



Con la valutazione dei cittadini miglioriamo i servizi comunali

Soddisfazione del cittadino: i servizi comunali in ascolto

PROCESSI	SERVIZI
2	Servizio protocollo
4	Servizio tributi
7	Servizi demografici
10	Ufficio Relazioni con il Pubblico
11	Polizia locale: sicurezza percepita
15	manutenzione scuole primarie e secondarie inf.
16	Mensa scolastica
17	pre post scuola + trasporti
18	centro estivo
19	manifestazioni culturali
19	Biblioteca Civica
20	manifestazioni tempo libero
20	sport
21	Informagiovani
21	Servizio civile
23	edilizia privata
25	illuminazione, viabilità
27	Verde pubblico
28	Igiene urbana
30	qualità ambientale
31	Trasporti pubblici locali
32	Protezione civile
33	asili nido
33	asilo nido centro estivo
34	tutela minori: utenti villa cingoli
35	Centri diurni disabili
36	Centro diurno anziani
38	Servizi cimiteriali
38	Manutenzione cimiteri
39	suap
40	attività produttive e commerciali
41	Farmacie comunali

Di cosa si tratta

Per la maggioranza dei servizi è stato proposto ai cittadini un **questionario cartaceo** da compilare.

Per i servizi evidenziati **in azzurro**, erogati in forma diffusa, è stato predisposto un questionario distribuito in più servizi e disponibile direttamente **on line**.

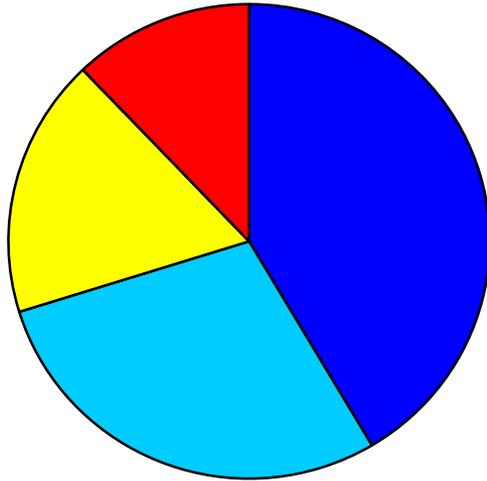
In forma sperimentale, anche per diversi servizi è stata promossa la compilazione del questionario direttamente on line .

Le indagini sono state attive da metà marzo a metà aprile 2015, rilevando il 2014.

In queste schede si presentano i risultati in forma aggregata.

In neretto: le indagini di customer di cui viene presentata una rielaborazione dei dati.

Servizi demografici (7)



70,2% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO 7	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
Demografici	270 34%	187 24%	115 14%	79 10%	144 18%
Schede: 53	57,48%				
	41%	29%	18%	12%	
	70,20%				

Questioni di Metodo

- la scala utilizzata per esprimere la propria soddisfazione è

MOLTO

ABBASTANZA

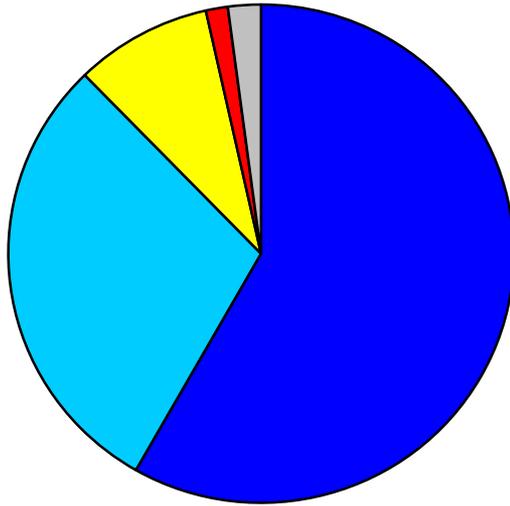
POCO

PER NULLA

Non so/ non rispondo

- **Normalizzazione:** Quando la percentuale dei “non so/non rispondo” è pari o superiore al 10% non viene considerata e le percentuali vengono ricalcolate solo sulla base di coloro che effettivamente hanno espresso il grado di soddisfazione.

