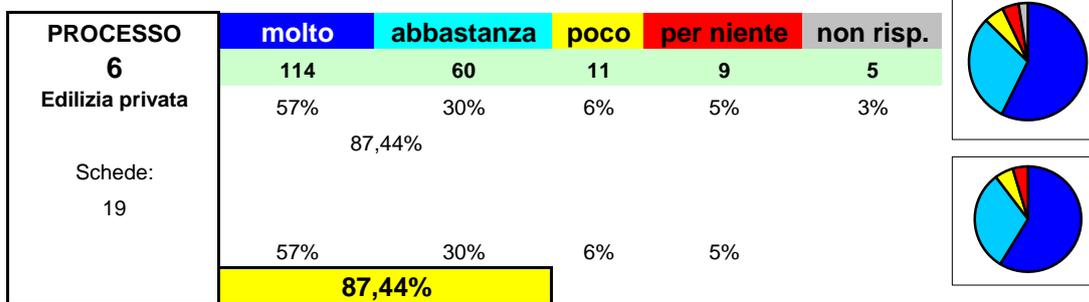


Customer Satisfaction 2016

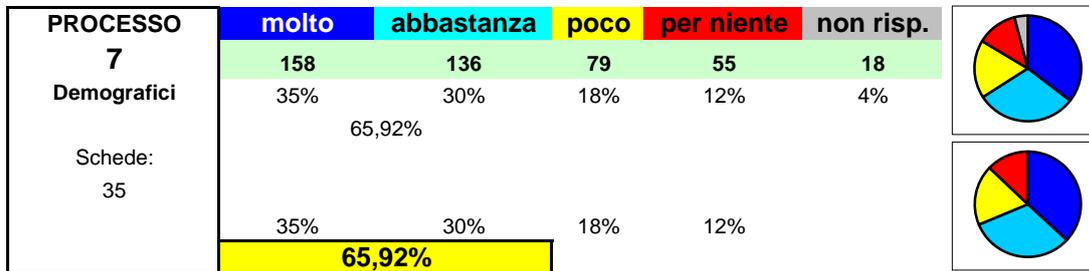
Le valutazioni sono riportate secondo l'ordine di processo indicato nel Piano delle performance 2016 del Comune di Vercelli e pubblicate sul sito dell'ente. Accanto ad ogni grafico vengono riportati la tabella con i dati percentuali e lo strumento di rilevazione (scheda cartacea disponibile per gli utenti presso il servizio oppure sondaggio libero on line).

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.

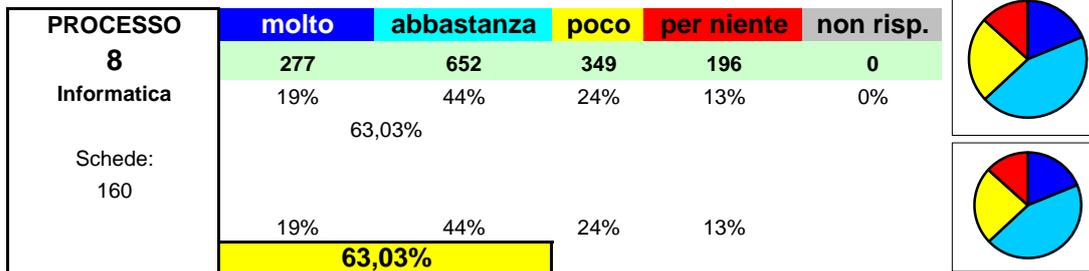
PROCESSO 1 Organi istituz. Schede: 29	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea) Servizi di supporto interno: organi istituzionali, rappresentanza, partecipazione e comunicazione istituzionale (valutazione interna di consiglieri e amministratori)
	35	13	6	4	0	
	60%	22%	10%	7%	0%	
82,76%						 (scheda cartacea) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione dei cittadini)
60%	22%	10%	7%	0%		
82,76%						
PROCESSO 2 Protocollo Schede: 23	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (scheda cartacea) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione dei cittadini)
	60	6	3	0	0	
	87%	9%	4%	0%	0%	
95,65%						 (sondaggio on line) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione interna)
87%	9%	4%	0%	0%		
95,65%						
PROCESSO 2 archivio segreteria Schede: 160	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line) Gestione della corrispondenza in entrata e uscita dal Comune (valutazione interna)
	524	368	51	16	0	
	55%	38%	5%	2%	0%	
93,01%						 (sondaggio on line) Gestione finanziaria (predisposizione atti di impegno, liquidazione...) (valutazione interna)
55%	38%	5%	2%	0%		
93,01%						
PROCESSO 3 ser. finanziari Schede: 160	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line) Gestione finanziaria (stamperia, magazzino, viaggi e/o rimborsi...) (valutazione interna)
	298	470	124	18	0	
	33%	52%	14%	2%	0%	
84,40%						 (sondaggio on line) Gestione finanziaria (stamperia, magazzino, viaggi e/o rimborsi...) (valutazione interna)
33%	52%	14%	2%	0%		
84,40%						
PROCESSO 3 economato Schede: 160	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line) Gestione finanziaria (stamperia, magazzino, viaggi e/o rimborsi...) (valutazione interna)
	445	678	186	29	0	
	33%	51%	14%	2%	0%	
83,93%						 (sondaggio on line) Gestione della manutenzione delle Sedi Istituzionali (valutazione interna)
33%	51%	14%	2%	0%		
83,93%						
PROCESSO 6 Manut. Sedi Istit. Schede: 160	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.	 (sondaggio on line) Gestione della manutenzione delle Sedi Istituzionali (valutazione interna)
	90	113	40	9	0	
	36%	45%	16%	4%	0%	
80,56%						 (sondaggio on line) Gestione della manutenzione delle Sedi Istituzionali (valutazione interna)
36%	45%	16%	4%	0%		
80,56%						



