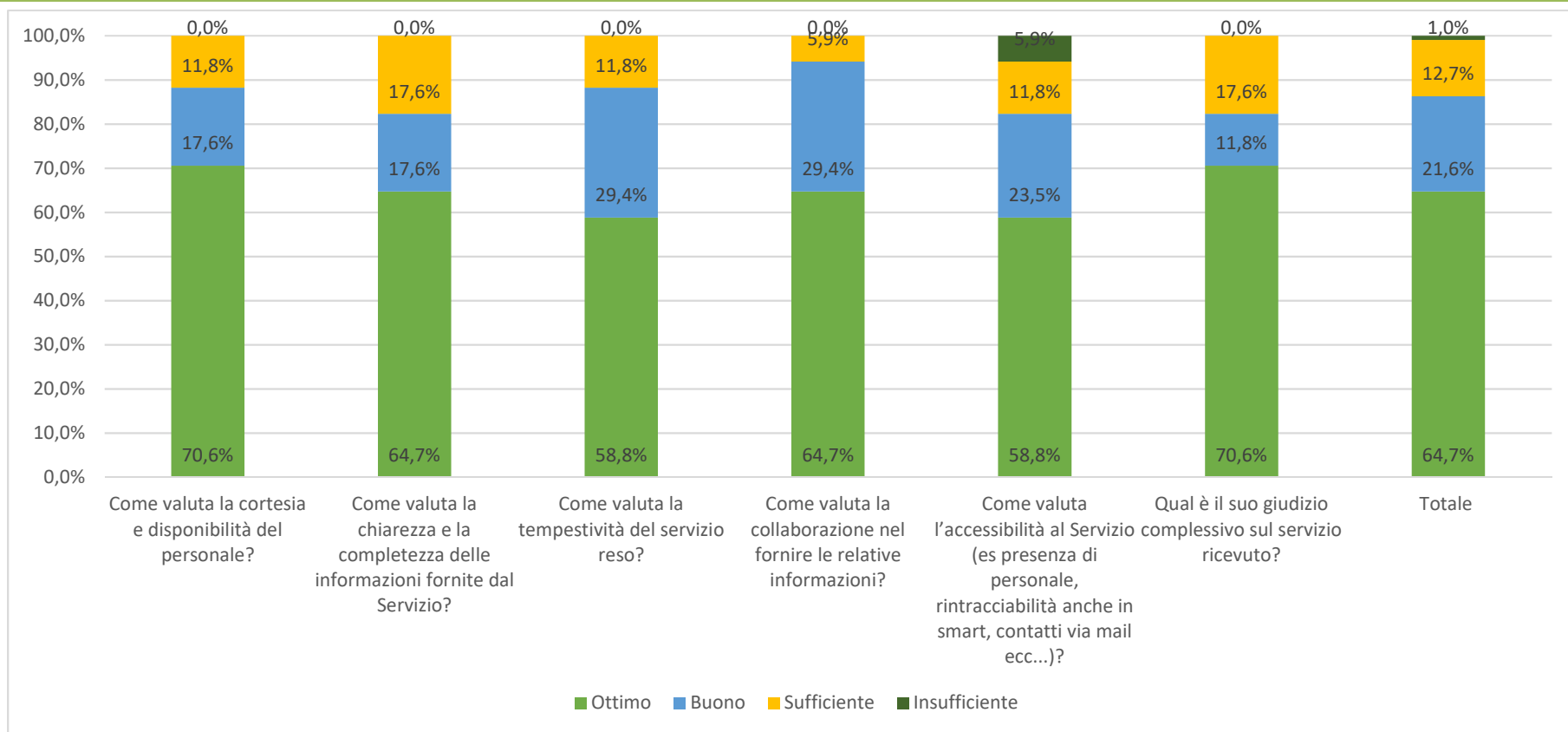
SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI

Servizio Sistema Informativo						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	47,1%	29,4%	23,5%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	35,3%	35,3%	17,6%	11,8%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	23,5%	58,8%	5,9%	11,8%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	29,4%	47,1%	17,6%	5,9%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.)?	29,4%	29,4%	29,4%	11,8%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	35,3%	41,2%	11,8%	11,8%	100,0%
Totale		33,3%	40,2%	17,6%	8,8%	100,0%



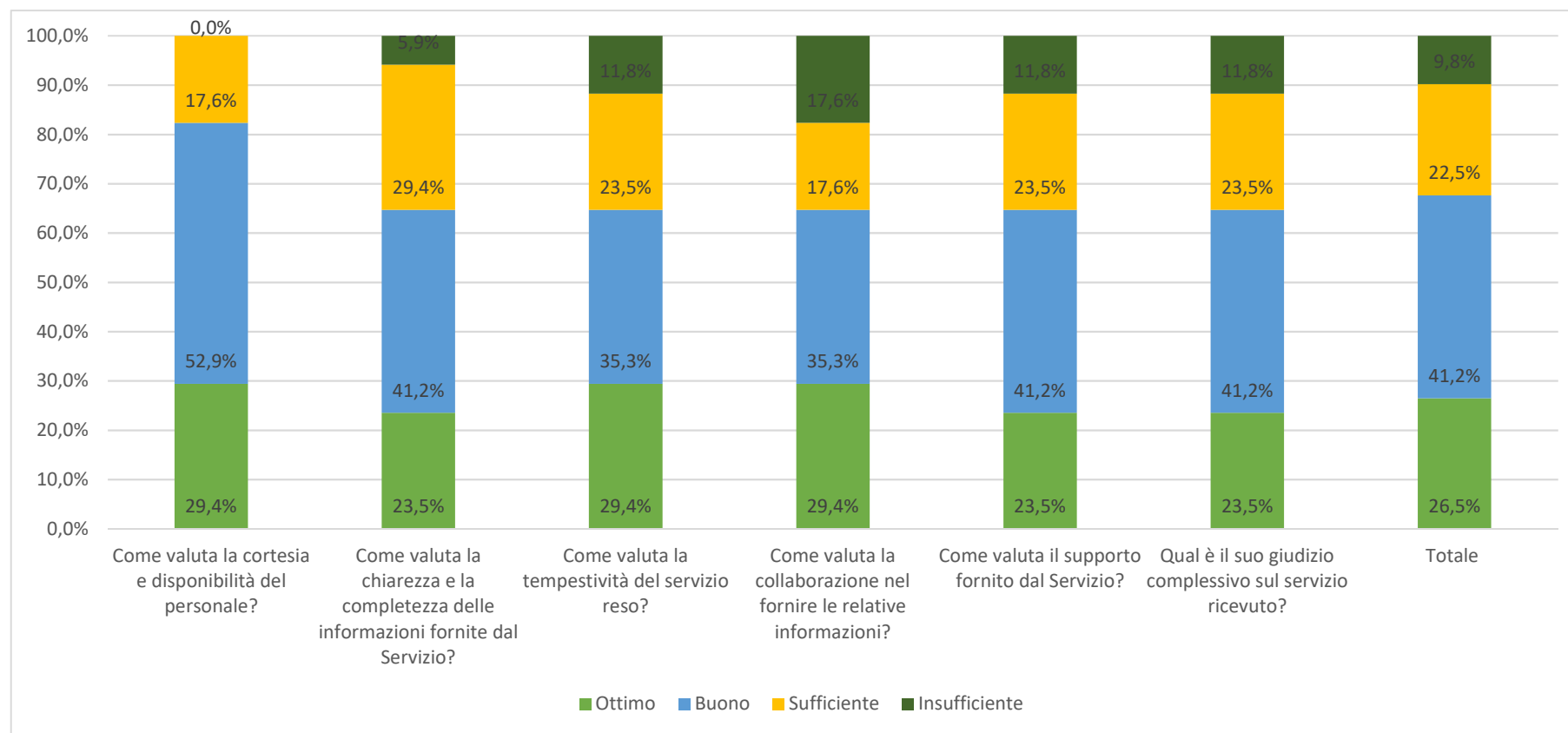
UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Protocollo e Archivio						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	70,6%	17,6%	11,8%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	64,7%	17,6%	17,6%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	58,8%	29,4%	11,8%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	64,7%	29,4%	5,9%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es presenza di personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail ecc....)?	58,8%	23,5%	11,8%	5,9%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	70,6%	11,8%	17,6%	0,0%	100,0%
Totale		64,7%	21,6%	12,7%	1,0%	100,0%



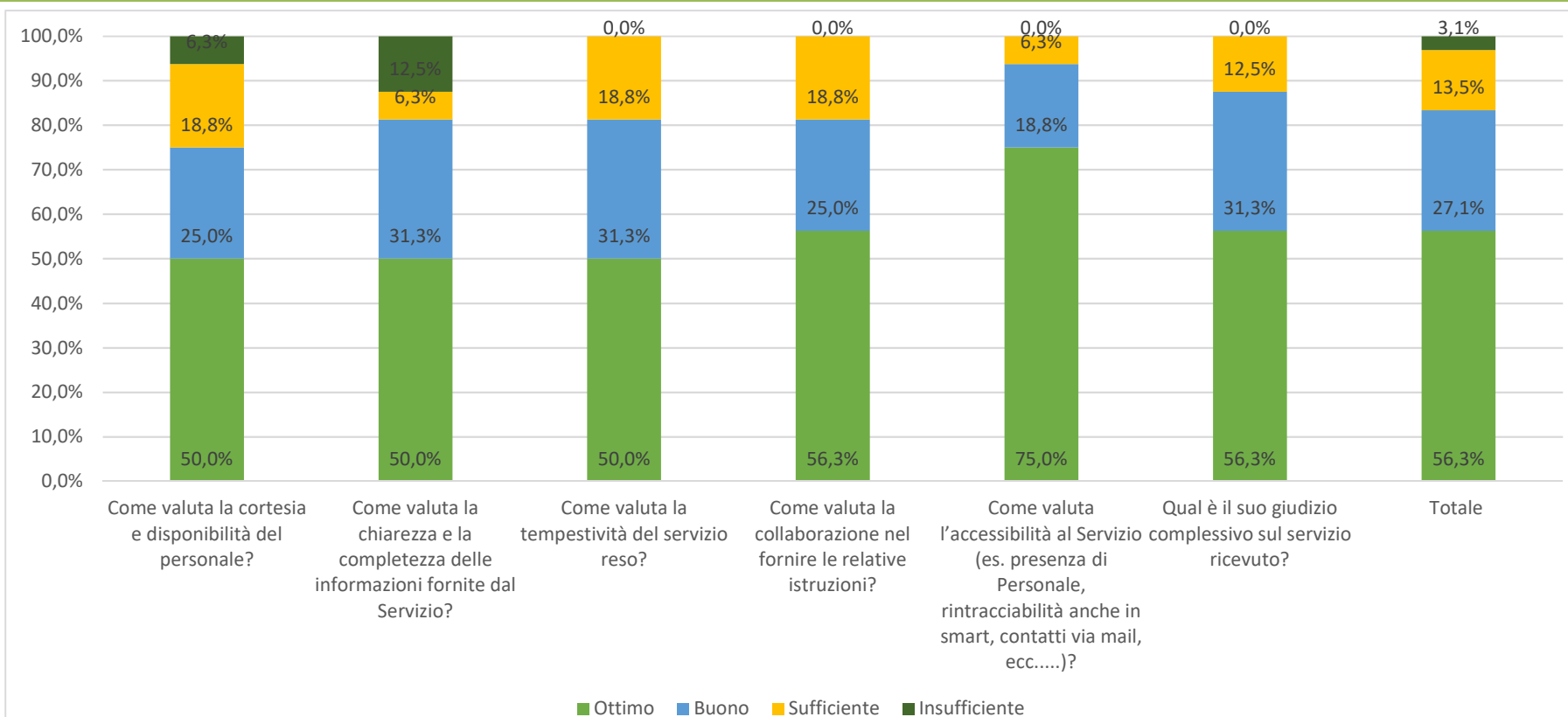
SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	29,4%	52,9%	17,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	23,5%	41,2%	29,4%	5,9%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	29,4%	35,3%	23,5%	11,8%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	29,4%	35,3%	17,6%	17,6%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	23,5%	41,2%	23,5%	11,8%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	23,5%	41,2%	23,5%	11,8%	100,0%
Totale		26,5%	41,2%	22,5%	9,8%	100,0%



