



Fai più bella Vercelli

Risultati della Customer satisfaction
2012

Gentile Cittadino,

Nelle pagine seguenti trova i risultati delle interviste ai cittadini che il Comune di Vercelli ha realizzato nei primi mesi del 2013, per valutare e migliorare molti servizi comunali.

Attraverso questionari cartacei e anche mediante un sondaggio on line, vi abbiamo chiesto cosa funzionava e cosa migliorare in molti ambiti importanti per la città: l'igiene urbana, la raccolta differenziata, la vigilanza, il verde pubblico, il cimitero, l'edilizia le strade e l'illuminazione pubblica, i servizi sociali alle persone, la cultura, gli sportelli pubblici.

Desidero ringraziare i tanti Vercellesi che hanno partecipato con interesse e senso civico a questa valutazione pubblica, che ripeteremo anche nei prossimi anni: il vostro impegno contribuirà a far più bella Vercelli!

Il Sindaco di Vercelli
Avv. Andrea Corsaro

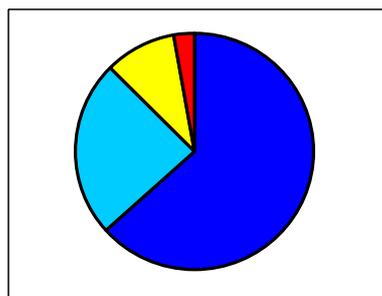
Customer Satisfaction 2012

Le valutazioni sono riportate secondo l'ordine di processo indicato nel Piano delle performance 2012 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 on line). Per alcuni servizi sono anche riportate le valutazioni complessive ("Come valuta complessivamente il servizio...?") oppure aggregate (scheda cartacea + sondaggio on line) oppure totale (somma di più schede cartacee). In ultima pagina è illustrato il campione statistico del sondaggio telefonico / on line su temi specifici.

PROCESSO 3

Servizi Cimiteriali

(scheda cartacea)

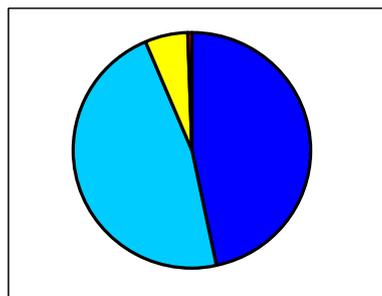


molto	63%
abbastanza	24%
poco	10%
per niente	3%

PROCESSO 3

Cimitero

(sondaggio on line)

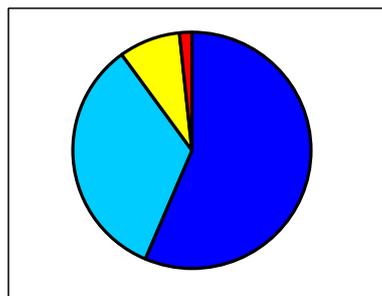


molto	47%
abbastanza	47%
poco	6%
per niente	1%

PROCESSO 3

Cimiteri Val. aggregata

(scheda cart. + sondaggio on line)

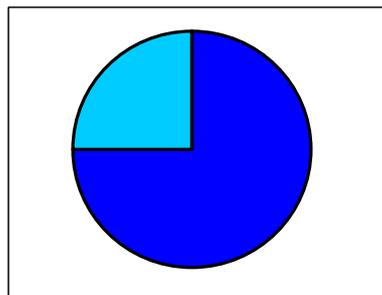


molto	56%
abbastanza	34%
poco	8%
per niente	2%

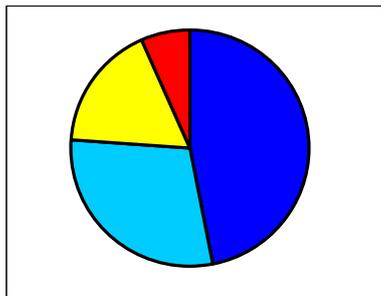
PROCESSO 5

Centri estivi

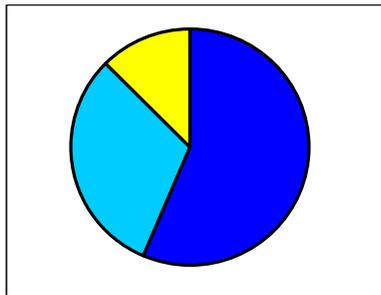
(scheda cartacea)



