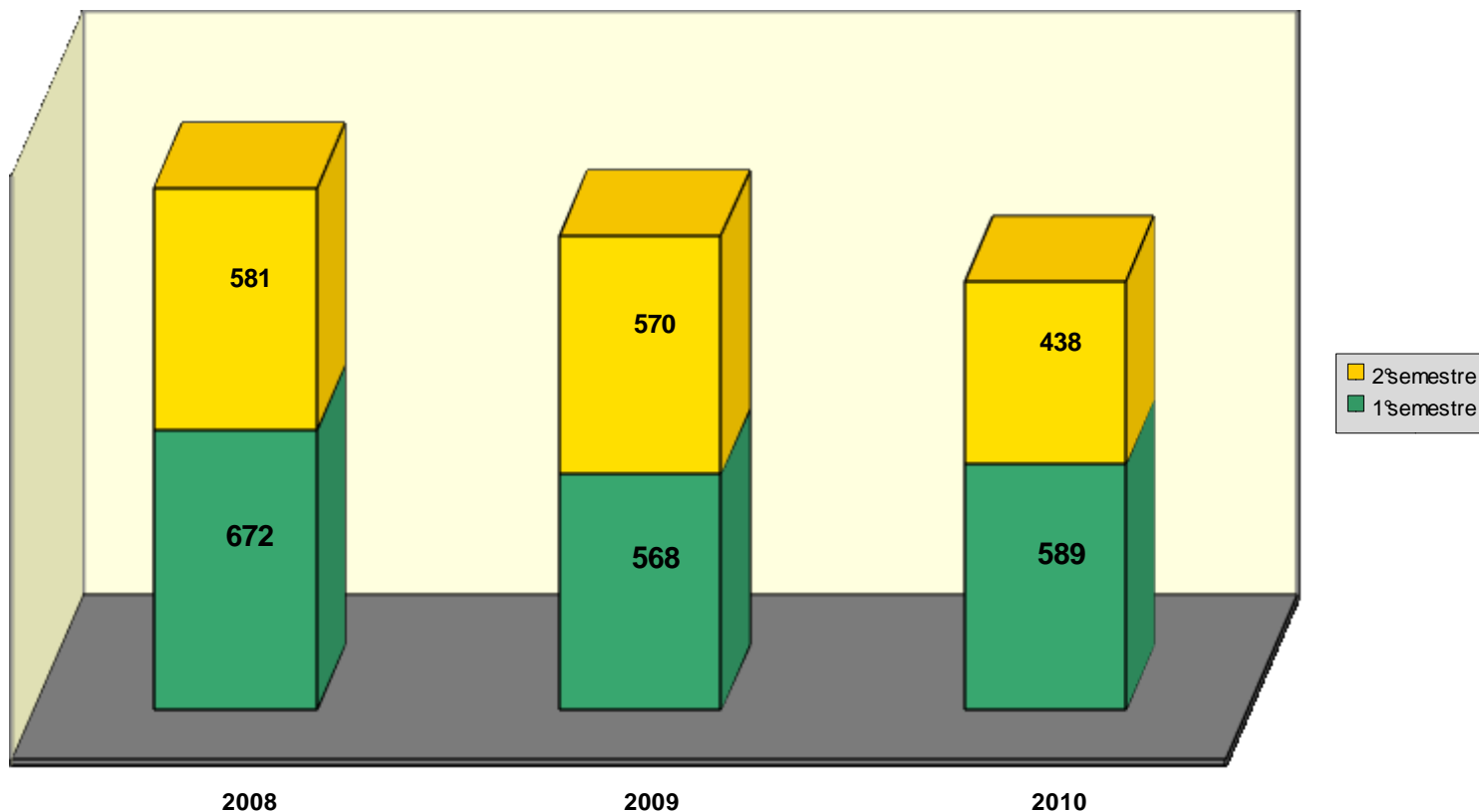




## Risultati dell'indagine di customer satisfaction cittadini - utenti Report Anno 2010

Urp ha raccolto e registrato i dati relativi alla somministrazione dei questionari di soddisfazione **consegnati agli utenti** dai Servizi dell'Ente nel periodo che va dal 1 gennaio al 31 dicembre 2010. In questo periodo sono stati analizzati **802 questionari validi** sui 1027 questionari.

Tabella di raffronto per semestri



complessivamente raccolti.



Grafico di raffronto per semestri - Questionari riconsegnati dagli utenti 2008-2010

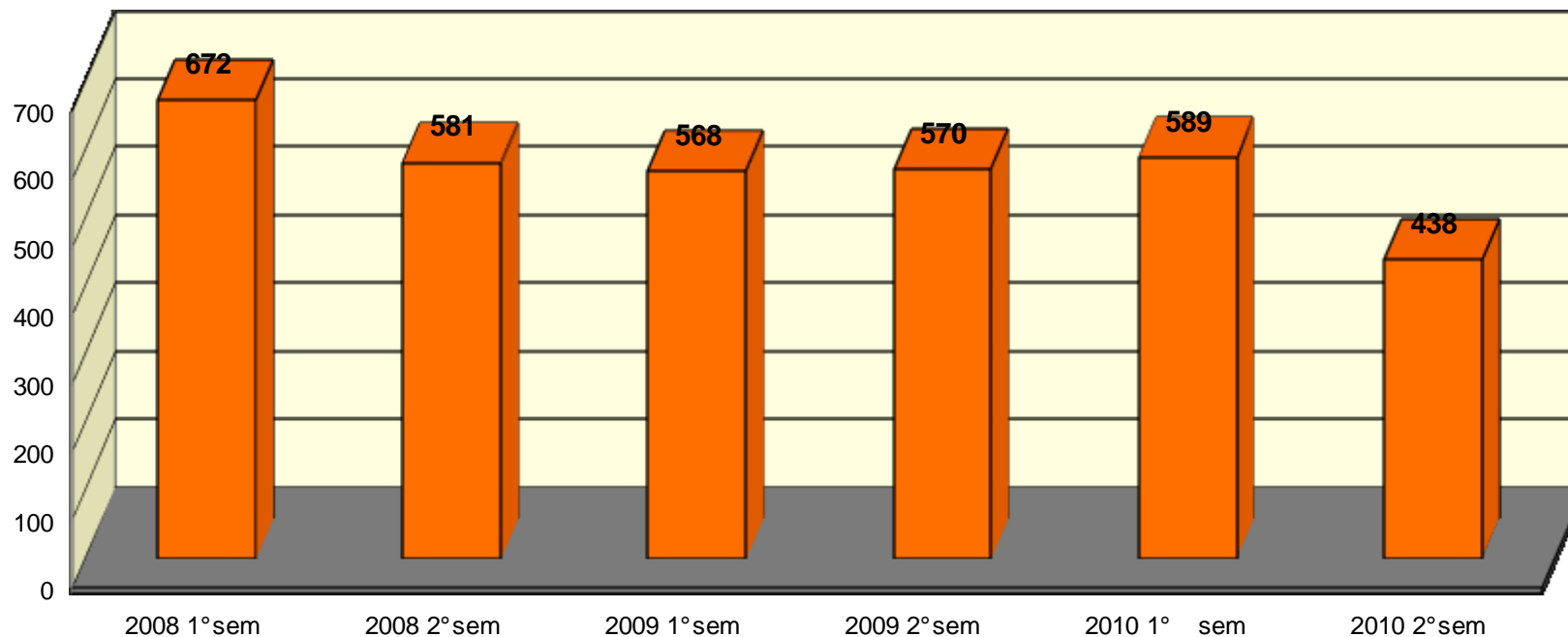
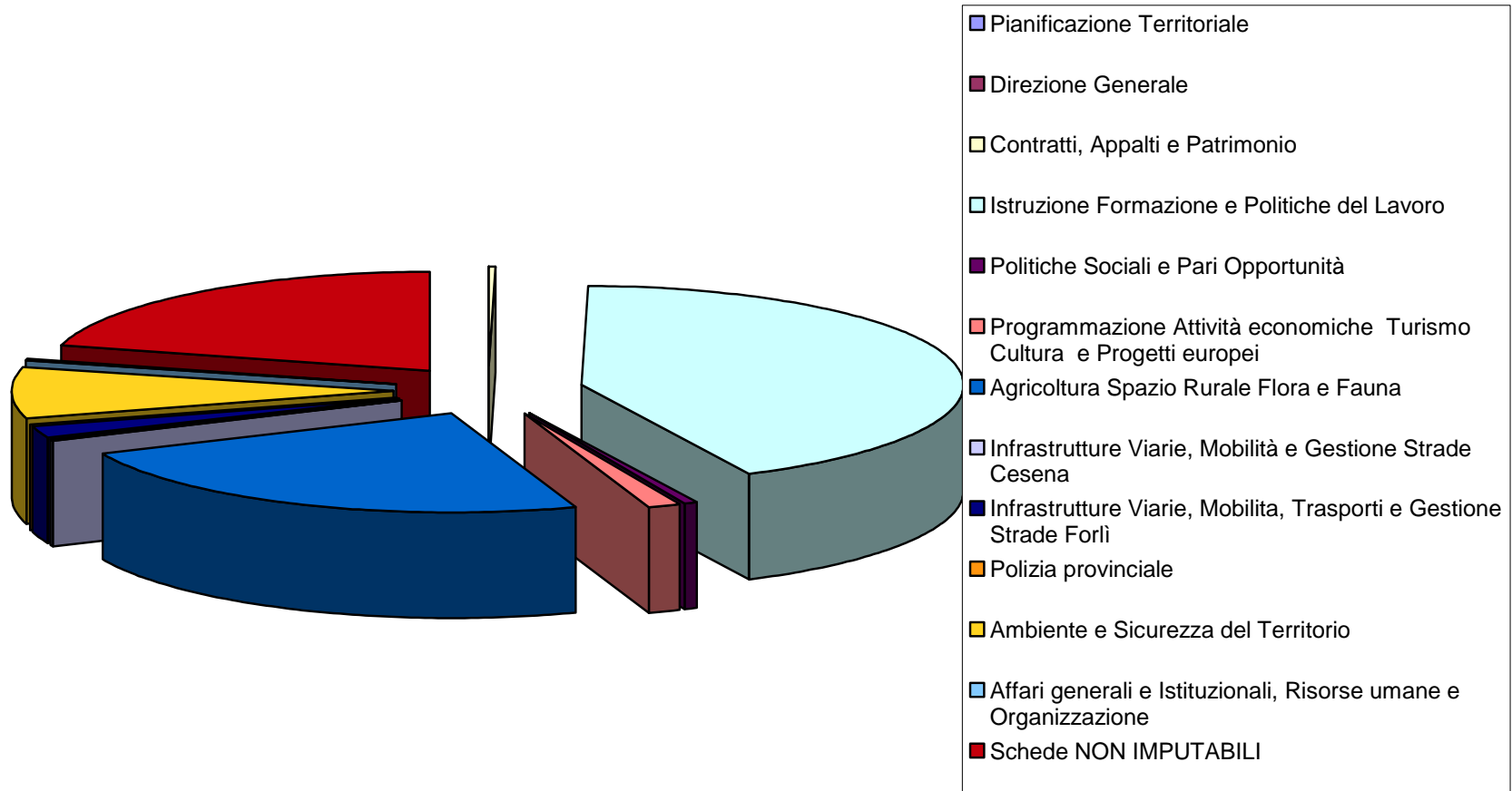


Illustrazione 1: andamento semestrale consegna questionari da anno 2008 a anno 2010



### Anno 2010 - Questionari riconsegnati dagli utenti





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

Disaggregando i dati del 2010 si legge che il **Servizio Formazione, Istruzione e Politiche del lavoro** continua il trend negativo (-31%) il **Servizio Agricoltura, Spazio rurale, Flora e Fauna** recupera incrementano notevolmente la raccolta dei questionari di gradimento rispetto al 2009, i **Servizi Politiche sociali, Programmazione Ambiente e sicurezza del territorio**, già protagonisti di una buona performance nel corso del del 2009, decrementano il numero di questionari raccolti, mentre il **Servizio Informativo, il Servizio Progettazione e Manutenzione Fabbricati e il Servizio di Polizia provinciale** non registrano alcuna scheda. Eccezionale il numero di questionari non imputabili a nessun Servizio, in totale 210, rispetto alle 74 schede registrate nel corso di tutto l'anno scorso.