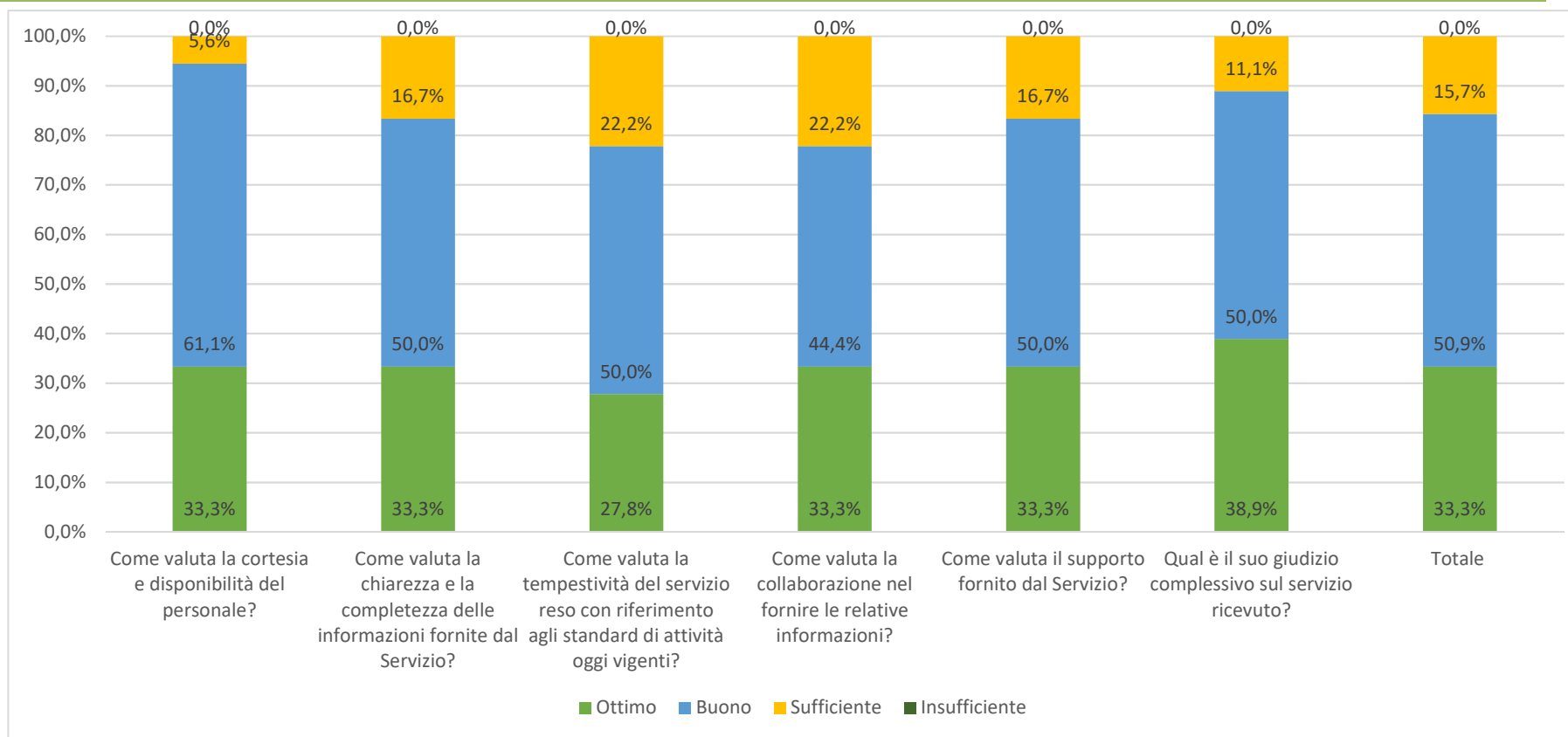
SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

Servizio Finanziario						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	50,0%	25,0%	18,8%	6,3%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	50,0%	31,3%	6,3%	12,5%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	50,0%	31,3%	18,8%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative istruzioni?	56,3%	25,0%	18,8%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc....)?	75,0%	18,8%	6,3%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	56,3%	31,3%	12,5%	0,0%	100,0%
Totale		56,3%	27,1%	13,5%	3,1%	100,0%



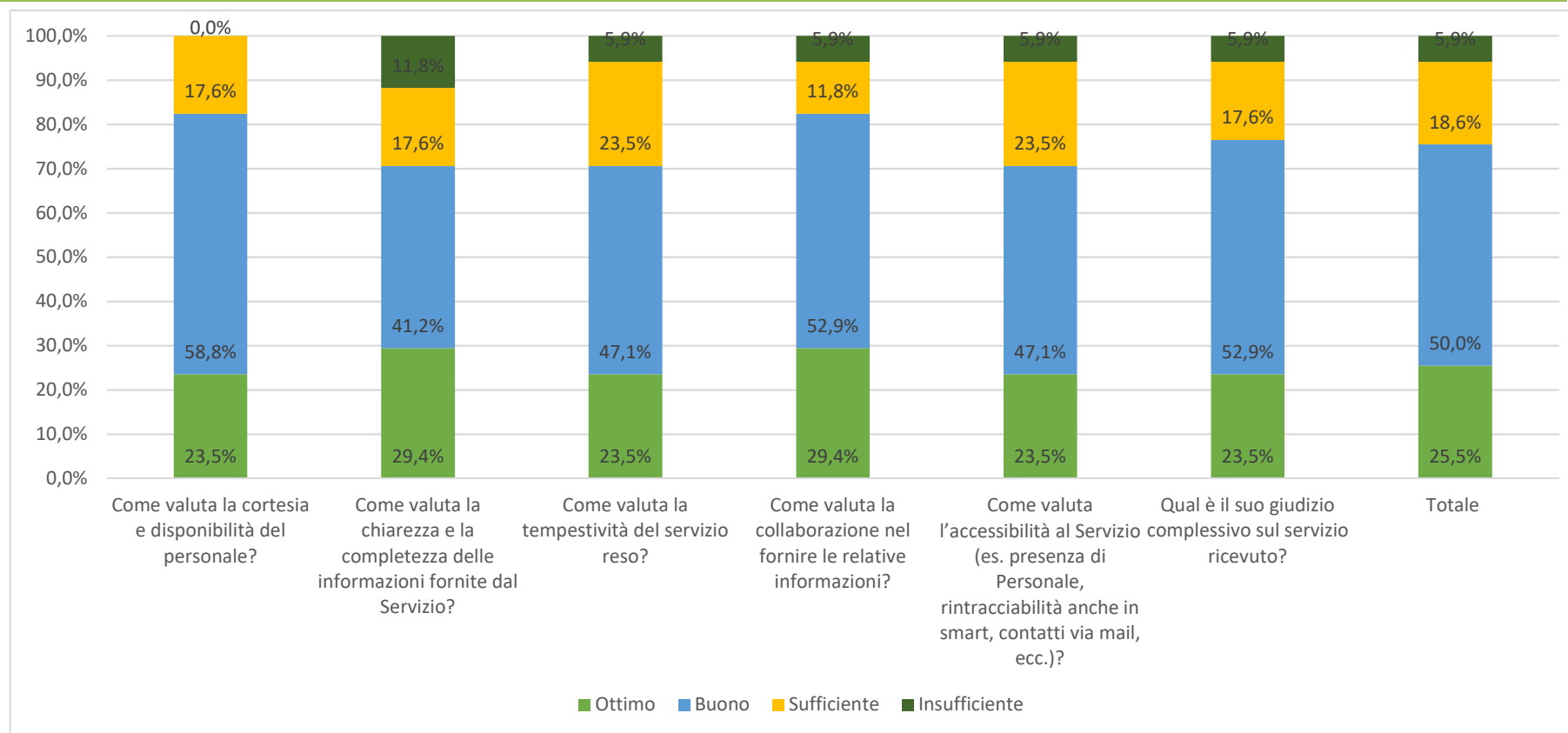
UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Provveditorato, Economato						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	33,3%	61,1%	5,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	27,8%	50,0%	22,2%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	33,3%	44,4%	22,2%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	38,9%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%
Totale		33,3%	50,9%	15,7%	0,0%	100,0%



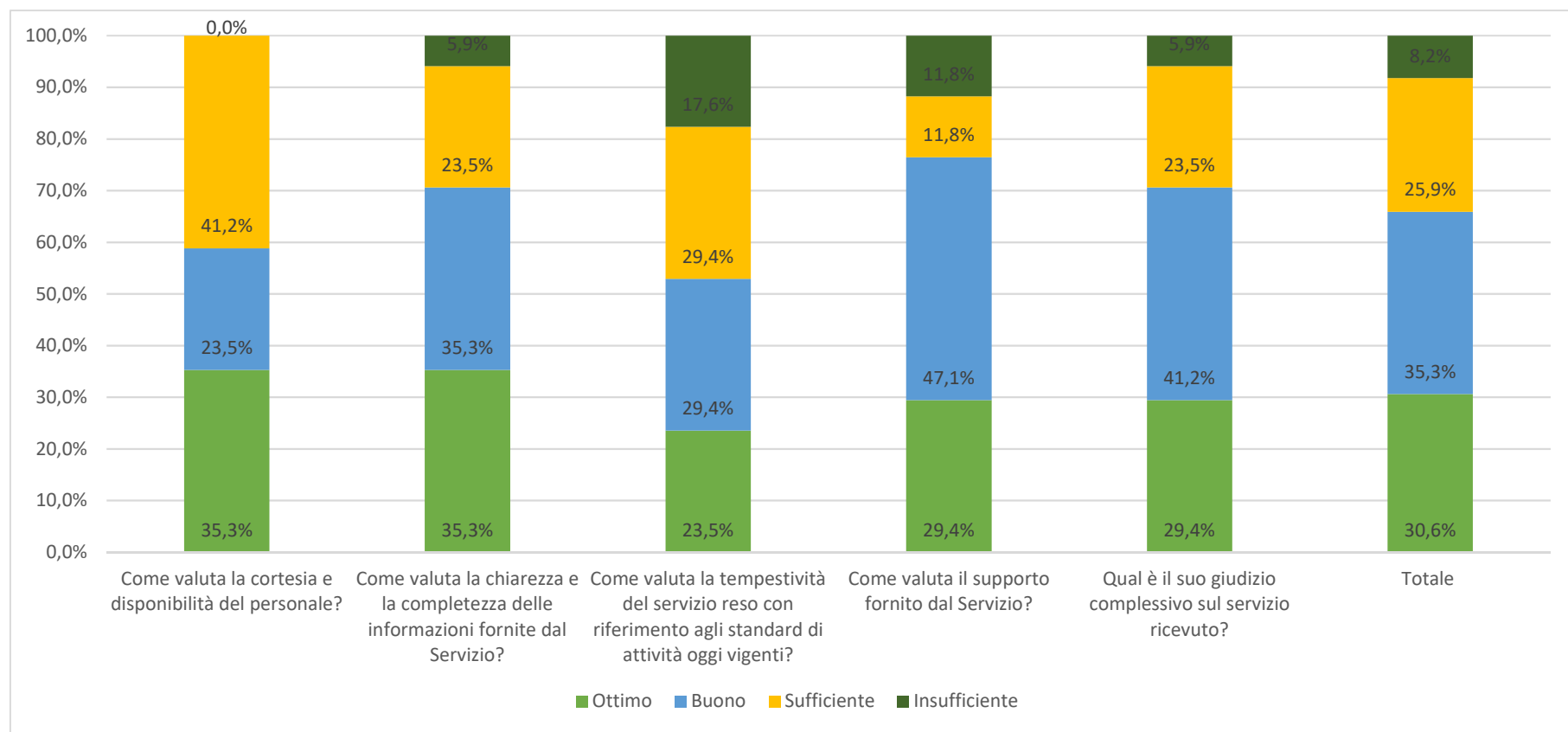
SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Servizio Gestione del Personale						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	23,5%	58,8%	17,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	29,4%	41,2%	17,6%	11,8%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	23,5%	47,1%	23,5%	5,9%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	29,4%	52,9%	11,8%	5,9%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.)?	23,5%	47,1%	23,5%	5,9%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	23,5%	52,9%	17,6%	5,9%	100,0%
Totale		25,5%	50,0%	18,6%	5,9%	100,0%



