



**AREA TERRITORIO E TRASPORTI**  
Servizio Trasporto Pubblico,  
Servizi alla Circolazione  
Servizio Autotrasporto Merci



## **VERBALE RIESAME DELLA DIREZIONE**

### **VERBALE DI RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

*omissis*

#### **GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI**

Il grado di raggiungimento degli obiettivi è stato riportato negli allegati C, D, E ed F a cura dei Responsabili dei servizi. Il progetto n° 35 dell'anno 2008 risulta perseguito a seguito del completamento delle attività che non necessitano di nuova esecuzione per l'anno 2009.

Con riferimento al precedente verbale di riesame della Direzione del 20/12/2006 si deduce il mancato perseguimento degli obiettivi individuati:

- dal progetto 3 sul Controllo e monitoraggio del trasporto pubblico locale in quanto i rapporti con tre aziende, tra cui due principali, sono venuti meno dal 31/12/2007 (per scadenza contrattuale) al 15/07/2008 (per proroga avvenuta con atto regionale) e quindi per fatti non dipendenti dall'organizzazione dell'Area,
- dal progetto 6 sul Monitoraggio dei parametri di struttura e di gestione delle Aziende per l'indisponibilità prolungata di una risorsa dedicata a tali attività,
- dai progetti 30 - Revisione del regolamento per l'attività di scuola nautica, 31 - Revisione del regolamento per l'attività di impresa di revisione e 32 - Revisione del regolamento per l'attività di consulenza per la circolazione dei mezzi di trasporto a fronte dell'indisponibilità del Capo Servizio Giuridico-Amministrativo.

I progetti non realizzati verranno quindi ripianificati nell'anno 2009.

#### **LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Il livello di soddisfazione dell'Utenza come riportato nell'Allegato A è da ritenersi in linea con l'anno precedente per quanto concerne tutti i Servizi dell'Area ad eccezione di quelli riguardanti il Trasporto Merci che hanno subito un abbassamento, previsto, del livello di soddisfazione dell'Utenza.

Si rileva un aumento del numero di questionari acquisiti (+26 per un incremento del 10% circa rispetto all'anno 2007) mantenendo di fatto costante la popolazione su cui si è rilevata la soddisfazione in accordo al mantenimento delle necessità da parte dell'Utenza relativamente all'accesso ai Servizi erogati dalla Provincia stessa.

Si rileva che la somministrazione e acquisizione dei dati è stata, come iniziato nell'anno 2007, differenziata puntualmente per i vari servizi.

I risultati emersi e la valutazione compiuta confermano alcune indicazioni emerse durante l'analisi dell'andamento dello stato di soddisfazione dell'Utenza eseguita nel 1° semestre del presente anno ed in parte ne aggiungono altre per quanto concerne l'erogazione dei Servizi di Autotrasporto Merci in conto Proprio e Autotrasporto Merci in conto Terzi. Si evidenzia infatti, per detta tipologia di servizi, un peggioramento dei livelli di soddisfazione imputabile all'assenza (causa maternità) di 2 risorse strategiche rispetto al 2007 ed un aumento degli stessi livelli a decorrere dal 2° semestre del presente anno relazionabile al ritorno di una delle risorse sopra individuate.



Provincia  
di Rovigo

**AREA TERRITORIO E TRASPORTI**  
Servizio Trasporto Pubblico,  
Servizi alla Circolazione  
Servizio Autotrasporto Merci



## **VERBALE RIESAME DELLA DIREZIONE**

In generale la votazione complessiva può essere identificata tra il *buono* e *l'ottimo* ad eccezione del gruppo di domande che riguardano la gestione del sito internet e della posta elettronica per le quali l'Utenza continua costantemente ad individuare difficoltà di utilizzazione confermando il precedente andamento.

