



**La comunicazione della customer
satisfaction:
l'esigenza di render conto nella
Provincia di Forlì-Cesena**

**Urp, Comunicazione e Marketing
Dirigente: Avv. Ennio Guida
Responsabile: Rosella Calista
Addetto stampa: Fabio Campanella
Addetta alla comunicazione: Anna Pantera**



Amministrazione Trasparente

Web Content Search

Amministrazione Trasparente

- [Disposizioni generali](#)
- [Organizzazione](#)
- [Consulenti e collaboratori](#)
- [Personale](#)
- [Bandi di concorso](#)
- **Performance**
 - [Piano della performance](#)
 - [Relazione sulla performance](#)
 - [Ammontare complessivo dei premi](#)
 - [Dati relativi ai premi](#)
 - [Benessere organizzativo](#)
- [Enti controllati](#)
- [Attività e procedimenti](#)
- [Provvedimenti](#)
- [Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici](#)
- [Dati sulla gestione dei pagamenti](#)
- [Dati relativi alle buone prassi](#)
- [Amministrazione aperta](#)
- [Albi beneficiari provvidenze](#)
- [Dati sul public procurement](#)

Home ► [Performance](#)

Il ciclo di gestione della performance, in base all'art. 4 del D.Lgs.150/2009, si articola nelle seguenti fasi:

- definizione e assegnazione degli obiettivi che si intendono raggiungere, dei valori attesi di risultato e dei rispettivi indicatori
- collegamento tra gli obiettivi e l'allocazione delle risorse
- monitoraggio in corso di esercizio e attivazione di eventuali interventi correttivi
- misurazione e valutazione della performance, organizzativa e individuale
- utilizzo dei sistemi premianti, secondo criteri di valorizzazione del merito
- rendicontazione dei risultati agli organi di indirizzo politico-amministrativo, ai vertici delle amministrazioni, nonché ai competenti organi esterni, ai cittadini, ai soggetti interessati, agli utenti e ai destinatari dei servizi.

Il Sistema integrato del Ciclo di gestione della Performance della Provincia di Forlì-Cesena.

Pianificazione	Programmazione	Controllo
Piano generale di sviluppo	Bilancio di previsione 2013	Indicatori di performance (saranno pubblicati entro 30 ottobre 2013)
Bilancio pluriennale 2013-2015	Piano degli obiettivi 2013	
Rendicontazione	Valutazione	Premialità
Relazione della performance 2012	Sistema di valutazione della performance 2012	Risultanze valutazioni Dirigenti
Atti di programmazione e di rendicontazione economica finanziaria 2013		Risultanze valutazioni e progressioni orizzontali dipendenti
Relazione di customer satisfaction anno 2012		



Print

Documenti


- [Delibera di Giunta n. 94018 del 27.9.2011](#)
[Sistema integrato del ciclo della performance](#)
- [Allegato alla Delibera di Giunta n. 70616/2012](#)
[Ciclo di gestione della Performance](#)
- [Relazione sulla performance Anno 2012](#)

e-mail: trasparenza@provincia.fc.it

tel. 0543/714271

Average (0 Votes)



- 1. Orientamento al Cittadino**
 - 2. Leadership**
 - 3. Coinvolgimento del personale interno**
 - 4. Approccio per processi**
 - 5. Approccio sistemico alla gestione**
 - 6. Miglioramento continuo**
 - 7. Decisioni basate su dati di fatto**
- 

.....

Urp, Comunicazione e Marketing
Dirigente: Avv. Ennio Guida
Responsabile: Rosella Calista
Addetto stampa: Fabio Campanella
Addetta alla comunicazione: Anna Pantera



METODO DI INDAGINE

1) Questionario di soddisfazione rivolto ai cittadini

2) Questionario di soddisfazione relativo progetti della Provincia di Forlì-Cesena

Urp, Comunicazione e Marketing
Dirigente: Avv. Ennio Guida
Responsabile: Rosella Calista
Addetto stampa: Fabio Campanella
Addetta alla comunicazione: Anna Pantera



Questionario di Soddisfazione dell'Utente della Provincia di Forlì-Cesena

La Provincia di Forlì-Cesena, al fine di migliorare l'efficienza ed il gradimento della propria azione amministrativa, desidera conoscere il Suo livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Le chiediamo gentilmente di collaborare, compilando il presente questionario e indicando eventuali suggerimenti utili a migliorare il nostro lavoro.

