



PROVINCIA di SALERNO

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

2020

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 Servizio Sistemi informativi e Statistica ora incardinato nel Settore Viabilità e Trasporti. 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 ed s.m.i. è stata svolta l'indagine di customer satisfaction relativa all'anno 2020, sulla base dei criteri e delle modalità di effettuazione della customer indicati dall'OIV, con nota prot. 202100007378 del 28/01/2021, sui Servizi dell'Ente così come elencati nella stessa.

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 342 indirizzi email di cui n. 3 hanno generato errori di impossibilità di recapito. Sono stati inviati un primo invito ed ulteriori solleciti fino a scadenza del sondaggio. In definitiva le mail inviate sono state 1267. Il risultato è stato di ottenere n° 233 questionari aperti e n° 213 questionari completati da cui si evince che l'indagine ha registrato una partecipazione dei dipendenti dell'Ente pari a circa il 68%.

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 Servizio Sistemi informativi e Statistica in modalità aggregata, come esposti nella tabella riepilogativa sotto riportata. Al punteggio ottenuto, riportato nella tabella riepilogativa finale, è stato 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; nel caso di media riportante i decimali, si procede per approssimazione ad es.: 4,4 è approssimata a 4 mentre 4,6 è approssimata a 5 e così via.

I servizi oggetto di Customer Satisfaction Interna sono stati 21.

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA - indagine 2020					
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	112	66	31	15	9,35
		58,93%	27,68%	13,39%	
SEGRETERIA GENERALE – Formazione delle risorse umane	177	117	45	15	9,77
		66%	25%	8%	
AVVOCATURA – Servizio Contenzioso e Consulenza legale – Aree tematiche di specializzazione	121	76	27	18	9,50
		62,81%	22,31%	14,88%	
EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Impianti e Forniture	108	77	23	8	10,06
		71,30%	21,30%	7,41%	
EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	126	79	38	9	9,76
		62,70%	30,16%	7,14%	
VIABILITÀ E TRASPORTI - Segreteria Settore - Gestione operativa e riequilibrio	103	62	29	12	9,40
		60,19%	28,16%	11,65%	
VIABILITÀ E TRASPORTI – Servizio Espropri	92	60	20	12	9,54
		65,22%	21,74%	13,04%	
VIABILITÀ E TRASPORTI – Geologico	81	61	11	9	10,17
		75,31%	13,58%	11,11%	

→ Continua					
→ Continua					
SETTORE	n. questionari compilati	GIUDIZIO			Valutazione generale
		positivi	sufficienti	negativi	
PERSONALE E FINANZE - Servizio Segreteria Settore	150	103	34	13	
		68,67%	22,67%	8,67%	10,03
PERSONALE E FINANZE - Servizio Economato e Provveditorato	158	112	34	12	
		70,89%	21,52%	7,59%	10,00
PERSONALE E FINANZE - Servizio Bilancio	118	88	23	7	
		74,58%	19,49%	5,93%	10,38
PERSONALE E FINANZE - Servizio Contabilità Finanziaria	122	91	24	7	
		74,59%	19,67%	5,74%	10,42
PERSONALE E FINANZE - Servizio Economico e Fiscale	120	81	32	7	
		67,50%	26,67%	5,83%	10,07
PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Giuridico del Personale	187	129	37	21	
		68,98%	19,79%	11,23%	10,02
PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Economico e previdenziale del personale	175	118	42	15	
		67,43%	24,00%	8,57%	10,04
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI - Servizio Sistemi Informativi e Statistica	140	108	21	12	
		77,14%	15,00%	8,57%	10,49
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI - Servizio Organizzazione del lavoro - Controllo Strategico - PDO e Performance	85	55	18	12	
		64,71%	21,18%	14,12%	9,61
→ Continua					

→ Continua					
PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI – Servizio Controllo di gestione e coordinamento del controllo sulla qualità dei servizi	76	52	16	8	
		68,42%	21,05%	10,53%	10,03
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Staff Presidenza	133	93	27	13	
		69,92%	20,30%	9,77%	9,95
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) e Gare	91	61	24	6	
		67,03%	26,37%	6,59%	9,76
PRESIDENZA E AFFARI GENERALI – Archivio e Protocollo Generale	184	158	21	5	
		85,87%	11,41%	2,72%	11,02