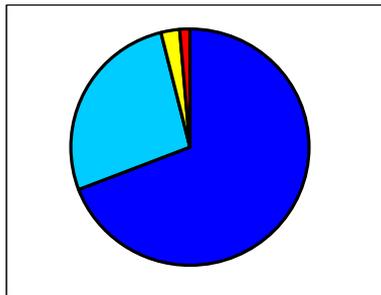
molto	75%
abbastanza	25%
poco	0%
per niente	0%

PROCESSO 6**Servizi Demografici***(scheda cartacea)*

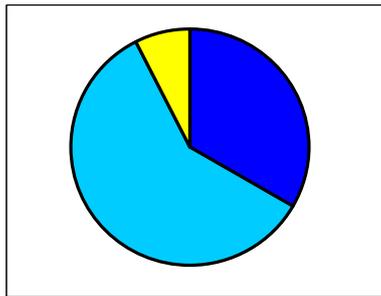
	molto	47%
	abbastanza	29%
	poco	17%
	per niente	7%

PROCESSO 6**Demografici - Val. complessiva***(scheda cartacea)*

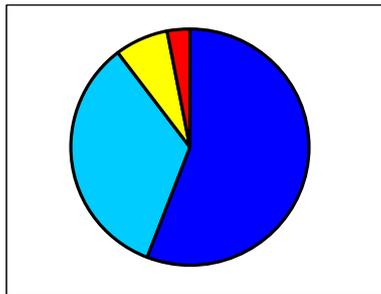
	molto	56%
	abbastanza	31%
	poco	13%
	per niente	0%

PROCESSO 7**Disabili (Centri disabili)***(scheda cartacea)*

	molto	69%
	abbastanza	27%
	poco	3%
	per niente	1%

PROCESSO 7**Disabili - Operatori***(scheda cartacea)*

	molto	33%
	abbastanza	59%
	poco	8%
	per niente	0%

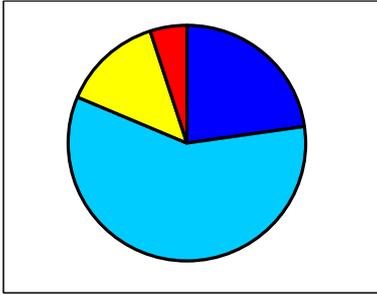
PROCESSO 9**Assistenza Domiciliare***(scheda cartacea)*

	molto	56%
	abbastanza	34%
	poco	7%
	per niente	3%

PROCESSO 10 12

Polizia locale

(sondaggio on line)

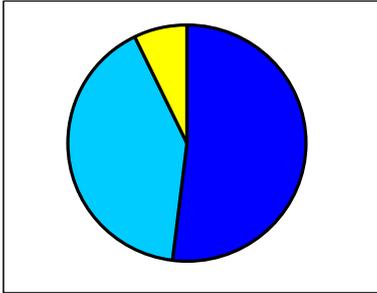


molto	23%
abbastanza	58%
poco	14%
per niente	5%

PROCESSO 11

Coppie adottive

(scheda cartacea)

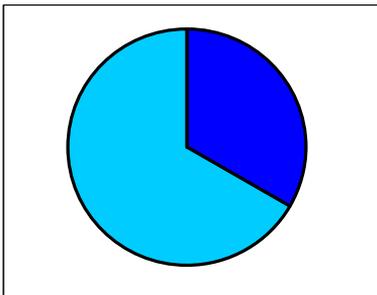


molto	52%
abbastanza	41%
poco	7%
per niente	0%

PROCESSO 11

Villa Cingoli - Operatori

(scheda cartacea)

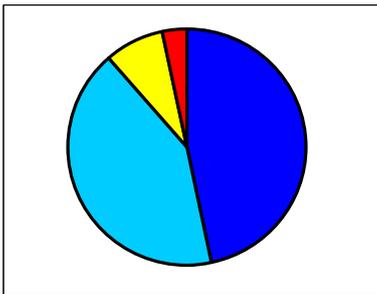


molto	33%
abbastanza	67%
poco	0%
per niente	0%

PROCESSO 11

Utenti gruppi auto mutuo aiuto

(scheda cartacea)