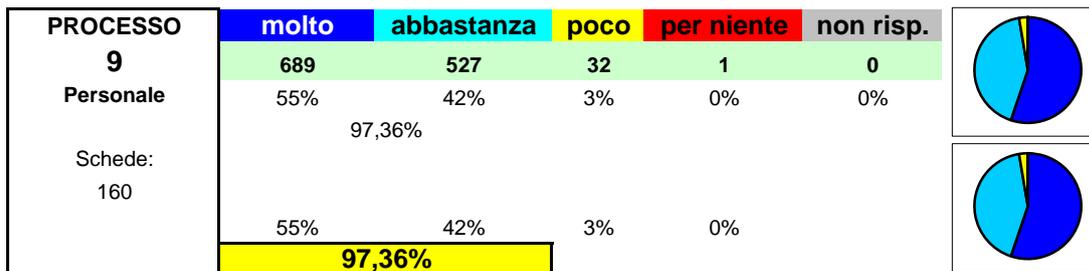
(scheda cartacea)
Gestione degli atti relativi a edilizia privata (valutazione dei professionisti)



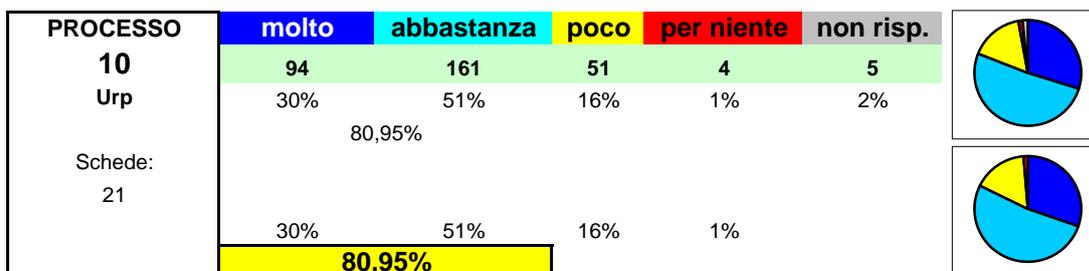
(scheda cartacea)
Gestione degli atti di anagrafe, stato civile... (valutazione dei cittadini)



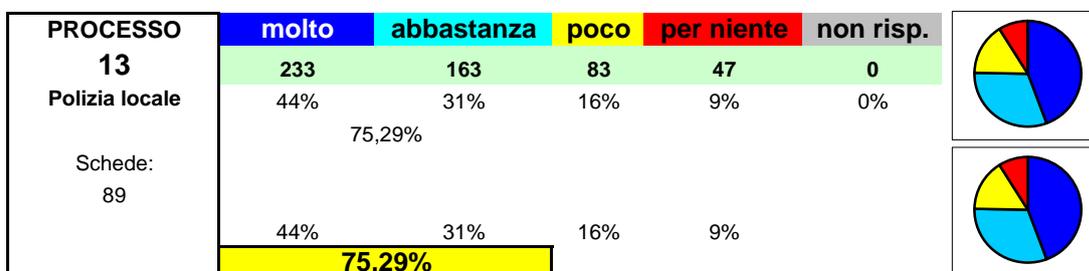
(sondaggio on line)
Gestione del sistema informatico, del software e hardware in dotazione (valutazione interna)