In aggiunta al conteggio delle schede positive, sufficienti o negative si è proceduto ad esplicitare i dati delle singole risposte relative ai vari aspetti rilevati dal sondaggio. In tal modo si fornisce uno strumento più chiaro ai singoli Servizi, i quali possono aver un quadro più specifico della percezione che ne hanno gli utenti degli altri servizi.

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2020

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA 2020		Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			Totale questionari Completati	VOTO MEDIO
n.	SETTORE - SERVIZIO	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
1	SEGRETERIA GENERALE - Servizio Staff - Supporto alle Attività di controllo e di prevenzione della corruzione e trasparenza - Contratti	21	42	49	16	35	61	17	32	63	22	36	54	112	9,35
2	SEGRETERIA GENERALE – Formazione delle risorse umane	28	48	101	19	54	104	20	43	114	31	53	93	177	9,77
3	AVVOCATURA – Servizio Contenzioso e Consulenza legale – Aree tematiche di specializzazione	23	35	63	18	34	69	21	29	71	22	37	62	121	9,50
4	EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Impianti e Forniture	14	35	59	10	28	70	9	28	71	11	31	66	108	10,06
5	EDILIZIA SCOLASTICA E PATRIMONIO – Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	22	37	67	16	36	74	13	36	77	19	33	74	126	9,76
6	VIABILITÀ E TRASPORTI - Segreteria Settore - Gestione operativa e riequilibrio	18	39	46	16	30	57	16	28	59	18	35	50	103	9,40
7	VIABILITÀ E TRASPORTI – Servizio Espropri	19	30	43	14	23	55	13	20	59	17	27	48	92	9,54
8	VIABILITÀ E TRASPORTI – Geologico	10	17	54	10	16	55	10	14	57	12	17	52	81	10,17
9	PERSONALE E FINANZE - Servizio Segreteria Settore	16	43	91	18	37	95	18	34	98	21	35	94	150	10,03
10	PERSONALE E FINANZE - Servizio Economato e Provveditorato	23	38	97	15	43	100	17	39	102	19	48	91	158	10,00
11	PERSONALE E FINANZE - Servizio Bilancio	10	34	74	8	28	82	9	24	85	8	35	75	118	10,38
12	PERSONALE E FINANZE - Servizio Contabilità Finanziaria	10	35	77	7	31	84	8	28	86	9	31	82	122	10,42
13	PERSONALE E FINANZE - Servizio Economico e Fiscale	12	41	67	12	30	78	10	31	79	12	38	70	120	10,07
14	PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Giuridico del Personale	29	40	118	23	41	123	23	43	121	28	41	118	187	10,02
15	PERSONALE E FINANZE - Servizio Trattamento Economico e previdenziale del personale	25	45	105	17	43	115	19	40	116	26	41	108	175	10,04

CUSTOMER SATISFACTION INTERNA 2020		Tempestività della risposta			Professionalità dell'impiegato			Cortesia dell'impiegato			Capacità di soluzione al problema			Totale questionari Completi	VOTO MEDIO
n.	SETTORE - SERVIZIO	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3		
16	PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI - Servizio Sistemi Informativi e Statistica	13	34	93	11	26	103	12	23	105	13	30	97	140	10,49
17	PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI – Servizio Organizzazione del lavoro – Controllo Strategico – PDO e Performance	15	27	43	13	20	52	15	18	52	15	22	48	85	9,61
18	PIANIFICAZIONE STRATEGICA E SISTEMI CULTURALI – Servizio Controllo di gestione e coordinamento del controllo sulla qualità dei servizi	8	23	45	8	20	48	10	17	49	8	22	46	76	10,03
19	PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Staff Presidenza	21	37	75	16	33	84	16	28	89	19	30	84	133	9,95
20	PRESIDENZA E AFFARI GENERALI - Servizio Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) e Gare	17	32	42	7	25	59	12	21	58	12	30	49	91	9,76
21	PRESIDENZA E AFFARI GENERALI – Archivio e Protocollo Generale	8	32	144	5	34	145	8	24	152	6	37	141	184	11,02

