



Report
Quanti cittadini hanno compilato la scheda di rilevazione della qualità
1.1.2011- 31.12.2011
Totale schede riconsegnate dai cittadini n. 969

Report CITTADINI per Servizio: dal 01/01/2011 al 31/12/2011

PS0105 - Contratti, Appalti e Patrimonio	0
PS0130 - Sistema Informativo	0
PS0134 - Bilancio Finanze e Provveditorato	0
PS0138 - Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione	0
PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	323
PS0136 - Politiche Sociali e Pari Opportunità	1
PS0135 - Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	173
PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	22
PS0115 - Pianificazione Territoriale	3
PS0116 - Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	343
PS0117 - Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena	0
PS0118 - Progettazione e Manutenzione Fabbricati	0
PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio	73
PS0809 - Segretario Generale	1
PS0810 - Direttore Generale	0
PS0830 - Polizia Provinciale	0

Schede senza servizio	30
-----------------------	----



Grafico a torta numero schede riconsegnate da utenti per Servizio

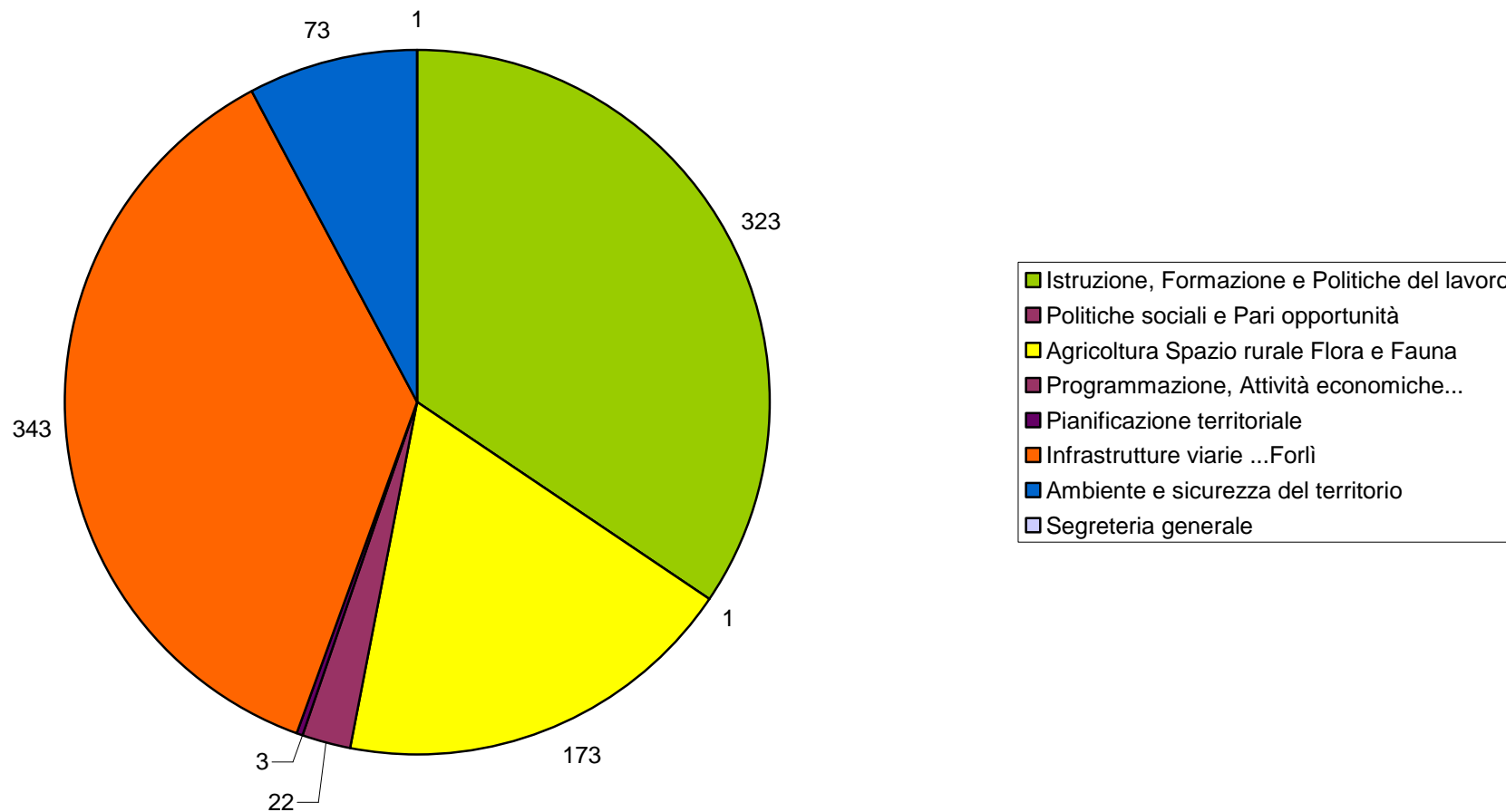
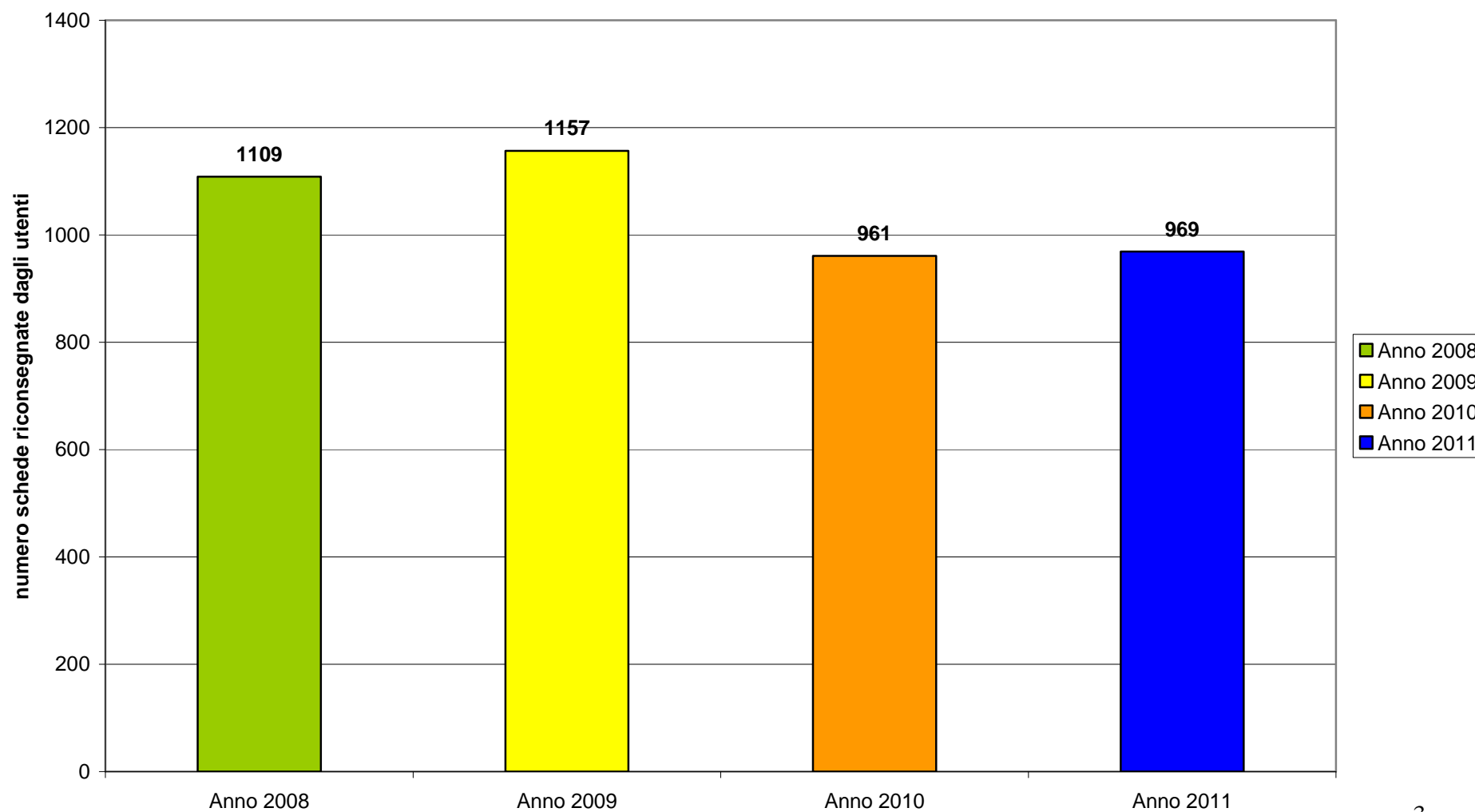




