REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2022

PROVINCIA DI ALESSANDRIA

Servizio Controllo di Gestione, Formazione, Sicurezza sul lavoro e Qualità

Controllo di Qualità 2022

Esiti delle indagini di Customer Satisfaction

INDICE.....**p. 2**

PREMESSA.....**p. 3**

INDAGINI E GRAFICI DI CUSTOMER.....**p. 4**

La Provincia di Alessandria persegue l'obiettivo di migliorare costantemente i propri servizi e conduce indagini campionarie per conoscere il livello di soddisfazione degli utenti.

A tale scopo è stato predisposto un questionario sulla qualità, conformemente a quanto previsto dall'art. 147 del D.Lgs 267/2000, così come modificato dal D.L. 174/2012, poi convertito in L. 213/2012, e dal Regolamento provinciale per la disciplina degli strumenti e delle metodologie per i controlli interni, ai sensi dell'art. 3 comma 2 del D.L. 174/2012, convertito in L. 213/2012. Inoltre, il D.Lgs. 150/2009 "Ottimizzazione dell'attività del lavoro pubblico e di trasparenza delle pubbliche amministrazioni", **recentemente modificato** dal D.lgs. 74/2017, dispone all'art. 19 bis comma 2 (partecipazione dei cittadini e degli altri utenti finali): **"Ciascuna amministrazione adotta sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei cittadini in relazione alle attività e ai servizi erogati, favorendo ogni più ampia forma di partecipazione e collaborazione dei destinatari dei servizi (...)"**.

L'Amministrazione, nell'ambito del rilevamento della Customer Satisfaction generale e al fine di prendere atto delle reali esigenze collettive, effettua un monitoraggio sulla qualità dei servizi offerti attraverso la predisposizione di un questionario - compilabile direttamente via web sul portale - che permette di votare con un punteggio **(5 = Insufficiente, 6= sufficiente, 7= discreto, 8 = buono, 9= ottimo)** i seguenti fattori di valutazione: **orario di apertura degli uffici, competenza e professionalità, cortesia e disponibilità, accesso alle informazioni, tempi di istruttoria, snellezza e semplicità delle procedure, tempestività della comunicazione, chiarezza modulistica, orientamento uffici.**

Per ottenere il maggior numero di valutazioni possibile, viene richiesto al personale che si rapporta con il pubblico di sollecitare l'utenza alla compilazione del questionario, e soprattutto ad aggiungere commenti e/o osservazioni: l'Amministrazione ritiene infatti che una migliore qualità dei servizi passi anche attraverso una migliore conoscenza delle utenze.

A partire dall'anno 2015 sono stati inseriti nuovi campi compilabili riguardanti alcune informazioni socio-demografiche (sesso, età, provenienza, titolo di studio, professione dell'utenza) e la frequenza di utilizzo dei servizi dell'Ente.
A partire dall'anno 2016 è stato disposto che ogni struttura ed ufficio provinciale avente relazioni con il pubblico distribuisse alle utenze copie cartacee del questionario: ne è conseguito un notevole incremento del numero di questionari compilati in confronto alle annate precedenti.
A partire dall'anno 2019 è stato aggiunto alla consueta griglia di domande un nuovo quesito, per capire – nel caso di utenti che più volte hanno presentato richieste – come valutano la qualità del servizio offerto in confronto al passato ("*Se in passato ha già utilizzato il servizio, trova che, rispetto all'ultimo anno sia complessivamente migliorato, peggiorato o rimasto invariato?*").

Volendo tracciare un bilancio, possiamo affermare che il punteggio medio assegnato alla Provincia per l'anno 2022 - considerando l'indagine di Customer Satisfaction nel suo complesso - è di **8,07 punti**: un risultato superiore a quello conseguito l'anno precedente, chiuso con una media di 7,74.
Da mettere in rilievo come il 2022 si sia caratterizzato per un basso numero di questionari ricevuti (**76** - meno della metà dei 180 del 2019 e inferiore anche agli 86 del 2021), probabilmente a causa degli ultimi strascichi dell'epidemia di Covid-19.

Customer 2014 - 2022 a confronto

Voto medio Customer 2014 =5,88

Voto medio Customer 2015 =6,48

Voto medio Customer 2016 =7,65

Voto medio Customer 2017 =8,68

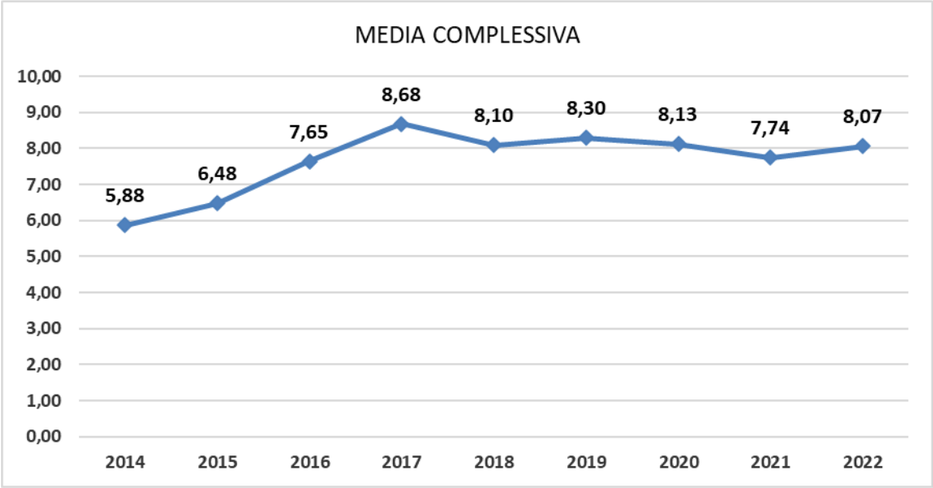
Voto medio Customer 2018 =8,10

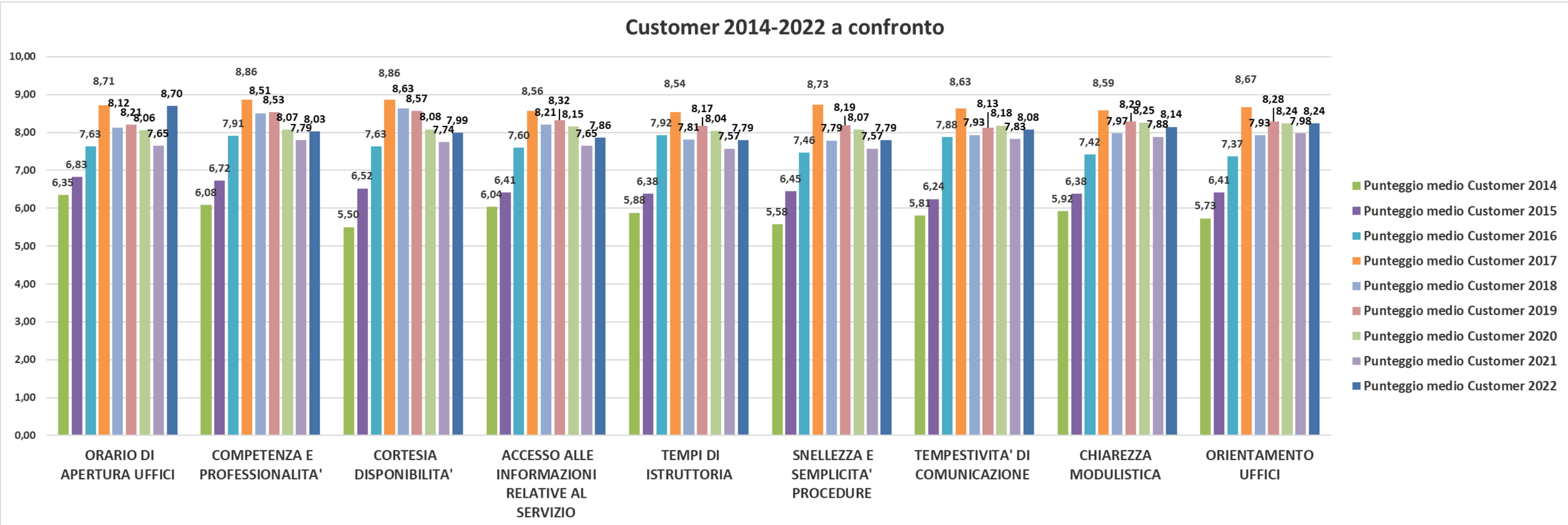
Voto medio Customer 2019 =8,30

Voto medio Customer 2020 =8,13

Voto medio Customer 2021 =7,74

Voto medio Customer 2022 =8,07





La realizzazione di un'indagine di Customer Satisfaction può essere finalizzata:

- a definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche;
- a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Per politiche pubbliche intendiamo in modo sintetico le scelte prioritarie delle amministrazioni finalizzate ad ottenere benefici esterni per la comunità. La realizzazione delle politiche pubbliche comporta la definizione di:

- direzioni da seguire;
- obiettivi da raggiungere;
- vincoli entro cui operare;
- linee guida (come agire per ottenere gli obiettivi);
- valutazione dell'impatto

La Customer Satisfaction può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante per definire le priorità e verificare l'efficienza delle politiche pubbliche in quanto:

- **Può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese degli utenti**

I bisogni e le attese degli utenti, attraverso la Customer Satisfaction, possono essere individuati, ordinati per priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale.
Le priorità vengono, allora, definite dai bisogni ritenuti importanti dagli utenti per i quali il livello di soddisfazione non è in linea con le attese.

- **Può favorire la comprensione dei bisogni latenti**

Ricercare la soddisfazione degli utenti può aiutare le Amministrazioni Pubbliche a sviluppare la sensibilità e le capacità di cogliere i segnali deboli, di anticipare i bisogni, di scoprire i bisogni latenti.
La capacità di comprensione dei bisogni latenti costituisce un forte stimolo all'innovazione dei servizi e alla definizione di nuove risposte ai bisogni.

- **Può aiutare a cogliere idee, spunti, suggerimenti**

L'ascolto attento è una fonte inesauribile di proposte, suggerimenti, stimoli alla definizione di interventi sempre più efficaci.
La Customer Satisfaction può coniugare il flusso delle informazioni che proviene dall'esterno con quello che proviene dall'interno.