Il 48,93% del totale delle schede riconsegnate dagli utenti nel corso del 2010 sono imputabili ai processi del Servizio Istruzione, Formazione e Politiche del Lavoro, il 41,62% sono imputabili al Servizio Agricoltura.

Tabella riassuntiva dei processi oggetto di valutazione raggruppate per Servizio, accanto alla denominazione la valutazione media della qualità del servizio offerto (range da 2 a 5).

**SERVIZIO: PS0138 - Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione 3**

57 - AUTORIZZAZIONE ALLA VISIONE DI ATTI E/O RILASCIO COPIE ATTI 1 3,57

790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI 1 2,71

908 - GESTIONE DELLE ATTIVITA' DI RICHIESTA DI INFORMAZIONI ALL'URP 1 3,57

---

**SERVIZIO: PS0135 - Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna 239**

222 - GESTIONE DIRITTI: ESTIRPI, REIMPIANTI, REGOLARIZZAZIONE, REIMPIANTI ANTICIPATI E VIGNETI AD USO FAMILIARE 10 3,71

227 - TRASFERIMENTO DEI DIRITTI DI REIMPIANTO 2 3,86

231 - RISTRUTTURAZIONE VIGNETI 41 3,86

232 - AGGIORNAMENTO SCHEDARIO VITIVINICOLO 8 3,57

234 - ISCRIZIONE E GESTIONE ALBO VIGNETI DOC/DOP E IGT/IGP 6 3,71

255 - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE 1 3,29

407 - RILASCIO CARTE CARBURANTI 80 3,57

408 - MACCHINE E APPARECCHIATURE AGRICOLE - ISCRIZIONE E CANCELLAZIONE 15 3,86

564 - MISURE AGROAMBIENTALI PER LA DIFFUSIONE DI SISTEMI DI PRODUZIONE AGRICOLA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE - ASSE 2 MISURA 2F 3 4

700 - 1 3 790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI 59 3,86

901 - CONCESSIONE CONTRIBUTI PER VALORIZZAZIONE AMBIENTALE E FAUNISTICA E DEL TERRITORIO 5 3,43

963 - RILASCIO AUTORIZZAZIONE SQUADRE PER CACCIA AL CINGHIALE 6 3,29

1001 - PSR 2007/2013 MIS.



214 PAGAMENTI AGROAMBIENTALI DOMANDA DI AIUTO. 2 4,29

---

**SERVIZIO: PS0131 - Ambiente e Sicurezza del Territorio 85**

- 36 - RILASCIO AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE (D.LGS.59/2005) 3 3,71
  - 288 - RILASCIO DI PARERE PER AUTORIZZAZIONE CONVENZIONATA ALL'ATTIVITA' ESTRATTIVA - L.R. 17/1991 ART. 14 2 3
  - 370 - RILASCIO O RINNOVO DI CONCESSIONE DI UTILIZZO DI ACQUE MINERALI E TERMALI 2 4
  - 376 - AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA 40 3,71
  - 387 - AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI 11 3,86
  - 400 - AUTORIZZAZIONE UNICA ALLA REALIZZAZIONE E GESTIONE DI UN NUOVO IMPIANTO DI SMALTIMENTO E RECUPERO DEI RIFIUTI 1 4
  - 401 - RILASCIO, MODIFICA O RINNOVO DELL'AUTORIZZAZIONE ALLA GESTIONE DI IMPIANTI DI SMALTIMENTO E RECUPERO RIFIUTI 1 3,71
  - 403 - ISCRIZIONE DELLE IMPRESE CHE RECUPERANO RIFIUTI AI SENSI DELL'ART.216 DEL D.LGS. 152/06 11 4
  - 493 - AUTORIZZAZIONE ALL'INSTALLAZIONE E VARIAZIONI DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E/O STOCCAGGIO DI OLI MINERALI 1 3,43
  - 730 - ATTESTAZIONE DENUNCIA DI ESERCIZIO (ART. 296 DEL DPR 128/59) 2 4 752 - SPEDIZIONI TRANSFRONTALIERE DI RIFIUTI 2 3,86
  - 790 - RILASCIO AUTORIZZAZIONI APPOSTAMENTI FISSI 2 2
  - 903 - 1 3,57 1054 - MODIFICA NON SOSTANZIALE DELL'AUTORIZZAZIONE INTEGRATA AMBIENTALE 4 4
  - 1084 - AUTORIZZAZIONE ALLA DISMISSIONE COMPLETA O PARZIALE DI IMPIANTI DI LAVORAZIONE E STOCCAGGIO DI OLI MINERALI 2 3,14
- 

**SERVIZIO: PS0105 - Contratti, Appalti e Patrimonio 1**

- 743 - STIPULAZIONE CONTRATTI 1 4



---

**SERVIZIO: PS0117 - Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena 2**

711 - RILASCIO NULLA OSTA PER ATTIVITA INTERFERENTI SULLA VIABILITA PROVINCIALE - CESENA 1  
3,57

887 - RILASCIO PARERI PER ATTIVITA INTERFERENTI SULLA VIABILITA PROVINCIALE -CESENA 1 3,14

---

**SERVIZIO: PS0116 - Infrastrutture Viarie, Mobilita, Trasporti e Gestione Strade Forlì 20**

248 - ISCRIZIONE ALBO PROVINCIALE AUTOTRASPORTATORI DI COSE PER CONTO TERZI 6 4

251 - AUTORIZZAZIONE E VIGILANZA NEI SETTORI SCUOLE NAUTICHE, OFFICINE DI REVISIONE E CENTRI  
DI ISTRUZIONE AUTOMOBILISTICA 7 3,86

941 - RILASCIO LICENZE DI AUTOTRASPORTO MERCI PER CONTO PROPRIO 7 4

---

**SERVIZIO: PS0132 - Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro 430**

255 - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE 139 4

256 - POLITICHE DEL LAVORO: ISCRIZIONE IN ELENCHI COLLOCAMENTO MIRATO DI CUI LEGGE 68/99 7 4

258 - POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO NOMINATIVO AL LAVORO 12 3,71

263 - POLITICHE DEL LAVORO: CERTIFICATI DI OTTEMPERANZA ALLA LEGGE 68/99 DA PARTE DATORI DI  
LAVORO 7 4

283 - POLITICHE DEL LAVORO: APPLICAZIONE PENALIZZAZIONI PREVISTE DALLA DELIBERA DI GIUNTA  
REGIONALE N. 901/04 1 3,86

301 - POLITICHE DEL LAVORO: GESTIONE ISCRIZIONE IN LISTA DI MOBILITA' AI SENSI DELLA L. 236/93 8 4

497 - ATTRIBUZIONE BORSE DI STUDIO 84 4

635 - REDAZIONE DEL PROGETTO ESECUTIVO - CESENA 1 3,86

686 - POLITICHE DEL LAVORO: CERTIFICAZIONI RAPPORTI DI LAVORO 1 4

687 - POLITICHE DEL LAVORO: TIROCINI FORMATIVI E DI ORIENTAMENTO PROMOSSI DAI CENTRI PER

---



L'IMPIEGO 94 4

695 - POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO A SELEZIONE PER ASSUNZIONE PP.AA. (ART. 16 L. 56/87) 16 4

954 - POLITICHE DEL LAVORO: COLLOQUI DLGS. 297/2002 39 4

957 - Copia di INFORTUNI DEGLI ORGANI ISTITUZIONALI E TUTELA GIUDIZIARIA DEI DIPENDENTI 1 3,83

1092 - POLITICHE DEL LAVORO: PROGRAMMAZIONE ASSUNZIONI DISABILI DA EFFETTUARE AI SENSI DELLA L. 68/1999 20 3,43

---

**SERVIZIO: PS0115 - Pianificazione Territoriale 1**

387 - AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI 1 3,33

---

**SERVIZIO: PS0136 - Politiche Sociali e Pari Opportunità 7**

182 - GESTIONE DEL REGISTRO DELLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO 1 3,14

225 - GESTIONE DEL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE 4 3,86

255 - POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE 1 4,71

301 - POLITICHE DEL LAVORO: GESTIONE ISCRIZIONE IN LISTA DI MOBILITA' AI SENSI DELLA L. 236/93 1 3,86

---

**SERVIZIO: PS0137 - Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei 14**

202 - CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97 1 4

250 - PROGETTO STRATEGICO NEL SETTORE DEL COMMERCIO 1 3,71

254 - CONTRIBUTI PER QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO AL FINE DELLA FRUIBILITA' DEL PATRIMONIO CULTURALE AMBIENTALE 1 4

654 - GESTIONE LEGGI DI FINANZIAMENTO PER LA RIQUALIFICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA 1 4

659 - ESERCIZIO DELLE FUNZIONI DELEGATE IN MATERIA DI STRUTTURE ALBERGHIERE ED EXTRALBERGHIERE

---





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.