Tabella di raffronto per anno





Dati complessivi	2008	2009	2010	2011
Contratti, Appalti e Patrimonio	11	7	1	0
Sistema Informativo	0	0	0	0
Affari generali e Istituzionali, Risorse umane e Organizzazione Urp	0	1	3	0
Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	896	668	430	323
Politiche Sociali e Pari Opportunità	0	42	7	1
Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	74	81	239	173
Programmazione Attività economiche Turismo Cultura e Progetti europei	46	43	14	22
Pianificazione Territoriale	15	0	1	3
Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	87	77	20	343
Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena	0	4	2	0
Progettazione e Manutenzione fabbricati	0	0	0	0
Ambiente e Sicurezza del Territorio	66	146	85	73
Direzione Generale/Segreteria generale	16	14	0	1
Polizia provinciale	0	3	0	0
Schede non imputabili	42	52	210	30
Totale	1253	1138	1027	969



Attraverso il questionario l'Ente ha chiesto ai suoi utenti di esprimere, per ciascun processo monitorato, un giudizio (insoddisfacente, scarsa, soddisfacente, ottima) sui seguenti parametri:

Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...
Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...
La cortesia e disponibilità del personale è stata ...
La competenza del personale è stata ...
L'orario di ricevimento si è dimostrato...
Il tempo di erogazione del servizio è stato ...
Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...

Nei grafici di analisi che seguono i giudizi formulati dagli utenti sono espressi in valori numerici:

Insoddisfacente	2
Scarsa	3
Soddisfacente	4
Ottima	5

L'indagine mette a fuoco tre aree di riferimento: la dimensione relazionale, la dimensione tecnica e quella fisica/strumentale.

La **dimensione relazionale**, individuata dalle domande 1-3, importantissima nei servizi di supporto al cittadino, si riferisce alla capacità di ascolto e di rassicurazione dell'utente.

La **dimensione tecnica**, individuata dalle domande 4-5-6-7, riguarda i fattori principali (qualità) del servizio erogato. Il livello di soddisfazione espresso in relazione a questa dimensione consente di conoscere la capacità dell'operatore di rispondere alle richieste dell'utente, l'affidabilità nell'erogare il servizio e la capacità di far conoscere il servizio in senso lato.

La **dimensione fisica/strumentale** è costituita dalla parte più tangibile del servizio: quesiti 2 – 1 (modulistica)

L'ultima sezione consente al cittadino di esprimere i suoi suggerimenti in relazione al servizio fornito o addirittura in relazione all'Ente.



Livello di gradimento medio per tutte le attività rilevate in relazione ai parametri di ricerca considerati (insoddisfacente 2 – ottimo 5)

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO
UFFICIO
PROCESSO

RICERCA

Parametri di ricerca:

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,55
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,51
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,72
4. La competenza del personale è stata ...		3,66
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,42
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,44
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,54

E' confermata la tendenza rilevata negli anni precedenti al 2011: la cortesia e la disponibilità, insieme alla competenza del personale continuano ad essere valutati positivamente.

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	969
Nr. Schede Corrette:	969
Nr. Schede Non Imputabili:	0



**Servizio Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro –
 Schede 323**

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO

UFFICIO

PROCESSO

RICERCA

Parametri di ricerca: Servizio=PS0132

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,61
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,58
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,77
4. La competenza del personale è stata ...		3,72
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,51
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,44
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,6

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scorso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	323
Nr. Schede Corrette:	323
Nr. Schede Non Imputabili:	0

Codice del processo valutato dal cittadino – titolo del processo - numero di schede compilate per ciascun processo – qualità media percepita

SERVIZIO: PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	323	
234 - ISCRIZIONE E GESTIONE ALBO VIGNETI DOC/DOP E IGT/IGP	1	4
255 - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE	142	3,71
256 - POLITICHE DEL LAVORO: ISCRIZIONE IN ELENCHI COLLOCAMENTO MIRATO DI CUI LEGGE 68/99	1	3,4
258 - POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO NOMINATIVO AL LAVORO	12	3,14
297 - FORMAZIONE:VERIFICHE RENDICONTUALI PER ENTI ACCREDITATI	1	3,71
497 - ATTRIBUZIONE BORSE DI STUDIO	42	3
684 -	1	4
687 - POLITICHE DEL LAVORO: TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PROMOSSI DAI CENTRI PER L'IMPIEGO	111	4
1092 - POLITICHE DEL LAVORO: PROGRAMMAZIONE ASSUNZIONI DISABILI DA EFFETTUARE AI SENSI DELLA L. 68/1999	11	3,71
6236 -	1	2,71



RILEVAZIONE ANNO 2010 SERVIZIO: PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro totale schede 430

- 255** - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE numero schede 139 , livello di soddisfazione medio 4
- 256** - POLITICHE DEL LAVORO: ISCRIZIONE IN ELENCHI COLLOCAMENTO MIRATO DI CUI LEGGE 68/99 numero schede 7, livello di soddisfazione medio 4
- 258** - POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO NOMINATIVO AL LAVORO numero schede 12, livello di soddisfazione medio 3,71
- 263 - POLITICHE DEL LAVORO: CERTIFICATI DI OTTEMPERANZA ALLA LEGGE 68/99 DA PARTE DATORI DI LAVORO numero schede 7, livello di soddisfazione medio 4
- 283 - POLITICHE DEL LAVORO: APPLICAZIONE PENALIZZAZIONI PREVISTE DALLA DEL. GIUNTA REG. N. 901/04 numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,86
- 301 - POLITICHE DEL LAVORO: GESTIONE ISCRIZIONE IN LISTA DI MOBILITA' AI SENSI DELLA L. 236/93 numero schede 8, livello di soddisfazione medio 4
- 497** - ATTRIBUZIONE BORSE DI STUDIO numero schede 84, livello di soddisfazione medio 4
- 635 - REDAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO – CESENA numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,86
- 686 - POLITICHE DEL LAVORO: CERTIFICAZIONI RAPPORTI DI LAVORO numero schede 1, livello di soddisfazione medio 4
- 687** - POLITICHE DEL LAVORO: TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PROMOSSI DAI CENTRI PER L'IMPIEGO numero schede 94, livello di soddisfazione medio 4
- 695 - POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO A SELEZIONE PER ASSUNZIONE PP.AA. (ART. 16 L. 56/87) numero schede 16, livello di soddisfazione medio 4
- 954 - POLITICHE DEL LAVORO: COLLOQUI DLGS. 297/2002 numero schede 39, livello di soddisfazione medio 4
- 957 - Copia di INFORTUNI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI E TUTELA GIUDIZIARIA DEI DIPENDENTI numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,83
- 1092** - POLITICHE DEL LAVORO: PROGRAMMAZIONE ASSUNZIONI DISABILI DA EFFETTUARE AI SENSI DELLA L. 68/1999 numero schede 20, livello di soddisfazione medio 3,43

LEGENDA: ■ Processi valutati anche nel 2011



**Servizio Agricoltura Spazio rurale Flora e Fauna –
 Schede 173**

**Codice del processo valutato dal cittadino – titolo
 del processo - numero di schede compilate per
 ciascun processo – qualità media percepita**

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO

UFFICIO

PROCESSO

RICERCA

Parametri di ricerca: Servizio=PS0135

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,47
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,27
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,73
4. La competenza del personale è stata ...		3,65
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,17
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,29
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,46