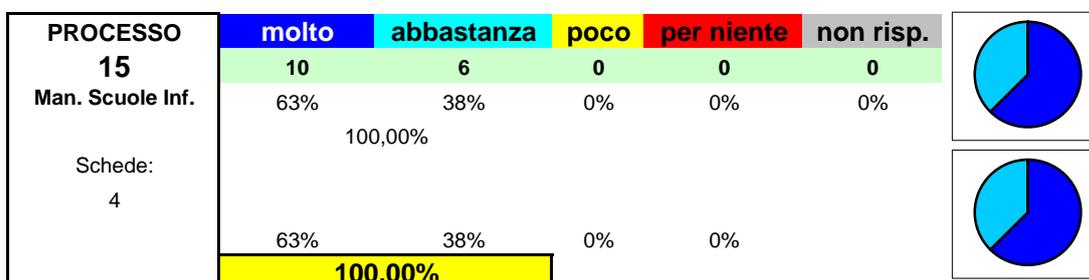
(sondaggio on line)
Gestione del personale (valutazione interna)



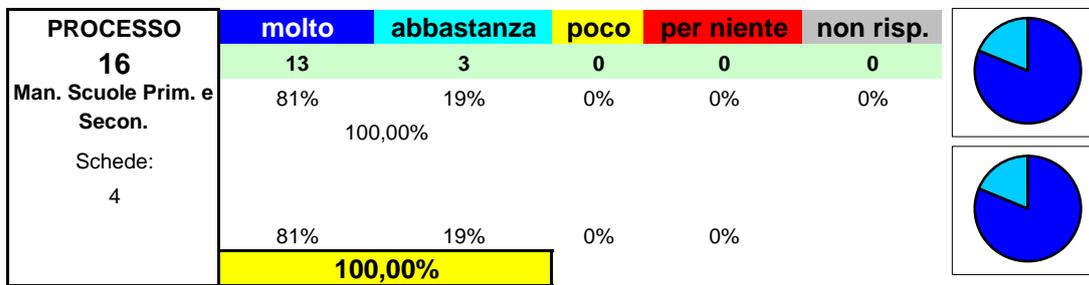
(scheda cartacea)
Gestione delle relazioni tra cittadino e amministrazione comunale (valutazione dei cittadini)



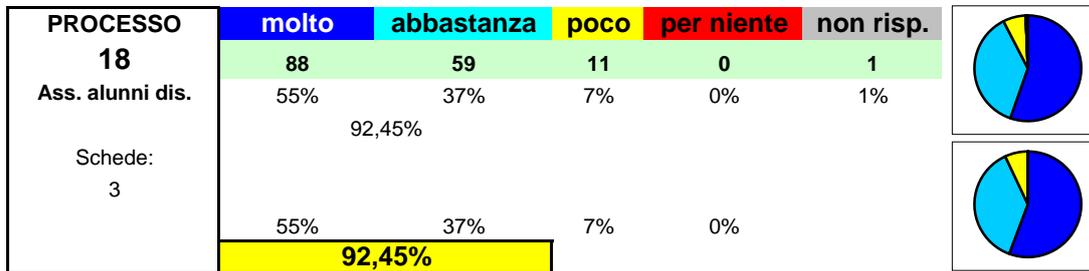
(sondaggio on line)
Gestire la sicurezza stradale, la polizia amministrativa, la polizia commerciale e le sanzioni (valutazione dei cittadini)



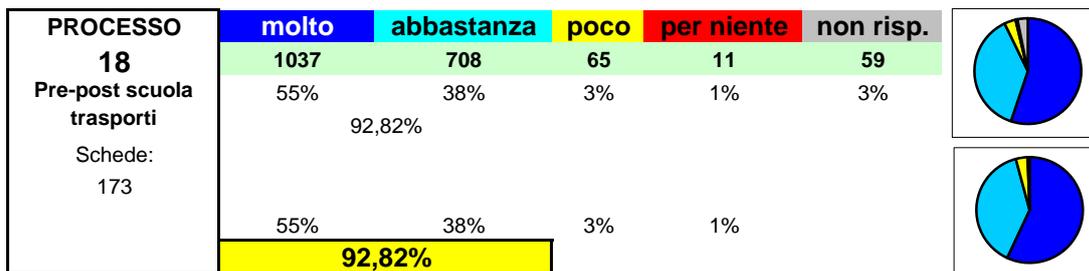
(scheda cartacea)
Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle scuole dell'infanzia (valutazione dei 4 istituti comprensivi)



