



PROVINCIA di SALERNO

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

2019

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA

La misurazione della qualità dei servizi offerti a favore dei dipendenti (customer satisfaction interna) risulta ormai una funzione fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dall'utenza interna, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento della performance.

L'indagine di customer satisfaction interna è stata curata interamente dal Settore Pianificazione e Sistemi Culturali Servizio Sistemi informativi e Statistica. Nella fase di start-up sono state progettate le azioni e sono stati realizzati i prodotti per consentire lo sviluppo dell'indagine.

L'indagine e la raccolta dati (basata su un questionario progettato sulla tecnica CAWI - Computer Assisted Web Interviewing — mediante la personalizzazione di un applicativo opensource distribuito dall'Istat), è avvenuta mediante la rilevazione sulla piattaforma web creata per le rilevazioni statistiche dell'Ente, curata dal servizio Sistemi Informativi, attraverso software statistici (elaborazione automatica) per la produzione di tabelle di contingenza, verificando i dati e garantendo l'anonimato dei compilatori, nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla legge.

Come stabilito dal vigente *Regolamento recante la disciplina del sistema di misurazione e valutazione della performance (approvato con Decreto del Presidente della Provincia n. 50 del 13/05/2019, così come modificato dal Decreto n. 133 del 13/11/2019 del Presidente della Provincia)*, è stata svolta l'indagine di customer satisfaction relative all'anno 2019, sulla base dei criteri e delle modalità di effettuazione della customer indicati dall'OIV, con nota prot. 201900099698 del 16/12/2019, sui Servizi dell'Ente così come elencati nella successiva nota prot. 202000003492 del 15/01/2020.

Nella prima fase è stato elaborato un questionario in formato digitale sulla piattaforma web ed è stato caricato l'elenco dei dipendenti, con la rispettiva mail istituzionale fornita dall'ente.

Sono stati utilizzati 344 indirizzi email di cui n. 7 hanno generato errori di impossibilità di recapito (casella piena). Sono stati inviati un primo invito ed ulteriori solleciti fino a scadenza del sondaggio. In definitiva le mail inviate sono state 1161. Il risultato è stato di ottenere n° 217 questionari aperti e n° 180 questionari completati.

Ogni dipendente ha ricevuto una mail con un link per la compilazione on-line del questionario, sempre nel rispetto dell'anonimato, esprimendo il proprio giudizio riguardo ai servizi oggetto di valutazione, cliccando sul relativo punteggio, graduato dal valore minimo pari a 1 al valore massimo pari a 3.

Il totale del punteggio conseguito, ottenuto dalla somma dei punteggi espressi per i vari aspetti rilevati (*tempestività della risposta, professionalità dell'impiegato, cortesia dell'impiegato, capacità di soluzione del problema*), potrà essere utilizzato per il giudizio finale secondo le seguenti modalità:

Da 1 a 4 - NEGATIVO

Da 5 a 8 - SUFFICIENTE

Da 9 a 12 – POSITIVO

Successivamente alla scadenza dell'indagine, avvenuta il 14 febbraio 2020, i dati delle risposte sono stati elaborati dal Settore Pianificazione e Sistemi Culturali in modalità aggregata, come esposti nella tabella riepilogativa sotto riportata. Al punteggio ottenuto, riportato nella tabella riepilogativa finale, sarà associato il giudizio - negativo / sufficiente/ positivo - necessario per la valutazione della performance del settore/servizio e altresì per il miglioramento della qualità del servizio reso. Dai risultati che si evincono dalla tabella sotto riportata, la prima indagine ha registrato una partecipazione dei dipendenti dell'Ente pari a circa il 63%.

I servizi oggetto di Customer Satisfaction Interna sono stati 20.

