



**PROVINCIA
DI PARMA**

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

CONTROLLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI RESI DALLA PROVINCIA DI PARMA

ANNO 2024

RELAZIONE SUI RISULTATI
DELL'INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION

Sommario

PREMESSA.....	3
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	4
SERVIZI INTERNI – NOTE METODOLOGICHE	5
SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI.....	6
SERVIZI INTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO MEDIA DI TUTTI I SERVIZI.....	7
CONFRONTO ANNI 2023 – 2024 DELLA SINTESI DEI VOTI FINALI	8
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO	9
01 – SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	10
02 – SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	11
03 – SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	12
04 – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI	13
05 – UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	14
06 – UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI	15
07 – SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	16
08 – SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI	17
09 – UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	18
10 – UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	19
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE.....	20
SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI	21
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO.....	22
CONFRONTO ANNI 2023 – 2024 SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI	23
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO	24
01 – POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	25
02 – SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI	26
03 – UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, E PUBBLICITA’ – ANALISI DEI VOTI FINALI	27
04 – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	28
06 – UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	30
07 – UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	31
08 – UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	32
09 – UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	33
10 – UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – EUROPA – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	34
11 – UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	35
12 – UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI- ANALISI DEI VOTI FINALI	36

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.

I questionari somministrati sono composti da una serie di domande “personalizzate” dai Dirigenti, ciascuno per i settori osservati di propria competenza, utilizzati a partire dall'anno 2023.

Il 2024 è il secondo anno quindi di analisi dei risultati delle indagini realizzate e il presente documento espone un confronto dei risultati tra i due anni nella tabella denominata “Confronto anni 2023 – 2024 della Sintesi dei Voti Finali”.

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

Le indagini 2024, realizzate internamente dal Servizio Organizzazione, sono state inviate ai destinatari nel periodo tra il ottobre–novembre 2024 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 questionari e le tabelle di sintesi e grafici degli esiti delle indagini di customer satisfaction anno 2024, 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.

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.

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?".

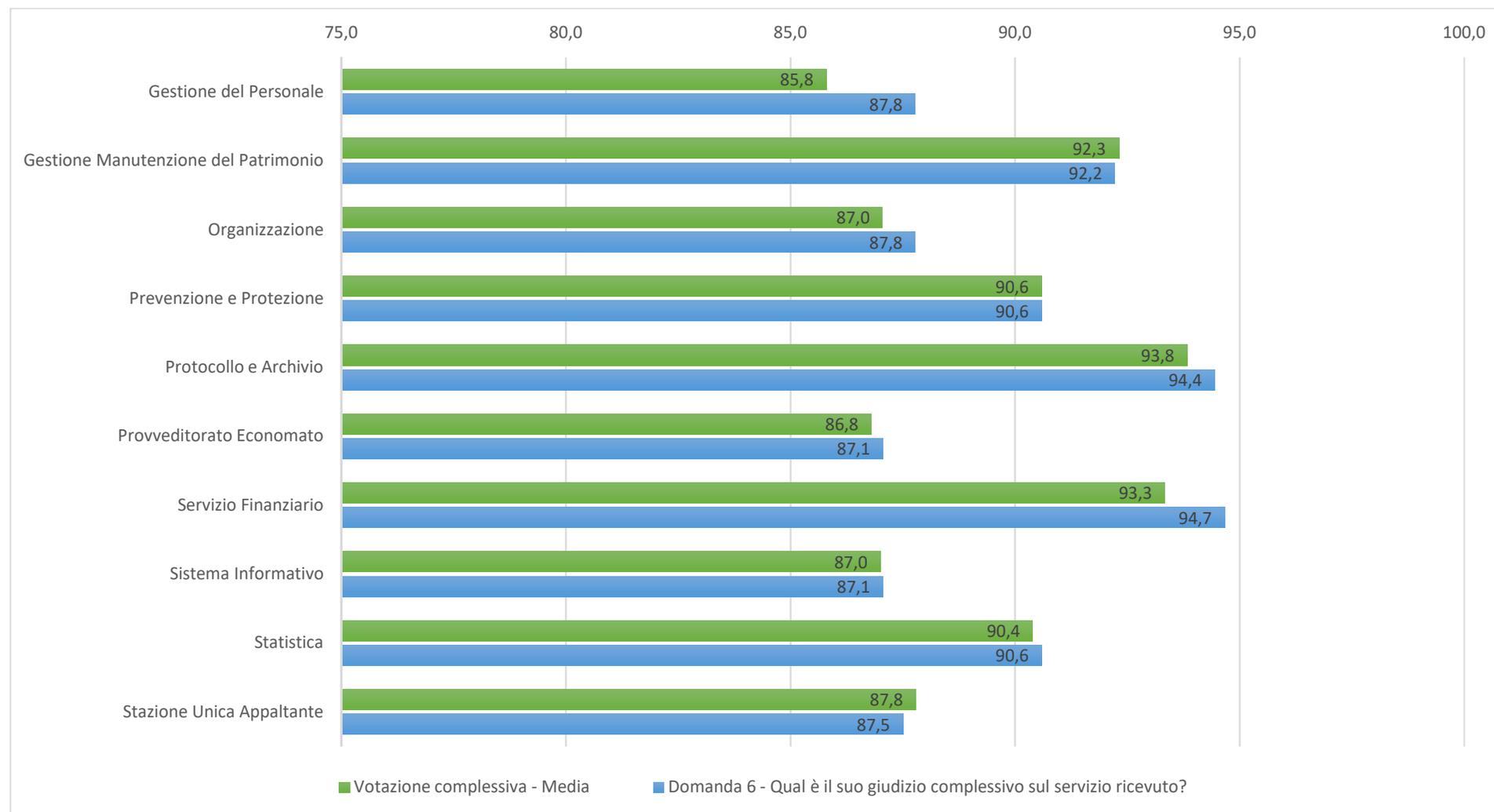
Nelle pagine successive sono rappresentati:

- l'"Elaborazione grafica dei risultati ottenuti";
- il confronto con l'anno precedente della sintesi dei voti finali, tabella "Confronto anni 2023 - 2024 della Sintesi dei voti finali";
- la rappresentazione dei risultati di dettaglio per ogni ufficio/servizio, con esposizione in tabella ed elaborazione grafica.

SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Votazione complessiva - Media
Gestione del Personale	91,8	107	85,8
Gestione Manutenzione del Patrimonio	96	104	92,3
Organizzazione	91,4	105	87,0
Prevenzione e Protezione	92,4	102	90,6
Protocollo e Archivio	100,4	107	93,8
Provveditorato Economato	86,8	100	86,8
Servizio Finanziario	84	90	93,3
Sistema Informativo	87	100	87,0
Statistica	92,2	102	90,4
Stazione Unica Appaltante	83,4	95	87,8
Totale complessivo	905,4	1012	89,5
Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?
Gestione del Personale	15,8	18	87,8
Gestione Manutenzione del Patrimonio	16,6	18	92,2
Organizzazione	15,8	18	87,8
Prevenzione e Protezione	15,4	17	90,6
Protocollo e Archivio	17	18	94,4
Provveditorato Economato	14,8	17	87,1
Servizio Finanziario	14,2	15	94,7
Sistema Informativo	14,8	17	87,1
Statistica	15,4	17	90,6
Stazione Unica Appaltante	14	16	87,5
Totale complessivo	153,8	171	90,0

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



CONFRONTO ANNI 2023 - 2024 DELLA SINTESI DEI VOTI FINALI

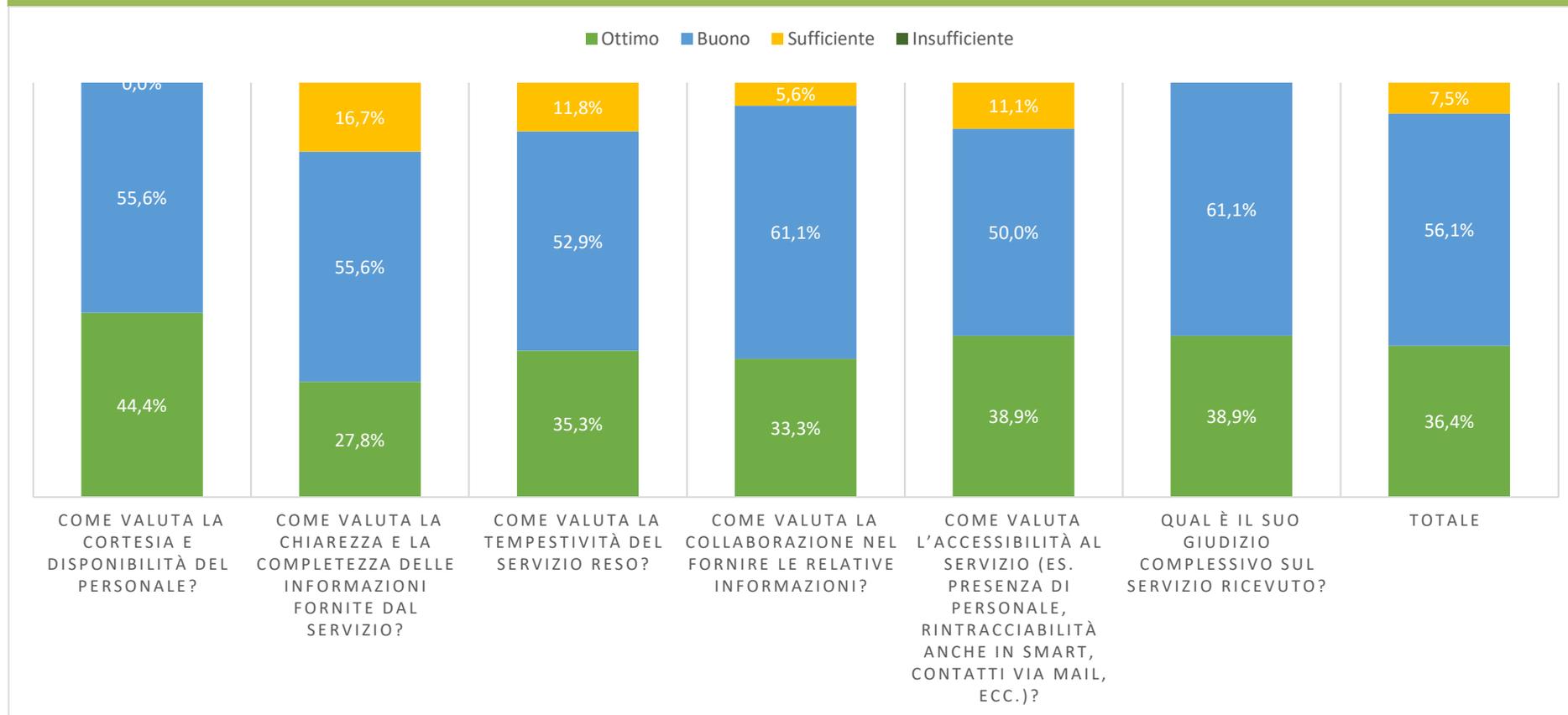
Servizio - Ufficio	Punti		Punteggio massimo		Votazione complessiva		
	Anni	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Gestione del Personale		80,6	91,8	102	107	79	85,8
Gestione Manutenzione del Patrimonio		84,2	96	102	104	82,5	92,3
Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni		78,4	91,4	102	105	76,9	87,0
Prevenzione e Protezione		94,2	92,4	108	102	87,2	90,6
Protocollo e Archivio		91,8	100,4	102	107	90	93,8
Provveditorato Economato		90,2	86,8	108	100	83,5	86,8
Servizio Finanziario		83,8	84	96	90	87,3	93,3
Sistema Informativo		81,2	87	102	100	79,6	87,0
Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali		85,4	92,2	102	102	83,7	90,4
Stazione Unica Appaltante		66	83,4	85	95	77,6	87,8
Totale complessivo		835,8	905,4	1009	1012	82,73	89,5

