



**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 2025

RELAZIONE SUI RISULTATI
DELL'INDAGINE DI CUSTOMER
SATISFACTION

PREMESSA.....	3
VALUTAZIONE INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	4
SERVIZI INTERNI – NOTE METODOLOGICHE	5
SERVIZI INTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI.....	7
SERVIZI INTERNI– ELABORAZ GRAFICA RIS. COMPLESSIVO MEDIA TUTTI I SERVIZI..	8
CONFRONTO ANNI 2023 – 2025 DELLA SINTESI DEI VOTI FINALI	9
SERVIZI INTERNI DETTAGLIO	10
01 – SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	11
02 – SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	12
03 – SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	13
04 – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI	14
05 – UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	15
06 – UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI	16
07 – SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	17
08 – SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI	18
09 – UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	19
10 – UFFICIO SUA, STAZIONE UNICA APPALTANTE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	20
SERVIZI ESTERNI –NOTE METODOLOGICHE.....	21
SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI	22
SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO.....	23
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO	25
01 – POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	26
02 – UFFICIO SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	27
03 – UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITA’ – ANALISI DEI VOTI FINALI	28
04 – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	29
05 – UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA – UFFICIO CONSIGLIO – UFFICIO STAMPA – ANALISI DEI VOTI FINALI	30
06 – UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI	31
07 – UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI	32
08 – UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI	33
09 – UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	34
10 – UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – EUROPA – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	35
11 – UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI.....	36
12 – UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI– ANALISI DEI VOTI FINALI	37
13 – STAZIONE UNICA APPALTANTE PER I COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI	38

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 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. Da quest'anno è stata aggiunta l'indagine di valutazione esterna dell'Ufficio Stazione Unica Appaltante per i Comuni.

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 2025 è il terzo anno, quindi, di analisi dei risultati delle indagini realizzate e il presente documento espone un confronto dei risultati tra i tre anni nella tabella denominata “Confronto anni 2023 – 2025 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 2025, realizzate internamente dal Servizio, sono state inviate ai destinatari nel mese di ottobre 2025 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.

Tutti i questionari presentavano un campo note per inserire eventuali suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

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 2025, 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

Da quest'anno per la rilevazione dei Servizi Interni è stato indicato "l'obbligo" di motivare eventuali giudizi di "Sufficiente" o "Insufficiente" per permettere ai dirigenti, in sede di analisi dei risultati, di meglio individuare risoluzioni utili al miglioramento del livello qualitativo dei servizi.

Tuttavia si sono registrati ugualmente alcuni giudizi non motivati che la Conferenza dei Dirigenti ha ritenuto opportuno non computare nell'elaborazione dei dati finali.

Nella tabella seguente sono riepilogati i tassi di risposta ai questionari e sono indicati il numero complessivo di voti esprimibili, il numero di voti validi e il numero di voti non validi.

Ufficio	Num. questionar i inviati	Num. risposte	Tasso % di risposta	Numero voti esprimibili	Num. voti validi	Num. voti non validi
Gestione del personale	19	19	100%	114	95	19
Gestione Manutenzione del Patrimonio	19	19	100%	114	110	4
Politiche del Personale, Organizzazione	19	19	100%	114	102	12
Prevenzione e Protezione	20	20	100%	120	116	4
Protocollo e Archivio	19	19	100%	114	112	2
Provveditorato Economato	19	19	100%	114	104	10
Finanziario	18	18	100%	108	103	5
Sistema Informativo	19	19	100%	114	105	9
Statistica, Assistenza Tecnica Enti Locali	19	19	100%	114	107	7
Stazione Unica Appaltante per la Provincia	19	19	100%	95	91	4

Gli uffici/servizi che sono stati sottoposti all'indagine di soddisfazione 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 (5) e i titolari di Elevata Qualificazione (15).

I responsabili dei vari uffici/servizi, per ragioni di opportunità, non hanno potuto esprimere valutazioni sulle 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?”.

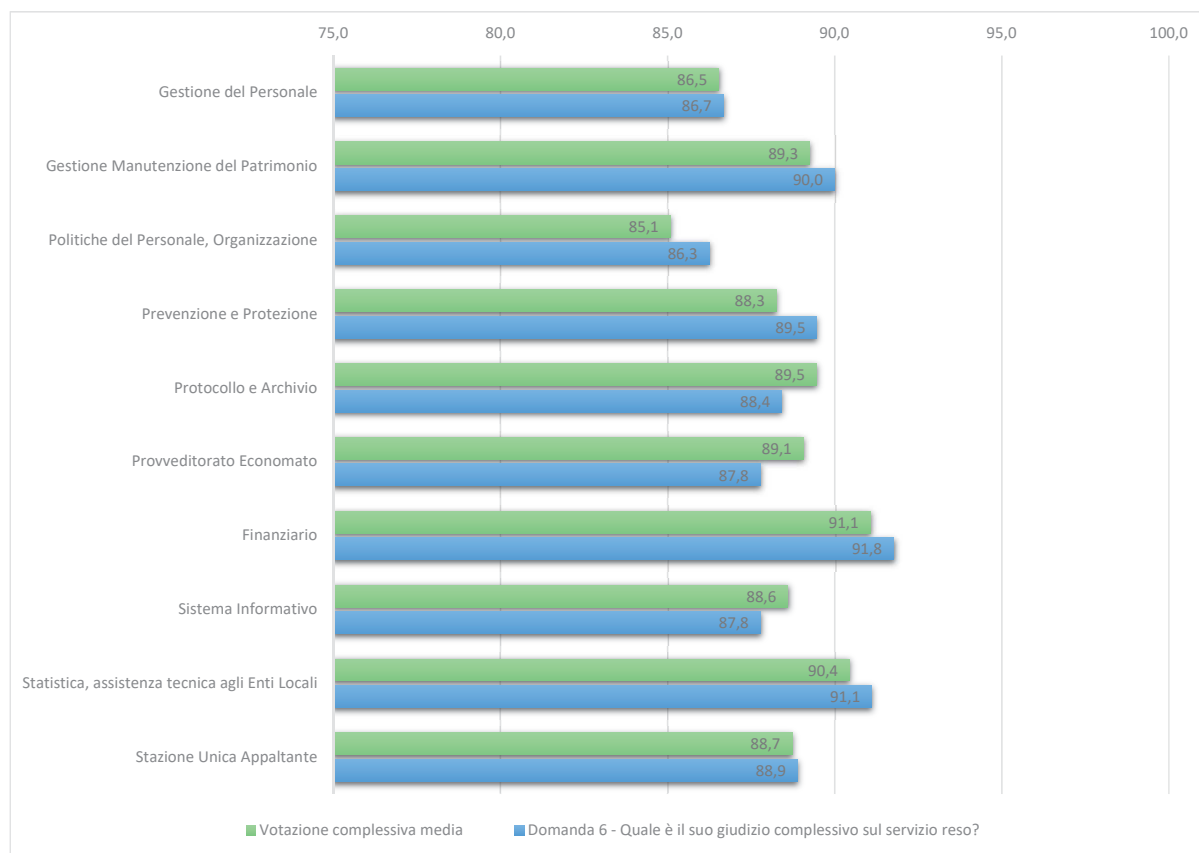
Nelle pagine successive sono rappresentati:

- l’”Elaborazione grafica dei risultati ottenuti”;
- il confronto con gli anni precedenti della sintesi dei voti finali, tabella “Confronto anni 2023 – 2024 – 2025 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	82,2	95	86,5
Gestione Manutenzione del Patrimonio	98,2	110	89,3
Politiche del Personale, Organizzazione	86,8	102	85,1
Prevenzione e Protezione	102,4	116	88,3
Protocollo e Archivio	100,2	112	89,5
Provveditorato Economato	92,6	104	89,1
Finanziario	93,8	103	91,1
Sistema Informativo	93	105	88,6
Statistica, assistenza tecnica agli Enti Locali	96,8	107	90,4
Stazione Unica Appaltante per la Provincia	97,6	110	88,7
Servizio/Ufficio	Punti Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	Punteggio massimo	Punteggio percentuale
Gestione del Personale	13	15	86,7
Gestione Manutenzione del Patrimonio	16,2	18	90,0
Politiche del Personale, Organizzazione	13,8	16	86,3
Prevenzione e Protezione	17	19	89,5
Protocollo e Archivio	16,8	19	88,4
Provveditorato Economato	15,8	18	87,8
Finanziario	15,6	17	91,8
Sistema Informativo	15,8	18	87,8
Statistica, assistenza tecnica agli Enti Locali	16,4	18	91,1
Stazione Unica Appaltante per la Provincia	16	18	88,9

SERVIZI INTERNI – ELABORAZ.GRAFICA RISULTATO COMPLESS. MEDIA TUTTI I SERVIZI



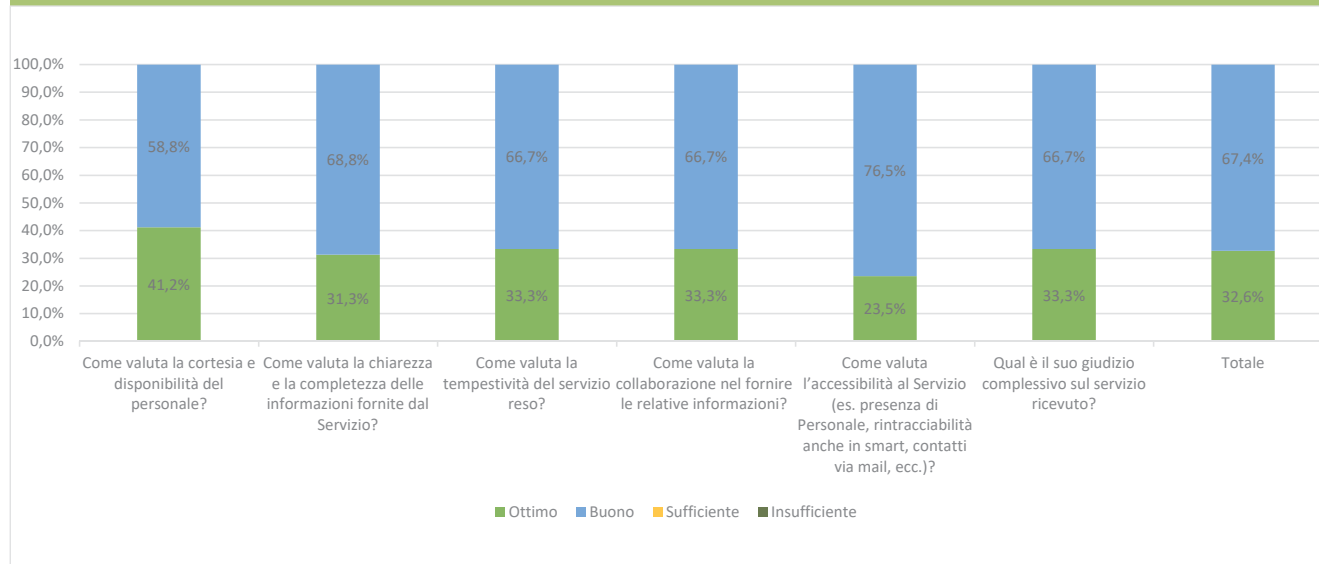
CONFRONTO ANNI 2023 – 2024 – 2025 DELLA SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio		Votazione complessiva percentuale		
		2023	2024	2025
Gestione del Personale		79	85,8	86,5
Gestione Manutenzione del Patrimonio		82,5	92,3	89,3
Politiche del Personale, Organizzazione		76,9	87,0	85,1
Prevenzione e Protezione		87,2	90,6	88,3
Protocollo e Archivio		90	93,8	89,5
Provveditorato Economato		83,5	86,8	89,1
Finanziario		87,3	93,3	91,1
Sistema Informativo		79,6	87,0	88,6
Statistica, Assistenza tecnica agli Enti Locali		83,7	90,4	90,4
Stazione Unica Appaltante per la Provincia		77,6	87,8	88,7
Servizio - Ufficio		Punti - Domanda 6 - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?		
		2023	2024	2025
Gestione del Personale		78,8	87,8	86,7
Gestione Manutenzione del Patrimonio		83,5	92,2	90,0
Politiche del Personale, Organizzazione		75,3	87,8	86,3
Prevenzione e Protezione		88,9	90,6	89,5
Protocollo e Archivio		90,6	94,4	88,4
Provveditorato Economato		85,6	87,1	87,8
Finanziario		88,8	94,7	91,8
Sistema Informativo		80	87,1	87,8
Statistica, Assistenza tecnica agli Enti Locali		83,5	90,6	91,1
Stazione Unica Appaltante per la Provincia		78,8	87,5	88,9