- **Può facilitare il superamento dei vincoli interni**

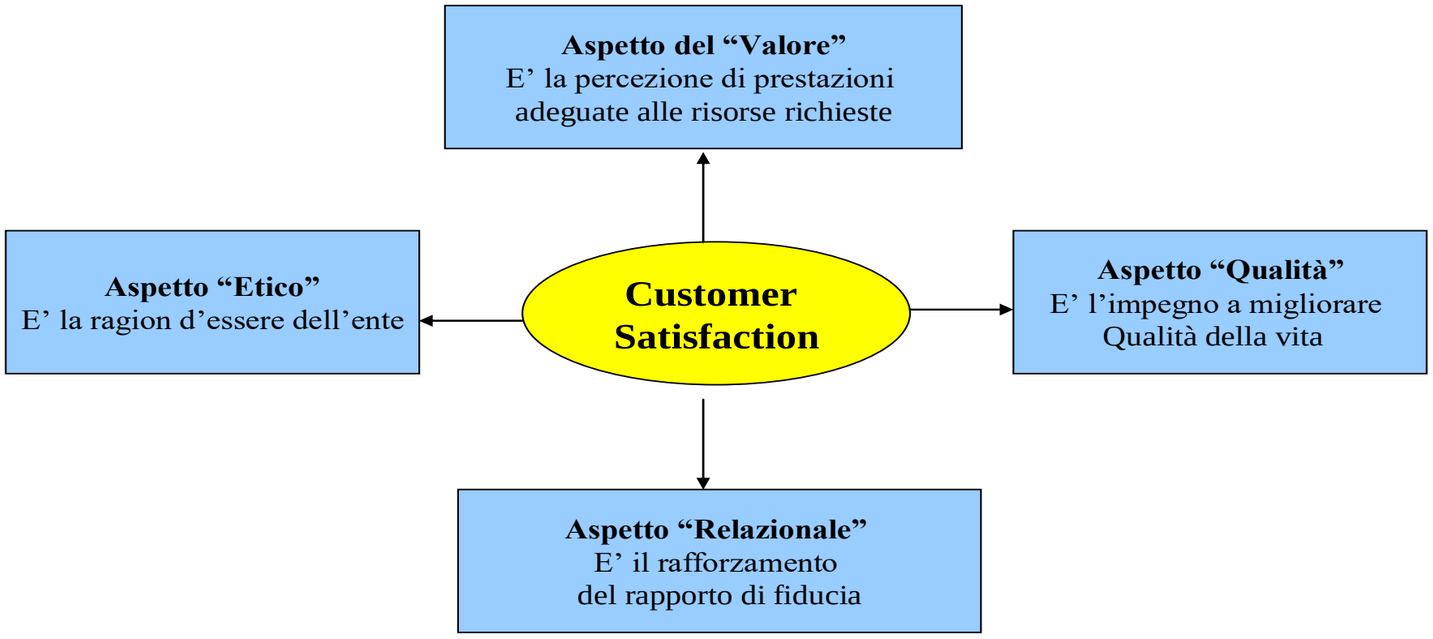
A volte i vincoli interni dati dall'agire ripetitivo e routinario sono un freno invisibile ma potente alla capacità delle Amministrazioni di orientare l'azione verso l'utente.

- **Può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche**

Il monitoraggio sistematico, nel tempo, del livello di soddisfazione degli utenti può affinare la capacità delle Amministrazioni Pubbliche di rispondere ai bisogni della comunità.
Il controllo e la verifica di come le utenze percepiscono i servizi erogati dalla Pubblica Amministrazione può aiutare la stessa a comprendere se e in quale misura le politiche attivate abbiano raggiunto i loro scopi.

La figura 1, di seguito riportata, visualizza le **4 valenze** congiunte della Customer Satisfaction.

Figura 1 Le quattro valenze della Customer Satisfaction



La Customer satisfaction come criterio di valutazione della performance amministrativa

Una buona Amministrazione è una Amministrazione capace di operare secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.
Per raggiungere questi obiettivi sappiamo quanto sia importante considerare anche la soddisfazione degli utenti rispetto alle scelte operate dall'amministrazione: ecco perché le indagini di Customer Satisfaction non sono un obiettivo in sé ma uno strumento delle strategie di gestione delle politiche pubbliche basate anche sull'ascolto e la partecipazione degli utenti.
Il valore strategico di queste iniziative dovrebbe consistere nel fatto che servono a individuare **il potenziale di miglioramento dell'amministrazione**, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'Amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa Amministrazione.
La Customer Satisfaction è dunque **uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione**, delle persone e delle competenze presenti, delle tecnologie utilizzate, dei processi seguiti, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti. **Ecco perché è necessario che l'ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata.**

Utilità e obiettivi dell'indagine di customer satisfaction

Nella Pubblica Amministrazione le indagini di Customer Satisfaction servono:

1. a definire e valutare l'efficacia delle *politiche pubbliche*, dove per *politiche pubbliche* si intendono, in modo sintetico, le scelte prioritarie dell'Amministrazione finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità.

2. a progettare i sistemi di erogazione dei servizi.

Ma con quali obiettivi?
La soddisfazione dell'utente è un fenomeno complesso, ma può tuttavia essere misurato in modo semplice assumendo che ciascun fattore della qualità ovvero ciascuna caratteristica del prodotto/servizio provochi una percezione superiore, uguale o inferiore alle aspettative, associata ad una definita intensità di insoddisfazione.
In sintesi gli obiettivi della Customer Satisfaction li possiamo riassumere così:

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente rispetto al servizio reso, sulla base di giudizi di qualità;

• Analizzare la soddisfazione del cliente/utente per ogni elemento della catena del valore del servizio reso
(essendo l'Amministrazione Provinciale Ente di servizi).

Da tenere comunque presente che nella P.A, senza entrare nel merito delle connessioni metodologiche e organizzative del legame tra soddisfazione e qualità, la rilevazione della customer satisfaction può essere considerata anche da altri tre aspetti, quali:

Aspetto "Etico"

E' **la ragion d'essere dell'Ente** che ha la **mission di servire il cittadino**, **di assicurare condizioni di soddisfazione e di sviluppo**, **di migliorare la qualità della vita**.

Aspetto "Relazionale"

E' il rafforzamento del **rapporto di fiducia** che l'Amministrazione Pubblica deve acquisire dal cittadino.

Aspetto del "Valore"

E' **la percezione di prestazioni adeguate alle risorse richieste**, ovvero la percezione del utente/cliente di aver speso bene le proprie risorse (tempo, denaro, incombenze) avendo ottenuto il massimo possibile rispetto alle sue aspettative

Risultati per i cittadini e per l'Amministrazione
Per l'Amministrazione l'ascolto può costituire **uno strumento di governo delle politiche pubbliche** e **di gestione del consenso** intorno alle scelte di governo dell'amministrazione riducendo i conflitti e sostanziando il concetto di democrazia **Per i cittadini e gli utenti dei servizi la partecipazione** può costituire **una forma di controllo dell'impiego delle risorse pubbliche** a cui i cittadini, come co-finanziatori, concorrono in forma diretta e/o indiretta **e una forma di esercizio legittimo del ruolo di elettori** che non deve esprimersi necessariamente e solo attraverso gli organismi di rappresentanza La somma di questi risultati vede l'amministrazione e i cittadini come soggetti non più separati e in cerca di una relazione comunicativa, ma un unico soggetto in cui la comunicazione si esercita reciprocamente per la definizione e il raggiungimento dell'interesse generale.

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	07/01/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	**Licenza media inferiore**	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	prima volta	9	8	8	8	8	8	8	8	8	Ampliare gli orari di apertura	03/03/2021	cartaceo	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità	Ufficio Concessioni e Autorizzazioni	15/01/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Presentazione di domande/documenti	1 volta all'anno	9	9	9	9	7	7	8	7	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti, mancanza di disponibilità da parte del personale in servizio	15/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	15/01/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	9	7	8	9	8	7	8	9	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	07/10/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità	Ufficio Concessioni e Autorizzazioni	21/01/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Imprenditore agricolo	Presentazione di domande/documenti	1 volta all'anno	9	9	8	9	9	8	8	8	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	21/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	21/01/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	**Diploma scuola secondaria**	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	prima volta	9	8	8	9	8	8	7	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	05/03/2021	cartaceo	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	21/01/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta al mese	9	7	8	7	7	7	7	7	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	22/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	21/01/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Imprenditore agricolo	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	7	6	7	6	8	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	22/01/2021	cartaceo	Migliorato

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	24/01/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta al mese	9	9	7	7	7	7	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	23/01/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	25/01/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	Almeno una volta alla settimana	9	7	7	7	7	7	7	7	7	Ampliare gli orari di apertura	25/01/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		25/01/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Artigiano	Altro (Accesso agli atti)	1 volta all'anno	9	8	9	8	7	5	8	7	7	Ampliare gli orari di apertura	18/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	26/01/2022	26-55	F	Altra Provincia	Licenza media inferiore	Imprenditore agricolo	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	8	6	6	6	6	6	6	7	Ampliare gli orari di apertura	26/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità	Ufficio Concessioni e Autorizzazioni	26/01/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza elementare	Altro	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	8	8	9	8	9	8	9	9	Ampliare gli orari di apertura	26/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	01/02/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	9	7	7	8	8	7	8	8	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	01/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	04/02/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	7	9	7	8	7	8	9	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	04/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	04/02/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta al mese	9	7	7	8	8	8	7	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	04/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza	Concessione Patrocinio	04/02/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	8	8	7	9	7	7	7	7	Personale competente in materia, cortese, preparato e disponibile.	27/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria	Ufficio Tutela e Qualità dell'aria	08/02/2022	26-55	M	Altra Provincia	Laurea	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	prima volta	9	5	5	5	5	5	5	5	5	Ampliare gli orari di apertura	21/02/2021	web	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	09/02/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Titoli post laurea	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	9	9	9	9	9	9	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	09/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	16/02/2022	26-55	M	Altra Provincia	Diploma scuola secondaria	Imprenditore agricolo	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	7	7	7	7	8	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	16/01/2021	cartaceo	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	22/02/2022	26-55	F	Altra Provincia	Diploma scuola secondaria	Imprenditore agricolo	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	9	9	9	8	8	8	8	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	22/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	23/02/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta al mese	9	9	7	7	7	6	9	7	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	23/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	25/02/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta al mese	9	8	7	7	7	8	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	25/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	24/02/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Casalinga	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	9	9	8	7	7	7	8	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	03/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		01/03/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Pensionato	Richiesta informazioni di carattere generale	prima volta	9	7	8	8	7	8	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	23/01/2021	web	
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	04/03/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Casalinga	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	9	8	8	8	9	9	9	8	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	05/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		11/03/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Pensionato	Richiesta informazioni di carattere generale	prima volta	9	9	7	9	7	7	7	7	9	Ampliare gli orari di apertura	22/01/2021	web	
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	11/03/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Casalinga	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	9	7	9	7	8	8	7	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	07/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza	Concessione Patrocinio	11/03/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Imprenditore edile	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	8	8	9	9	9	9	9	9	Personale competente in materia, cortese, preparato e disponibile.	26/01/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		16/03/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	7	7	7	8	9	9	9	8	Ampliare gli orari di apertura	20/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	18/03/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Altro	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta al mese	9	7	9	8	7	7	7	7	7	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	18/03/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità	Ufficio Concessioni e Autorizzazioni	24/03/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Imprenditore agricolo	Presentazione di domande/documenti	prima volta	9	7	7	7	7	7	7	7	7	Ampliare gli orari di apertura	24/03/2021	cartaceo	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità	Ufficio Concessioni e Autorizzazioni	24/03/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Presentazione di domande/documenti	Almeno una volta alla settimana	9	7	7	7	7	7	9	9	9	Potenziamento dell'organio	21/09/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e privata		29/03/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Imprenditore edile	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	5	5	5	5	5	5	5	5	Nessuno risponde al telefono	16/01/2021	web	Peggiorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e privata		30/03/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Operaio	Iscrizione Albi/liste	prima volta	9	9	9	8	8	8	8	8	7	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	17/01/2021	web	
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza	Concessione Patrocinio	01/04/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Altro	Presentazione di domande/documenti	1 volta all'anno	9	9	9	9	9	9	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	24/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		14/04/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	8	7	8	8	8	8	8	8	Ampliare gli orari di apertura	19/01/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza	Concessione Patrocinio	15/04/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	9	9	9	8	9	8	9	9	9	Ampliare gli orari di apertura	25/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	23/04/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	8	7	7	7	8	7	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	25/04/2021	web	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	29/04/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	**Laurea**	Libero professionista	Presentazione di domande/documenti	prima volta	9	8	9	8	8	8	8	8	8	Ampliare gli orari di apertura	02/03/2021	cartaceo	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	18/05/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	2/3 volte all'anno	9	7	8	8	7	7	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	18/05/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	18/05/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	**Licenza media inferiore**	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	9	9	9	8	9	9	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	04/03/2021	cartaceo	Migliorato
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale		27/05/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante		1 volta all'anno	9	9	9	9	9	9	9	9	9		02/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	27/05/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	8	8	7	7	8	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	28/05/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	10/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	9	9	7	9	7	9	7	8	8	Ampliare gli orari di apertura	12/06/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	10/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Licenza elementare	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	9	8	7	9	7	7	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	12/06/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	10/06/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni sull'avanzamento della propria pratica	1 volta all'anno	9	8	7	8	7	8	7	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	12/06/2021	web	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità/Nodo antidiscriminazioni	15/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Pensionato	Partecipazione a riunioni/seminari	1 volta al mese	9	9	9	**8**	8	8	8	8	7	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	15/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità/Nodo antidiscriminazioni	17/06/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Impiegato	Partecipazione a riunioni/seminari	2/3 volte all'anno	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	**9**	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	13/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	22/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	**Diploma scuola secondaria**	Altro	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	8	9	9	9	9	9	9	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	29/02/2021	cartaceo	Migliorato
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale		28/06/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante		1 volta all'anno	8	8	8	9	8	8	8	8	9		29/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale		28/06/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante		1 volta all'anno	9	8	9	9	9	9	9	9	9		30/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	28/06/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	9	9	8	8	8	9	9	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	25/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	28/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	8	9	9	8	9	9	9	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	26/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale		29/06/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante		1 volta all'anno	9	8	9	9	9	9	9	9	9		31/01/2021	web	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale		29/06/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante		1 volta all'anno	9	9	9	9	9	9	9	9	9		01/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	29/06/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	**Diploma scuola secondaria**	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	1 volta all'anno	8	9	9	8	8	7	8	7	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	01/03/2021	cartaceo	Migliorato
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	05/07/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	prima volta	7	9	9	8	8	9	9	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	28/02/2021	cartaceo	
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	06/07/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	7	6	8	6	6	6	8	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	06/07/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	14/07/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	8	9	9	8	8	8	9	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	24/02/2021	cartaceo	Migliorato
Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale	Ufficio tartufi	14/07/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Pensionato	Presentazione di domande/documenti	2/3 volte all'anno	8	9	9	8	9	9	9	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	27/02/2021	cartaceo	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità/Nodo antidiscriminazioni	20/07/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Partecipazione a riunioni/seminari	1 volta al mese	9	9	9	8	8	8	8	8	7	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	14/02/2021	web	Identico alla volta precedente

Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	21/07/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	8	8	8	9	9	9	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	21/07/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	10/09/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	8	7	7	7	8	7	9	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	10/09/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Ufficio Relazioni col Pubblico		13/09/2022	26-55	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	8	8	7	8	8	8	8	7	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	21/01/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	20/09/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	8	9	8	7	7	7	8	8	8	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	20/09/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	20/09/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Libero professionista	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	8	8	8	7	7	7	8	8	7	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	20/09/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza	Concessione Patrocinio	24/09/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Laurea	Insegnante	Richiesta patrocinio	1 volta all'anno	8	7	8	7	9	7	8	8	8	Ampliare gli orari di apertura	28/01/2021	web	Migliorato
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	25/10/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	2/3 volte all'anno	8	8	8	9	8	9	9	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	25/10/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Viabilità 1 e Trasporti	Servizi Tecnici Area 2	Ufficio Trasporti Eccezionali	26/10/2022	più di 56	M	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Impiegato	Richiesta informazioni di carattere generale	1 volta all'anno	9	8	8	9	7	9	9	9	9	Gestire pratiche e/o modulistica a distanza (via fax o via internet)	26/10/2021	web	Identico alla volta precedente

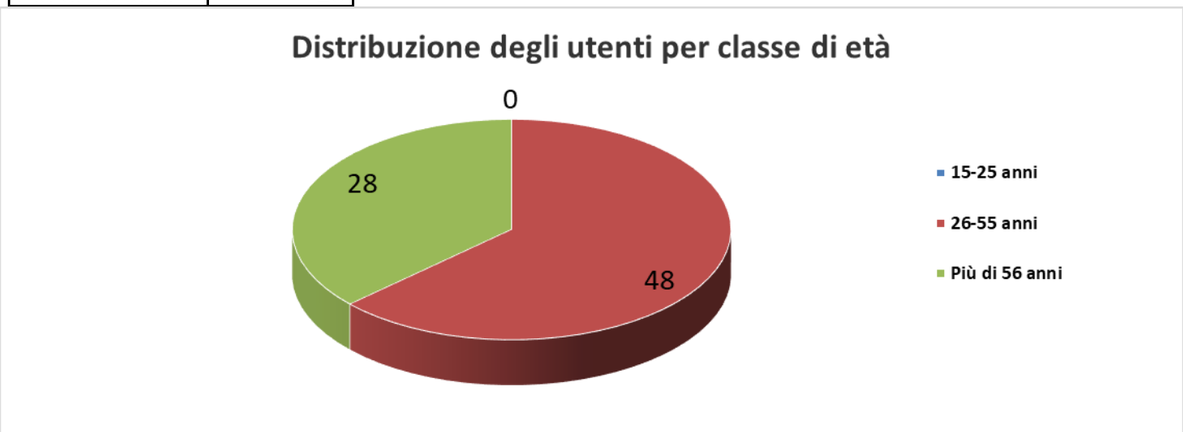
Direzione	UOA /Servizio	Ufficio	Data compilazione	domanda n. 1 - ETA'	domanda n. 2 - GENERE	domanda n. 3 - PROVENIENZA	domanda n. 4 - TITOLO DI STUDIO	domanda n. 5 - PROFESSIONE	domanda n. 6 - PER QUALE MOTIVO SI E' RIVOLTA AL SERVIZIO?	domanda n. 7- CON QUALE FREQUENZA SI RECA PRESSO TALE SERVIZIO	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	domanda n. 12- TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13- SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n.15 -CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	SUGGERIMENTI	Data di arrivo	MODALITA'DI ARRIVO	SE IN PASSATO HA GIA' UTILIZZATO IL SERVIZIO, TROVA CHE, RISPETTO ALL'ULTIMA VOLTA SIA COMPLESSIVAMENTE:
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	09/11/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	8	8	9	7	7	7	8	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	04/02/2021	web	Identico alla volta precedente
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	16/12/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	8	8	8	8	8	8	9	8	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	06/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	16/12/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	7	8	9	8	8	8	8	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	08/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	16/12/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Diploma scuola secondaria	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	8	8	7	8	8	8	8	9	8	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	09/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	16/12/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	9	8	8	8	8	8	8	8	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	10/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	18/12/2022	26-55	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Disoccupato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	9	8	8	8	8	7	8	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	12/02/2021	web	Migliorato
Direzione Affari Istituzionali Risorse Finanziarie e Strumentali	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate	Ufficio Pari Opportunità	22/12/2022	più di 56	F	Provincia di Alessandria	Licenza media inferiore	Pensionato	Altro (Discriminazione)	1 volta all'anno	8	8	8	8	8	8	8	9	9	Avere maggiori informazioni sui servizi offerti	11/02/2021	web	Migliorato

Tabella e grafico: Numero di questionari ricevuti per anno

tipologia di invio	numero
mail 2011	4
web 2011	17
web 2012	11
web 2013	21
web 2014	26
web 2015	29
cartaceo+web 2016	65
cartaceo+web 2017	228
cartaceo+web 2018	242
cartaceo+web 2019	180
cartaceo+web 2020	71
cartaceo+web 2021	86
cartaceo+web 2022	76
TOTALE	**1056**

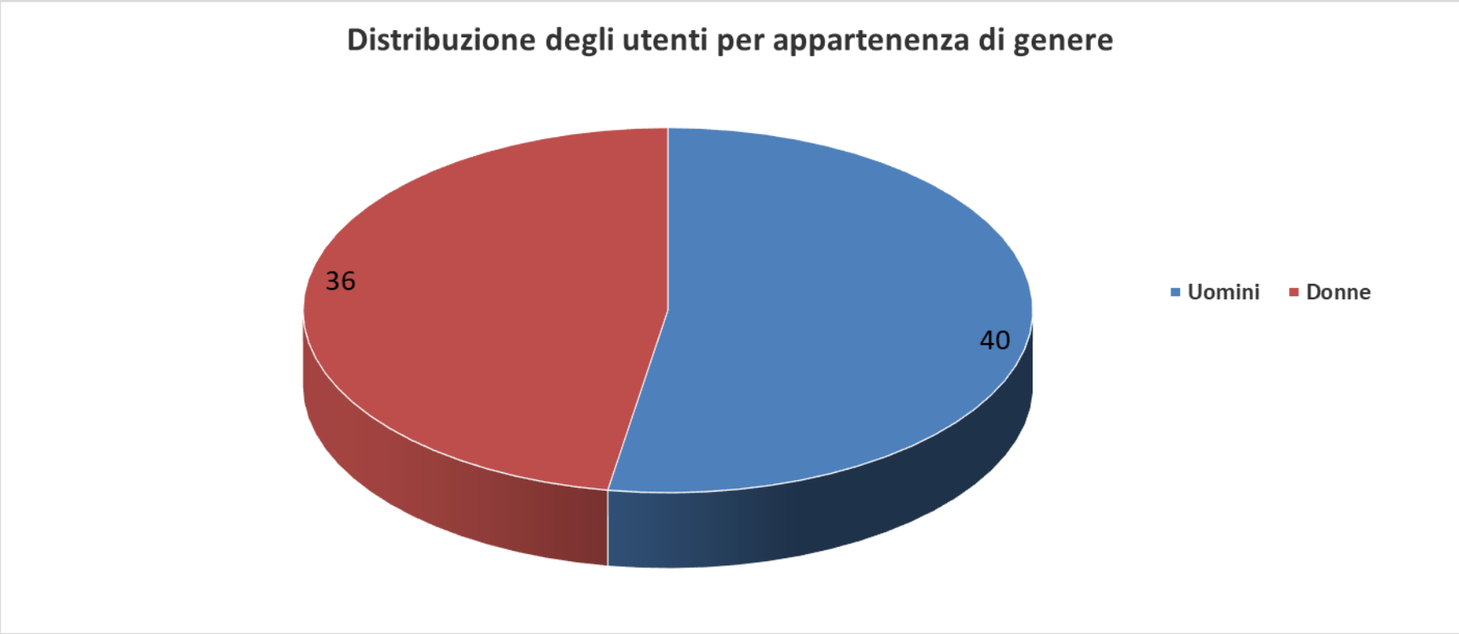
Tabelle e grafici sulle caratteristiche dell'utenza

