






CITTA' DI ALESSANDRIA
Servizio Controllo di Gestione e Qualità



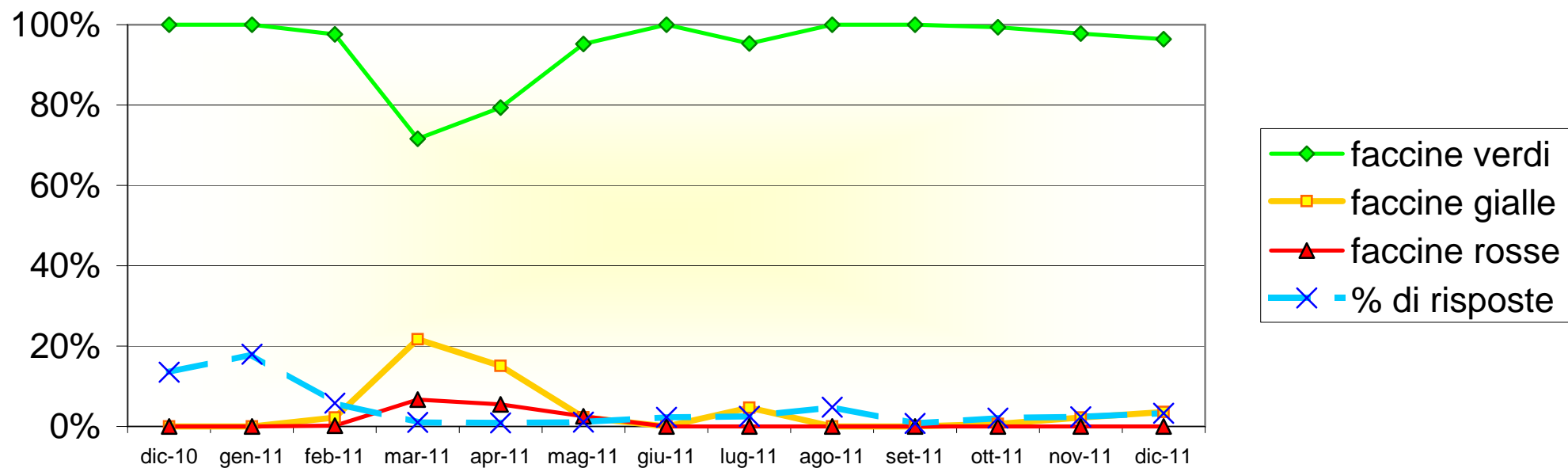
Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci
la faccia

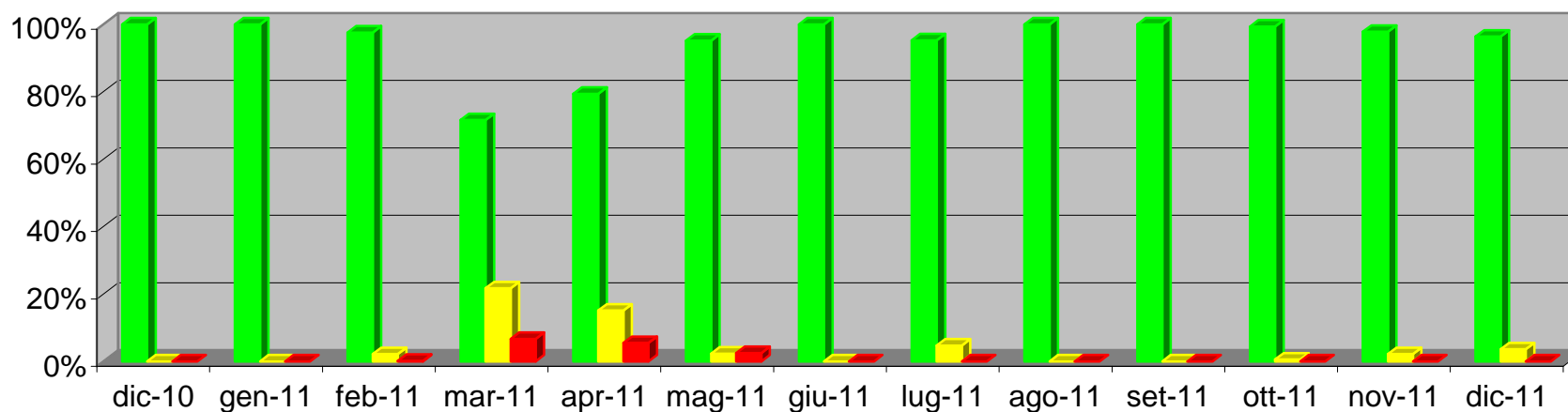
Servizio Anagrafe
Report al 31 dicembre 2011