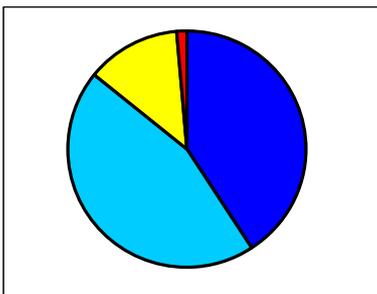


molto	47%
abbastanza	42%
poco	8%
per niente	3%

PROCESSO 14

Manifestazioni culturali

(scheda cartacea)

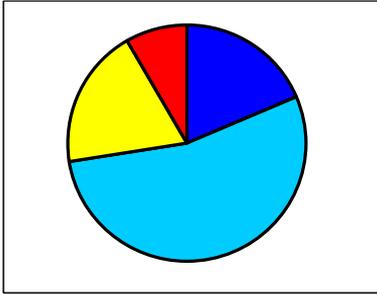


molto	41%
abbastanza	45%
poco	13%
per niente	1%

PROCESSO 18

Igiene urbana

(sondaggio on line)

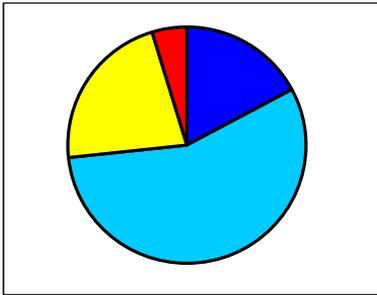


molto	19%
abbastanza	54%
poco	19%
per niente	8%

PROCESSO 18

Igiene urbana - Val. complessiva

(sondaggio on line)

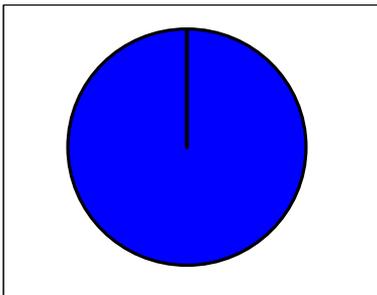


molto	17%
abbastanza	56%
poco	22%
per niente	5%

PROCESSO 20

ScuolaBus

(scheda cartacea)

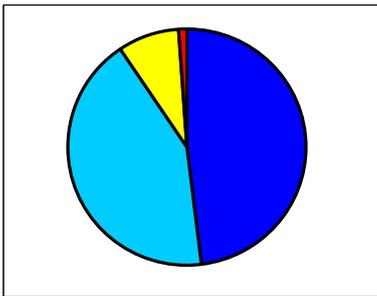


molto	100%
abbastanza	0%
poco	0%
per niente	0%

PROCESSO 22

Front office Politiche Sociali

(scheda cartacea)

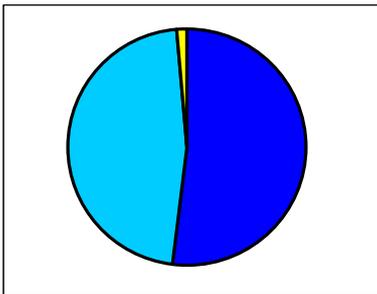


molto	48%
abbastanza	42%
poco	8%
per niente	1%

PROCESSO 23

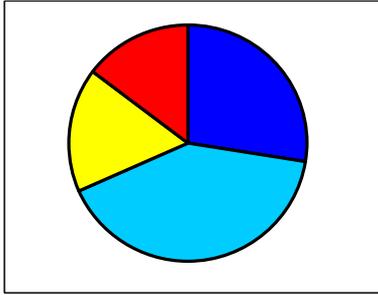
Informagiovani

(scheda cartacea)