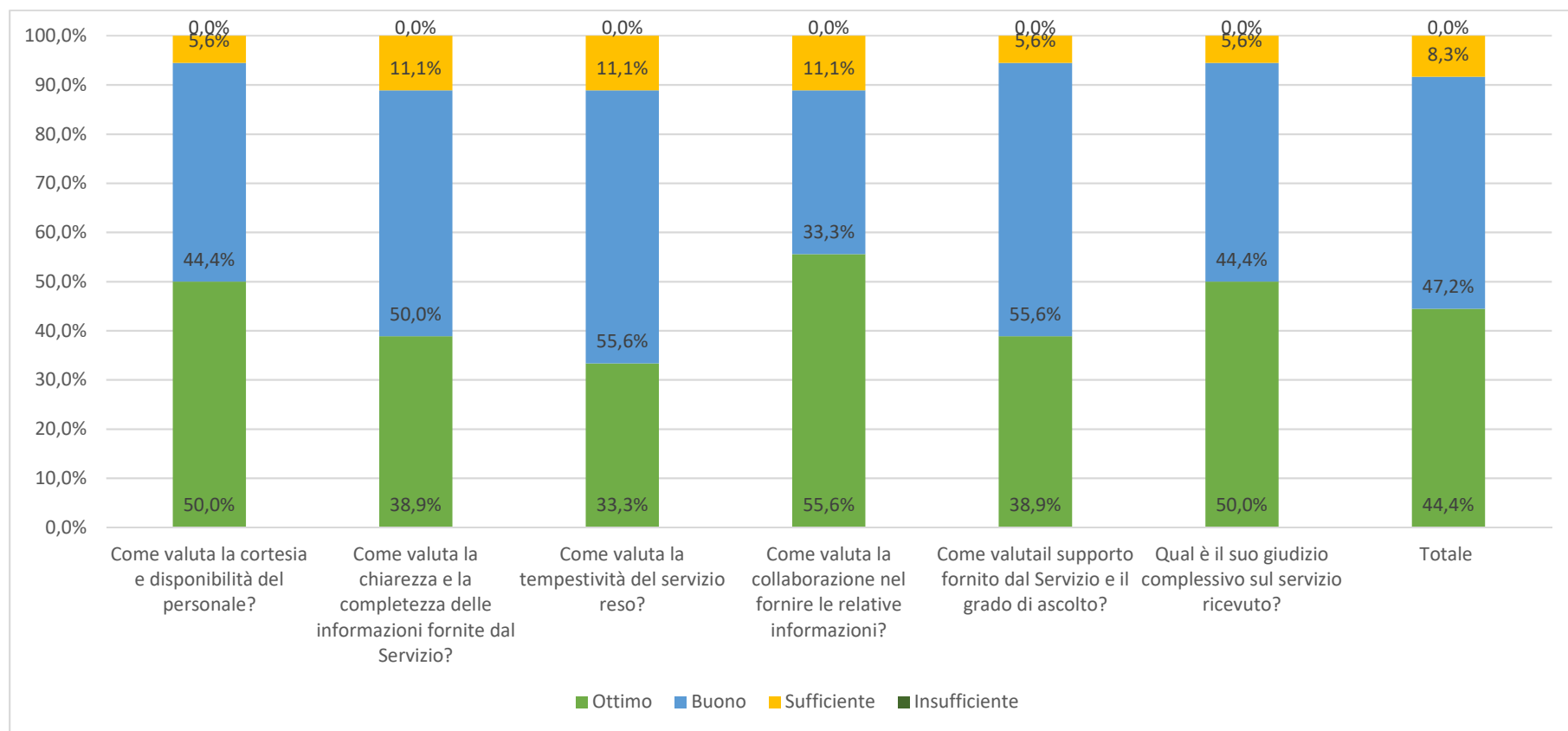
UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Stazione Unica Appaltante - SUA						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	35,3%	23,5%	41,2%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	35,3%	35,3%	23,5%	5,9%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	23,5%	29,4%	29,4%	17,6%	100,0%
4	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	29,4%	47,1%	11,8%	11,8%	100,0%
5	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	29,4%	41,2%	23,5%	5,9%	100,0%
	Totale	30,6%	35,3%	25,9%	8,2%	100,0%



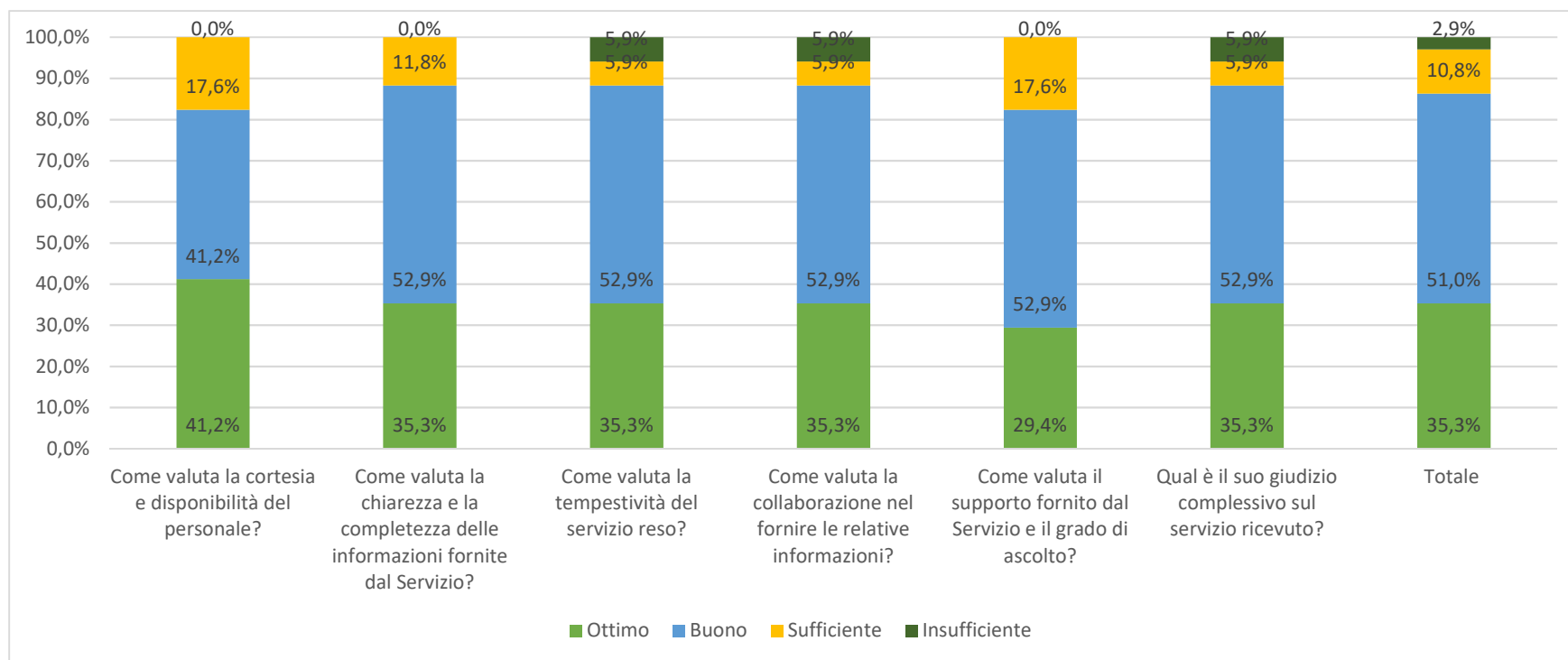
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Servizio Prevenzione e Protezione						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	50,0%	44,4%	5,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	38,9%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	55,6%	33,3%	11,1%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	38,9%	55,6%	5,6%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	50,0%	44,4%	5,6%	0,0%	100,0%
Totale		44,4%	47,2%	8,3%	0,0%	100,0%



