

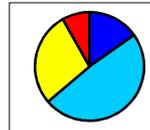
Customer Satisfaction 2015

Le valutazioni sono riportate secondo l'ordine di processo indicato nel Piano delle performance 2015 del Comune di Vercelli e pubblicate sul sito dell'ente. Accanto ad ogni grafico vengono riportati la tabella con i dati percentuali e lo strumento di rilevazione (scheda cartacea disponibile per gli utenti presso il servizio oppure sondaggio a campione o, infine, sondaggio libero on line). Al fondo è illustrato il campione statistico del sondaggio su temi specifici.

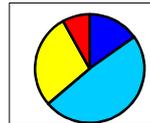
Nel caso la percentuale di non risposte raggiunga o superi il 10%, viene considerata statisticamente significativa e quindi esclusa dal calcolo complessivo. In tal caso i risultati e i grafici della singola indagine differiscono e il dato di riferimento è quello che esclude la percentuale di non risposte.

PROCESSO 1 Organi istituz. Schede: 17	molto abbastanza poco per niente non risp.	18 11 5 0 0	53% 32% 15% 0% 0%	85,29%		(scheda cartacea) Attività di supporto amministrativo a Consiglio e Giunta Comunali (valutazione interna di consiglieri e amministratori)
	53% 32% 15% 0%	85,29%				
	100,00%					
PROCESSO 2 Protocollo Schede: 11	molto abbastanza poco per niente non risp.	33 0 0 0 0	100% 0% 0% 0% 0%	100,00%		(scheda cartacea) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione dei cittadini)
	100% 0% 0% 0%	100,00%				
	100,00%					
PROCESSO 2 archivio segreteria Schede: 137	molto abbastanza poco per niente non risp.	468 458 53 1 0	48% 47% 5% 0% 0%	94,49%		(sondaggio on line) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione interna)
	48% 47% 5% 0%	94,49%				
	94,49%					
PROCESSO 2 SINTESI Schede: 26	molto abbastanza poco per niente non risp.	501 458 53 1 0	49% 45% 5% 0% 0%	94,67%		SINTESI delle due voci precedenti (con somma delle rispettive valutazioni)
	49% 45% 5% 0%	94,67%				
	94,67%					
PROCESSO 3 ser. finanziari Schede: 137	molto abbastanza poco per niente non risp.	285 602 141 11 0	27% 58% 14% 1% 0%	85,37%		(sondaggio on line) Gestione finanziaria (predisposizione atti di impegno, liquidazione...) (valutazione interna)
	27% 58% 14% 1%	85,37%				
	85,37%					
PROCESSO 7 Demografici Schede: 19	molto abbastanza poco per niente non risp.	57 87 65 29 0	24% 37% 27% 12% 0%	60,50%		(scheda cartacea) Gestione degli atti di anagrafe, stato civile... (valutazione dei cittadini)
	24% 37% 27% 12%	60,50%				
	60,50%					

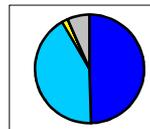
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
8	207	665	385	111	0
Informatica	15%	49%	28%	8%	0%
	63,74%				
Schede: 137	15%	49%	28%	8%	
	63,74%				



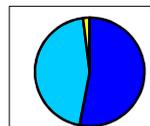
(sondaggio on line)
Gestione del sistema
informatico, del software e
hardware in dotazione
(valutazione interna)



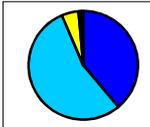
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
9	543	461	20	0	72
Personale	50%	42%	2%	0%	7%
	91,61%				
Schede: 137	50%	42%	2%	0%	
	91,61%				



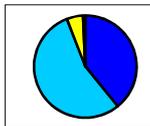
(sondaggio on line)
Gestione del personale
(valutazione interna)



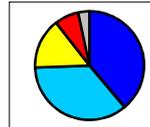
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
10	200	281	26	4	3
Urp	39%	55%	5%	1%	1%
	93,58%				
Schede: 35	39%	55%	5%	1%	
	93,58%				



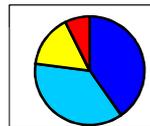
(scheda cartacea)
Gestione delle relazioni
tra cittadino e
amministrazione
comunale (valutazione dei
cittadini)



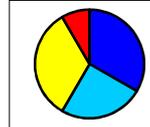
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
11	656	599	254	120	57
Polizia locale	39%	36%	15%	7%	3%
	74,44%				
Schede: 226	39%	36%	15%	7%	
	74,44%				