*Omissis*



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E  
SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
<b>Trasporto Pubblico Locale</b>	<b>12</b>
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
Studi di Consulenza	34
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Chiarezza	0	0%	0	0%	3	25%	9	75%
Completezza	0	0%	0	0%	3	25%	9	75%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	1	11%	2	22%	6	67%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	1	14%	3	43%	3	43%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	2	33%	3	50%	1	17%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	2	50%	2	50%	0	0%
Tramite posta elettronica	0	0%	1	100%	0	0%	0	0%
Tempo di apertura degli uffici	0	0%	1	14%	3	43%	3	43%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Preparazione	0	0%	0	0%	2	17%	10	83%
Cortesia	0	0%	0	0%	1	9%	10	91%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	0	0%	3	30%	7	70%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di rilascio	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%
Modalità di rilascio	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di compilazione	0	0%	0	0%	2	67%	1	33%
Facilità di acquisizione	0	0%	0	0%	2	50%	2	50%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Pulizia	0	0%	0	0%	3	43%	4	57%
Ordine	0	0%	0	0%	3	43%	4	57%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
<b>Trasporti Atipici e Non di Linea</b>	<b>25</b>
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
Studi di Consulenza	34
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Chiarezza	0	0%	0	0%	10	40%	15	60%
Completezza	0	0%	0	0%	10	42%	14	58%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	0	0%	11	46%	13	54%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	0	0%	9	37%	15	63%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	0	0%	10	66%	5	33%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	0	0%	9	74%	3	25%
Tramite posta elettronica	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%
Tempo di apertura degli uffici	0	0%	0	0%	14	67%	7	33%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Preparazione	0	0%	0	0%	5	22%	18	78%
Cortesia	0	0%	0	0%	5	22%	18	78%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	0	0%	7	30%	16	70%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di rilascio	0	0%	0	0%	10	48%	11	52%
Modalità di rilascio	0	0%	0	0%	11	52%	10	48%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di compilazione	0	0%	1	5%	8	38%	12	57%
Facilità di acquisizione	0	0%	1	5%	9	43%	11	53%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Pulizia	0	0%	0	0%	15	63%	9	39%
Ordine	0	0%	0	0%	16	67%	8	33%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
<b>Autotrasporto Merci in conto Proprio</b>	<b>24</b>
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
Studi di Consulenza	34
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Chiarezza	0	0%	0	0%	14	58%	10	42%
Completezza	0	0%	0	0%	13	57%	10	43%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	1	4%	22	92%	1	4%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	1	5%	17	85%	2	10%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	13	65%	7	35%	0	0%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	15	75%	5	25%	0	0%
Tramite posta elettronica	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%
Tempo di apertura degli uffici	1	4%	8	35%	14	61%	0	0%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Preparazione	0	0%	0	0%	11	46%	13	54%
Cortesia	0	0%	0	0%	7	29%	17	71%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	0	0%	18	82%	4	18%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di rilascio	12	50%	10	42%	2	8%	0	0%
Modalità di rilascio	2	10%	10	50%	8	40%	0	0%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di compilazione	0	0%	12	55%	10	45%	0	0%
Facilità di acquisizione	0	0%	6	25%	18	75%	0	0%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Pulizia	0	0%	0	0%	22	96%	1	4%
Ordine	0	0%	0	0%	22	96%	1	4%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
<b>Autotrasporto Merci in conto Terzi</b>	<b>44</b>
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
Studi di Consulenza	34
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	22	50%	22	50%
Chiarezza	0	0%	0	0%	22	50%	22	50%
Completezza	0	0%	0	0%	22	50%	22	50%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	4	9%	25	57%	15	34%
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	4	9%	25	57%	15	34%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	2	8%	15	58%	9	35%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	3	15%	16	80%	1	5%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	4	20%	15	75%	1	5%
Tramite posta elettronica	0	0%	1	33%	2	67%	0	0%
Tempo di apertura degli uffici	3	7%	19	46%	19	46%	0	0%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	22	51%	21	49%
Preparazione	0	0%	0	0%	22	51%	21	49%
Cortesia	0	0%	0	0%	16	37%	27	63%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	1	2%	28	67%	13	31%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	6	14%	17	40%	15	36%	4	10%
Tempi di rilascio	6	14%	17	40%	15	36%	4	10%
Modalità di rilascio	2	5%	13	32%	23	56%	3	7%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	2	5%	34	81%	6	14%
Facilità di compilazione	0	0%	2	5%	34	81%	6	14%
Facilità di acquisizione	1	2%	2	5%	35	85%	3	7%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	29	94%	2	6%
Pulizia	0	0%	0	0%	29	94%	2	6%
Ordine	0	0%	0	0%	29	94%	2	6%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
<b>Autoscuole e Scuole Nautiche</b>	<b>45</b>
Studi di Consulenza	34
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Chiarezza	0	0%	0	0%	15	33%	30	67%
Completezza	0	0%	0	0%	15	33%	30	67%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	1	2%	30	67%	14	31%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	7	16%	25	56%	13	29%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	11	24%	20	44%	14	31%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	13	29%	18	40%	14	31%
Tramite posta elettronica	0	0%	2	4%	21	47%	22	49%
<b>Tempo di apertura degli uffici</b>	0	0%	<b>18</b>	<b>40%</b>	16	36%	11	24%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Preparazione	0	0%	0	0%	15	33%	30	67%
Cortesìa	0	0%	0	0%	11	24%	34	76%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	0	0%	21	47%	24	53%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di rilascio	0	0%	0	0%	29	64%	16	36%
Modalità di rilascio	0	0%	0	0%	28	62%	17	38%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di compilazione	0	0%	8	18%	22	49%	15	33%
Facilità di acquisizione	0	0%	7	16%	23	51%	15	33%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Pulizia	0	0%	0	0%	26	59%	18	41%
Ordine	0	0%	0	0%	23	52%	21	48%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	1	100%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
<b>Studi di Consulenza</b>	<b>34</b>
Imprese di Revisione	26