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	173
Nr. Schede Corrette:	173
Nr. Schede Non Imputabili:	0

	schede	media
SERVIZIO: PS0135 - Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	173	
222 - GESTIONE DIRITTI: ESTIRPI, REIMPIANTI, REGOLARIZZAZIONE, REIMPIANTI ANTICIPATI E VIGNETI AD USO FAMILIARE	1	4
231 - RISTRUTTURAZIONE VIGNETI	29	3,71
232 - AGGIORNAMENTO SCHEDARIO VITIVINICOLO	7	3,29
234 - ISCRIZIONE E GESTIONE ALBO VIGNETI DOC/DOP E IGT/IGP	11	3,57
360 - GESTIONE DEGLI INTERVENTI A FAVORE DELLE AZIENDE AGRICOLE COLPITE DA EVENTI STRAORDINARI	1	3,43
406 - INTERVENTI PER LO SVILUPPO E LA VALORIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' ITTICHE	1	3,86
407 - RILASCIO CARTE CARBURANTI	44	3,29
408 - ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE DITTE, MACCHINE E APPARECCHIATURE AGRICOLE	9	3,86
507 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANO ANNUALE ATTIVITA FORMATIVE PER IL PROFILO DI OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)E COORDINAMENTO INTESA PROVINCIALE	2	4
564 - MISURE AGROAMBIENTALI PER LA DIFFUSIONE DI SISTEMI DI PRODUZIONE AGRICOLA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE - ASSE 2 MISURA 2F	3	3,14
571 - ISTITUZIONE FONDI SOTTRATTI ALL'ESERCIZIO VENATORIO	3	3,86
664 - RILASCIO LICENZE E TESSERINI PESCA	1	3,57
715 - NOMADISMO IN APICOLTURA	4	3,86
775 - IMBOSCHIMENTI IN TERRENI AGRICOLI - PAGAMENTO PREMI ANNUALI PER LA CORRETTA GESTIONE DEGLI IMPIANTI (REG.CEE. 2080/92, REG. CEE. 1257/99 MISURA 2H)	1	3,57
790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI	2	3,5
900 - APPROVAZIONE DEI PIANI DI GESTIONE E PRELIEVO VENATORIO DEGLI ISTITUTI FAUNISTICI	3	3,29
901 - CONCESSIONE CONTRIBUTI PER VALORIZZAZIONE AMBIENTALE E FAUNISTICA E DEL TERRITORIO	9	3,29



963 - RILASCIO AUTORIZZAZIONE SQUADRE PER CACCIA AL CINGHIALE	12	3,14
971 - VALORIZZAZIONE DEI BENI CULTURALI	1	3,14
999 - PSR 2007/2013 MIS.211 INDENNITA' A FAVORE DEGLI AGRICOLTORI DELLE ZONE MONTANE	6	3
1000 - PSR 2007/2013 MIS.212 INDENNITA' A FAVORE DEGLI AGRICOLTORI DELLE ZONE CARATTERIZZATE DA SVANTAGGI NATURALI DIVERSE DALLE ZONE MONTANE.	8	3,14
1001 - PSR 2007/2013 MIS. 214 PAGAMENTI AGROAMBIENTALI DOMANDA DI AIUTO.	8	3,14
1004 - PSR 2007/2013 MIS. 216 SOSTEGNO AGLI INVESTIMENTI NON PRODUTTIVI DOMANDA DI AIUTO	2	4
1112 - PSR 2007/2013 MIS.215 PAGAMENTO DEL BENESSERE ANIMALE DOMANDE DI AIUTO	5	3,14

RILEVAZIONE ANNO 2010 SERVIZIO: PS0135 - Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna totale schede 239

- 222 - GESTIONE DIRITTI: ESTIRPI, REIMPIANTI, REGOLARIZZAZIONE, REIMPIANTI ANTICIPATI E VIGNETI AD USO FAMILIARE numero schede 10, livello di soddisfazione medio 3,71
- 227 - TRASFERIMENTO DEI DIRITTI DI REIMPIANTO numero schede 2, livello di soddisfazione medio 3,86
- 231 - RISTRUTTURAZIONE VIGNETI numero schede 41, livello di soddisfazione medio 3,86
- 232 - AGGIORNAMENTO SCHEDARIO VITIVINICOLO numero schede 8, livello di soddisfazione medio 3,57
- 234 - ISCRIZIONE E GESTIONE ALBO VIGNETI DOC/DOP E IGT/IGP numero schede 6, livello di soddisfazione medio 3,71
- 407 - RILASCIO CARTE CARBURANTI numero schede 80, livello di soddisfazione medio 3,57
- 408 - MACCHINE E APPARECCHIATURE AGRICOLE - ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE numero schede 15, livello di soddisfazione medio 3,86
- 564 - MISURE AGROAMBIENTALI PER LA DIFFUSIONE DI SISTEMI DI PRODUZIONE AGRICOLA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE - ASSE 2 MISURA 2F numero schede 3, livello di soddisfazione medio 4
- 700 - 1 3 790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI numero schede 59, livello di soddisfazione medio 3,86
- 901 - CONCESSIONE CONTRIBUTI PER VALORIZZAZIONE AMBIENTALE E FAUNISTICA E DEL TERRITORIO numero schede 5, livello di soddisfazione medio 3,43
- 963 - RILASCIO AUTORIZZAZIONE SQUADRE PER CACCIA AL CINGHIALE numero schede 6, livello di soddisfazione medio 3,29
- 214 PAGAMENTI AGROAMBIENTALI DOMANDA DI AIUTO numero schede 2, livello di soddisfazione medio 4,29

LEGENDA: ■ Processi valutati anche nel 2011



**Servizio Infrastrutture viarie, Mobilità, Trasporti e gestione strade
 Forlì – schede 343**

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO

UFFICIO

PROCESSO

RICERCA

Parametri di ricerca: Servizio=PS0116

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,58
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,59
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,69
4. La competenza del personale è stata ...		3,66
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,49
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,55
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,6

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	343
Nr. Schede Corrette:	343
Nr. Schede Non Imputabili:	0

Codice processo valutato dal cittadino – titolo del processo - numero di schede compilate per ciascun processo – qualità media percepita

SERVIZIO: PS0116 - Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	343	
39 - GARE MEDIANTE PROCEDURA NEGOZIATA - FORLÌ	23	4
231 - RISTRUTTURAZIONE VIGNETI	1	3,29
248 - ISCRIZIONE ALBO PROVINCIALE AUTOTRASPORTATORI DI COSE PER CONTO TERZI	57	4
251 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI DI ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	23	4
253 - ESAMI DI ABILITAZIONE NEL SETTORE TRASPORTI	172	3,14
255 - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE	2	3,57
268 - REDAZIONE PUBBLICAZIONI VARIE E AGGIORNAMENTO SITI WEB	1	3
407 - RILASCIO CARTE CARBURANTI	1	2,57
570 - SUBAPPALTI - FORLÌ	1	3,43
941 - RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO	44	4
1005 - DIA AUTOSCUOLE E VIGILANZA	7	4
1006 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEL SETTORE DI STUDI DI CONSULENZA AUTOMOBILISTICA	11	4



RILEVAZIONE ANNO 2010 SERVIZIO: PS0116 - Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì totale schede 20

248 - ISCRIZIONE ALBO PROVINCIALE AUTOTRASPORTATORI DI COSE PER CONTO TERZI numero schede 6, livello di soddisfazione medio 4

251 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI DI ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA numero schede 7, livello di soddisfazione medio 3,86

941 - RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO numero schede 7, livello di soddisfazione medio 4

LEGENDA: ■ Processi valutati anche nel 2011



Servizio Programmazione, Attività economiche Turismo Cultura e Progetti europei – schede 22

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO
 UFFICIO
 PROCESSO
 RICERCA

Parametri di ricerca: Servizio=PS0137

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,52
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,29
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,67
4. La competenza del personale è stata ...		3,62
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 ...		3,36

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	22
Nr. Schede Corrette:	22
Nr. Schede Non Imputabili:	0

Codice processo valutato dal cittadino – titolo del processo - numero di schede compilate per ciascun processo – qualità media percepita

SERVIZIO: PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	22	
202 - CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97	6	3
250 - PROGETTO STRATEGICO NEL SETTORE DEL COMMERCIO	2	3,86
659 - ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE IN MATERIA DI STRUTTURE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE	8	3,86
1021 - INTERVENTI A FAVORE DEI GIOVANI	1	4
1071 - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE BANDO PRIVATI ASSE 4 POR FESR 2007-2013	5	3,29



RILEVAZIONE ANNO 2010 SERVIZIO: PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei totale schede 14

202 - CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97 numero schede 1, livello di soddisfazione medio 4

250 - PROGETTO STRATEGICO NEL SETTORE DEL COMMERCIO numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,71

254 - CONTRIBUTI PER QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO AL FINE DELLA FRUIBILITA' DEL PATRIMONIO CULTURALE AMBIENTALE
numero schede 1, livello di soddisfazione medio 4

654 - GESTIONE LEGGI DI FINANZIAMENTO PER LA RIQUALIFICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA numero schede 1, livello di soddisfazione medio 4

659 - ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE IN MATERIA DI STRUTTURE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE numero schede , livello di soddisfazione medio

LEGENDA: ■ Processi valutati anche nel 2011



**Servizio Ambiente e Sicurezza del territorio –
 Schede 73**

**Codice processo valutato dal cittadino – titolo del
 processo - numero di schede compilate per
 ciascun processo – qualità media dei servizi offerti**