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 2020. 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 2020, 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. 202100007378 del 28/01/2021 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. 202100007378 del 28/01/2021 il risultato di ogni indagine è valido solo per i servizi che hanno ricevuto almeno tre giudizi statisticamente validi. Nel caso di media riportante i decimali, si procede per approssimazione ad es.: 4,4 è approssimata a 4 mentre 4,6 è approssimata a 5 e così via.

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 31 marzo 2021. Al completamento dell'indagine di customer esterna tutti i servizi hanno acquisito un valore diretto, cioè il numero di questionari 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° 3135, di cui circa n° 316 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 8.144. Il risultato è stato il seguente: n° 916 questionari aperti e n° 752 questionari completati.

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2020

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA			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	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	0	0	4	8	4	12,00
2	Avvocatura	Supporto Amministrativo al Settore	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	6	5	8,80
3	Corpo di Polizia provinciale	Polizia stradale e ambientale – Area Vigilanza	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	0	4	1	2	2	1	1	3	1	1	3	1	2	2	7	5	9,50
4	Corpo di Polizia provinciale	Supporto Amministrativo al Corpo	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	1	2	3	1	1	4	1	1	4	1	1	4	7	6	9,92
5	Ambiente e urbanistica	Supporto Amministrativo al settore	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	0	0	6	7	6	12,00
6	Ambiente e urbanistica	Risorse Naturali e Protezione Civile	0	2	10	0	1	10	0	0	11	0	1	10	0	1	11	0	1	10	0	1	10	0	1	10	12	12	11,65
7	Ambiente e urbanistica	Rifiuti e Bonifiche	0	7	13	0	6	14	0	5	15	1	5	14	1	6	13	1	6	13	2	6	12	0	5	15	49	20	10,60
8	Ambiente e urbanistica	Difesa Suolo e tutela delle acque	0	2	4	0	2	4	0	1	5	0	2	4	1	1	4	1	1	4	1	1	4	0	2	4	6	6	10,50
9	Ambiente e urbanistica	Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.)	5	27	48	3	22	55	2	20	58	6	22	52	7	29	44	5	25	50	4	38	38	6	27	47	108	80	10,21
10	Ambiente e urbanistica	Pianificazione territoriale provinciale di coordinamento	0	1	5	0	0	6	0	0	6	0	1	5	0	1	5	0	1	5	0	2	4	0	2	4	9	6	11,33
11	Ambiente e urbanistica	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	1	7	7	1	1	13	1	2	12	1	2	12	1	5	9	1	5	9	1	5	9	1	2	12	16	15	10,50

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2020

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA			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			
12	Edilizia scolastica e Patrimonio	Segreteria Patrimonio ed Edilizia scolastica - Gestione amministrativa - Programmazione della rete scolastica	0	0	9	0	0	9	0	0	9	0	0	9	1	0	8	0	1	8	0	1	8	0	0	9	9	9	11,78
13	Edilizia scolastica e Patrimonio	Progettazione Lavori di Edilizia scolastica	1	1	4	0	2	4	0	2	4	1	1	4	0	3	3	1	2	3	0	2	4	0	1	5	7	6	10,33
14	Edilizia scolastica e Patrimonio	Direzione Lavori Patrimonio ed Edilizia scolastica	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	2	5	0	1	6	0	1	6	0	1	6	7	7	11,36
15	Viabilità e Trasporti	Tecnico / amministrativo e Concessioni demaniali	17	52	73	12	38	91	19	30	92	17	38	86	19	55	68	19	49	74	20	55	67	19	44	78	154	141	9,72
16	Viabilità e Trasporti	Operativo manutenzione strade - Area 1	0	1	4	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	1	4	0	1	4	0	2	3	0	1	4	6	5	11,40
17	Viabilità e Trasporti	Operativo manutenzione strade - Area 2	1	4	10	0	3	12	0	1	14	0	2	13	1	5	9	0	4	11	2	2	11	2	2	11	18	15	10,83
18	Viabilità e Trasporti	Amministrativo e Banche dati Concessioni, Sinistri stradali, COSAP, Sanzioni	11	38	63	9	26	77	7	25	80	15	28	69	12	38	62	13	35	64	14	41	57	11	37	64	134	112	9,98
19	Viabilità e Trasporti	Programmazione, progettazione, Esecuzione e Direzione lavori	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	1	6	0	2	5	0	1	6	7	7	11,36