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA - indagine 2019					
SETTORE	n. questionari compilati	GIUDIZIO			Valutazione generale
		positivi	sufficienti	negativi	
SEGRETERIA GENERALE - Servizio Staff - Supporto alle Attività di controllo e di prevenzione della corruzione e trasparenza - Contratti	120	68	30	22	8,87
		56,67%	25,00%	18,33%	
SEGRETERIA GENERALE – Formazione delle risorse umane	159	90	47	22	9,14
		57%	30%	14%	
AVVOCATURA – Servizio Contenzioso e Consulenza legale – Aree tematiche di specializzazione	109	64	30	15	9,27
		58,72%	27,52%	13,76%	
EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Impianti e Forniture	100	63	26	11	9,43
		63,00%	26,00%	11,00%	
EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	135	81	39	15	9,33
		60,00%	28,89%	11,11%	
VIABILITÀ E TRASPORTI - Segreteria Settore - Gestione operativa e riequilibrio	91	53	21	17	8,91
		58,24%	23,08%	18,68%	
VIABILITÀ E TRASPORTI – Servizio Espropri	84	61	32	13	8,70
		72,62%	38,10%	15,48%	
VIABILITÀ E TRASPORTI – Geologico	72	48	10	14	9,51
		66,67%	13,89%	19,44%	
PERSONALE E FINANZE - Servizio Segreteria Settore	137	91	38	8	10,09
		66,42%	27,74%	5,84%	
PERSONALE E FINANZE - Servizio Economato e Provveditorato	133	81	33	19	9,47
		60,90%	24,81%	14,29%	

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA indagine 2019					
SETTORE	n. questionari compilati	GIUDIZIO			Valutazione generale
		positivi	sufficienti	negativi	
PERSONALE E FINANZE - Servizio Bilancio	97	63 64,95%	28 28,87%	6 6,19%	10,02
PERSONALE E FINANZE - Servizio Contabilità Finanziaria	108	72 66,67%	28 25,93%	8 7,41%	9,96
PERSONALE E FINANZE - Servizio Economico e Fiscale	94	60 63,83%	27 28,72%	7 7,45%	9,89
PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Giuridico del Personale	164	107 65,24%	36 21,95%	21 12,80%	9,73
PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Economico e previdenziale del personale	155	103 66,45%	34 21,94%	18 11,61%	9,77
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI - Servizio Sistemi Informativi e Statistica	116	81 69,83%	23 19,83%	12 10,34%	9,91
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI – Servizio Organizzazione del lavoro – Controllo Strategico – PDO e Performance	96	60 62,50%	17 17,71%	19 19,79%	9,29
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Staff Presidenza	116	63 54,31%	26 22,41%	27 23,28%	8,78
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) e Gare	85	52 61,18%	24 28,24%	9 10,59%	9,52
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI – Archivio e Protocollo Generale	141	115 81,56%	20 14,18%	6 4,26%	10,74

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA

La Customer Satisfaction Esterna, quale rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità dei servizi che la Provincia di Salerno offre ai suoi cittadini è uno strumento finalizzato all'ottimizzazione della qualità dei servizi erogati ed è indispensabile per la valutazione annuale dei Dirigenti dell'Ente e dei titolari di p.o./responsabili di servizio difatti i relativi risultati saranno utilizzati dall'OIV per la valutazione dei dirigenti, per la valutazione dei funzionari titolari di p.o./responsabili di servizio per l'anno 2019. Nella fase di start-up sono state progettate le azioni e sono stati realizzati i prodotti per favorire lo sviluppo dell'indagine. In questa prima fase è stato elaborato il questionario da inviare agli utenti esterni. L'indagine è stata avviata grazie alla collaborazione dei referenti individuati in ogni settore che hanno fornito il nome/cognome o ragione sociale e l'indirizzo e-mail degli utenti che, nel corso dell'anno 2019, hanno usufruito dei servizi dell'Ente, in modo da consentire al servizio stesso di avvalersi di un campione valido da contattare.

Per gli elenchi forniti è stato chiesto, in conformità alla nota dell'OIV prot. 201900099698 del 16/12/2019 un campione statistico non inferiore a 5 utenti e non superiore a 500 utenti per servizio. Da questi elenchi non è stato scelto un campione rappresentativo, in quanto in questo tipo di indagini, non soggette all'obbligo di risposta, si è valutato di trasmettere il questionario a tutti gli utenti disponibili al fine di raggiungere un numero sufficiente di risposte statisticamente valide. Ogni utente/cittadino ha espresso la propria opinione riguardo ai servizi indicati sul questionario, tracciando un segno sul punteggio, graduato dal valore minimo pari a 1 al valore massimo pari a 3. Il totale punteggio conseguito, ottenuto dalla somma dei punteggi espressi per i vari aspetti rilevati (*tempestività della risposta, professionalità dell'impiegato, cortesia dell'impiegato, capacità di soluzione del problema*) è stato utilizzato per il giudizio finale secondo i seguenti range predeterminati:

Da 1 a 4 - NEGATIVO**Da 5 a 8 - SUFFICIENTE****Da 9 a 12 – POSITIVO**

In conformità ai criteri esplicitati dall'OIV nella nota prot. 201900099698 del 16/12/2019 il risultato di ogni indagine è valido solo per i servizi che hanno ricevuto almeno tre giudizi statisticamente validi.

