



Provincia di **Como**

PIANO DELLA PERFORMANCE

Indagine di customer satisfaction

Anno 2013

Servizio Controllo di gestione

QUADRO DI RIFERIMENTO: Customer Satisfaction e servizi pubblici

- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini del 24/03/2004
- la Direttiva del Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione “Per una Pubblica Amministrazione di Qualità” del 19/12/2006
- la Legge 4 marzo 2009, n.15, “Delega al Governo finalizzata all’ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell’economia e del lavoro e alla Corte dei conti”
- il Decreto Legge “Brunetta”, all’art. 3 comma 3, all’art. 8 comma 1 ed all’art. 28, comma 1:

Art. 3 comma 3:

“Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance”.

Art. 8 comma 1:

“Sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa concerne:

a) l’impatto delle politiche attivate sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività;

...

c) la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive; “.

Art. 28 comma 1:

“Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di

misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, per i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità, sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta della Commissione per la valutazione, la trasparenza e l'integrità nelle amministrazioni pubbliche”.

➤ **Delibera n. 88/2010 della CIVIT:**

**“Linee guida per la definizione degli standard di qualità
(art.1, c.1, del D.Lgs. 20 dicembre 2009, n.198)”**

Il processo per la definizione e misurazione degli standard di qualità va collocato all'interno dell'impianto metodologico che le amministrazioni pubbliche devono attuare per sviluppare il ciclo di gestione della performance e, più in generale, per attuare quanto previsto dal decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, in materia di “Misurazione, Valutazione e Trasparenza della Performance”.

La Provincia di Como, a partire dall'anno 2011, si è posta l'obiettivo di raccogliere informazioni sulla valutazione percepita dai propri utenti. Vuole infatti conoscere il loro punto di vista al fine di meglio comprendere i loro "bisogni" e le loro "aspettative".

Infatti rilevare la customer satisfaction per la Provincia di Como significa attivare un orientamento verso il cliente/utente, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini, ed un orientamento verso il miglioramento della qualità dei propri prodotti/servizi, valutando la rispondenza degli stessi ai bisogni reali dei destinatari.

Tutti i "portatori di interesse" hanno potuto scaricare direttamente dal sito istituzionale della Provincia il o i modulo/i di proprio interesse predisposto/i per la rilevazione statistica, compilarlo/i in tutte le sue parti e ritrasmetterlo/i alla Provincia via mail o, in alternativa, via posta o consegnandolo direttamente nell'urna sita presso l'ufficio Protocollo dell'Ente entro e non oltre il mese di febbraio 2014.

Nel modulo al cittadino-utente è stata riconosciuta la possibilità di esprimere, oltre al giudizio, anche proposte e suggerimenti.

N. PROCESSO	AMBITO DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION	STAKEHOLDERS
P4501	Dare supporto agli Organi Istituzionali. Organizzazione e funzionamento degli uffici di Presidenza, Giunta e Consiglio. Difesa civica territoriale	Presidente, Commissario, Sub Commissario, Giunta provinciale, Consiglio provinciale, Difensore Civico, dipendenti.
P4502	Servizi di supporto interno: gestire la segreteria, il protocollo, l'archivio e l'organizzazione di staff	Cittadini, amministratori, posizioni organizzative e dirigenti.
P4503	Gestire la programmazione economico-finanziaria, l'economato ed il controllo di gestione	Cittadini, amministratori, dipendenti, enti terzi
P4504	Gestire i tributi provinciali	Concessionarie di riscossione e amministratori
P4505	Gestire il demanio ed il patrimonio provinciale (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, manutenzioni ordinarie e straordinarie)	Cittadini, associazioni, enti terzi, consegnatari, dirigenti responsabili della struttura, destinatari di contratti di affitto e possibili acquirenti
P4506	Servizi di supporto interno: gestire i sistemi informativi	Cittadini, dipendenti ed enti terzi
P4507	Servizio Assistenza Tecnico Amministrativa EE.LL.	Enti Locali e amministratori
P4508	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane	Dipendenti
P4509	Gestire la comunicazione, le relazioni con il pubblico e l'immagine dell'Ente. Expo 2015	Cittadini, amministratori, enti terzi
P4510	Gestire la polizia locale / provinciale	Cittadini, utenti della strada