Servizio - Ufficio	Punti		Punteggio massimo		Domanda 6 – Giudizio complessivo		
	Anni	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Gestione del Personale		13,4	15,8	17	18	78,8	87,8
Gestione Manutenzione del Patrimonio		14,2	16,6	17	18	83,5	92,2
Politiche del Personale, Organizzazione, Controllo Strategico e di Gestione, Progetto Province e Comuni		12,8	15,8	17	18	75,3	87,8
Prevenzione e Protezione		16	15,4	18	17	88,9	90,6
Protocollo e Archivio		15,4	17	17	18	90,6	94,4
Provveditorato Economato		15,4	14,8	18	17	85,6	87,1
Servizio Finanziario		14,2	14,2	16	15	88,8	94,7
Sistema Informativo		13,6	14,8	17	17	80	87,1
Statistica - Assistenza tecnica agli Enti Locali		14,2	15,4	17	17	83,5	90,6
Stazione Unica Appaltante		13,4	14	17	16	78,8	87,5
Totale complessivo		142,6	153,8	171	171	83,38	90,0

SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

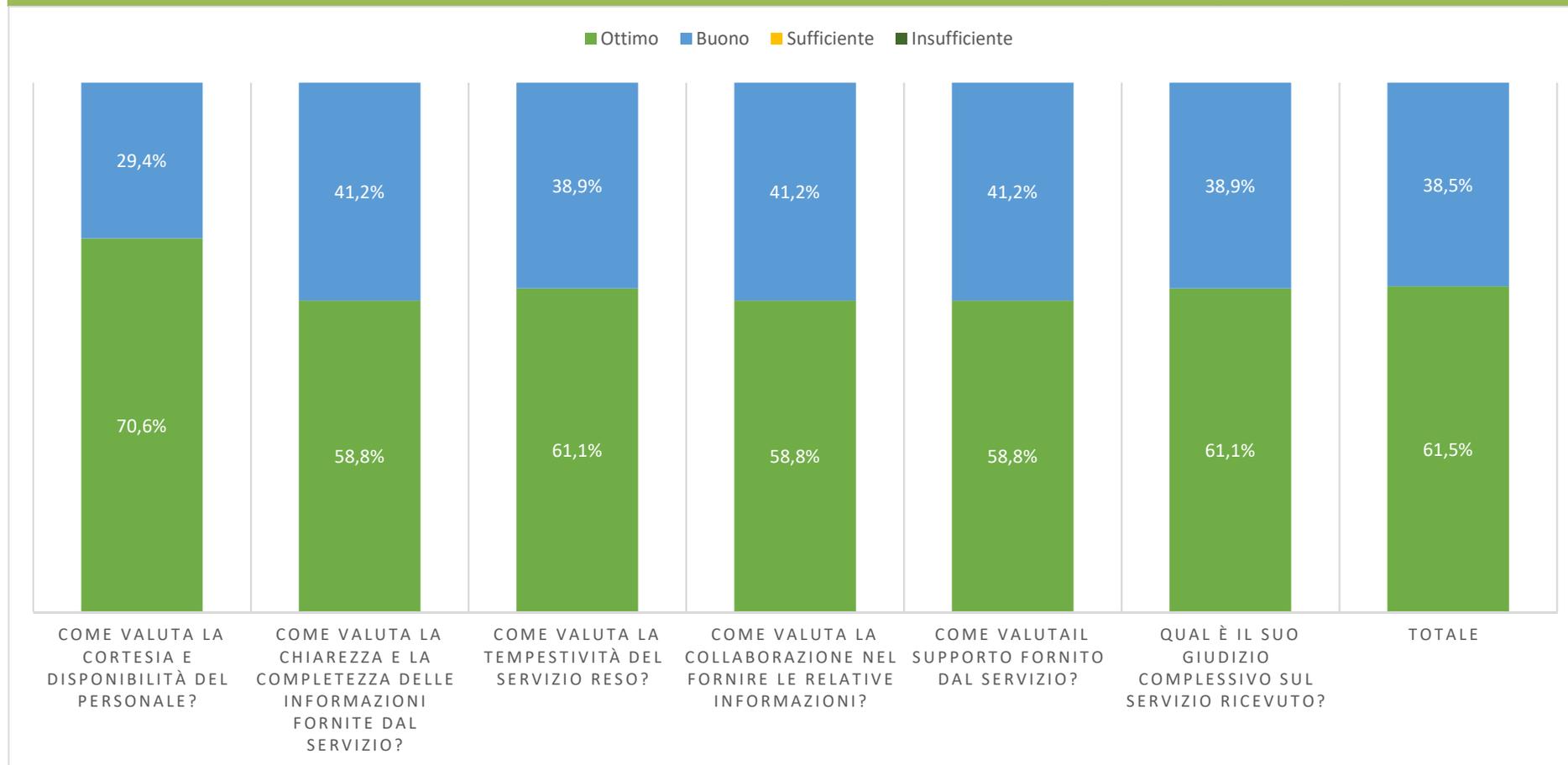
01 – SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	27,8%	55,6%	16,7%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	35,3%	52,9%	11,8%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	33,3%	61,1%	5,6%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es. presenza di Personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail, ecc.)?	38,9%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		36,4%	56,1%	7,5%	0,0%	100,0%



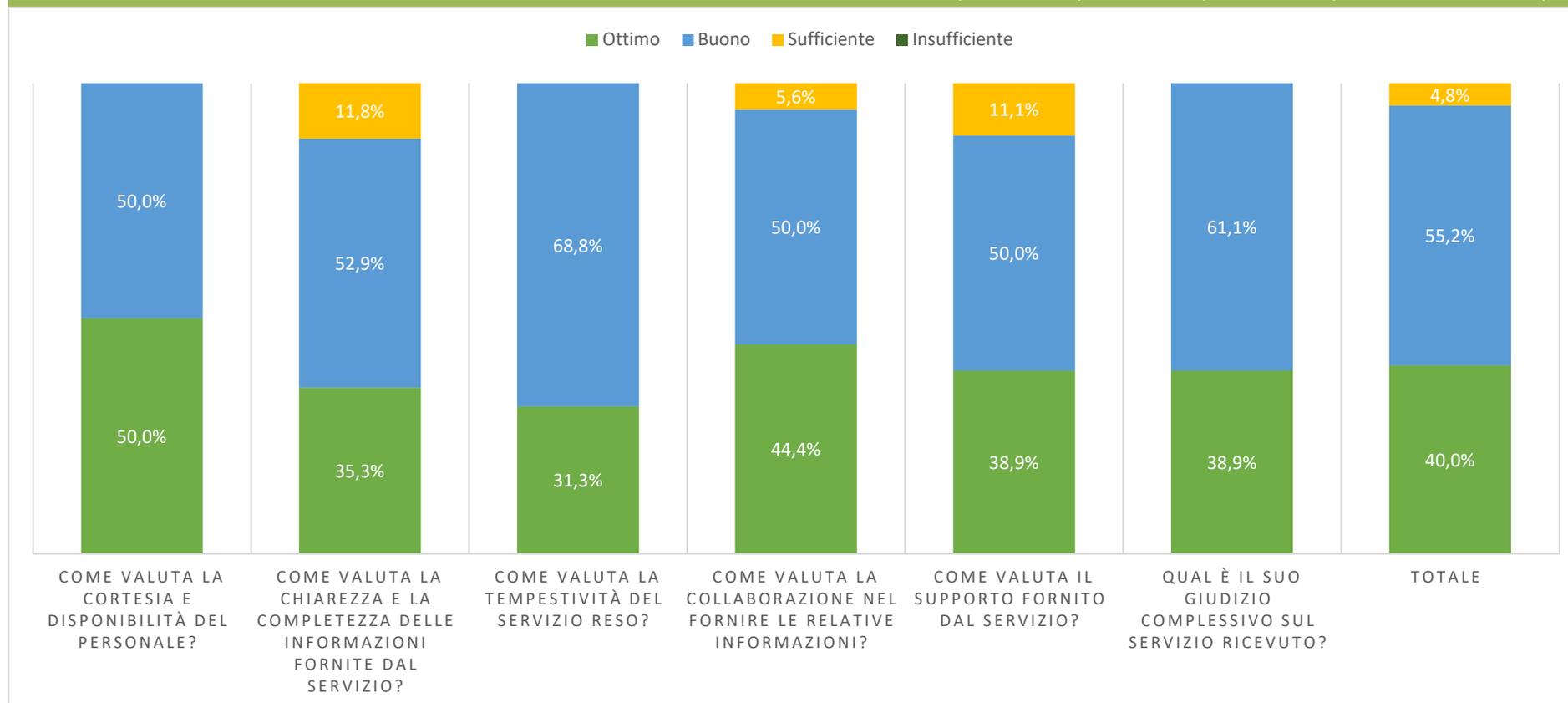
02 – SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	58,8%	41,2%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	61,1%	38,9%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	58,8%	41,2%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	58,8%	41,2%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	61,1%	38,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		61,5%	38,5%	0,0%	0,0%	100,0%



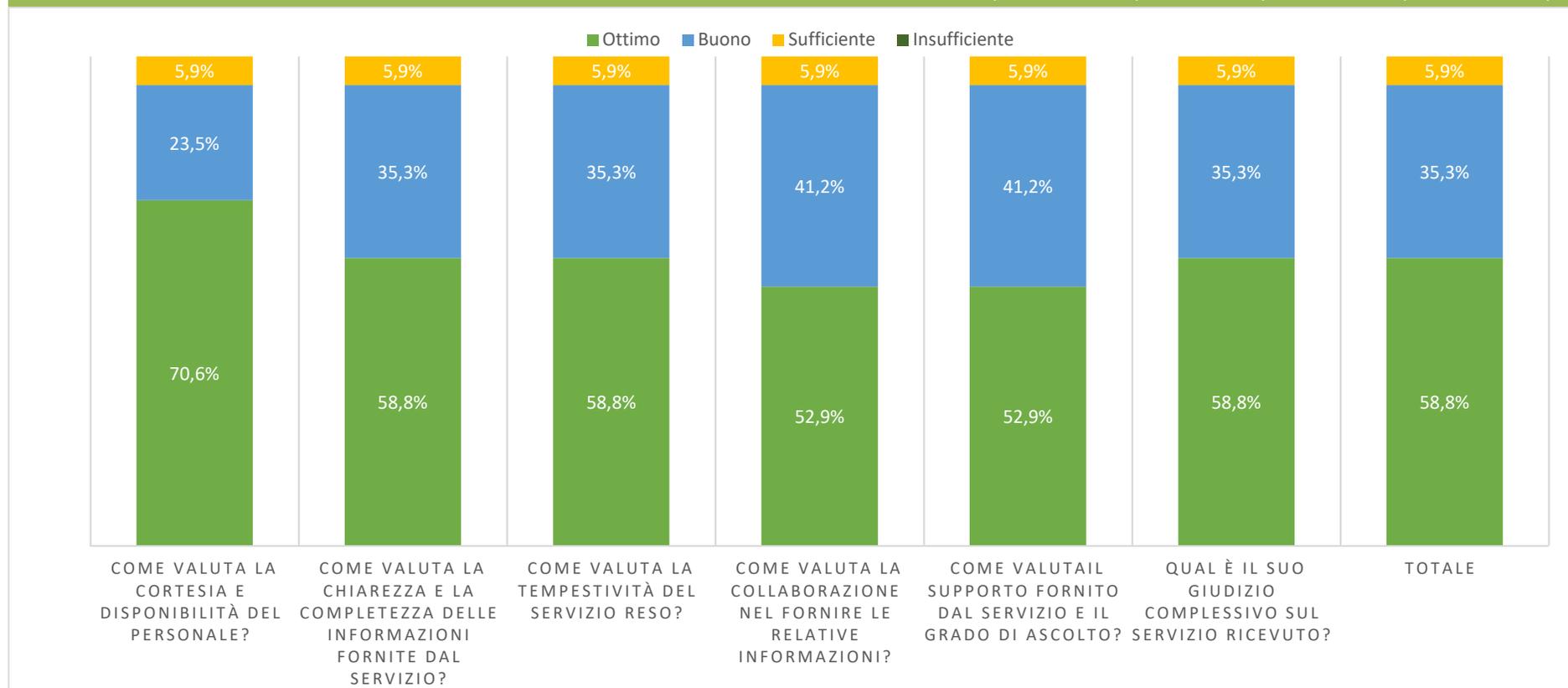
03 – SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	50,0%	50,0%	0,0%	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?	31,3%	68,8%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	44,4%	50,0%	5,6%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	38,9%	50,0%	11,1%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		40,0%	55,2%	4,8%	0,0%	100,0%