Ufficio relazioni con il pubblico (10)

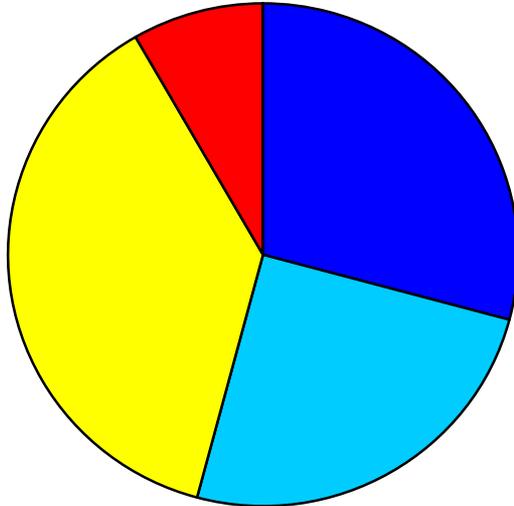


87,72% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
10	332	168	50	8	12
Urp	58%	29%	9%	1%	2%
Schede:	87,72%				
38	58%	29%	9%	1%	
	87,72%				

Polizia locale (11)

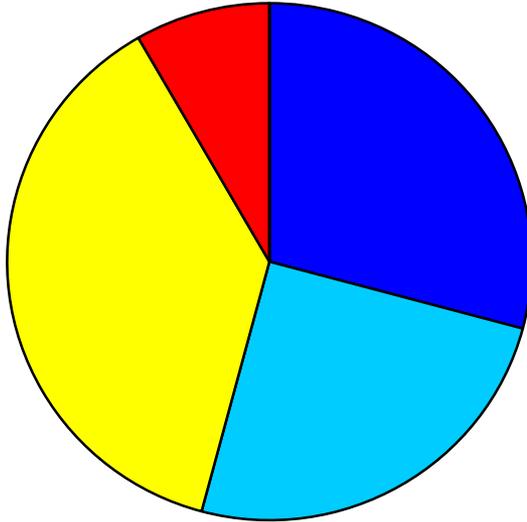


61,19% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
11	23	59	38	14	136
Polizia locale	9%	22%	14%	5%	50%
Schede:	30,37%				
270	17%	44%	28%	10%	
	61,19%				

Edilizia scolastica (15)



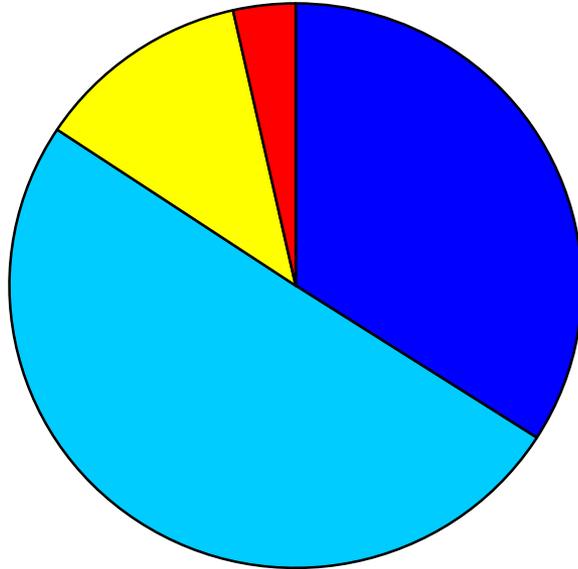
54,17% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
15	7	6	9	2	0
Edilizia scol.	29%	25%	38%	8%	0%
Schede:	54,17%				
4	29%	25%	38%	8%	
	54,17%				

Rispondono i dirigenti scolastici dei 4 Istituti comprensivi.

Mensa scolastica (16)



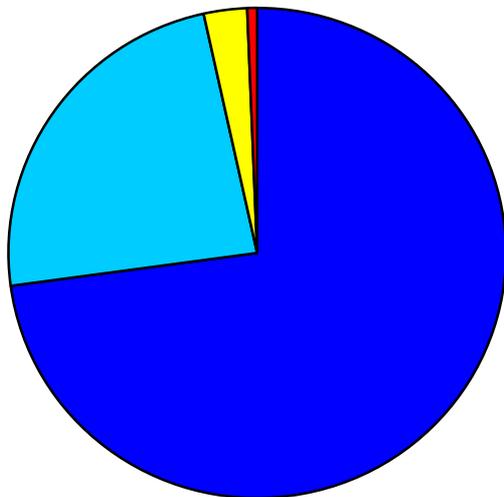
84,33% soddisfatti

Si veda l'analisi
dettagliata.

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	Poco	per niente	non risp.
16	4190	6184	1496	432	1684
Mensa scol.	30%	44%	11%	3%	12%
Schede:	74,17%				
999	34%	50%	12%	4%	
	84,33%				

Pre-post scuola (16)



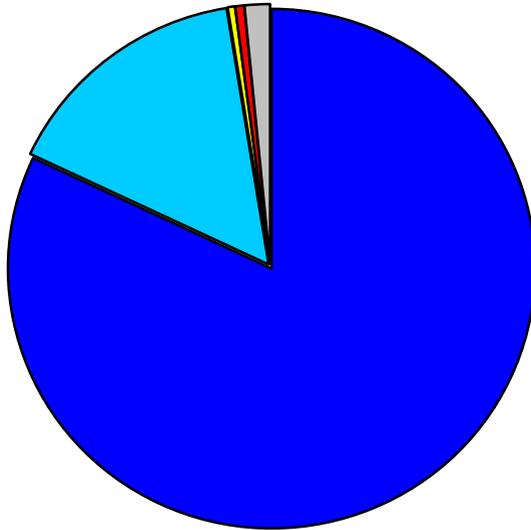
96,54% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
16	569	185	22	5	131
Pre-post Scuola	62%	20%	2%	1%	14%
	82,68%				
Schede:					
76					
	73%	24%	3%	1%	
	96,54%				