Classe di età utente	Frequenza
15-25 anni	0
26-55 anni	48
Più di 56 anni	28



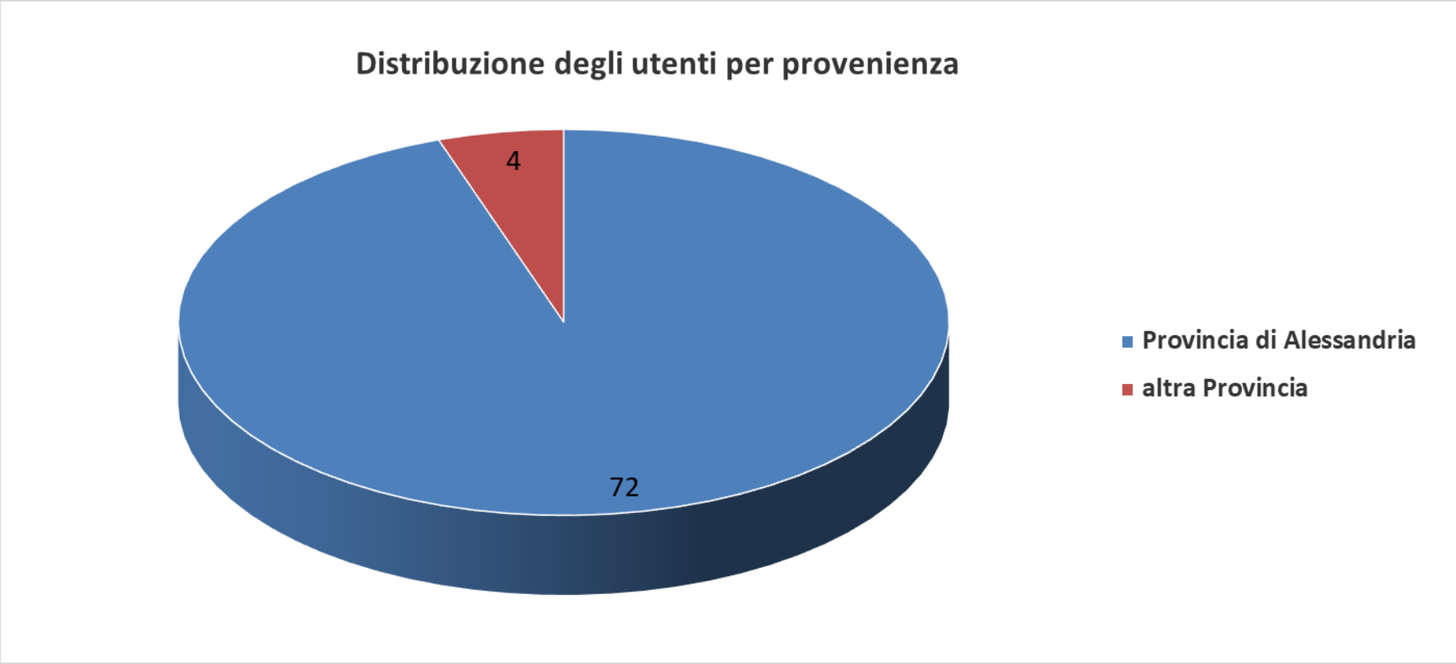
L'utenza dei servizi offerti dall'Ente è stata suddivisa in tre fasce di età: 15-25, 26-55 e più di 56 anni.
La classe degli utenti più giovani (15-25 anni), da sempre quella con la minore frequenza assoluta, nel 2022 è stata completamente assente, a fronte di un 37% circa (28 unità) di questionari compilati dagli utenti con più di 56 anni e di un 63% (48 unità) di questionari compilati dagli utenti di età intermedia (26 – 55 anni).
Statisticamente quindi il campione che ha risposto al questionario è per l'anno 2022 costituito in prevalenza da persone in età lavorativa.

Genere utente	Frequenza
Uomini	40
Donne	36



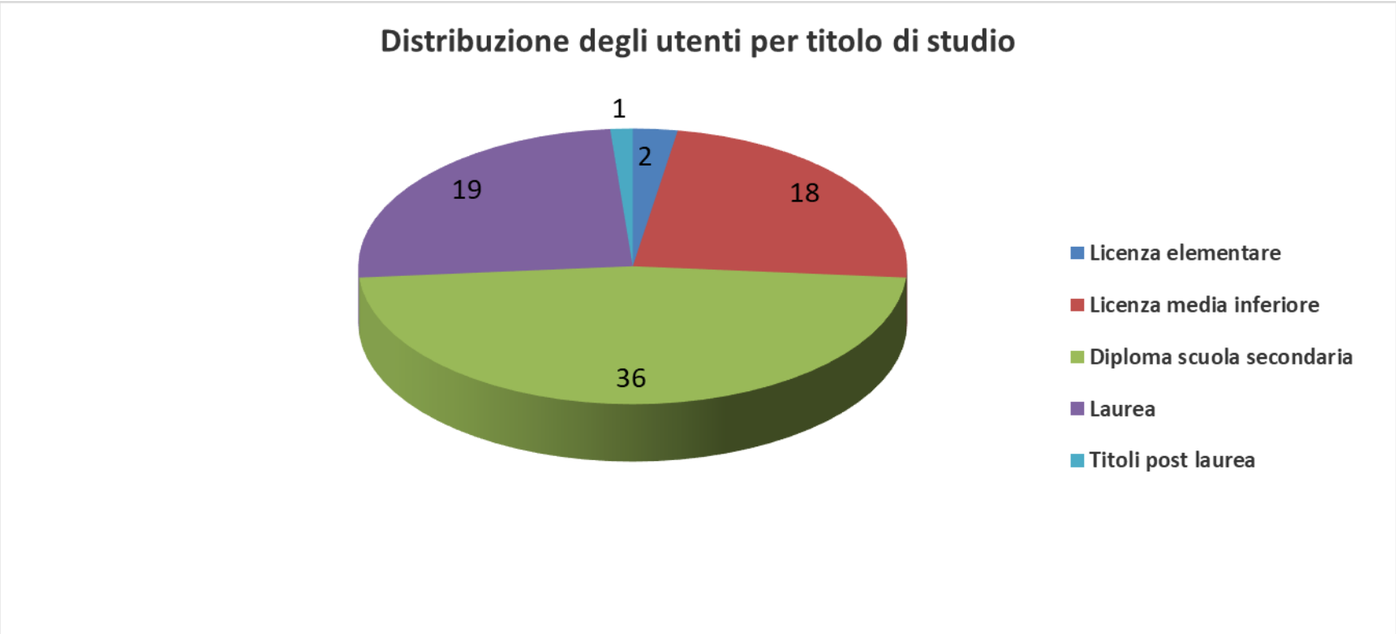
Per quanto riguarda l'appartenenza di genere si rileva una leggera prevalenza degli utenti di genere maschile.

Provenienza utente	Frequenza
Provincia di Alessandria	72
altra Provincia	4



Analizzando la distribuzione degli utenti per provenienza geografica, è evidente la schiacciante maggioranza dei soggetti residenti nel territorio provinciale.

Titolo di Studio utente	Frequenza
Licenza elementare	2
Licenza media inferiore	18
Diploma scuola secondaria	36
Laurea	19
Titoli post laurea	1

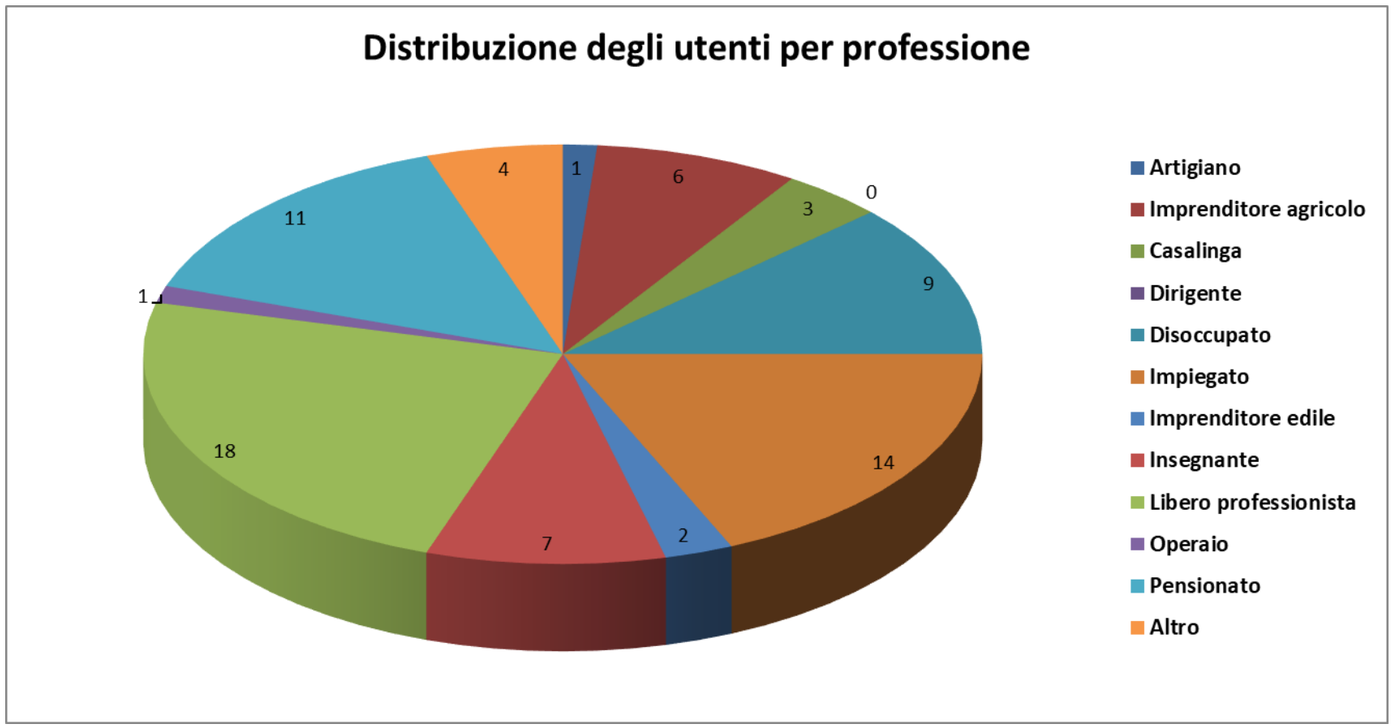


In merito alla distribuzione degli utenti per titolo di studio si è suddiviso il campione in cinque livelli a seconda del grado di istruzione:

- Licenza elementare;
- Licenza media inferiore;
- Diploma scuola secondaria;
- Laurea;
- Titoli post laurea;