La raccolta dati (basata su un questionario progettato sulla tecnica CAWI - Computer Assisted Web Interviewing — mediante la personalizzazione di un applicativo opensource distribuito dall'Istat), è avvenuta mediante la rilevazione sulla piattaforma web creata per le rilevazioni statistiche dell'Ente, curata dal servizio Sistemi Informativi, attraverso software statistici (elaborazione automatica) per la produzione di tabelle di contingenza, verificando i dati e garantendo l'anonimato dei compilatori, nel rispetto degli obblighi di riservatezza previsti dalla legge.

L'indagine ha riguardato 29 servizi dell'Ente e si è conclusa il 24 febbraio 2020.

A completamento della prima indagine di customer esterna:

- 27 servizi hanno acquisito un valore diretto, cioè il numero di questionari statisticamente validi;
- 2 servizi non ha ottenuto il numero di questionari compilati statisticamente validi

In base a quanto comunicato dal servizio Sistemi informativi l'elaborazione dei dati è avvenuta in modo aggregato.

Gli indirizzi email forniti in totale dai Servizi sono stati n° 2647, di cui circa n° 285 hanno generato errori di impossibilità di recapito (casella piena, indirizzo inesatto, etc.). Sono stati inviati inviti e promemoria/solleciti di risposta. In definitiva il numero di mail inviate supera la quota di 4350. Il risultato è stato il seguente: n° 410 questionari aperti e n° 348 questionari risposti.

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2019

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2019			Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			accessibilità al servizio fruito			tempo di riscontro o soluzione			tempi di attesa per le risposte			rispetto tempistiche e appuntamenti			Totale questionari Completati	Totale questionari valutabili	Media delle valutazioni
n.	SETTORE	SERVIZIO	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3	A1	A2	A3			
1	Segreteria Generale	Partecipazioni societarie	1	1	5	1	1	5	1	1	5	1	2	4	1	1	5	1	1	5	1	2	4	1	1	5	8	7	10,14
2	Avvocatura	Supporto Amministrativo al Settore	0	4	6	0	3	7	0	3	7	2	1	7	0	4	6	1	3	6	3	2	5	2	2	6	15	10	10,10
3	Corpo di Polizia provinciale	Polizia stradale e ambientale – Area Vigilanza	1	0	1	0	1	1	0	0	2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	4	2	-
4	Corpo di Polizia provinciale	Supporto Amministrativo al Corpo	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	2	1	-
5	Ambiente	Supporto Amministrativo al settore	0	2	3	0	1	4	0	1	4	1	2	2	0	2	3	0	3	2	0	3	2	0	3	2	9	5	10,10
6	Ambiente	Risorse Naturali e Protezione Civile	0	2	1	0	1	2	0	0	3	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0	3	0	0	0	3	3	3	10,50
7	Ambiente	Rifiuti e Bonifiche	3	2	2	2	1	4	2	1	4	3	1	3	2	1	4	2	2	3	2	3	2	2	1	4	14	7	8,57
8	Ambiente	Difesa Suolo e tutela delle acque	0	3	4	0	2	5	0	2	5	0	3	4	0	3	4	1	2	4	0	2	5	0	2	5	8	7	10,50
9	Ambiente	Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.)	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	1	7	0	1	7	0	0	8	0	1	7	0	0	8	10	8	11,81
10	Edilizia scolastica e Patrimonio	Segreteria Patrimonio ed Edilizia scolastica - Gestione amministrativa - Programmazione della rete scolastica	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	0	0	8	8	8	12,00