molto	52%
abbastanza	47%
poco	1%
per niente	0%

PROCESSO 24

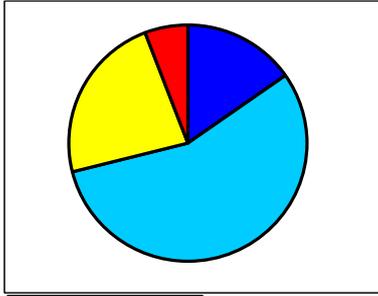


Biblioteca

(scheda cartacea)

	molto	27%
	abbastanza	41%
	poco	17%
	per niente	15%

PROCESSO 24

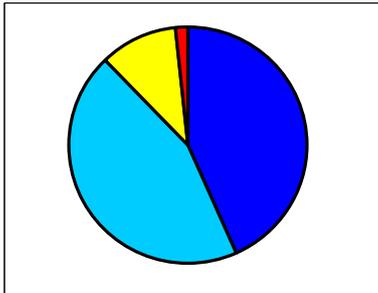


Biblioteca - Val. complessiva

(scheda cartacea)

	molto	15%
	abbastanza	56%
	poco	23%
	per niente	6%

PROCESSO 25

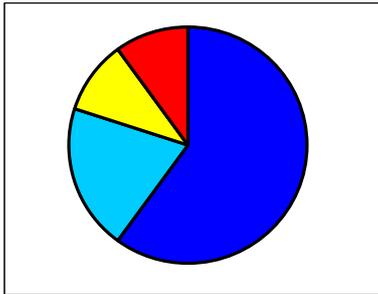


Urp

(scheda cartacea)

	molto	43%
	abbastanza	44%
	poco	11%
	per niente	2%

PROCESSO 36

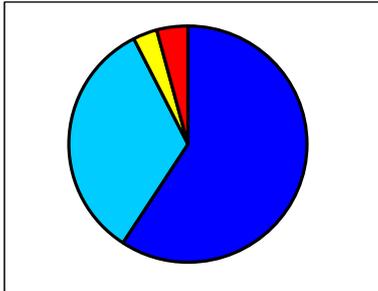


Edilizia priv. Cittadini

(scheda cartacea)

	molto	60%
	abbastanza	20%
	poco	10%
	per niente	10%

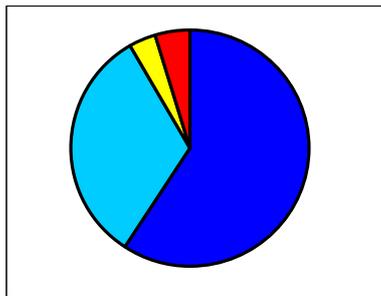
PROCESSO 36



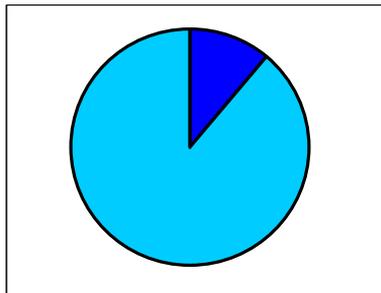
Edilizia priv. Professionisti

(scheda cartacea)

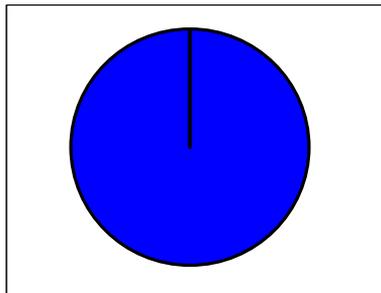
	molto	59%
	abbastanza	33%
	poco	3%
	per niente	4%

PROCESSO 36**Edilizia priv. - Totale**

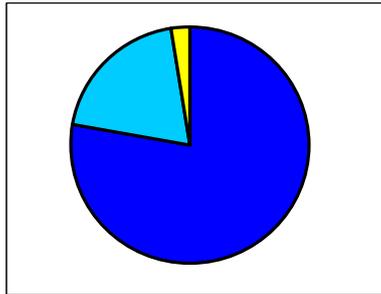
molto	59%
abbastanza	32%
poco	4%
per niente	5%