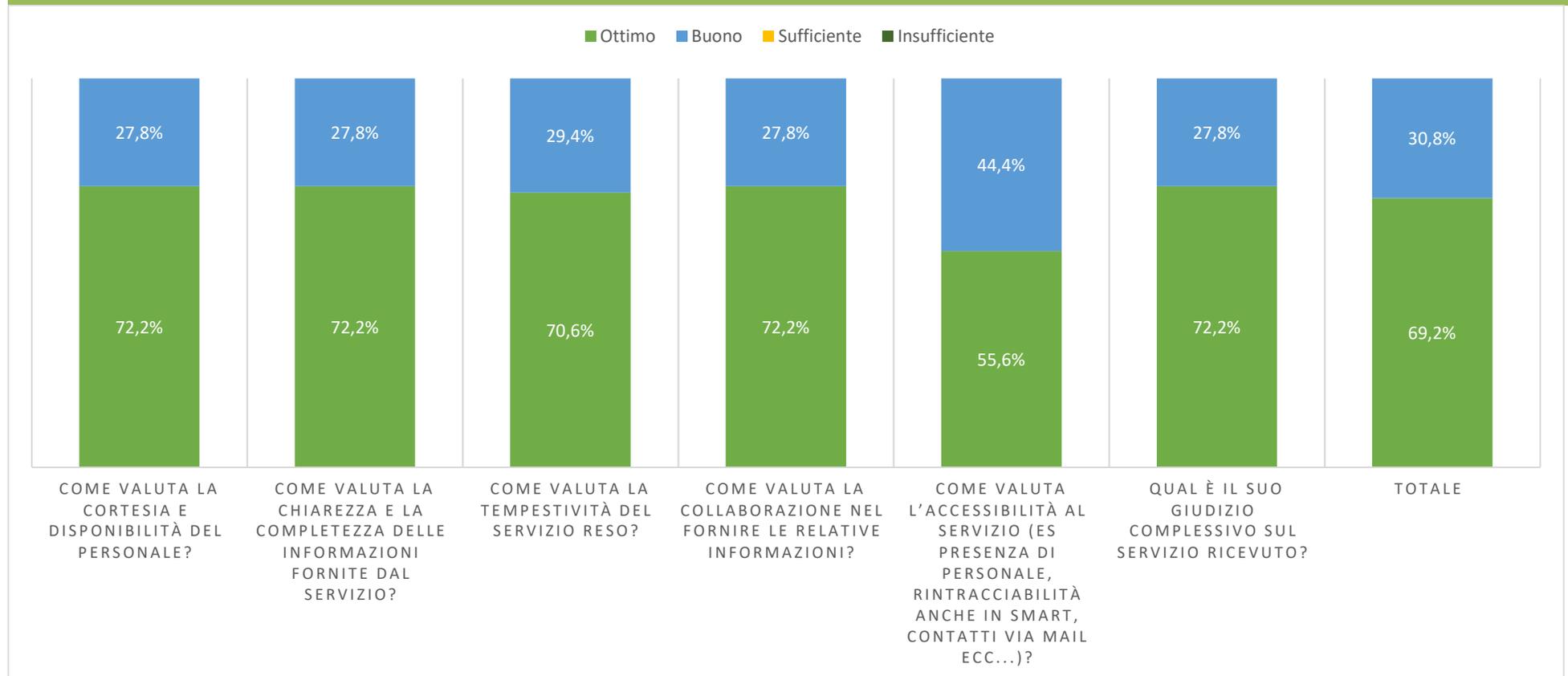
04 – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	70,6%	23,5%	5,9%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	58,8%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	58,8%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	52,9%	41,2%	5,9%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	52,9%	41,2%	5,9%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	58,8%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%
Totale		58,8%	35,3%	5,9%	0,0%	100,0%



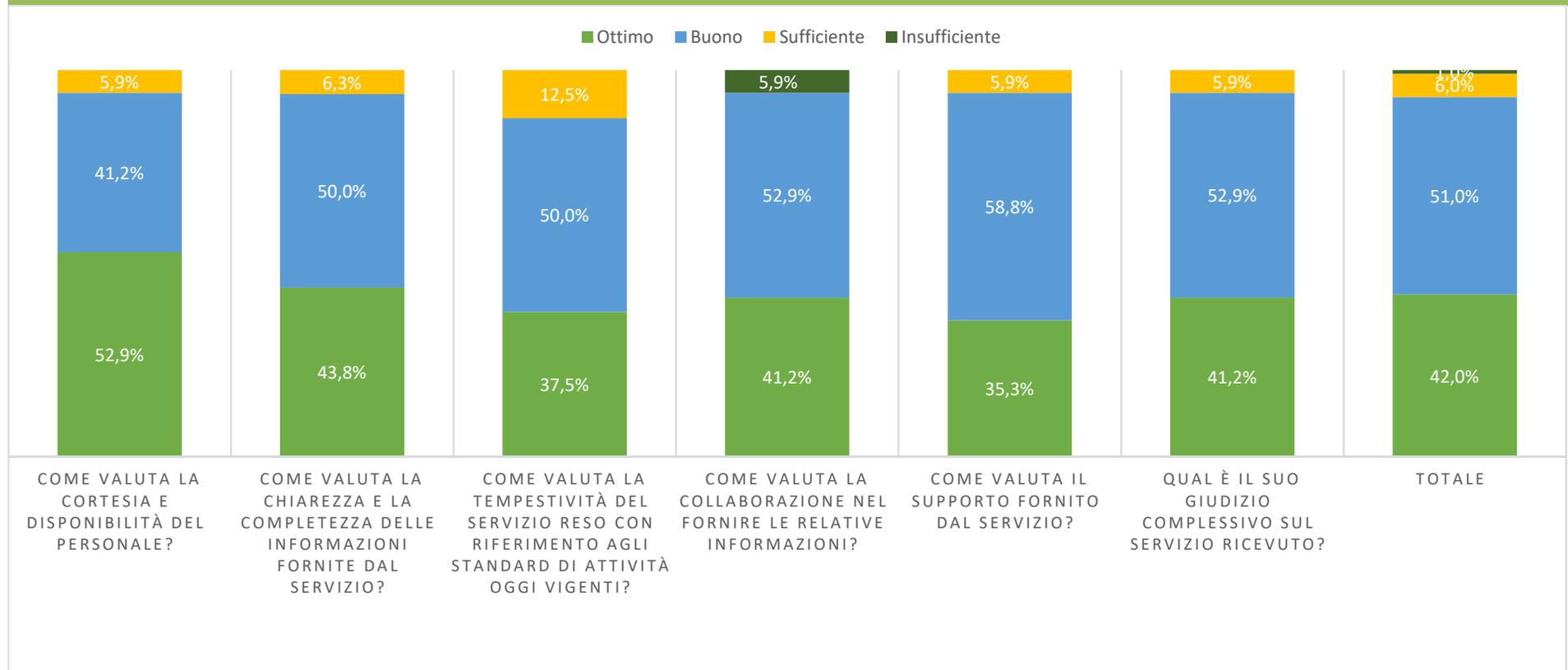
05 – UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	72,2%	27,8%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	72,2%	27,8%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	72,2%	27,8%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta l'accessibilità al Servizio (es presenza di personale, rintracciabilità anche in smart, contatti via mail ecc...)?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	72,2%	27,8%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		69,2%	30,8%	0,0%	0,0%	100,0%



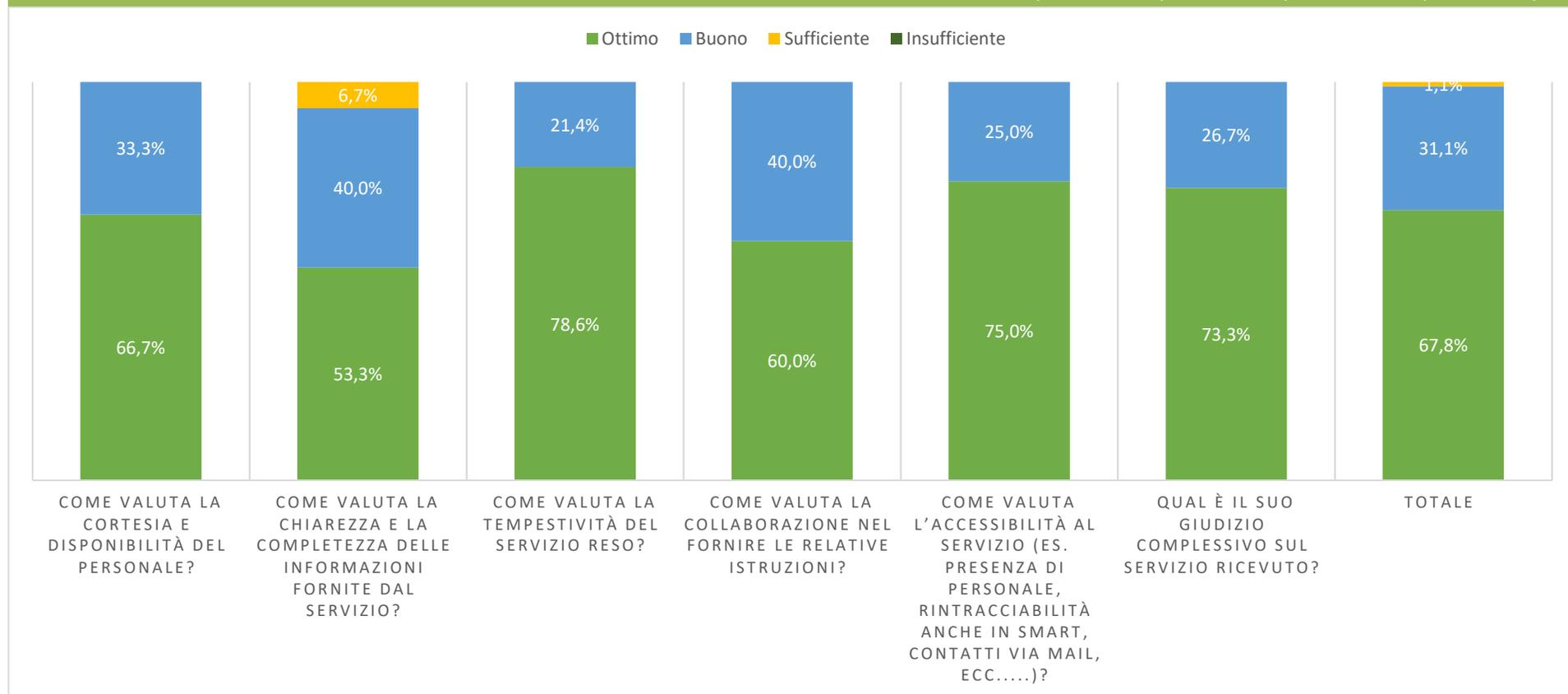
06 – UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	52,9%	41,2%	5,9%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	37,5%	50,0%	12,5%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	41,2%	52,9%	0,0%	5,9%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	35,3%	58,8%	5,9%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	41,2%	52,9%	5,9%	0,0%	100,0%
Totale		42,0%	51,0%	6,0%	1,0%	100,0%