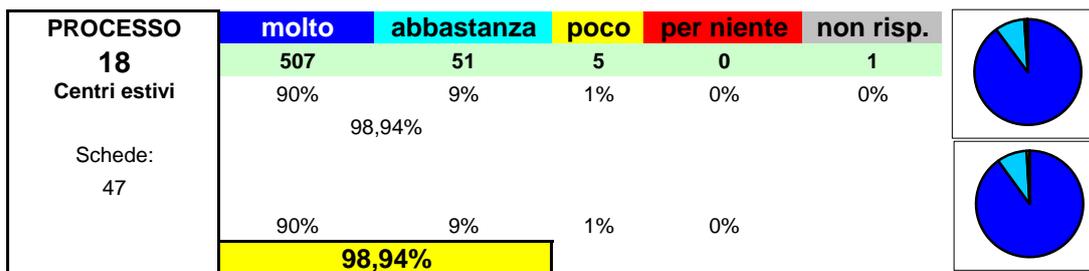
(scheda cartacea)
Gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria delle scuole primarie e secondarie (valutazione dei 4 istituti comprensivi)



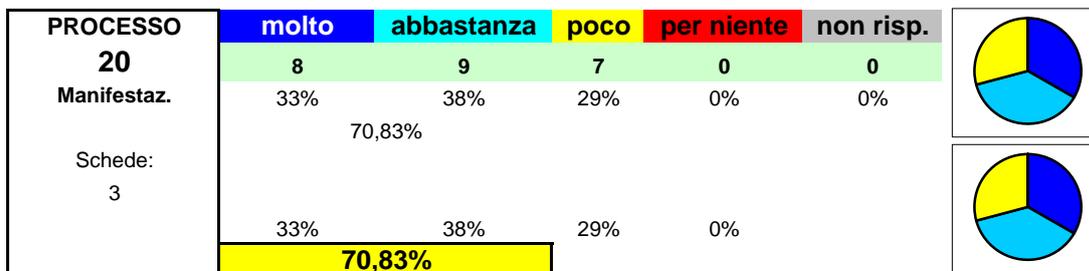
(scheda cartacea)
Gestione dei servizi di assistenza degli alunni disabili



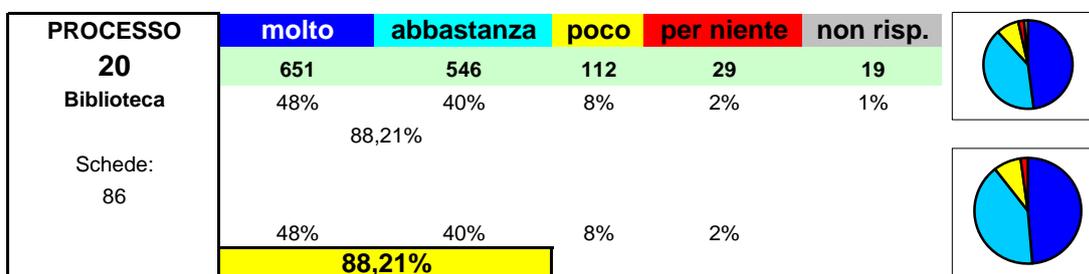
(scheda cartacea)
Gestione dei servizi di pre/post scuola e trasporti scolastici (valutazione dei cittadini)



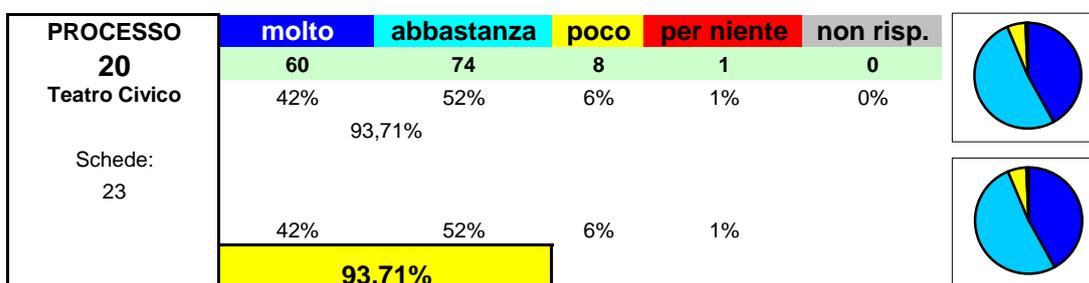
(scheda cartacea)
Gestione del Centro estivo comunale (valutazione dei cittadini)



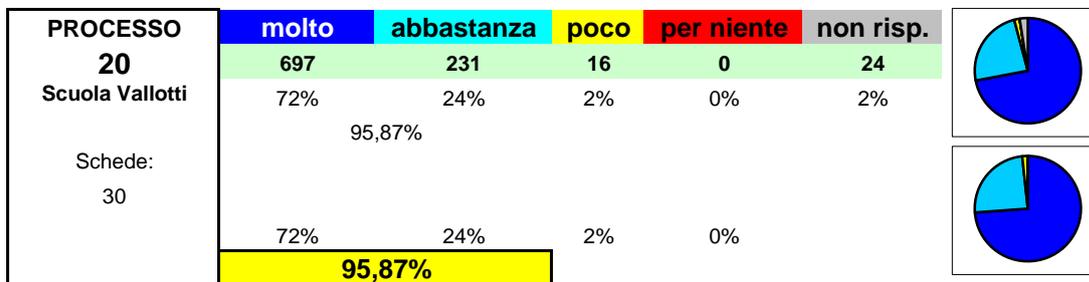
(scheda cartacea)
Gestione degli eventi culturali cittadini (conferenze, mostre...) (valutazione dei cittadini)