Potrà inserire il questionario nell'apposito contenitore che troverà all'uscita della sede provinciale.

Grazie per la preziosa collaborazione.

IL PRESIDENTE
Massimo Bulbi

RISERVATO AGLI UFFICI

RESP. o INCARICATO DEL PROCESSO	Codice Processo	
	Servizio/Ufficio	
	Data di consegna	
U.R.P.	Registrato da	
	Data di registrazione	

Dati del Compilatore:

- Fascia di età: fino a 18 19 - 25
 26 - 35 36 - 45
 46 - 55 oltre 55
- Sesso: M F
- Professione: studente disoccupato
 lavoratore autonomo lavoratore dipendente
 casalinga/o pensionato/a

1. Le informazioni / spiegazioni / modulistica ricevute sono state

ottime soddisfacenti scarse insoddisfacenti

2. Le informazioni per raggiungere l'Ufficio sono state

ottime soddisfacenti scarse insoddisfacenti

3. La cortesia e disponibilità del personale è stata

ottima soddisfacente scarsa insoddisfacente

4. La competenza del personale è stata

ottima soddisfacente scarsa insoddisfacente

5. L'orario di ricevimento si è dimostrato

ottimo soddisfacente scarso insoddisfacente

6. Il tempo di erogazione del servizio è stato

ottimo soddisfacente scarso insoddisfacente

7. Nel complesso il servizio ricevuto è stato

ottimo soddisfacente scarso insoddisfacente

8. La trasparenza e la legalità delle procedure e delle regole adottate sono state

ottimo soddisfacente scarso insoddisfacente

9. Ha qualche suggerimento per migliorare / snellire il servizio?



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
PROGETTI DELLA PROVINCIA DI
FORLÌ-CESENA**

P-05_mod_Sodd_Enti
Rev. 2 del 17.12.2012

Per cortesia indichi con un voto da 1 a 4 il suo LIVELLO DI SODDISFAZIONE, per gli aspetti elencati nel questionario, apponendo una croce sulla casella corrispondente al suo giudizio. Per la relazione tra voto e livello di soddisfazione faccia riferimento alla seguente LEGENDA:

VOTO	GIUDIZIO
1	per niente soddisfatto
2	poco soddisfatto
3	abbastanza soddisfatto
4	molto soddisfatto

Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità con cui la Provincia risponde alle Vostre esigenze, per i seguenti aspetti:

	1	2	3	4
Progettualità e programmazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ricadute dei progetti/iniziative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Attività di comunicazione (incontri, internet, etc.) sui progetti/iniziative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilità di comunicazione (telefono, fax, internet) con il nostro personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Competenza e livello di supporto fornito per questioni tecniche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trasparenza e legalità delle procedure e delle regole adottate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente della ricaduta dei progetti/iniziative della Provincia sul suo Ente, in termini socio-economici?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SUGGERIMENTI CHE RITIENE IMPORTANTE PER MIGLIORARE I RAPPORTI FRA I NOSTRI ENTI E LA QUALITÀ DELLE INIZIATIVE

Data Firma e ruolo nell'ente (campo facoltativo):

Per l'invio del questionario compilato la preghiamo di utilizzare l'allegata busta pre-affrancata. Il questionario può essere compilato anche in modo anonimo.