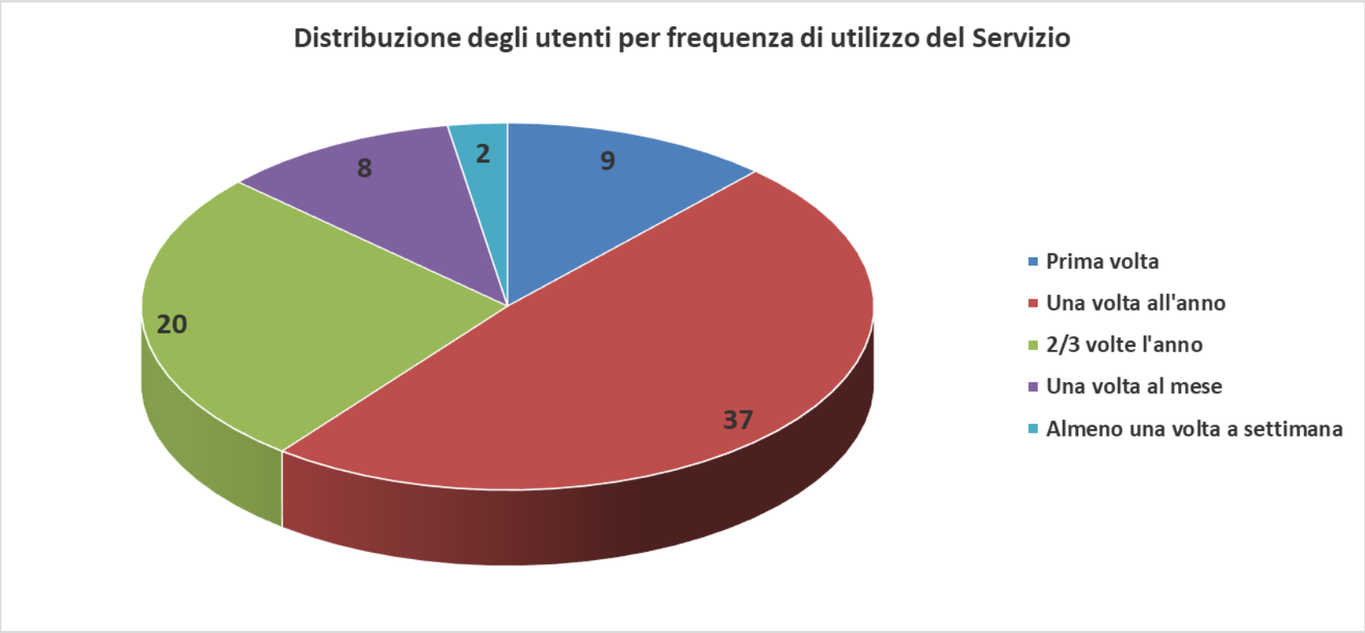
Dal grafico emerge una frequenza pari al 26% per la fascia di istruzione inferiore (23% di utenti con la licenza media inferiore più un 3% con la licenza elementare) e circa al 47% per quella di livello intermedio (diploma scuola secondaria); gli utenti in possesso di laurea coprono il 26% del campione (19 unità con la laurea più 1 utente che ha conseguito una specializzazione post-laurea).

Professione utente	Frequenza
Artigiano	1
Imprenditore agricolo	6
Casalinga	3
Dirigente	0
Disoccupato	9
Impiegato	14
Imprenditore edile	2
Insegnante	7
Libero professionista	18
Operaio	1
Pensionato	11
Altro	4



Per quanto riguarda la distribuzione degli utenti per professione si evince che le categorie più rappresentate sono quelle dei liberi professionisti (24%), degli impiegati (18%), dei pensionati (14%) e dei disoccupati (12% circa).

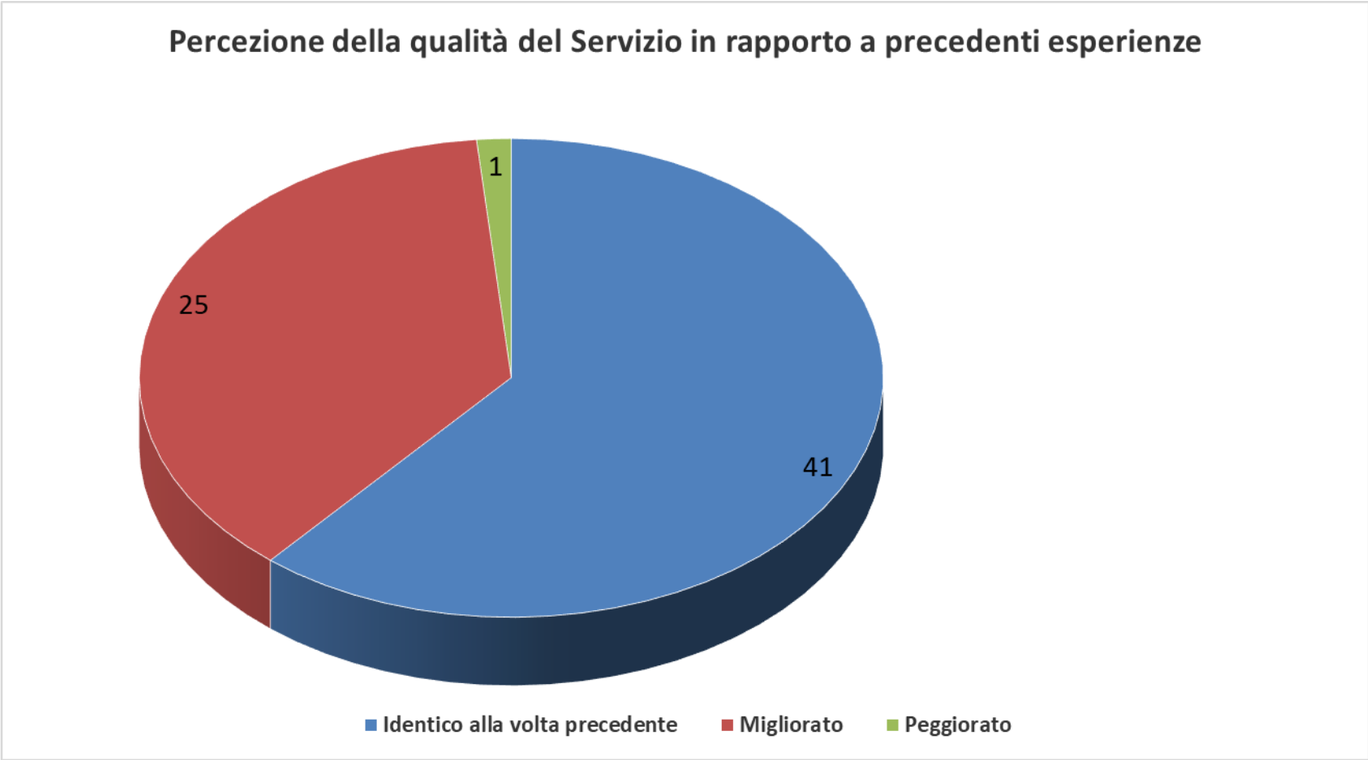
Frequenza di utilizzo del Servizio	numero utenti
Prima volta	9
Una volta all'anno	37
2/3 volte l'anno	20
Una volta al mese	8
Almeno una volta a settimana	2



Per quanto riguarda la distribuzione degli utenti per frequenza di utilizzo del servizio, rileviamo come il 49% dei soggetti si rivolge ai servizi provinciali una volta all'anno.

Le utenze che invece usufruiscono dei servizi dell'Ente 2/3 volte all'anno coprono circa il 26% del campione. Il 12% di utenti ha utilizzato i servizi provinciali per la prima volta, il 10% ha dichiarato di utilizzarli una volta al mese, e il 3% circa almeno una volta a settimana.

Percezione della qualità del Servizio in rapporto a precedenti esperienze	numero utenti
Identica all'anno precedente	41
Migliorata	25
Peggiorata	1



A chi avesse già usufruito dei Servizi Provinciali in passato è stato chiesto espressamente un parere circa la percezione del livello qualitativo del Servizio offerto in rapporto alle precedenti esperienze. Alla domanda il 37% circa degli interpellati ha dichiarato di trovare la qualità del Servizio nel complesso migliorata, il 61% ha dichiarato di trovarla identica alle annate precedenti e solamente una utenza si è espressa in termini negativi, affermando di avere riscontrato un peggioramento.

Tabelle e grafici: Distribuzione della frequenza di valutazione da parte dell'utenza per ogni domanda del questionario web

quesiti / valutazione	domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	domanda n. 12 - TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13 - SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n. 15 CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI
insufficiente	0	2	2	2	2	3	2	2	2
sufficiente	0	1	2	2	3	3	1	1	0
discreto	3	17	18	22	23	22	13	11	10
buono	17	29	27	29	29	27	33	32	30
ottimo	56	27	27	21	19	21	27	30	34

Nelle intestazioni di colonna abbiamo elencato le domande del questionario:

1) orario di apertura degli uffici,
2) competenza e professionalità,
3) cortesia e disponibilità,
4) accesso alle informazioni,
5) tempi di istruttoria,
6) snellezza e semplicità delle procedure,
7) tempestività della comunicazione,
8) chiarezza modulistica,
9) orientamento uffici.

Sulle intestazioni di riga abbiamo inserito le valutazioni previste dal questionario:

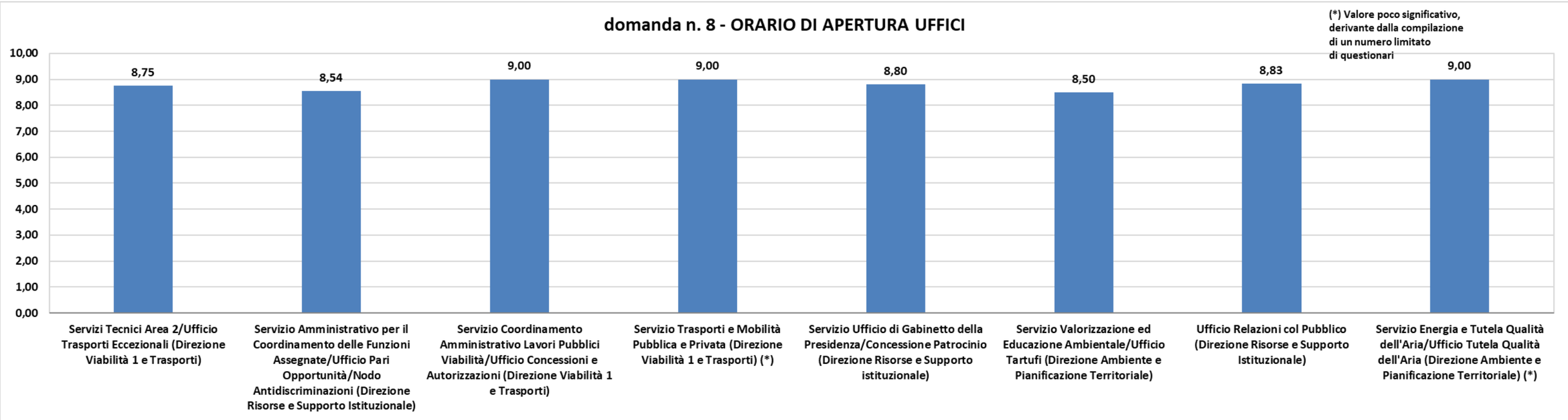
5 = Insufficiente,
6= sufficiente,
7= discreto,
8 = buono,
9= ottimo.