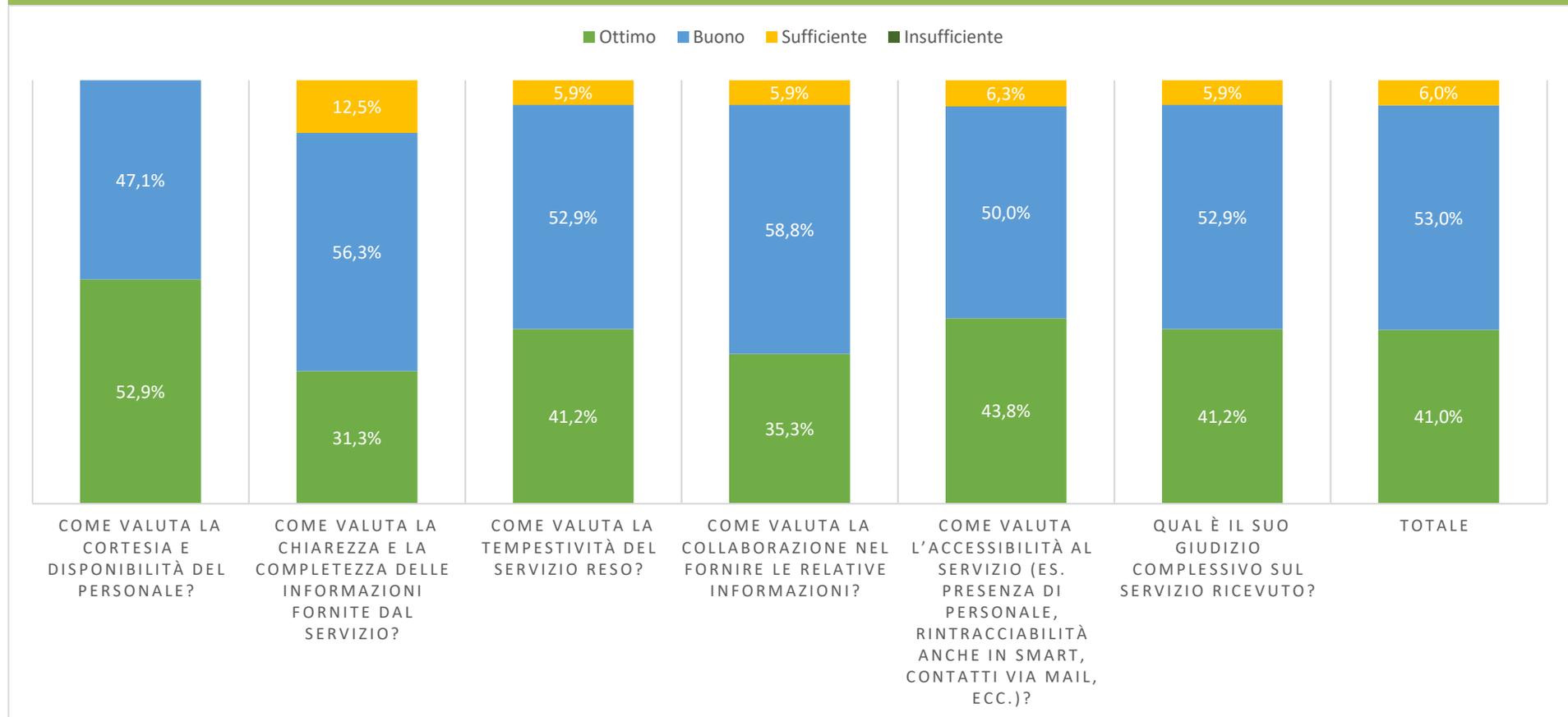
07 – SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	53,3%	40,0%	6,7%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	78,6%	21,4%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative istruzioni?	60,0%	40,0%	0,0%	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%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	73,3%	26,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		67,8%	31,1%	1,1%	0,0%	100,0%



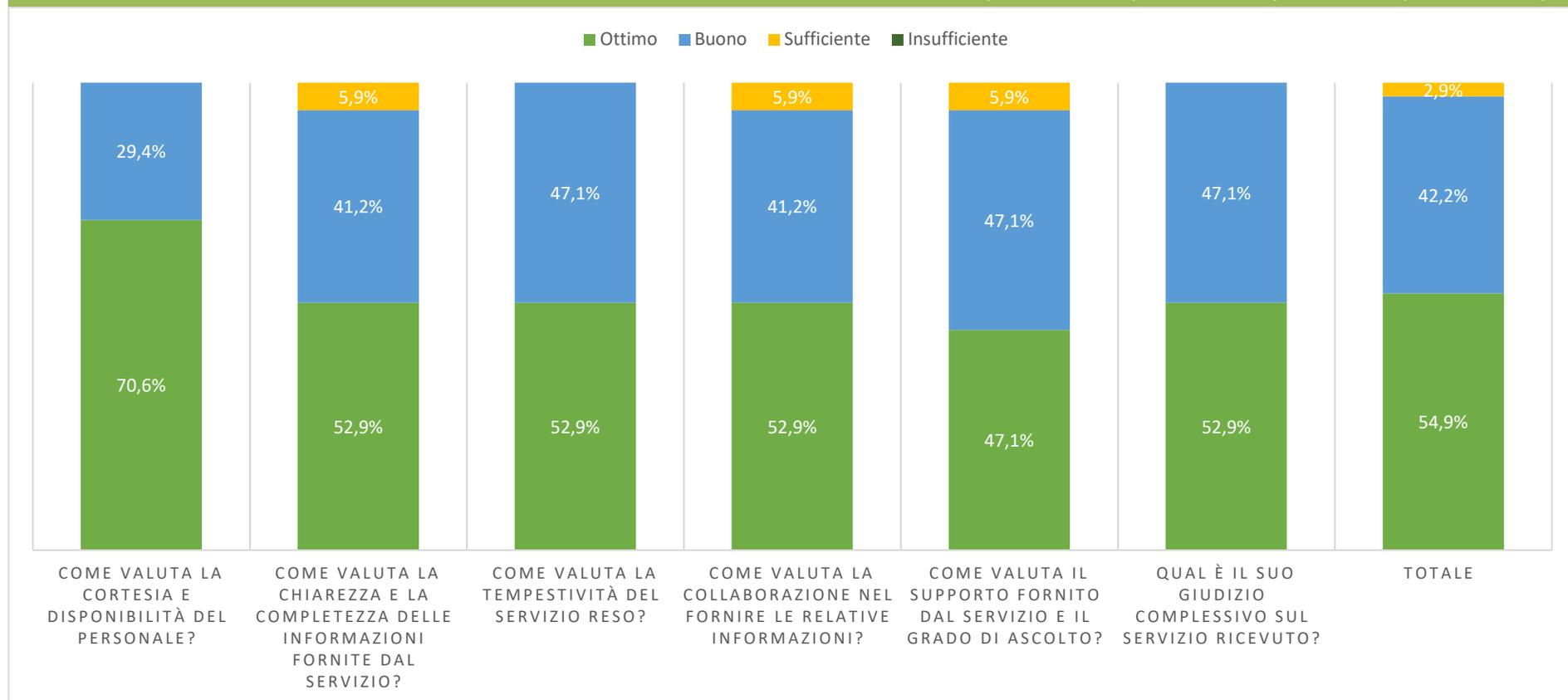
08 – SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	52,9%	47,1%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	31,3%	56,3%	12,5%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	41,2%	52,9%	5,9%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	35,3%	58,8%	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.)?	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	41,2%	52,9%	5,9%	0,0%	100,0%
Totale		41,0%	53,0%	6,0%	0,0%	100,0%



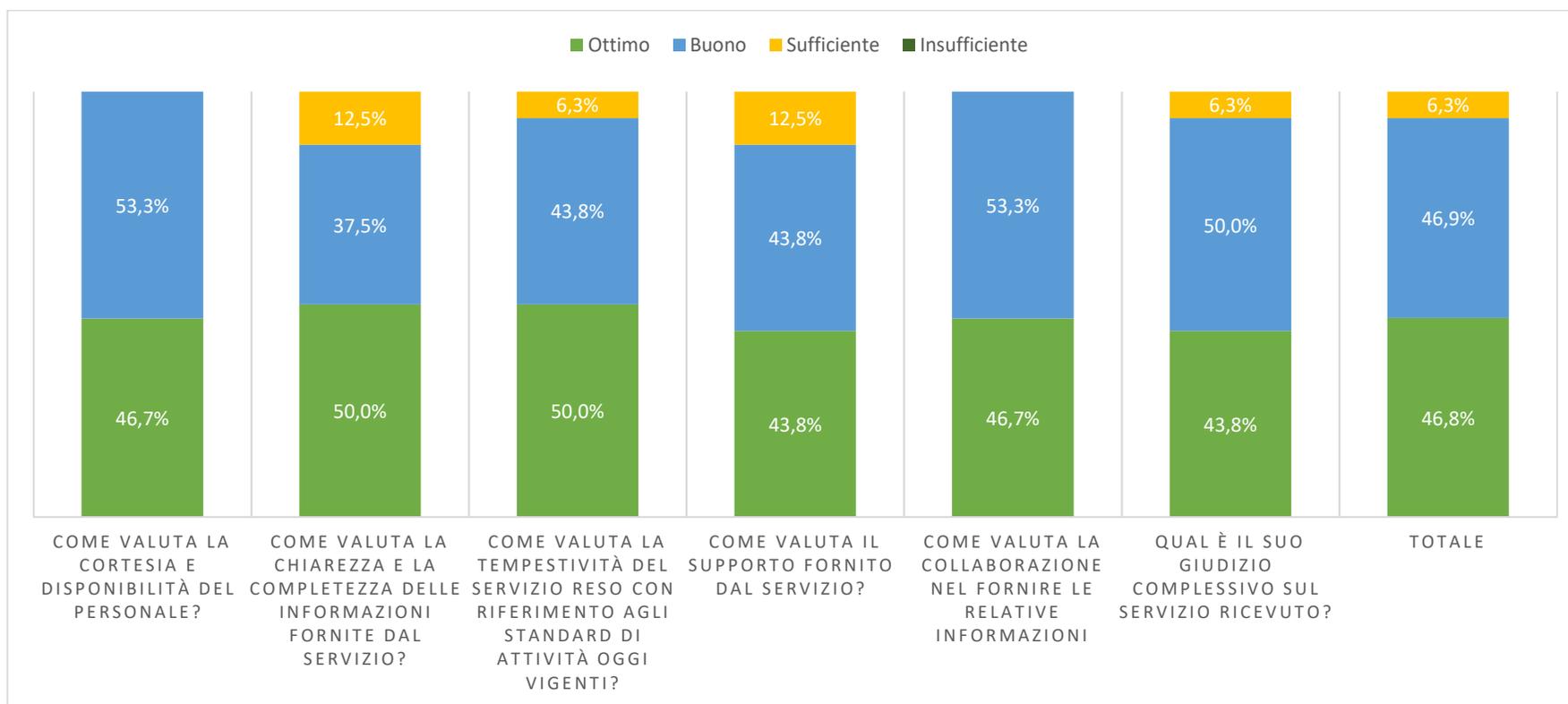
09 – UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	70,6%	29,4%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	52,9%	41,2%	5,9%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	52,9%	47,1%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	52,9%	41,2%	5,9%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	47,1%	47,1%	5,9%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	52,9%	47,1%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		54,9%	42,2%	2,9%	0,0%	100,0%



10 – UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	46,7%	53,3%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	50,0%	37,5%	12,5%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	50,0%	43,8%	6,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	43,8%	43,8%	12,5%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni	46,6%	53,3%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100,0%
	Totale	46,8%	46,9%	6,3%	0,0%	100,0%



SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE

Il questionario è stato somministrato agli stakeholder dei servizi che la Provincia fornisce verso l'esterno; il numero di questionari somministrati è pari a 12, ogni questionario conteneva un set di domande, tutte a risposta obbligatoria.

Il questionario è stato inviato nei mesi di ottobre e novembre 2024. Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	Risposte	Tasso di risposta %
Polizia Provinciale	75	30	40,0
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	38	17	44,7
Ufficio Edilizia Scolastica	21	12	57,1
Ufficio Gabinetto di Presidenza – Ufficio Consiglio – Ufficio Comunicazione e Stampa	13	9	69,2
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	32	16	50,0
Ufficio Gestione del Personale – Selezioni Uniche	28	14	50,0
Ufficio Gestione Strade Provinciali	43	19	44,2
Ufficio Legale	26	23	88,4
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica – Sicurezza Territoriale	67	23	34,3
Ufficio Programmazione Scolastica – Europa	21	10	47,6
Ufficio Trasporti	183	71	38,8
Ufficio Trasporti Eccezionali	21	15	71,4

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”.