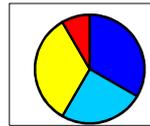
(sondaggio on line)
(valutazione dei cittadini)



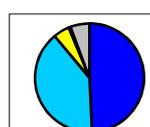
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
15	4	3	4	1	0
Edilizia scol.	33%	25%	33%	8%	0%
	58,33%				
Schede: 3	33%	25%	33%	8%	
	58,33%				



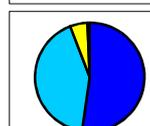
(scheda cartacea)
Gestione della
manutenzione ordinaria e
straordinaria degli edifici
scolastici (valutazione dei
4 Istituti comprensivi)



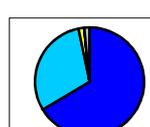
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
16	1174	944	115	15	134
Pre-post Scuola	49%	40%	5%	1%	6%
	88,92%				
Schede: 226	49%	40%	5%	1%	
	88,92%				



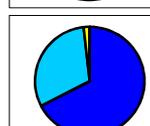
(scheda cartacea)
Gestione die servizi di
pre/post scuola e trasporti
scolastici (valutazione dei
cittadini)



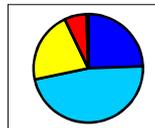
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
16	263	120	7	0	6
Centri estivi	66%	30%	2%	0%	2%
	96,72%				
Schede: 33	66%	30%	2%	0%	
	96,72%				



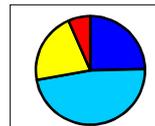
(scheda cartacea)
Gestione del Centro
estivo comunale
(valutazione dei cittadini)



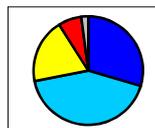
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
19					
Manifestaz.	45	87	39	12	1
	24%	47%	21%	7%	1%
	71,74%				
Schede: 24					
	24%	47%	21%	7%	
	71,74%				



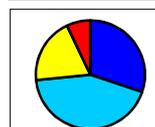
(scheda cartacea)
Gestione degli eventi culturali cittadini (teatro, conferenze, mostre...)
(valutazione dei cittadini)



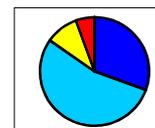
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
19					
Biblioteca	233	333	151	54	16
	30%	42%	19%	7%	2%
	71,92%				
Schede: 48					
	30%	42%	19%	7%	
	71,92%				



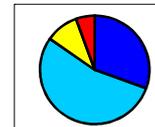
(scheda cartacea)
Gestione della Biblioteca e Archivio comunale
(valutazione dei cittadini)



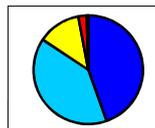
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
20					
Manifestazioni	22	39	7	4	0
	31%	54%	10%	6%	0%
	84,72%				
Schede: 12					
	31%	54%	10%	6%	
	84,72%				



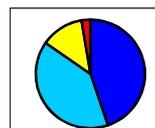
(scheda cartacea)
Gestione delle relazioni e supporto con associazioni, enti e comitati della città per la realizzazione di eventi pubblici
(valutazione degli enti)



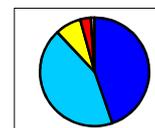
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
20					
Sport	211	188	60	12	2
	45%	40%	13%	3%	0%
	84,36%				
Schede: 43					
	45%	40%	13%	3%	
	84,36%				



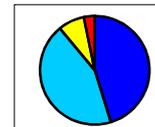
(scheda cartacea)
gestione degli impianti sportivi (valutazione delle associazioni gestori)



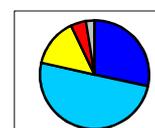
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
21					
servizio Civile	625	605	108	44	15
	45%	43%	8%	3%	1%
	88,05%				
Schede: 83					
	45%	43%	8%	3%	
	88,05%				



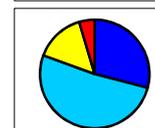
(scheda cartacea)
Gestione del Servizio civile nazionale
(valutazione dei cittadini)



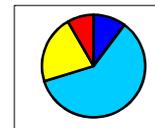
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
23					
Edilizia privata	246	435	125	39	22
	28%	50%	14%	4%	2,5%
	78,55%				
Schede: 68					
	28%	50%	14%	4%	
	78,55%				



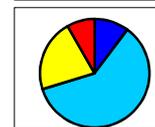
(scheda cartacea)
Gestione degli atti relativi a edilizia privata
(valutazione di cittadini e professionisti)