	dic-10	gen-11	feb-11	mar-11	apr-11	mag-11	giu-11	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11
 faccine verdi	100,0%	100,0%	97,6%	71,6%	79,4%	95,2%	100,0%	95,3%	100,0%	100,0%	99,4%	97,8%	96,4%
 faccine gialle	0%	0%	2,2%	21,7%	15,1%	2,3%	0%	4,7%	0%	0%	0,6%	2,2%	3,6%
 faccine rosse	0%	0%	0,2%	6,7%	5,5%	2,5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
% di risposte	13,5%	18,0%	5,8%	1,0%	0,9%	1,1%	2,3%	2,5%	4,8%	0,75%	2,1%	2,4%	3,3%

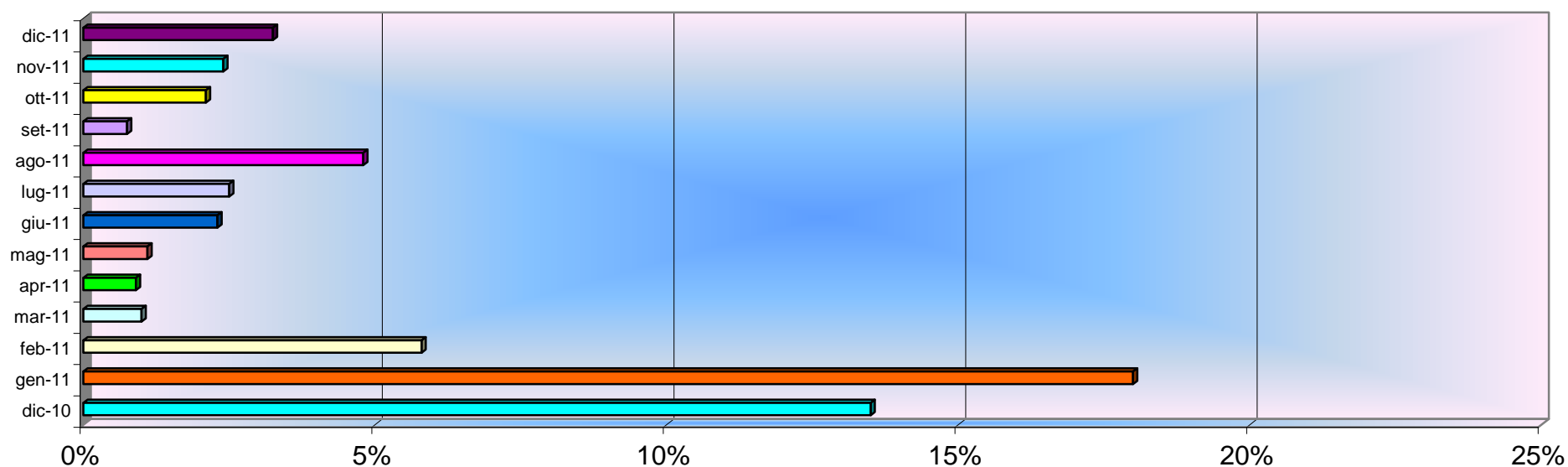
Città di Alessandria Servizio Anagrafe Trend storico rilevazioni Emoticon