P4511	Polizia giudiziaria	Questura e Procura della Repubblica
P4514	Supportare e gestire l'istruzione secondaria - Offerta del sistema scolastico	Dirigenti scolastici
P4515	Gestire la rete bibliotecaria, le attività e gli interventi nel settore culturale	Cittadini, amministratori, Enti locali, Regione, Ministero, Comunità Europea, Altri soggetti pubblici e privati, scuole, associazioni culturali, musei, teatri, sale cinematografiche e auditorium, consorzi interbibliotecari, biblioteche comunali.
P4516	Gestire le attività sportive	Cittadini, Enti Locali, Regione, associazioni, C.O.N.I., federazioni sportive
P4517	Gestire interventi socio-educativi, formativi e ricreativi per i giovani	Insegnanti, alunni, cittadini, enti pubblici e privati, associazioni di volontariato.
P4518	Promozione Turismo Provinciale	Cittadini, turisti, Consorzi Turistici, Enti Locali, IAT, Pro-Looco, operatori turistici
P4519	Gestire l'attività di pianificazione territoriale e in materia urbanistica, fornire pareri vincolanti sull'impatto ambientale.	Cittadini, Enti locali, Regione, Ministeri, Unione Europea e soggetti privati a rilevanza collettiva, parchi, soggetti finanziatori pubblici e/o privati, operatori, ordini professionali
P4520	Progettare e gestire la rete stradale provinciale.	Utenti della strada, imprese affidatarie dei lavori, proprietari frontisti delle strade provinciali
P4521	Gestire le attività di controllo e la funzione sanzionatoria in materia ambientale. Adottare e gestire provvedimenti per impianti AIA	Cittadini, amministratori, trasgressori e loro difensori, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste, ASL, Arpa, Polizia giudiziaria, Polizia Stradale, Carabinieri e Guardia di Finanza
P4522	Gestire le funzioni relative all'attività estrattiva e di tutela di acque minerali e termali. Gestire la bonifica ambientale dei siti inquinati	Cittadini, amministratori, imprese del settore estrattivo, enti pubblici, associazioni di categoria e ambientaliste, ARPA,
P4523	Gestire le funzioni in materia di rifiuti	Cittadini, Enti Locali, imprese, gestori degli impianti, associazioni ambientaliste e Arpa
P4524	Tutela della biodiversità e creazione rete ecologica. Pianificazione e gestione forestale e Aree Protette	Cittadinanza, amministratori, comuni, enti gestori di aree naturali protette e di parchi locali sovraprovinciali, associazioni ambientaliste, consorzi, proprietari e possessori di boschi
P4525	Gestire le funzioni in materia di risorse idriche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni

P4526	Gestire le funzioni relative all'emissione in atmosfera	Cittadini, enti locali, ARPA, istituzioni, imprese, associazioni industriali e artigiane, associazioni ambientaliste
P4528	Gestire i trasporti pubblici locali	Cittadini, studenti, lavoratori pendolari e utenti occasionali
P4529	Gestire la Protezione civile	Cittadini, enti locali, istituzioni, organizzazioni di volontariato
P4531	Gestire i servizi di assistenza a soggetti diversamente abili	Cittadini, disabili sensoriale e loro famiglie, comuni, Uffici di Piano, ASL, Direzioni scolastiche e volontariato
P4533	Gestire l'Osservatorio in ambito sociale - Persone in difficoltà	Cittadini, comuni, ASL, A.O., associazioni di cittadini, terzo settore, forze dell'ordine e parti sociali
P4534	Gestire il piano annuale della formazione del personale dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari	ASL, A.O., R.S.A., Uffici di Piano - Ambiti territoriali, comuni, gestori privati di servizi per l'infanzia, operatori sociali
P4535	Gestire i registri regionali/provinciali delle Organizzazioni di Volontariato, delle Associazioni senza scopo di lucro, delle Cooperative sociali	Cittadini, associati, volontari, istituzioni facenti parte del sistema integrato dei servizi, cooperative sociali, Regione
P4537	Gestire l'attività di controllo del Trasporto privato	Imprese ed operatori del settore
P4538	Gestire il controllo analogo e monitorare le società partecipate	Cittadini, amministratori, società partecipate
P4539	Gestire i Centri per l'impiego e gli Interventi a sostegno delle persone disabili Legge 68/99	Cittadini, comuni, CPI, associazioni di categoria, mondo imprenditoriale ed economico, persone diversamente abili
P4540	Gestire le funzioni relative alla formazione professionale e all'apprendistato in applicazione alle normative nazionali e regionali	Studenti e loro famiglie, imprese, insegnanti, dirigenti e dipendenti scolastici, Regione
P4541	Gestire le politiche attive e passive del lavoro	Cittadini, imprese, associazioni di categoria e sindacati
P4542	Sostenere le produzioni agricole e lo sviluppo di impresa. Gestire le attività di indirizzo e di sostegno degli interventi di riqualificazione agro-ambientale e forestale del territorio	Cittadini, enti locali, consorzi, comunità montane, imprese agricole ed agroalimentari