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO

UFFICIO

PROCESSO

RICERCA

Parametri di ricerca: Servizio=PS0131

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state ...		3,46
2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state ...		3,49
3. La cortesia e disponibilità del personale è stata ...		3,62
4. La competenza del personale è stata ...		3,48
5. L'orario di ricevimento si è dimostrato...		3,33
6. Il tempo di erogazione del servizio è stato ...		3,34
7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato ...		3,3

VALORI DELLE RISPOSTE

Ottimo	4
Soddisfacente	3
Scarso	2
Insoddisfacente	1

Nr. Schede Compilate:	73
Nr. Schede Corrette:	73
Nr. Schede Non Imputabili:	0

SERVIZIO: PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio	73	
288 - RILASCIO DI PARERE PER AUTORIZZAZIONE CONVENZIONATA ALL'ATTIVITA' ESTRATTIVA - L.R. 17/1991 ART. 14	1	4
367 - RINUNCIA DI PERMESSO DI RICERCA DI ACQUE MINERALI E TERMALI	1	3,29
370 - RILASCIO O RINNOVO DI CONCESSIONE DI UTILIZZO DI ACQUE MINERALI E TERMALI	1	4
376 - AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA	37	3,14
379 - NOMINA TECNICI COMPETENTI IN ACUSTICA	4	3,71
387 - AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI	4	3,29
400 - AUTORIZZAZIONE UNICA ALLA REALIZZAZIONE E GESTIONE DI UN NUOVO IMPIANTO DI SMALTIMENTO E RECUPERO DEI RIFIUTI	7	3,71
403 - ISCRIZIONE DELLE IMPRESE CHE RECUPERANO RIFIUTI AI SENSI DELL'ART.216 DEL D.LGS. 152/06	3	3,14
493 - AUTORIZZAZIONE ALL'INSTALLAZIONE E VARIAZIONI DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E/O STOCCAGGIO DI OLI MINERALI	1	4
730 - ATTESTAZIONE DENUNCIA DI ESERCIZIO (ART. 296 DEL DPR 128/59)	1	4
752 - SPEDIZIONI TRANSFRONTALIERE DI RIFIUTI	3	3,29
1028 - DIFFIDA,SOSPENSIONE,REVOCA DI AUTORIZZAZIONE ALLE EMISSIONI IN ATMOSFERA.	1	2
1054 - MODIFICA NON SOSTANZIALE DELL'AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE	8	3,43
1084 - AUTORIZZAZIONE ALLA DISMISSIONE COMPLETA O PARZIALE DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E STOCCAGGIO DI OLI MINERALI	1	4



RILEVAZIONE ANNO 2010 SERVIZIO: PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio totale schede 85

36 - RILASCIO AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE (D.LGS.59/2005) numero schede 3, livello di soddisfazione medio 3,71

288 - RILASCIO DI PARERE PER AUTORIZZAZIONE CONVENZIONATA ALL'ATTIVITA' ESTRATTIVA - L.R. 17/1991 ART. 14 numero schede 2, , livello di soddisfazione medio 3

370 - RILASCIO O RINNOVO DI CONCESSIONE DI UTILIZZO DI ACQUE MINERALI E TERMALI numero schede 2, , livello di soddisfazione medio 4

376 - AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA numero schede 40, livello di soddisfazione medio 3,71

387 - AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI numero schede 11, livello di soddisfazione medio 3,86

400 - AUTORIZZAZIONE UNICA ALLA REALIZZAZIONE E GESTIONE DI UN NUOVO IMPIANTO DI SMALTIMENTO E RECUPERO DEI RIFIUTI numero schede 1, livello di soddisfazione medio 4

401 - RILASCIO, MODIFICA O RINNOVO DELL'AUTORIZZAZIONE ALLA GESTIONE DI IMPIANTI DI SMALTIMENTO E RECUPERO RIFIUTI numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,71

403 - ISCRIZIONE DELLE IMPRESE CHE RECUPERANO RIFIUTI AI SENSI DELL'ART.216 DEL D.LGS. 152/06 numero schede 11, livello di soddisfazione medio 4

493 - AUTORIZZAZIONE ALL'INSTALLAZIONE E VARIAZIONI DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E/O STOCCAGGIO DI OLI MINERALI numero schede 1, livello di soddisfazione medio 3,43

730 - ATTESTAZIONE DENUNCIA DI ESERCIZIO (ART. 296 DEL DPR 128/59) 2 4 752 - SPEDIZIONI TRANSFRONTALIERE DI RIFIUTI numero schede 2, livello di soddisfazione medio 3,86

790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI numero schede 2, livello di soddisfazione medio 2

903 - 1 3,57 1054 - MODIFICA NON SOSTANZIALE DELL'AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE numero schede 4, livello di soddisfazione medio 4

1084 - AUTORIZZAZIONE ALLA DISMISSIONE COMPLETA O PARZIALE DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E STOCCAGGIO DI OLI MINERALI numero schede 2 , livello di soddisfazione medio 3,14

LEGENDA: ■ Processi valutati anche nel 2011



Anno 2011 - Suggerimenti presentati dagli utenti per processo

Legenda:

codice processo	Servizio	Titolo processo	Numero suggerimenti e suggerimenti
39	Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti Gestione Strade Forlì	GARE MEDIANTE PROCEDURA NEGOZIATA - FORLÌ	1 - decentrare la presa visione fuori dal centro storico
202	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97 (202)	2 - informatizzare la procedura - distribuire meglio i fondi. Spendiamo soldi e tempo nelle pratiche senza ottenere niente
234	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	ISCRIZIONE E GESTIONE ALBO VIGNETI DOC/DOP E IGT/IGP	2 - meno burocrazia
251	Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI DI ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA	1 - utilizzate questo ufficio come esempio per gli altri uffici dello stato
253	Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	ESAMI DI ABILITAZIONE NEL SETTORE TRASPORTI	4 - Apposito archivio per i quiz modificati - più informazione su dove trovare argomenti - esami più frequenti - esami in tarda mattinata o primo pomeriggio
255	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE	2 - Confermare il servizio di consulenza orientativa - pubblicare dispense dei relatori sul sito della Provincia
258	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO NOMINATIVO AL LAVORO	4 - decentrare la presa visione fuori dal centro



			<p>storico</p> <ul style="list-style-type: none">- sarebbe ora di riuscire a trovare un lavoro per noi giovani per sistemarsi per avere un futuro migliore- il sistema di questo collocamento mirato è tutto sbagliato- avere piu' contatti con le aziende
376	Ambiente e Sicurezza del Territorio	<u>AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA</u>	2 <ul style="list-style-type: none">- la norma uni en iso 9001:2000- aumentare i servizi erogati dallo sportello territoriale di Cesena
387	Ambiente e Sicurezza del Territorio	<u>AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI</u>	1 <ul style="list-style-type: none">- snellire la burocrazia
407	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	<u>RILASCIO CARTE CARBURANTI</u>	6 <ul style="list-style-type: none">- Distributori di numeri per fila agli uffici- orari di apertura troppo limitati- Incentivare l'uso di smart card- parcheggio interno alla Provincia- Deve diventare tutto telematico, le persone negli uffici devono essere usate solo per fare i controlli- precompilazione o richiesta in forma telematica
497	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	<u>ATTRIBUZIONE BORSE DI STUDIO</u>	1 <ul style="list-style-type: none">- la consegna dei soldi è troppo lunga
507	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	<u>FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANO ANNUALE ATTIVITA FORMATIVE PER IL PROFILO DI OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)E COORDINAMENTO INTESA PROVINCIALE</u>	1 <ul style="list-style-type: none">- le informazioni date a voce si potrebbero avere stampate con eventuali limitazioni di tempi e date oltre le quali si va incontro a danni e multe?
564	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	<u>MISURE AGROAMBIENTALI PER LA DIFFUSIONE DI SISTEMI DI PRODUZIONE AGRICOLA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE - ASSE 2 MISURA 2F</u>	1 <ul style="list-style-type: none">- troppa burocrazia