La tabella rappresenta la distribuzione di frequenza dei giudizi espressi dall'utenza attraverso i quesiti del questionario compilabile via web sul portale dell'Ente:

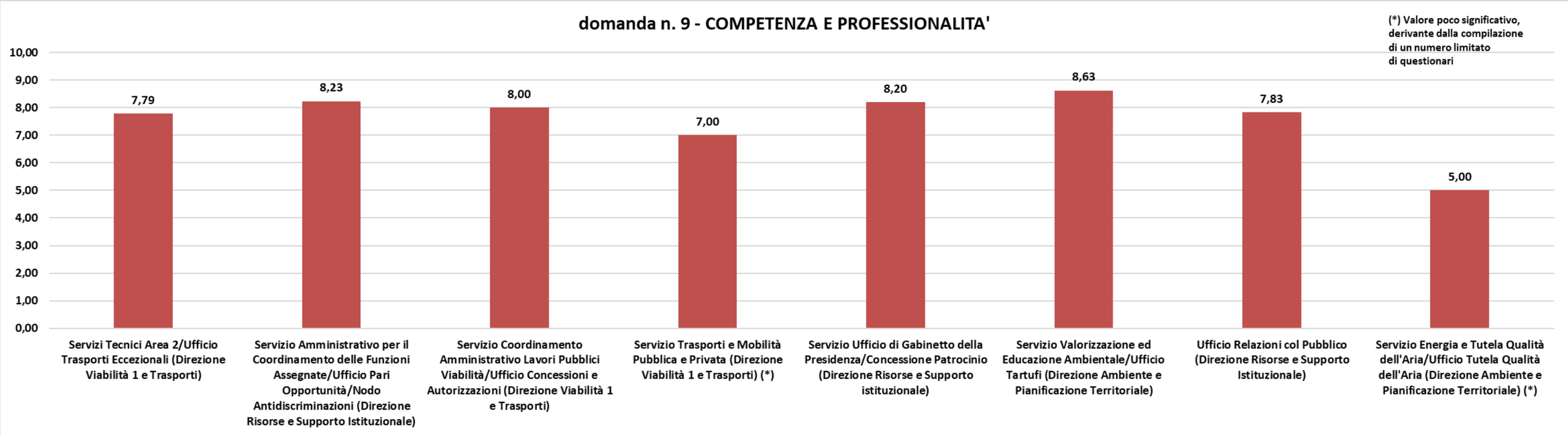
http://www.provincia.alessandria.gov.it/

Tabelle e grafici: Valore medio ottenuto dai Servizi per ciascuna domanda del questionario web

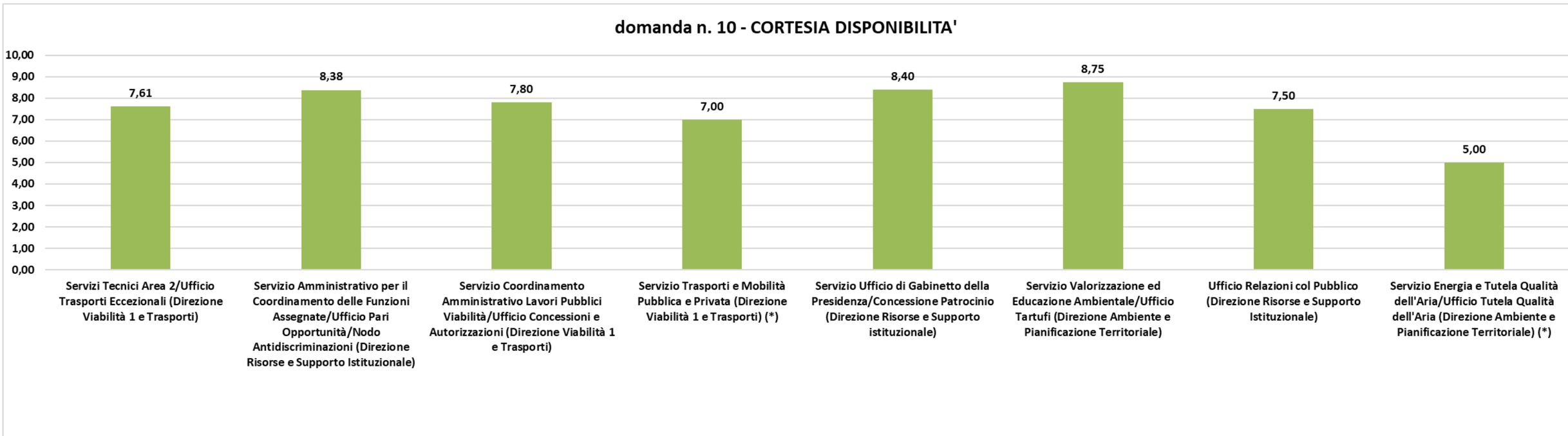
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	8,75	8,54	9,00	9,00	8,80	8,50	8,83	9,00



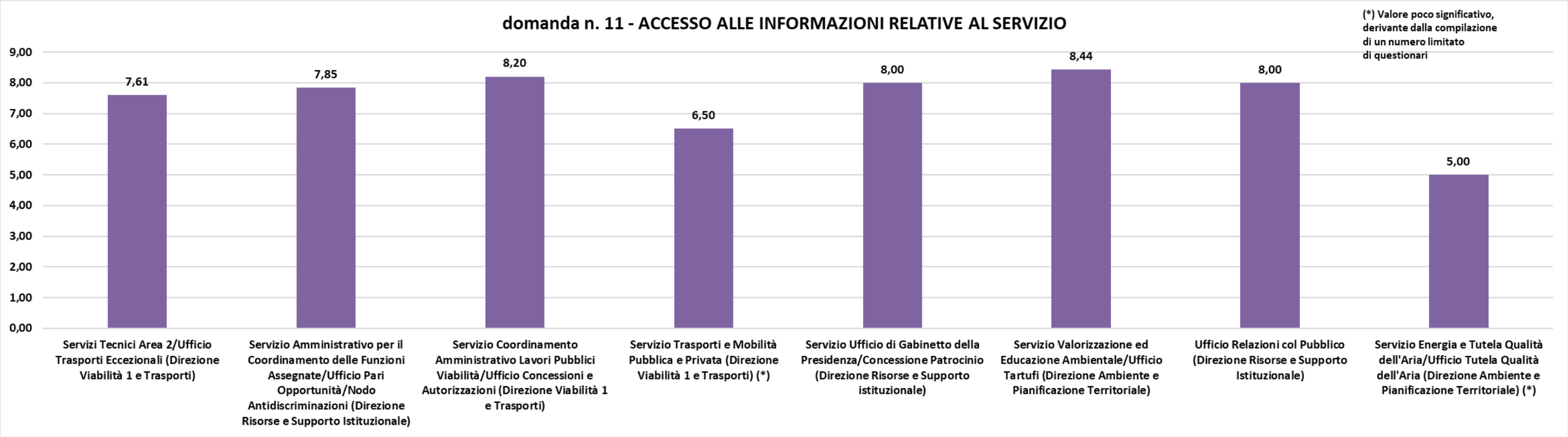
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	7,79	8,23	8,00	7,00	8,20	8,63	7,83	5,00



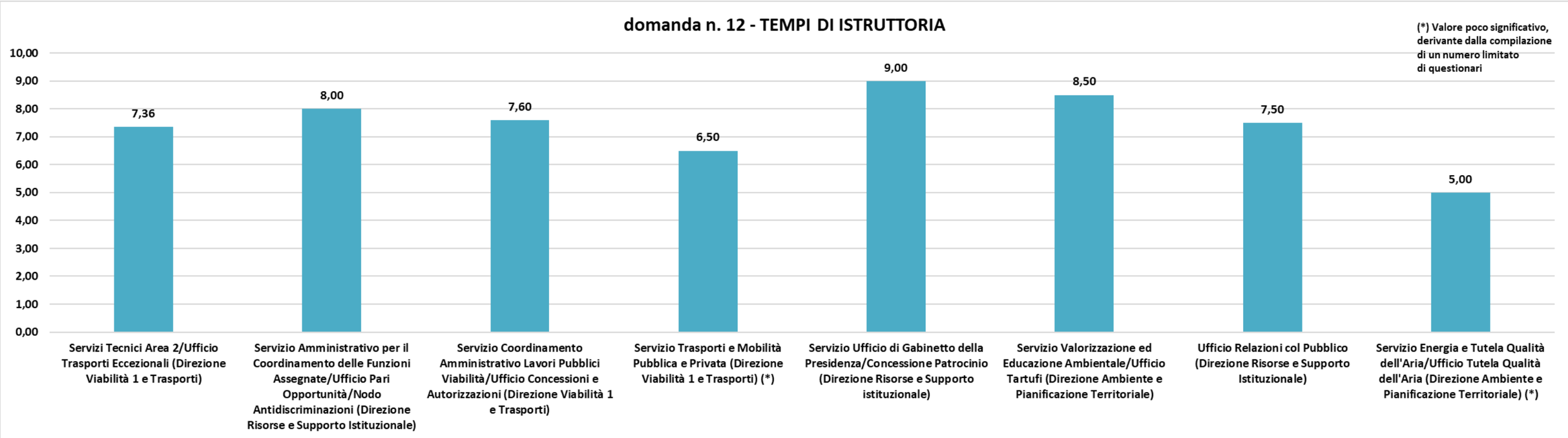
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	7,61	8,38	7,80	7,00	8,40	8,75	7,50	5,00



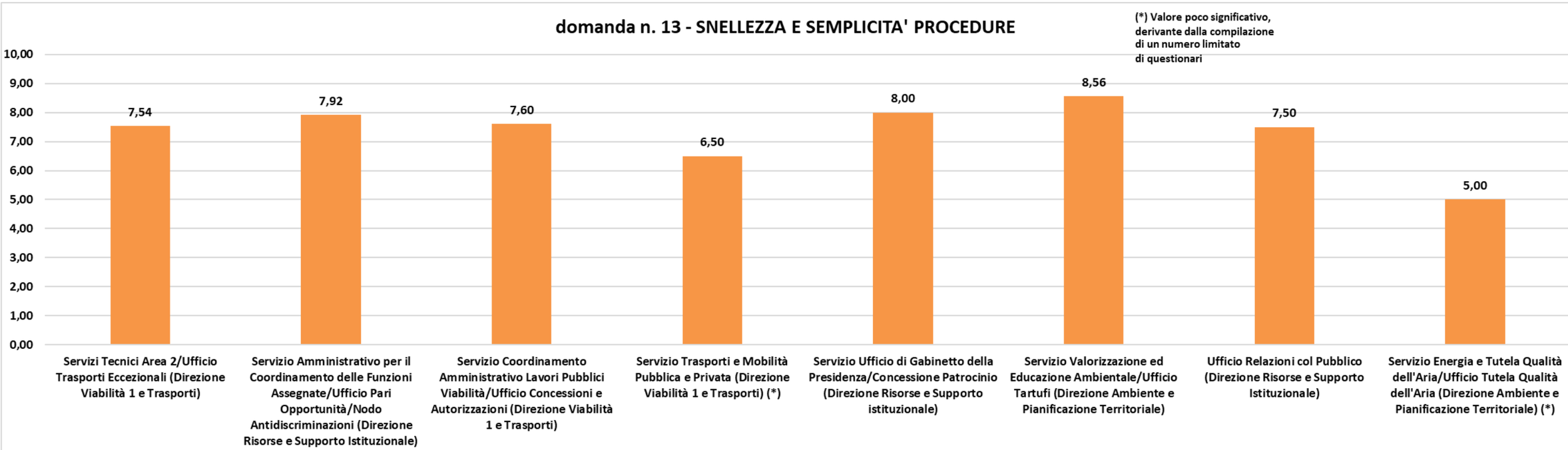
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	7,61	7,85	8,20	6,50	8,00	8,44	8,00	5,00