P4543	Gestire il Piano Faunistico-Venatorio e il Piano Ittico Provinciale	Cittadini, Enti Locali, amministratori, cacciatori e pescatori e loro Federazioni, associazioni ambientaliste, trasgressori e loro difensori, ASL, Arpa, polizia giudiziaria, Carabinieri e Guardia di Finanza
P4544	Gestire le funzioni in materia di risorse energetiche	Cittadini, gestori di impianti, imprese, istituzioni, associazioni ambientaliste, comitati di cittadini, associazioni dei produttori di energia, associazioni di categoria, organizzazioni sindacali, parchi e comuni
P4545	Gestire la programmazione negoziata con gli Enti sovraordinati e con gli altri Enti Locali	Enti sovraordinati, Enti Locali, amministratori
P4546	Gestire la progettazione e il supporto tecnico a favore di altri Enti Istituzionali e Amministrazioni Pubbliche	Enti Istituzionali, Amministrazioni Pubbliche

Di seguito viene rappresentato l'esito dell'indagine di customer satisfaction 2013:

PROCESSO N. 4501 - SERVIZIO AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI - UFFICIO SEGRETERIA						
Quali sono i tuoi giudizi complessivi sugli uffici di seguito singolarmente elencati della Provincia di Como?	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so/Non risponde	totali risposte
Ufficio Segreteria	63	2	0	0	0	65
frequenza di risposta	96,92%	3,08%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			
Segreteria Generale	55	10				65
frequenza di risposta	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			
Ufficio Presidenza	50	10	5			65
frequenza di risposta	76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	92,31%		7,69%			
Ufficio Giunta	60	5				65
frequenza di risposta	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			
Ufficio Giunta	60	5				65

frequenza di risposta	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4501	99,74%					

PROCESSO N. 4502- SERVIZIO AVVOCATURA UTENTI INTERNI

Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio Avvocatura	7	1	1	1		10
frequenza di risposta	70%	10%	10%	10%	0%	100%
ESITO	80,00%		20,00%			

PROCESSO N. 4502- SERVIZIO PROTOCOLLO E ARCHIVIO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio PROTOCOLLO E ARCHIVIO della Provincia di Como?	3	7	1			11
frequenza di risposta	27%	64%	9%	0%	0%	100%
ESITO	90,91%		9,09%			

PROCESSO N. 4502- SERVIZIO GARE E CONTRATTI

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Contratti della Provincia di Como?	88	3				91
frequenza di risposta - SCHEDE PERVENUTE 91	97%	3%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100%		0%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4502	90,30%					

PROCESSO N.4503 - SERVIZIO RAGIONERIA e ECONOMATO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio Ragioneria della Provincia di Como?	19	4	1			24
frequenza di risposta	79,17%	16,67%	4,17%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	95,83%		4,17%			

PROCESSO N.4503 - SERVIZIO CONTROLLO DI GESTIONE

Qual'è il Tuo giudizio complessivo sul Servizio Controllo di gestione della Provincia di Como?	21	5	1			27
frequenza di risposta	77,78%	18,52%	3,70%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	96,30%		3,70%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4503	96,06%					

PROCESSO N.4504 - SERVIZIO TRIBUTI

Qual'è il Tuo giudizio complessivo sul Servizio Tributi della Provincia di Como?	9					9
frequenza di risposta	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO FINALE	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4505 - SERVIZIO PATRIMONIO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Patrimonio della Provincia di Como?	5	1				6
frequenza di risposta	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4506 - SERVIZIO INFORMATIVO CED

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio CED della Provincia di Como?	18	1	4			23
frequenza di risposta	78,26%	4,35%	17,39%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	82,61%		17,39%			

PROCESSO N. 4507 - SERVIZIO INFORMATIVO CLICCA SERVIZI

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul servizio CLICCA SERVIZI della Provincia di Como?						
frequenza di risposta						
ESITO FINALE	95,83%					

PROCESSO N. 4508 - SERVIZIO PERSONALE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Personale ?	4	2	2			8
frequenza di risposta	50%	25%	25%	0%	0%	100%
ESITO FINALE	75,00%		25%			