687	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	POLITICHE DEL LAVORO: TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PROMOSSI DAI CENTRI PER L'IMPIEGO	2 <ul style="list-style-type: none">- più parcheggi- più tempo per i colloqui individuali
790	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI	5 <ul style="list-style-type: none">- trovo assurdo e costoso le piantine varie e cartografiche a ripresentazione allo scadere dei 5 anni- maggiore utilizzo dell'informatica nell'invio/ricezione di documenti- aumentare il personale- migliorare gli orari per il pubblico- sarebbe necessario che lo sportello al pubblico fosse aperto il sabato mattina
900	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	APPROVAZIONE DEI PIANI DI GESTIONE E PRELIEVO VENATORIO DEGLI ISTITUTI FAUNISTICI	1 <ul style="list-style-type: none">- Aumentare il personale
901	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	CONCESSIONE CONTRIBUTI PER VALORIZZAZIONE AMBIENTALE E FAUNISTICA E DEL TERRITORIO	1 <ul style="list-style-type: none">- meno fiscali nelle prescrizioni in quanto quello che è importante è la resa delle colture
941	Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO	1 <ul style="list-style-type: none">- serve più personale per controlli su studi di consulenza e associazioni di categoria
963	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	RILASCIO AUTORIZZAZIONE SQUADRE PER CACCIA AL CINGHIALE	1 <ul style="list-style-type: none">- aperti più pomeriggi o sabato mattina fino alle 18.30 19
1001	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	eliminato	1 <ul style="list-style-type: none">- Agrea non funziona
1028	Ambiente e Sicurezza del Territorio	DIFFIDA, SOSPENSIONE, REVOCA DI AUTORIZZAZIONE ALLE EMISSIONI IN ATMOSFERA	1 <ul style="list-style-type: none">- Bisogna definire tempi certi di esame delle pratiche stabilendo la data in cui viene esaminata la pratica

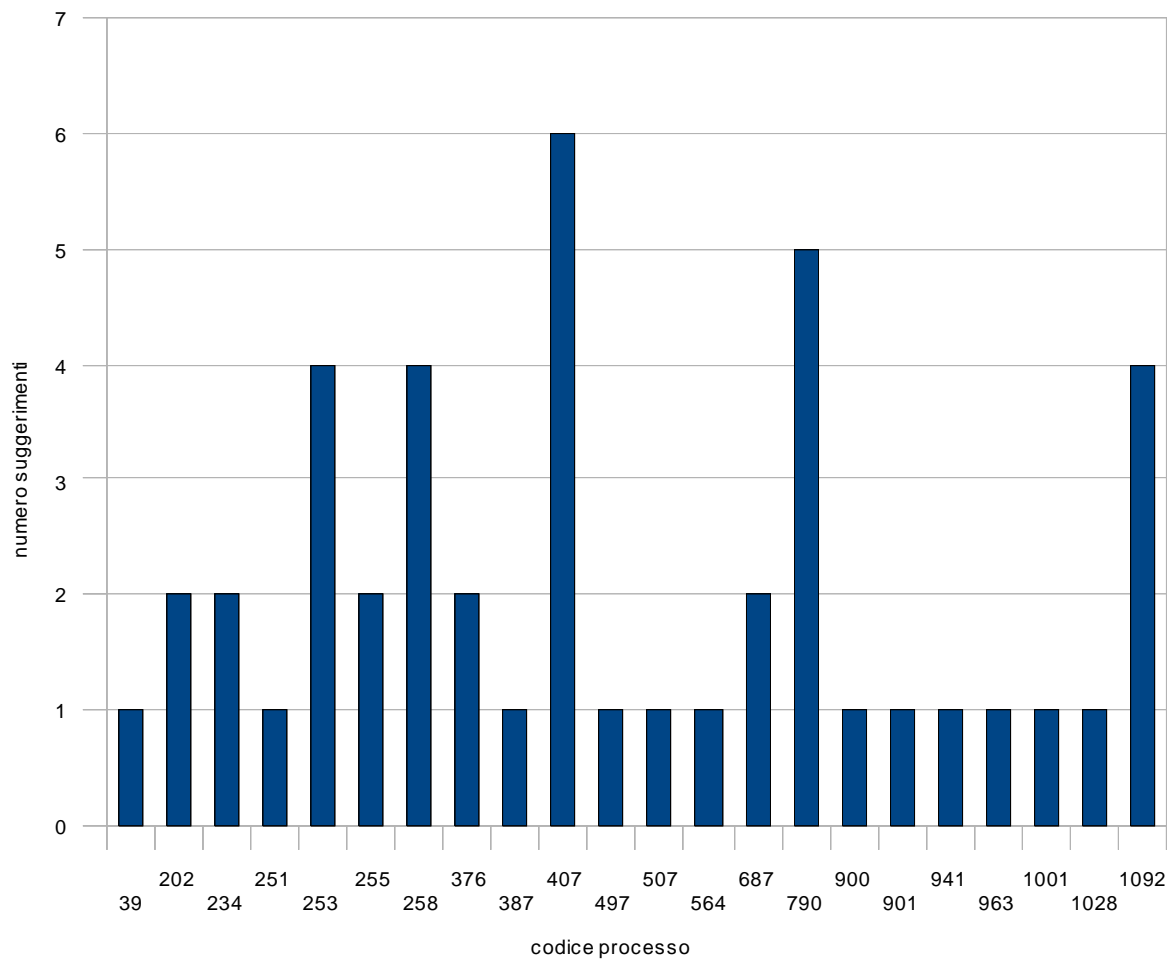


109 2	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	<u>POLITICHE DEL LAVORO: PROGRAMMAZIONE ASSUNZIONI DISABILI DA EFFETTUARE AI SENSI DELLA L. 68/1999</u>	4 <ul style="list-style-type: none">- più disponibilità e gentilezza da parte delle operatrici- maggiore aiuto nella ricerca del lavoro- acquisire maggiori informazioni dalle aziende circa le offerte di lavoro correlate- avere la possibilità di colloqui con le aziende
----------	---	---	--



Anno 2011 - Grafico numero di suggerimenti per processo

Suggerimenti per processo





Report
Quanti enti/organizzazioni/associazioni hanno compilato la scheda di rilevazione della qualità
1.1.2011- 31.12.2011

Totale schede riconsegnate n. 352

Report ENTI per Servizio: dal 01/01/2011 al 31/12/2011

PS0105 - Contratti, Appalti e Patrimonio	0
PS0130 - Sistema Informativo	0
PS0134 - Bilancio Finanze e Provveditorato	0
PS0138 - Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione	37
PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	103
PS0136 - Politiche Sociali e Pari Opportunità	95
PS0135 - Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	0
PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	56
PS0115 - Pianificazione Territoriale	2
PS0116 - Infrastrutture Viarie, Mobilità, Trasporti e Gestione Strade Forlì	0
PS0117 - Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena	0
PS0118 - Progettazione e Manutenzione Fabbricati	15
PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio	6
PS0809 - Segretario Generale	0
PS0810 - Direttore Generale	0
PS0830 - Polizia Provinciale	0
Schede senza servizio	38