SERVIZI INTERNI DETTAGLIO

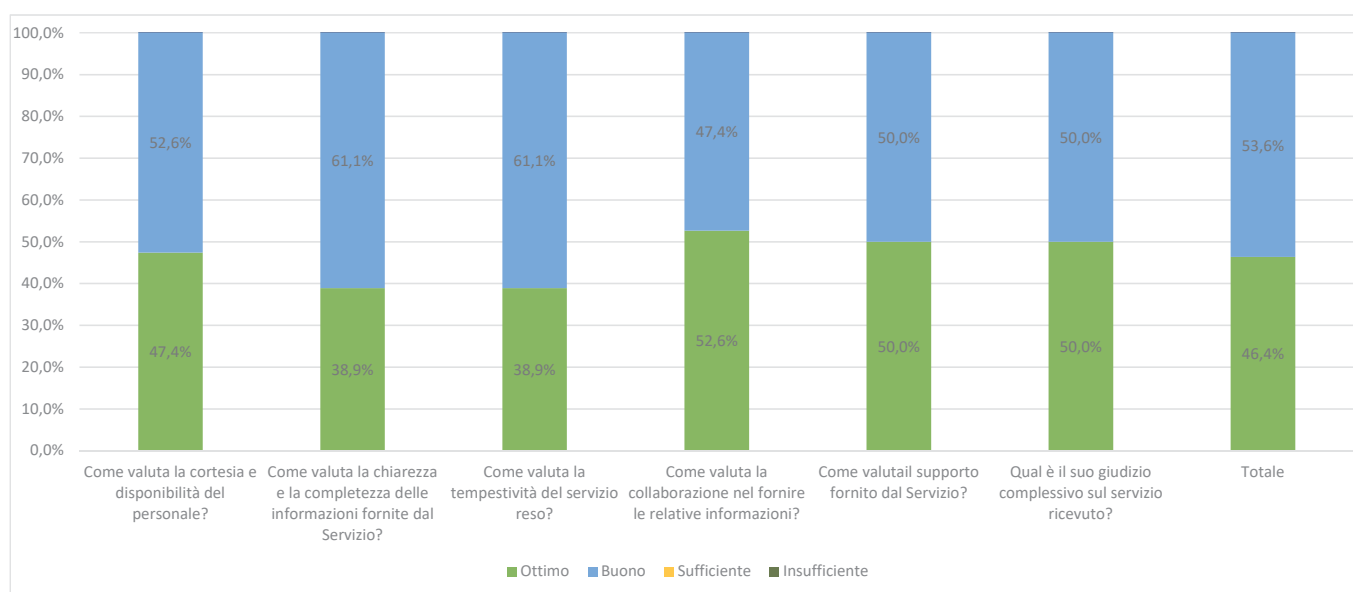
01 – SERVIZIO GESTIONE DEL PERSONALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	31,3%	68,8%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	33,3%	66,7%	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.)?	23,5%	76,5%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		32,6%	67,4%	0,0%	0,0%	100,0%

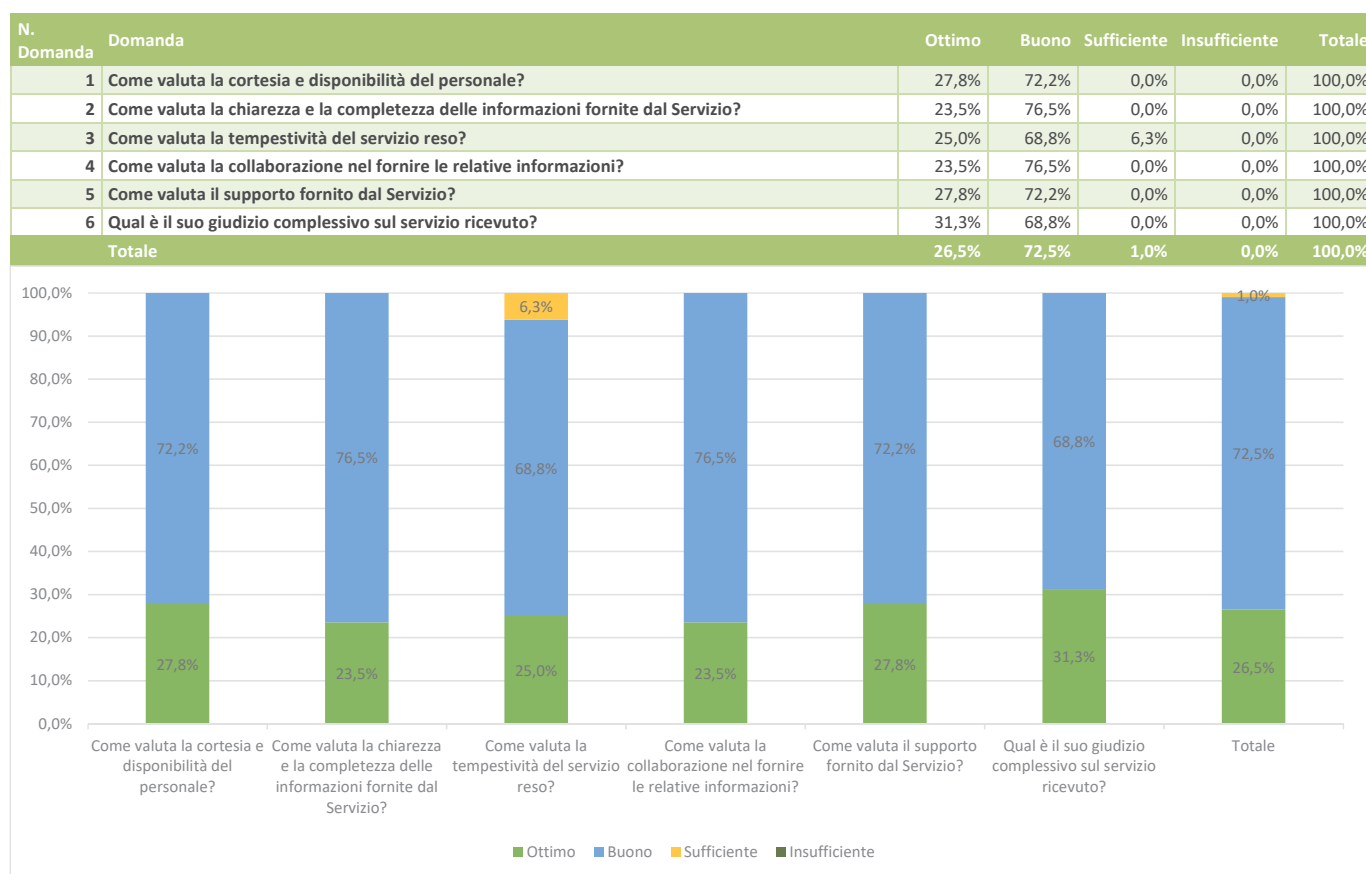


02 – SERVIZIO GESTIONE MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	47,4%	52,6%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	38,9%	61,1%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	52,6%	47,4%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		46,4%	53,6%	0,0%	0,0%	100,0%

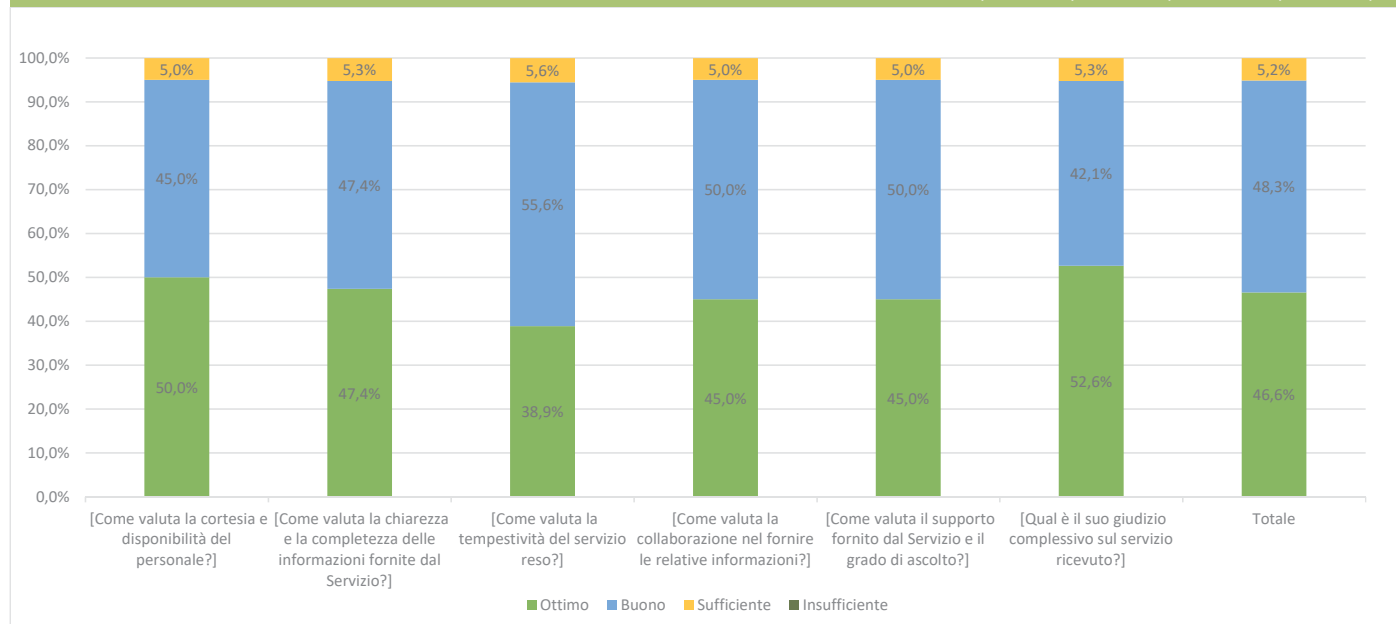


03 – SERVIZIO POLITICHE DEL PERSONALE, ORGANIZZAZIONE, CONTROLLI, PROGETTO PROVINCE E COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI



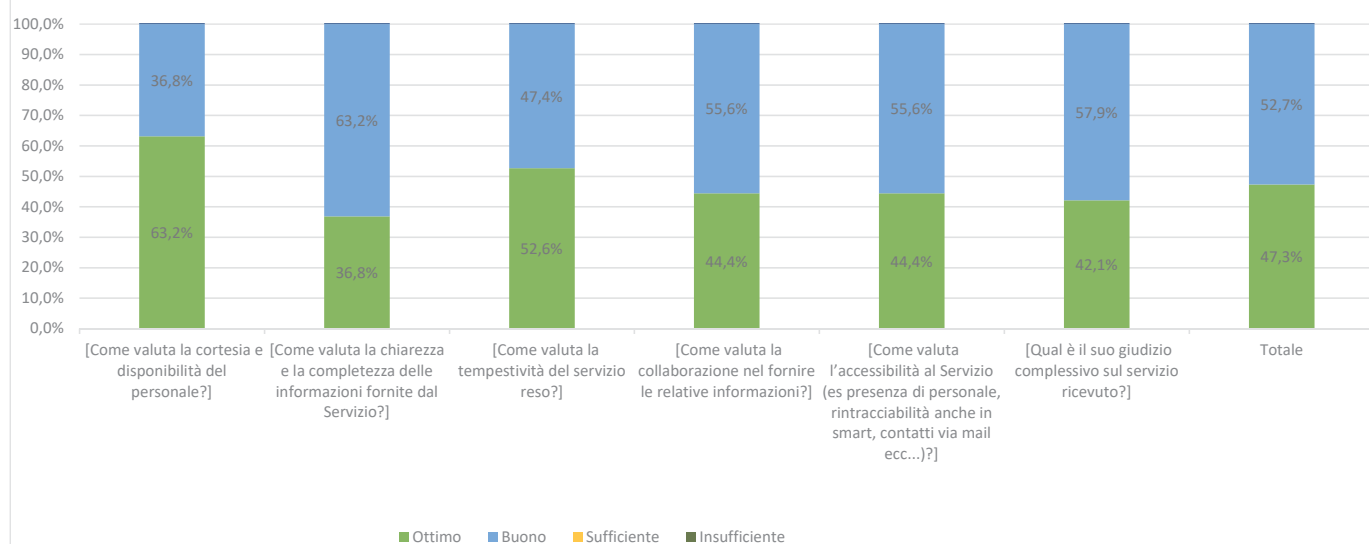
04 – SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	[Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?]	50,0%	45,0%	5,0%	0,0%	100,0%
2	[Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?]	47,4%	47,4%	5,3%	0,0%	100,0%
3	[Come valuta la tempestività del servizio reso?]	38,9%	55,6%	5,6%	0,0%	100,0%
4	[Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?]	45,0%	50,0%	5,0%	0,0%	100,0%
5	[Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?]	45,0%	50,0%	5,0%	0,0%	100,0%
6	[Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?]	52,6%	42,1%	5,3%	0,0%	100,0%
Totale		46,6%	48,3%	5,2%	0,0%	100,0%



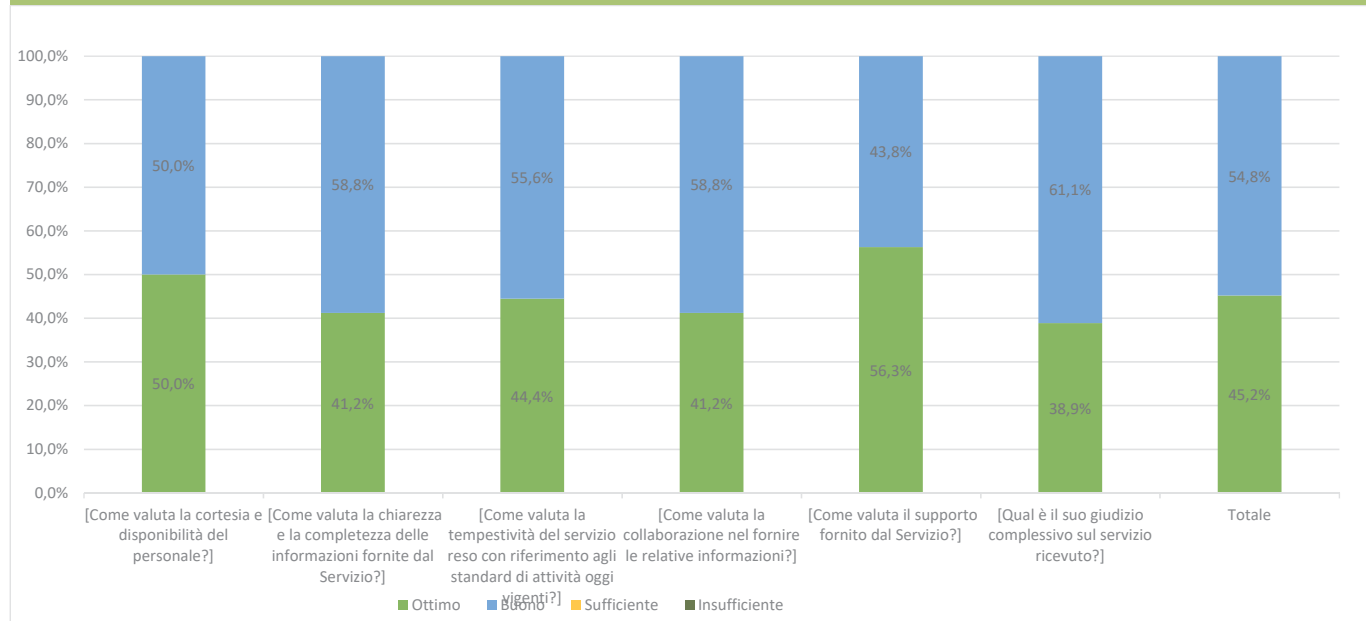
05 – UFFICIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	[Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?]	63,2%	36,8%	0,0%	0,0%	100,0%
2	[Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?]	36,8%	63,2%	0,0%	0,0%	100,0%
3	[Come valuta la tempestività del servizio reso?]	52,6%	47,4%	0,0%	0,0%	100,0%
4	[Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?]	44,4%	55,6%	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...)?]	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
6	[Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?]	42,1%	57,9%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		47,3%	52,7%	0,0%	0,0%	100,0%



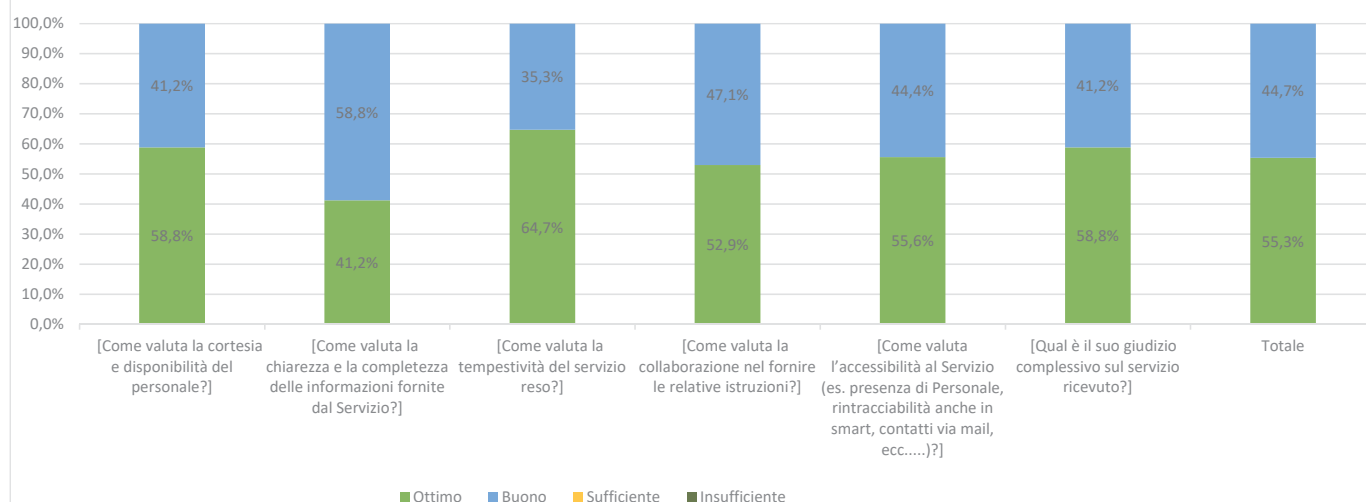
06 – UFFICIO PROVVEDITORATO, ECONOMATO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	[Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?]	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	[Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?]	41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
3	[Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?]	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
4	[Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?]	41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
5	[Come valuta il supporto fornito dal Servizio?]	56,3%	43,8%	0,0%	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		45,2%	54,8%	0,0%	0,0%	100,0%



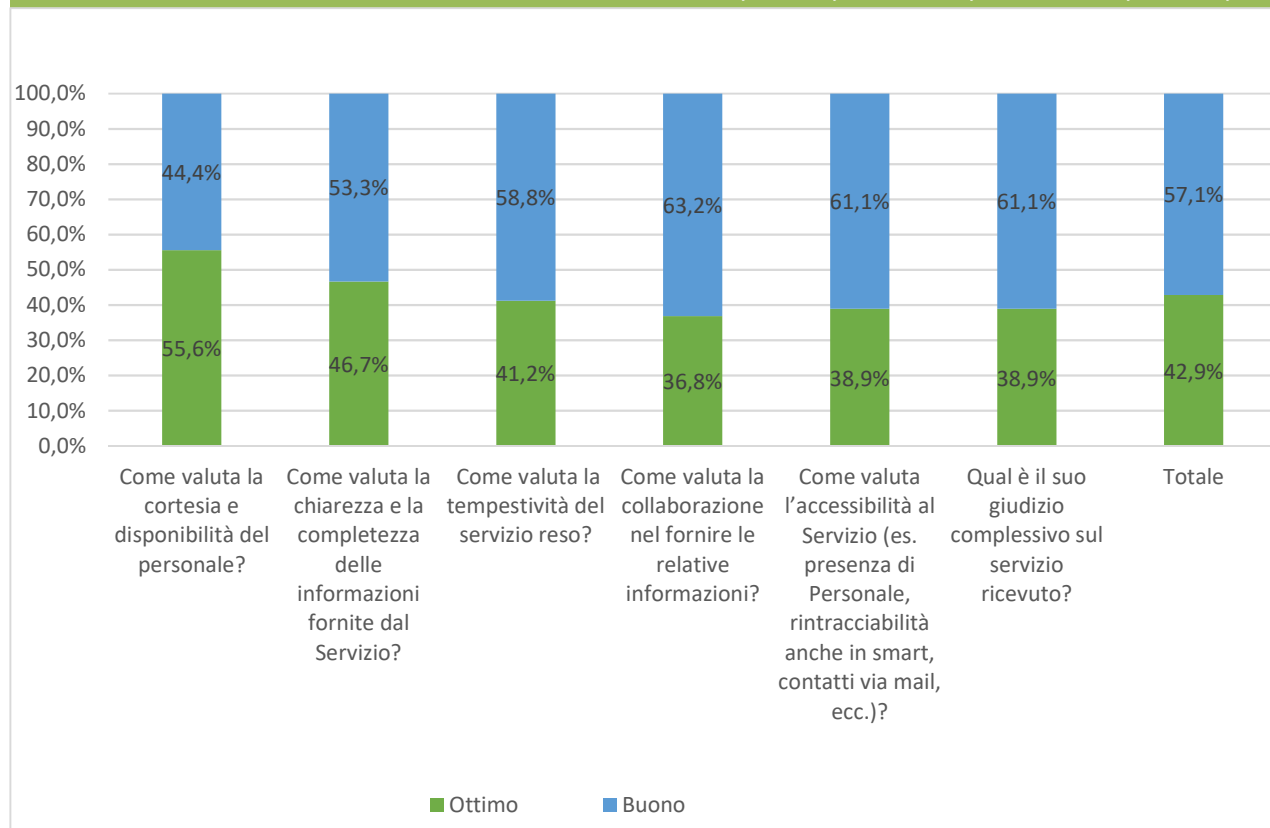
07 – SERVIZIO FINANZIARIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	[Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?]	58,8%	41,2%	0,0%	0,0%	100,0%
2	[Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?]	41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
3	[Come valuta la tempestività del servizio reso?]	64,7%	35,3%	0,0%	0,0%	100,0%
4	[Come valuta la collaborazione nel fornire le relative istruzioni?]	52,9%	47,1%	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?]	58,8%	41,2%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		55,3%	44,7%	0,0%	0,0%	100,0%