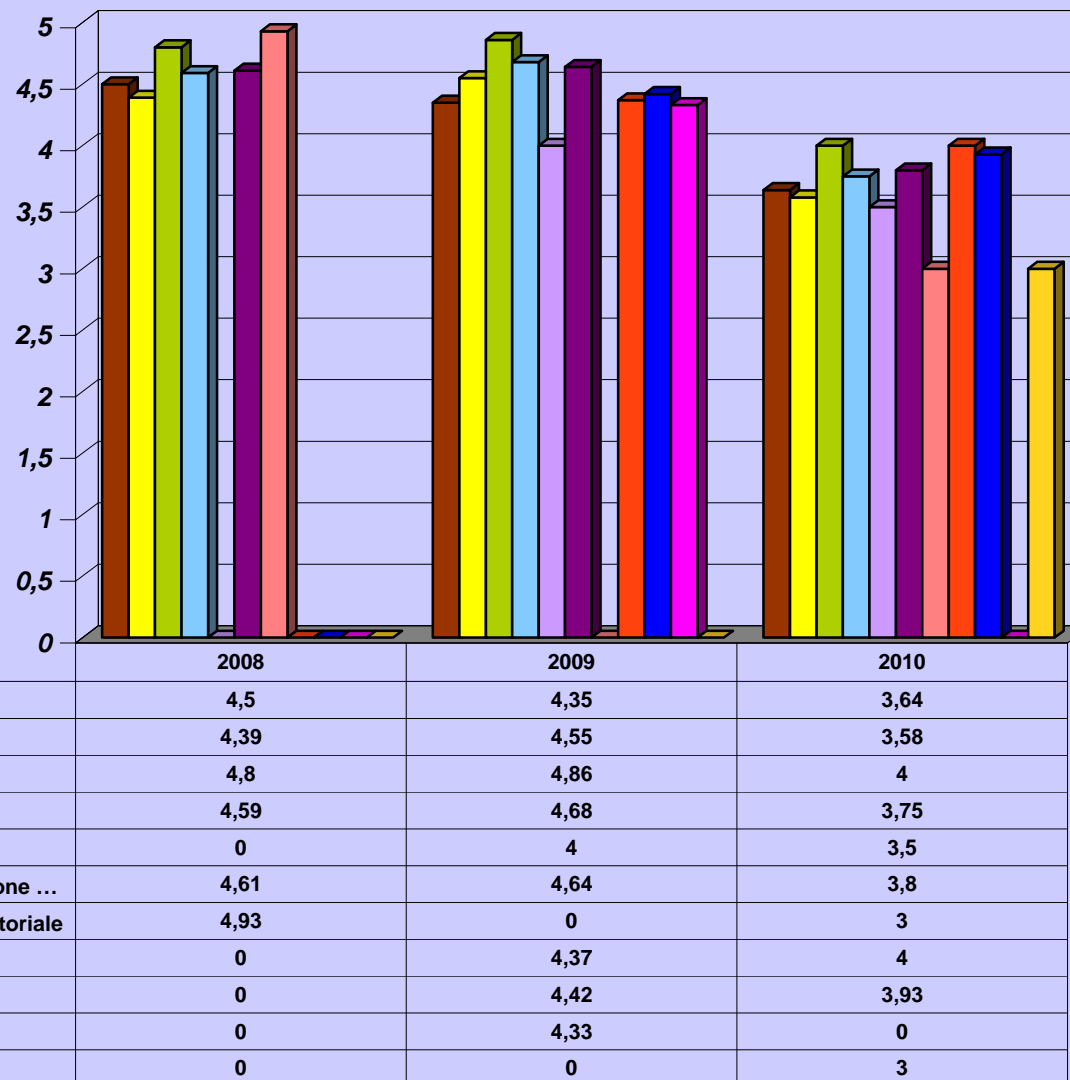
La **dimensione fisica/strumentale** è costituita dalla parte più tangibile del servizio: quesiti 2 – 1 (modulistica)

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



## Le informazioni/spiegazioni/modulistica ricevute sono state...

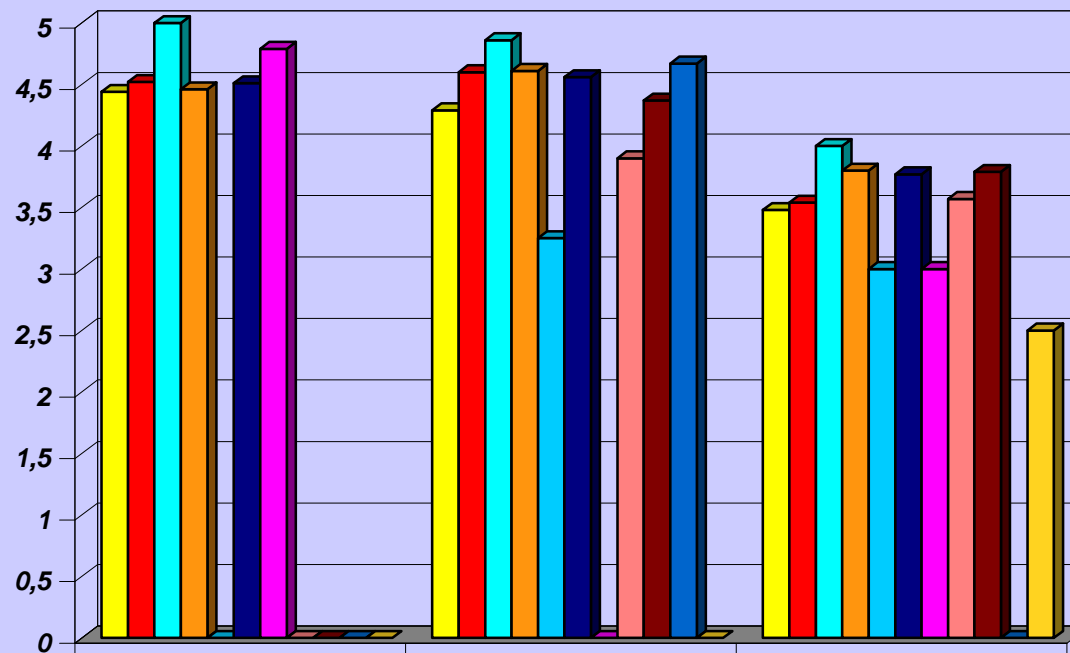
Il grafico esprime, in percentuale, il livello medio di soddisfazione espresso dagli utenti relativamente alla capacità di ascolto e di risposta del personale di ciascun Servizio, relativamente alle informazioni di primo livello.





### Le informazioni per raggiungere l'ufficio sono state....

La media degli utenti giudica le indicazioni fornite dal personale di portineria in maniera più che soddisfacente

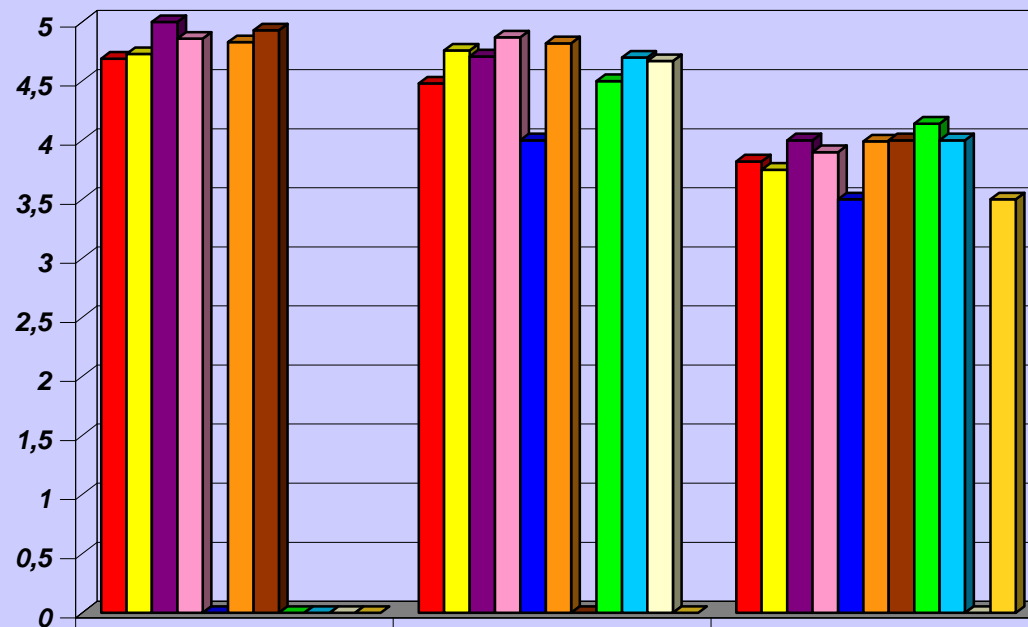


	2008	2009	2010
Agricoltura e Spazio Rurale	4,44	4,29	3,48
Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,52	4,6	3,54
Contratti Appalti..	5	4,86	4
Infrastrutture Viarie ..Forlì	4,46	4,61	3,8
Infrastrutture Viarie ..Cesena	0	3,25	3
Istruzione Formazione ...	4,51	4,56	3,77
Pianificazione Territoriale	4,79	0	3
Politiche Sociali ..	0	3,9	3,57
Programmazione Attività economiche Turismo....	0	4,37	3,79
Polizia provinciale	0	4,67	0
Affari Generali e Istituzionali, Risorse Umane...	0	0	2,5



### La cortesia e la disponibilità del personale è stata....

La cortesia e la disponibilità dei nostri operatori completa l'analisi sugli **aspetti relazionali** del servizio.

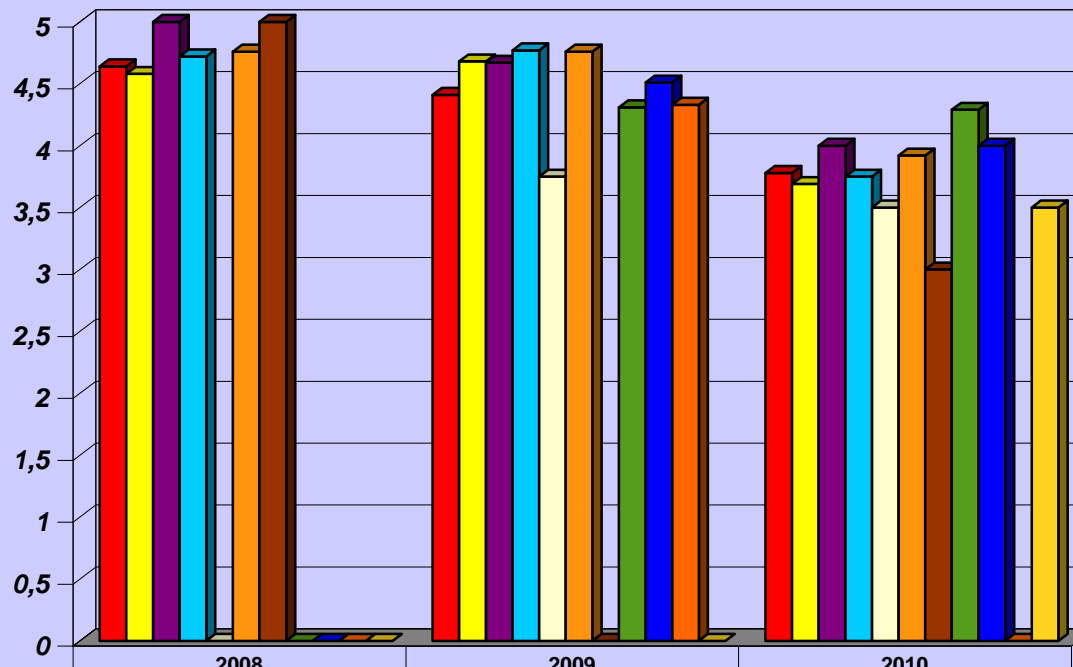


	2008	2009	2010
■ Agricoltura e Spazio Rurale	4,69	4,48	3,82
■ Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,73	4,76	3,75
■ Contratti Appalti..	5	4,71	4
■ Infrastrutture Viarie ..Forlì	4,86	4,87	3,9
■ Infrastrutture Viarie ..Cesena	0	4	3,5
■ Istruzione Formazione ...	4,83	4,82	3,99
■ Pianificazione Territoriale	4,93	0	4
■ Politiche Sociali ..	0	4,5	4,14
■ Programmazione Attività economiche ....	0	4,7	4
■ Polizia provinciale	0	4,67	0
■ Affari generali e Istituzionali, Risorse Umane e Organizzazione	0	0	3,5



