



CITTA' DI ALESSANDRIA
Servizio Controllo di Gestione e Qualità



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

mettiamoci
la faccia

Servizio Anagrafe
Report anno 2012

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: GENNAIO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 02/01/2012 al 08/01/2012	dal 09/01/2012 al 15/01/2012	dal 16/01/2012 al 22/01/2012	dal 23/01/2012 al 29/01/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	0,7%	2,9%	2,3%	2,1%
Livello di Soddisfazione:				
	85,7%	100%	100%	100%
	14,3%	0%	0%	0%
	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%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: FEBBRAIO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 30/01/2012 al 05/02/2012	dal 06/02/2012 al 12/02/2012	dal 13/02/2012 al 19/02/2012	dal 20/02/2012 al 26/02/2012	dal 27/02/2012 al 04/03/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	7,3%	N.P.	1,1%	1%	6,9%
Livello di Soddisfazione:					
	100%	N.P.	100%	100%	100%
	0%	N.P.	0%	0%	0%
	0%	N.P.	0%	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:					
• Tempo di attesa	0%	N.P.	0%	0%	0%
• Necessità di tornare	0%	N.P.	0%	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	N.P.	0%	0%	0%
• Risposta negativa	0%	N.P.	0%	0%	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: MARZO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 05/03/2012 al 11/03/2012	dal 12/03/2012 al 18/03/2012	dal 19/03/2012 al 25/03/2012	dal 26/03/2012 al 01/04/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	N.P.	0,6%	10,3%	9,9%
Livello di Soddisfazione:				
	N.P.	100%	100%	98,8%
	N.P.	0%	0%	1,2%
	N.P.	0%	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:				
• Tempo di attesa	N.P.	0%	0%	0%
• Necessità di tornare	N.P.	0%	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	N.P.	0%	0%	0%
• Risposta negativa	N.P.	0%	0%	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: APRILE 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 02/04/2012 al 08/04/2012	dal 09/04/2012 al 15/04/2012	dal 16/04/2012 al 22/04/2012	dal 23/04/2012 al 29/04/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	2,5%	10,3%	8,5%	10,1%
Livello di Soddisfazione:				
	100%	100%	100%	100%
	0%	0%	0%	0%
	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%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: MAGGIO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 30/04/2012 al 06/05/2012	dal 07/05/2012 al 13/05/2012	dal 14/05/2012 al 20/05/2012	dal 21/05/2012 al 27/05/2012	dal 28/05/2012 al 03/06/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	10,6%	8,5%	10,6%	6,1%	25,2%
Livello di Soddisfazione:					
	100%	100%	100%	100%	100%
	0%	0%	0%	0%	0%
	0%	0%	0%	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:					
• Tempo di attesa	0%	0%	0%	0%	0%