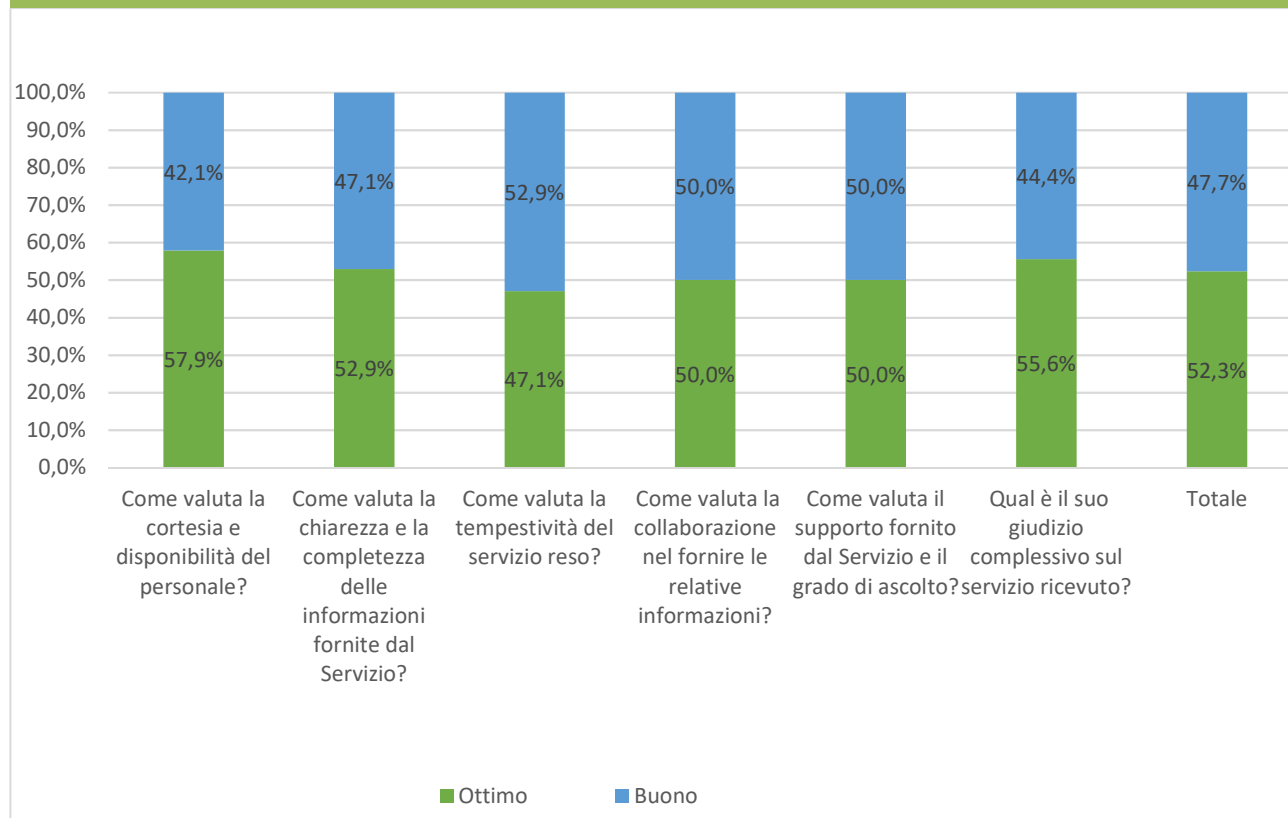
08 – SERVIZIO SISTEMA INFORMATIVO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	46,7%	53,3%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	41,2%	58,8%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	36,8%	63,2%	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.)?	38,9%	61,1%	0,0%	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		42,9%	57,1%	0,0%	0,0%	100,0%



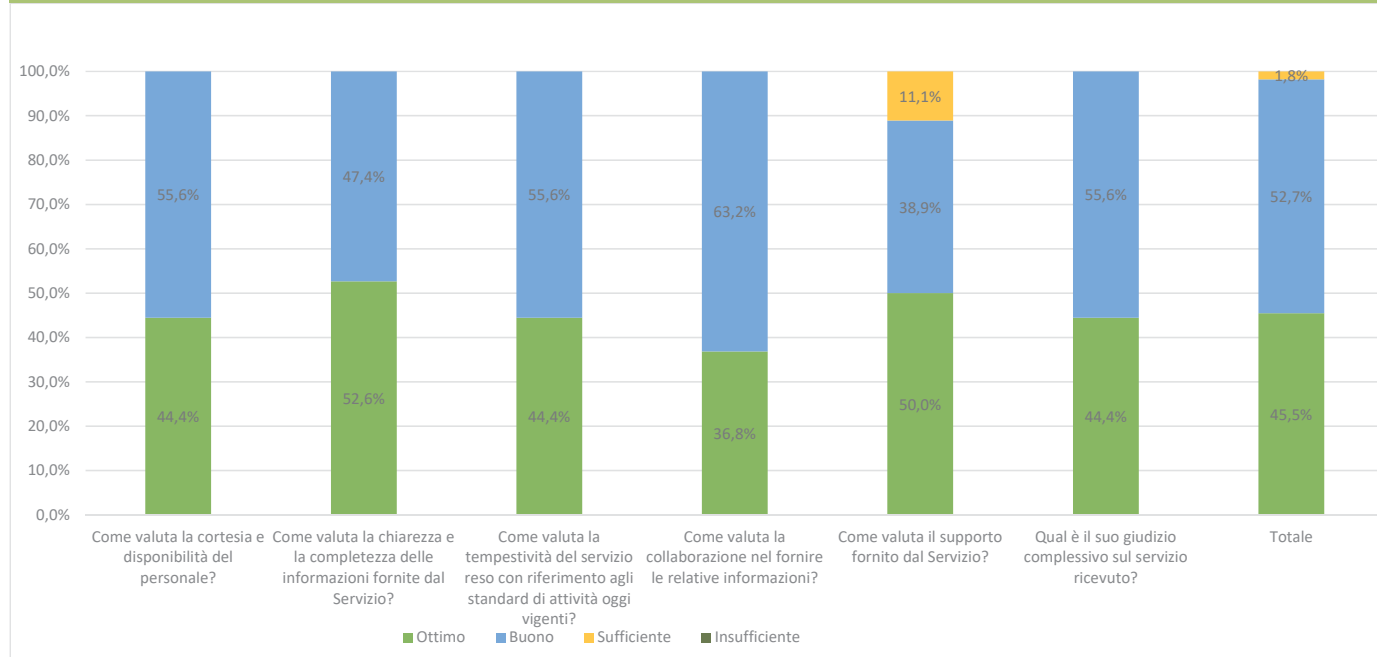
09 – UFFICIO STATISTICA, ASSISTENZA TECNICA AGLI ENTI LOCALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	57,9%	42,1%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	52,9%	47,1%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	47,1%	52,9%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		52,3%	47,7%	0,0%	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?	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	52,6%	47,4%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso con riferimento agli standard di attività oggi vigenti?	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto fornito dal Servizio?	50,0%	38,9%	11,1%	0,0%	100,0%
5	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	44,4%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		45,5%	52,7%	1,8%	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 13, ogni questionario conteneva un set di domande, tutte a risposta obbligatoria. Da quest'anno è stato incluso il sondaggio anche per la Stazione Unica Appaltante per i Comuni.

Il questionario è stato inviato nei mesi di ottobre e novembre 2025. Il tasso di risposta è rappresentato nella tabella sottostante:

Servizio fornito	N. questionari inviati	N. Risposte	Tasso di risposta %
Polizia Provinciale	77	30	39
Ufficio Selezioni Uniche	31	15	48
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	33	20	61
Ufficio Edilizia Scolastica	21	5	23
Ufficio Gabinetto di Presidenza – Ufficio Consiglio – Ufficio Stampa	13	9	69
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	31	19	61
Ufficio Gestione Strade Provinciali	44	13	30
Ufficio Legale	27	19	70
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica – Sicurezza Territoriale	81	40	49
Ufficio Programmazione Scolastica – Europa	21	8	38
Ufficio Trasporti	184	62	34
Ufficio Trasporti Eccezionali	21	8	38
Ufficio Stazione Unica Appaltante per i Comuni	24	18	75

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”.