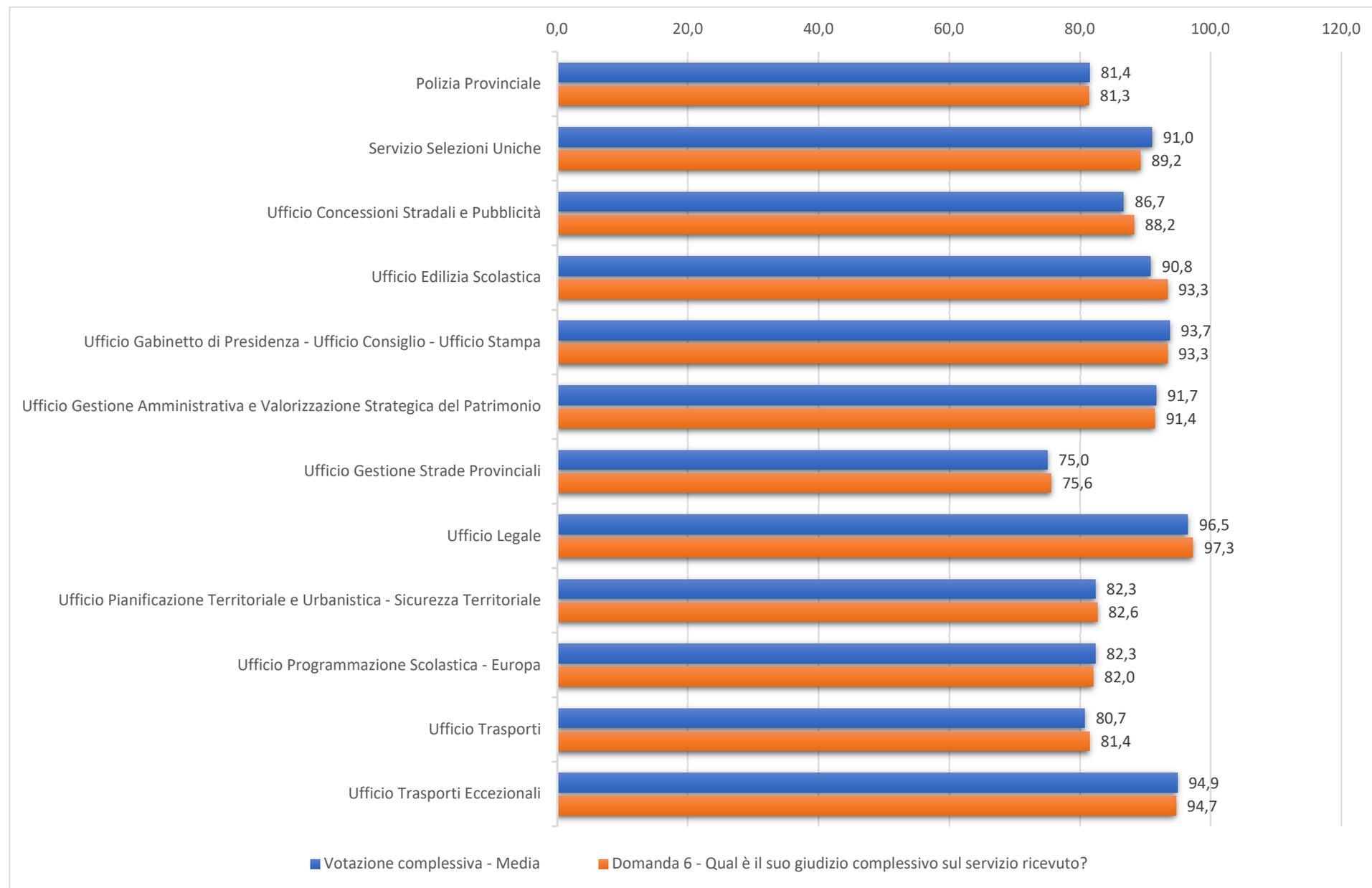
La colonna “Votazione Complessiva Percentuale” esprime il valore dato dal rapporto tra i punti ottenuti e i punti massimi ottenibili espressa in percentuale. Nella seconda tabella della pagina seguente con gli stessi criteri di cui sopra sono stati rappresentati i risultati in relazione alla domanda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

Nelle pagine successive sono rappresentati: l’”Elaborazione grafica dei risultati ottenuti”; il “Confronto anni 2023 – 2024 della Sintesi dei voti finali” e la rappresentazione dei risultati di dettaglio per ogni ufficio/servizio, con esposizione in tabella ed elaborazione grafica.

SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Votazione complessiva - Media
Polizia Provinciale	146,6	180	81,4
Servizio Selezioni Uniche	71	78	91,0
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	88,4	102	86,7
Ufficio Edilizia Scolastica	65,4	72	90,8
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	50,6	54	93,7
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	77,0	84	91,7
Ufficio Gestione Strade Provinciali	81	108	75,0
Ufficio Legale	127,4	132	96,5
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	113,6	138	82,3
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	49,4	60	82,3
Ufficio Trasporti	334,2	414	80,72
Ufficio Trasporti Eccezionali	85,4	90	94,9
Totale complessivo	1290	1512	85,3
Servizio - Ufficio	Punti	Punteggio massimo	Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?
Polizia Provinciale	24,4	30	81,3
Servizio Selezioni Uniche	11,6	13	89,2
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	15	17	88,2
Ufficio Edilizia Scolastica	11,2	12	93,3
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	8,4	9	93,3
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	12,8	14	91,4
Ufficio Gestione Strade Provinciali	13,6	18	75,6
Ufficio Legale	21,4	22	97,3
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	19	23	82,6
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	8,2	10	82,0
Ufficio Trasporti	56,2	69	81,4
Ufficio Trasporti Eccezionali	14,2	15	94,7
Totale complessivo	216	252	85,7

SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



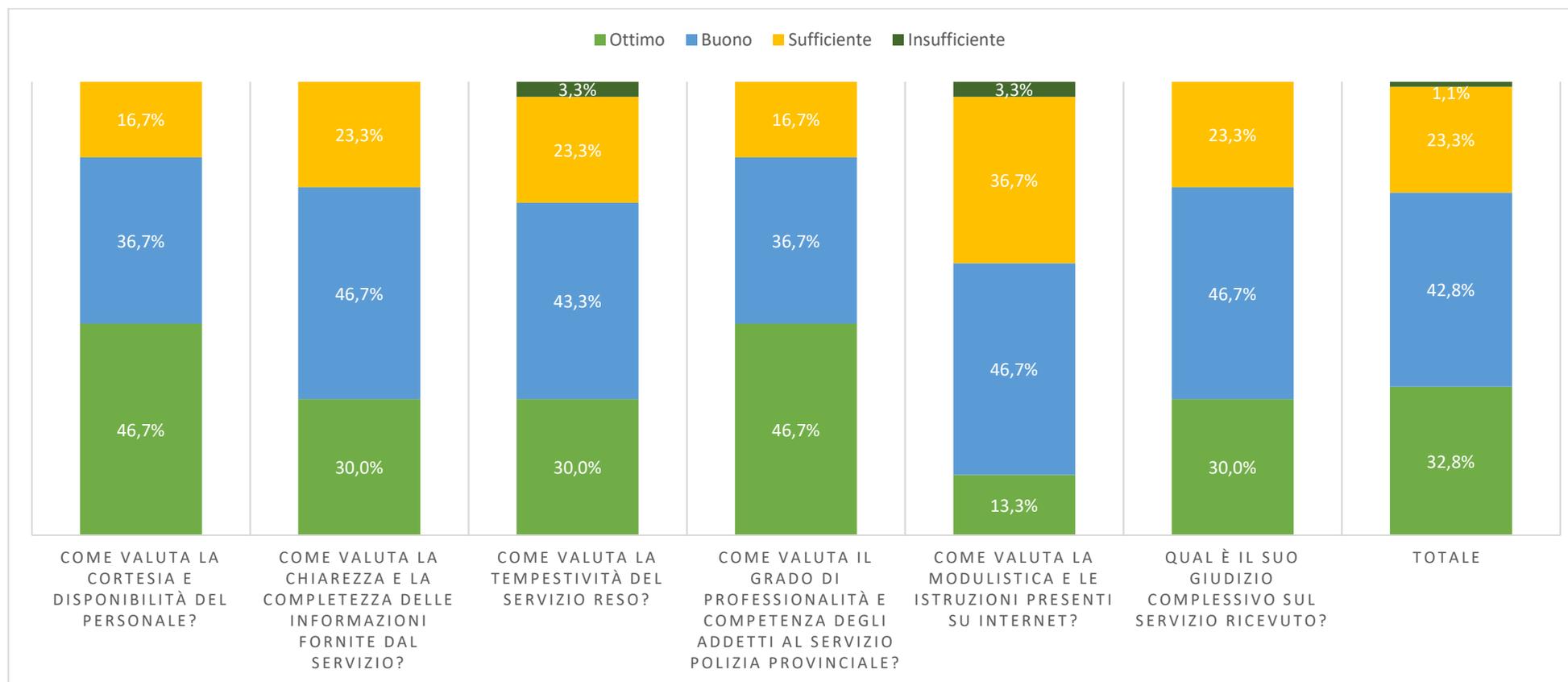
CONFRONTO ANNI 2023 – 2024 SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Punti		Punteggio massimo		Votaz.complesiva - Media		
	Anno	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Polizia Provinciale		146,8	146,6	174	180	84,4	81,4
Servizio Selezioni Uniche		98,4	71	108	78	91,1	91,0
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità		87,4	88,4	96	102	91	86,7
Ufficio Edilizia Scolastica		59,2	65,4	66	72	89,7	90,8
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa		59,8	50,6	66	54	90,6	93,7
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio		108,4	77,0	120,0	84	90,3	91,7
Ufficio Gestione Strade Provinciali		61,2	81	84	108	72,9	75,0
Ufficio Legale		75,2	127,4	78	132	96,4	96,5
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale		127,6	113,6	138	138	92,5	82,3
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa		52	49,4	60	60	86,7	82,3
Ufficio Trasporti		392,4	334,2	492	414	79,8	80,7
Ufficio Trasporti Eccezionali		67,4	85,4	72	90	93,6	94,9
Totale complessivo		1335,8	1290	1554	1512	88,25	85,3
Servizio - Ufficio	Punti		Punteggio massimo		Dom. 6 - Giudizio complessivo - media		
	Anno	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Polizia Provinciale		24,8	24,4	29	30	85,5	81,3
Servizio Selezioni Uniche		16,6	11,6	18	13	92,2	89,2
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità		14,6	15	16	17	91,3	88,2
Ufficio Edilizia Scolastica		9,8	11,2	11	12	89,1	93,3
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa		10,2	8,4	11	9	92,7	93,3
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio		18	12,8	20	14	90	91,4
Ufficio Gestione Strade Provinciali		10	13,6	14	18	71,4	75,6
Ufficio Legale		12,8	21,4	13	22	98,5	97,3
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale		21,8	19	23	23	94,8	82,6
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa		8,4	8,2	10	10	84	82,0
Ufficio Trasporti		66,6	56,2	82	69	81,2	81,4
Ufficio Trasporti Eccezionali		11,4	14,2	12	15	95	94,7
Totale complessivo		225	216	259	252	88,81	85,7

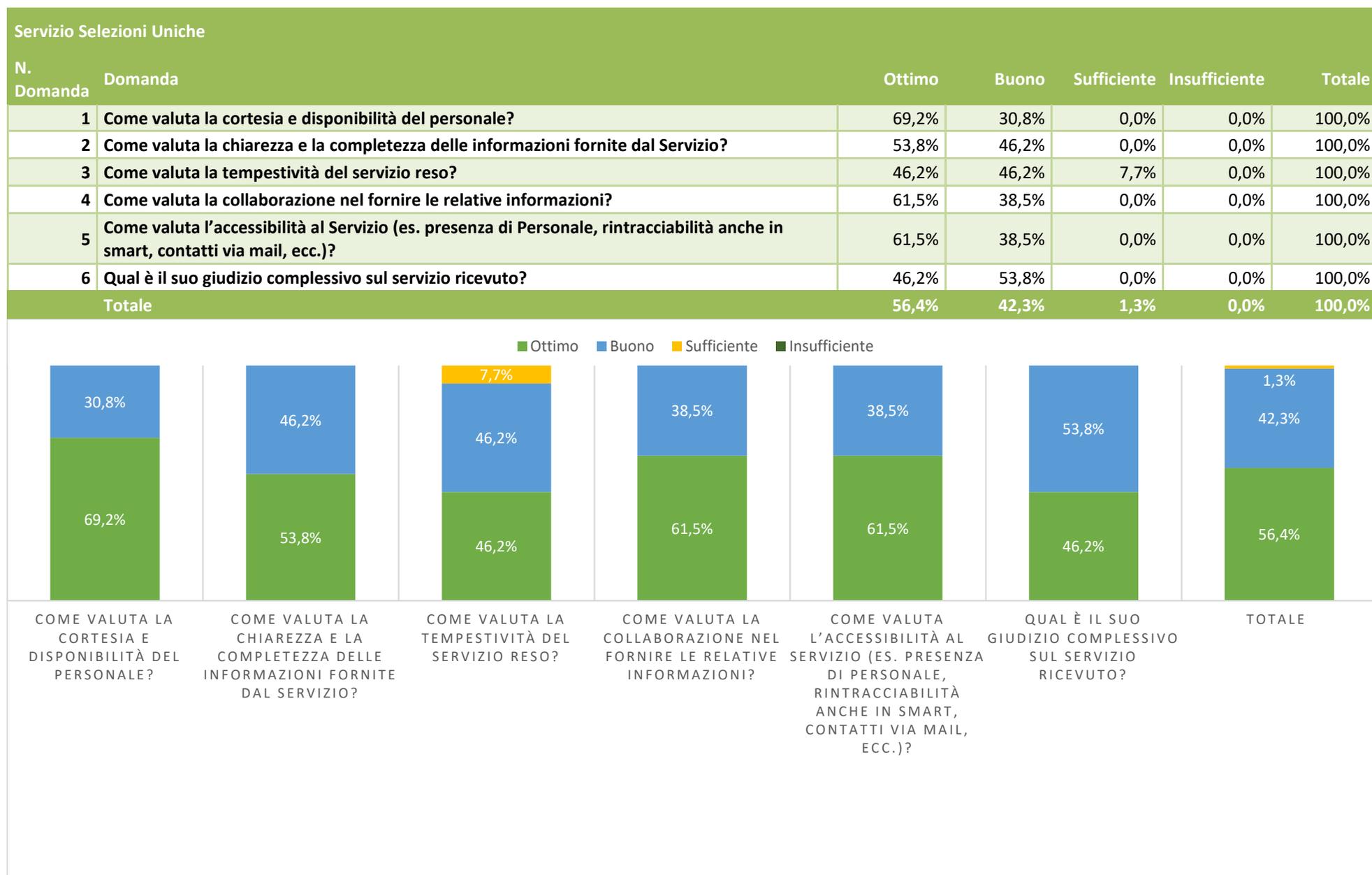
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