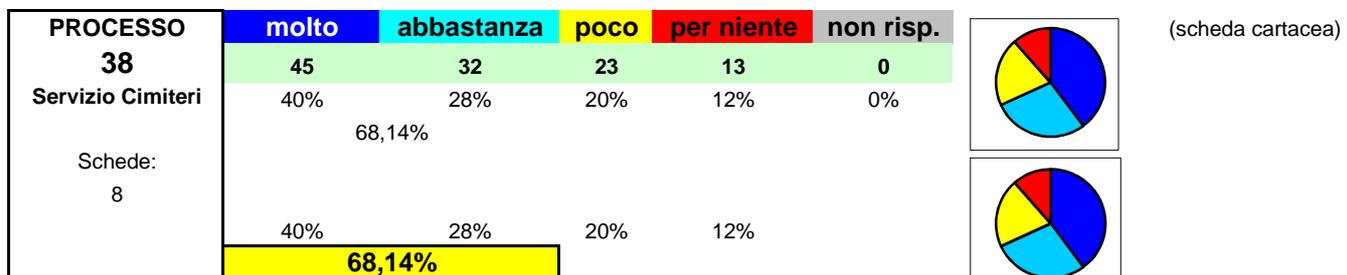
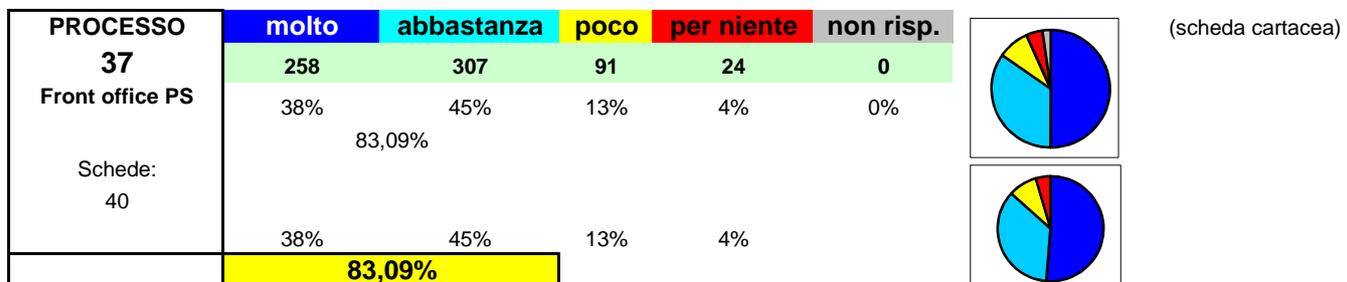
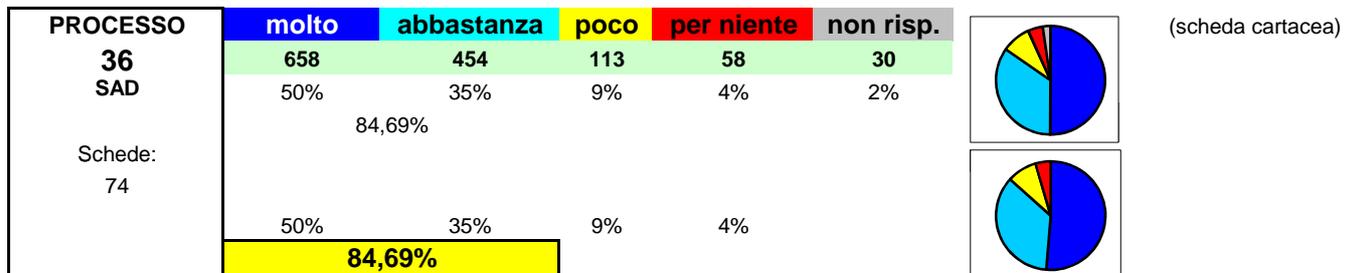
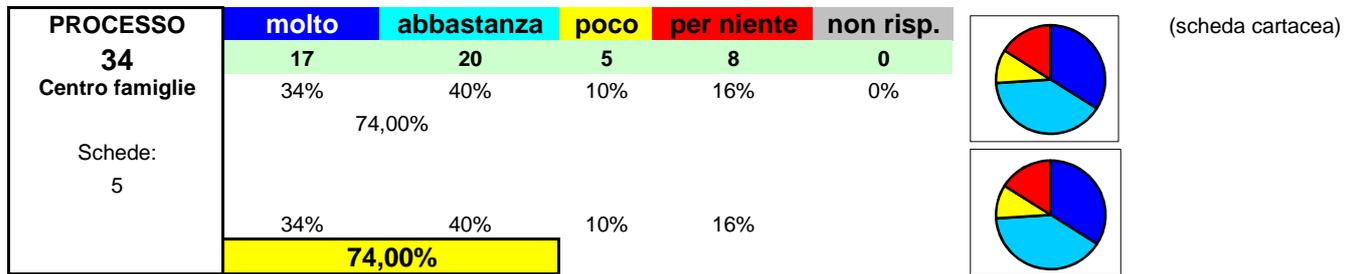
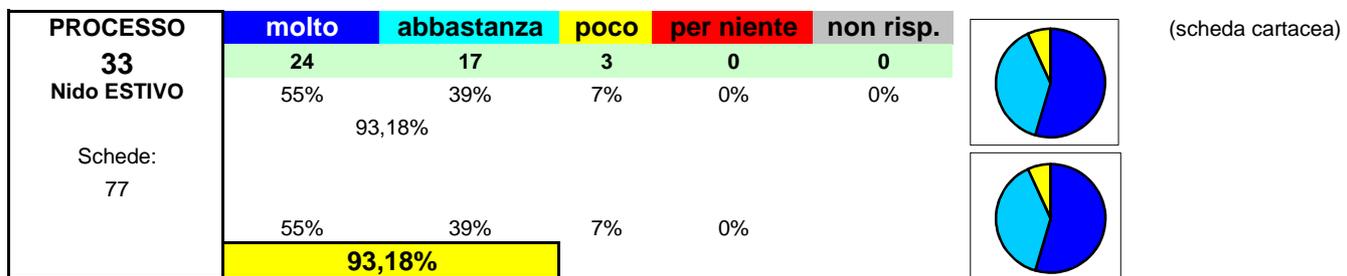
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
25					
Illuminaz. Viabilità	37	218	78	30	0
	10%	60%	21%	8%	0%
	70,25%				
Schede: 226					
	10%	60%	21%	8%	
	70,25%				