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2019

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2019			Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesìa dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			accessibilità al servizio fruito			tempo di riscontro o soluzione			tempi di attesa per le risposte			rispetto tempistiche e appuntamento			Totale questionari Completi	Totale questionari valutabili	Media delle valutazioni
11	Edilizia scolastica e Patrimonio	Progettazione Lavori di Edilizia scolastica	0	1	5	0	1	5	0	0	6	0	0	6	0	1	5	0	3	3	0	2	4	0	1	5	6	6	11,25
12	Edilizia scolastica e Patrimonio	Direzione Lavori Patrimonio ed Edilizia scolastica	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	6	6	12,00
13	Viabilità e Trasporti	Tecnico / amministrativo e Concessioni demaniali	6	17	22	5	9	31	4	7	34	6	8	31	5	22	18	7	16	22	8	19	18	5	14	26	55	45	9,73
14	Viabilità e Trasporti	Operativo manutenzione strade - Area 1	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	1	2	0	0	3	3	3	11,83
15	Viabilità e Trasporti	Operativo manutenzione strade - Area 2	1	1	6	1	1	6	1	1	6	1	1	6	1	2	5	1	1	6	2	1	5	1	2	5	10	8	10,25
16	Viabilità e Trasporti	Amministrativo e Banche dati Concessioni, Sinistri stradali, COSAP, Sanzioni	7	8	22	7	4	26	7	4	26	6	8	23	7	10	20	7	9	21	6	12	19	7	9	21	39	37	9,68
17	Viabilità e Trasporti	Programmazione, progettazione, Esecuzione e Direzione lavori	0	4	4	0	3	5	0	3	5	0	4	4	0	5	3	0	6	2	0	6	2	0	5	3	8	8	9,75
18	Viabilità e Trasporti	Trasporto pubblico locale - Autoscuole e Trasporto privato	0	2	5	0	2	5	0	1	6	0	2	5	0	3	4	0	2	5	0	3	4	0	1	6	7	7	10,86
19	Viabilità e Trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo – Gestione del Geoportale	0	2	6	0	2	6	0	1	7	0	2	6	0	2	6	0	1	7	0	2	6	0	1	7	9	8	11,19

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2019

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2019			Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			accessibilità al servizio fruito			tempo di riscontro o soluzione			tempi di attesa per le risposte			rispetto tempistiche e appuntamento			Totale questionari Completi	Totale questionari valutabili	Media delle valutazioni
20	Viabilità e Trasporti	Procedure di affidamento lavori e servizi	0	3	4	0	3	4	0	2	5	0	2	5	0	3	4	0	3	4	0	3	4	0	3	4	8	7	10,43
21	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Assistenza Tecnico Amministrativa agli enti locali – Politiche Comunitarie	1	2	7	0	3	7	0	2	8	0	3	7	1	1	8	0	3	7	0	3	7	0	3	7	13	10	10,80
22	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Pianificazione territoriale provinciale di coordinamento	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	1	2	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	0	3	7	3	11,83
23	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	0	0	3	0	0	3	0	0	3	0	1	2	0	1	2	1	0	2	1	0	2	0	1	2	13	3	10,83
24	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Conservazione e valorizzazione del sistema museale e del patrimonio librario	0	3	3	1	1	4	0	2	4	0	2	4	0	3	3	0	2	4	1	3	2	0	2	4	12	6	10,17
25	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Gestione amministrativa e promozione del sistema museale e del patrimonio librario	2	2	11	1	1	13	1	2	12	1	4	10	2	3	10	1	3	11	1	3	11	0	4	11	22	15	10,67
26	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Reti e Sistemi culturali	1	1	6	0	1	7	0	1	7	0	2	6	1	1	6	1	0	7	0	3	5	1	1	6	10	8	10,88
27	Presidenza e AA.GG.	Pari Opportunità - Cerimoniale	3	3	10	2	2	12	2	2	12	3	3	10	3	4	9	2	5	9	4	4	8	4	3	9	18	16	9,75
28	Presidenza e AA.GG.	Comunicazione Istituzionale	0	2	13	0	2	13	0	2	13	1	2	12	1	3	11	0	2	13	2	2	11	0	3	12	21	15	11,13

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2019

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA 2019			Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			accessibilità al servizio fruito			tempo di riscontro o soluzione			tempi di attesa per le risposte			rispetto tempistiche e appuntamento			Totale questionari Completi	Totale questionari valutabili	Media delle valutazioni
29	Presidenza e AA.GG.	Servizio Supporto agli organi dell'Ente, Trasparenza e URP	2	1	2	1	1	3	0	2	3	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	1	2	0	2	3	9	5	8,90

Tabelle riepilogative DATI COMPLESSIVI e valutazioni medie dei Settori di Customer Satisfaction - anno 2019

Nell'ultima colonna è stato inserito il valore della "Media delle valutazioni del settore" calcolato sulla media delle valutazioni calcolati sui singoli servizi appartenenti al settore sottoposti a customer interna e/o a customer esterna escludendo i servizi che non hanno ricevuto almeno tre giudizi statisticamente validi.