*(Cittadini + Professionisti)***PROCESSO 37-50****Suap Imprese**

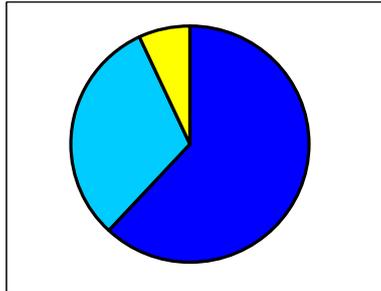
molto	11%
abbastanza	89%
poco	0%
per niente	0%

(scheda cartacea)
(Sportello unico attività produttive)**PROCESSO 38****POF Insegnanti**

molto	100%
abbastanza	0%
poco	0%
per niente	0%

(scheda cartacea)
(Piano Offerta Formativa)
a cura degli Istituti comprensivi**PROCESSO 39****Scuola Vallotti**

molto	78%
abbastanza	20%
poco	2%
per niente	0%

*(scheda cartacea)***PROCESSO 40****Centri Anziani**

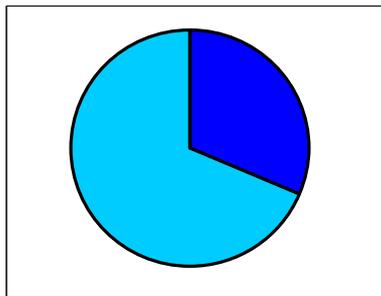
molto	62%
abbastanza	31%
poco	7%
per niente	0%

(scheda cartacea)

PROCESSO 40

Centri Anziani - Operatori

(scheda cartacea)

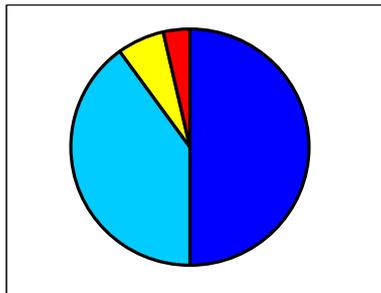


molto	31%
abbastanza	69%
poco	0%
per niente	0%

PROCESSO 41

Sport

(scheda cartacea)

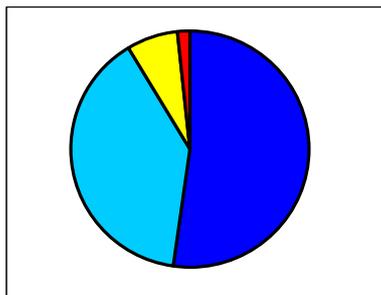


molto	50%
abbastanza	40%
poco	6%
per niente	4%

PROCESSO 42

Cultura

(scheda cartacea)



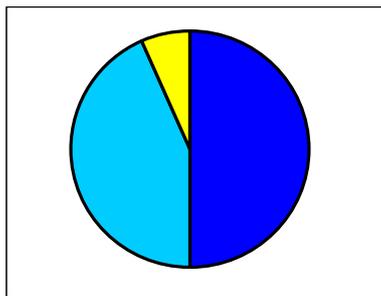
molto	52%
abbastanza	39%
poco	7%
per niente	2%

PROCESSO 45

Edilizia scol.

(scheda cartacea)

a cura degli Istituti comprensivi

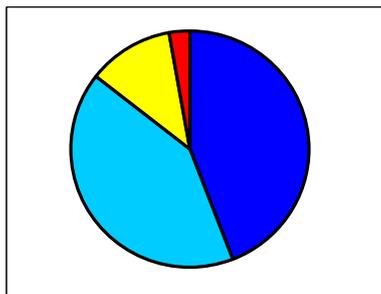


molto	50%
abbastanza	43%
poco	7%
per niente	0%

PROCESSO 46

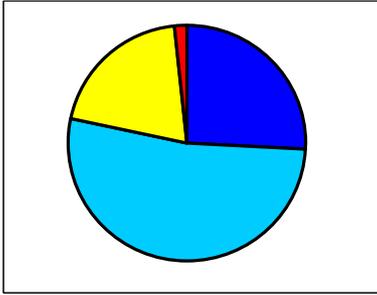
Illuminazione

(sondaggio on line)



molto	44%
abbastanza	42%
poco	12%
per niente	3%

PROCESSO 47

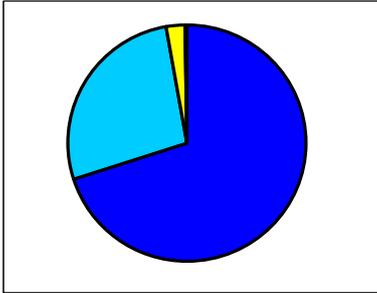


Aree Verdi

molto	26%
abbastanza	52%
poco	20%
per niente	2%

(sondaggio on line)

