

Rilevazione della qualità dei servizi offerti dai Servizi della Provincia di Forlì-Cesena. Annualità 2017

Schede Cittadini – schede 144

Report CITTADINI per Servizio: dal 01/01/2017 al 31/12/2017

PS0150 - Affari Generali-Istituzionali e Risorse Umane	1
PS0154 - Servizio Finanziario, Informatica, Contratti e Appalti	0
PS0145 - Istruzione e diritto allo studio e Organismo Intermedio	0
PS0152 - Ufficio Unico di Avvocatura	0
PS0155 - Servizio Tecnico Infrastrutture, Trasporti e Pianificazione Territoriale	143
PS0800 - Ufficio di Controllo	0
PS0809 - Segretario Generale	0
PS0840 - Corpo Unico di Polizia Provinciale	0

Dettaglio relativo alla schede ricevute per Servizio, per Processo e qualità media complessiva percepita dei servizi offerti per ogni Processo

Report CITTADINI per Processo: dal 01/01/2017 al 31/12/2017

SERVIZIO	Numero schede	Media
SERVIZIO: PS0150 - Affari Generali-Istituzionali e Risorse Umane	1	
57 - AUTORIZZAZIONE ALLA VISIONE DI ATTI E/O RILASCIO COPIE ATTI	1	4
<hr/>		
SERVIZIO: PS0155 - Servizio Tecnico Infrastrutture, Trasporti e Pianificazione Territoriale	143	
39 - APPALTI DI SERVIZI E FORNITURE MEDIANTE MERCATO ELETTRONICO	4	3,31
251 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI DI ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	21	3,49
253 - ESAMI DI ABILITAZIONE NEL SETTORE TRASPORTI	26	3,59
570 - SUBAPPALTI	2	3
941 - RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO	76	3,59
1005 - SCIA AUTOSCUOLE E VIGILANZA	7	3,59
1006 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEL SETTORE DI STUDI DI CONSULENZA AUTOMOBILISTICA	7	3,91
<hr/>		

Andamento medio complessivo della qualità percepita

Parametri di ricerca:

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,52
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,52
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,62
4. La competenza del personale è stata ...		3,64
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,45
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,64
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,57
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,65

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	79	56,03%
Femmine	62	43,97%
Totale	141	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	1	12	23	11	16	13
Femmine	1	13	13	13	14	8
Totale	2	25	36	24	30	21

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	3	34	17	0	14	5
Femmine	2	7	27	6	6	3
Totale	5	41	44	6	20	8

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	144
Nr. Schede Corrette:	144
Nr. Schede Non Imputabili:	0

ANALISI PER SERVIZIO

Servizio Tecnico Infrastrutture e Trasporti

RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO [941] = 76 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=941

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,53
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,51
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,63
4. La competenza del personale è stata ...		3,66
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,45
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,75
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,59
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,6

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	43	57,33%
Femmine	32	42,67%
Totale	75	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	1	4	11	6	12	8
Femmine	1	6	5	7	8	5
Totale	2	10	16	13	20	13

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	1	26	4	0	7	2
Femmine	2	1	19	3	1	2
Totale	3	27	23	3	8	4









VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	76
Nr. Schede Corrette:	76
Nr. Schede Non Imputabili:	0

AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEL SETTORE DI STUDI DI CONSULENZA AUTOMOBILISTICA [1006] = 7 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=1006

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,86
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,86
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		4
4. La competenza del personale è stata ...		3,86
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,86
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		4
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		4
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,86

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	2	28,57%
Femmine	5	71,43%
Totale	7	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	1	0	0	0	1
Femmine	0	1	1	0	1	2
Totale	0	2	1	0	1	3

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	1	1	0	0	0
Femmine	0	0	2	0	0	1
Totale	0	1	3	0	0	1






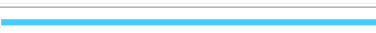


VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	7
Nr. Schede Corrette:	7
Nr. Schede Non Imputabili:	0

SUBAPPALTI [570] = 2 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=570

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		2,5
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3
4. La competenza del personale è stata ...		3
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,5

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	0	0%
Femmine	1	100%
Totale	1	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	0	0	0	0	0
Femmine	0	0	0	0	1	0
Totale	0	0	0	0	1	0

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	0	0	0	0	0
Femmine	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	0	0	0	0