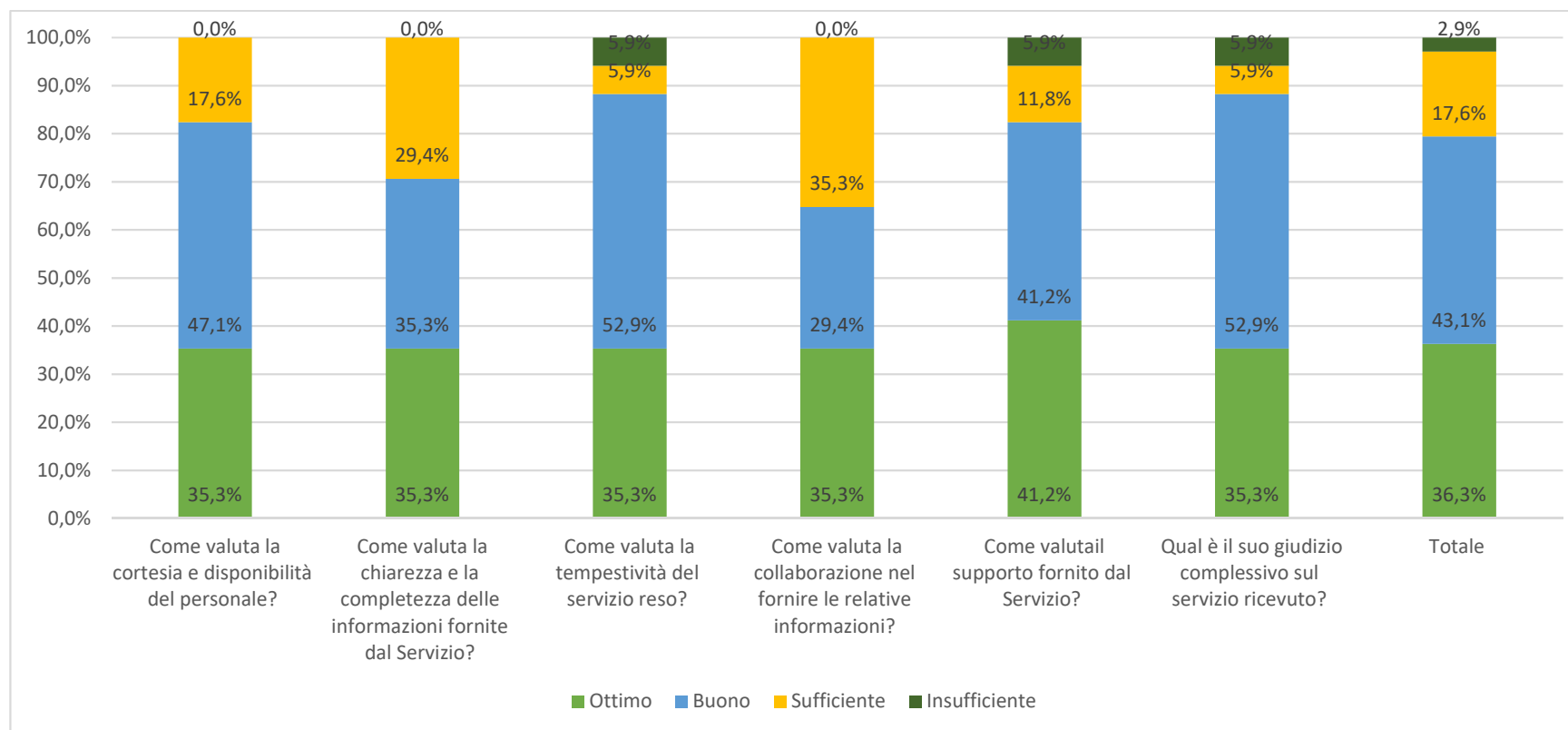
UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	41,2%	41,2%	17,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	35,3%	52,9%	11,8%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	29,4%	52,9%	17,6%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
Totale		35,3%	51,0%	10,8%	2,9%	100,0%



SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO

Ufficio Gestione Manutenzione del Patrimonio						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	35,3%	47,1%	17,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	35,3%	35,3%	29,4%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	35,3%	29,4%	35,3%	0,0%	100,0%
5	Come valutail supporto fornito dal Servizio?	41,2%	41,2%	11,8%	5,9%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	35,3%	52,9%	5,9%	5,9%	100,0%
Totale		36,3%	43,1%	17,6%	2,9%	100,0%



I NUOVI QUESTIONARI DEI SERVIZI ESTERNI

Si riporta di seguito un estratto dal Verbale del Servizio Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni avente ad oggetto: Indagine annuale di Customer Satisfaction, aggiornamento dei questionari con le nuove domande “personalizzate”, trasmesso ai Dirigenti nel mese di settembre 2023 prima dell’avvio delle indagini.

AGGIORNAMENTO DEI QUESTIONARI DEI SERVIZI ESTERNI

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Legale - Anno 2023

*Ufficio Legale

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa - Anno 2023

*Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le Istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Polizia Provinciale - Anno 2023

*Polizia Provinciale

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il grado di professionalità e competenza degli addetti al Servizio Polizia Provinciale?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale - Anno 2023

*Valutazione Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il grado di collaborazione dei Funzionari del Servizio Pianificazione Territoriale?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Trasporti - Anno 2023

*Ufficio Trasporti

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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'assistenza alla compilazione della modulistica messa a disposizione dal Servizio?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Programmazione Scolastica - Europa - Anno 2023

* Ufficio Programmazione Scolastica - Europa

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il grado di collaborazione dei Funzionari dell'Ufficio Programmazione Scolastica?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio

* Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 relative informazioni?	☐	☐	☐	☐
Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità - Anno 2023

*UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITA'

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la disponibilità e l'assistenza fornita dal Servizio nella compilazione della modulistica e nella risoluzione delle problematiche?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Valutazione Ufficio Gestione Strade Provinciali

*Valutazione Ufficio Gestione Strade Provinciali

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 della Provincia con il Comune per la risoluzione delle problematiche legate alla viabilità ed alla gestione delle strade?	☐	☐	☐	☐
Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Trasporti Eccezionali - Anno 2023

*Ufficio Trasporti Eccezionali

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 disponibilità e l'assistenza fornita dagli uffici della Provincia per la risoluzione delle problematiche che sorgono nella presentazione delle pratiche per ottenere le autorizzazioni?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Valutazione Ufficio Edilizia Scolastica - Anno 2023

*Ufficio Edilizia Scolastica

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 il grado di collaborazione del Servizio Edilizia Scolastica?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

Provincia di Parma - Ufficio Gestione del Personale - Valutazione Selezioni Uniche - Anno 2023

*Ufficio Gestione del Personale

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
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 le informazioni e le istruzioni fornite dall'ufficio?	☐	☐	☐	☐
Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	☐	☐	☐	☐

SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE

Il questionario è stato somministrato agli stakeholder dei servizi che la Provincia fornisce verso l'esterno; ogni questionario conteneva un set di domande, tutte a risposta obbligatoria.

Il questionario è stato inviato tra il 23 ottobre 2023 e l'8 novembre 2023 ed è stato sollecitato via mail in modo massivo il 22 novembre.

Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
Polizia Provinciale	73	29	39,7
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	32	16	50,0
Ufficio Edilizia Scolastica	21	11	52,4
Ufficio Gabinetto di Presidenza – Ufficio Consiglio – Ufficio Comunicazione e Stampa	14	11	78,6
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	32	18	56,3
Ufficio Gestione del Personale – Selezioni Uniche Anno 2023	28	18	64,3
Ufficio Gestione Strade Provinciali	44	14	31,8
Ufficio Legale	22	13	59,1
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica – Sicurezza Territoriale	73	23	31,5
Ufficio Programmazione Scolastica – Europa	21	10	47,6
Ufficio Trasporti	171	82	48,0
Ufficio Trasporti Eccezionali	19	12	63,2

Nella prima tabella della pagina seguente “SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI” la prima colonna “Punti” riporta i punti ottenuti dati dalla sommatoria del punteggio corrispondente al giudizio dato da ciascun utente. La colonna “Punteggio massimo conseguibile” rappresenta la sommatoria del numero di utenti che hanno risposto moltiplicata per il punteggio massimo “punti 1 giudizio ottimo”.

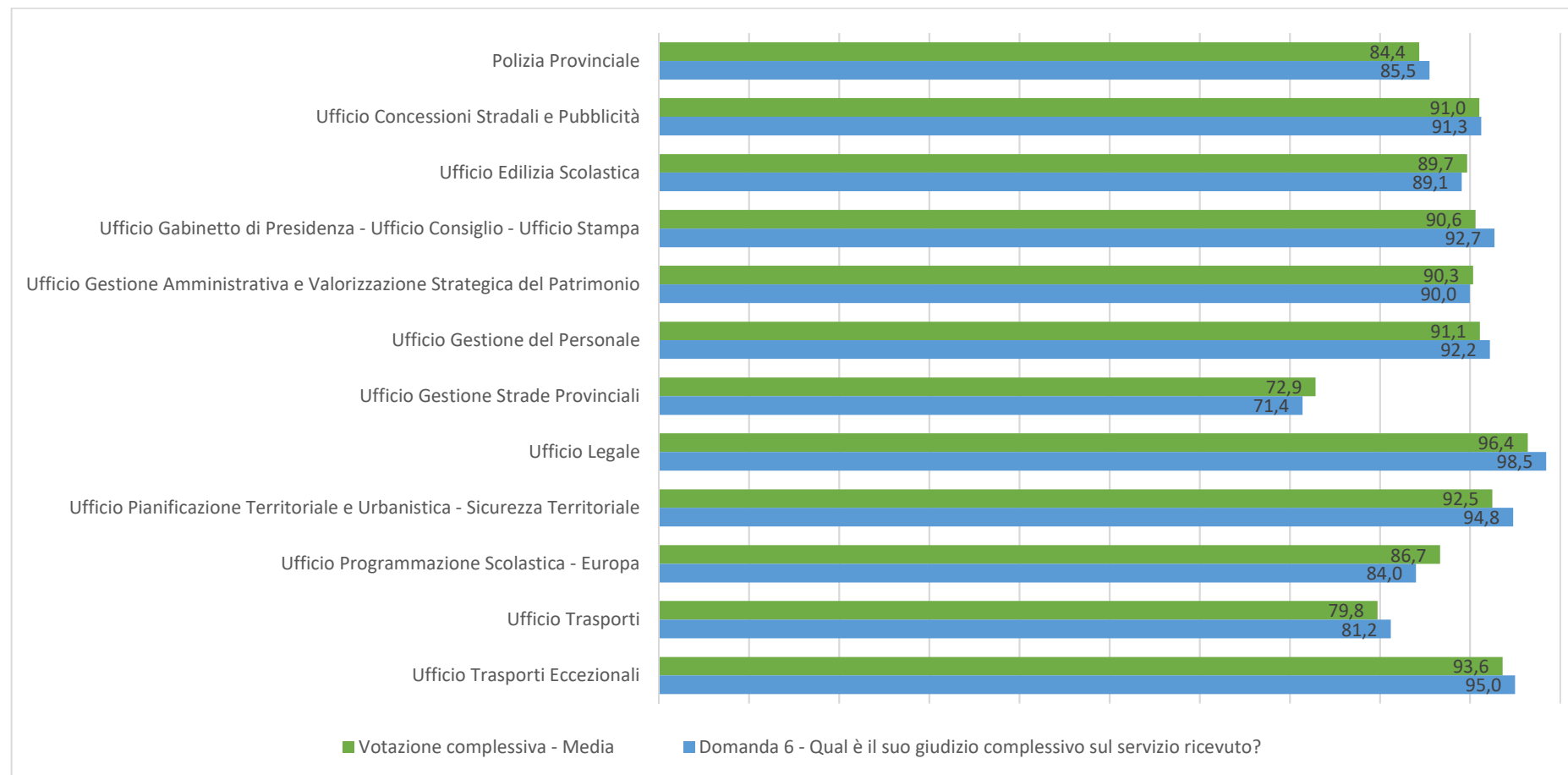
La colonna “Votazione Complessiva Percentuale” esprime il valore dato dal rapporto tra i punti ottenuti e i punti massimi ottenibili espressa in percentuale. Nella seconda tabella della pagina seguente con gli stessi criteri di cui sopra sono stati rappresentati i risultati in relazione alla domanda “Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?”.

SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo conseguibile	Votazione complessiva - Percentuale
Polizia Provinciale	146,8	174	84,4
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	87,4	96	91,0
Ufficio Edilizia Scolastica	59,2	66	89,7
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	59,8	66	90,6
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	108,4	120	90,3
Ufficio Gestione del Personale	98,4	108	91,1
Ufficio Gestione Strade Provinciali	61,2	84	72,9
Ufficio Legale	75,2	78	96,4
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	127,6	138	92,5
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	52	60	86,7
Ufficio Trasporti	392,4	492	79,8
Ufficio Trasporti Eccezionali	67,4	72	93,6

Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo conseguibile	Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?
Polizia Provinciale	24,8	29	85,5
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	14,6	16	91,3
Ufficio Edilizia Scolastica	9,8	11	89,1
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	10,2	11	92,7
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	18	20	90,0
Ufficio Gestione del Personale	16,6	18	92,2
Ufficio Gestione Strade Provinciali	10	14	71,4
Ufficio Legale	12,8	13	98,5
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	21,8	23	94,8
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	8,4	10	84,0
Ufficio Trasporti	66,6	82	81,2
Ufficio Trasporti Eccezionali	11,4	12	95,0

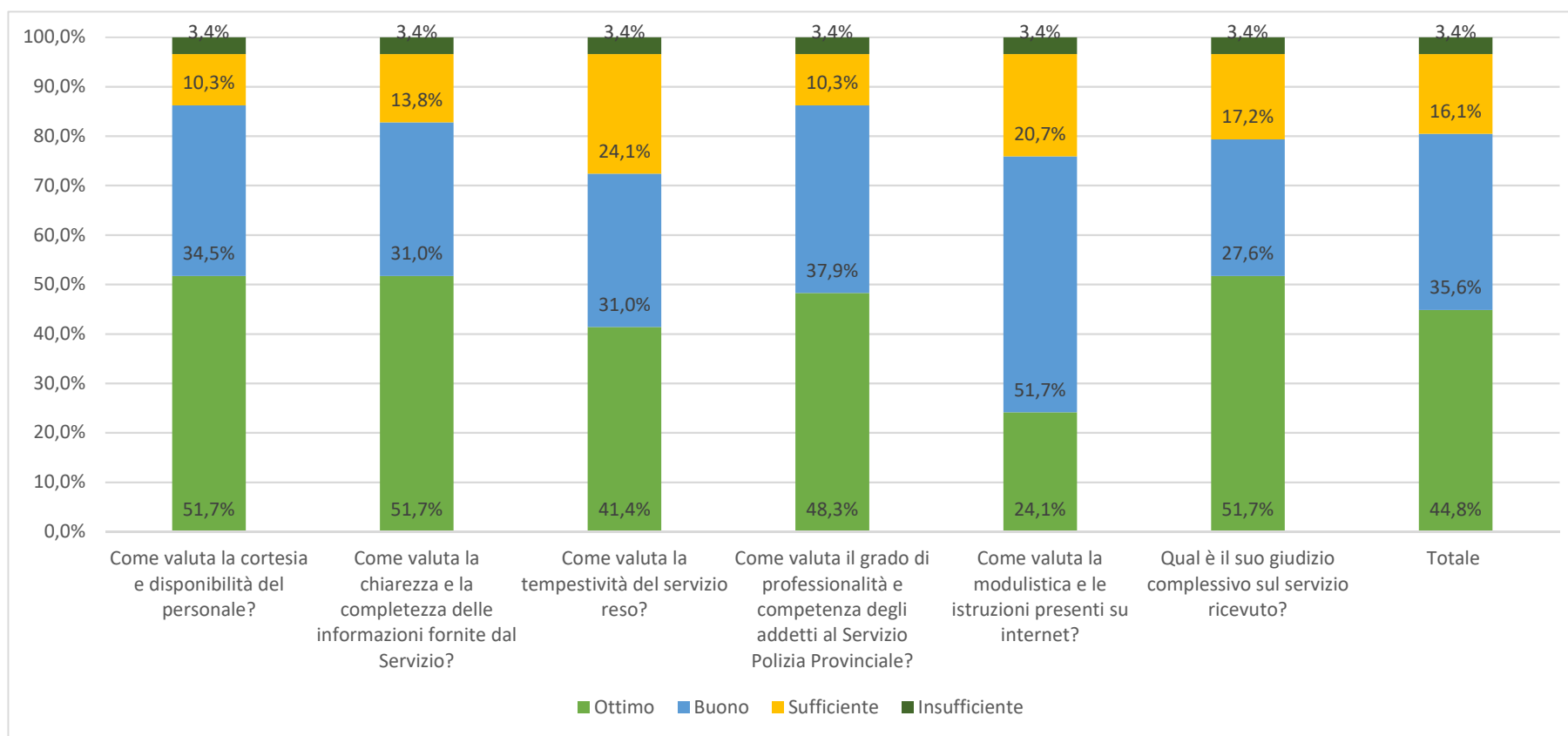
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

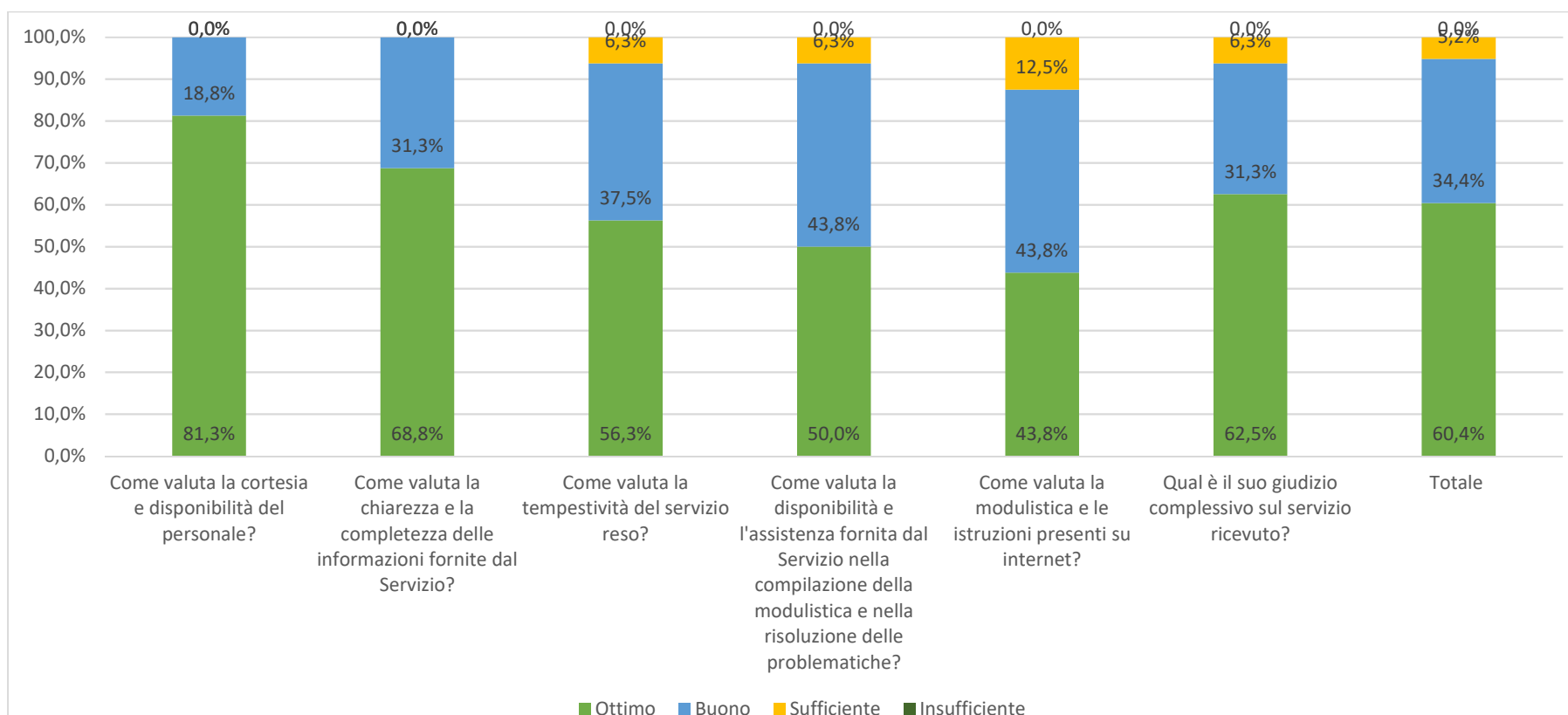
POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Polizia Provinciale									
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale			
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	51,7%	34,5%	10,3%	3,4%	100,0%			
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	51,7%	31,0%	13,8%	3,4%	100,0%			
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	41,4%	31,0%	24,1%	3,4%	100,0%			
4	Come valuta il grado di professionalità e competenza degli addetti al Servizio Polizia Provinciale?	48,3%	37,9%	10,3%	3,4%	100,0%			
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	24,1%	51,7%	20,7%	3,4%	100,0%			
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	51,7%	27,6%	17,2%	3,4%	100,0%			
Totale		44,8%	35,6%	16,1%	3,4%	100,0%			



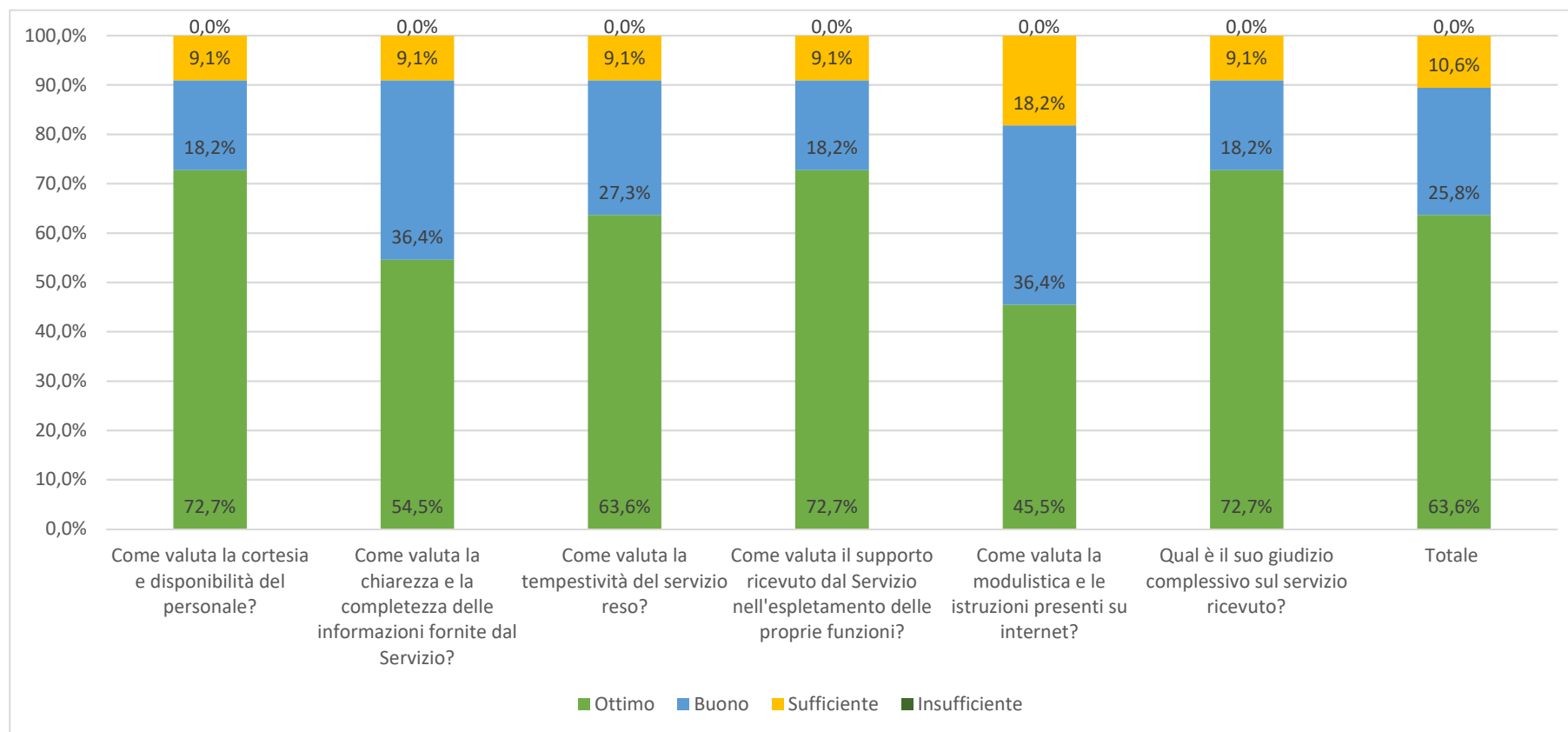
UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, E PUBBLICITA' – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	81,3%	18,8%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	68,8%	31,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	56,3%	37,5%	6,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la disponibilità e l'assistenza fornita dal Servizio nella compilazione della modulistica e nella risoluzione delle problematiche?	50,0%	43,8%	6,3%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	43,8%	43,8%	12,5%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	62,5%	31,3%	6,3%	0,0%	100,0%
	Totale	60,4%	34,4%	5,2%	0,0%	100,0%