01 – POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Polizia Provinciale						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	46,7%	36,7%	16,7%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	30,0%	46,7%	23,3%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	30,0%	43,3%	23,3%	3,3%	100,0%
4	Come valuta il grado di professionalità e competenza degli addetti al Servizio Polizia provinciale?	46,7%	36,7%	16,7%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	13,3%	46,7%	36,7%	3,3%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	30,0%	46,7%	23,3%	0,0%	100,0%
Totale		32,8%	42,8%	23,3%	1,1%	100,0%

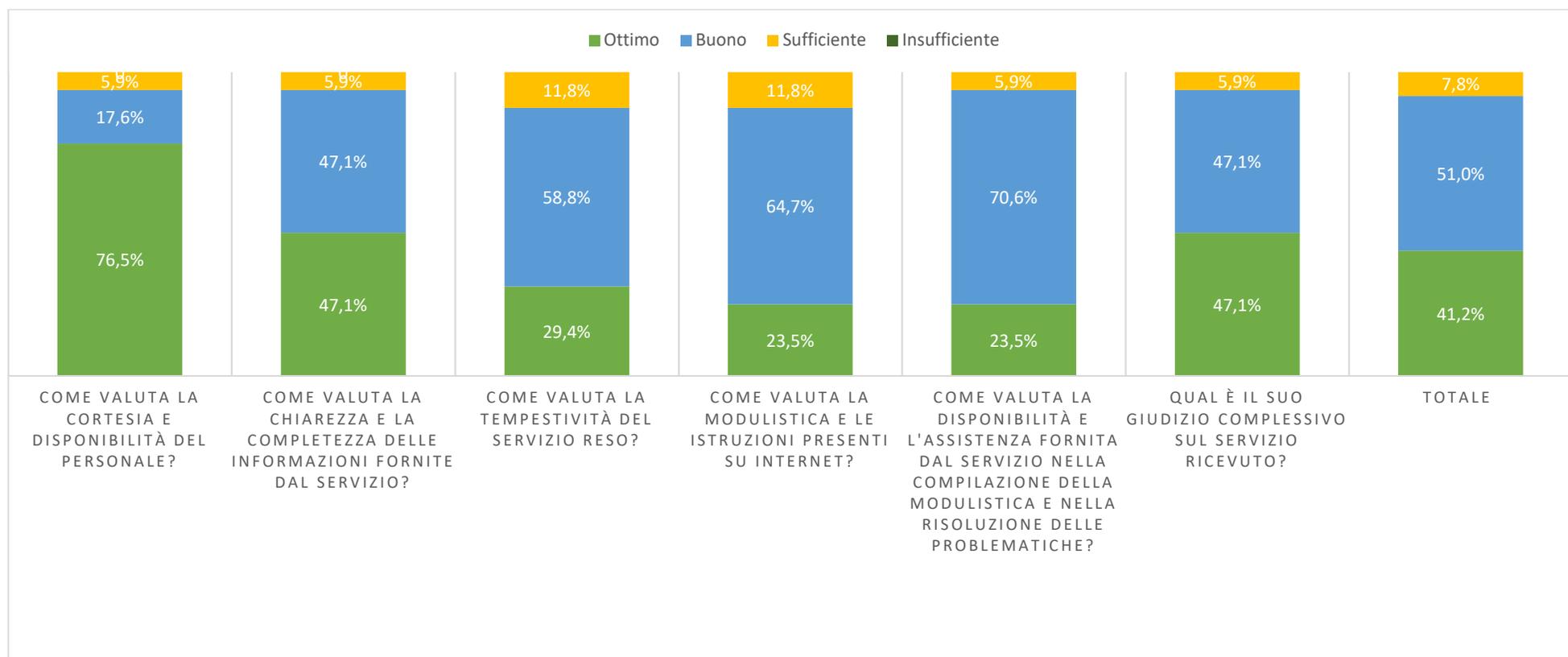


02 – SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI

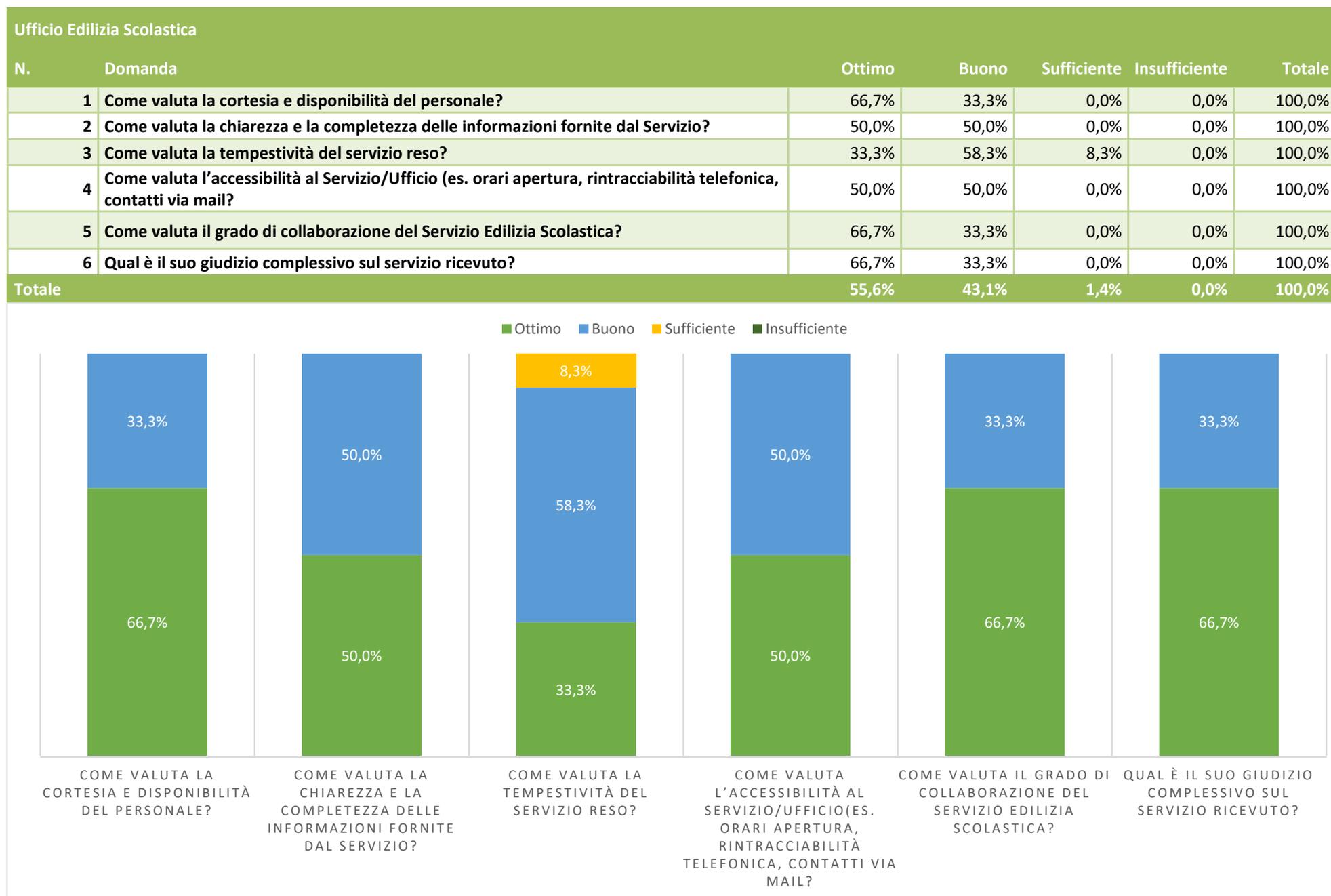


03 – UFFICIO CONCESSIONI STRADALI, E PUBBLICITA' – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	76,5%	17,6%	5,9%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	47,1%	47,1%	5,9%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	29,4%	58,8%	11,8%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	23,5%	64,7%	11,8%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la disponibilità e l'assistenza fornita dal Servizio nella compilazione della modulistica e nella risoluzione delle problematiche?	23,5%	70,6%	5,9%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	47,1%	47,1%	5,9%	0,0%	100,0%
Totale		41,2%	51,0%	7,8%	0,0%	100,0%