Pre e postscuola e
scuolabus

Centro estivo (16)



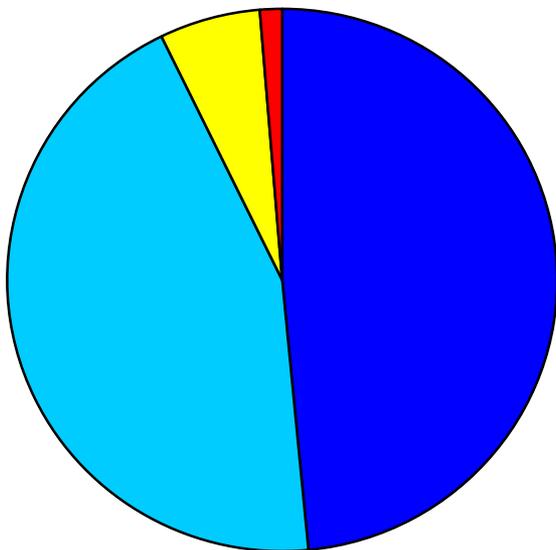
97,44% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
16	738	139	4	5	14
Centri estivi	82%	15%	0%	1%	2%
	97,44%				
Schede:					
75					
	82%	15%	0%	1%	
	97,44%				

Partecipanti al Centro estivo comunale

Eventi culturali (19)



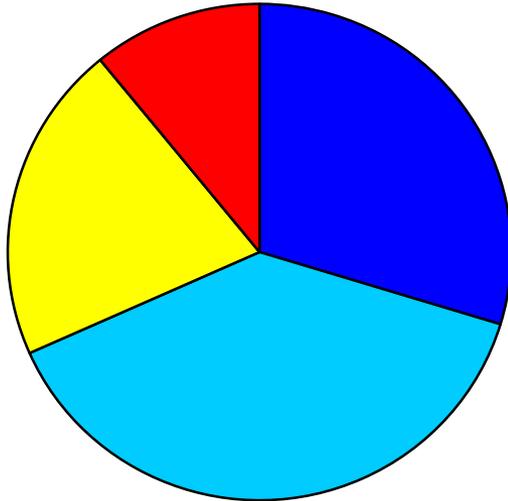
92,76% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
19	335	306	41	9	617
Manifestaz.	26%	23%	3%	1%	47%
Schede:	49,01%				
109	48%	44%	6%	1%	
	92,76%				

Teatro, mostre,
presentazioni libri...

Biblioteca (19)



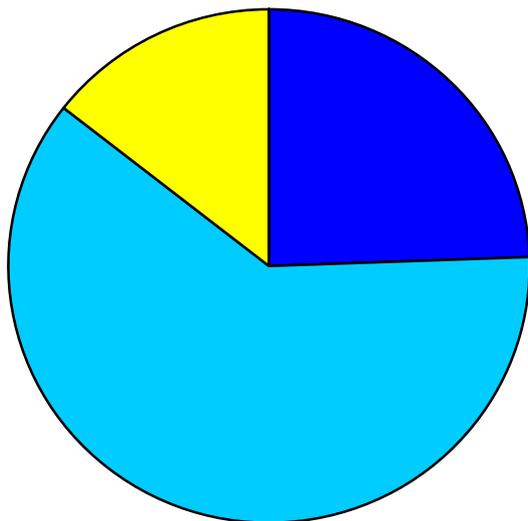
68,33% soddisfatti

Si veda l'analisi
dettagliata.

I numeri di sintesi:

PROCESSO 19	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
Biblioteca	286	372	200	105	355
Schede: 60	22%	28%	15%	8%	27%
	49,92%				
	30%	39%	21%	11%	
	68,33%				

Manifestazioni tempo libero (20)



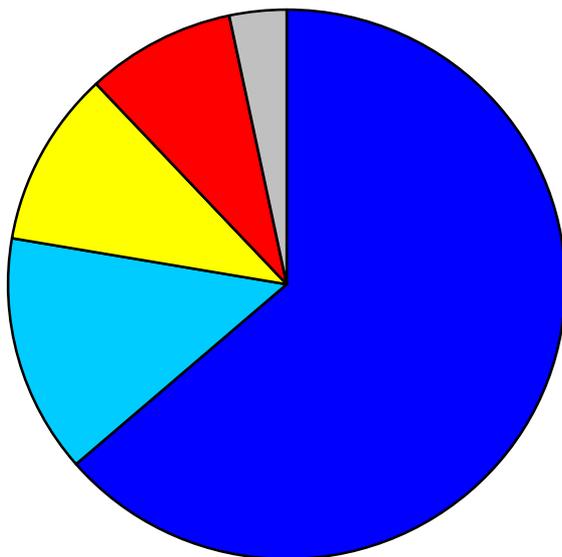
85,56% soddisfatti,

I numeri di sintesi:

PROCESSO 20 Manifestazioni	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
	22	55	13	0	0
	24%	61%	14%	0%	0%
	85,56%				
Schede: 15	24%	61%	14%	0%	
	85,56%				

Rispondono associazioni e comitati

Sport (20)



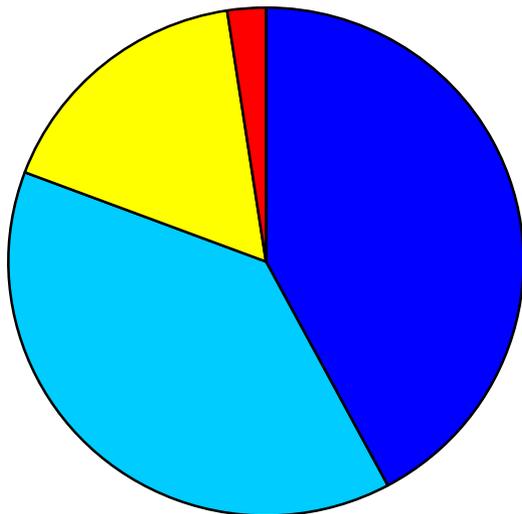
77,69% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
20	154	34	25	21	8
Sport	64%	14%	10%	9%	3%
Schede:	77,69%				
22	64%	14%	10%	9%	
	77,69%				

Rispondono le associazioni sportive

Informagiovani (21)

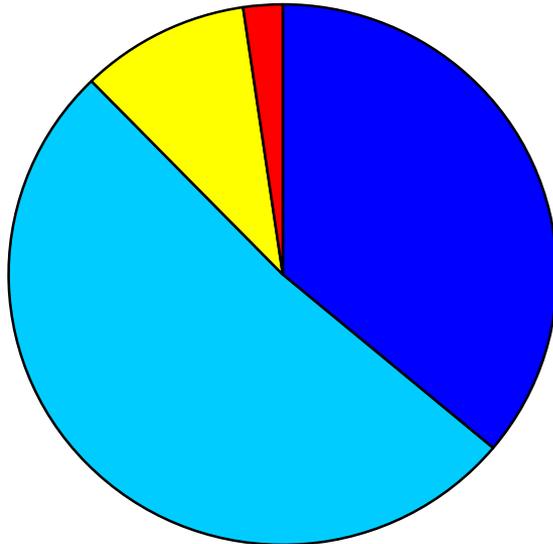


80,72% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO 21	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
Informagiovani	35	32	14	2	10
	38%	34%	15%	2%	11%
	72,04%				
Schede: 93	42%	39%	17%	2%	
	80,72%				

Servizio civile (21)

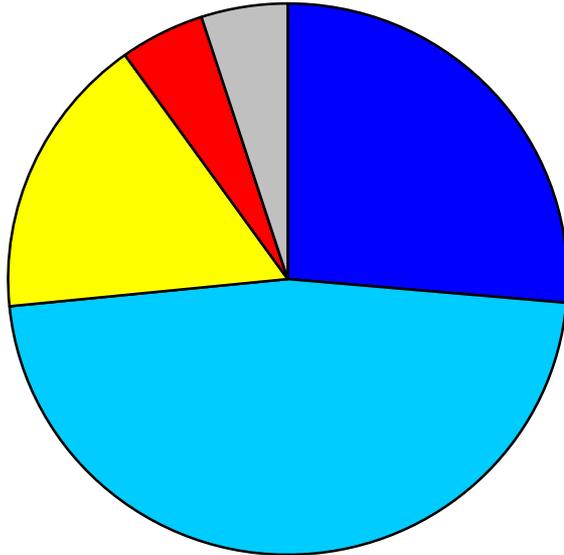


87,7% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO 21 servizio Civile	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
	358	512	99	23	124
	32%	46%	9%	2%	11%
	77,96%				
Schede: 93	36%	52%	10%	2%	
	87,70%				

Edilizia privata (23)