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	2
Nr. Schede Corrette:	2
Nr. Schede Non Imputabili:	0

**AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI DI ISTRUZIONE
AUTOMOBILISTICA [251] = 21 schede**

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=251

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,43
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,45
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,62
4. La competenza del personale è stata ...		3,57
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,29
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,43
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,38
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,71

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	10	50%
Femmine	10	50%
Totale	20	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	1	2	0	2	3
Femmine	0	1	3	3	2	1
Totale	0	2	5	3	4	4

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	2	3	0	4	1
Femmine	0	3	2	2	1	0
Totale	0	5	5	2	5	1



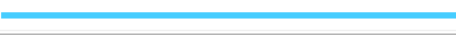





VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	21
Nr. Schede Corrette:	21
Nr. Schede Non Imputabili:	0

ESAMI DI ABILITAZIONE NEL SETTORE TRASPORTI [253] =26 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=253

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,65
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,58
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,65
4. La competenza del personale è stata ...		3,62
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,58
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,42
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,5
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,69

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	18	69,23%
Femmine	8	30,77%
Totale	26	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	6	8	3	0	1
Femmine	0	3	4	1	0	0
Totale	0	9	12	4	0	1

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	2	4	6	0	2	1
Femmine	0	0	1	1	4	0
Totale	2	4	7	1	6	1






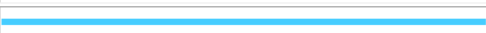


VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	26
Nr. Schede Corrette:	26
Nr. Schede Non Imputabili:	0

SCIA AUTOSCUOLE E VIGILANZA [1005]= 7 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=1005

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,43
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,43
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,14
4. La competenza del personale è stata ...		3,86
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,43
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,86
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,86
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,71

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	1	14,29%
Femmine	6	85,71%
Totale	7	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	0	1	0	0	0
Femmine	0	2	0	2	2	0
Totale	0	2	1	2	2	0

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	0	0	0	1	0
Femmine	0	3	3	0	0	0
Totale	0	3	3	0	1	0









VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	7
Nr. Schede Corrette:	7
Nr. Schede Non Imputabili:	0

APPALTI DI SERVIZI E FORNITURE MEDIANTE MERCATO ELETTRONICO [39]= 4 schede

Parametri di ricerca: Servizio=PS0155 - Processo=39

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,25
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,75
4. La competenza del personale è stata ...		3,25
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,5
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,5
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...		3,25

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	4	100%
Femmine	0	0%
Totale	4	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	0	1	2	1	0
Femmine	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	1	2	1	0

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	0	3	0	0	1
Femmine	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	3	0	0	1

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	4
Nr. Schede Corrette:	4
Nr. Schede Non Imputabili:	0

Affari Generali-Istituzionali e Risorse Umane

AUTORIZZAZIONE ALLA VISIONE DI ATTI E/O RILASCIO COPIE ATTI |57| = 1

Parametri di ricerca: Servizio=PS0150 - Processo=57

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...	4
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...	4
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...	4
4. La competenza del personale è stata ...	4
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...	4
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...	4
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...	4
8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state ...	4

ANALISI DATI ANAGRAFICI

Sesso

Maschi	1	100%
Femmine	0	0%
Totale	1	100%

Età

	< 18	19-25	26-35	36-45	46-55	55
Maschi	0	0	0	0	1	0
Femmine	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	0	0	1	0

Professione

	Studente	Lavoratore autonomo	Lavoratore dipendente	Casalingo	Disoccupato	Pensionato
Maschi	0	1	0	0	0	0
Femmine	0	0	0	0	0	0
Totale	0	1	0	0	0	0

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	1
Nr. Schede Corrette:	1
Nr. Schede Non Imputabili:	0

Schede Enti/Organizzazioni – schede 0

Report ENTI per Servizio: dal 01/01/2017 al 31/12/2017

PS0150 - Affari Generali-Istituzionali e Risorse Umane	0
PS0154 - Servizio Finanziario, Informatica, Contratti e Appalti	0
PS0145 - Istruzione e diritto allo studio e Organismo Intermedio	0
PS0152 - Ufficio Unico di Avvocatura	0
PS0155 - Servizio Tecnico Infrastrutture, Trasporti e Pianificazione Territoriale	0
PS0800 - Ufficio di Controllo	0
PS0809 - Segretario Generale	0
PS0840 - Corpo Unico di Polizia Provinciale	0