PROCESSO N. 4510 - SERVIZIO POLIZIA LOCALE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio POLIZIA LOCALE della Provincia di Como?	5	9	0	0	0	14
frequenza di risposta	36%	64%	0%	0%	0%	100%
ESITO SCHEDA RIVOLTA A POLIZIA STRADALE	100%		0			

PROCESSO N. 4511 - SERVIZIO POLIZIA LOCALE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio POLIZIA LOCALE della Provincia di Como?	3	3	1			7
frequenza di risposta	43%	43%	14%	0	0	
ESITO SCHEDA RIVOLTA ALLA POLIZIA GIUDIZIARIA	86%		14%			

PROCESSO N. 4514 -SERVIZIO MANUTENZIONE SCUOLE E ISTRUZIONE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sui servizio di manutenzione offerto dalla Provincia di Como?		4	1			5
frequenza di risposta	0,00%	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO pervenute n.5 schede	80,00%		20,00%			

PROCESSO N. 4514 - SERVIZIO ISTRUZIONE

Qual è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Istruzione della Provincia di Como		5				5
frequenza di risposta	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO pervenute n. 5 schede	100,00%		0,00%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4514	90%					

PROCESSO N. 4515 - SERVIZIO BIBLIOTECHE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sui servizi bibliotecari offerti dalla Provincia di Como?	49	29	1			79
frequenza di risposta	62,03%	36,71%	1,27%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO - PERVENUTE N.81 SCHEDE DI CUI N.2 NON ESPRESSO GIUDIZIO FINALE E 5 ANOMALE	98,73%		1,27%			

**PROCESSO N. 4515 B - SERVIZIO CULTURA - BENI
ARCHITETTONICI E ARTISTICI - MUSEI**

Qual'è il suo giudizio complessivo sulle attività didattiche museali organizzate in collaborazione con la Provincia?	17	30	1			48
frequenza di risposta	35,42%	62,50%	2,08%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	97,92%		2,08%			
ESITO MEDIA TOTALE PROCESSO 4515	98,32%					

PROCESSO N. 4517 - UFFICIO C.R.E.A. - Educazione Ambientale

Qual'è il Suo giudizio complessivo sull'Ufficio C.R.E.A. Educazione Ambientale della Provincia di Como?	18	12				30
frequenza di risposta	60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4518 - SERVIZIO Turismo

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio della Provincia di Como?	10					10
frequenza di risposta	100,00%					
ESITO	100%					

**PROCESSO 4519 UNITA' URBANISTICA E PROGRAMMAZIONE
TERRITORIALE**

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio Unità Urbanistica e Programamzione Territoriale	2	7				9
frequenza di risposta	22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

**PROCESSO N. 4520 - SERVIZIO OPERE PUBBLICHE DI VIABILITA'
- COMUNI**

Qual'è il Suo giudizio complessivo SUL SERVIZIO VIABILITÀ - Comuni	2	8	2			12
frequenza di risposta	17%	67%	17%	0%	0%	100%
ESITO	83%		17%			

**PROCESSO n. 4521 - SERVIZIO GESTIONE DEI PROCEDIMENTI
TECNICO AMM.VI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE
AUTORIZZ.NI INTEGRATE AMBIENTALI**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio ?	1	5				6
frequenza di risposta	16,67%	83,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO n. 4521 - SERVIZIO GESTIONE DELL'ATTIVITA' DI CONTROLLO E LA FUNZIONE SANZIONATORIA IN MATERIA AMBIENTALE - POLIZIA LOCALE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Cave della Provincia di Como?	10	3				13
frequenza di risposta	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO n. 4522 - SERVIZIO CAVE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Cave della Provincia di Como?	9	12				21
frequenza di risposta	42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4523 - SERVIZIO RIFIUTI

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	29	20			1	50
frequenza di risposta	58,00%	40,00%	0,00%	0,00%	2,00%	100,00%
ESITO	98,00%		2,00%			

PROCESSO N. 4525 - SERVIZIO ACQUE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	3	6				9
frequenza di risposta	33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4526 - SERVIZIO ARIA ED ENERGIA

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rifiuti della Provincia di Como?	3	8				11
frequenza di risposta	27,27%	72,73%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4528 SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio motorizzazione della Provincia di Como						
frequenza di risposta						
Scheda elaborata dal Settore Trasporti con i dati da loro raccolti ---15/04/2014	78,00%		22%			