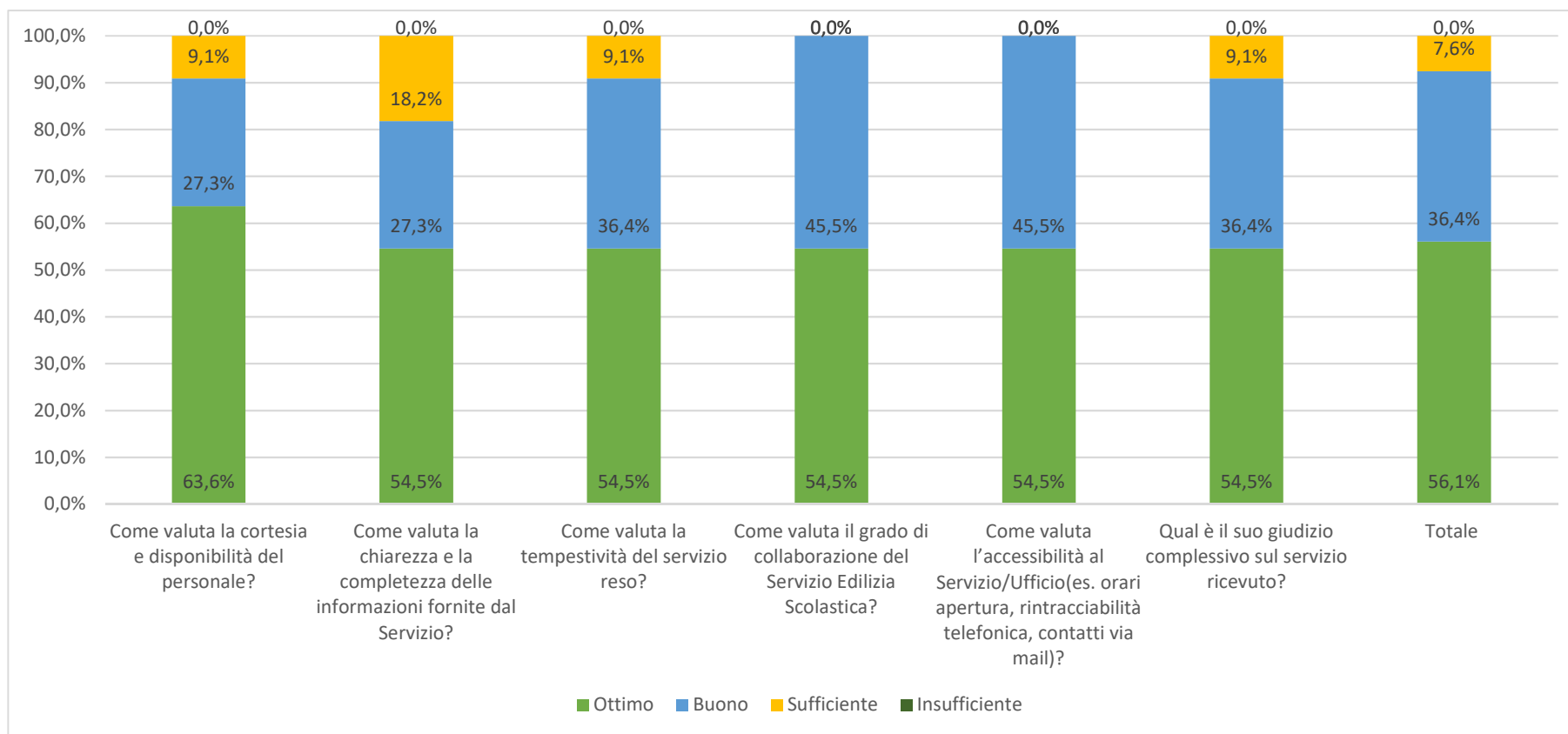
UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA – UFFICIO CONSIGLIO – UFFICIO STAMPA – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	54,5%	36,4%	9,1%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	63,6%	27,3%	9,1%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	45,5%	36,4%	18,2%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	72,7%	18,2%	9,1%	0,0%	100,0%
Totale		63,6%	25,8%	10,6%	0,0%	100,0%



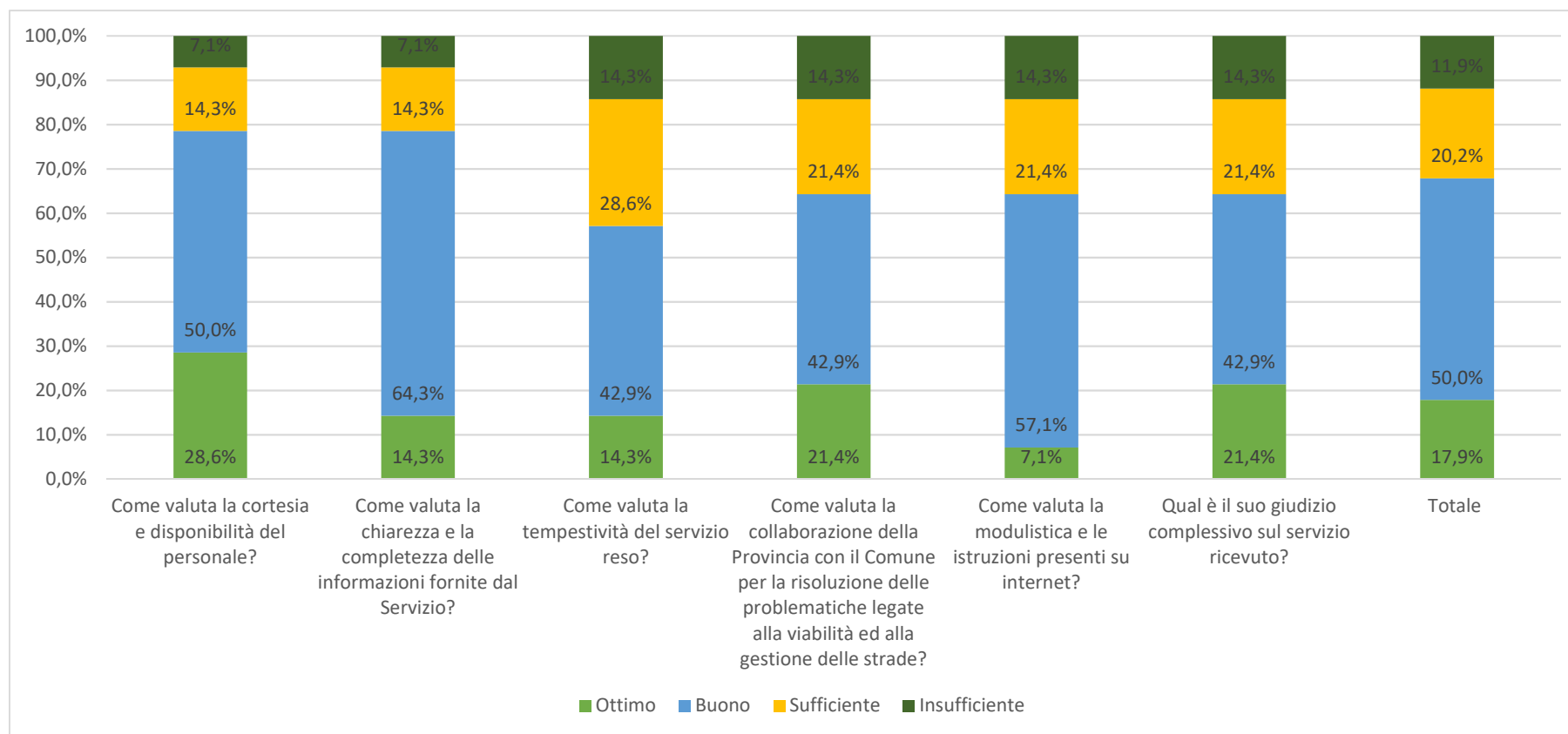
UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Edilizia Scolastica						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	63,6%	27,3%	9,1%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	54,5%	27,3%	18,2%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	54,5%	36,4%	9,1%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione del Servizio Edilizia Scolastica?	54,5%	45,5%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l’accessibilità al Servizio/Ufficio (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	54,5%	45,5%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	54,5%	36,4%	9,1%	0,0%	100,0%
Totale		56,1%	36,4%	7,6%	0,0%	100,0%



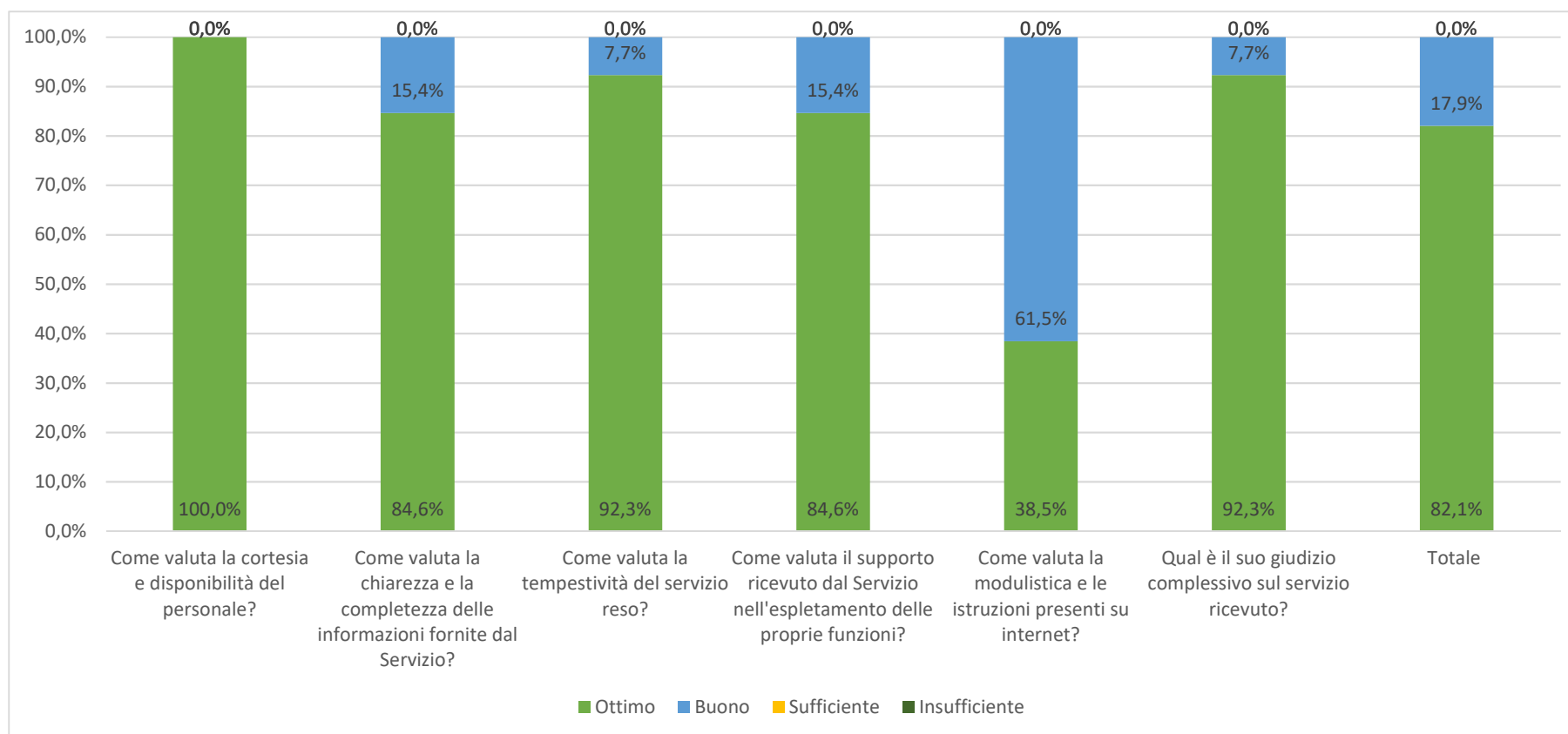
UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gestione Strade Provinciali						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	28,6%	50,0%	14,3%	7,1%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	14,3%	64,3%	14,3%	7,1%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	14,3%	42,9%	28,6%	14,3%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione della Provincia con il Comune per la risoluzione delle problematiche legate alla viabilità ed alla gestione delle strade?	21,4%	42,9%	21,4%	14,3%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	7,1%	57,1%	21,4%	14,3%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	21,4%	42,9%	21,4%	14,3%	100,0%
	Totale	17,9%	50,0%	20,2%	11,9%	100,0%