• Necessità di tornare	0%	0%	0%	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	0%	0%	0%	0%
• Risposta negativa	0%	0%	0%	0%	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: GIUGNO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 04/06/2012 al 10/06/2012	dal 11/06/2012 al 17/06/2012	dal 18/06/2012 al 24/06/2012	dal 25/06/2012 al 01/07/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	6,5%	10,6%	0,5%	9,4%
Livello di Soddisfazione:				
	100%	98,7%	100%	100%
	0%	1,3%	0%	0%
	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%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: LUGLIO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 02/07/2012 al 08/07/2012	dal 09/07/2012 al 15/07/2012	dal 16/07/2012 al 22/07/2012	dal 23/07/2012 al 29/07/2012	dal 30/07/2012 al 05/08/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	3,1%	7,2%	0,1%	N.P.	7,5%
Livello di Soddisfazione:					
	100%	100%	100%	N.P.	100%
	0%	0%	0%	N.P.	0%
	0%	0%	0%	N.P.	0%
Motivi di insoddisfazione:					
• Tempo di attesa	0%	0%	0%	N.P.	0%
• Necessità di tornare	0%	0%	0%	N.P.	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	0%	0%	N.P.	0%
• Risposta negativa	0%	0%	0%	N.P.	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: AGOSTO 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 06/08/2012 al 12/08/2012	dal 13/08/2012 al 19/08/2012	dal 20/08/2012 al 26/08/2012	dal 27/08/2012 al 02/09/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	15%	66,5%	22,6%	17,8%
Livello di Soddisfazione:				
	100%	98,6%	100%	100%
	0%	0,6%	0%	0%
	0%	0,8%	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%	100%	0%	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: SETTEMBRE 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 03/09/2012 al 09/09/2012	dal 10/09/2012 al 16/09/2012	dal 17/09/2012 al 23/09/2012	dal 24/09/2012 al 30/09/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	12,1%	2,1%	4,2%	8,9%
Livello di Soddisfazione:				
	99,1%	92,3%	100%	98,7%
	0,9%	0,6%	0%	1,3%
	0%	7,7%	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:				
• Tempo di attesa	0%	0%	0%	0%
• Necessità di tornare	0%	0%	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	100%	0%	0%
• Risposta negativa	0%	0%	0%	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: OTTOBRE 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 01/10/2012 al 07/10/2012	dal 08/10/2012 al 14/10/2012	dal 15/10/2012 al 21/10/2012	dal 22/10/2012 al 28/10/2012	dal 29/10/2012 al 04/11/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	2,4%	N.P.	N.P.	N.P.	0,2%
Livello di Soddisfazione:					
	100%	N.P.	N.P.	N.P.	0%
	0%	N.P.	N.P.	N.P.	0%
	0%	N.P.	N.P.	N.P.	100%
Motivi di insoddisfazione:					
• Tempo di attesa	0%	N.P.	N.P.	N.P.	100%
• Necessità di tornare	0%	N.P.	N.P.	N.P.	0%
• Professionalità dell'impiegato	0%	N.P.	N.P.	N.P.	0%
• Risposta negativa	0%	N.P.	N.P.	N.P.	0%

