



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

Stella della Qualità
Report di sintesi

Incrementi/Decrementi - Anni 2012/2013

Dicembre 2013

Centro Stampa Comunale

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Avvocatura

comfort	3,83	5,00	76,6%	3,83	5,00	76,6%	0,0%	9
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,47	5,89	75,9%	4,47	5,89	75,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,21	6,27	83,1%	5,21	6,27	83,1%	0,0%	
controllo	6,64	7,30	91,0%	6,64	7,30	91,0%	0,0%	
personale	5,95	7,00	85,0%	5,95	7,00	85,0%	0,0%	
integrazione	5,84	6,60	88,5%	5,84	6,60	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,9	6,84	86,3%	5,9	6,84	86,3%	0,0%	
							0,0%	0

Servizio Autonomo Avvocatura

incremento biennio 2012 - 2013:

0,00

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Gestione Personale

comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%	6
dotaz.tecniche	5,31	7,22	73,5%	5,22	7,22	72,3%	-1,2%	
rapporto con utenti	4,65	6,65	69,9%	4,58	6,65	68,9%	-1,1%	
gestione ufficio	5,06	7,04	71,9%	5	7,04	71,0%	-0,9%	
controllo pratiche	5,53	7,09	78,0%	5,46	7,09	77,0%	-1,0%	
personale	4,94	6,95	71,1%	4,85	6,95	69,8%	-1,3%	
integrazione	5,33	6,89	77,4%	5,33	6,89	77,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,06	6,91	73,2%	5,02	6,91	72,6%	-0,6%	
							-0,8%	-0,25%

Organizzazione

comfort	3,8	5,57	68,2%	3,34	5,57	60,0%	-8,3%	3
dotazioni tecniche	5,18	7,06	73,4%	4,98	7,06	70,5%	-2,8%	
rapporto con utenti	4,45	6,59	67,5%	4,32	6,59	65,6%	-2,0%	
gestione ufficio	4,93	6,96	70,8%	4,76	6,96	68,4%	-2,4%	
controllo	4,93	6,95	70,9%	5,14	6,95	74,0%	3,0%	
personale	4,89	6,95	70,4%	4,65	6,95	66,9%	-3,5%	
integrazione	4,83	6,75	71,6%	4,56	6,75	67,6%	-4,0%	
efficacia organizz.	4,98	6,82	73,0%	4,83	6,82	70,8%	-2,2%	
							-2,8%	-0,46%

Stipendi

comfort	3,8	6,14	61,9%	3,8	6,14	61,9%	0,0%	9
dotaz.tecniche	4,56	6,53	69,8%	4,56	6,53	69,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,36	6,55	66,6%	4,36	6,55	66,6%	0,0%	
gestione ufficio	4,47	6,8	65,7%	4,47	6,8	65,7%	0,0%	
controllo pratiche	4,7	6,86	68,5%	4,7	6,86	68,5%	0,0%	
personale	4,28	6,78	63,1%	4,28	6,78	63,1%	0,0%	
integrazione	4,44	7,4	60,0%	4,44	7,4	60,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,38	6,74	65,0%	4,38	6,74	65,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Direzione Organizzazione, Personale e Servizi Demografici (Personale)

incremento biennio 2012 - 2013:

-0,71%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Anagrafe e Statistica

comfort	4,66	5,57	83,7%	4,83	5,57	86,7%	3,1%	27
dotazioni	5,37	7,27	73,9%	4,96	7,20	68,9%	-5,0%	
rapporto con utenti	5,36	6,61	81,1%	4,92	6,48	75,9%	-5,2%	
gestione ufficio	5,4	7	77,1%	4,80	7,08	67,8%	-9,3%	
controllo	5,66	7,12	79,5%	5,22	7,11	73,4%	-6,1%	
personale	5,82	7,06	82,4%	4,99	7,12	70,1%	-12,4%	
integrazione	5,27	6,82	77,3%	4,56	6,91	66,0%	-11,3%	
efficacia organizz.	5,3	6,85	77,4%	4,87	6,85	71,1%	-6,3%	
							-7%	-3,93%