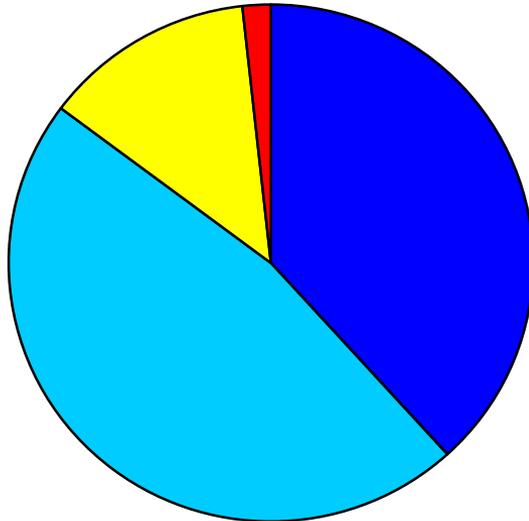
73,43% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
23	264	471	167	49	50
Edilizia privata	26%	47%	17%	5%	5,0%
Schede:	73,43%				
77	26%	47%	17%	5%	
	73,43%				

Rispondono professionisti e privati utenti dell'ufficio

Illuminazione, viabilità (25)

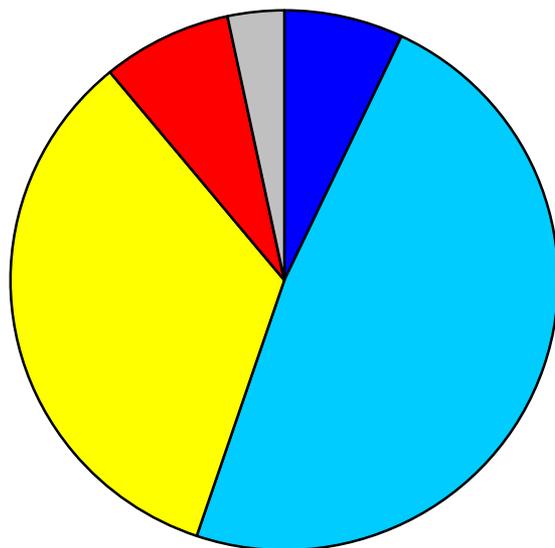


85,22% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO 25	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
Illuminaz. Viabilità	132	162	45	6	195
	24%	30%	8%	1%	36%
Schede: 270	54,44%				
	38%	47%	13%	2%	
	85,22%				

Verde pubblico (27)



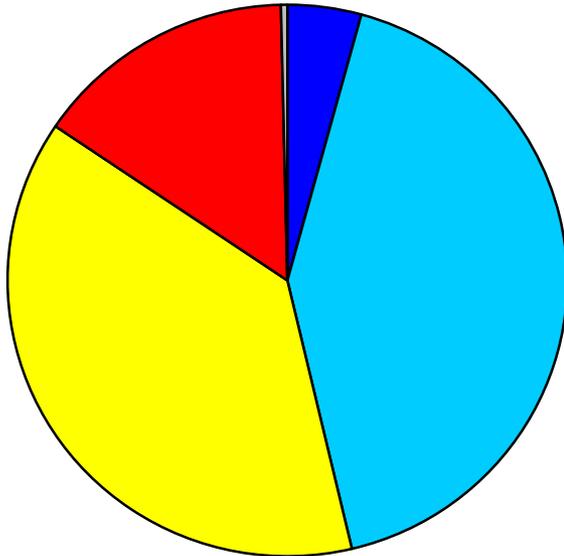
55,19% soddisfatti

Si veda l'analisi
dettagliata.

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
27	57	390	274	62	27
Verde pubblico	7%	48%	34%	8%	3%
Schede:	55,19%				
270	7%	48%	34%	8%	
	55,19%				

Igiene urbana (28)



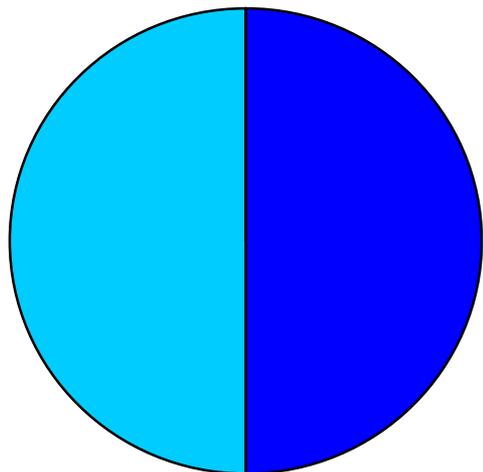
46,3% soddisfatti

Si veda l'analisi
dettagliata.

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
28	23	227	206	82	2
Igiene urbana	4%	42%	38%	15%	0%
Schede:	46,30%				
270	4%	42%	38%	15%	
	46,30%				

Derattizzazione (30)