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2020

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA			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 Completi	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			
20	Viabilità e Trasporti	Trasporto pubblico locale - Autoscuole e Trasporto privato	2	1	5	1	1	6	1	2	5	1	1	6	2	1	5	2	1	5	1	2	5	1	2	5	8	8	9,94
21	Viabilità e Trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo – Gestione del Geoportale	4	0	1	0	2	3	0	2	3	0	3	2	0	3	2	2	2	1	0	3	2	0	2	3	6	5	9,10
22	Viabilità e Trasporti	Procedure di affidamento lavori e servizi	0	2	7	0	1	8	0	2	7	0	2	7	0	3	6	0	2	7	0	2	7	1	1	7	11	9	11,06
23	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Assistenza Tecnico Amministrativa agli enti locali – Politiche Comunitarie	0	1	10	0	1	10	0	1	10	0	1	10	0	1	10	0	2	9	0	1	10	0	1	10	16	11	11,59
24	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Conservazione e valorizzazione del sistema museale e del patrimonio librario	1	3	4	0	2	6	0	0	8	0	4	4	0	2	6	1	1	6	1	2	5	1	3	4	26	8	10,44
25	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Gestione amministrativa e promozione del sistema museale e del patrimonio librario	3	2	9	2	1	11	2	0	12	2	1	11	2	2	10	2	3	9	4	2	8	2	3	9	32	14	10,14
26	Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Reti e Sistemi culturali	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	6	5	12,00
27	Presidenza e AA.GG.	Pari Opportunità - Cerimoniale	0	3	16	0	2	17	0	1	18	1	1	17	0	2	17	0	2	17	1	0	18	1	1	17	30	19	11,53

REPORT CUSTOMER SATISFACTION RELATIVA ALL'ANNO 2020

CUSTOMER SATISFACTION ESTERNA			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 Completi	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			
28	Presidenza e AA.GG.	Comunicazione Istituzionale	1	2	13	1	1	14	1	1	14	1	2	13	1	2	13	1	1	14	1	2	13	1	1	14	26	16	11,13
29	Presidenza e AA.GG.	Servizio Supporto agli organi dell'Ente, Trasparenza e URP	1	5	8	0	5	9	0	4	10	1	4	9	0	6	8	1	6	7	2	7	5	1	5	8	14	14	10,07

Tabelle riepilogative DATI COMPLESSIVI e valutazioni medie dei Settori di Customer Satisfaction - anno 2020

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 satisfaction 2020	Valutazione Settore
Ambiente e Urbanistica	Risorse Naturali e Protezione Civile	11,65	POSITIVO	10,97
Ambiente e Urbanistica	Difesa Suolo e tutela delle acque	10,50	POSITIVO	
Ambiente e Urbanistica	Supporto Amministrativo al settore	12,00	POSITIVO	
Ambiente e Urbanistica	Autorizzazione Unica Ambientale (A.U.A.)	10,21	POSITIVO	
Ambiente e Urbanistica	Pianificazione territoriale provinciale di coordinamento	11,33	POSITIVO	
Ambiente e Urbanistica	Pareri e controlli in materia di governo del territorio	10,50	POSITIVO	
Ambiente e Urbanistica	Rifiuti e Bonifiche	10,60	POSITIVO	
Avvocatura	Supporto Amministrativo al Settore	8,80	POSITIVO	9,15
Avvocatura	Contenzioso e Consulenza legale – Aree tematiche di specializzazione	9,50	POSITIVO	
Corpo di Polizia provinciale	Polizia stradale e ambientale – Area Vigilanza	9,50	POSITIVO	9,71
Corpo di Polizia provinciale	Supporto Amministrativo al Corpo	9,92	POSITIVO	
Edilizia scolastica e Patrimonio	Progettazione Lavori di Edilizia scolastica	10,33	POSITIVO	10,66
Edilizia scolastica e Patrimonio	Segreteria Patrimonio ed Edilizia scolastica - Gestione amministrativa - Programmazione della rete scolastica	11,78	POSITIVO	
Edilizia scolastica e Patrimonio	Direzione Lavori Patrimonio ed Edilizia scolastica	11,36	POSITIVO	
Edilizia scolastica e Patrimonio	Servizio Impianti e Forniture	10,06	POSITIVO	