Elettorale

comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	5
dotazioni tecniche	5,85	7,20	81,3%	5,45	7,20	75,7%	-5,6%	
rapporto con utenti	5,91	6,48	91,2%	5,30	6,48	81,8%	-9,4%	
gestione ufficio	6,18	7,08	87,3%	5,54	7,08	78,2%	-9,0%	
controllo	6,44	7,11	90,6%	6,02	7,11	84,7%	-5,9%	
personale	6,60	7,11	92,8%	5,82	7,11	81,9%	-11,0%	
integrazione	5,64	6,91	81,6%	4,80	6,91	69,5%	-12,2%	
efficacia organizz.	6,07	6,85	88,6%	5,56	6,85	81,2%	-7,4%	
							-7,6%	-0,84%

Stato Civile

comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	13
dotaz.tecniche	5,19	7,2	72,1%	4,76	7,20	66,1%	-6,0%	
rapporto con utenti	5,58	6,54	85,3%	5,00	6,54	76,5%	-8,9%	
gestione ufficio	5,46	7,08	77,1%	4,75	7,08	67,1%	-10,0%	
controllo pratiche	5,87	7,06	83,1%	5,41	7,06	76,6%	-6,5%	
personale	5,8	7,12	81,5%	4,80	7,12	67,4%	-14,0%	
integrazione	5,15	6,91	74,5%	4,33	6,91	62,7%	-11,9%	
efficacia organizz.	5,46	6,85	79,7%	4,90	6,50	75,4%	-4,3%	
							-7,7%	-2,23%

Direzione Organizzazione, Personale e Servizi Demografici (Demografici)

incremento biennio 2012 - 2013:

-7,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Rapporti Contrattuali

comfort	4,43	6,29	70,4%	4,43	6,29	70,4%	0,0%	10
dotazioni	5,45	7,31	74,6%	5,45	7,31	74,6%	0,0%	
rapporto con utenti	4,85	6,75	71,9%	4,85	6,75	71,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,55	7,17	77,4%	5,55	7,17	77,4%	0,0%	
controllo	5,59	7,17	78,0%	5,59	7,17	78,0%	0,0%	
personale	5,45	7,13	76,4%	5,45	7,13	76,4%	0,0%	
integrazione	5,91	7,00	84,4%	5,91	7,00	84,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,34	7,00	76,3%	5,34	7,00	76,3%	0,0%	
							0,0%	0

Provveditorato

comfort	5,62	6,00	93,7%	5,62	6,00	93,7%	0,0%	35,5
dotazioni	6,28	7,46	84,2%	6,28	7,46	84,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,72	6,56	87,2%	5,72	6,56	87,2%	0,0%	
gestione ufficio	6	7,13	84,2%	6	7,13	84,2%	0,0%	
controllo	6,01	7,19	83,6%	6,01	7,19	83,6%	0,0%	
personale	6,14	7,11	86,4%	6,14	7,11	86,4%	0,0%	
integrazione	6,30	7,14	88,2%	6,30	7,14	88,2%	0,0%	
efficacia organizz.	5,88	6,96	84,5%	5,88	6,96	84,5%	0,0%	
							0,0%	0

45,5

Direzione Serv. Gare, Contratti,...

incremento biennio 2012 - 2013:

0,00

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizio Manutenzione Infrastrutture

93

comfort	5,25	6,13	85,6%	5,25	6,13	85,6%	0,0%
dotazioni	5,75	7,13	80,6%	5,75	7,13	80,6%	0,0%
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	5,73	6,67	85,9%	0,0%
gestione ufficio	5,9	7,37	80,1%	6,09	7,40	82,3%	2,2%
controllo	5,90	7,21	81,8%	5,90	7,21	81,8%	0,0%
personale	6,10	7,40	82,4%	6,25	7,44	84,0%	1,6%
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%
efficacia organizz.	5,8	7,19	80,7%	5,94	7,21	82,4%	1,7%
							0,7%

Direzione Infrastrutture

incremento biennio 2012 - 2013:

0,7%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Corpo P.M.

