



Provincia di Lecco

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

**Indagine sulla qualità dei servizi
condotta dalla Provincia di Lecco**

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

Da un'indagine condotta da Regione Lombardia in collaborazione con l'Associazione Italiana della Comunicazione Pubblica e Istituzionale, emerge che su un campione di 2000 intervistati circa la metà è entrata in contatto con la PA incontrando problemi legati ai tempi di risposta, alla difficoltà di reperire informazioni chiare e alla cortesia del personale.

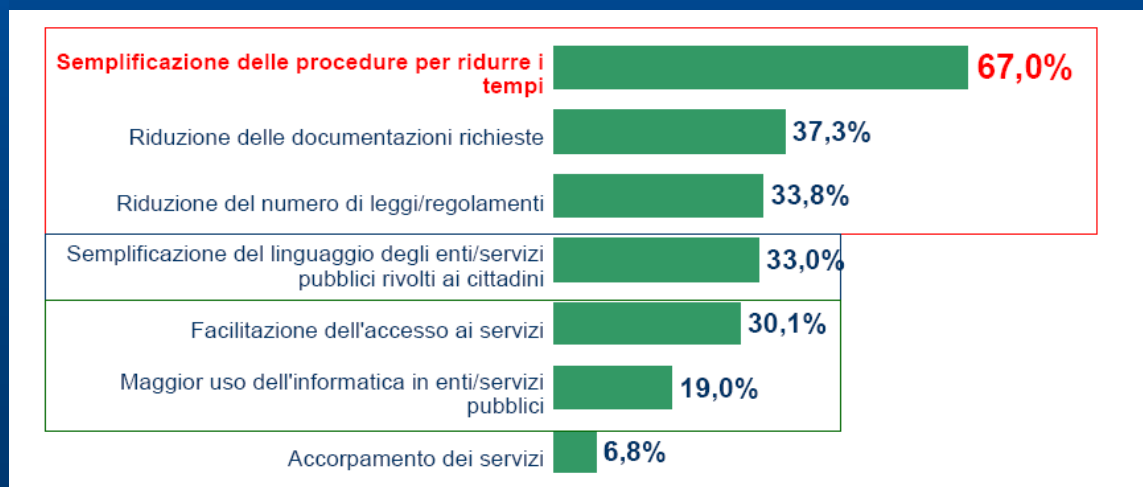


LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

Uno dei temi più sentiti e più partecipati è sicuramente quello della Semplificazione.

Il 26.4% dei lombardi ha “sentito parlare” di semplificazione, il 31.4% ha ricevuto informazioni in materia quando è entrato in contatto con la PA, e per il 90.2% si tratta di un tema urgente o addirittura molto urgente.

Più specificatamente la percezione di cosa vuol dire **SEMPLIFICARE** si ha nelle risposte, facilmente associabili a tre concetti: semplificazione amministrativa, dei linguaggi e degli strumenti.



LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

Le principali aree di intervento individuate dagli stakeholder per attuare una reale politica di semplificazione sono state:



LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

Partendo dai bisogni e dalle priorità del campione analizzato, si sono studiate delle domande tipo che tengano conto delle esigenze espresse e che possano essere comuni a tutto l'Ente, pur consapevoli che un questionario così fatto è soggetto ad un vincolo di rigidità estremo.

Misurare la soddisfazione degli stakeholder esterni vuol dire misurare la percezione di tre aree fondamentali:

- **Conoscenza**: la capacità di ascoltare e comunicare efficacemente cosa si fa.
- **Cortesia**: la capacità di mantenere elevati livelli di affidabilità e qualità.
- **Puntualità**: la capacità di rispondere nei tempi alle esigenze degli stakeholder.