Grafico a torta Schede riconsegnate dai Enti/organizzazioni

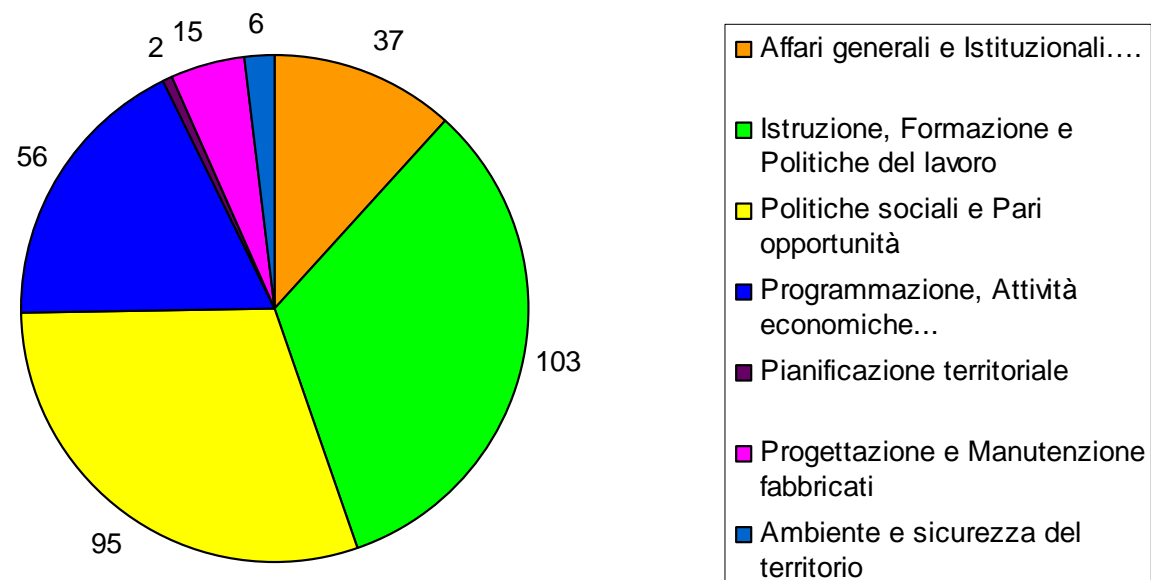
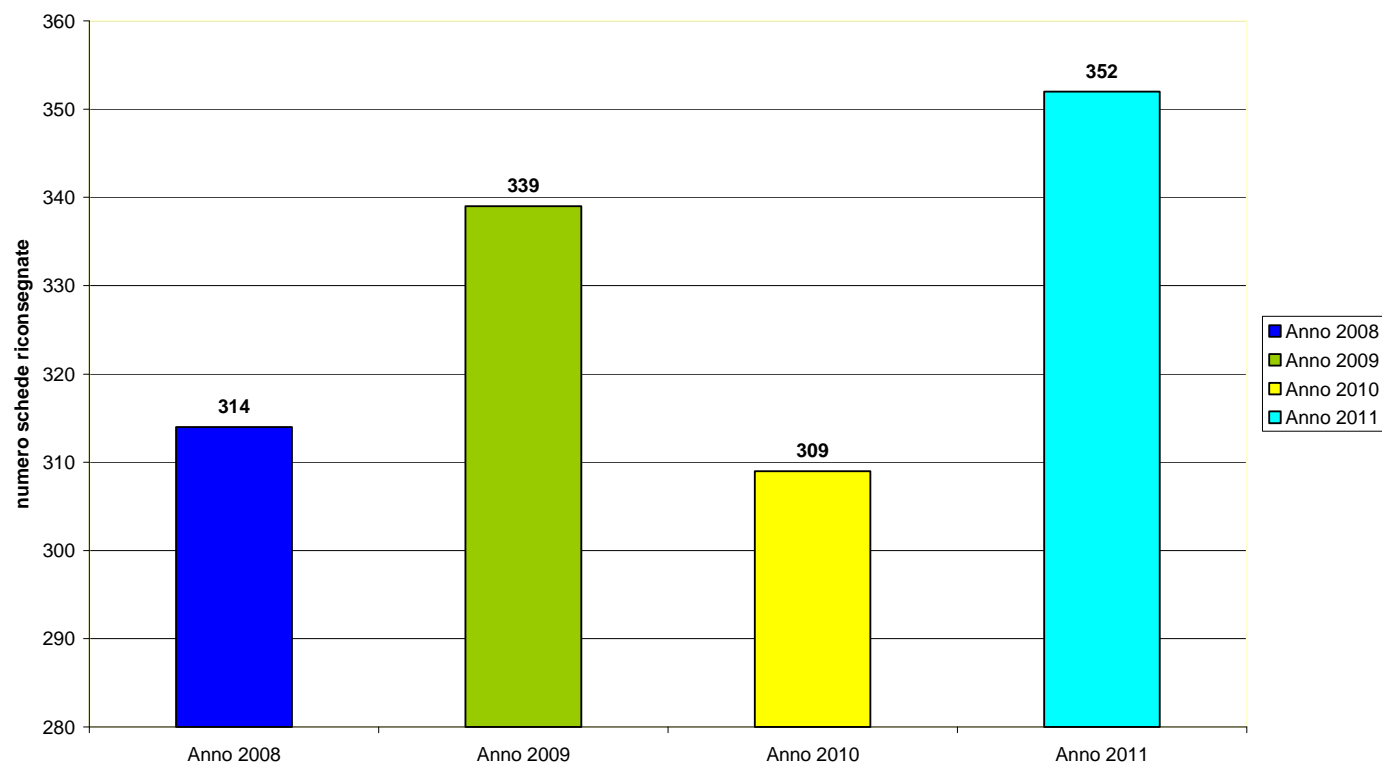




Tabella di raffronto per anno



Nel corso del 2011 sono stati riconsegnati dall'utente **352 questionari** contro i **309 dell'anno precedente**, registrando un leggero incremento rispetto all'anno 2010. Come si evidenzia dal grafico risulta non rilevata la qualità percepita rispetto all'attività progettuale di alcuni Servizi.



Attraverso il questionario predefinito da autocompilare la Provincia ha chiesto agli enti e alle organizzazioni interessate dalla progettazione del nostro Ente di esprimere un giudizio (per niente soddisfatto, poco soddisfatto, abbastanza soddisfatto, molto soddisfatto) sui seguenti parametri:

Progettualità e programmazione
Ricadute dei progetti/iniziative
Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative
Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale
Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche
Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...

Nei grafici di analisi che seguono i giudizi formulati dai rappresentanti degli Enti e delle Associazioni sono espressi in valori numerici:

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

L'analisi comprende oltre il livello medio di soddisfazione complessivo espresso per ciascun parametro anche i suggerimenti espressi per il processo indicato con numero arabo.



Dati complessivi CONFRONTO	2008	2009	2010	2011
Direzione generale	0	3	2	0
Affari generali, Risorse Umane e Organizzazione	47	45	0	37
Sistema Informativo	4	0	0	0
Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	147	129	59	103
Politiche Sociali e Pari Opportunità	33	31	66	95
Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	30	30	3	0
Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	21	71	56	56
Pianificazione Territoriale	1	0	0	2
Infr Viarie Forlì	1	0	0	0
Infr Viarie Cesena	1	0	0	0
Progettazione e Manutenzione Fabbricati	14	17	20	15
Ambiente, Sicurezza del Territorio, Flora e Fauna	11	7	2	6
Polizia Provinciale	1	0	0	0
Schede senza servizio	3	6	101	38
TOTALE	314	339	309	352



Livello di gradimento medio per tutte le attività rilevate in relazione ai parametri di ricerca considerati (1 per niente soddisfatto – 4 molto soddisfatto)

Dal Al

SERVIZIO

UFFICIO

PROCESSO

RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,22
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3,11
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		3,28
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3,49
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3,45
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,08

Facilità di comunicazione con l'ente e competenza del personale continuano ad essere elementi apprezzati dagli utenti.

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	352
Nr. Schede Corrette:	349
Nr. Schede Non Imputabili:	3



**Servizio Affari generali e Istituzionali.....
Schede 37**

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione
UFFICIO
PROCESSO
RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,24
2. Ricadute dei progetti/iniziativa		3,14
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziativa		3,27
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3,68
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3,65
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,3

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	37
Nr. Schede Corrette:	37
Nr. Schede Non Imputabili:	0



Codice processo – titolo del processo valutato dall'Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0138 - Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione	37	
53 - EROGAZIONE FORMAZIONE CON AFFIDAMENTO ESTERNO	1	3
534 - CONVENZIONE CONCORSI UNICI	17	3,33
657 - RICONOSCIMENTO DELLA DIPENDENZA DELL'INFERMITA' DA CAUSA DI SERVIZIO E CONCESSIONE EQUO INDENNIZZO	7	3,45
827 - PREDISPOSIZIONE ALLEGATO DEL PERSONALE AL BILANCIO DI PREVISIONE	6	3,61
875 - RILASCIO PARERI LEGALI	6	3,25

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Anno 2011 -Suggerimenti

Processo 53 - EROGAZIONE FORMAZIONE CON AFFIDAMENTO ESTERNO (2 suggerimenti)

Vanno privilegiate le iniziative formative svolte a livello coordinato e sinergico tra gli enti del territorio, da preferire attività di aggiornamento in aula ad attività di e-learning, non molto apprezzata dai dipendenti

Nell'anno 2010 nessun processo rilevato



Servizio Politiche sociali e Pari opportunità
Schede 95

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO	Politiche Sociali e Pari Opportunità
UFFICIO	
PROCESSO	
RICERCA	

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,25
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3,09
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		3,36
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3,45
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3,38
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,05

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	95
Nr. Schede Corrette:	95
Nr. Schede Non Imputabili:	0