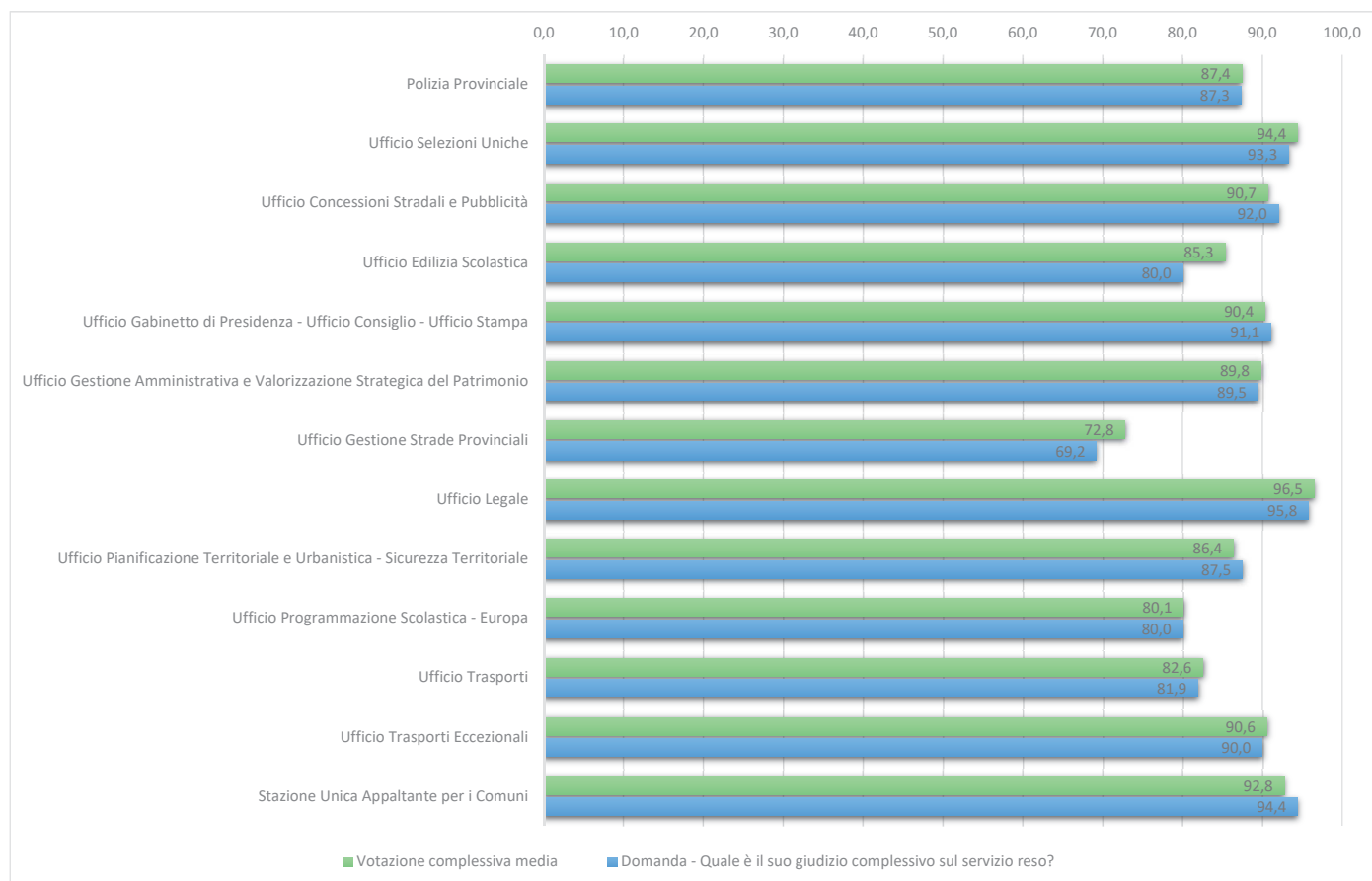
La colonna “Votazione Complessiva Media Percentuale” esprime il valore dato dal rapporto tra i punti ottenuti e i punti massimi ottenibili espressa in percentuale. Nella seconda tabella della pagina seguente con gli stessi criteri di cui sopra sono stati rappresentati i risultati in relazione alla domanda “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 e 2025 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 percentuale
Polizia Provinciale	157,4	180	87,4
Ufficio Selezioni Uniche	85	90	94,4
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	108,8	120	90,7
Ufficio Edilizia Scolastica	25,6	30	85,3
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	48,8	54	90,4
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	102,4	114	89,8
Ufficio Gestione Strade Provinciali	56,8	78	72,8
Ufficio Legale	105,2	109	96,5
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	207,4	240	86,4
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	34,4	43	80,1
Ufficio Trasporti	307,2	372	82,6
Ufficio Trasporti Eccezionali	65,2	72	90,6
Stazione Unica Appaltante per i Comuni	133,6	144	92,8
Servizio/Ufficio	Punti Dom. Qual è il suo giud. comp. sul servizio ricevuto?	Punteggio massimo	Punteggio percentuale
Polizia Provinciale	26,2	30	87,3
Ufficio Selezioni Uniche	14	15	93,3
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	18,4	20	92,0
Ufficio Edilizia Scolastica	4	5	80,0
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	8,2	9	91,1
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	17	19	89,5
Ufficio Gestione Strade Provinciali	9	13	69,2
Ufficio Legale	18,2	19	95,8
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	35	40	87,5
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	5,6	7	80,0
Ufficio Trasporti	50,8	62	81,9
Ufficio Trasporti Eccezionali	10,8	12	90,0
Stazione Unica Appaltante per i Comuni	17	18	94,4

SERVIZI ESTERNI – ELABORAZIONE GRAFICA DEL RISULTATO COMPLESSIVO



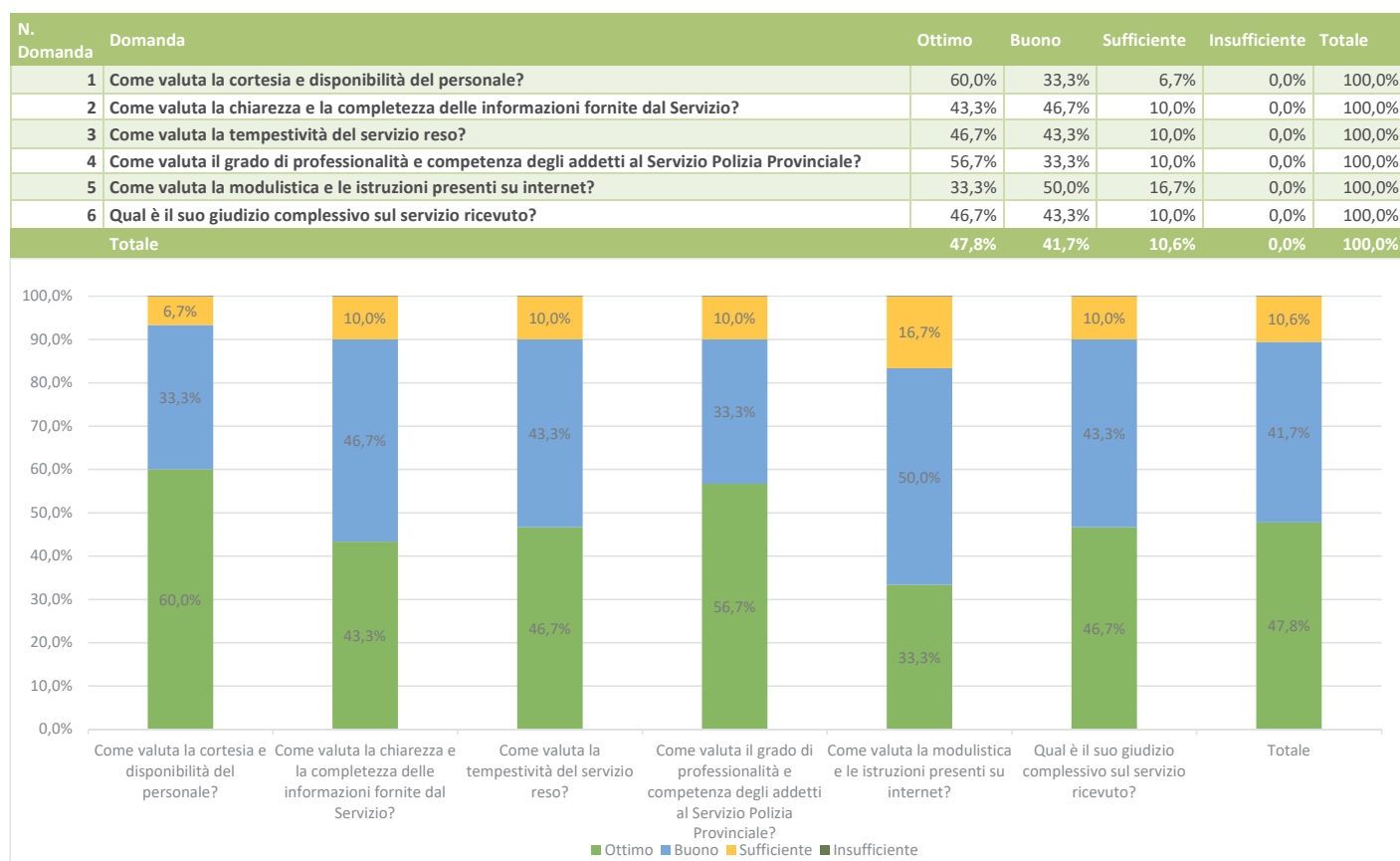
CONFRONTO ANNI 2023 – 2024 – 2025 SERVIZI ESTERNI – SINTESI DEI VOTI FINALI

Servizio - Ufficio	Votazione complessiva media percentuale		
	2023	2024	2025
Polizia Provinciale	84,4	81,4	87,4
Ufficio Selezioni Uniche	91,1	91	94,4
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	91	86,7	90,7
Ufficio Edilizia Scolastica	89,7	90,8	85,3
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	90,6	93,7	90,4
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	90,3	91,7	89,8
Ufficio Gestione Strade Provinciali	72,9	75	72,8
Ufficio Legale	96,4	96,5	96,5
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	92,5	82,3	86,4
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	86,7	82,3	80,1
Ufficio Trasporti	79,8	80,7	82,6
Ufficio Trasporti Eccezionali	93,6	94,9	90,6
Stazione Unica Appaltante per i Comuni	-	-	92,8

Servizio - Ufficio	Votazione percentuale Domanda - Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?		
	2023	2024	2025
Polizia Provinciale	85,5	81,3	87,3
Ufficio Selezioni Uniche	92,2	89,2	93,3
Ufficio Concessioni Stradali e Pubblicità	91,3	88,2	92,0
Ufficio Edilizia Scolastica	89,1	93,3	80,0
Ufficio Gabinetto di Presidenza - Ufficio Consiglio - Ufficio Stampa	92,7	93,3	91,1
Ufficio Gestione Amministrativa e Valorizzazione Strategica del Patrimonio	90	91,4	89,5
Ufficio Gestione Strade Provinciali	71,4	75,6	69,2
Ufficio Legale	98,5	97,3	95,8
Ufficio Pianificazione Territoriale e Urbanistica - Sicurezza Territoriale	94,8	82,6	87,5
Ufficio Programmazione Scolastica - Europa	84	82	80,0
Ufficio Trasporti	81,2	81,4	81,9
Ufficio Trasporti Eccezionali	95	94,7	90,0
Stazione Unica Appaltante per i Comuni	-	-	94,4