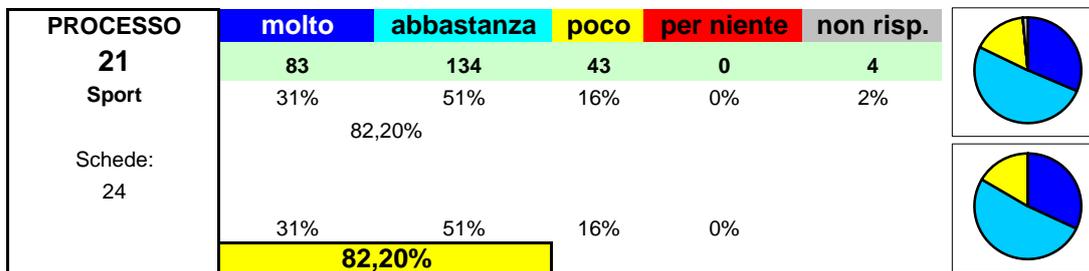
(scheda cartacea)
Gestione della Biblioteca e Archivio comunale (valutazione dei cittadini)



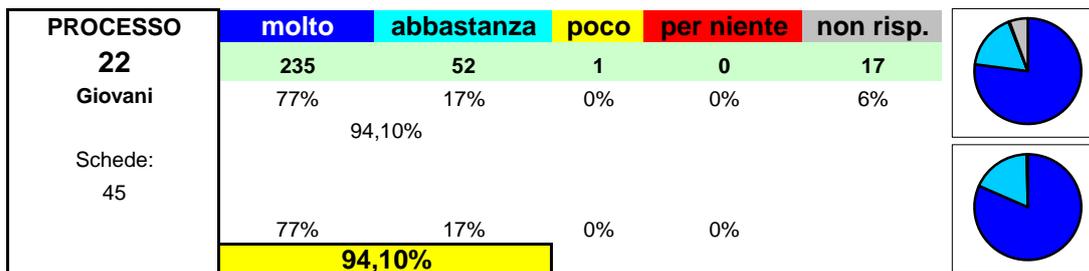
(scheda cartacea)
Gestione del Teatro Civico (valutazione dei cittadini)



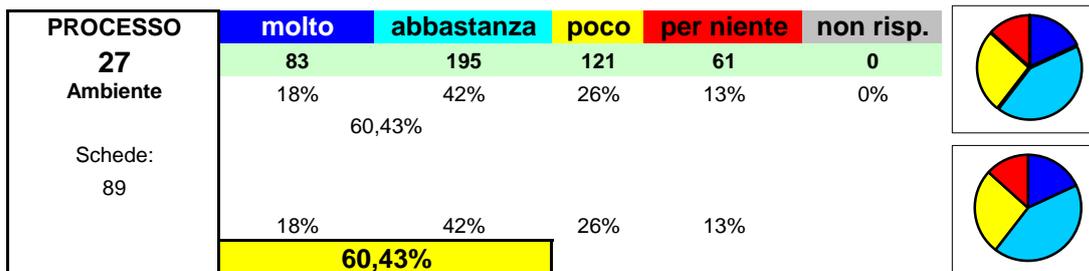
(scheda cartacea)
Gestione della Scuola
Vallotti



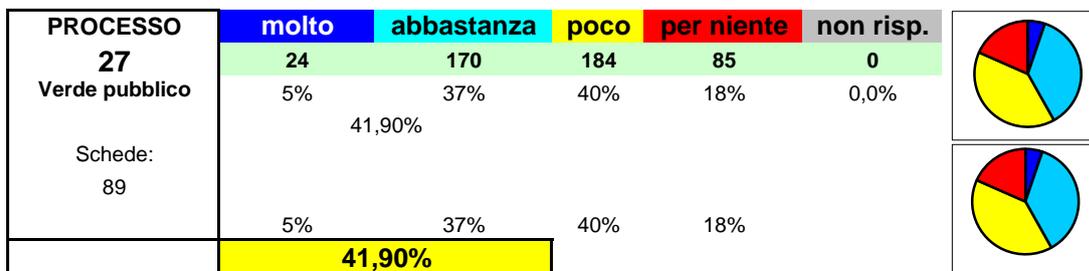
(scheda cartacea)
gestione degli impianti
sportivi (valutazione delle
associazioni gestori)