PROCESSO N. 4529 SERVIZIO PROTEZIONE CIVILE

Qual è il suo giudizio complessivo sulla formazione/esercitazione svolta?	41	33	1			75
frequenza di risposta	55%	44%	1%	0%	0%	100%
ESITO	98,67%		1%			

PROCESSO N. 4531 SERVIZIO ASSISTENZA SCOLASTICA E DOMICILIARE DISABILI SENSORIALI

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio?	17	14	2			33
frequenza di risposta	52%	42%	6%	0%	0%	100%
ESITO	93,94%		6,06%			

PROCESSO N. 4533 SERVIZIO DI GESTIONE DELL'OOSERVATORIO IN AMBITO SOCIALE

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio?	0	8	0	0	0	8
frequenza di risposta	0%	100%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO P4534 - GESTIRE IL PIANO ANNUALE DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE DEI SERVIZI SOCIO - ASSISTENZIALI E SOCIO - SANITARI

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio ?	20	55	0	0	0	75
frequenza di risposta	27%	73%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO N.4535 - GESTIRE I REGISTRI REG/PROV.LI DELLE ORGANIZZ.NI DI VOLONTARIATO, DELLE ASS.NI SENZA SCOPO DI LUCRO, DELLE COOPERATIVE SOCIALI

Qual è il suo giudizio complessivo sul Servizio ?	10	8				18
frequenza di risposta	56%	44%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

PROCESSO N.4537 SERVIZIO DI TRASPORTO PRIVATO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio motorizzazione della Provincia di Como?	21	10	0	0	0	31
frequenza di risposta	68%	32%	0%	0%	0%	100%
ESITO	100,00%		0%			

**PROCESSO N.4538 SERVIZIO RAPPORTI E CONTROLLI
SOCIETA' PARTECIPATE**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Rapporti e Società Partecipate della Provincia di Como?	3	0	0	0	0	3
frequenza di risposta	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

**PROCESSO N. 4540C - UFFICIO APPRENDISTATO - INDAGINE
RIVOLTA AGLI APPRENDISTI -**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sulla formazione svolta?	44	39	1	1		85
frequenza di risposta	51,76%	45,88%	1,18%	1,18%	0,00%	100,00%
ESITO	97,65%		2,35%			

**PROCESSO N. 4540A - SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE
E APPRENDIASTATO - rivolta ai Dirigenti-operatori/ci istituzioni
formative**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Formazione Professionale della Provincia di Como	20	8				28
frequenza di risposta	71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

**PROCESSO N. 4540B - SERVIZIO FORMAZIONE PROFESSIONALE
E APPRENDIATO - rivolta alle Aziende**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Formazione Professionale della Provincia di Como	9	13	1		1	24
frequenza di risposta	37,50%	54,17%	4,17%	0,00%	4,17%	100,00%
ESITO	91,67%		8,33%			

PROCESSO N. 4541 CENTRI PER L'IMPIEGO

Qual'è il Suo giudizio complessivo sui Centri per l'impiego offerti dalla Provincia di Como?	33	41	2		3	79
frequenza di risposta	41,77%	51,90%	2,53%	0,00%	3,80%	100,00%
ESITO	93,67%		6,33%			

**PROCESSO N. 4542- SERVIZIO STRUTTURE AGRARIE E MISURE
AGROALIMENTARI -**

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Strutture Agrarie e Misure Agroalimentari della Provincia di Como?						
frequenza di risposta						
ESITO	98,90%					

PROCESSO N. 4542- SERVIZIO BOSCHI E FORESTE -

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio della Provincia di Como?	5	0	0	0	0	5
frequenza di risposta	100,00%					
ESITO	100,00%					

PROCESSO 4543 - SERVIZIO PESCA

Qual è il tuo giudizio complessivo <u>sulla gestione della procedura di rilascio della licenza di pesca e del tesserino segnapesci da parte del Servizio Pesca della Provincia di Como?</u> :	23	4				27
frequenza di risposta	85,19%	14,81%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4543A UTENTI SERVIZIO CACCIA

Qual è il tuo giudizio complessivo <u>sulla gestione della procedura di rilascio del tesserino da parte del Servizio Caccia della Provincia di Como?</u> :	18	9				27
frequenza di risposta	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

PROCESSO N. 4544 SERVIZIO Risorse ENERGETICHE

Qual'è il Suo giudizio complessivo sul Servizio Risorse Energetiche della Provincia di Como?	4	2				6
frequenza di risposta	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
ESITO	100,00%		0,00%			