GRAZIE PER LA CORTESE COLLABORAZIONE

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO	
Codice Processo	
SERVIZIO/UFFICIO	
DATA SPEDIZIONE	

SPAZIO RISERVATO A URP	
REGISTRATO DA	
DATA REGISTRAZIONE	

Come e Cosa Comunichiamo

Piano della comunicazione

- Obiettivi del Programma di mandato del Presidente della Provincia

- o Facciamo squadra
 - o Ascolto del cittadino
- ### - Piano generale di sviluppo

L'Organizzazione interna dell'Amministrazione al servizio dei cittadini

- **strategica**

identificazione degli obiettivi strategici

analisi del contesto interno ed esterno

attori coinvolti e i destinatari delle azioni di comunicazione

Progettazione operativa

- **comunicazione integrata**

comunicazione interna ed esterna

- **costruzione di relazioni bidirezionali nella struttura**



Urp, Comunicazione e Marketing
Dirigente: Avv. Ennio Guida
Responsabile: Rosella Calista
Addetto stampa: Fabio Campanella
Addetta alla comunicazione: Anna Pantera

Il Piano della comunicazione è un processo organizzativo

- o **Pianificazione e redazione del Piano**
- o **Realizzazione e gestione del Piano**
- o **Valutazione dei risultati**



Gli strumenti di comunicazione e linguaggi della comunicazione

**Comunicazione interna generale (report)
Intranet**

Gruppo di lavoro a composizione variabile

- o **Brainstorming**
- o **Analisi SWOT**

Azione di miglioramento

- o **Campagna di comunicazione e informazione**
- o **Sito/siti web**
- o **House Organ**
- o **anche evento dedicato**



**Urp, Comunicazione e Marketing
Dirigente: Avv. Ennio Guida
Responsabile: Rosella Calista
Addetto stampa: Fabio Campanella
Addetta alla comunicazione: Anna Pantera**

Alcuni esempi





Bagno di Romagna
Basilica di Santa Maria Assunta, particolare del centro storico, Palazzo del Capitano

Chi siamo e dove siamo

- Il Presidente, la Giunta e il Consiglio
- Politica e Obiettivi per la Qualità
- Cosa fa la Provincia
- La nostra organizzazione territoriale
- La Struttura organizzativa
- Gli orari degli uffici
- Le nostre sedi
- Ufficio per le relazioni con il pubblico

Vicini al cittadino

- [I diritti del cittadino](#)

[Home](#) > [Partecipazione: miglioriamo la qualità](#) > [Carta dei servizi](#) > [I diritti del cittadino](#)

Diritti del cittadino, Il diritto al reclamo, la forza innovativa del suggerimento, la richiesta di informazioni

La Provincia di Forlì-Cesena è orientata al miglioramento dei servizi offerti anche attraverso il contributo dei cittadini, delle loro associazioni e degli operatori del mondo economico.

E' per questo che l'Ente ha predisposto alcuni strumenti che permettono a tutti i soggetti che ne abbiano interesse di comunicare direttamente con l'Amministrazione sia per esprimere il livello di soddisfazione sui servizi erogati, sia per suggerire proposte per migliorarli, sia per segnalare eventuali disservizi nei casi in cui il servizio offerto non sia corrispondente agli standard fissati dalla Carta dei Servizi.

Il cittadino :

- a) Può esprimere il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati da questo Ente utilizzando il modello appositamente predisposto e disponibile presso gli uffici dell'Amministrazione provinciale e presso l'Urp e pubblicato nella Carta dei Servizi
- b) Può presentare reclami e suggerimenti utilizzando il modello scaricabile o inviabile telematicamente dal sito internet della Provincia (www.provincia.fc.it) o compilando il modulo cartaceo a questo fine predisposto e pubblicati nella Carta dei servizi; oppure

- o telefonando ai numeri 0543 714248 - 4271
- o presentando o inviando una comunicazione all'URP:
 - via posta elettronica (urp@provincia.fc.it)
 - via posta ordinaria (Urp - Piazza G.B.Morgagni n. 9 - 47121 - Forlì)
 - via fax (0543 714646)

o Compilando uno dei moduli predisposti per raccogliere i reclami e depositandolo allo sportello o nella cassetta all'ingresso dell'Ente.

o Chiedendo di parlare personalmente con il responsabile o con gli operatori dell'URP.