### La competenza del personale è stata...

La media degli utenti giudica le indicazioni fornite dal personale in maniera più che soddisfacente, incrementando, nella maggior parte dei casi, la qualità del servizio reso

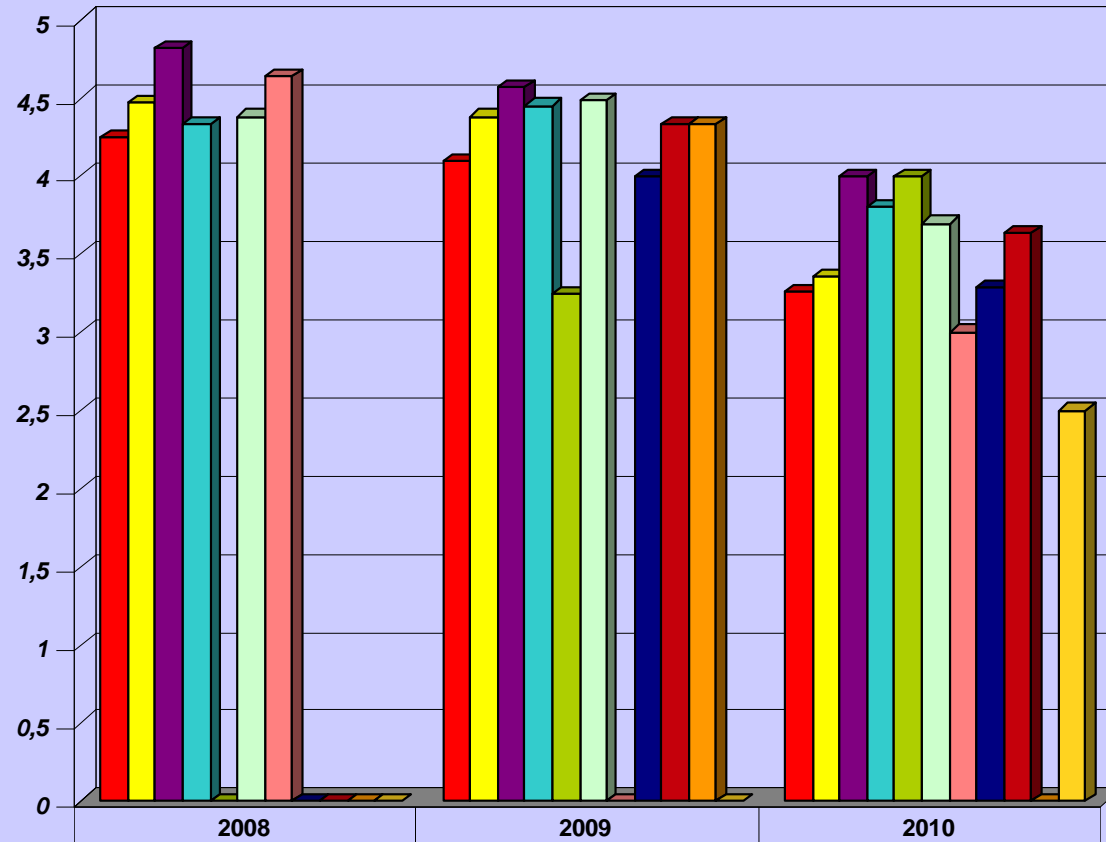


	2008	2009	2010
■ Agricoltura e Spazio Rurale	4,64	4,41	3,78
■ Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,58	4,68	3,69
■ Contratti Appalti..	5	4,67	4
■ Infrastrutture Viarie ..Forlì	4,72	4,77	3,75
■ Infrastrutture Viarie ..Cesena	0	3,75	3,5
■ Istruzione Formazione ...	4,76	4,76	3,92
■ Pianificazione Territoriale	5	0	3
■ Politiche Sociali ..	0	4,31	4,29
■ Programmazione Attività economiche	0	4,51	4
■ Polizia provinciale	0	4,33	0
■ Affari Generali e Istituzionali	0	0	3,5



L'orario di ricevimento si è dimostrato...

L'analisi sulla dimensione tecnica del servizio ricevuto dall'utente inizia con il giudizio espresso sull'orario di ricevimento.

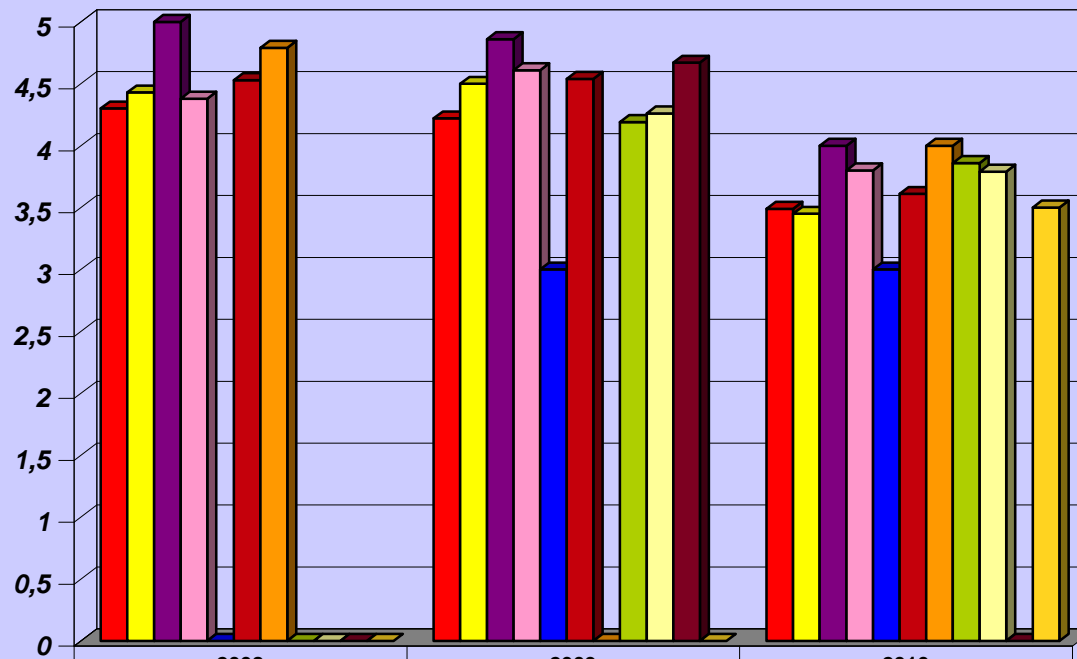


	2008	2009	2010
■ Agricoltura e Spazio Rurale	4,25	4,1	3,26
■ Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,47	4,38	3,36
■ Contratti Appalti..	4,82	4,57	4
■ Infrastrutture Viarie ..Forlì	4,33	4,45	3,8
■ Infrastrutture Viarie ..Cesena	0	3,25	4
■ Istruzione Formazione ...	4,38	4,49	3,7
■ Pianificazione Territoriale	4,64	0	3
■ Politiche Sociali ..	0	4	3,29
■ Programazione...	0	4,33	3,64



Il livello medio di soddisfazione espresso relativamente al tempo dedicato dagli operatori per l'erogazione del servizio agli utenti per alcuni Servizi si avvicina all'eccellenza.

### Il tempo di erogazione di servizio..

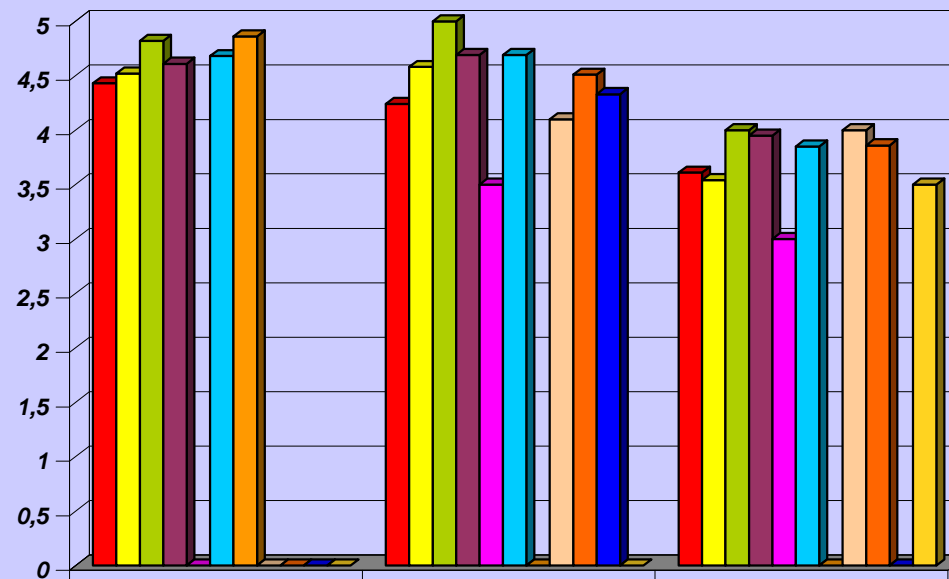


	2008	2009	2010
■ Agricoltura e Spazio Rurale	4,3	4,22	3,49
■ Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,43	4,5	3,45
■ Contratti Appalti..	5	4,86	4
■ Infrastrutture Viarie ..Forlì	4,38	4,61	3,8
■ Infrastrutture Viarie ..Cesena	0	3	3
■ Istruzione Formazione ...	4,53	4,54	3,61
■ Pianificazione Territoriale	4,79	0	4
■ Politiche Sociali ..	0	4,19	3,86
■ Programmazione Attività Economiche .	0	4,26	3,79
■ Polizia provinciale	0	4,67	0
■ Affari Generali e Istituzionali, Risorse Umane	0	0	3,5



Nel complesso il servizio ricevuto è stato..

Il giudizio attribuito dagli utenti alla qualità del servizio percepito nel suo complesso è ancora più che soddisfacente.



	2008	2009	2010
■ Agricoltura e Spazio Rurale	4,43	4,24	3,61
■ Ambiente e Sicurezza del Territorio	4,52	4,58	3,54
■ Contratti Appalti..	4,82	5	4
■ Infr. Viarie ..Forlì	4,61	4,69	3,95
■ Infr. Viarie ..Cesena	0	3,5	3
■ Istruzione Formazione ...	4,68	4,69	3,85
■ Pianificazione Territoriale	4,86	0	0
■ Politiche Sociali ..	0	4,1	4
■ Programmazione Attività Economiche	0	4,51	3,86
■ Polizia provinciale	0	4,33	0
■ Affari Generali e Istituzionali, Risorse Umane..	0	0	3,5





Le proposte degli utenti per migliorare il servizio

Nel corso del 2009 su **1138 schede** valide 87 utenti quasi il 12% del totale hanno ritenuto di fornire uno o più suggerimenti utili al miglioramento del/i servizio/i. 42 utenti hanno ritenuto di dedicare la parte della scheda ad essi relativa alla riconferma della buona qualità del servizio reso dai colleghi. La maggior parte dei cittadini richiedevano di **aumentare il tempo dedicato al servizio**, 18 le segnalazioni **7 utenti chiedevano di attivare le pratiche on line, mentre 2 utenti** chiedevano di utilizzare ancora materiale cartaceo (processi 255 e 654). **1** utente suggeriva di rendere evidente l'orario di accesso al pubblico dal sito internet. Sul processo 255 sono arrivate 4 segnalazioni che riguardavano l'organizzazione delle attività. Su una scheda relativa al processo 255 e al processo 564 alcune considerazioni molto critiche e generaliste e chi ha suggerito (processo 561) di migliorare la qualità degli uffici installando l'aria condizionata.