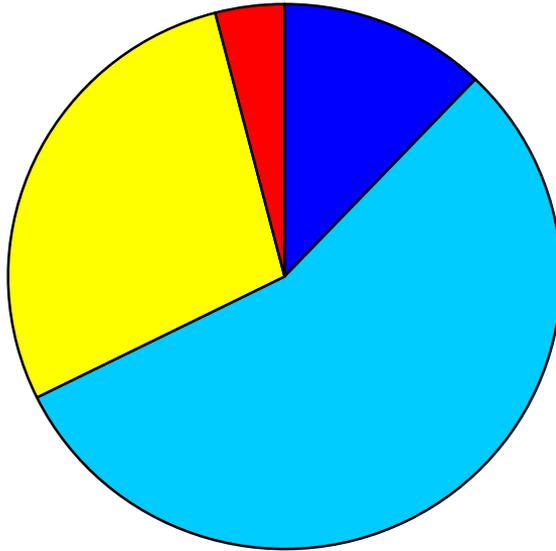
100% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO 30 derattizzazione	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
Schede: 2	3	3	0	0	0
	50%	50%	0%	0%	0%
	100,00%				
	50%	50%	0%	0%	
	100,00%				

Rispondono le Direzioni didattiche interessate

Trasporti pubblici locali (31)

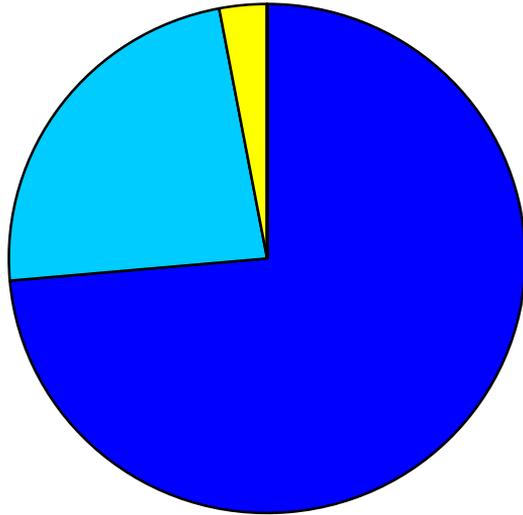


67,68% soddisfatti
sperimentale

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
31	12	55	28	4	21
Trasporti	10%	46%	23%	3%	18%
Schede:	55,83%				
30	12%	56%	28%	4%	
	67,68%				

Protezione civile (32)



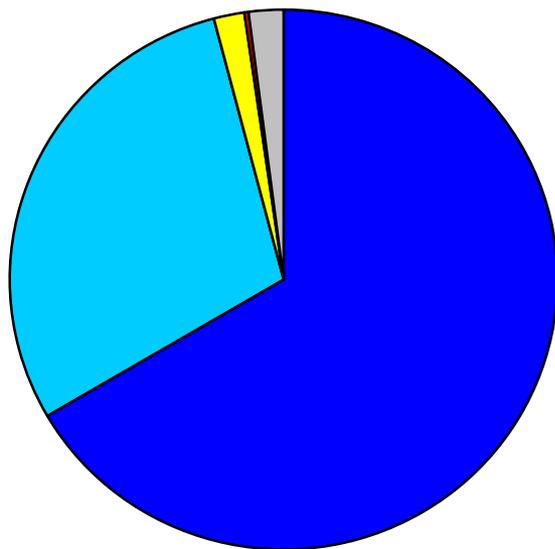
97,02% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
32	371	118	15	0	0
Prot. Civ.	74%	23%	3%	0%	0%
Schede:	97,02%				
42	74%	23%	3%	0%	
	97,02%				

Rispondono i volontari della protezione civile sul supporto ricevuto dal Comune

Asili nido (33)

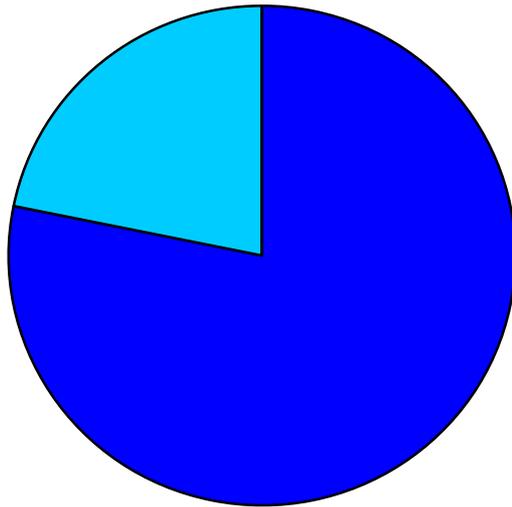


95,9% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
33	2726	1201	74	10	84
Nidi	67%	29%	2%	0%	2%
	95,90%				
Schede:					
91	67%	29%	2%	0%	
	95,90%				

Asili nido centro estivo (33)