L'Urp si impegna a fornire una risposta entro 5 giorni dalla presentazione del reclamo o del suggerimento.

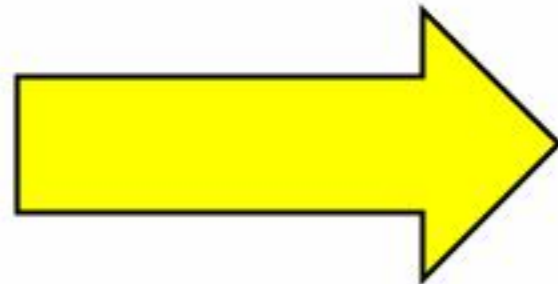
c) Può chiedere informazioni sulle attività dell'Ente e sui servizi gestiti dalla Provincia; in questo caso, l'URP si impegna a fornire una risposta entro 3 giorni dalla richiesta.

La Provincia di Forlì-Cesena tiene conto delle segnalazioni e dei reclami presentati dai suoi utenti nell'adozione dei piani di miglioramento degli standard di qualità dell'Ente.

I nostri Servizi

- Ambiente e Pianificazione Territoriale
- Agricoltura Spazio rurale Flora e Fauna
- Contratti, Appalti e Patrimonio
- Progettazione e Manutenzione fabbricati
- Infrastrutture viarie, Mobilità, Trasporti, Gestione strade Forlì
- Infrastrutture viarie, Gestione strade Cesena
- Istruzione, Formazione e Politiche del lavoro
- Programmazione e Sviluppo Economico e Sociale
- Affari generali ed Istituzionali, Risorse Umane e Organizzazione
- Polizia provinciale

- [Modulo di rilevazione della soddisfazione dell'utente](#)
- [Modulo di rilevazione della soddisfazione dei utenti per le attività progettuali dell'Ente](#)
- [Modulo per presentare i suggerimenti e i reclami](#)



La Provincia

- Presidente
- Consiglio
- Giunta
- Sedi

Cerco

- Centralino & U.r.p.
- Orari degli Uffici
- Uffici e Persone
- Modulistica
- Concorsi
- Bandi di gara
- Albo pretorio on line
- Pagamenti on-line

Trasparenza

- [Sito Trasparenza](#)
- [Incarichi e consulenze](#)
- [Elenco siti tematici](#)

Atti e documenti

- Statuto e regolamenti
- Protocolli per il sostegno al reddito
- Bilanci

Diventa uno SPONSOR

- La nostra proposta

Conosci la Provincia

- Storia, Stemma e Gonfalone
- Palazzo dei Signori della Missione
- Dati statistici della popolazione
- Prenota una visita al Palazzo dei Signori della Missione

La Provincia comunica...

- Comunicati stampa
- Rassegna stampa

Home > Cerco > [Centralino & U.r.p.](#)

L'amministrazione risponde



Nessuna fila - Nessuna attesa

La Provincia di Forlì-Cesena ti dà informazioni su tutti i suoi servizi e uffici, ti mette in contatto con il responsabile di un'attività che ti interessa, ti aiuta ad orientarti nella sua Organizzazione .



Siamo un punto informativo e di ascolto

Chiama il centralino

telefono	0543/714111-714239
e-mail	marco.lisi@provincia.fc.it
centralinista	Marco Lisi

Chiedi informazioni ad Urp

e-mail	urp@provincia.fc.it
telefono	0543/714248-714271
fax	0543/714646

Rispondiamo:

- sulla tempistica di conclusione dei procedimenti amministrativi,
- su tutte le attività seguite dal nostro Ente e sulle competenze degli altri Enti
- sulle Associazioni e sugli Enti del territorio provinciale,

Ti mettiamo a disposizione:

- materiale divulgativo dell'Ente e delle Amministrazioni del territorio relativo ad iniziative di interesse pubblico,
- guide, manuali, compendi, cartine...in possesso dell'Ente

Riceviamo i documenti che conosci alla Provincia

Forniamo la modulistica (bandi di concorso, bandi di gara, modelli relativi alle richieste di contributi, alle concessioni e ai nulla-osta, alle autorizzazioni ...),

Rispondiamo alle segnalazioni dei cittadini (ai reclami, ai suggerimenti e alle proposte migliorative dei servizi dell'Ente).