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: NOVEMBRE 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe

Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

	dal 05/11/2012 al 11/11/2012	dal 12/11/2012 al 18/11/2012	dal 19/11/2012 al 25/11/2012	dal 26/11/2012 al 02/12/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	4,4%	0,4%	N.P.	N.P.
Livello di Soddisfazione:				
	100%	0%	N.P.	N.P.
	0%	100%	N.P.	N.P.
	0%	0%	N.P.	N.P.
Motivi di insoddisfazione:				
• Tempo di attesa	0%	0%	N.P.	N.P.
• Necessità di tornare	0%	0%	N.P.	N.P.
• Professionalità dell'impiegato	0%	0%	N.P.	N.P.
• Risposta negativa	0%	0%	N.P.	N.P.

**TREND SETTIMANALE DEI GIUDIZI
ESPRESSI DALL'UTENZA: DICEMBRE 2012**

Ente:

Città di Alessandria




Servizio Anagrafe




Salone dell'Anagrafe, Palazzo del Municipio



Ministro per la
pubblica amministrazione
e l'innovazione

**mettiamoci
la faccia**

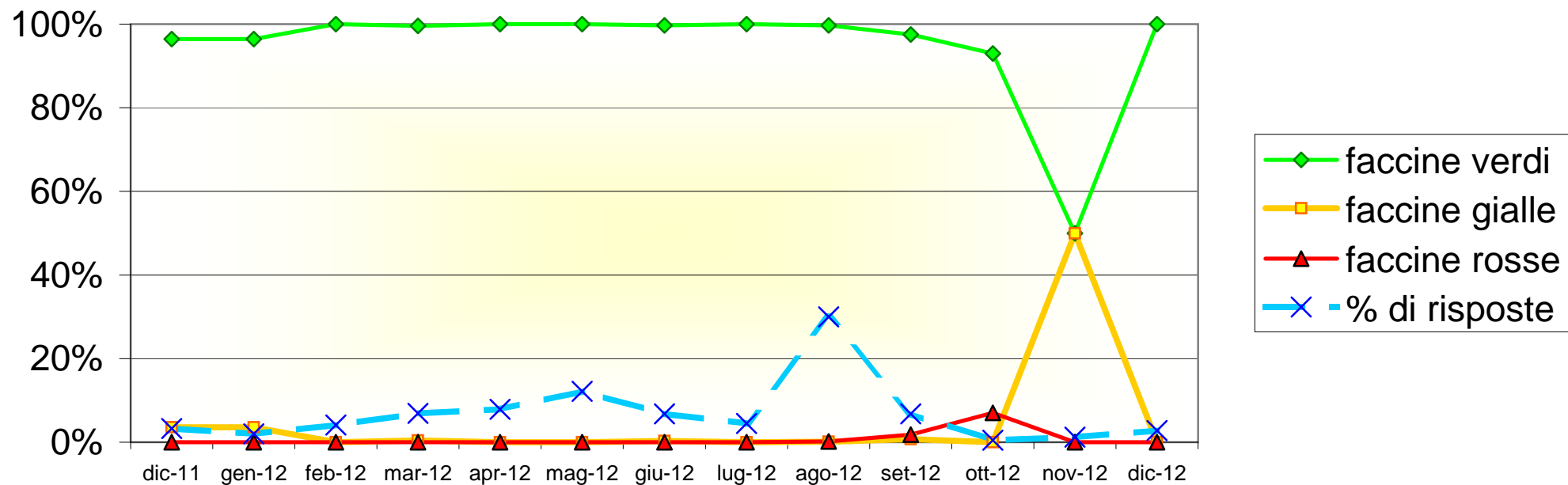
	dal 03/12/2012 al 09/12/2012	dal 10/12/2012 al 16/12/2012	dal 17/12/2012 al 23/12/2012	dal 24/12/2012 al 30/12/2012
% utenti che hanno espresso il giudizio:	N.P.	N.P.	6,7%	4,2%
Livello di Soddisfazione:				
	N.P.	N.P.	100%	100%
	N.P.	N.P.	0%	0%
	N.P.	N.P.	0%	0%
Motivi di insoddisfazione:				
• Tempo di attesa	N.P.	N.P.	0%	0%
• Necessità di tornare	N.P.	N.P.	0%	0%
• Professionalità dell'impiegato	N.P.	N.P.	0%	0%
• Risposta negativa	N.P.	N.P.	0%	0%

	dic-11	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	lug-12	ago-12	set-12	ott-12	nov-12	dic-12
 faccine verdi	96,4%	96,4%	100,0%	99,6%	100%	100%	99,7%	100,0%	99,7%	97,5%	93%	50%	100,0%
 faccine gialle	3,6%	3,6%	0%	0,4%	0%	0%	0,3%	0%	0,1%	0,7%	0%	50%	0%
 faccine rosse	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0,2%	1,8%	7%	0%	0%
% di risposte	3,3%	2%	4,1%	6,9%	7,9%	12,2%	6,8%	4,5%	30%	6,8%	0,5%	1,2%	2,8%