Città di Alessandria - Servizio Anagrafe Trend storico giudizi Emoticon



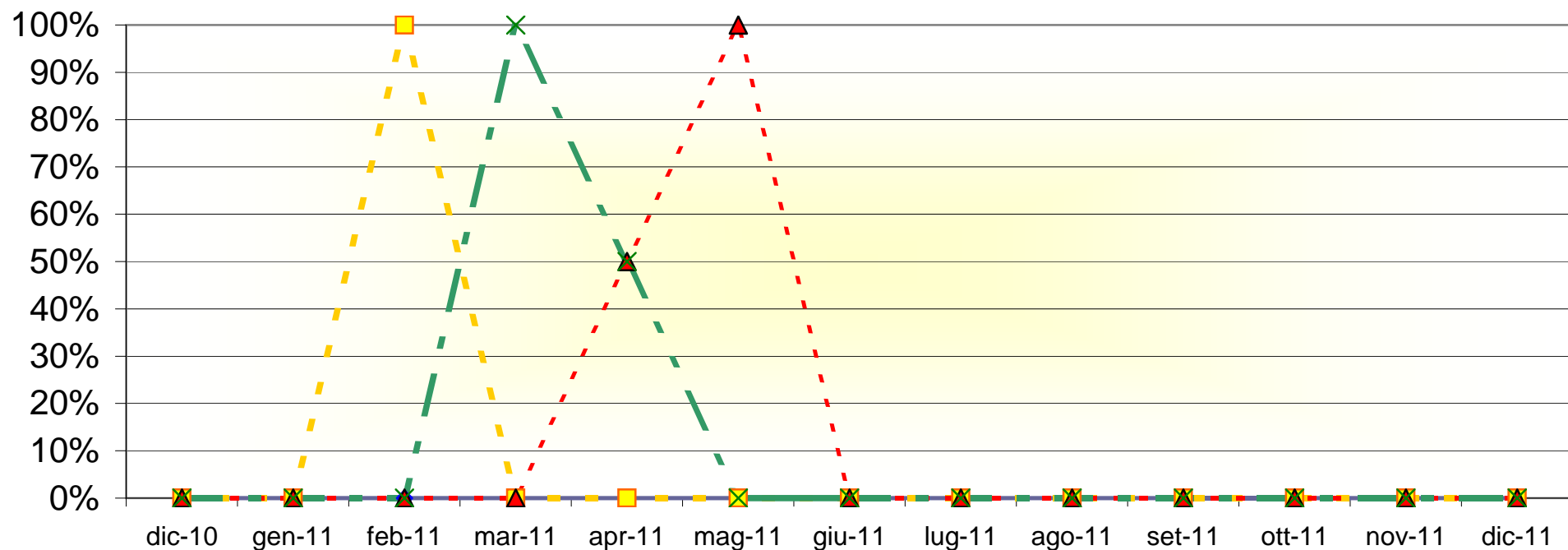
Città di Alessandria - Servizio Anagrafe Trend storico % di risposte Emoticon



	dic-10	gen-11	feb-11	mar-11	apr-11	mag-11	giu-11	lug-11	ago-11	set-11	ott-11	nov-11	dic-11
tempo di attesa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
necessità di tornare	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
professionalità	0%	0%	0%	0%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
risposta negativa	0%	0%	0%	100%	50%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Città di Alessandria Servizio Anagrafe Trend storico motivi di insoddisfazione

—◆— tempo di attesa
 -■- necessità di tornare
 -▲- professionalità
 -×- risposta negativa



**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: DICEMBRE 2011**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**







	dal 05/12/2011 al 11/12/2011	dal 12/12/2011 al 18/12/2011	dal 19/12/2011 al 25/12/2011	dal 26/12/2011 al 01/01/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	1,7%	3%	2,8%	5,5%
Livello di Soddisfazione:				
	100%	88,5%	100%	97,1%
	0%	11,5%	0%	2,9%
	0%	0%	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:				
• Tempo di attesa	0%	0%	0%	0%
• Necessità di tornare	0%	0%	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	0%	0%	0%
• Risposta negativa	0%	0%	0%	0%