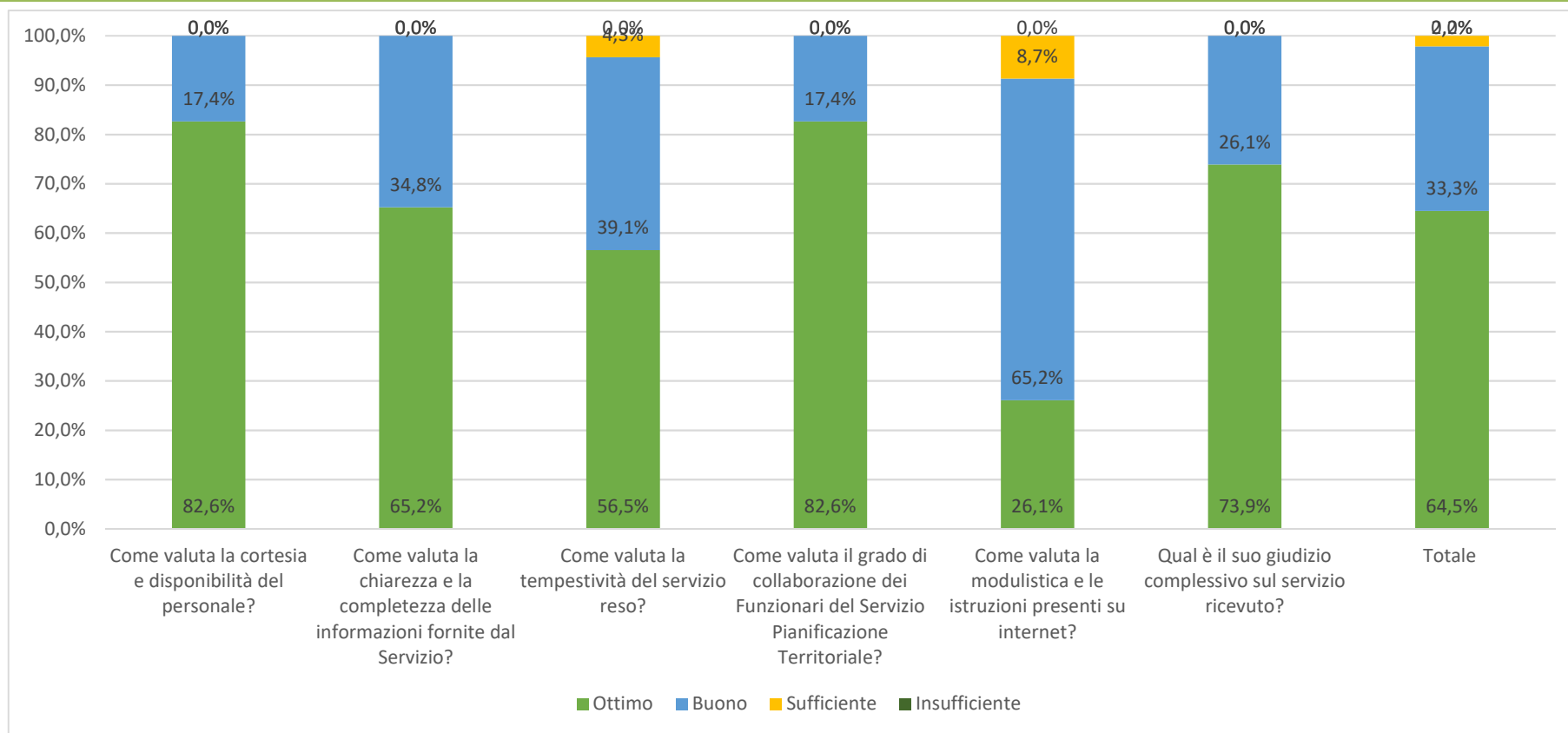
UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Legale						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	84,6%	15,4%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	84,6%	15,4%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	38,5%	61,5%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		82,1%	17,9%	0,0%	0,0%	100,0%



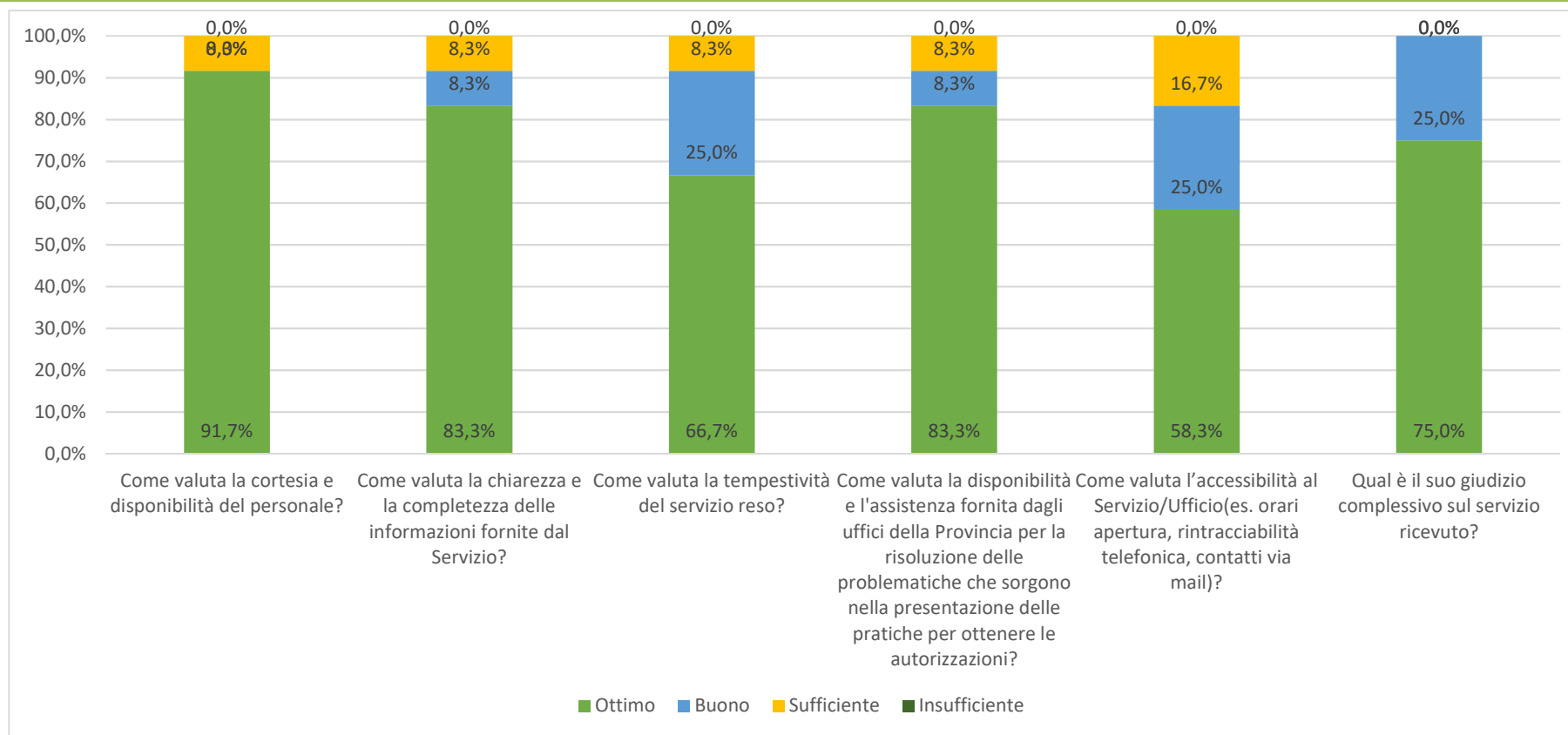
UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA, SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	82,6%	17,4%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	65,2%	34,8%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	56,5%	39,1%	4,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari del Servizio Pianificazione Territoriale?	82,6%	17,4%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	26,1%	65,2%	8,7%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	73,9%	26,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		64,5%	33,3%	2,2%	0,0%	100,0%