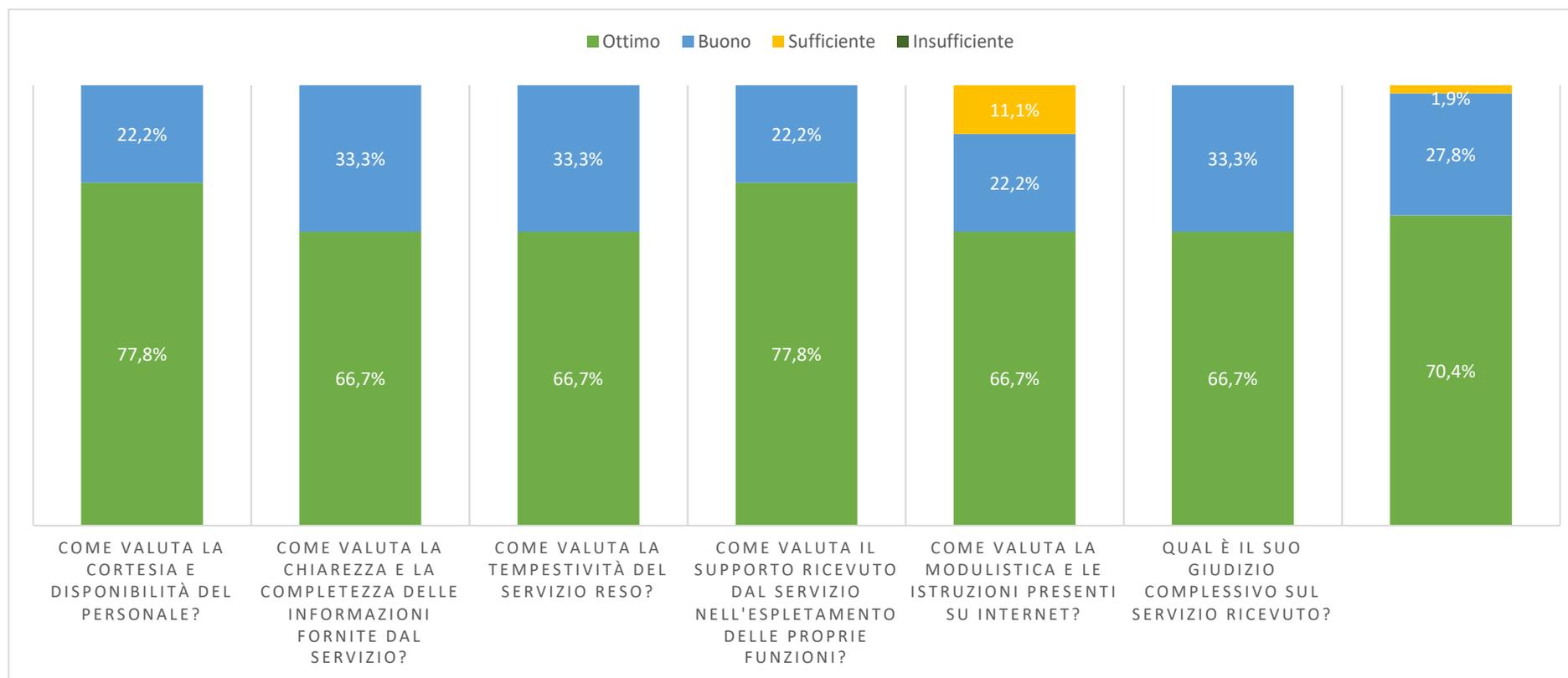


04 – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI



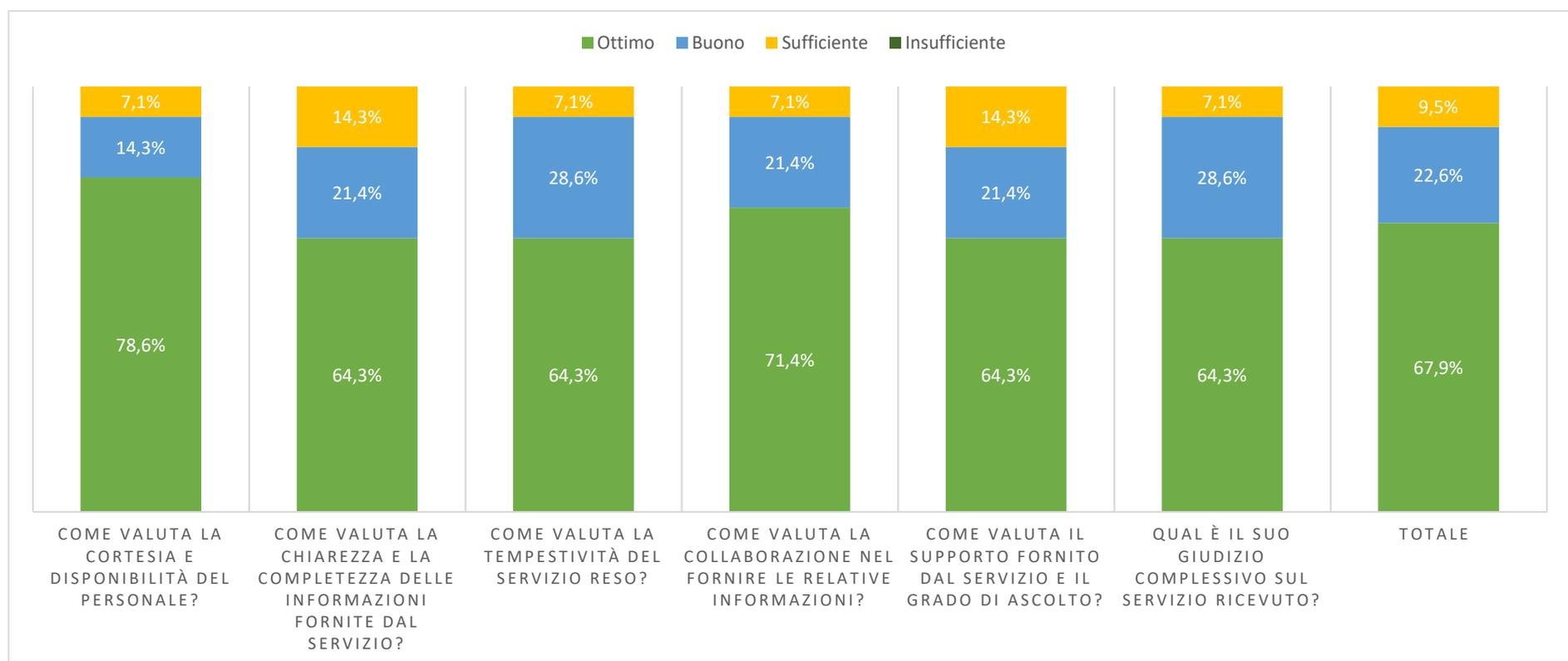
05 – GABINETTO DI PRESIDENZA – UFFICIO CONSIGLIO – COMUNICAZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Comunicazione						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		70,4%	27,8%	1,9%	0,0%	100,0%



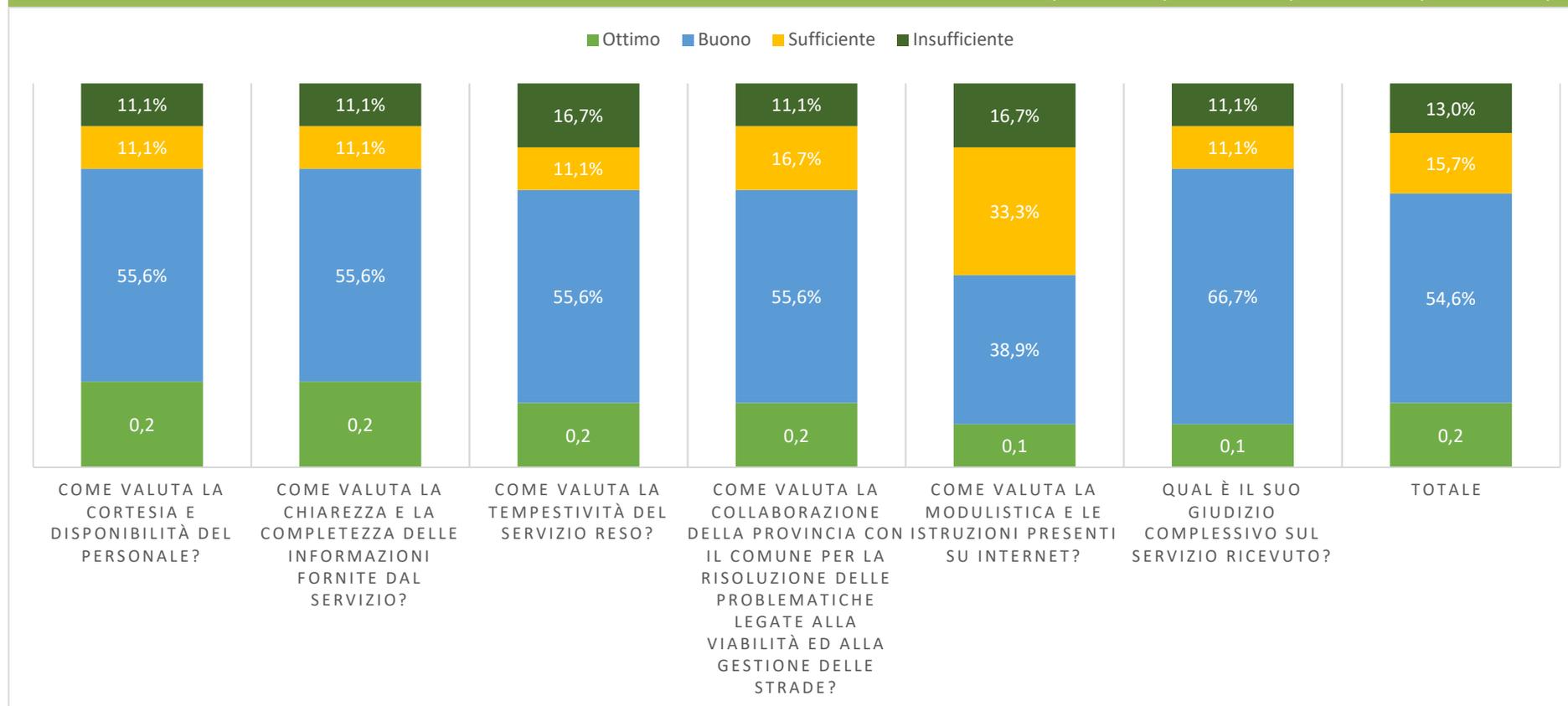
06 – UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	78,6%	14,3%	7,1%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	64,3%	21,4%	14,3%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	64,3%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	71,4%	21,4%	7,1%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	64,3%	21,4%	14,3%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	64,3%	28,6%	7,1%	0,0%	100,0%
Totale		67,9%	22,6%	9,5%	0,0%	100,0%



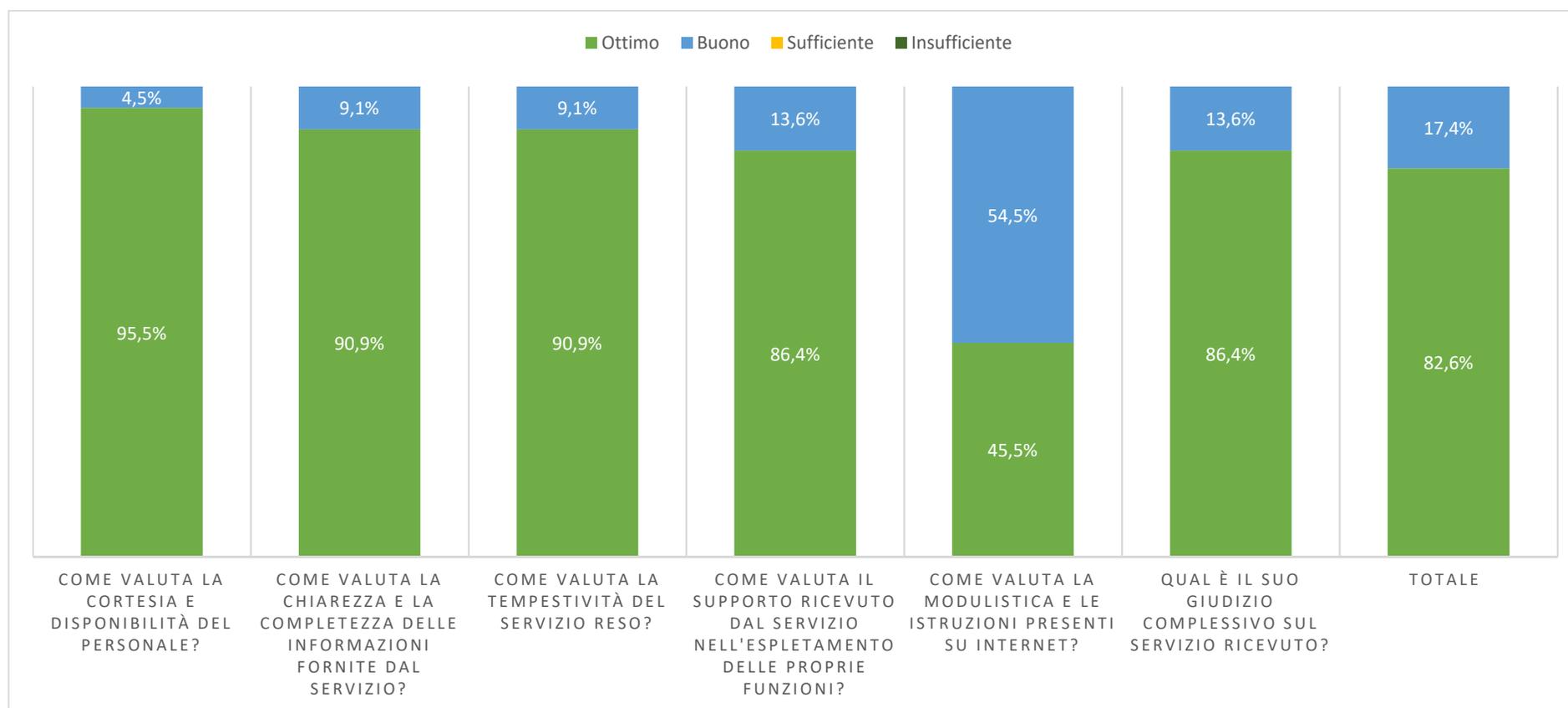
07 – UFFICIO GESTIONE MANUTENZIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Gestione Strade Provinciali						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	22,2%	55,6%	11,1%	11,1%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	16,7%	55,6%	11,1%	16,7%	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?	16,7%	55,6%	16,7%	11,1%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	11,1%	38,9%	33,3%	16,7%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	11,1%	66,7%	11,1%	11,1%	100,0%
Totale		16,7%	54,6%	15,7%	13,0%	100,0%