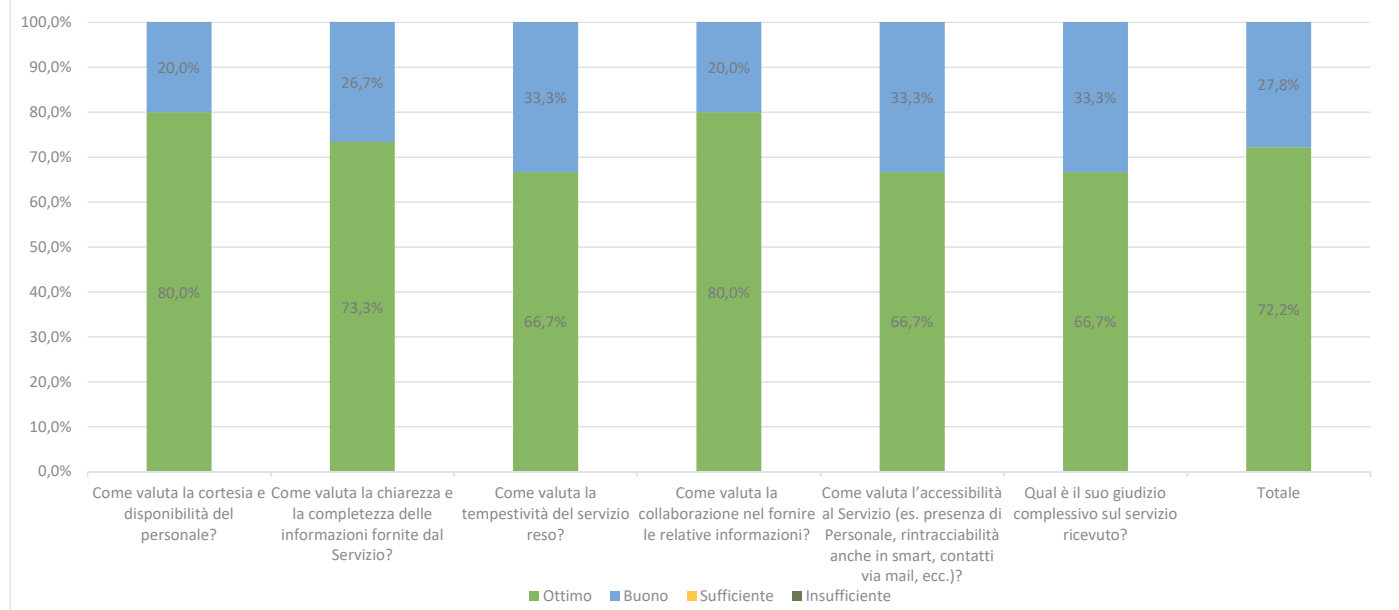
SERVIZI ESTERNI DETTAGLIO

01 – POLIZIA PROVINCIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI



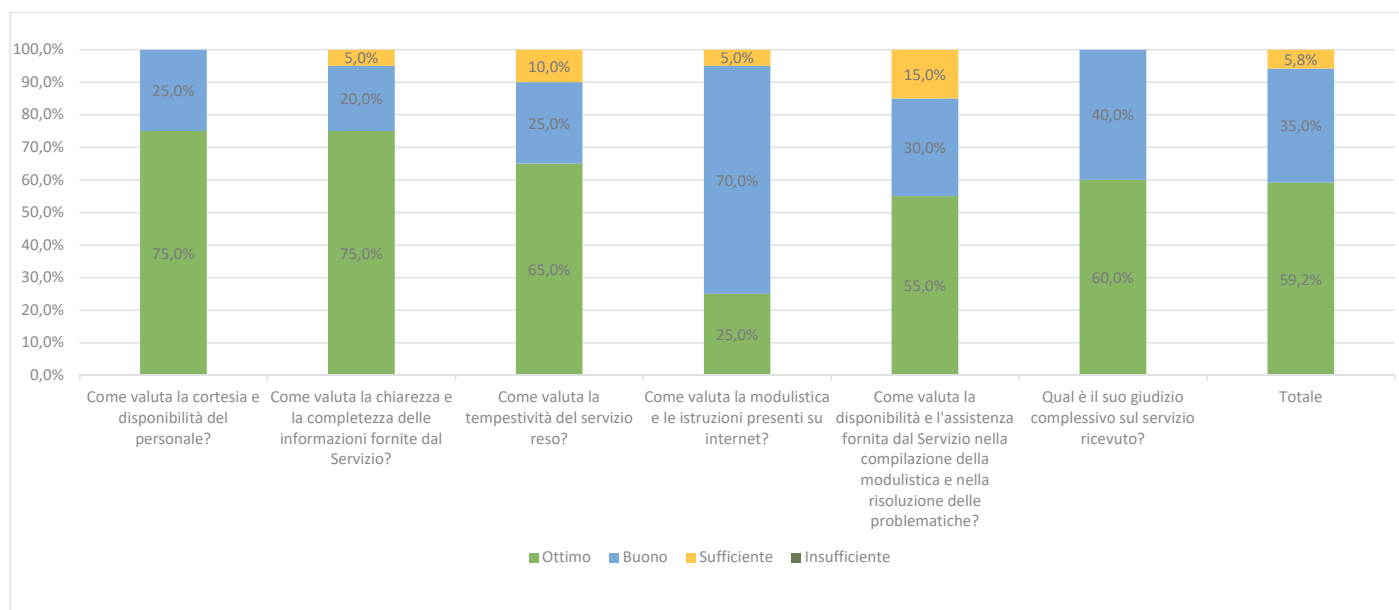
02 - UFFICIO SELEZIONI UNICHE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	73,3%	26,7%	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 la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	80,0%	20,0%	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.)?	66,7%	33,3%	0,0%	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		72,2%	27,8%	0,0%	0,0%	100,0%



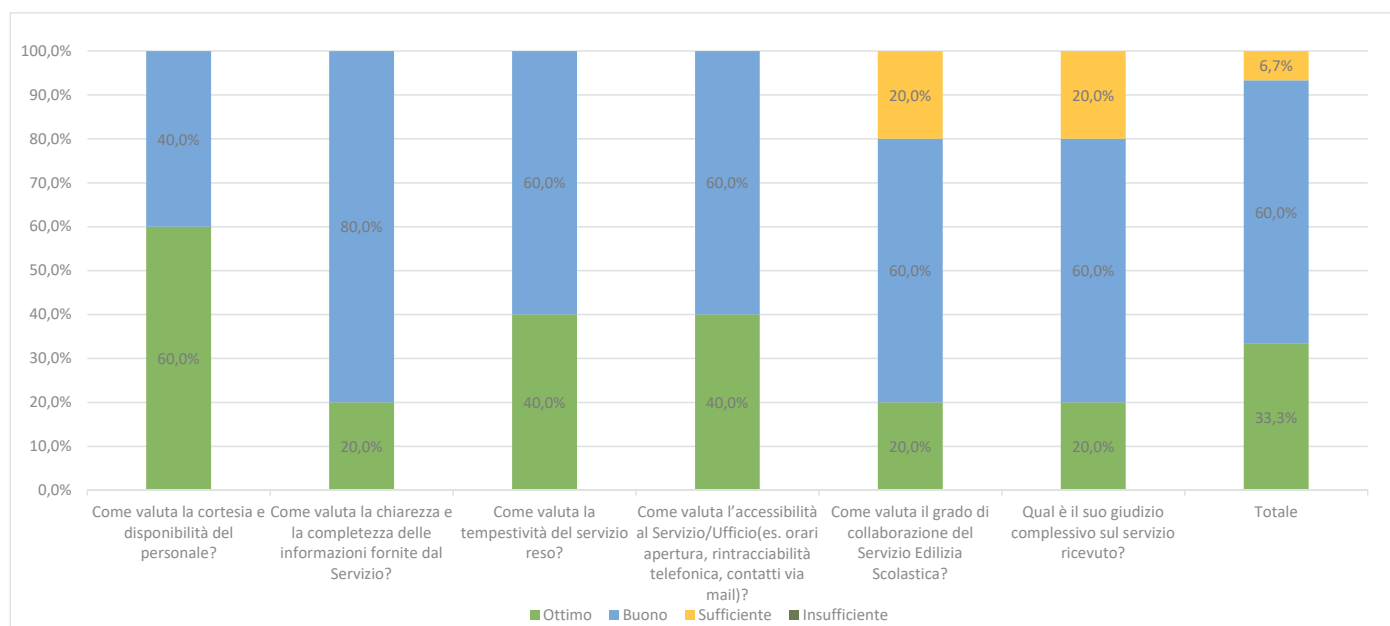
03 – UFFICIO CONCESSIONI STRADALI E PUBBLICITA' – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	75,0%	20,0%	5,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	65,0%	25,0%	10,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	25,0%	70,0%	5,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la disponibilità e l'assistenza fornita dal Servizio nella compilazione della modulistica e nella risoluzione delle problematiche?	55,0%	30,0%	15,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		59,2%	35,0%	5,8%	0,0%	100,0%



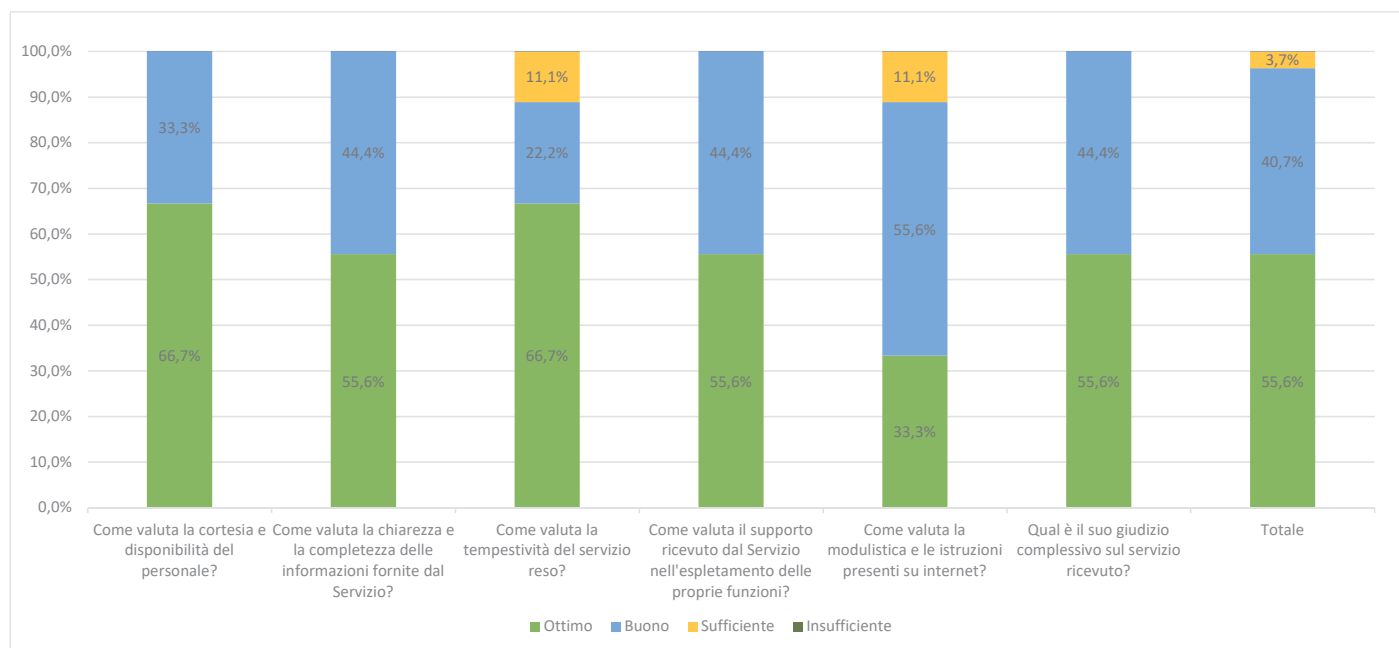
04 – UFFICIO EDILIZIA SCOLASTICA – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta il grado di collaborazione del Servizio Edilizia Scolastica?	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100,0%
Totale		33,3%	60,0%	6,7%	0,0%	100,0%