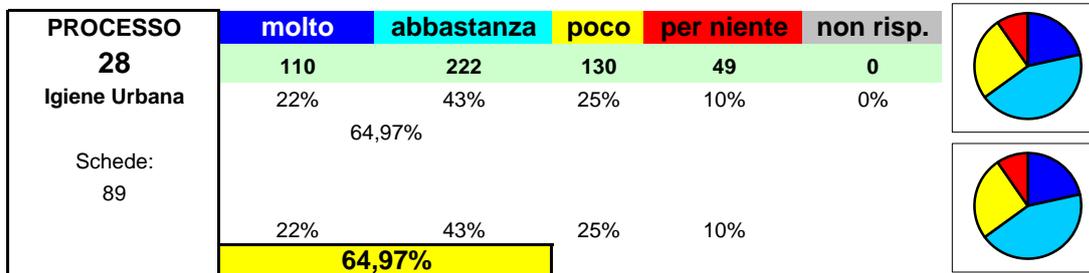
(scheda cartacea)
Gestione degli interventi
socio-educativi,
formativi e ricreativi per i
giovani



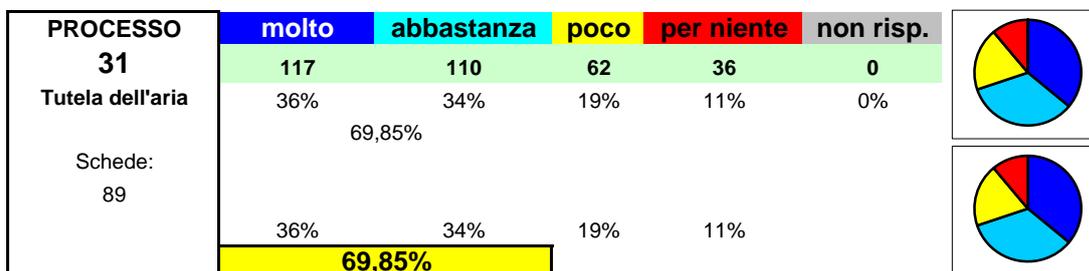
(sondaggio on line)
Gestione del Servizio
Ambiente (valutazione dei
cittadini)



(sondaggio on line)
Gestione del verde pubblico
(valutazione dei cittadini)

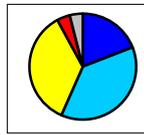


(sondaggio on line)
Gestione del servizio di
igiene urbana (valutazione
dei cittadini)

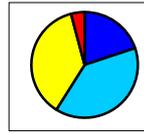


(sondaggio on line)
Gestione della tutela dell'aria
(valutazione dei cittadini)

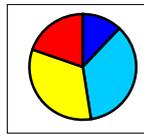
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
32 Trasporti pubblici	29	57	54	6	6
	19%	38%	36%	4%	4%
	56,58%				
Schede: 47					
	19%	38%	36%	4%	
	56,58%				



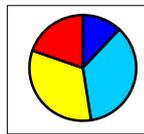
(sondaggio on line)
Gestione dei trasporti pubblici locali (valutazione dei cittadini)



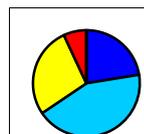
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
33 Viabilità	22	65	60	36	0
	12%	36%	33%	20%	0%
	47,54%				
Schede: 89					
	12%	36%	33%	20%	
	47,54%				



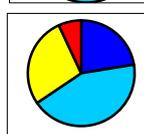
(sondaggio on line)
Gestione dei lavori per la Viabilità (valutazione dei cittadini)



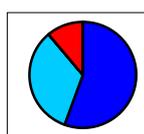
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
33 Illumin. Pubblica	26	50	32	8	0
	22%	43%	28%	7%	0%
	65,52%				
Schede: 89					
	22%	43%	28%	7%	
	65,52%				



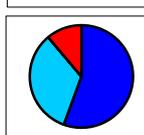
(sondaggio on line)
Gestione dei lavori per l'illuminazione pubblica (valutazione dei cittadini)



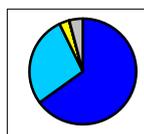
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
34 Prot. Civ.	5	3	0	1	0
	56%	33%	0%	11%	0%
	88,89%				
Schede: 30					
	56%	33%	0%	11%	
	88,89%				



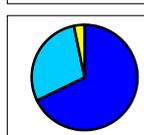
(scheda cartacea)
Gestione della Protezione Civile (valutazione dei cittadini)



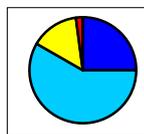
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
35 Nidi	1664	711	78	1	105
	65%	28%	3%	0%	4%
	92,81%				
Schede: 57					
	65%	28%	3%	0%	
	92,81%				