Si riporta di seguito una tabella riassuntiva.

SETTORE	SERVIZIO	Valutazione Servizio	RISULTATO CUSTOMER 2019	Valutazione Settore
Ambiente	Risorse Naturali e Protezione Civile	10,50	POSITIVO	10,30
Ambiente	Difesa Suolo e tutela delle acque	10,50	POSITIVO	
Ambiente	Supporto Amministrativo al settore	10,10	POSITIVO	
Ambiente	Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.)	11,81	POSITIVO	
Ambiente	Rifiuti e Bonifiche	8,57	POSITIVO	
Avvocatura	Supporto Amministrativo al Settore	10,10	POSITIVO	9,69
Avvocatura	Servizio Contenzioso e Consulenza legale – Aree tematiche di specializzazione	9,27	POSITIVO	
Corpo di Polizia provinciale	Polizia stradale e ambientale – Area Vigilanza	0	Numero questionari completi non sufficiente	0
Corpo di Polizia provinciale	Supporto Amministrativo al Corpo	0		
Edilizia scolastica e Patrimonio	Progettazione Lavori di Edilizia scolastica	11,25	POSITIVO	10,80
Edilizia scolastica e Patrimonio	Segreteria Patrimonio ed Edilizia scolastica - Gestione amministrativa - Programmazione della rete scolastica	12	POSITIVO	
Edilizia scolastica e Patrimonio	Direzione Lavori Patrimonio ed Edilizia scolastica	12	POSITIVO	
Edilizia scolastica e Patrimonio	Servizio Impianti e Forniture	9,43	POSITIVO	

SETTORE	SERVIZIO	Valutazione Servizio	RISULTATO CUSTOMER 2019	Valutazione Settore
Edilizia scolastica e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	9,33	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Segreteria Settore	10,09	POSITIVO	9,85
Personale e Finanze	Servizio Economato e Provveditorato	9,47	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Bilancio	10,02	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Contabilità Finanziaria	9,96	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Economico e Fiscale	9,89	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Trattamento Giuridico del Personale	9,73	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Trattamento Economico e previdenziale del personale	9,77	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	10,83	POSITIVO	10,55
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Reti e Sistemi culturali	10,88	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Assistenza Tecnico Amministrativa agli enti locali – Politiche Comunitarie	10,80	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Conservazione e valorizzazione del sistema museale e del patrimonio librario	10,17	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Gestione amministrativa e promozione del sistema museale e del patrimonio librario	10,67	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Pianificazione territoriale provinciale di coordinamento	11,83	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Servizio Organizzazione del lavoro – Controllo Strategico – PDO e Performance	9,29	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Servizio Sistemi Informativi e Statistica	9,91	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Supporto agli organi dell'Ente, Trasparenza e URP	8,90	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Pari Opportunità	9,75	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Comunicazione Istituzionale	11,13	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Archivio e Protocollo Generale	10,74	POSITIVO	

SETTORE	SERVIZIO	Valutazione Servizio	RISULTATO CUSTOMER 2019	Valutazione Settore
Presidenza e Affari Generali	Servizio Staff Presidenza	8,78	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) e Gare	9,52	POSITIVO	
Segreteria Generale	Partecipazioni societarie	10,14	POSITIVO	9,38
Segreteria Generale	Formazione delle risorse umane	9,14	POSITIVO	
Segreteria Generale	Servizio Staff - Supporto alle Attività di controllo e di prevenzione della corruzione e trasparenza - Contratti	8,87	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Operativa manutenzione strade - Area 1	11,83	POSITIVO	10,08
Viabilità e Trasporti	Trasporto pubblico locale - Autoscuole e Trasporto privato	10,86	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo – Gestione del Geoportale	11,19	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Operativa manutenzione strade - Area 2	10,25	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Programmazione, progettazione, Esecuzione e Direzione lavori	9,75	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Procedure di affidamento lavori e servizi	10,43	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Amministrativo e Banche dati Concessioni, Sinistri stradali, COSAP, Sanzioni	9,68	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Tecnico / amministrativo e Concessioni demaniali	9,73	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Geologico	9,51	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Segreteria Settore - Gestione operativa e riequilibrio	8,91	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Servizio Espropri	8,70	POSITIVO	