Codice processo – titolo del processo valutato dall’Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0136 - Politiche Sociali e Pari Opportunità	95	
738 - COORDINAMENTO DEI PROGETTI INCLUSI NEL PIANO PROVINCIALE SULLE ADOZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI	23	3,3
748 - COORDINAMENTO TECNICO PROVINCIALE IN MERITO ALLE FORME DI CONTRASTO ALL'ABUSO IN DANNO AI MINORI	10	3,6
750 - COORDINAMENTO TECNICO PROVINCIALE SULL'AFFIDAMENTO FAMILIARE	15	3,57
751 - AZIONI DI INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DEI CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI	24	3,14
1011 - INTERVENTI FINALIZZATI ALLA DIFFUSIONE DELLA LINGUA ITALIANA PER CITTADINI EXTRACOMUNITARI ADULTI	11	3,17
1020 - GESTIONE REGISTRO AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO	9	2,89
1021 - INTERVENTI A FAVORE DEI GIOVANI	3	2,78

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Anno 2011 - Suggerimenti

Processo 751 - AZIONI DI INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DEI CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI (3 suggerimenti)

Implementare il collegamento con la formazione professionale, potrebbe essere utile organizzare momenti di scambio e comunicazione tra i vari soggetti che si occupano dell'integrazione dei cittadini stranieri. Organizzare incontri alternativamente a Forlì e a Cesena

Processo 1011 - INTERVENTI FINALIZZATI ALLA DIFFUSIONE DELLA LINGUA ITALIANA PER CITTADINI EXTRACOMUNITARI ADULTI (1 suggerimento)

Implementare il collegamento con la formazione professionale

Processo 750 - COORDINAMENTO TECNICO PROVINCIALE SULL'AFFIDAMENTO FAMILIARE (1 suggerimento)

Rendere più visibili le iniziative ai vari target di utenza. Fare una sorta di mappatura delle iniziative ed attività per non disperdere le risorse.



RILEVAZIONE ANNO 2010 – totale schede 66

SERVIZIO: PS0136 - Politiche Sociali e Pari Opportunità	66	
748 - COORDINAMENTO TECNICO PROVINCIALE IN MERITO ALLE FORME DI CONTRASTO ALL'ABUSO IN DANNO AI MINORI	5	3,3
750 - COORDINAMENTO TECNICO PROVINCIALE SULL'AFFIDAMENTO FAMILIARE	4	3,04
751 - AZIONI DI INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DEI CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI	18	3,28
1011 - INTERVENTI FINALIZZATI ALLA DIFFUSIONE DELLA LINGUA ITALIANA PER CITTADINI EXTRACOMUNITARI ADULTI	13	3,03
1020 - GESTIONE REGISTRO AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO	24	2,56
1021 - INTERVENTI A FAVORE DEI GIOVANI	2	3

I PROCESSI 750 -751 – 1011 – 1020 – 1021 sono stati oggetto di valutazione anche nel 2011



Servizio Istruzione Formazione e Politiche del lavoro
Schede 103

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro
UFFICIO
PROCESSO
RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,3
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3,18
3. Attrattività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		3,29
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3,52
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3,47
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,03

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	103
Nr. Schede Corrette:	100
Nr. Schede Non Imputabili:	3



Codice processo – titolo del processo valutato dall'Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	103	
201 - ADEMPIMENTI RELATIVI ALLE PARTECIPAZIONI SOCIETARIE	1	4
501 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANI ANNUALI ATTIVITA' FORMATIVE FINANZIATE.	10	3,37
507 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANO ANNUALE ATTIVITA FORMATIVE PER IL PROFILO DI OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)E COORDINAMENTO INTESA PROVINCIALE	2	3,67
514 - FORMAZIONE: GESTIONE ANAGRAFI DEGLI STUDENTI	38	3,1
516 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE OPERAZIONI FORMATIVE PER L'OBBLIGO FORMATIVO: PERCORSI DI COMPLETAMENTO NELLA FORMAZIONE PROFESSIONALE	8	3,48
539 - PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE INTERVENTI A SUPPORTO DELL'AUTONOMIA SCOLASTICA E ARRICCHIMENTO OFFERTA FORMATIVA	26	3,37
738 - COORDINAMENTO DEI PROGETTI INCLUSI NEL PIANO PROVINCIALE SULLE ADOZIONI NAZIONALI ED INTERNAZIONALI	1	4
751 - AZIONI DI INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DEI CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI	1	2,67
893 - INCENTIVI ALL'OCCUPAZIONE - FONDO NAZIONALE DISABILI	10	3,32
992 - ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI STABILIZZAZIONE OCCUPAZIONALE	6	3,63

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Anno 2011 - Suggerimenti

Processo 514 - FORMAZIONE: GESTIONE ANAGRAFI DEGLI STUDENTI (6 suggerimenti)

Migliorare le procedure di comunicazione e informazione. Proporre incontri e attività formative anche nel cesenate. Proporre progetti molto operativi concreti a vantaggio degli alunni. Salvaguardare la qualità delle scuole periferiche, in alcuni casi unici servizi pubblici del territorio con maggiori contributi economici volti ad ampliare l'offerta formativa. Adeguare il sw per consentire la correzione degli errori.

Processo 539 - PROGRAMMAZIONE E PIANIFICAZIONE INTERVENTI A SUPPORTO DELL'AUTONOMIA SCOLASTICA E ARRICCHIMENTO OFFERTA FORMATIVA (2 suggerimenti)

Grazie al supporto della Provincia riusciamo a garantire servizi di qualità e ad intervenire sulle strutture a garanzia di sicurezza per tutti compresi gli alunni



diversamente abili. Propongo incontri presso i comuni di S.Sofia, Galeata e Premilcuore. Ascolto e lettura dei bisogni emergenti nelle scuole del territorio e pianificazione delle priorità secondo la tecnica del "bottom up" oltre al recepimento delle indicazioni regionali.

Processo 1036 - POLITICHE DEL LAVORO: RICHIESTA ACCERTAMENTI DA SOGGETTI PUBBLICI/PRIVATI LEGITTIMATI (1 suggerimento)

Maggiore comunicazione sui progetti ed iniziative rivolte ai disoccupati

RILEVAZIONE ANNO 2010 totale schede 59

SERVIZIO: PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	59	
293 - FORMAZIONE:PAGAMENTI ATTIVITA' CORSUALI E NON	5	3,52
297 - FORMAZIONE:VERIFICHE RENDICONTUALI PER ENTI ACCREDITATI	6	3,29
332 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PROGETTI "JUST IN TIME"	1	3,67
333 - FORMAZIONE: NOMINA COMMISSIONI D'ESAME	4	3,12
501 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANI ANNUALI ATTIVITA' FORMATIVE FINANZIATE.	11	3,32
507 - FORMAZIONE: APPROVAZIONE PIANO ANNUALE ATTIVITA FORMATIVE PER IL PROFILO DI OPERATORE SOCIO-SANITARIO (O.S.S.)E COORDINAMENTO INTESA PROVINCIALE	3	3,5
513 - FORMAZIONE: REVOCA E/O MODIFICHE SOSTANZIALI ATTIVITA FORMATIVE APPROVATE	1	3,83
665 - FORMAZIONE:CONTROLLO DI CONFORMITA' AMMINISTRATIVA	8	3,48
992 - ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI DI STABILIZZAZIONE OCCUPAZIONALE	19	2,98
1036 - POLITICHE DEL LAVORO: RICHIESTA ACCERTAMENTI DA SOGGETTI PUBBLICI/PRIVATI LEGITTIMATI	1	2,4

I PROCESSI 501 -507 – 992 sono stati oggetto di valutazione anche nel 2011



Servizio Ambiente e Sicurezza del territorio
Schede 6

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO Ambiente e Sicurezza del Territorio
UFFICIO
PROCESSO
RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,5
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3,33
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		4
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		4
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		4
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,25

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	6
Nr. Schede Corrette:	6
Nr. Schede Non Imputabili:	0



Codice processo – titolo del processo valutato dall'Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio	6	
288 - RILASCIO DI PARERE PER AUTORIZZAZIONE CONVENZIONATA ALL'ATTIVITA' ESTRATTIVA - L.R. 17/1991 ART. 14	1	3,67
500 - TRASFERIMENTO DI CONCESSIONE DI ACQUE MINERALI E TERMALI	2	4
730 - ATTESTAZIONE DENUNCIA DI ESERCIZIO (ART. 296 DEL DPR 128/59)	2	3,58
731 - APPROVAZIONI ORDINI DI SERVIZIO PER L'IMPIEGO DEGLI ESPLOSIVI IN CAVA (ART. 305 DEL DPR 128/59)	1	3,4

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

RILEVAZIONE ANNO 2010 totale schede 2

SERVIZIO: PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio	2	
315 - CONCESSIONE DI CONTRIBUTI ED AUSILII FINANZIARI IN MATERIA DI AMBIENTE E DIFESA DEL SUOLO	1	3,6