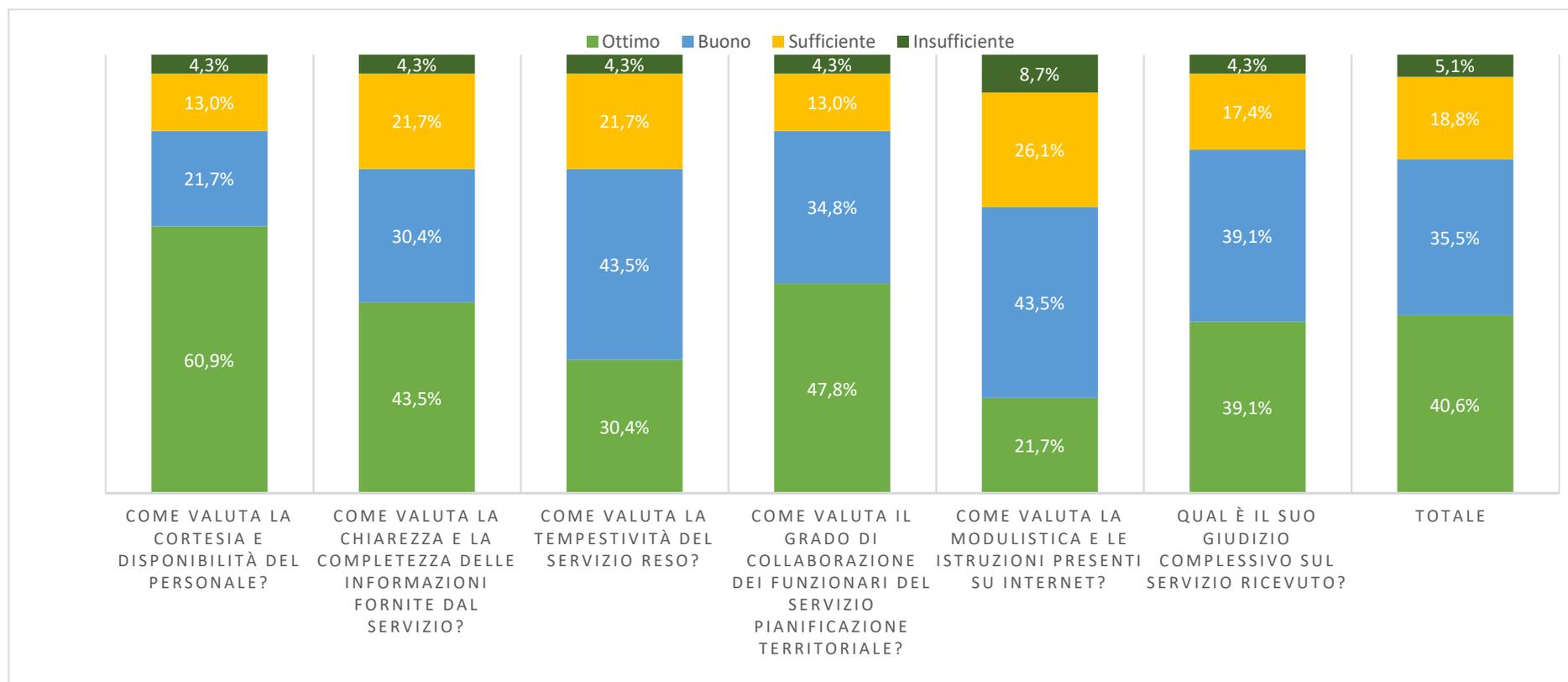
08 – UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Legale						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	95,5%	4,5%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	90,9%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	90,9%	9,1%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	86,4%	13,6%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	45,5%	54,5%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	86,4%	13,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		82,6%	17,4%	0,0%	0,0%	100,0%



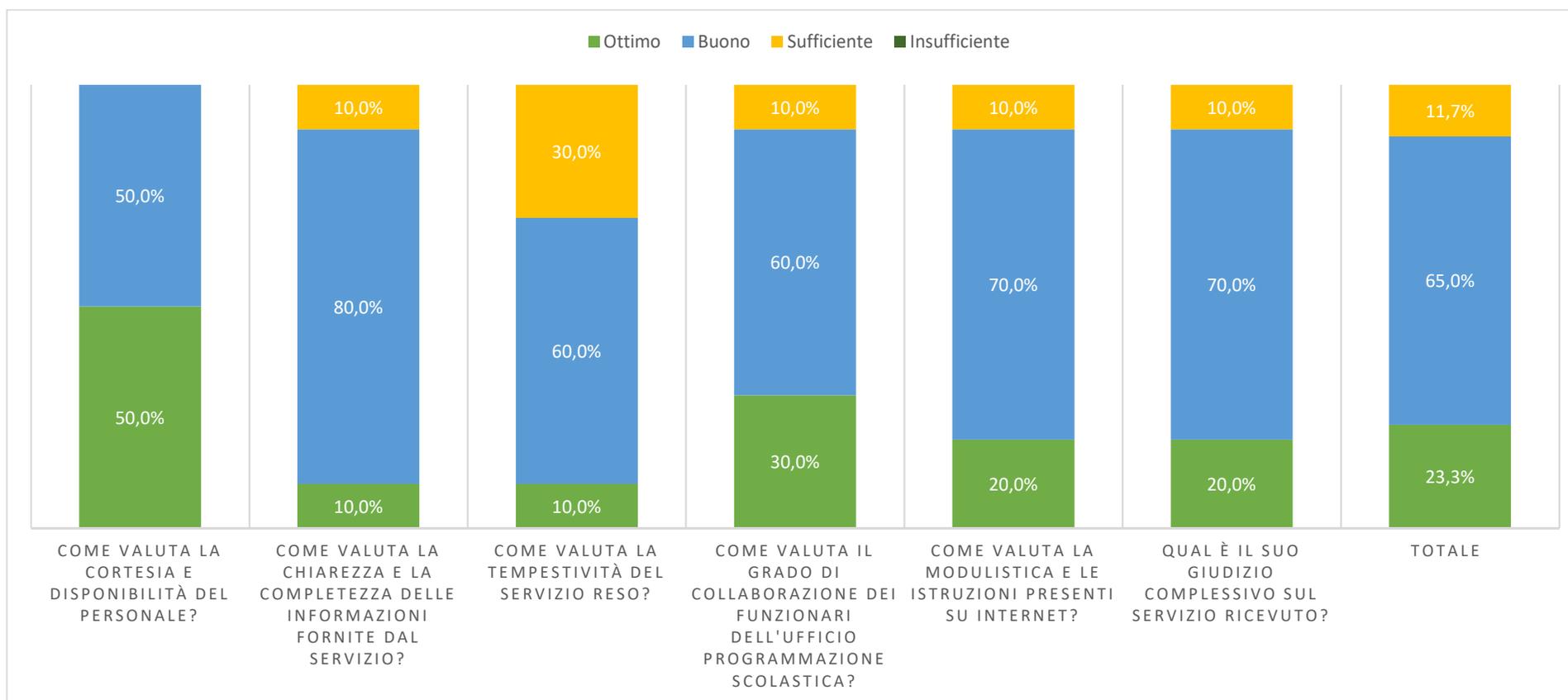
09 – UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale						
N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	60,9%	21,7%	13,0%	4,3%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	43,5%	30,4%	21,7%	4,3%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	30,4%	43,5%	21,7%	4,3%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari del Servizio Pianificazione Territoriale?	47,8%	34,8%	13,0%	4,3%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	21,7%	43,5%	26,1%	8,7%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	39,1%	39,1%	17,4%	4,3%	100,0%
Totale		40,6%	35,5%	18,8%	5,1%	100,0%



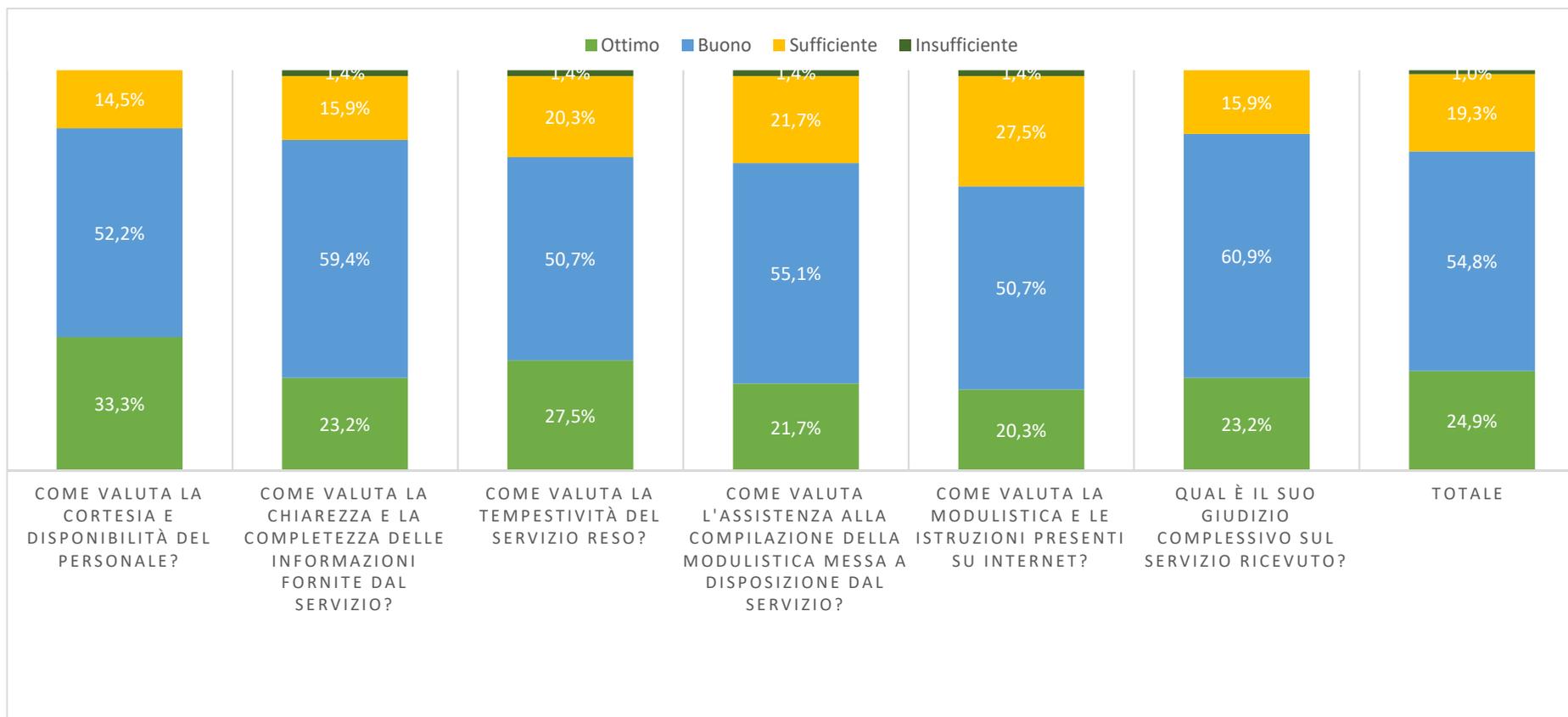
10 – UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – EUROPA – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Programmazione Scolastica - Europa						
N.	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	10,0%	80,0%	10,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	10,0%	60,0%	30,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari dell'Ufficio Programmazione Scolastica?	30,0%	60,0%	10,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	20,0%	70,0%	10,0%	0,0%	100,0%
Totale		23,3%	65,0%	11,7%	0,0%	100,0%



11 – UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Trasporti		Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
N.	Domanda					
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	33,3%	52,2%	14,5%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	23,2%	59,4%	15,9%	1,4%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	27,5%	50,7%	20,3%	1,4%	100,0%
4	Come valuta l'assistenza alla compilazione della modulistica messa a disposizione dal Servizio?	21,7%	55,1%	21,7%	1,4%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	20,3%	50,7%	27,5%	1,4%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	23,2%	60,9%	15,9%	0,0%	100,0%
Totale		24,9%	54,8%	19,3%	1,0%	100,0%



12 – UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI– ANALISI DEI VOTI FINALI

Ufficio Trasporti Eccezionali						
N.	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?	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	73,3%	13,3%	13,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail?)	66,7%	26,7%	6,7%	0,0%	100,0%
5	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?	93,3%	6,7%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	73,3%	26,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		77,8%	18,9%	3,3%	0,0%	100,0%