Aiutaci a migliorare la qualità del nostro lavoro



segnala un disservizio

telefono	0543/714111-714239
e-mail	marco.lisi@provincia.fc.it
centralinista	Marco Lisi

Cerca nel sito



Scadenze

06/06/2013 - Avviso mobilità volontaria N. 2 posti assistente tecnico/operativo-conduttore macchine complesse Cat. B3 presso Comune Galeata

12/12/2012 - Al via la Consultazione Pubblica sul Preliminare di Programma di ARPA per l'anno 2013

Le attività

- Agricoltura e Spazio rurale
- Ambiente
- Comitato unico di garanzia (CUG)
- Consigliera di Parità
- Cultura
- Economia e Territorio
- Europa
- Istruzione
- Flora e Fauna
- Formazione
- Lavoro
- Mobilità e Trasporti
- Pari opportunità
- Pianificazione territoriale
- Politiche sociali
- Protezione Civile
- Relazioni sindacali
- Ricerca e Innovazione
- Turismo
- Viabilità
- Valutazione Ambientale (V.I.A. - V.A.S.)

I procedimenti amministrativi

- Come fare per...

La tua Pratica on line

- Pagina di autenticazione

Servizi di e-government

- Servizi di e-government attivi
- Servizi di e-government di futura



Bagno di Romagna

Basilica di Santa Maria Assunta, particolare del centro storico, Palazzo del Capitano



La Provincia

- Presidente
- Consiglio
- Giunta
- Sedi

Cerco

- Centralino & U.r.p.
- Orari degli Uffici
- Uffici e Persone
- Modulistica
- Concorsi
- Bandi di gara
- Albo pretorio on line
- Pagamenti on-line

Trasparenza

- [Sito Trasparenza](#)
- [Incarichi e consulenze](#)
- [Elenco siti tematici](#)

Atti e documenti

- [Statuto e regolamenti](#)

[Home](#) » [Cerca](#) » [Orari degli Uffici](#)

Orari di apertura al pubblico

[Gli uffici provinciali sono aperti al pubblico nei seguenti giorni e nei seguenti orari](#)

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
9.00-13.00	9.00-13.00	9.00-13.00	9.00-13.00	9.00-13.00
-----	15.00-16.30	-----	15.00-16.30	-----

Gli Uffici con orario diverso

[Gli Uffici con orari di apertura al pubblico diversi da quelli previsti per tutto l'Ente](#)

- [Consulta la tabella](#)

Gli orari di apertura al pubblico dei Centri per l'impiego e delle Sezioni decentrate

[I Centri per l'impiego e delle Sezioni decentrate sono aperti al pubblico nei seguenti giorni e nei seguenti orari](#)

- [Consulta il sito \(Vai alla voce Dove e Quando\)](#)

Cerca nel sito

Cerca...



Scadenze

06/06/2013 - Avviso mobilità volontaria N. 2 posti assente tecnico/operativo-conduttore macchine complesse Cat. B3 presso Comune Galeata

12/12/2012 - Al via la Consultazione Pubblica sul Preliminare di Programma di ARPA per l'anno 2013

Le Attività

- Agricoltura e Spazio rurale
- Ambiente
- Comitato unico di garanzia (CUG)
- Consigliera di Parità
- Cultura
- Economia e Territorio
- Europa
- Istruzione
- Flora e Fauna
- Formazione
- Lavoro
- Mobilità e Trasporti
- Pari opportunità
- Pianificazione territoriale
- Politiche sociali
- Protezione Civile
- Relazioni esterne