Servizio Pianificazione territoriale
Schede 2

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO Pianificazione Territoriale
UFFICIO
PROCESSO
RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		2,5
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

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



Codice processo – titolo del processo valutato dall’Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0115 - Pianificazione Territoriale	2	
652 - ISTRUTTORIA DELLE PROCEDURE DI VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE DI COMPETENZA DI COMUNI CONVENZIONATI CON LA PROVINCIA	1	2
983 - ISTRUTTORIA DELLE PROCEDURE DI SCREENING DI COMPETENZA DI COMUNI CONVENZIONATI CON LA PROVINCIA	1	3,83

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Anno 2011 - Suggerimenti

Processo 652 - ISTRUTTORIA DELLE PROCEDURE DI VALUTAZIONE DI IMPATTO AMBIENTALE DI COMPETENZA DI COMUNI CONVENZIONATI CON LA PROVINCIA (1 suggerimento)

Migliorare i rapporti con i Comuni

Nell'anno 2010 nessun processo rilevato



Servizio Progettazione e manutenzione fabbricati
Schede 15

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO	Progettazione e Manutenzione Fabbricati
UFFICIO	
PROCESSO	
RICERCA	

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		2,27
2. Ricadute dei progetti/iniziative		2,21
3. Attrività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		2,73
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		2,67
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		2,87
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		2,2

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	15
Nr. Schede Corrette:	15
Nr. Schede Non Imputabili:	0



Codice processo – titolo del processo valutato dall'Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0118 - Progettazione e Manutenzione Fabbricati	15	
608 - MANUTENZIONE ORDINARIA DEI FABBRICATI, MANUFATTI, AREA ESTERNA DI PERTINENZA - (FORLI)	8	2,62
610 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI EDIFICI PROV.LI	6	2,31
698 -	1	2,5

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Ano 2011 - Suggerimenti

Processo 608 - MANUTENZIONE ORDINARIA DEI FABBRICATI, MANUFATTI, AREA ESTERNA DI PERTINENZA (1 suggerimento)

Troppo macchinose le modalità per comunicare le richieste di intervento

Processo 610 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI EDIFICI PROV.LI (1 suggerimento)

Troppo macchinose le modalità per comunicare le richieste di intervento

RILEVAZIONE ANNO 2010 totale schede 20

SERVIZIO: PS0118 - Progettazione e Manutenzione Fabbricati	20	
608 - MANUTENZIONE ORDINARIA DEI FABBRICATI, MANUFATTI, AREA ESTERNA DI PERTINENZA - (FORLI)	14	2,6
610 - MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI EDIFICI PROV.LI	6	3,08

I PROCESSI **608 – 610** sono stati oggetto di valutazione anche nel 2011



Servizio Programmazione Attività economiche Turismo
Schede 56

Dal 01/01/2011 Al 31/12/2011

SERVIZIO Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei ▾
UFFICIO ▾
PROCESSO ▾
RICERCA

ANDAMENTO MEDIO RISPOSTE

1. Progettualità e programmazione		3,26
2. Ricadute dei progetti/iniziative		3,26
3. Attività di comunicazione (incontri, internet) sui progetti/iniziative		3,29
4. Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale		3,56
5. Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche		3,51
6. Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente ...		3,24

VALORI DELLE RISPOSTE

Molto Soddisfatto	4
Abbastanza soddisfatto	3
poco soddisfatto	2
per niente soddisfatto	1

Nr. Schede Compilate:	56
Nr. Schede Corrette:	56
Nr. Schede Non Imputabili:	0



Codice processo – titolo del processo valutato dall’Ente/Organizzazione - numero di schede compilate per ciascun processo considerato – Giudizio espresso sulla qualità media del servizio offerto

SERVIZIO: PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	56	
37 - EROGAZIONE CONTRIBUTI IN CONTO CAPITALE PER LO SVILUPPO DELLE COOPERATIVE DI GARANZIA	8	3,31
197 - PROGETTI DI PROMOZIONE ECONOMICA COMPARTICIPATA O PARTECIPAZIONE A FIERE	1	3
202 - CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97	2	2,5
250 - PROGETTO STRATEGICO NEL SETTORE DEL COMMERCIO	1	3,33
254 - CONTRIBUTI PER QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO AL FINE DELLA FRUIBILITA' DEL PATRIMONIO CULTURALE AMBIENTALE	2	3,17
868 - INIZIATIVE CULTURALI IN FORMA DI COMPARTICIPAZIONE	3	3,23
873 - REALIZZAZIONE DI ACCORDI ONEROSI A CARATTERE POLIENNALE, PER LA PROMOZIONE CULTURALE	3	3,33
874 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLO SPETTACOLO (L.R. 13/1999)	21	3,34
877 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLA PROMOZIONE CULTURALE (L.R. 37/1994)	4	3,58
879 - PIANIFICAZIONE ANNUALE IN MATERIA DI BIBLIOTECHE, ARCHIVI STORICI E GESTIONE RETE BIBLIOTECARIA DI ROMAGNA	7	3,43
1072 - REALIZZAZIONE INTERVENTI PUBBLICI ASSE 4 POR FESR 2007-2013	1	4
1103 - PIANIFICAZIONE ANNUALE IN MATERIA DI MUSEI E BENI CULTURALI	3	3,83

Per niente soddisfatto	1
Poco soddisfatto	2
Abbastanza soddisfatto	3
Molto soddisfatto	4

Anno 2011 _Suggerimenti

Processo 874 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLO SPETTACOLO (L.R. 13/1999) – (5 suggerimenti)

Non rinunciare la ruolo di coordinamento e stimolo alle attività bandistiche. Implementare i finanziamenti alle bande facendole lavorare sempre di più nei Comuni in cui non esiste la banda. Il patrimonio bandistico della Provincia non viene valorizzato adeguatamente dall'Ente; al di là degli aspetti economici (basta lamentarsi) l'ente dovrebbe aiutare le bande con corsi di formazione specifica creando opportunità per rassegne a cadenza biennale come 'viva la banda viva". Avere rapporti più assidui con l'assessore e riproposizione del raduno provinciale pande. La forma e la sostanza con le quali la Provincia ha operato il taglio sul lgs 13 oltre a compromettere seriamente lo svolgimento delle attività incide profondamente sulla valutazione attuale.

Processo 873 - REALIZZAZIONE DI ACCORDI ONEROSI A CARATTERE POLIENNALE, PER LA PROMOZIONE CULTURALE (2 suggerimenti)

Tutelare le realtà culturali di Provincia non supportate dalla Regione. Maggiore coinvolgimento nelle politiche di conservazione e valorizzazione del patrimonio culturale del territorio e meno iniziative estemporanee.

Processo 877 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLA PROMOZIONE CULTURALE (L.R. 37/1994) (1 suggerimento)

Maggiore tempestività nella comunicazione dell'approvazione dei progetti e accelerare liquidazione contributi

Processo 202 . CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97 (1 suggerimento)

Maggiore tempestività nei tempi di risposta sui progetti



ANNO 2010 totale schede 56

SERVIZIO: PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	56	
53 - EROGAZIONE FORMAZIONE CON AFFIDAMENTO ESTERNO	1	3
197 - PROGETTI DI PROMOZIONE ECONOMICA COMPARTICIPATA O PARTECIPAZIONE A FIERE	1	3,33
202 - CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97	3	2,89
254 - CONTRIBUTI PER QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO AL FINE DELLA FRUIBILITA' DEL PATRIMONIO CULTURALE AMBIENTALE	1	3,17
293 - FORMAZIONE.PAGAMENTI ATTIVITA' CORSUALI E NON	1	3,67
659 - ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE IN MATERIA DI STRUTTURE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE	17	3,79
868 - INIZIATIVE CULTURALI IN FORMA DI COMPARTICIPAZIONE	7	3,19
873 - REALIZZAZIONE DI ACCORDI ONEROSI A CARATTERE POLIENNALE, PER LA PROMOZIONE CULTURALE	2	3
874 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLO SPETTACOLO (L.R. 13/1999)	14	3,24
877 - PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLA PROMOZIONE CULTURALE (L.R. 37/1994)	4	3,29
879 - PIANIFICAZIONE ANNUALE IN MATERIA DI BIBLIOTECHE, ARCHIVI STORICI E GESTIONE RETE BIBLIOTECARIA DI ROMAGNA	5	3,8

I PROCESSI **197 – 202 – 254 – 868 – 873- 874- 879** sono stati oggetto di valutazione anche nel 2011



numero suggerimenti per processo