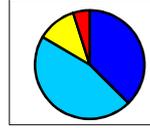
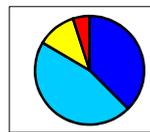
(sondaggio on line)
Gestione dei lavori per Illuminazione e viabilità



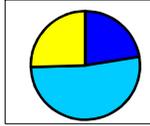
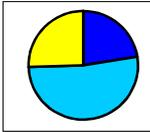
PROCESSO 27 Verde pubblico Schede: 226	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line)
	25	292	263	62	36	
	4%	43%	39%	9%	5%	
46,76%						 (sondaggio on line)
4%	43%	39%	9%			
46,76%						
PROCESSO 28 Igiene urbana Schede: 226	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line)
	228	301	230	127	18	
	25%	33%	25%	14%	2%	
58,52%						 (sondaggio on line)
25%	33%	25%	14%			
58,52%						
PROCESSO 30 derattizzazione Schede: 18	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea)
	10	5	1	2	0	
	56%	28%	6%	11%	0%	
83,33%						 (scheda cartacea)
56%	28%	6%	11%			
83,33%						
PROCESSO 30 SINTESI Schede: 0	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea)
	10	5	1	2	0	
	56%	28%	6%	11%	0%	
83,33%						 (scheda cartacea)
56%	28%	6%	11%			
83,33%						
PROCESSO 31 Trasporti Schede: 45	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea)
	30	74	37	6	5	
	20%	49%	24%	4%	3%	
68,42%						 (scheda cartacea)
20%	49%	24%	4%			
68,42%						
PROCESSO 32 Prot. Civ. Schede: 51	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea)
	9	28	0	0	0	
	24%	76%	0%	0%	0%	
100,00%						 (scheda cartacea)
24%	76%	0%	0%			
100,00%						
PROCESSO 33 Nidi Schede: 77	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea)
	2422	973	46	4	20	
	70%	28%	1%	0%	1%	
97,98%						 (scheda cartacea)
70%	28%	1%	0%			
97,98%						



PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
38	107	131	33	14	0
SINTESI	38%	46%	12%	5%	0%
	83,51%				
Schede: 0					
	38%	46%	12%	5%	
	83,51%				

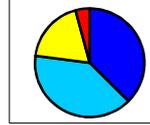
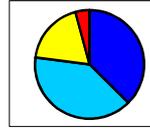


PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
40	22	51	25	0	0
Commercio	22%	52%	26%	0%	0%
	74,49%				
Schede: 6					
	22%	52%	26%	0%	
	74,49%				



(scheda cartacea)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
41	18	19	9	2	0
Farmacie com.	38%	40%	19%	4%	0%
	77,08%				
Schede: 4					
	38%	40%	19%	4%	
	77,08%				



(scheda on line)