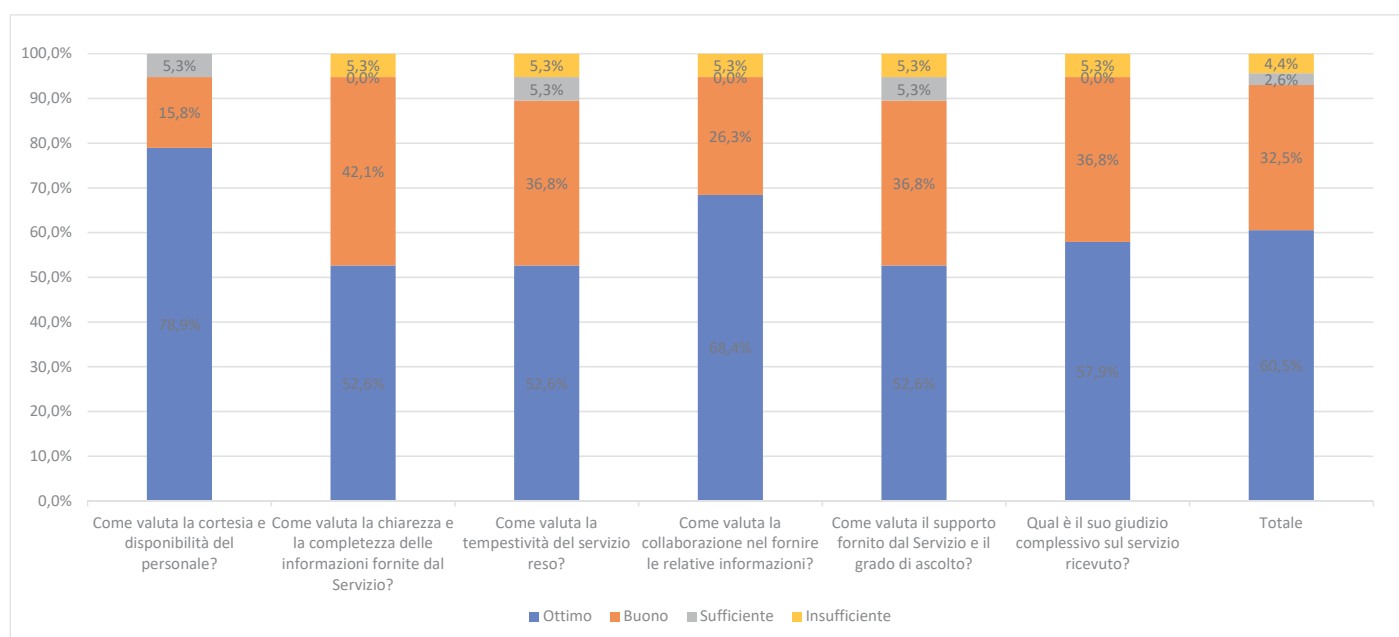
05 - UFFICIO GABINETTO DI PRESIDENZA - UFFICIO CONSIGLIO - UFFICIO STAMPA - ANALISI DEI VOTI FINALI

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?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	66,7%	22,2%	11,1%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		55,6%	40,7%	3,7%	0,0%	100,0%



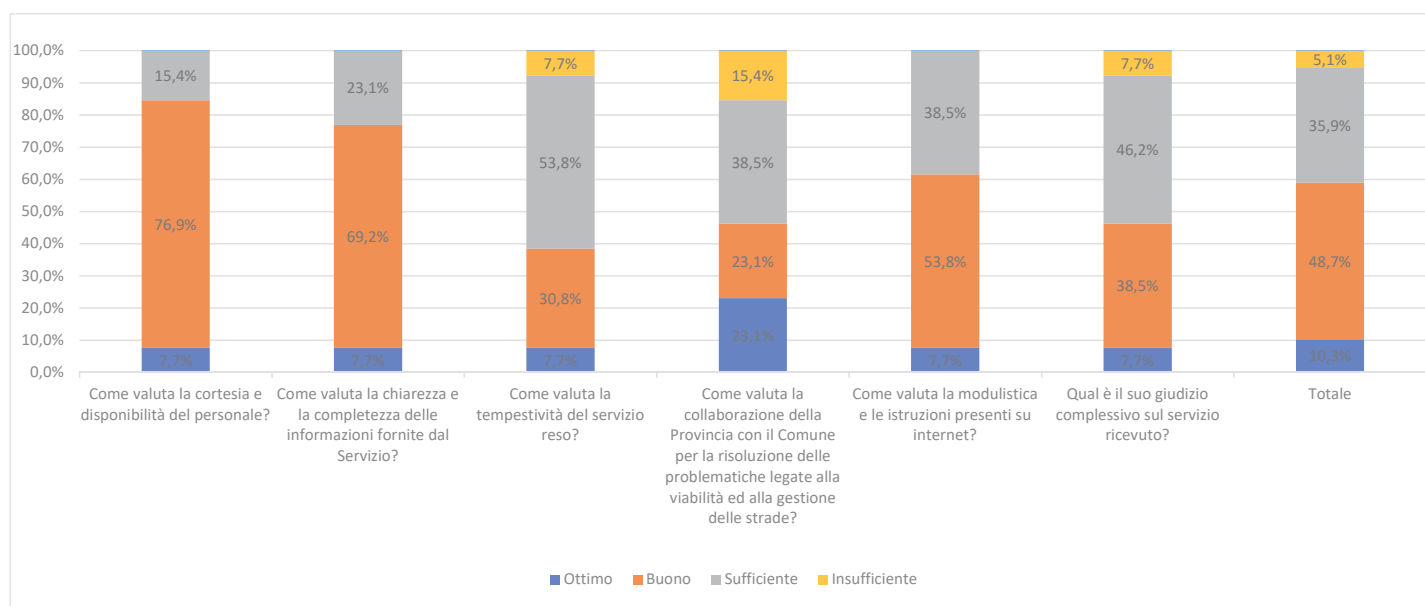
06 - UFFICIO GESTIONE AMMINISTRATIVA E VALORIZZAZIONE STRATEGICA DEL PATRIMONIO – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	78,9%	15,8%	5,3%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	52,6%	42,1%	0,0%	5,3%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	52,6%	36,8%	5,3%	5,3%	100,0%
4	Come valuta la collaborazione nel fornire le relative informazioni?	68,4%	26,3%	0,0%	5,3%	100,0%
5	Come valuta il supporto fornito dal Servizio e il grado di ascolto?	52,6%	36,8%	5,3%	5,3%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	57,9%	36,8%	0,0%	5,3%	100,0%
Totale		60,5%	32,5%	2,6%	4,4%	100,0%



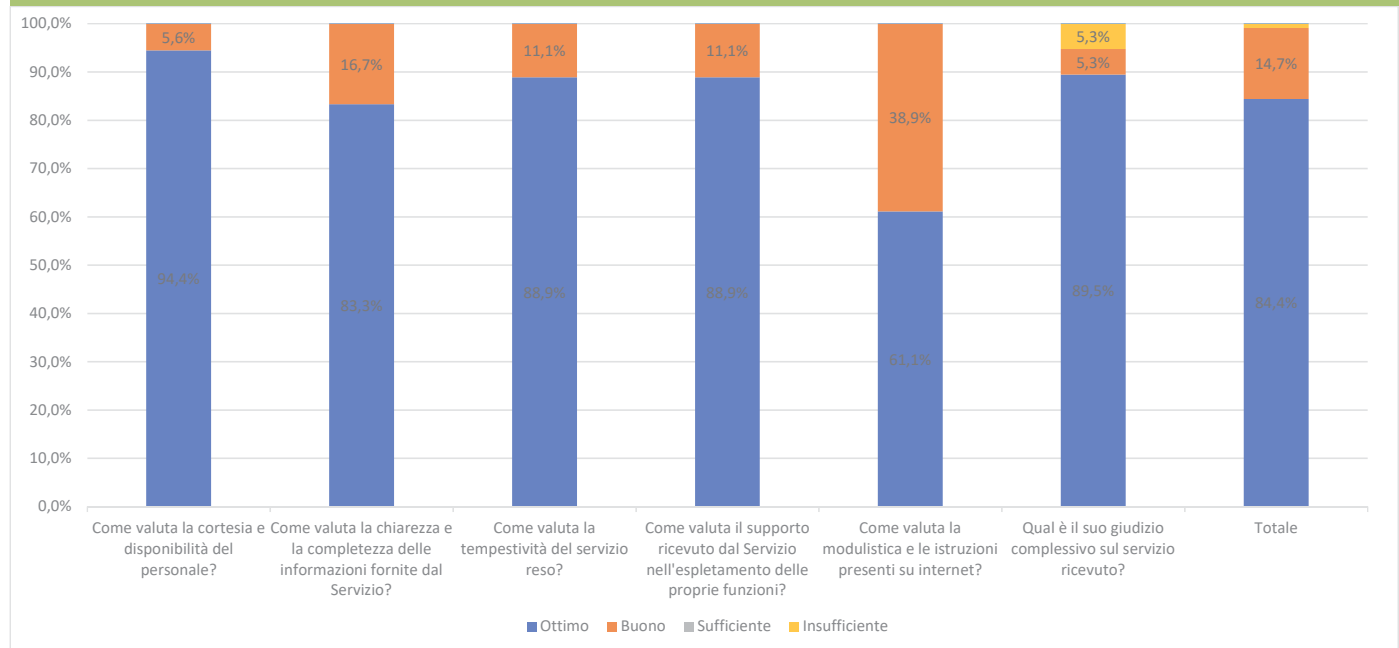
07 - UFFICIO GESTIONE STRADE PROVINCIALI – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	7,7%	76,9%	15,4%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	7,7%	69,2%	23,1%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	7,7%	30,8%	53,8%	7,7%	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?	23,1%	23,1%	38,5%	15,4%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	7,7%	53,8%	38,5%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	7,7%	38,5%	46,2%	7,7%	100,0%
Totale		10,3%	48,7%	35,9%	5,1%	100,0%



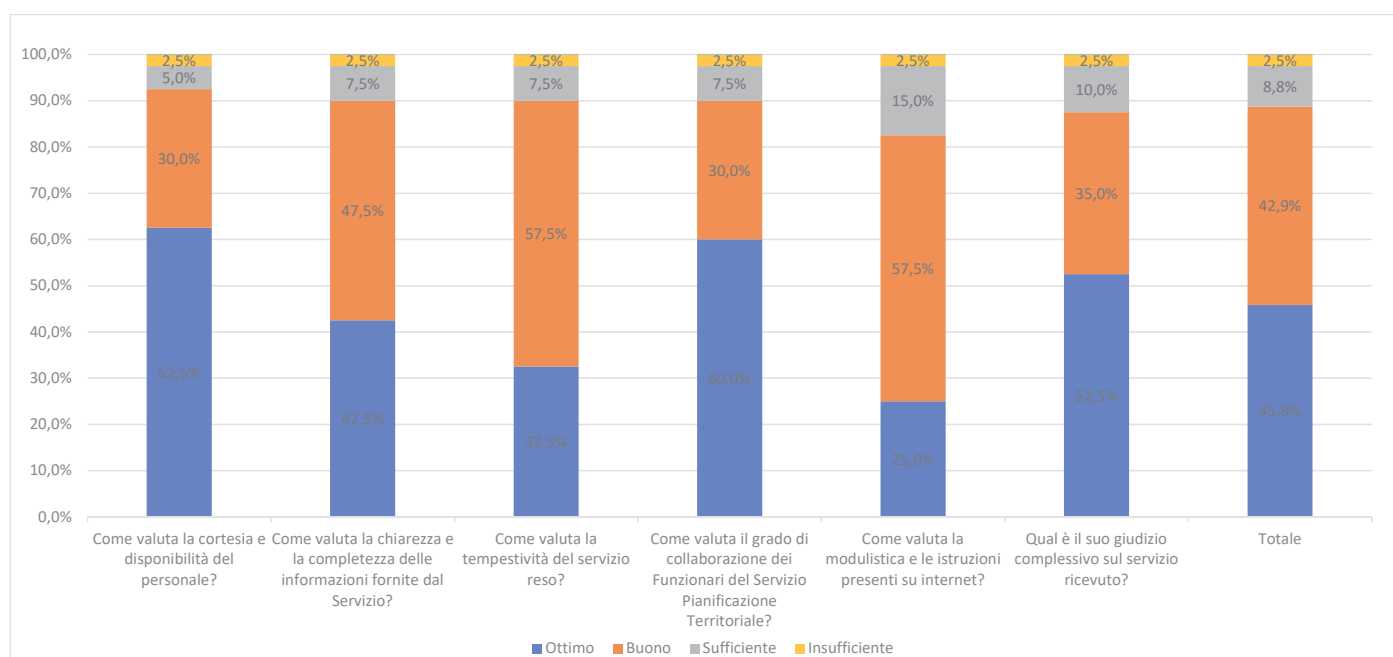
08 – UFFICIO LEGALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	94,4%	5,6%	0,0%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il supporto ricevuto dal Servizio nell'espletamento delle proprie funzioni?	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	61,1%	38,9%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	89,5%	5,3%	0,0%	5,3%	100,0%
Totale		84,4%	14,7%	0,0%	5,3%	100,0%