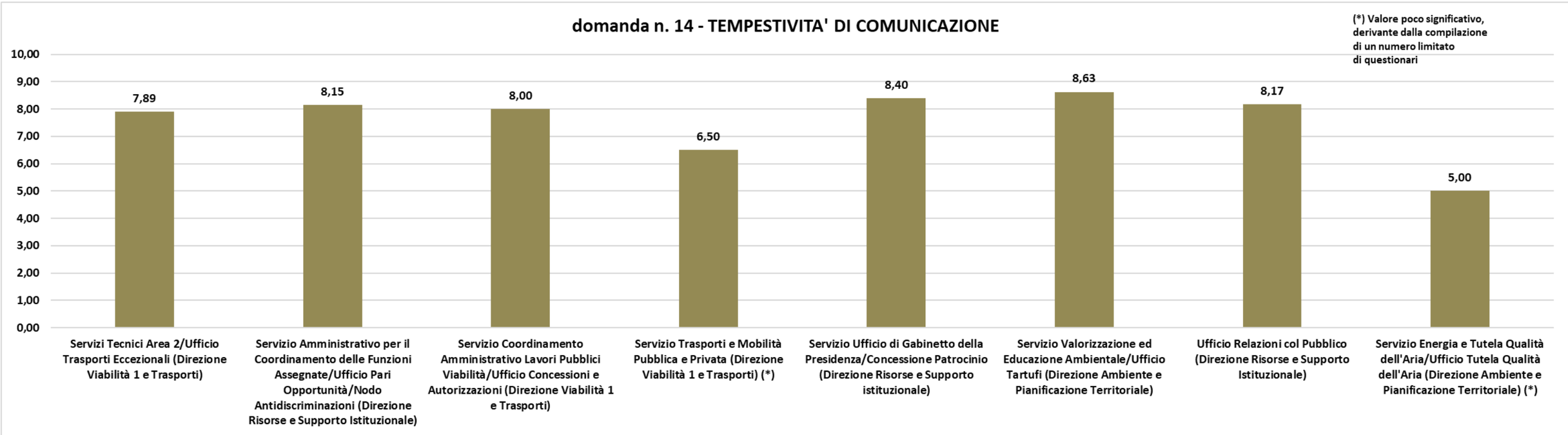
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 12 - TEMPI DI ISTRUTTORIA	7,36	8,00	7,60	6,50	9,00	8,50	7,50	5,00



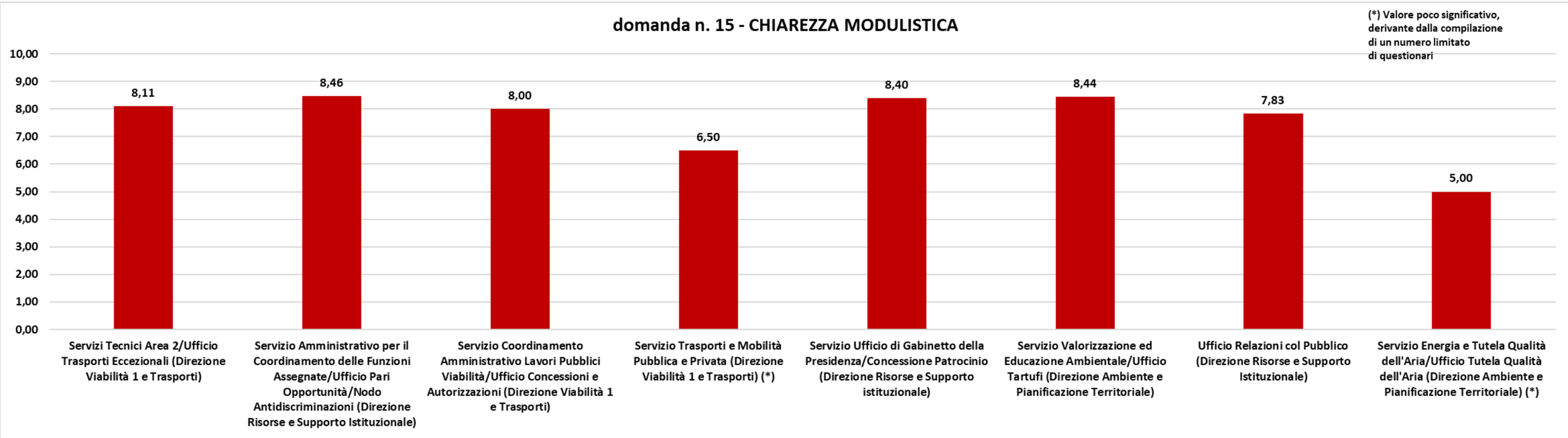
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 13 - SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	7,54	7,92	7,60	6,50	8,00	8,56	7,50	5,00



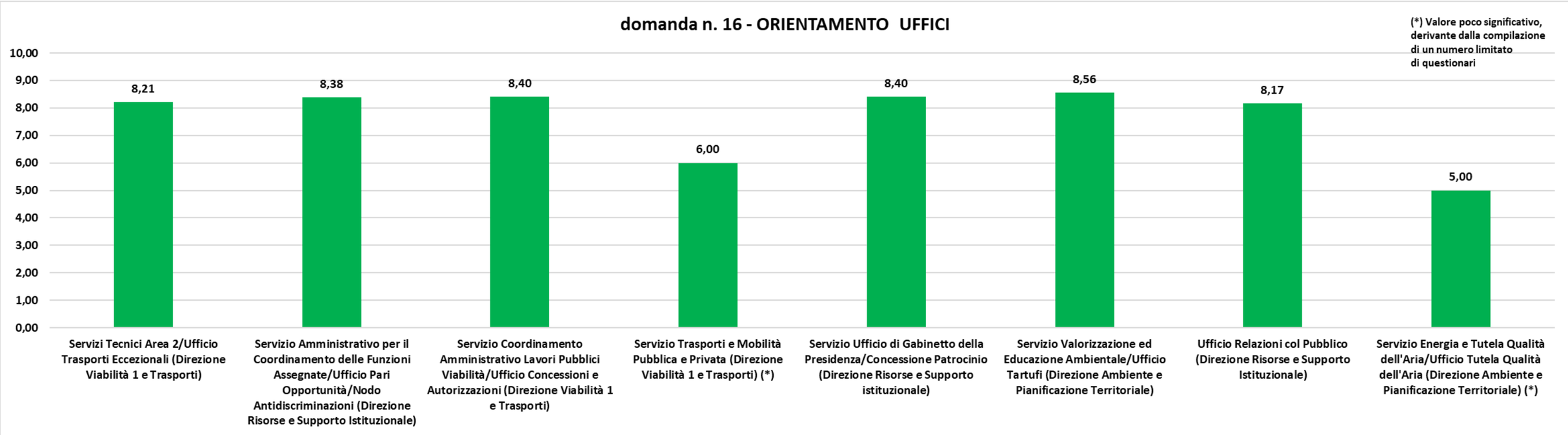
Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	7,89	8,15	8,00	6,50	8,40	8,63	8,17	5,00



Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 15 - CHIAREZZA MODULISTICA	8,11	8,46	8,00	6,50	8,40	8,44	7,83	5,00



Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	8,21	8,38	8,40	6,00	8,40	8,56	8,17	5,00



Valutazione utenza	Frequenza valutazione customer 2022
Insufficiente - 5	17
Sufficiente - 6	13
Discreto - 7	139
Buono - 8	253
Ottimo - 9	262

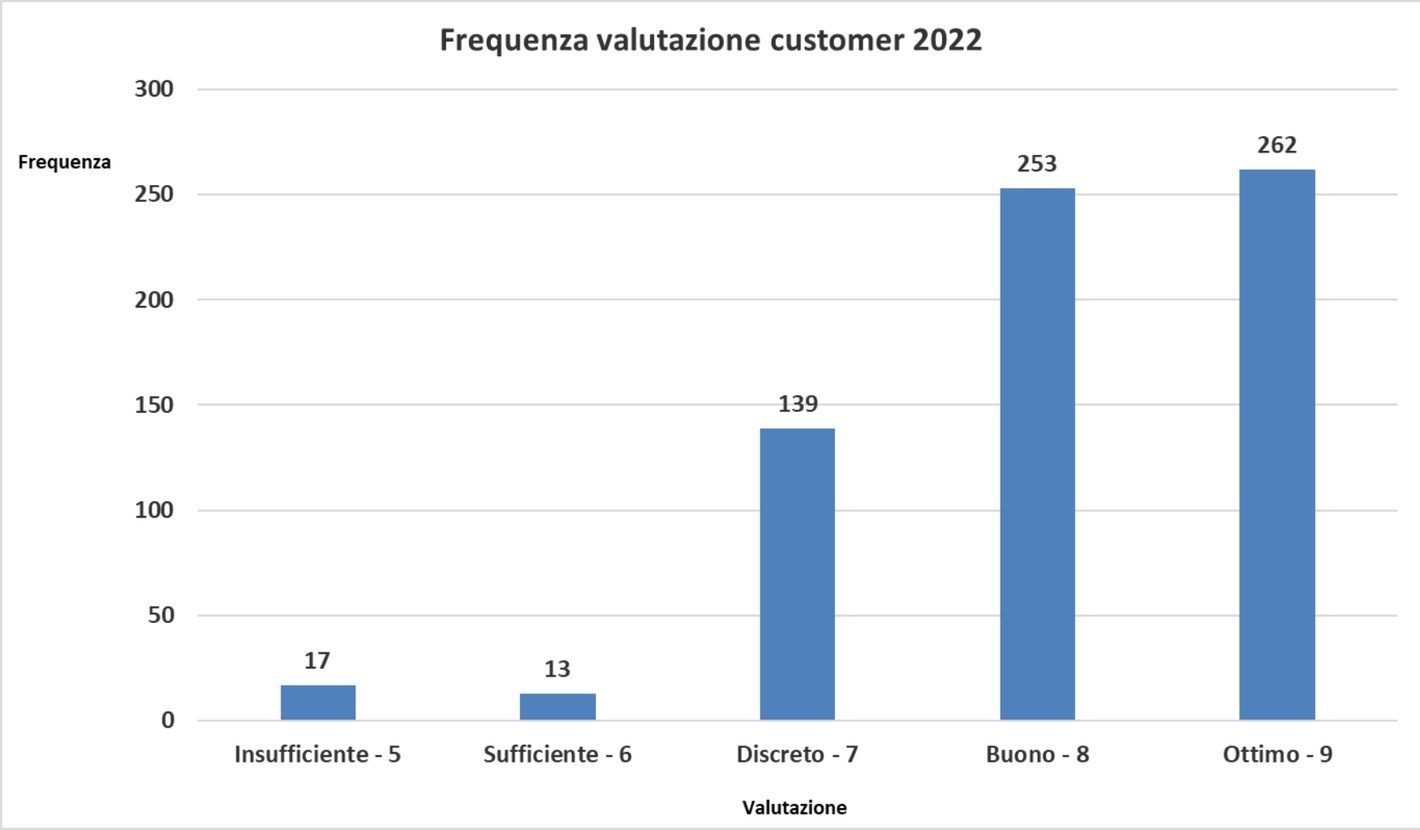


Tabella e grafico: Distribuzione di frequenza delle valutazioni delle utenze espresse sotto forma di istogramma