**Complessivamente nel 2010 sono stati presentati 53 suggerimenti.**

Nel corso del 2010, sui processi **225 - 255- 387- 407 (3)-963-571-231-497 (4)- 695**, 14 utenti confermano la buona qualità del servizio reso dai colleghi, sui processi **654 -376 (2) - 387 -202 - 887 -711 – 222 – 376 - 963**, 11 utenti suggeriscono di avviare la semplificazione e la digitalizzazione dei procedimenti anche attraverso l'applicazione delle buone pratiche, sul processo **963** 2 utenti segnalano l'inutilità della marca da bollo richiesta dagli uffici. Sul processo **407** alcune segnalazioni, 5 utenti hanno definito lunghi i tempi per il rilascio del libretto, 2 utenti hanno chiesto di aumentare l'orario apertura al pubblico, cui si aggiungono altre 2 richieste emerse dai processi **231 e 407**, 2 utenti di aumentare il personale e 3 utenti suggeriscono di aprire uno sportello a Cesena.

**Sul processo 497**, 5 suggerimenti : Ritenere valide le domande dell'anno precedente, erogare il contributo ad inizio anno scolastico, migliorare l'informazione agli utenti , l'avviso deve essere inviato a casa, bisogna velocizzare i tempi di erogazione dei contributi e aumentare le fasce di reddito per ottenere i contributi. Sul processo **711**, 1 utente suggerisce di aumentare il turn-over del personale, sul processo **39** 1 utente suggerisce di aumentare i rapporti con gli altri Enti, sul processo **687**, 1 utente suggerisce di proporre un elenco di tirocini per individuare quali aziende dimostrano interesse per l'assunzione, sul processo **255**, 1 utente suggerisce una corrispondenza diretta fra la domanda e l'offerta. 2 utenti complessivamente, 1 sul processo **963** e 1 sul processo **407**, lamentano la mancanza di parcheggio.

**Legenda Codice Processo e relativa denominazione**

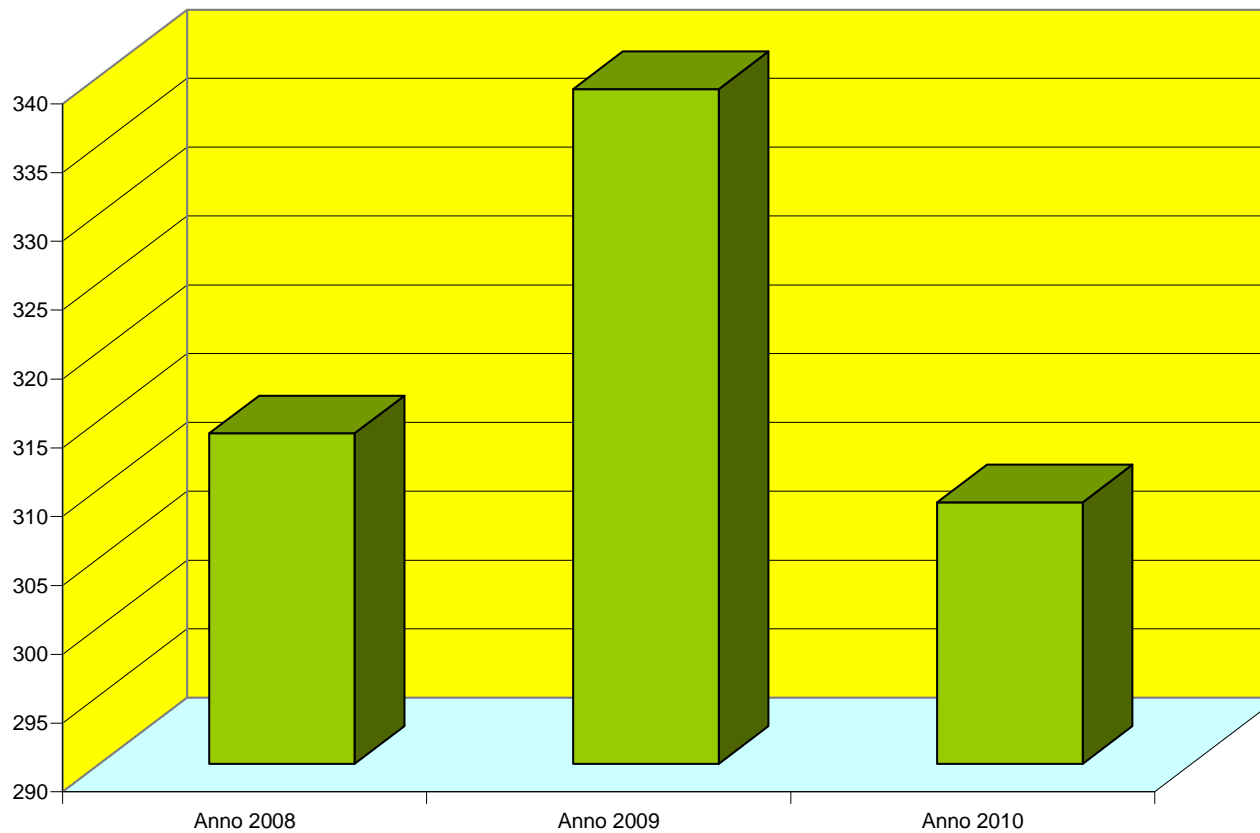
<b>CODICE PROCESSO</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>DENOMINAZIONE</b>
255	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	POLITICHE DEL LAVORO: RICONOSCIMENTO STATO DI DISOCCUPAZIONE
407	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	RILASCIO CARTE CARBURANTI
963	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	RILASCIO AUTORIZZAZIONE SQUADRE PER CACCIA AL CINGHIALE
571	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	ISTITUZIONE FONDI SOTTRATTI ALL'ESERCIZIO VENATORIO
231	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	RISTRUTTURAZIONE VIGNETI
222	Agricoltura Spazio Rurale Flora e Fauna	GESTIONE DIRITTI: ESTIRPI, REIMPIANTI, REGOLARIZZAZIONE, REIMPIANTI ANTICIPATI E VIGNETI AD USO FAMILIARE
387	Ambiente e Sicurezza del Territorio	AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI
376	Ambiente e Sicurezza del Territorio	AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA
387	Ambiente e Sicurezza del Territorio	AUTORIZZAZIONE/RINNOVO AGLI SCARICHI DEGLI INSEDIAMENTI PRODUTTIVI
376	Ambiente e Sicurezza del Territorio	AUTORIZZAZIONI PER LE EMISSIONI DI FUMI IN ATMOSFERA - PROCEDURA ORDINARIA
497	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	ATTRIBUZIONE BORSE DI STUDIO
695	Istruzione Formazione e Politiche del Lavoro	POLITICHE DEL LAVORO: AVVIAMENTO A SELEZIONE PER ASSUNZIONE PP.AA. (ART. 16 L. 56/87)
887	Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena	RILASCIO PARERI PER ATTIVITA INTERFERENTI SULLA VIABILITA PROVINCIALE -CESENA
711	Infrastrutture Viarie e Gestione Strade Cesena	RILASCIO NULLA OSTA PER ATTIVITA INTERFERENTI SULLA VIABILITA PROVINCIALE - CESENA
225	Politiche Sociali e Pari Opportunità	GESTIONE DEL REGISTRO DELLE ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE
202	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97
654	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	GESTIONE LEGGI DI FINANZIAMENTO PER LA RIQUALIFICAZIONE DELL'OFFERTA TURISTICA



## Rilevazione e analisi di customer su progetti promossi e seguiti dalla Provincia di Forlì-Cesena.

Urp ha raccolto e registrato i dati relativi alla somministrazione dei questionari di soddisfazione trasmessi agli Enti nel periodo che va dal 1 gennaio al 31 dicembre 2010.

Numero questionari riconsegnati nei tre anni di riferimento.

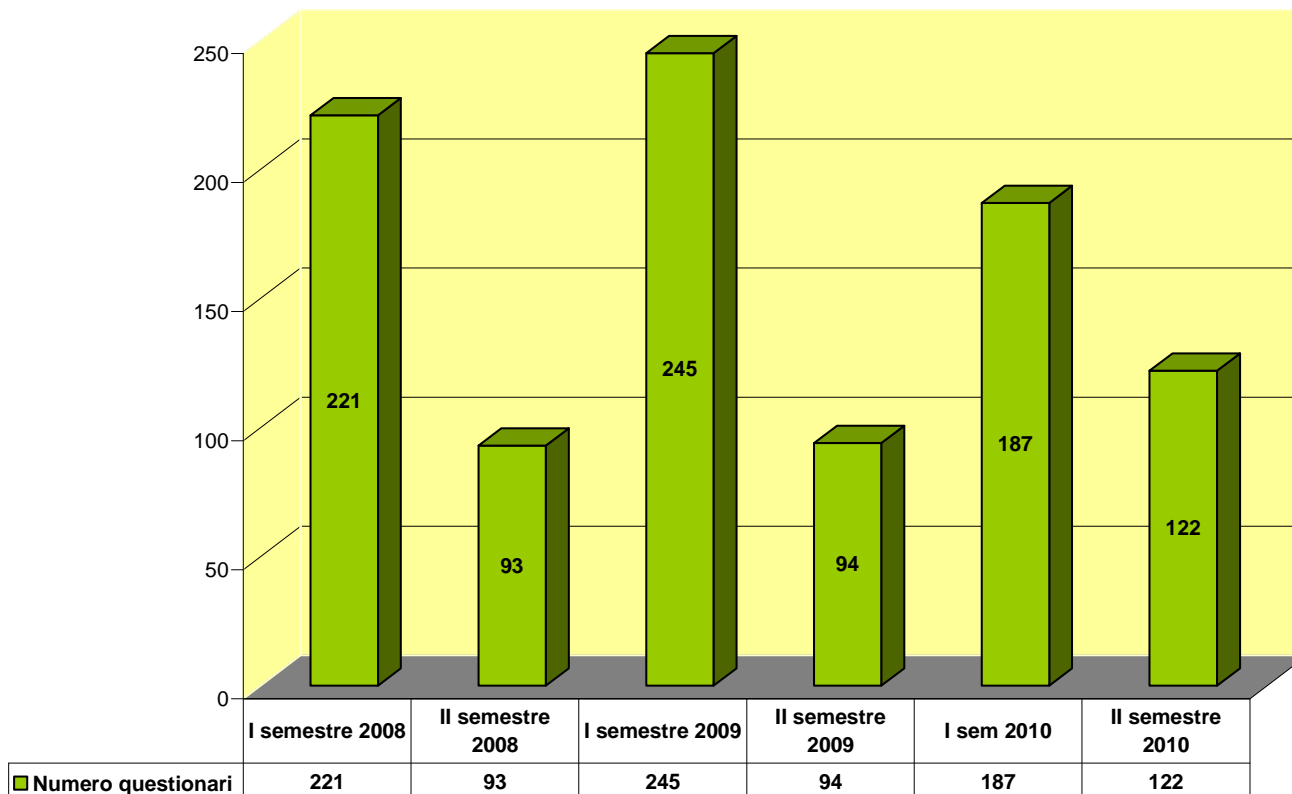


Il grafico evidenzia come la riconsegna dei questionari abbia avuto un andamento non costante, risultando meno sollecita nel 2010.