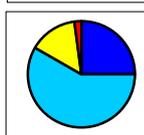
(scheda cartacea)
Gestione dell'asilo nido (valutazione dei cittadini)



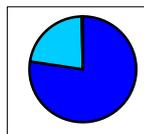
PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
35 Nido ESTIVO	12	28	7	1	0
	25%	58%	15%	2%	0%
	83,33%				
Schede: 57					
	25%	58%	15%	2%	
	83,33%				



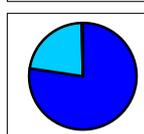
(scheda cartacea)
Gestione dell'asilo nido - CENTRI ESTIVI (valutazione dei cittadini)

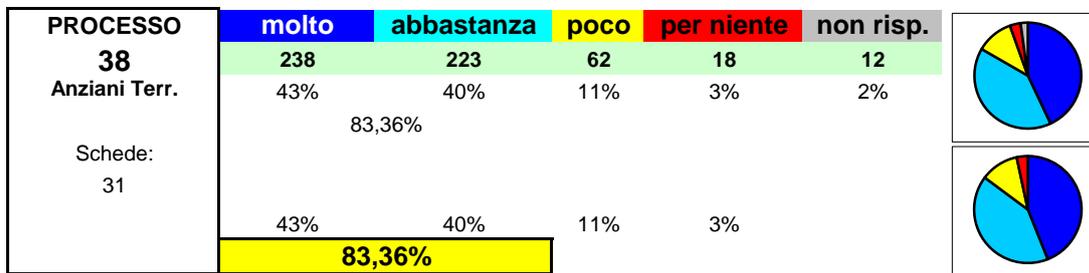


PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
37 Centro disabili	236	68	1	0	0
	77%	22%	0%	0%	0%
	99,67%				
Schede: 10					
	77%	22%	0%	0%	
	99,67%				

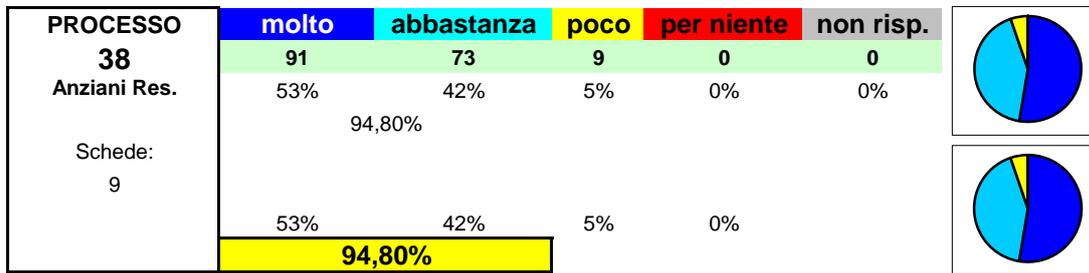


(scheda cartacea)
Gestione dei servizi di assistenza a soggetti diversamente abili (valutazione dei cittadini)

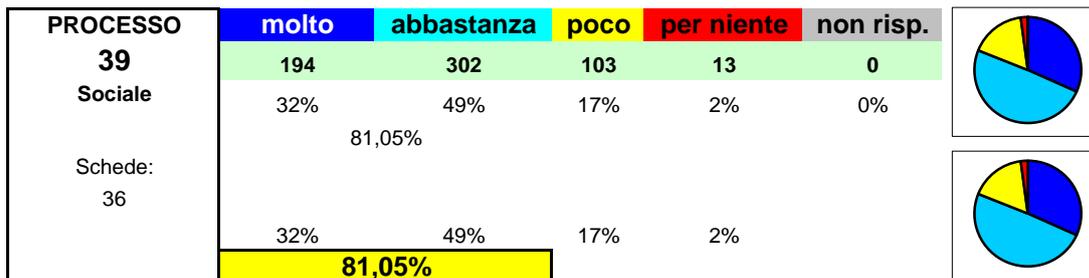




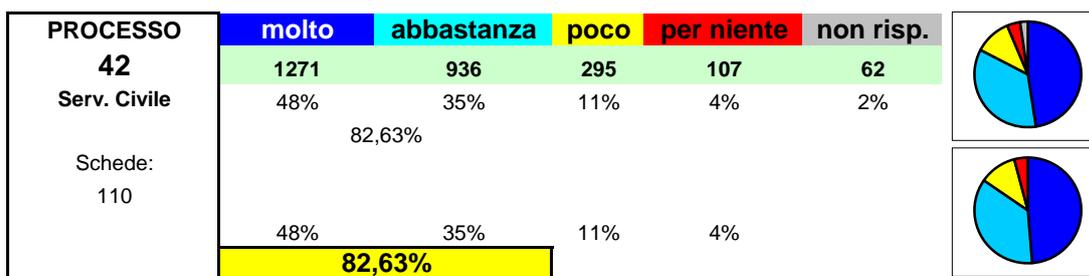
(scheda cartacea)
Gestione dei servizi di
assistenza agli anziani