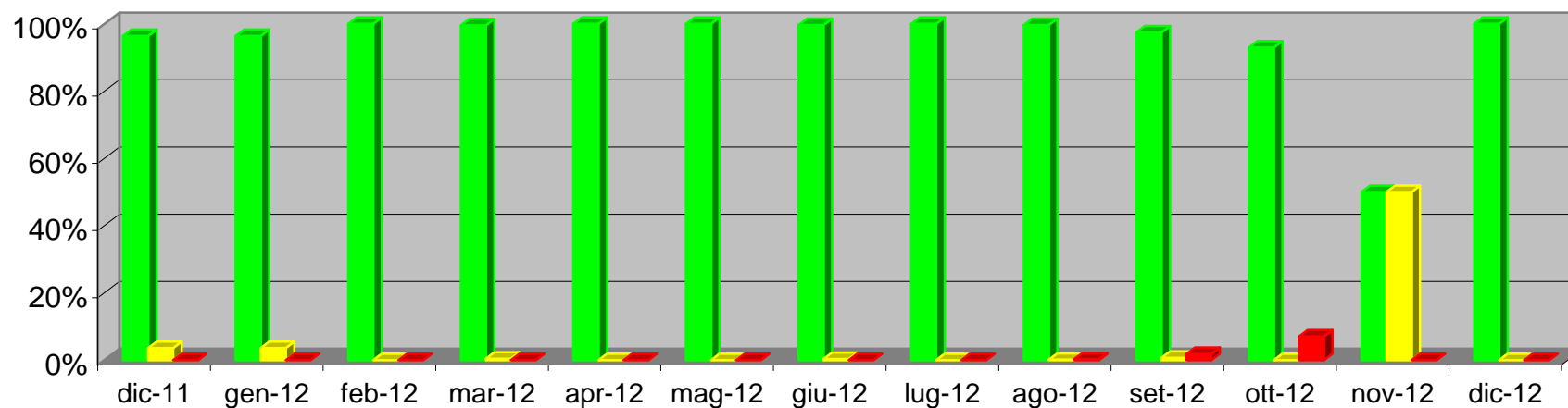
Città di Alessandria

Servizio Anagrafe

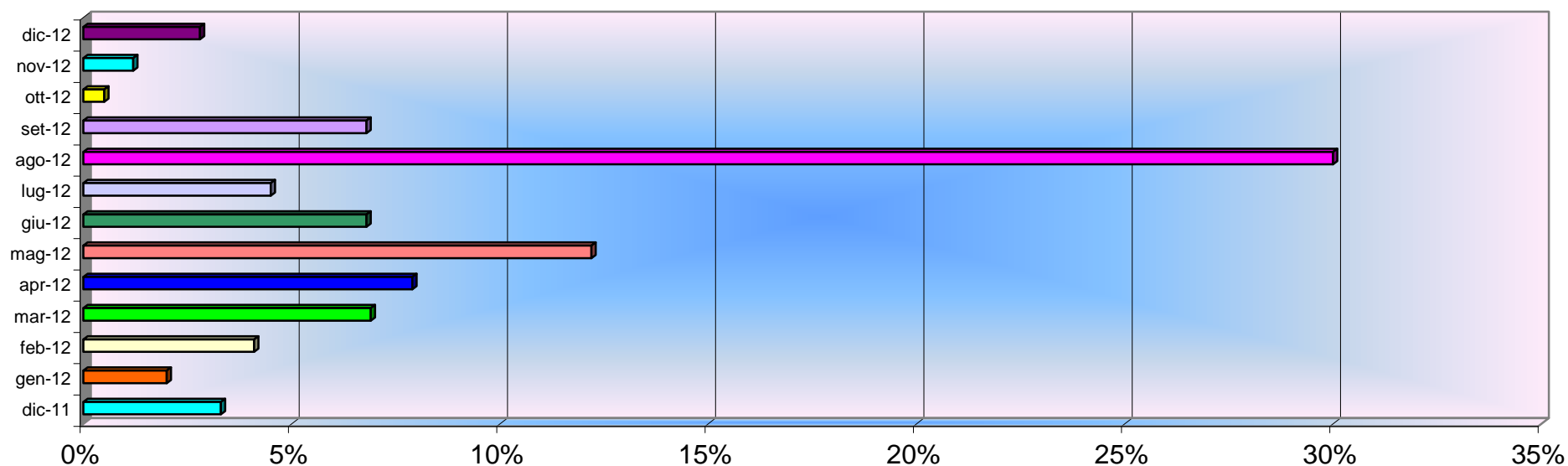
Trend storico rilevazioni Emoticon



Città di Alessandria - Servizio Anagrafe Trend storico giudizi Emoticon



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



	dic-11	gen-12	feb-12	mar-12	apr-12	mag-12	giu-12	lug-12	ago-12	set-12	ott-12	nov-12	dic-12
tempo di attesa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%
necessità di tornare	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
professionalità	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%
risposta negativa	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%

Città di Alessandria

Servizio Anagrafe

Trend storico motivi di insoddisfazione

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