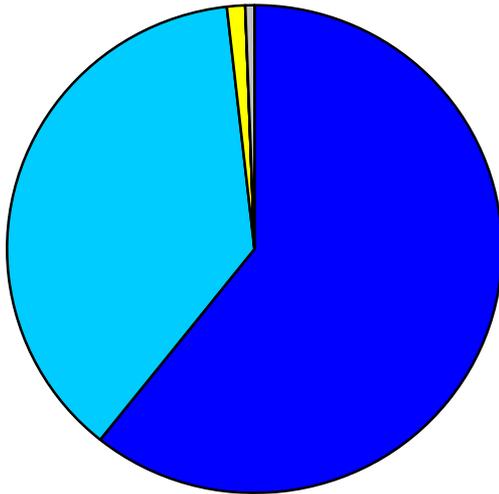


100% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
33	86	24	0	0	0
Nido ESTIVO	78%	22%	0%	0%	0%
Schede:	100,00%				
22	78%	22%	0%	0%	
	100,00%				

Centro famiglie (34)



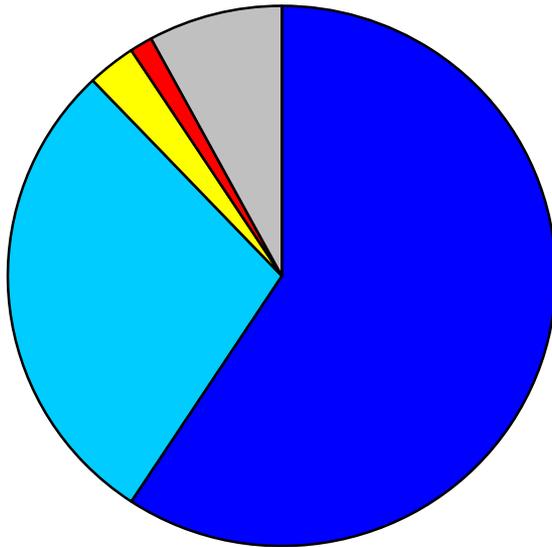
98,21% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
34	102	63	2	0	1
Centro famiglie	61%	38%	1%	0%	1%
	98,21%				
Schede: 12	61%	38%	1%	0%	
	98,21%				

Rispondono utenti del centro
Villa Cingoli

Centri diurni disabili (35)



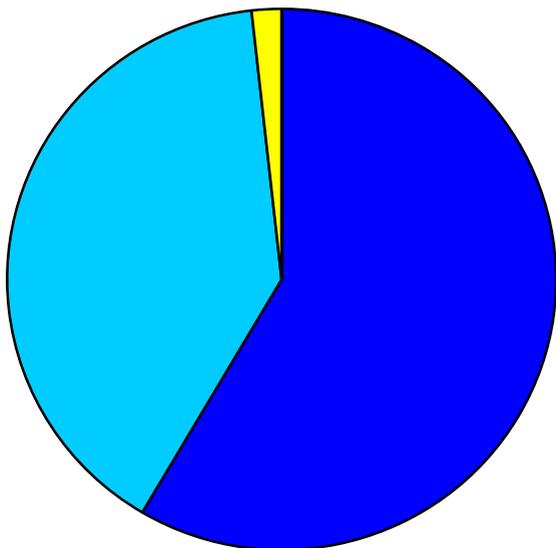
87,88% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
35	352	170	17	8	47
Centri disabili	59%	29%	3%	1%	8%
	87,88%				
Schede:	59%	29%	3%	1%	
18	87,88%				

Rispondono le famiglie degli utenti dei Centri diurni comunali per disabili

Centro diurno anziani (36)

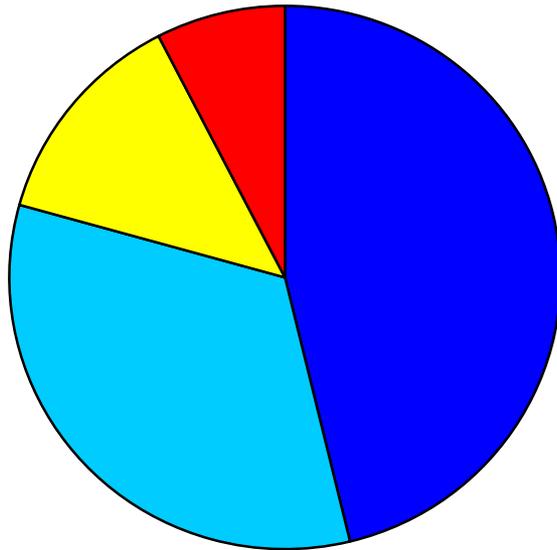


98,25% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
36	100	68	3	0	29
Centro Anziani	50%	34%	2%	0%	15%
	84,00%				
Schede: 10	58%	40%	2%	0%	
	98,25%				

Servizi cimiteriali (38)