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	15	44%	19	56%
Chiarezza	0	0%	0	0%	15	44%	19	56%
Completezza	0	0%	0	0%	17	50%	17	50%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	22	67%	11	33%
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	0	0%	22	67%	11	33%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	3	9%	21	64%	9	27%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	9	27%	19	58%	5	15%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	10	30%	17	52%	6	18%
Tramite posta elettronica	0	0%	1	3%	20	65%	10	32%
Tempo di apertura degli uffici	0	0%	15	44%	15	44%	4	12%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	15	45%	18	55%
Preparazione	0	0%	0	0%	15	45%	18	55%
Cortesìa	0	0%	0	0%	11	32%	23	68%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	0	0%	19	58%	14	42%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	2	6%	2	6%	21	62%	9	26%
Tempi di rilascio	2	6%	2	6%	21	62%	9	26%
Modalità di rilascio	0	0%	2	6%	23	68%	9	26%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	8	24%	19	56%	7	21%
Facilità di compilazione	0	0%	8	24%	19	56%	7	21%
Facilità di acquisizione	0	0%	6	18%	21	62%	7	21%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	20	59%	14	41%
Pulizia	0	0%	0	0%	20	59%	14	41%
Ordine	0	0%	0	0%	18	55%	15	45%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%



## PROVINCIA DI ROVIGO

### AREA TERRITORIO E TRASPORTI

SERVIZIO TRASPORTO PUBBLICO, SERVIZI ALLA CIRCOLAZIONE E

SERVIZIO AUTOTRASPORTO MERCI

### Valutazione dei risultati emersi dalla "Scheda di rilevamento della soddisfazione degli utenti" fino al 31/12/2008

Sezione	N° Questionari pervenuti
Trasporto Pubblico Locale	12
Trasporti Atipici e Non di Linea	25
Autotrasporto Merci in conto Proprio	24
Autotrasporto Merci in conto Terzi	44
Autoscuole e Scuole Nautiche	45
Studi di Consulenza	34
<b>Imprese di Revisione</b>	<b>26</b>

Qualità delle informazioni	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Chiarezza	0	0%	0	0%	1	4%	25	96%
Completezza	0	0%	0	0%	2	8%	24	92%

Acquisizione delle informazioni e Gestione dei Servizi	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di attesa negli uffici	0	0%	0	0%	1	4%	25	96%
Tempi di attesa al telefono	0	0%	0	0%	4	15%	22	85%
Tramite sito internet: facilità di navigazione	0	0%	0	0%	10	40%	15	60%
Tramite sito internet: chiarezza e completezza del sito	0	0%	0	0%	12	48%	13	52%
Tramite posta elettronica	0	0%	0	0%	7	28%	18	72%
Tempo di apertura degli uffici	0	0%	1	4%	13	50%	12	46%

Qualità degli addetti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Preparazione	0	0%	0	0%	1	4%	25	96%
Cortesia	0	0%	0	0%	1	4%	25	96%
Reperibilità (negli orari di apertura)	0	0%	1	4%	2	8%	23	88%

Rilascio di documenti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Tempi di rilascio	0	0%	0	0%	2	8%	24	92%
Modalità di rilascio	0	0%	0	0%	1	4%	25	96%

Modulistica	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di compilazione	0	0%	0	0%	8	31%	18	69%
Facilità di acquisizione	0	0%	0	0%	6	23%	20	77%

Ambienti	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Pulizia	0	0%	0	0%	4	15%	22	85%
Ordine	0	0%	0	0%	3	12%	23	88%

Segnalazioni e reclami	Insufficiente		Sufficiente		Buono		Ottimo	
Facilità di inoltro	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Tempestività delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%
Completezza delle risposte	0	0%	0	0%	0	0%	2	100%