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

Ecco cosa ne pensate delle qualità dei servizi offerti dalla Provincia:

- Affari Legali
- Agricoltura
- Ambiente ed Ecologia
- Appalti di Lavori, Contratti
- Attività sportiva
- Bilancio e Finanze
- Caccia e Pesca
- CST
- Demanio e Patrimonio Immobiliare
- ICT
- Interventi Sociali e Politiche Giovanili
- Lavoro e Servizi all'impiego
- Pianificazione territoriale
- Polizia Provinciale
- Protezione civile
- Risorse Umane
- Sistema Bibliotecario
- Sistema Museale
- Trasporti
- Turismo
- Ufficio Stampa
- Viabilità

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 7

n. inviati: 13

% risposte: 53,8%

Affari Legali

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto		1	1		1	
Soddisfatto	3	5	3	4	4	5
Pienamente soddisfatto	4	1	3	3	2	2
Nessuna risposta						

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 17

n. inviati: 250

% risposte: 6,8%

Agricoltura

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto						
Soddisfatto	7	7	5	5	6	4
Pienamente soddisfatto	2	2	4	4	3	5
Nessuna risposta	8	8	8	8	8	8

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Insoddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	----------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 69

n. inviati: 355

% risposte: 20,6%

Ambiente ed Ecologia

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto						1
Insoddisfatto	2	3	1	1	2	2
Soddisfatto	46	50	40	40	47	43
Pienamente soddisfatto	20	14	27	26	19	22
Nessuna risposta	1	2	1	2	1	1

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 38

n. inviati: 99

% risposte: 38,4%

Appalti di Lavoro, Contratti

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto	0	0	0	0	0	0
Insoddisfatto	0	2	0	2	2	2
Soddisfatto	26	29	25	24	29	27
Pienamente soddisfatto	12	7	13	12	7	9
Nessuna risposta						

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 38

n. inviati: 108

% risposte: 35,2%

Attività sportive

Punteggio	Aree di intervento		Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività		
Molto insoddisfatto								
Insoddisfatto	2	2			2	1		
Soddisfatto	19	20	17	20	17	22		
Pienamente soddisfatto	17	16	21	18	19	15		
Nessuna risposta								

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 22

n. inviati: 46

% risposte: 47,8%

Bilancio e Finanze

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto	0	0	0	0	0	0
Insoddisfatto	0	2	0	0	0	0
Soddisfatto	9	11	10	9	11	8
Pienamente soddisfatto	13	9	12	13	11	14
Nessuna risposta	0	0	0	0	0	0

Gli stakeholder sono mediamente:

Molto soddisfatti

Soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

Soddisfatti

Molto soddisfatti

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 37

n. inviati: 150

% risposte: 24,7%

Caccia e Pesca

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto		1				1
Soddisfatto	9	19	9	9	14	13
Pienamente soddisfatto	23	12	23	23	18	18
Nessuna risposta	5	5	5	5	5	5

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 25

n. inviati: 30

risposte: 83,3%

Centro Servizi Territoriale della Provincia di Lecco

Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto						
Soddisfatto	6	13	3	5	7	8
Pienamente soddisfatto	18	9	21	19	17	16
Nessuna risposta	1	3	1	1	1	1

Gli stakeholder sono mediamente:

Molto soddisfatti

Soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 29

n. inviati: 78

% risposte: 37,2%

Demanio e Patrimonio Immobiliare

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto					1	1
Insoddisfatto	2	2	2	2	1	5
Soddisfatto	21	22	15	18	21	17
Pienamente soddisfatto	6	4	12	9	6	6
Nessuna risposta		1				

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 11

n. inviati: 16

% risposte: 68,8%

ICT

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto		1				
Soddisfatto	6	5	3	4	6	8
Pienamente soddisfatto	5	5	8	7	5	3
Nessuna risposta						

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 61

n. inviati: 251

% risposte: 24,3%

Interventi Sociali e Politiche Giovanili

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto	1	0	1	0	0	1
Insoddisfatto	0	0	0	0	1	0
Soddisfatto	42	43	32	38	47	44
Pienamente soddisfatto	15	14	25	20	10	13
Nessuna risposta	3	4	3	3	3	3

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 858

n. inviati:

% risposte: ####

Lavoro e Servizi all'impiego

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto	36		18		52	78
Soddisfatto						
Pienamente soddisfatto	822		840		806	772
Nessuna risposta						8