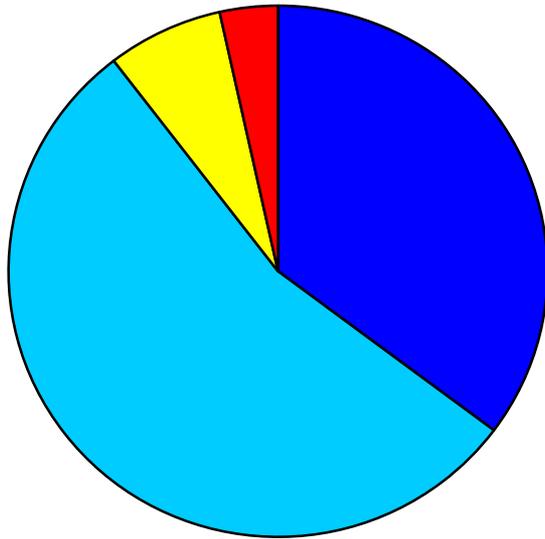
79,31% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
38	67	48	19	11	20
Servizio Cimiteri	41%	29%	12%	7%	12%
Schede:	69,70%				
11	46%	33%	13%	8%	
	79,31%				

Rispondono utenti
dell'Ufficio cimiteri per
pratiche cimiteriali

Manutenzione cimitero (38)

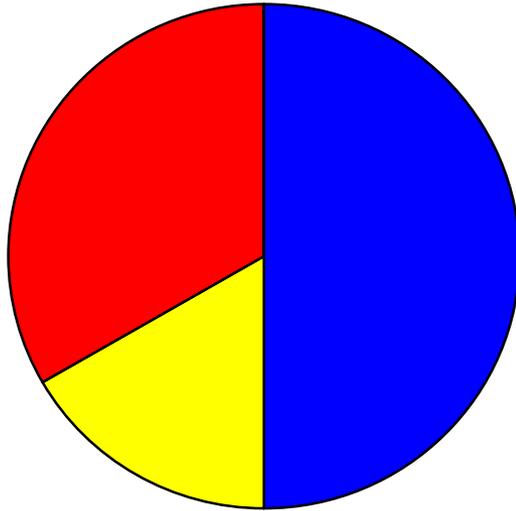


89,57% soddisfatti

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
38	81	125	16	8	310
manutenz. Cimitero	15%	23%	3%	1%	57%
	38,15%				
Schede:					
270					
	35%	54%	7%	3%	
	89,57%				

Suap (sportello unico attività produttive, 39)



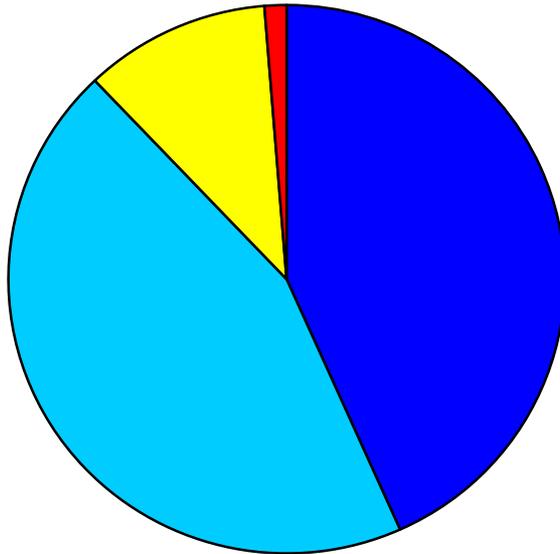
50% soddisfatti

sperimentale

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
39	9	0	3	6	0
Suap Imprese	50%	0%	17%	33%	0%
Schede:	50,00%				
2	50%	0%	17%	33%	
	50,00%				

Attività produttive e commerciali (40)

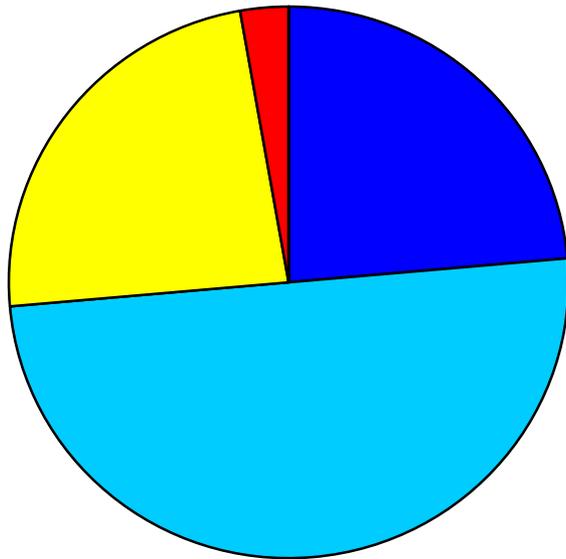


87,9% soddisfatti
sperimentale

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
40	68	70	17	2	33
Commercio	36%	37%	9%	1%	17%
Schede:	72,63%				
10	43%	45%	11%	1%	
	87,90%				

Farmacie comunali (41)



73,61% soddisfatti
sperimentale

I numeri di sintesi:

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
41	17	36	17	2	0
Farmacie com.	24%	50%	24%	3%	0%
Schede:	73,61%				
6	24%	50%	24%	3%	
	73,61%				