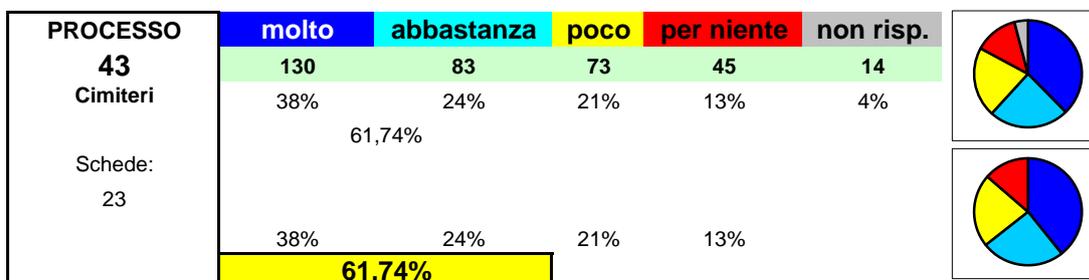
(scheda cartacea)
Gestione dei servizi di
assistenza agli anziani



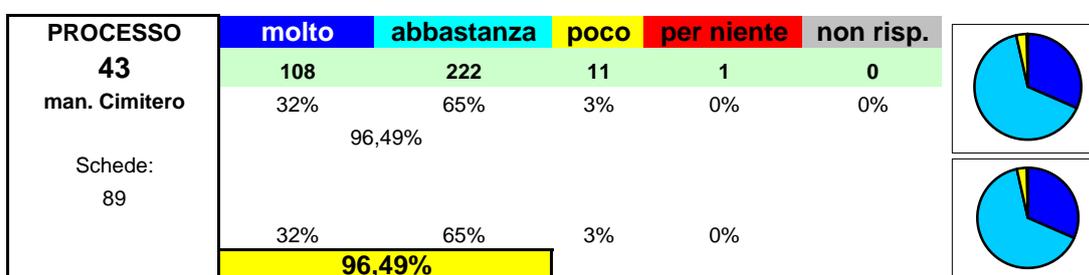
(scheda cartacea)
Gestione degli interventi a
favore delle persone in
difficoltà



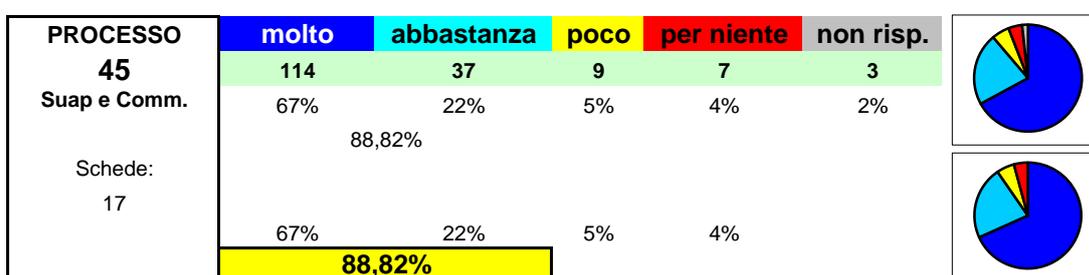
(scheda cartacea)
Gestione delle attività a
sostegno della cooperazione
e dell'associazionismo nel
sociale



(scheda cartacea)
Gestione dei servizi
cimiteriali (valutazione dei
cittadini)

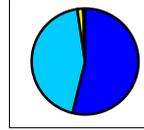
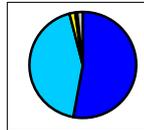


(sondaggio on line)
Gestione dei servizi
cimiteriali (valutazione dei
cittadini)



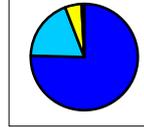
(scheda cartacea)
Gestione dello Sportello
Unico per le Attività
Produttive (valutazione dei
cittadini)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
47	92	75	3	1	3
Lavoro	53%	43%	2%	1%	2%
	95,98%				
Schede: 14	53%	43%	2%	1%	
	95,98%				



(scheda cartacea)
Gestione delle iniziative per la
formazione permanente e
l'orientamento al lavoro
(valutazione dei cittadini)

PROCESSO	molto	abbastanza	poco	per niente	non risp.
51	273	68	18	3	3
Centro famiglie	75%	19%	5%	1%	1%
	93,42%				
Schede: 92	75%	19%	5%	1%	
	93,42%				



(scheda cartacea)
Interventi a favore delle
famiglie (valutazione dei
cittadini)