■ Numero questionari



Raccolta questionari di gradimento Tabella di raffronto per semestri - Anni 2008 - 2010



Disaggregando i dati, si nota un deciso decremento nella raccolta dei questionari in tutti i Servizi dell'Ente

Numero questionari



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

Elenco processi oggetto di valutazione e valutazione media della qualità complessiva del servizio reso.



Nel corso del 2010 sono stati riconsegnati dall'utente **309 questionari** contro i **339 dell'anno precedente**, registrando un leggero decremento rispetto all'anno 2009. Come si evidenzia dal grafico risulta non rilevata la qualità percepita rispetto all'attività progettuale di alcuni Servizi ( Servizio Contratti, Appalti e Patrimonio, il Servizio Risorse umane, il Servizio Pianificazione Territoriale, il Servizio Infrastrutture Viarie di Cesena e di Forlì, il Servizio di Polizia provinciale, il Servizio Sistema Informativo ed Urp, che non ha progettazione sul territorio, e tutti i servizi interni all'Ente che sono, per loro natura, non offrono servizi all'utenza.

Va precisato che la riorganizzazione di alcuni Servizi nel corso di questo biennio, non consente la visualizzazione dei dati sui processi collegati a ciascun Servizio oggetto di modifiche, per la quale si rimanda alle analisi pubblicate nella intranet (Servizio Affari generali e Risorse umane nonché l' Ufficio Relazioni con il pubblico).

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

Anche in questo caso, per un'analisi obiettiva dei dati, occorre tener conto del livello di soddisfazione espresso dagli utenti per ciascuna voce e del numero di schede registrate per Servizio.



Anno 2010 - Questionari riconsegnati dagli Enti e dalle Organizzazioni

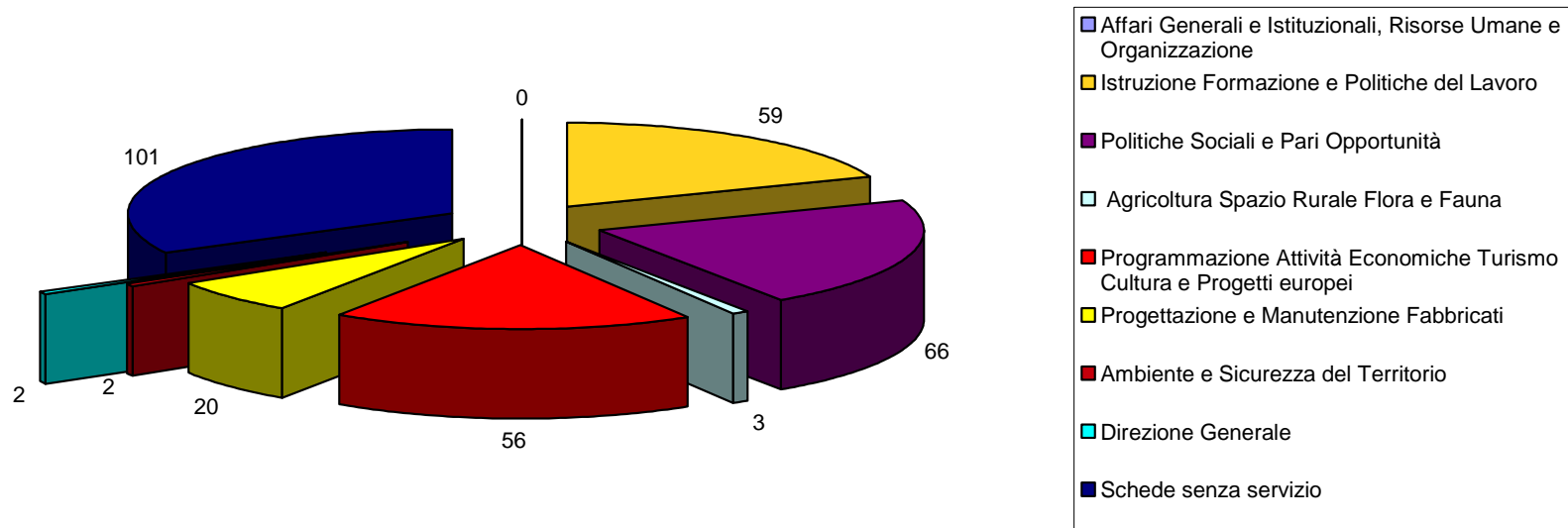
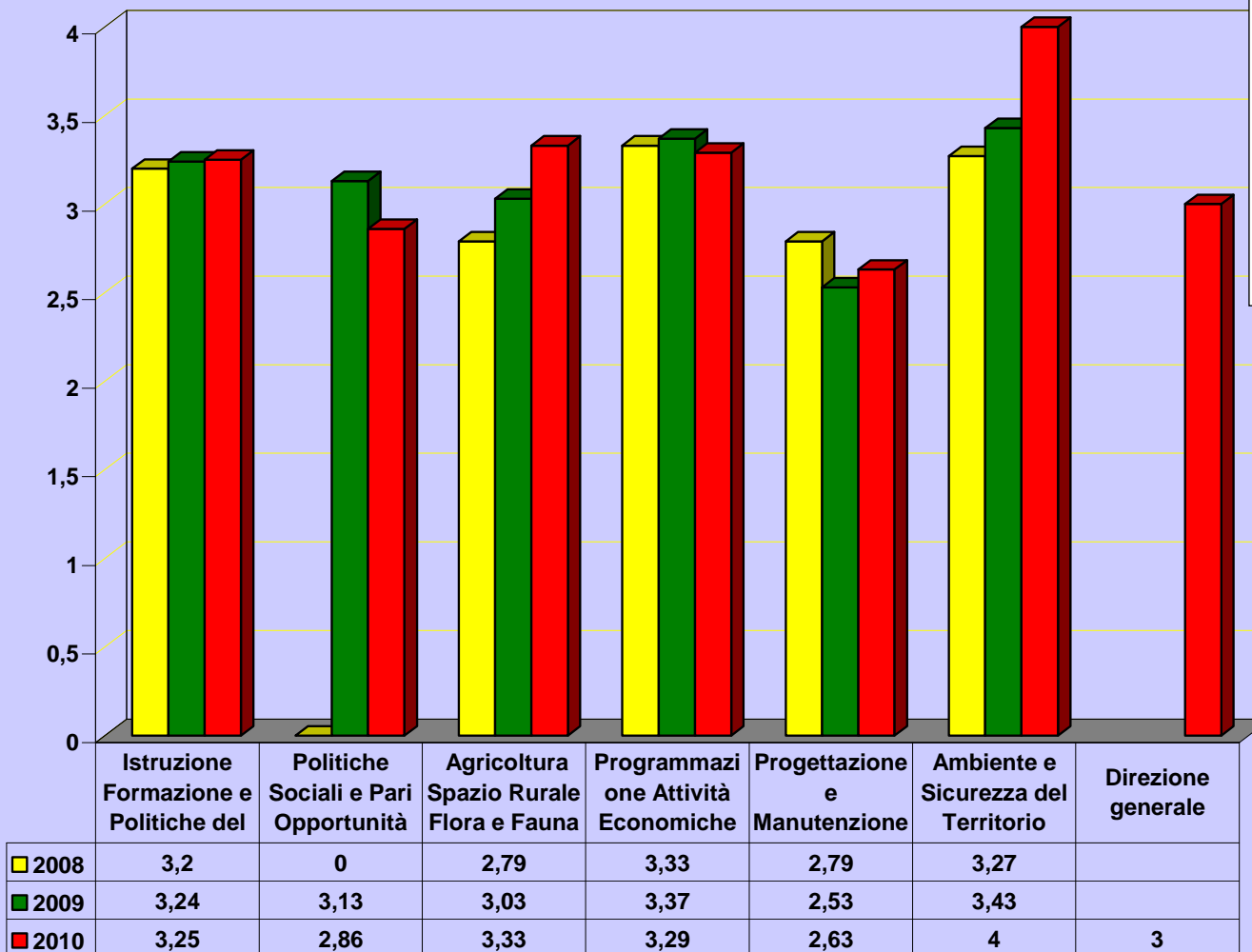




Tabella di raffronto per servizio e per anno - Progettualità e programmazione

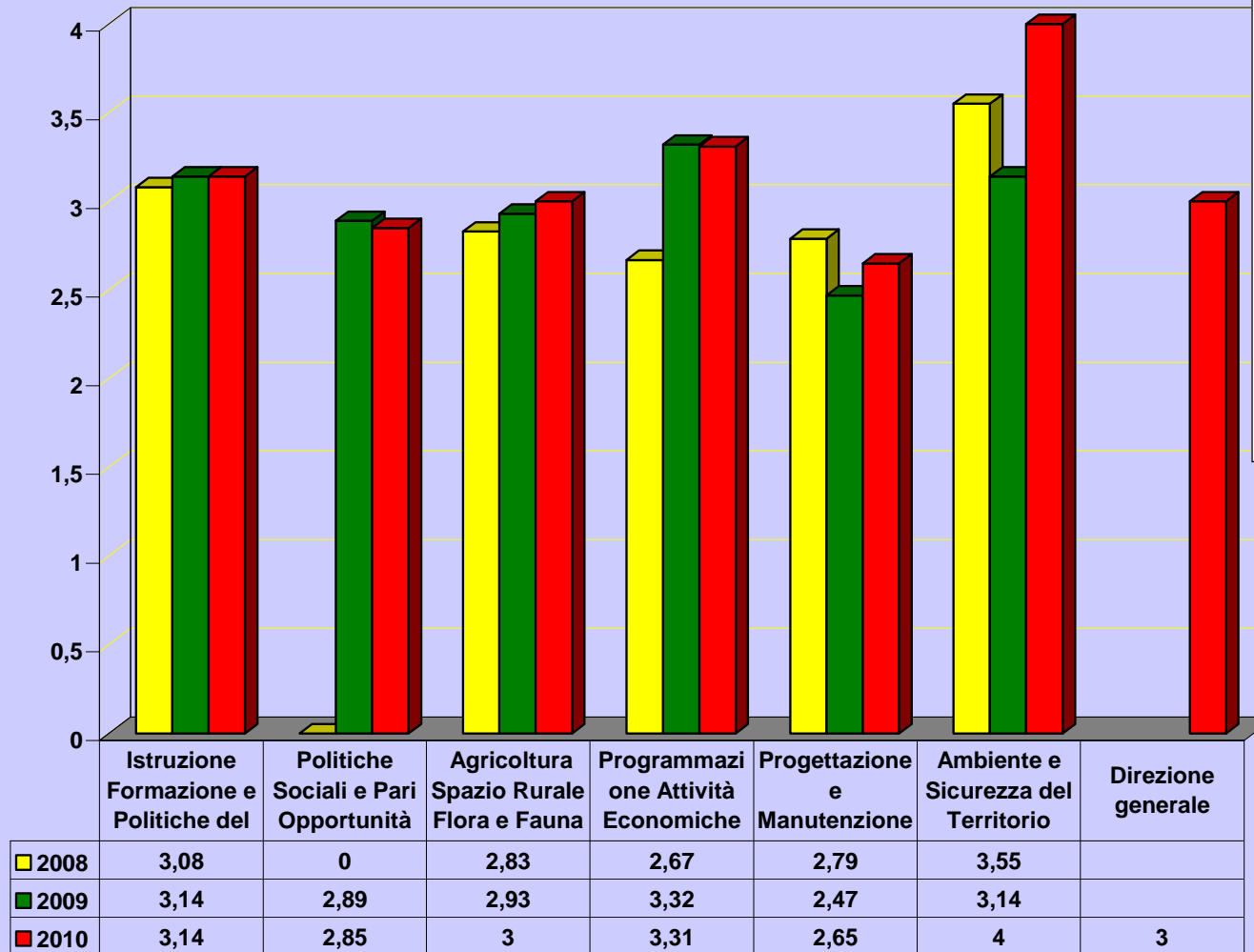


Il grafico mostra la valutazione media fornita dagli Enti/Organizzazioni in relazione alla progettualità e alla programmazione attuata da ciascun Servizio.