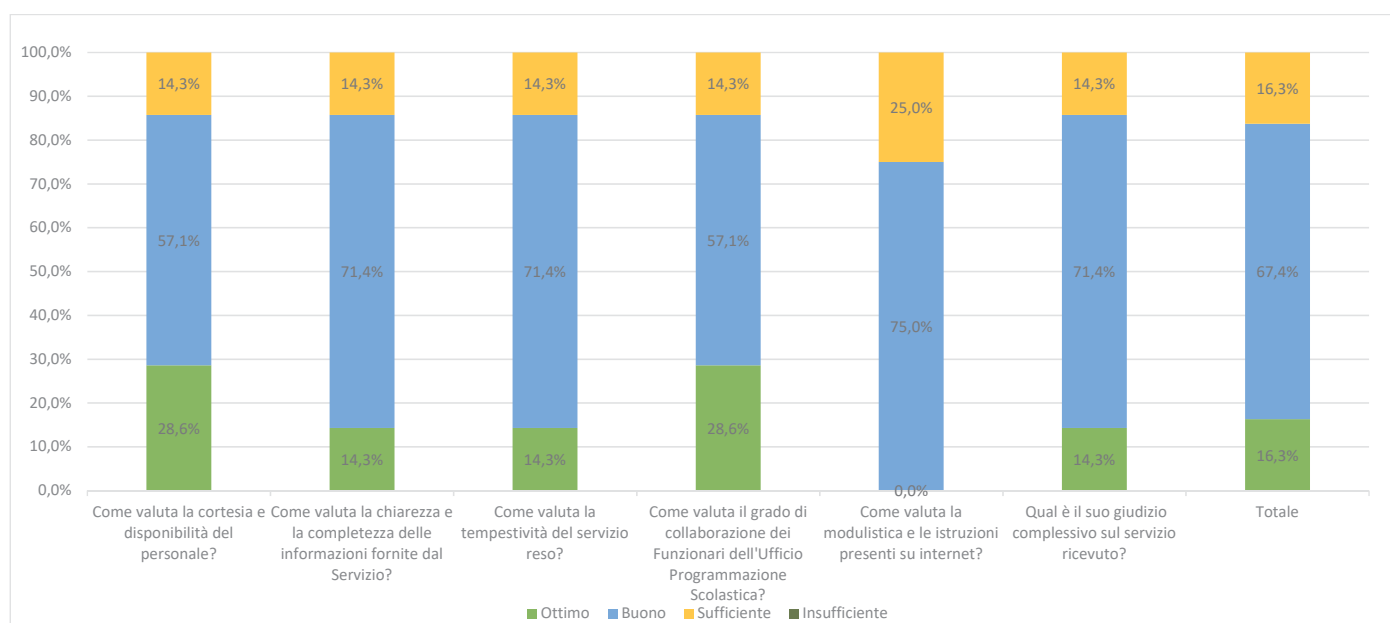
09 – UFFICIO PIANIFICAZIONE TERRITORIALE E URBANISTICA – SICUREZZA TERRITORIALE – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	62,5%	30,0%	5,0%	2,5%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	42,5%	47,5%	7,5%	2,5%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	32,5%	57,5%	7,5%	2,5%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari del Servizio Pianificazione Territoriale?	60,0%	30,0%	7,5%	2,5%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	25,0%	57,5%	15,0%	2,5%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	52,5%	35,0%	10,0%	2,5%	100,0%
Totale		45,8%	42,9%	8,8%	2,5%	100,0%



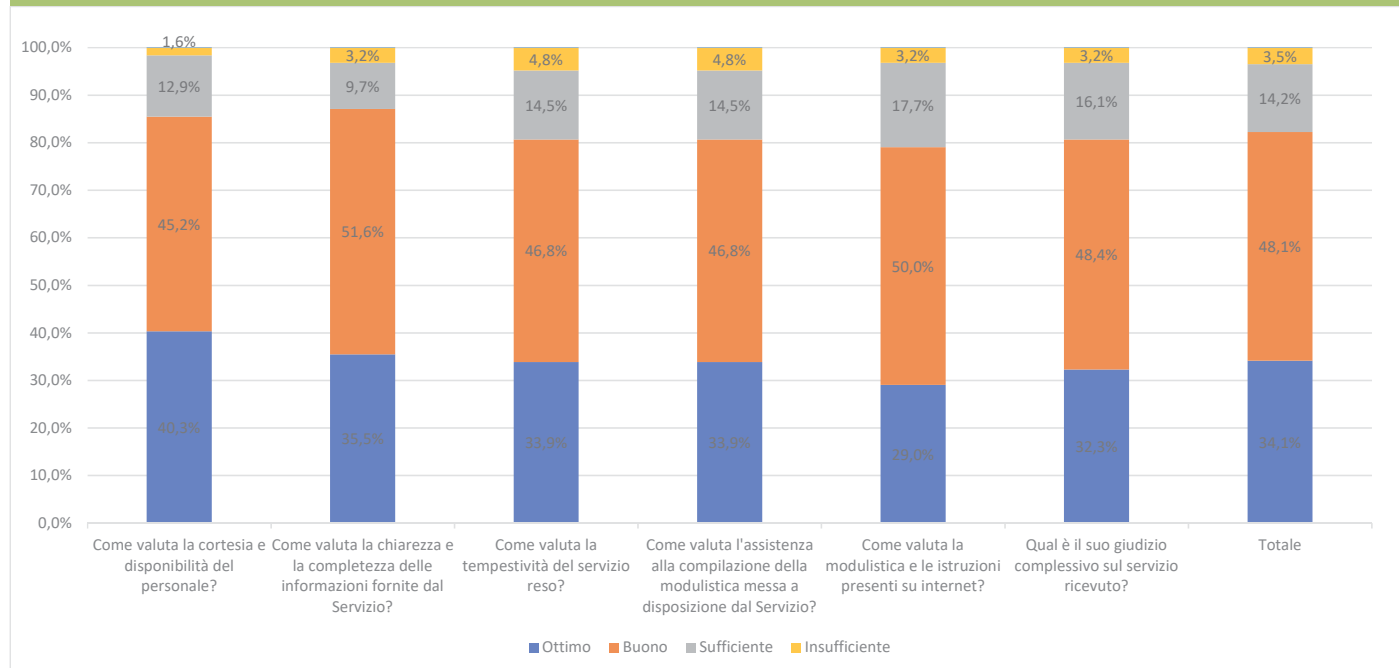
10 - UFFICIO PROGRAMMAZIONE SCOLASTICA – EUROPA – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	100,0%
4	Come valuta il grado di collaborazione dei Funzionari dell'Ufficio Programmazione Scolastica?	28,6%	57,1%	14,3%	0,0%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	14,3%	71,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Totale		16,3%	67,4%	16,3%	0,0%	100,0%



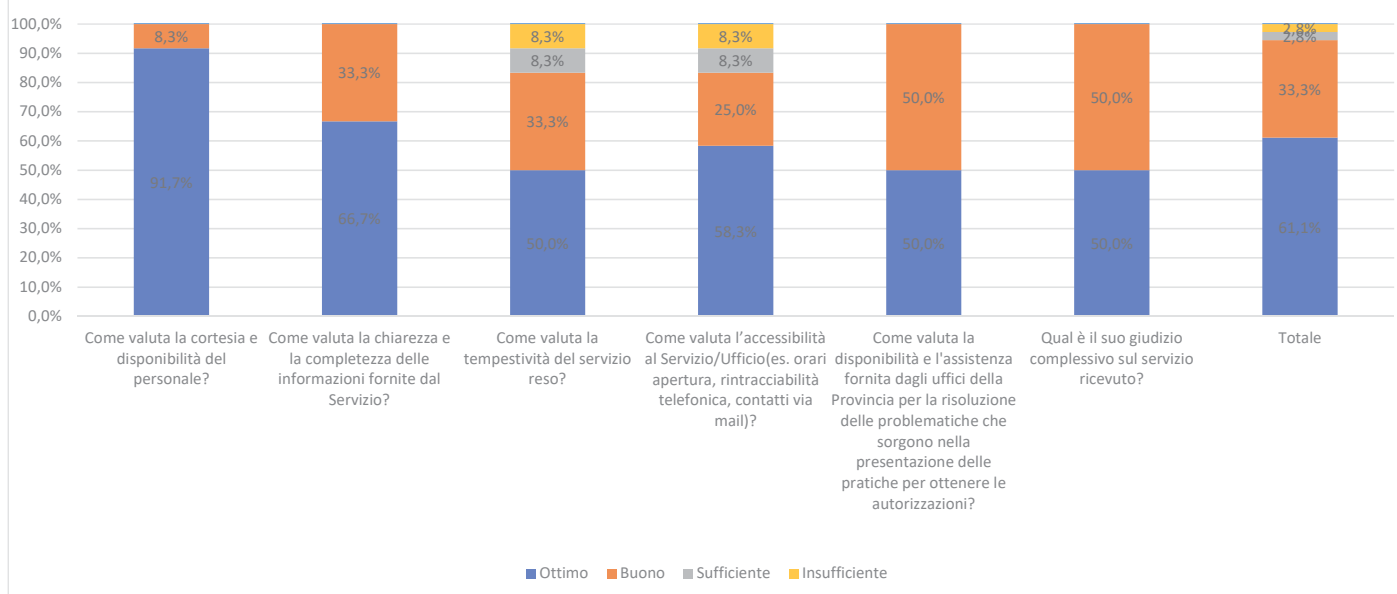
11 - UFFICIO TRASPORTI – ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	40,3%	45,2%	12,9%	1,6%	100,0%
2	Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite dal Servizio?	35,5%	51,6%	9,7%	3,2%	100,0%
3	Come valuta la tempestività del servizio reso?	33,9%	46,8%	14,5%	4,8%	100,0%
4	Come valuta l'assistenza alla compilazione della modulistica messa a disposizione dal Servizio?	33,9%	46,8%	14,5%	4,8%	100,0%
5	Come valuta la modulistica e le istruzioni presenti su internet?	29,0%	50,0%	17,7%	3,2%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	32,3%	48,4%	16,1%	3,2%	100,0%
Totale		34,1%	48,1%	14,2%	3,5%	100,0%



12 - UFFICIO TRASPORTI ECCEZIONALI- ANALISI DEI VOTI FINALI

N. Domanda	Domanda	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Totale
1	Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?	91,7%	8,3%	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?	50,0%	33,3%	8,3%	8,3%	100,0%
4	Come valuta l'accessibilità al Servizio/Ufficio(es. orari apertura, rintracciabilità telefonica, contatti via mail)?	58,3%	25,0%	8,3%	8,3%	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?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
6	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio ricevuto?	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Totale		61,1%	33,3%	2,8%	2,8%	100,0%



13 - STAZIONE UNICA APPALTANTE PER I COMUNI – ANALISI DEI VOTI FINALI