Servizio Anagrafe - Emoticon			
ANNO 2011			
settimana	n° totale utenti	n° utenti che hanno espresso il giudizio	mese
1	698	2	GENNAIO
2	833	6	
3	814	271	
4	756	284	
tot.mese	3101	563	
5	850	163	FEBBRAIO
6	757	12	
7	975	13	
8	732	8	
tot.mese	3314	196	
9	704	9	MARZO
10	893	7	
11	694	3	
12	1125	19	
13	923	7	
tot.mese	4339	45	
14	799	9	APRILE
15	837	11	
16	884	10	
17	761	2	
tot.mese	3281	32	
18	1038	7	MAGGIO
19	819	1	
20	807	26	
21	867	8	
22	768	3	
tot.mese	4299	45	
23	861	5	GIUGNO
24	906	25	
25	953	32	
26			
tot.mese	2720	62	
27	1287	4	LUGLIO
28	1251	86	
29	1031	22	
30	916	7	
tot.mese	4485	119	
31	991	93	AGOSTO
32	813	24	
33	542	9	
34	942	44	
35	1207	63	
tot.mese	4495	233	
36			SETTEMBRE
37			
38			
39	970	29	
tot.mese	970	29	
40	941	1	OTTOBRE
41			
42			
43	993	81	
tot.mese	1934	82	
44	733	17	NOVEMBRE
45	761	3	
46	945	21	
47	796	26	
48	816	31	
tot.mese	4051	98	
49	688	12	DICEMBRE
50	863	26	
51	538	15	
52	639	35	
tot.mese	2728	88	
tot.periodo	39717	1592	

medie di periodo:

n° medio utenti/settimana	<u>863</u>
n° medio utenti/mese	<u>3681</u>
n° medio votanti/settimana	<u>35</u>
n° medio votanti/mese	<u>133</u>
% media votanti/utenti di periodo	<u>4%</u>

dati non pervenuti

Servizio Anagrafe - Emoticon				
ANNO 2011				
settimana				mese
1	2			GENNAIO
2	6			
3	271			
4	284			
tot.mese	563	0	0	
5	161	1	1	FEBBRAIO
6	11	1		
7	13			
8	8			
tot.mese	193	2	1	
9	8	1		MARZO
10	6	1		
11	1	1	1	
12	15	4		
13	5	2		
tot.mese	35	9	1	
14	5	2	2	APRILE
15	9	2		
16	8	2		
17	2			
tot.mese	24	6	2	
18	7			MAGGIO
19	1			
20	23	3		
21	7		1	
22	3			
tot.mese	41	3	1	
23	5			GIUGNO
24	25			
25	32			
26				
tot.mese	62	0	0	
27	4			LUGLIO
28	86			
29	21	1		
30	6	1		
tot.mese	117	2	0	
31	93			AGOSTO
32	24			
33	9			
34	44			
35	63			
tot.mese	233	0	0	
36				SETTEMBRE
37				
38				
39	29			
tot.mese	29	0	0	
40	1			OTTOBRE
41				
42				
43	80	1		
tot.mese	81	1	0	
44	17			NOVEMBRE
45	3			
46	21			
47	24	2		
48	30	1		
tot.mese	95	3	0	
49	12			DICEMBRE
50	23	3		
51	15			
52	34	1		
tot.mese	84	4	0	
tot.periodo	1557	30	5	
medie di periodo:				
%				
	97,80%	1,88%	0,31%	
dati non pervenuti				

Servizio Anagrafe - Emoticon					
					
ANNO 2011					
settimana	tempo di attesa	necessità di tornare	professionalità dell'impiegato	risposta negativa	mese
1					GENNAIO
2					
3					
4					
tot.mese	0	0	0	0	
5		1			FEBBRAIO
6					
7					
8					
tot.mese	0	1	0	0	
9					MARZO
10					
11				1	
12					
13					
tot.mese	0	0	0	1	
14			1	1	APRILE
15					
16					
17					
tot.mese	0	0	1	1	
18					MAGGIO
19					
20					
21			1		
22					
tot.mese	0	0	1	0	
23					GIUGNO
24					
25					
26					
tot.mese	0	0	0	0	
27					LUGLIO
28					
29					
30					
tot.mese	0	0	0	0	
31					AGOSTO
32					
33					
34					
35					
tot.mese	0	0	0	0	
36					
37					
38					
39					
tot.mese	0	0	0	0	
40					OTTOBRE
41					
42					
43					
tot.mese	0	0	0	0	
44					NOVEMBRE
45					
46					
47					
48					
tot.mese	0	0	0	0	
49					DICEMBRE
50					
51					
52					
tot.mese	0	0	0	0	
tot.periodo	0	1	2	2	