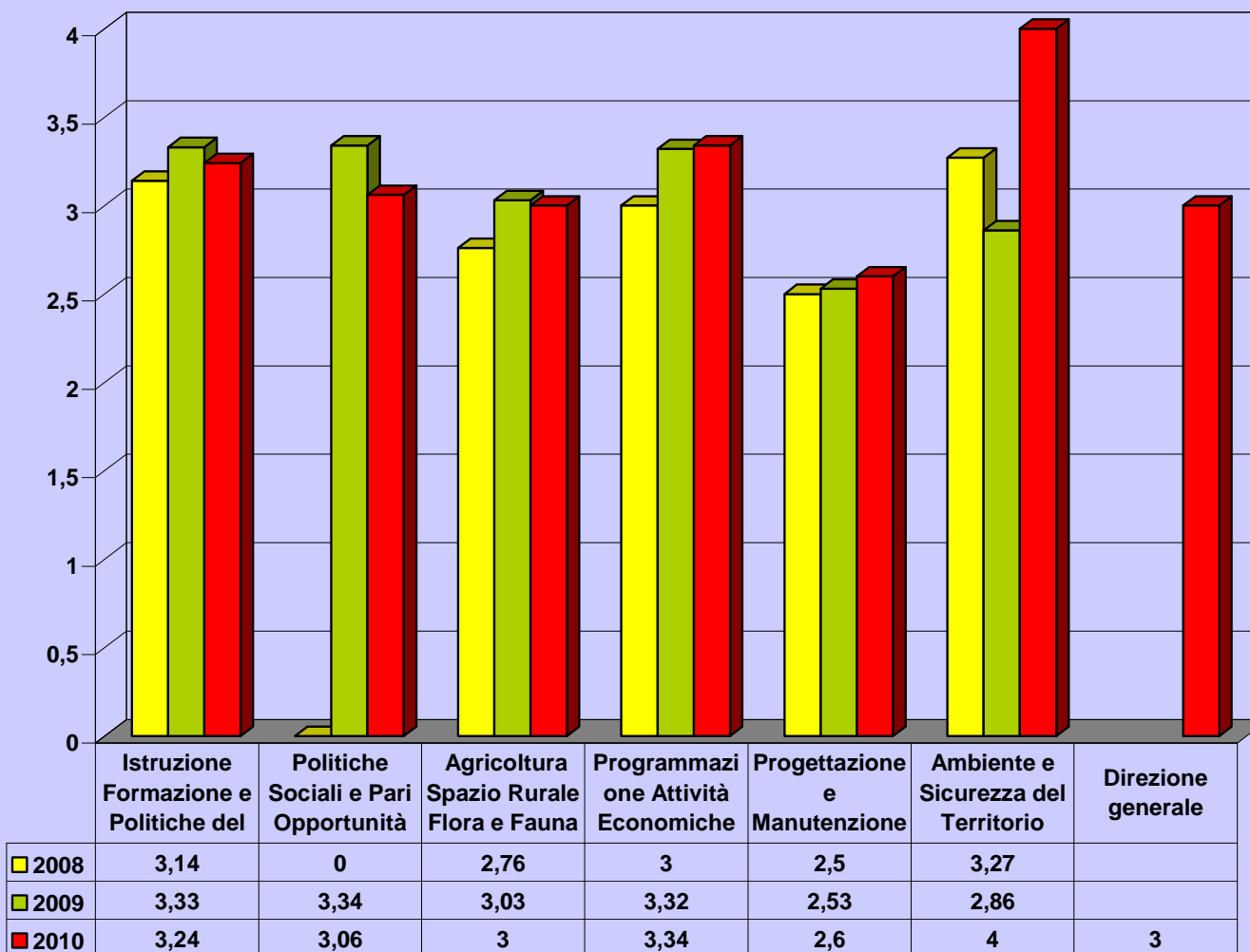
Tabella di raffronto per Servizio e per anno - Ricadute dei progetti/iniziative



Alla richiesta di un giudizio relativo ai benefici conseguenti alla realizzazione dei progetti/iniziative realizzati dai singoli Servizi le Organizzazioni interessate hanno espresso un giudizio abbastanza soddisfacente (3), 1 Servizio si pone di poco al di sotto di questa media, 1 a livello di eccellenza (4).



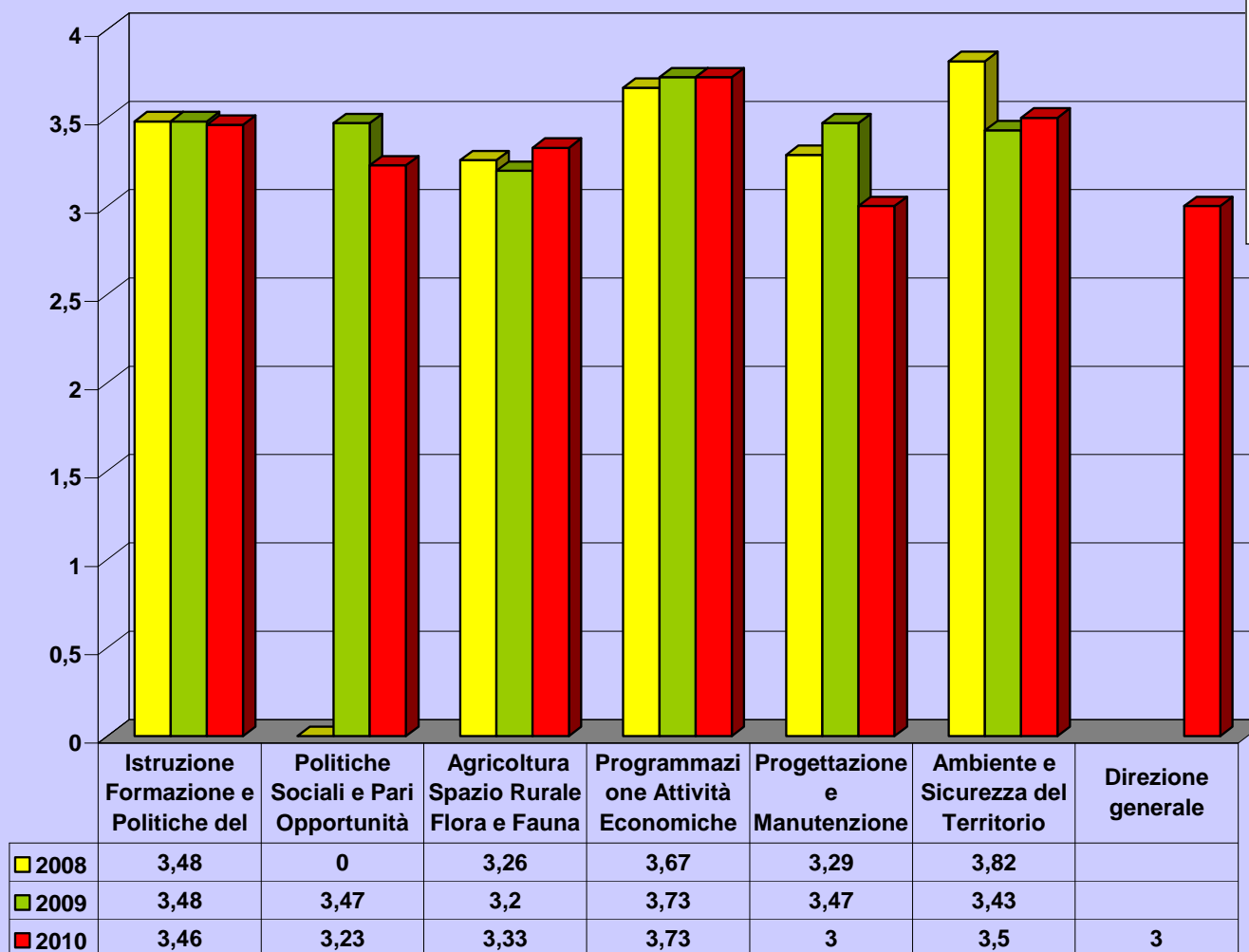
Tabella di raffronto per Servizio e per anno - Attività di comunicazioni



L'attività di comunicazione a supporto dei progetti/iniziative (incontri, internet..) è ritenuta più che soddisfacente per quasi tutti i Servizi. La qualità della comunicazione per 1 Servizio è a livello di eccellenza.