112

comfort	4,48	6,38	70,2%	4,48	6,38	70,2%	0,0%
dotazioni	4,45	6,40	69,5%	4,61	6,4	72,0%	2,5%
rapporto con utenti	4,91	6,17	79,6%	4,98	6,17	80,7%	1,1%
gestione ufficio	4,95	6,03	82,1%	4,98	6,03	82,6%	0,5%
controllo	4,84	6,48	74,7%	4,95	6,48	76,4%	1,7%
personale	5,16	6,60	78,2%	5,16	6,60	78,2%	0,0%
integrazione	4,30	6,00	71,7%	4,42	6,00	73,7%	2,0%
efficacia organizz.	4,18	5,64	74,1%	4,15	5,64	73,6%	-0,5%
							0,9%

Direzione Polizia Municipale

incremento biennio 2012 - 2013:

0,9%

2012		%	2013		%	incom. decom.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

18

31

52

8

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Sport								10
comfort	3,54	5,57	63,6%	3,54	5,57	63,6%	0,00%	
dotaz.tecniche	7,12	7,33	97,1%	7,12	7,33	97,1%	0,00%	
rapporto con utenti	5,70	6,67	85,5%	5,70	6,67	85,5%	0,00%	
gestione ufficio	6,84	7,04	97,2%	6,84	7,04	97,2%	0,00%	
controllo pratiche	6,83	7,00	97,6%	6,83	7,00	97,6%	0,00%	
personale	6,69	6,88	97,2%	6,69	6,88	97,2%	0,00%	
integrazione	7,00	7,00	100,0%	7,00	7,00	100,0%	0,00%	
efficacia organizz.	6,53	6,86	95,2%	6,53	6,86	95,2%	0,00%	0,00
Famiglia e Sol.Soc.								18
comfort	4,88	6,00	81,3%	5,52	6	92,0%	10,67%	
dotazioni	5,65	7,00	80,7%	5,8	7	82,9%	2,14%	
rapporto con utenti	5,23	6,54	80,0%	5,57	6,54	85,2%	5,20%	
gestione ufficio	5,68	6,89	82,4%	5,81	6,89	84,3%	1,89%	
controllo	5,29	6,86	77,1%	5,46	6,86	79,6%	2,48%	
personale	5,03	6,43	78,2%	5,03	6,43	78,2%	0,00%	
integrazione	5,86	6,57	89,2%	5,86	6,57	89,2%	0,00%	
efficacia organizz.	5,56	6,71	82,9%	5,68	6,71	84,6%	1,79%	0,5%

Direzione Servizi alla Persona

incremento biennio 2012 - 2013:

0,15%

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizi Economico Finanziari

24

comfort	3,89	5,43	71,6%	3,89	5,43	71,6%	0,0%
dotazioni	5,58	7,17	77,8%	5,64	7,18	78,6%	0,7%
rapporto con utenti	4,62	6,12	75,5%	4,85	6,18	78,5%	3,0%
gestione ufficio	5,58	7,06	79,0%	5,63	7,13	79,0%	-0,1%
controllo	5,75	7,14	80,5%	5,88	7,23	81,3%	0,8%
personale	5,44	7,07	76,9%	5,55	7,18	77,3%	0,4%
integrazione	5,61	6,94	80,8%	5,49	7,00	78,4%	-2,4%
efficacia organizz.	5,39	6,85	78,7%	5,43	6,90	78,7%	0,0%
							0,3%

0,2%

Tributi

15

comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%
dotazioni tecniche	5,40	7,27	74,3%	5,40	7,27	74,3%	0,0%
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	5,13	6,48	79,2%	0,0%
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,45	7,16	76,1%	0,0%
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%
personale	5,56	7,12	78,1%	5,56	7,12	78,1%	0,0%
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,36	6,95	77,1%	0,0%
							0,0%

0%

Patrimonio Demanio e Catasto

7,5

comfort	4,54	5,71	79,5%	4,54	5,71	79,5%	0,0%
dotazioni tecniche	5,57	7,38	75,5%	5,57	7,38	75,5%	0,0%
rapporto con utenti	5,35	6,44	83,1%	5,35	6,44	83,1%	0,0%
gestione ufficio	5,61	6,83	82,1%	5,61	6,83	82,1%	0,0%
controllo	5,63	7,00	80,4%	5,63	7,00	80,4%	0,0%
personale	5,86	7,17	81,7%	5,86	7,17	81,7%	0,0%
integrazione	5,87	6,56	89,5%	5,87	6,56	89,5%	0,0%
efficacia organizz.	5,41	6,58	82,2%	5,41	6,58	82,2%	0,0%
							0,0%