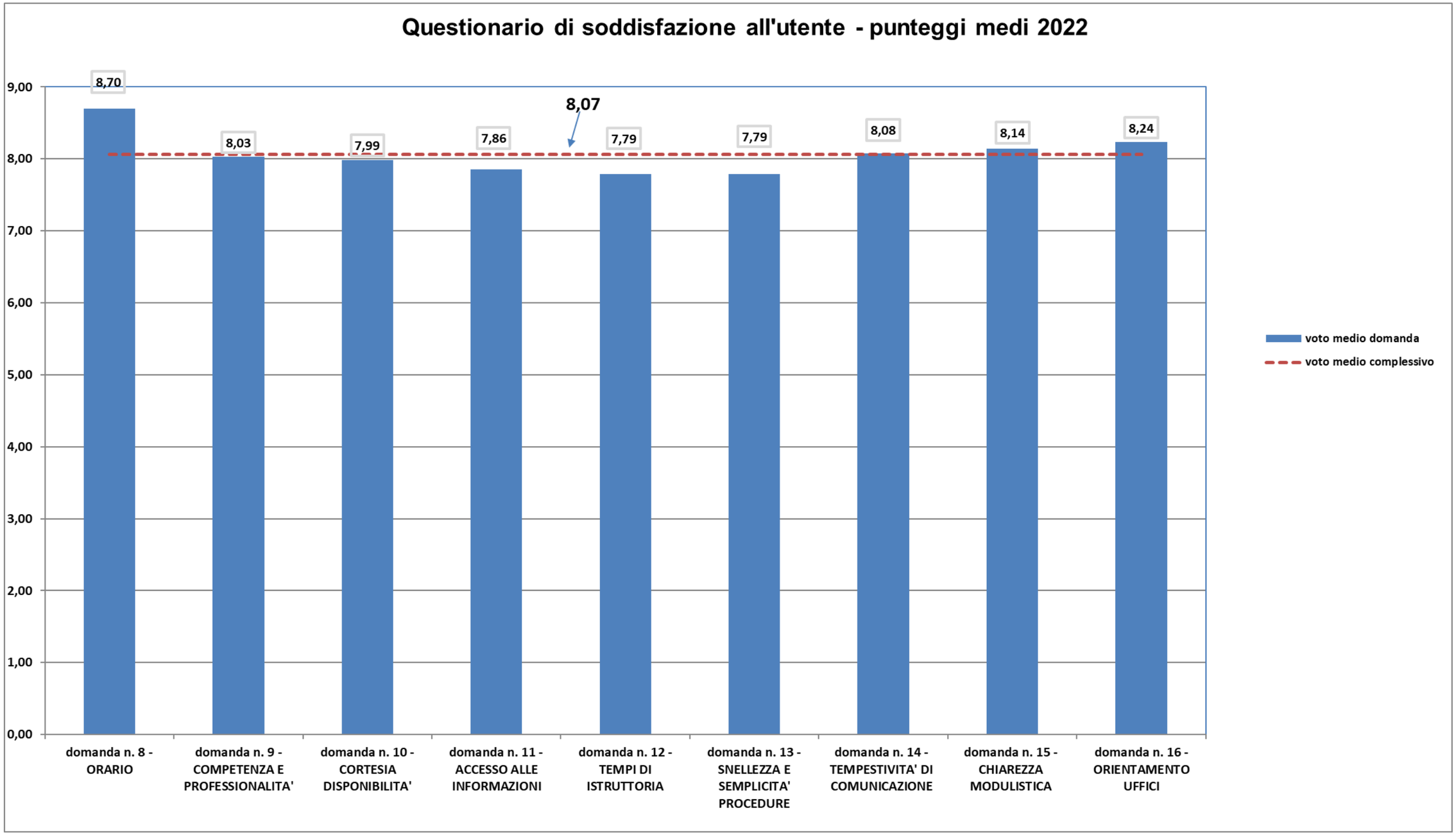
La tabella e il grafico rappresentano la distribuzione di frequenza delle valutazioni delle utenze relative a tutte le domande del questionario web considerate nel loro insieme a livello di Ente – Provincia di Alessandria.

Sull'asse delle ascisse abbiamo inserito le valutazioni espresse dall'utenza e previste dal questionario (da 5 a 9).

Sull'asse delle ordinate abbiamo inserito le frequenze – il numero di volte in cui si è registrata una valutazione (es. dal grafico si evince che per 262 volte l'utenza ha assegnato un punteggio ottimo - 9 - ai servizi offerti dall'Ente).

Tabella e grafico: Soddisfazione media dell'utenza relativa all'Ente nel suo complesso

	domanda n. 8 - ORARIO	domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	domanda n. 12 - TEMPI DI ISTRUTTORIA	domanda n. 13 - SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	domanda n. 15 - CHIAREZZA MODULISTICA	domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI
voto medio	8,70	8,03	7,99	7,86	7,79	7,79	8,08	8,14	8,24



I fattori di valutazione che ottengono i punteggi più alti sono **Orario** e **Orientamento uffici,** rispettivamente a **8,70** e a **8,24**.
Seguono **"Chiarezza modulistica"** (valore medio **8,14**) e **"Tempestività di comunicazione"** (valore medio **8,08**).
La linea tratteggiata in rosso a **8,07** rappresenta il valore medio complessivo della Customer **per l'anno 2022**.

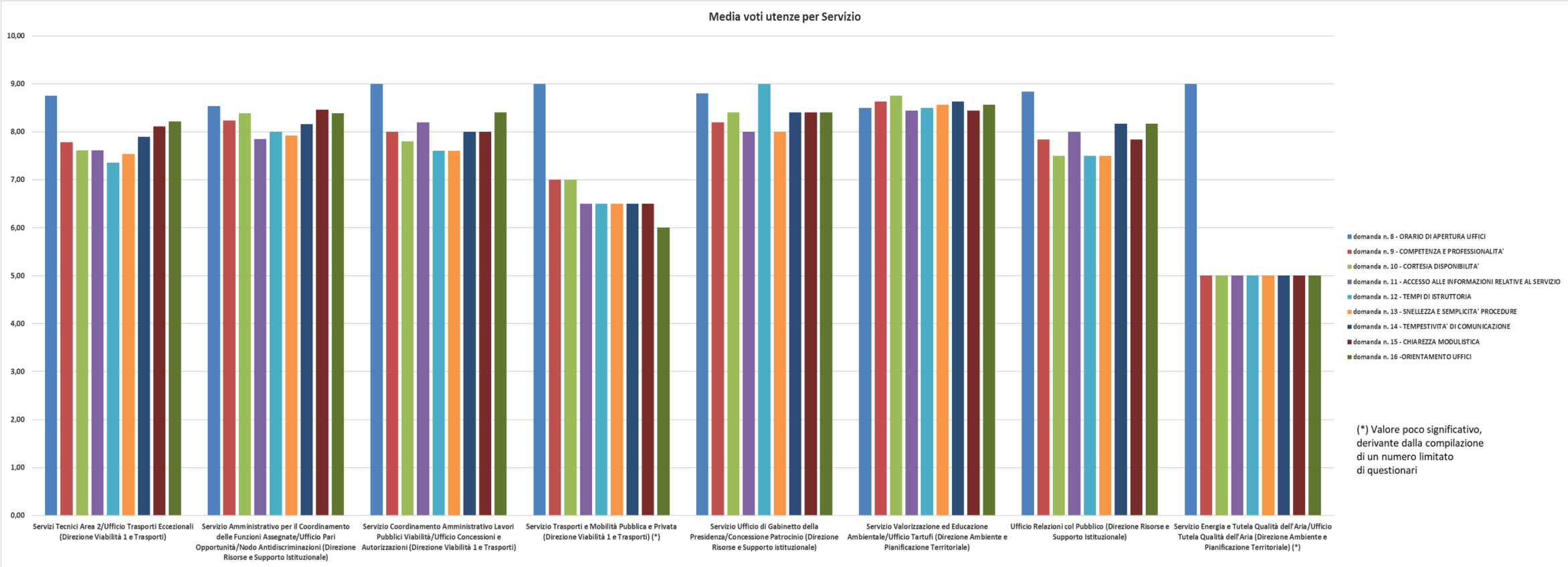
Tabella e grafico: Media voti utenze per Servizio

Media voto per Servizio/Ufficio	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
domanda n. 8 - ORARIO DI APERTURA UFFICI	8,75	8,54	9,00	9,00	8,80	8,50	8,83	9,00
domanda n. 9 - COMPETENZA E PROFESSIONALITA'	7,79	8,23	8,00	7,00	8,20	8,63	7,83	5,00
domanda n. 10 - CORTESIA DISPONIBILITA'	7,61	8,38	7,80	7,00	8,40	8,75	7,50	5,00
domanda n. 11 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI RELATIVE AL SERVIZIO	7,61	7,85	8,20	6,50	8,00	8,44	8,00	5,00
domanda n. 12 - TEMPI DI ISTRUTTORIA	7,36	8,00	7,60	6,50	9,00	8,50	7,50	5,00
domanda n. 13 - SNELLEZZA E SEMPLICITA' PROCEDURE	7,54	7,92	7,60	6,50	8,00	8,56	7,50	5,00
domanda n. 14 - TEMPESTIVITA' DI COMUNICAZIONE	7,89	8,15	8,00	6,50	8,40	8,63	8,17	5,00
domanda n. 15 - CHIAREZZA MODULISTICA	8,11	8,46	8,00	6,50	8,40	8,44	7,83	5,00
domanda n. 16 - ORIENTAMENTO UFFICI	8,21	8,38	8,40	6,00	8,40	8,56	8,17	5,00
Valore medio complessivo	**7,87**	**8,21**	**8,07**	**6,83**	**8,40**	**8,56**	**7,93**	**5,44**

(*) Valore poco significativo, derivante dalla compilazione di un numero limitato di questionari

,

Tra i Servizi che hanno ottenuto il più alto indice di gradimento presso un numero significativo di utenti citiamo il **Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale** (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale), il **Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza** (Direzione Risorse e Supporto istituzionale) e il **Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni assegnate** (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)



Servizi	Servizi Tecnici Area 2/Ufficio Trasporti Eccezionali (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Amministrativo per il Coordinamento delle Funzioni Assegnate/Ufficio Pari Opportunità/Nodo Antidiscriminazioni (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Coordinamento Amministrativo Lavori Pubblici Viabilità/Ufficio Concessioni e Autorizzazioni (Direzione Viabilità 1 e Trasporti)	Servizio Trasporti e Mobilità Pubblica e Privata (Direzione Viabilità 1 e Trasporti) (*)	Servizio Ufficio di Gabinetto della Presidenza/Concessione Patrocinio (Direzione Risorse e Supporto istituzionale)	Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale/Ufficio Tartufi (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale)	Ufficio Relazioni col Pubblico (Direzione Risorse e Supporto Istituzionale)	Servizio Energia e Tutela Qualità dell'Aria/Ufficio Tutela Qualità dell'Aria (Direzione Ambiente e Pianificazione Territoriale) (*)
Numero questionari per Servizio/Ufficio	28	13	5	2	5	16	6	1

I **Servizi Tecnici Area 2** - **28** questionari, valore medio complessivo **7,87** - e il **Servizio Valorizzazione ed Educazione Ambientale - 16** questionari, valore medio complessivo **8,56** - sono quelli che più frequentemente si sono rapportati con i cittadini nel corso del 2022.