PROCESSO 48

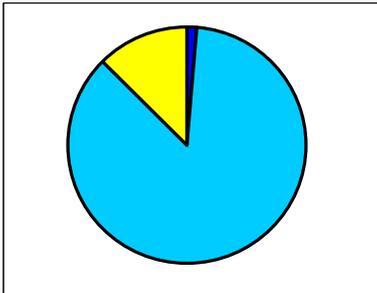


Nidi

molto	70%
abbastanza	27%
poco	3%
per niente	0%

(scheda cartacea)

PROCESSO 48

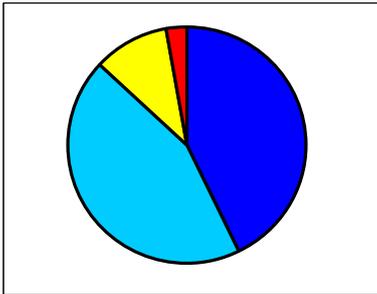


Nidi - Operatori

molto	1%
abbastanza	86%
poco	13%
per niente	0%

(scheda cartacea)

PROCESSO 49

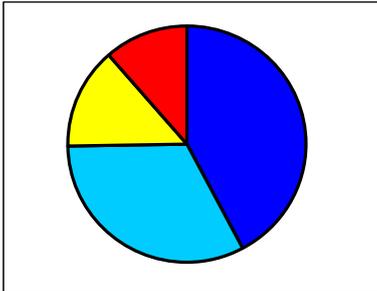


Viabilità

molto	43%
abbastanza	44%
poco	10%
per niente	3%

(sondaggio on line)

PROCESSO 51



Commercio

molto	42%
abbastanza	32%
poco	14%
per niente	11%

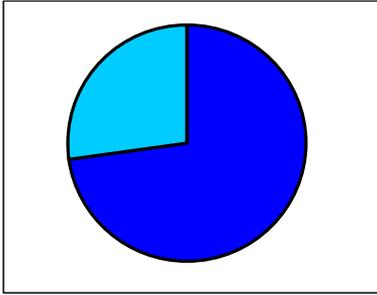
(scheda cartacea)

PROCESSO

R2

Servizio Civile - Val. intermedia

(scheda cartacea)



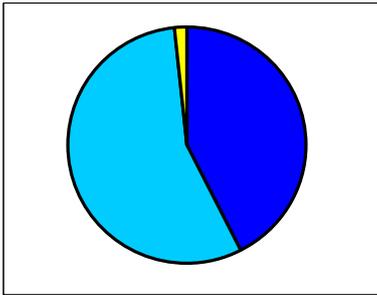
	molto	73%
	abbastanza	27%
	poco	0%
	per niente	0%

PROCESSO

R3

Servizio Civile - Val. Rilevanza

(scheda cartacea)



	molto	43%
	abbastanza	56%
	poco	2%
	per niente	0%

Residenti italiani **90,02%** di cui:
 M **F**
 46,73% **53,27%**

così ripartiti (11,21% di 250)

	M	F
18-24	9	8
25-34	15	14
35-44	18	18
45-54	20	22
55-64	17	18
OLTRE 65	26	40
	105	120

Dei 250 partecipanti, 50 hanno aderito personalmente, avendo saputo dell'iniziativa e della possibilità di adesione spontanea, contattando il Comune, che ha verificato soltanto la residenza e la collocazione all'interno del campione. Gli altri sono stati estratti dagli elenchi telefonici pubblici o da contatti telefonici ed email già in possesso degli uffici comunali. Dei 250, circa 65 hanno compilato direttamente on line l'indagine mentre i restanti hanno risposto al telefono alle domande loro poste.