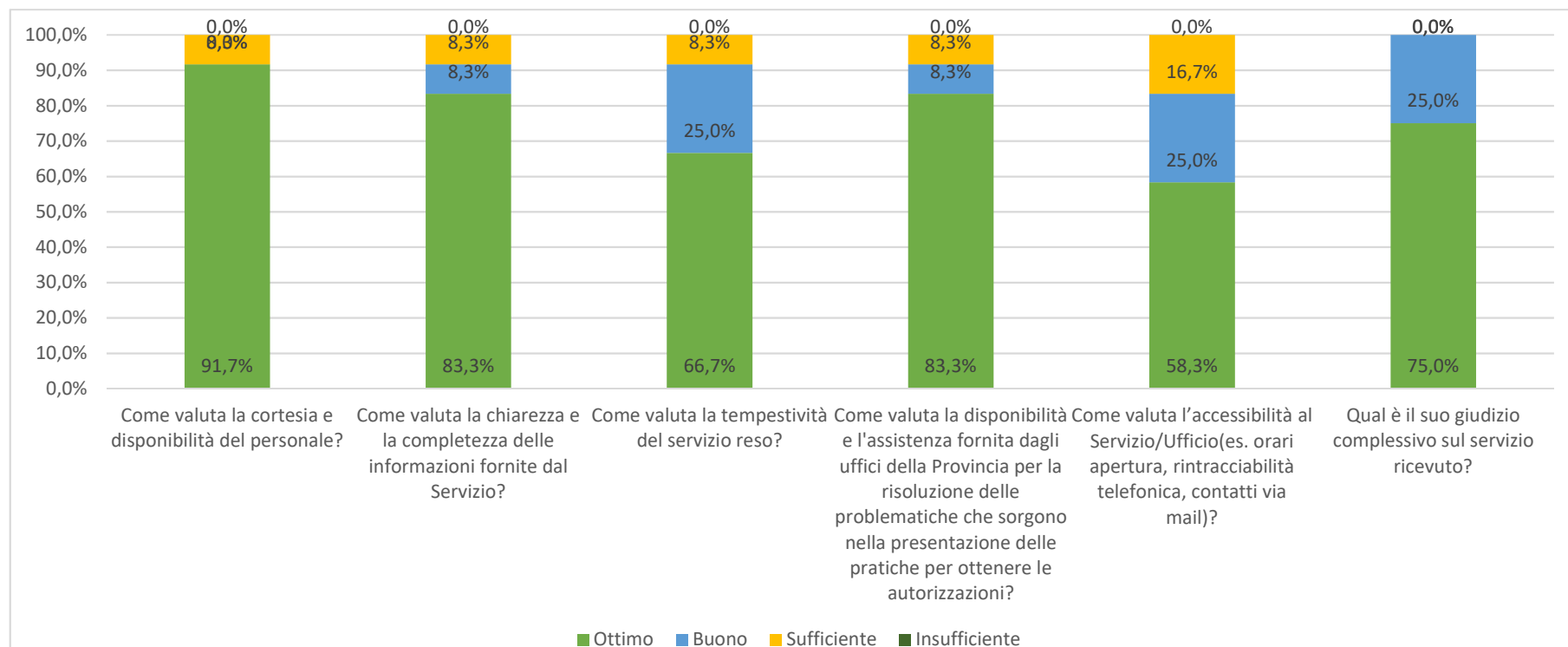
UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Trasporti						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	39,0%	46,3%	13,4%	1,2%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	34,1%	45,1%	18,3%	2,4%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	25,6%	47,6%	22,0%	4,9%	100,0%
4	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	22,0%	43,9%	30,5%	3,7%	100,0%
5	Come valuta l'assistenza alla compilazione della modulistica messa a disposizione dal Servizio?	25,6%	46,3%	24,4%	3,7%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	29,3%	52,4%	15,9%	2,4%	100,0%
Totale		29,3%	47,0%	20,7%	3,0%	100,0%



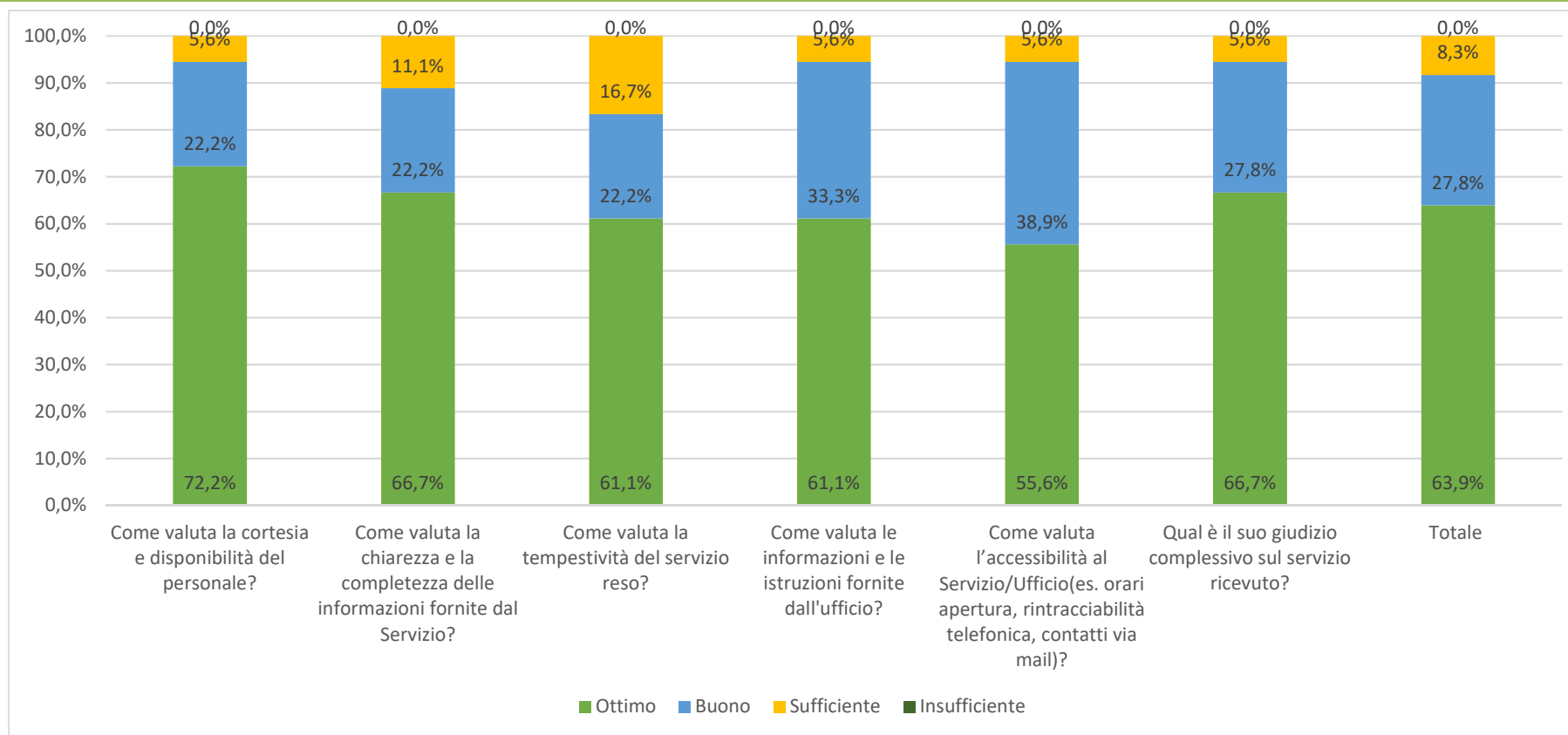
UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Trasporti Eccezionali						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	91,7%	0,0%	8,3%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	66,7%	25,0%	8,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la disponibilità e l'assistenza fornita dagli uffici della Provincia per la risoluzione delle problematiche che sorgono nella presentazione delle pratiche per ottenere le autorizzazioni?	83,3%	8,3%	8,3%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	58,3%	25,0%	16,7%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		76,4%	15,3%	8,3%	0,0%	100,0%



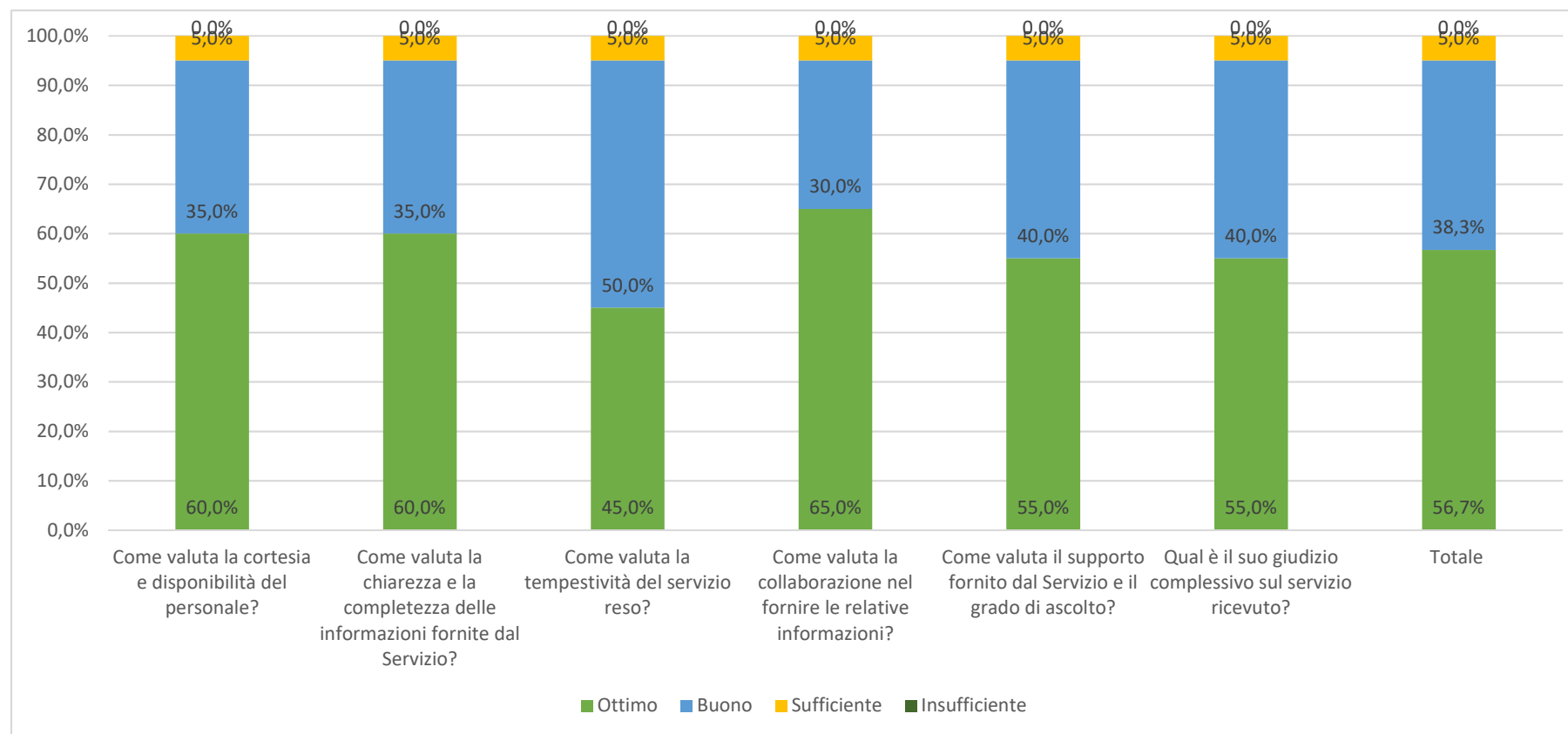
UFFICIO PERSONALE SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gestione del Personale						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	72,2%	22,2%	5,6%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	61,1%	22,2%	16,7%	0,0%	100,0%
4	Come valuta le informazioni e le istruzioni fornite dall'ufficio?	61,1%	33,3%	5,6%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio (es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	55,6%	38,9%	5,6%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	66,7%	27,8%	5,6%	0,0%	100,0%
Totale		63,9%	27,8%	8,3%	0,0%	100,0%



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

Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	60,0%	35,0%	5,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	60,0%	35,0%	5,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	45,0%	50,0%	5,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	65,0%	30,0%	5,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	55,0%	40,0%	5,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	55,0%	40,0%	5,0%	0,0%	100,0%
Totale		56,7%	38,3%	5,0%	0,0%	100,0%



UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA, EUROPA- ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Programmazione Scolastica - Europa						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	60,0%	30,0%	10,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	50,0%	30,0%	20,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	40,0%	50,0%	10,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari dell'Ufficio Programmazione Scolastica?	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	30,0%	50,0%	20,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	30,0%	60,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Totale		45,0%	43,3%	11,7%	0,0%	100,0%