SETTORE	SERVIZIO	Valutazione Servizio	Risultato customer satisfaction 2020	Valutazione Settore
Edilizia scolastica e Patrimonio	Servizio Gestione e manutenzione patrimonio mobiliare ed immobiliare - Sicurezza sul Lavoro	9,76	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Segreteria Settore	10,03	POSITIVO	10,14
Personale e Finanze	Servizio Economato e Provveditorato	10	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Bilancio	10,38	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Contabilità Finanziaria	10,42	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Economico e Fiscale	10,07	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Trattamento Giuridico del Personale	10,02	POSITIVO	
Personale e Finanze	Servizio Trattamento Economico e previdenziale del personale	10,04	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Reti e Sistemi culturali	12	POSITIVO	10,61
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Assistenza Tecnico Amministrativa agli enti locali – Politiche Comunitarie	11,59	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Conservazione e valorizzazione del sistema museale e del patrimonio librario	10,44	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Gestione amministrativa e promozione del sistema museale e del patrimonio librario	10,14	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Servizio Organizzazione del lavoro – Controllo Strategico – PDO e Performance	9,61	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Servizio Controllo di gestione e coordinamento del controllo sulla qualità dei servizi	10,03	POSITIVO	
Pianificazione Strategica e Sistemi Culturali	Servizio Sistemi Informativi e Statistica	10,49	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Supporto agli organi dell'Ente, Trasparenza e URP	10,07	POSITIVO	10,58
Presidenza e Affari Generali	Pari Opportunità	11,53	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Comunicazione Istituzionale	11,13	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Archivio e Protocollo Generale	11,02	POSITIVO	

SETTORE	SERVIZIO	Valutazione Servizio	Risultato customer satisfaction 2020	Valutazione Settore
Presidenza e Affari Generali	Servizio Staff Presidenza	9,95	POSITIVO	
Presidenza e Affari Generali	Servizio Stazione Unica Appaltante (S.U.A.) e Gare	9,76	POSITIVO	
Segreteria Generale	Partecipazioni societarie	12	POSITIVO	10,37
Segreteria Generale	Formazione delle risorse umane	9,77	POSITIVO	
Segreteria Generale	Servizio Staff - Supporto alle Attività di controllo e di prevenzione della corruzione e trasparenza - Contratti	9,35	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Operativa manutenzione strade - Area 1	11,40	POSITIVO	10,23
Viabilità e Trasporti	Trasporto pubblico locale - Autoscuole e Trasporto privato	9,94	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Foreste e tutela del patrimonio boschivo – Gestione del Geoportale	9,1	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Operativa manutenzione strade - Area 2	10,83	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Programmazione, progettazione, Esecuzione e Direzione lavori	11,36	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Procedure di affidamento lavori e servizi	11,06	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Amministrativo e Banche dati Concessioni, Sinistri stradali, COSAP, Sanzioni	9,98	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Tecnico / amministrativo e Concessioni demaniali	9,72	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Geologico	10,17	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Segreteria Settore - Gestione operativa e riequilibrio	9,40	POSITIVO	
Viabilità e Trasporti	Servizio Espropri	9,54	POSITIVO	