0%

46,5

Direzione Servizi Finanziari

incremento biennio 2012 - 2013:

0,2%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Pianificazione Edilizia								17
comfort	3,80	5,71	66,5%	3,80	5,71	66,5%	0,0%	
dotazioni	4,07	7,29	55,8%	4,07	7,29	55,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,19	6,44	65,1%	4,19	6,44	65,1%	0,0%	
gestione ufficio	4,02	6,83	58,9%	4,18	6,88	60,8%	1,9%	
controllo	3,92	7,00	56,0%	3,92	7,00	56,0%	0,0%	
personale	4,47	7,17	62,3%	4,65	7,21	64,5%	2,2%	
integrazione	3,91	6,56	59,6%	3,91	6,56	59,6%	0,0%	
efficacia organizz.	4,04	6,58	61,4%	4,16	6,63	62,7%	1,3%	
							0,7%	0,43%
Ambiente								6,83
comfort	3,91	5,86	66,7%	3,91	5,86	66,7%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,47	6,67	67,0%	4,47	6,67	67,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,74	6,77	70,0%	4,74	6,77	70,0%	0,0%	
gestione ufficio	5,07	6,85	74,0%	5,07	6,85	74,0%	0,0%	
controllo	5,26	6,76	77,8%	5,26	6,76	77,8%	0,0%	
personale	4,88	6,95	70,2%	5,04	7,00	72,0%	1,8%	
integrazione	5,49	6,91	79,5%	5,7	7,00	81,4%	2,0%	
efficacia organizz.	5,02	6,82	73,6%	5,11	6,85	74,6%	1,0%	
							0,6%	0,15%
Unità Coordinamento Amministrativo e Tecnico								3
comfort	4,03	5,57	72,4%	4,03	5,57	72,4%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,78	7,15	80,8%	5,78	7,15	80,8%	0,0%	
rapporto con utenti	5,38	6,45	83,4%	5,38	6,45	83,4%	0,0%	
gestione ufficio	6,09	7,10	85,8%	6,17	7,14	86,4%	0,6%	
controllo	6,11	7,20	84,9%	6,11	7,2	84,9%	0,0%	
personale	6,2	7,13	87,0%	6,31	7,19	87,8%	0,8%	
integrazione	6,00	6,78	88,5%	6,00	6,78	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,73	6,85	83,6%	5,81	6,89	84,3%	0,7%	
							0,3%	0,03%
								26,83
Direzione Pianificazione Attuativa			incremento biennio 2012 - 2013:				0,61%	

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2012		%	2013		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Commercio

comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	17
dotaz.tecniche	5,64	7,29	77,4%	5,31	7,29	72,8%	-4,5%	
rapporto con utenti	5,55	6,62	83,8%	5,42	6,62	81,9%	-2,0%	
gestione ufficio	5,94	7,07	84,0%	5,79	7,13	81,2%	-2,8%	
controllo pratiche	5,98	7,08	84,5%	5,77	7,08	81,5%	-3,0%	
personale	6,35	7,25	87,6%	6,34	7,29	87,0%	-0,6%	
integrazione	6,00	7,25	82,8%	5,80	7,25	80,0%	-2,8%	
efficacia organizz.	5,7	7,19	79,3%	5,82	7,24	80,4%	1,1%	
							-1,8%	-1,63%

Lavoro e Orientamento Professionale

comfort	6,13	8,00	76,6%	6,13	8,00	76,6%	0,0%	2
dotaz.tecniche	4,40	7,57	58,1%	5,01	7,57	66,2%	8,1%	
rapporto con utenti	5,30	7,76	68,3%	5,50	7,76	70,9%	2,6%	
gestione ufficio	4,91	7,79	63,0%	5,14	7,79	66,0%	3,0%	
controllo pratiche	5,00	7,54	66,3%	5,45	7,54	72,3%	6,0%	
personale	5,79	7,44	77,8%	5,88	7,44	79,0%	1,2%	
integrazione	5,30	7,88	67,3%	5,50	7,88	69,8%	2,5%	
efficacia organizz.	5,04	7,44	67,7%	5,31	7,44	71,4%	3,6%	
							3,4%	0,35%

19

Direzione Programmazione Territoriale

incremento biennio 2012 - 2013:

-1,3%