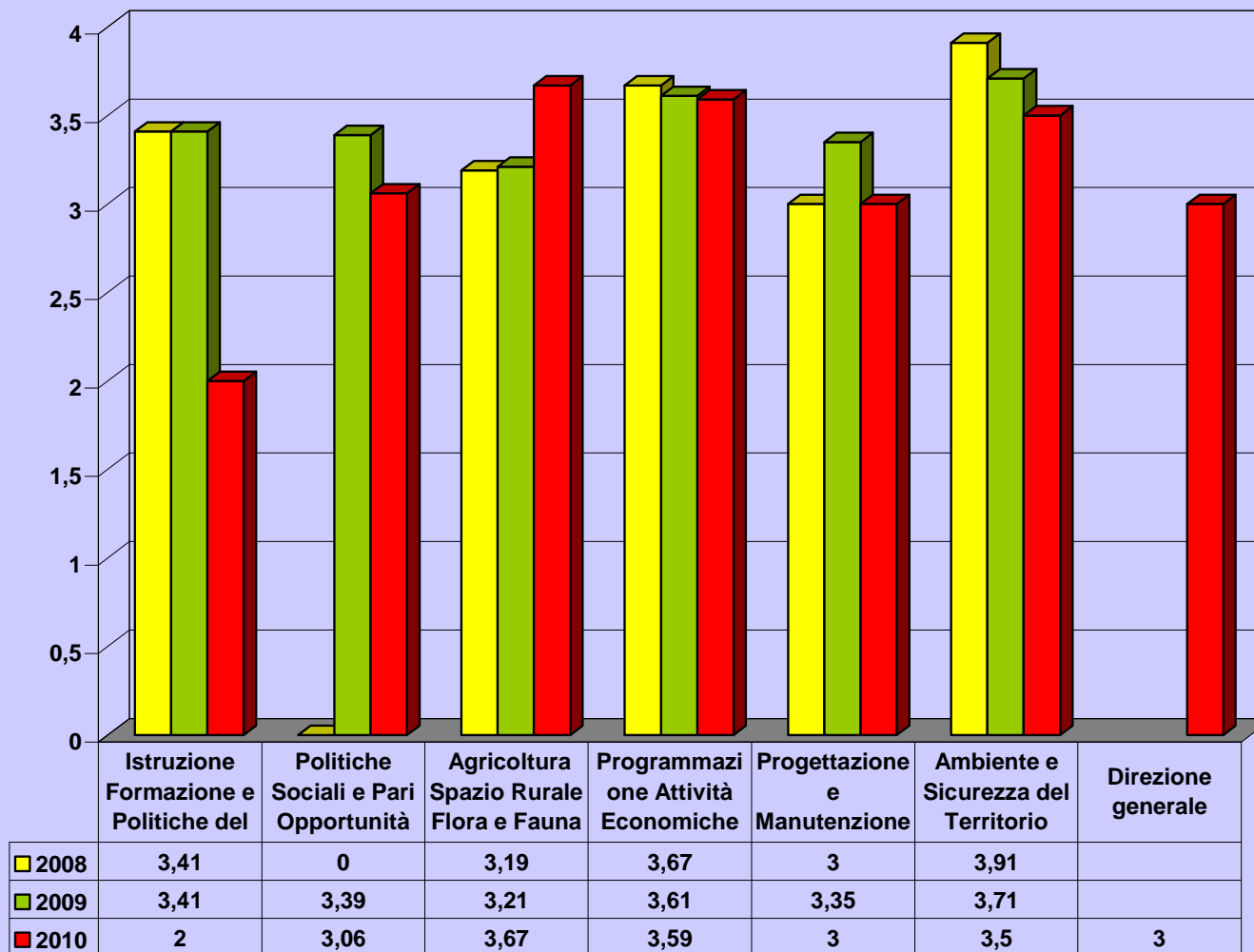
Tabella di raffronto per Servizio e per anno - Facilità di comunicazione



Ancora l'aspetto relazionale è vincente nella nostra Provincia: la facilità con cui l'utente comunica con i nostri uffici attraverso il telefono, il fax piuttosto che con internet, riconferma buoni livelli di presenza e di rassicurazione (supera il livello 3) raggiunti dal personale di tutti i Servizi.



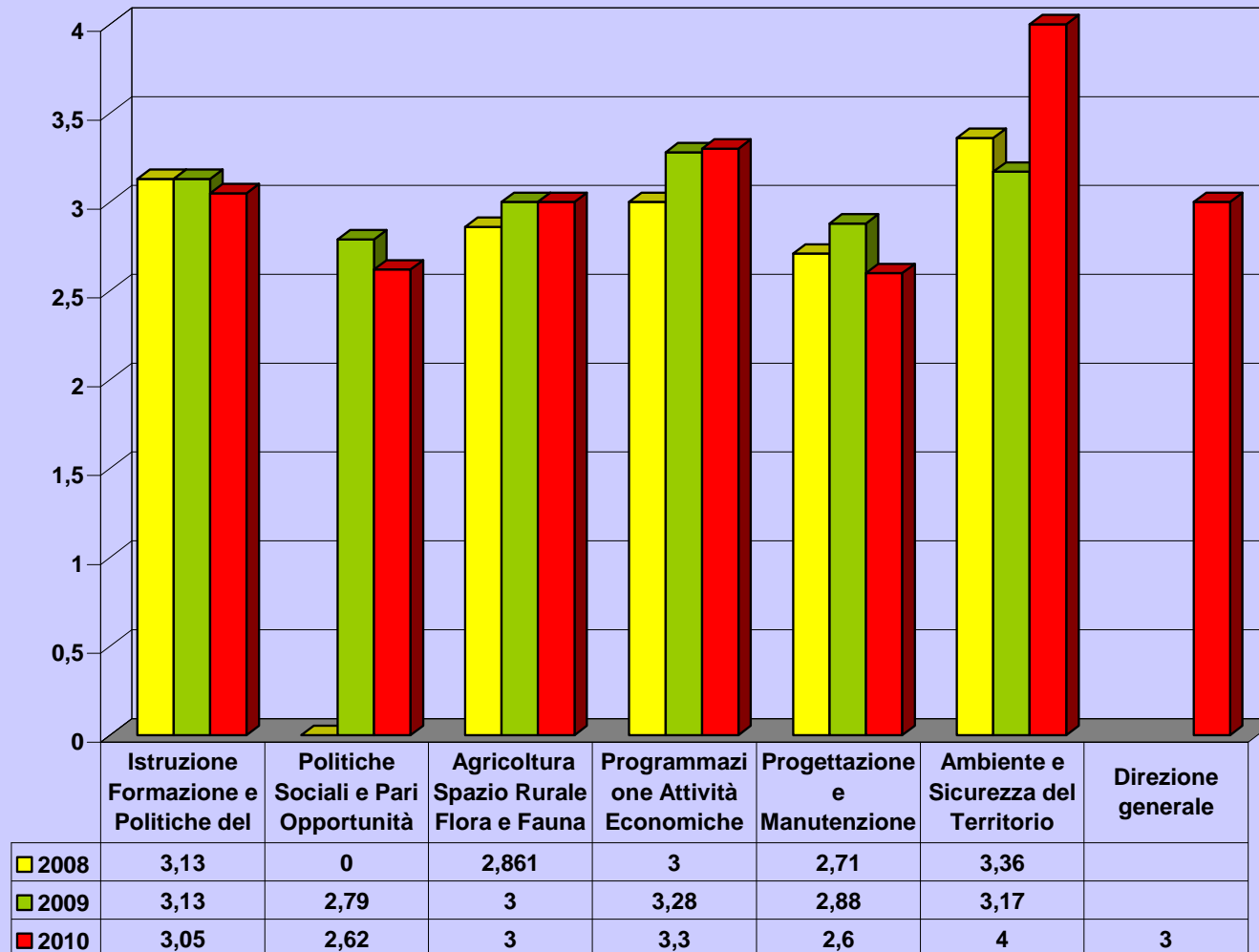
Tabella di raffronto per Servizio e per anno - Competenza e supporto tecnico



Gli Enti/Organizzazioni hanno valutato positivamente anche le capacità e le competenze tecniche del personale coinvolto, queste si collocano oltre il livello medio di soddisfazione stabilito come parametro (3). Un decremento sensibile nell'area del Servizio Istruzione, Formazione e Politiche del Lavoro



Tabella di raffronto per Servizio e per anno - Quanto si ritiene soddisfatto..?



Alla richiesta di un giudizio sulla qualità totale del servizio ricevuto le Organizzazioni hanno espresso un giudizio abbastanza soddisfacente.



Le proposte degli Enti/Organizzazioni per migliorare il servizio.

Nel corso del 2009 su **348** questionari riconsegnati, 36 Enti/Organizzazioni hanno ritenuto di fornire uno o più suggerimenti utili al miglioramento delle attività di progetto dell'Ente.

I suggerimenti riguardavano un maggiore supporto ed una più efficace comunicazione sulle iniziative e sui progetti realizzati nel territorio, un maggiore contributo economico alle proposte presentate soprattutto in campo culturale, una maggiore semplificazione delle procedure e una tempistica più ridotta negli adempimenti, mentre 6 enti individuavano la dimensione sopra comunale come il livello organizzativo adeguato per realizzare progetti culturali validi. **6** associazioni hanno richiesto la valorizzazione del patrimonio culturale di cui sono portatori le bande e i cori della Provincia, una maggiore presenza istituzionale alle iniziative culturali e un contributo finanziario più sostenuto.

Come è stato segnalato nella rilevazione della customer per quanto riguarda la qualità percepita dai cittadini, le osservazioni presentate dalle Organizzazioni/Enti interessati alla nostra progettazione nel corso del 2010 non sono numericamente rilevanti e forse anche non così indicative. Si contano, infatti, solo 15 suggerimenti.

Relativamente al processo **874 (3)** viene lamentata la mancanza di pubblicizzazione dei progetti e delle attività culturali, un maggiore impegno nel chiedere finanziamenti e contributi e una maggiore usabilità del sito internet, per quanto riguarda il processo **610 (2)** viene segnalata la difficoltà ad ottenere opere di manutenzione straordinaria a favore delle strutture provinciali e viene richiesta una maggiore tempestività nell'esecuzione, nel processo **608 (3)** viene chiesto un migliore coordinamento e una maggiore collaborazione fra gli uffici competenti della provincia, facendo riferimento anche allo "sportello unico per gli utenti", una buona direzione dei lavori e una buona manutenzione con pronti interventi, viene segnalata la mancanza dei fondi e suggerita una migliore programmazione di essi per che la manutenzione ordinaria e straordinaria anche di opere scolastiche.

Per quanto riguarda il processo **302 (2)** viene chiesta la precedenza assoluta alle questioni del lavoro ed economiche. Per quanto riguarda il processo **202 (1)** viene segnalato il fatto che è stato rifiutato il contributo a causa dell'inefficienza nella sua erogazione, nel processo **731 (1)** viene suggerita una maggiore interattività tra gli Enti coinvolti nel rilascio di autorizzazione per l'impiego di esplosivi. Per quanto riguarda il processo **659 (1)** viene segnalato che il programma utilizzato per la denuncia prezzi non era funzionante. Limitatamente al processo **925 (1)** viene segnalato che il Comune di Cesena non ha attivato la convenzione.

**Legenda Codice Processo e relativa denominazione**

<b>CODICE PROCESSO</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>DENOMINAZIONE</b>
925	Affari Generali e Istituzionali e Risorse Umane e Organizzazione	SUPPORTO AI SERVIZI SULLA FORNITURA DI SOMMINISTRAZIONE DI LAVORO A TERMINE (925) Rev. 5
500	Ambiente e Sicurezza del Territorio	TRASFERIMENTO DI CONCESSIONE ACQUE MINERALI E TERMALI
731	Ambiente e Sicurezza del Territorio	APPROVAZIONI ORDINI DI SERVIZIO PER L'IMPIEGO DEGLI..DEGLI ESPLOSIVI IN CAVA (ART. 305 DEL DPR 128/59) (731) Rev. 6
302	Direttore Generale	GESTIONE PROCEDURE COLLETTIVE DI RILEVANZA PROV.LE (302) Rev. 1
608	Progettazione e Manutenzione Fabbricati	MANUTENZIONE ORDINARIA DEI FABBRICATI, MANUFATTI, AREA ESTERNA DI PERTINENZA E SEGNALETICA (FORLI) (608) Rev. 3
610	Progettazione e Manutenzione Fabbricati	MANUTENZIONE STRAORDINARIA DI EDIFICI PROV.LI (610) Rev. 2
202	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	CONTRIBUTI AL COMMERCIO L.R. 41/97
254	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	CONTRIBUTI PER QUALIFICAZIONE DELLE ATTIVITA' DI SERVIZIO AL FINE DELLA FRUIBILITA' DEL PATRIMONIO CULTURALE AMBIENTALE
874	Programmazione Attività Economiche Turismo Cultura e Progetti europei	PIANIFICAZIONE ANNUALE NELL'AMBITO DELLO SPETTACOLO (L.R. 13/1999) (874) Rev. 7