Gli stakeholder sono mediamente:

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

Molto soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 26

n. inviati: 55

% risposte: 47,3%

Pianificazione e Sistema Informativo Territoriale

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto						1
Soddisfatto	15	14	8	5	14	8
Pienamente soddisfatto	11	12	18	21	12	17
Nessuna risposta						

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 24

n. inviati: 50

% risposte: 48,0%

Polizia Provinciale

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto	1	1				
Insoddisfatto			1	1	1	1
Soddisfatto	10	13	10	10	10	10
Pienamente soddisfatto	12	9	12	12	12	12
Nessuna risposta	1	1	1	1	1	1

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 71

n. inviati: 645

% risposte: 11,0%

Protezione Civile

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto	0	0	0	0	0	0
Insoddisfatto	4	9	4	3	4	5
Soddisfatto	46	45	43	44	46	47
Pienamente soddisfatto	18	14	21	21	18	16
Nessuna risposta	3	3	3	3	3	3

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 35

n. inviati: 62

% risposte: 56,5%

Risorse Umane

Punteggio	Aree di intervento		Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività		
Moito insoddisfatto	1	1	1	1	1	2		
Insoddisfatto	4	3	2	1	2	1		
Soddisfatto	14	17	13	18	17	19		
Pienamente soddisfatto	15	13	18	14	14	12		
Nessuna risposta	1	1	1	1	1	1		

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 53

n. inviati: 62

% risposte: 85,5%

Sistema Bibliotecario

Aree di intervento Punteggio	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto	2	5		2		6
Soddisfatto	36	35	31	23	26	26
Pienamente soddisfatto	15	13	22	27	26	20
Nessuna risposta				1	1	1

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 17

n. inviati: 18

% risposte: 94,4%

Sistema Museale

Punteggio	Aree di intervento		Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività		
Molto insoddisfatto								
Insoddisfatto		1		1				
Soddisfatto	11	13	9	7	11		11	
Pienamente soddisfatto	6	2	8	9	6		6	
Nessuna risposta		1						
<i>Gli stakeholder sono mediamente:</i>		<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 64

n. inviati: 213

% risposte: 30,0%

Trasporti

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto	4	5	2	3	4	7
Soddisfatto	42	42	42	45	43	39
Pienamente soddisfatto	12	11	13	10	11	12
Nessuna risposta	6	6	7	6	6	6

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 60

n. inviati: 966

% risposte: 6,2%

Turismo

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Moito insoddisfatto	1	1				
Insoddisfatto	3	9	5	4	4	5
Soddisfatto	40	38	31	34	44	38
Pienamente soddisfatto	15	11	23	21	11	12
Nessuna risposta	1	1	1	1	1	5

Gli stakeholder sono mediamente:

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

Soddisfatti

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 16

n. inviati: 75

% risposte: 21,3%

Ufficio Stampa

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto						
Insoddisfatto						
Soddisfatto	5	11	3	3	10	5
Pienamente soddisfatto	10	5	13	13	6	11
Nessuna risposta	1					

Gli stakeholder sono mediamente:

<i>Soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>	<i>Soddisfatti</i>	<i>Molto soddisfatti</i>
--------------------	--------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------	--------------------------

[Torna all'elenco](#)

LA TUA PROVINCIA TI ASCOLTA

n. questionari ricevuti: 10

n. inviati: 22

% risposte: 45,5%

Viabilità e Grandi Infrastrutture

Punteggio \ Aree di intervento	Conoscenza		Cortesia e competenza		Puntualità	
	Chiarezza	Canali alternativi	Disponibilità	Ascolto	Facilità	Tempestività
Molto insoddisfatto		3				
Insoddisfatto						
Soddisfatto	3	7	2	2	4	2
Pienamente soddisfatto	7		8	8	6	8
Nessuna risposta						

Gli stakeholder sono mediamente:

Molto soddisfatti	Insoddisfatti	Molto soddisfatti	Molto soddisfatti	Molto soddisfatti	Molto soddisfatti
-------------------	---------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

[Torna all'elenco](#)