



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

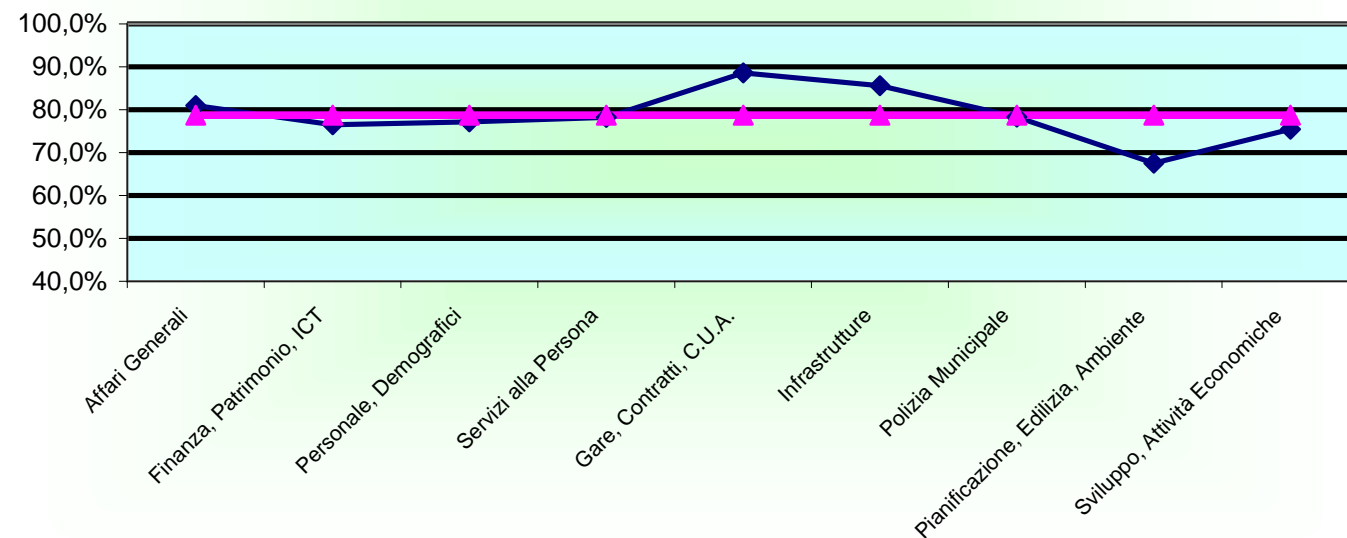
# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Anno 2013

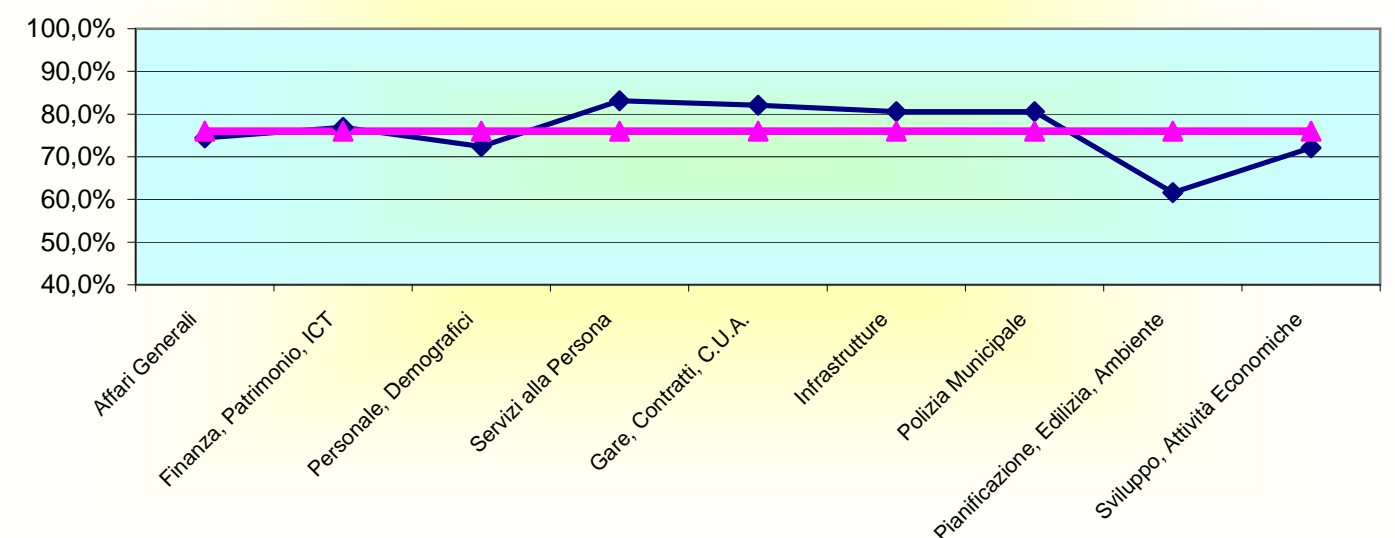
Novembre 2013

Centro Stampa Comunale

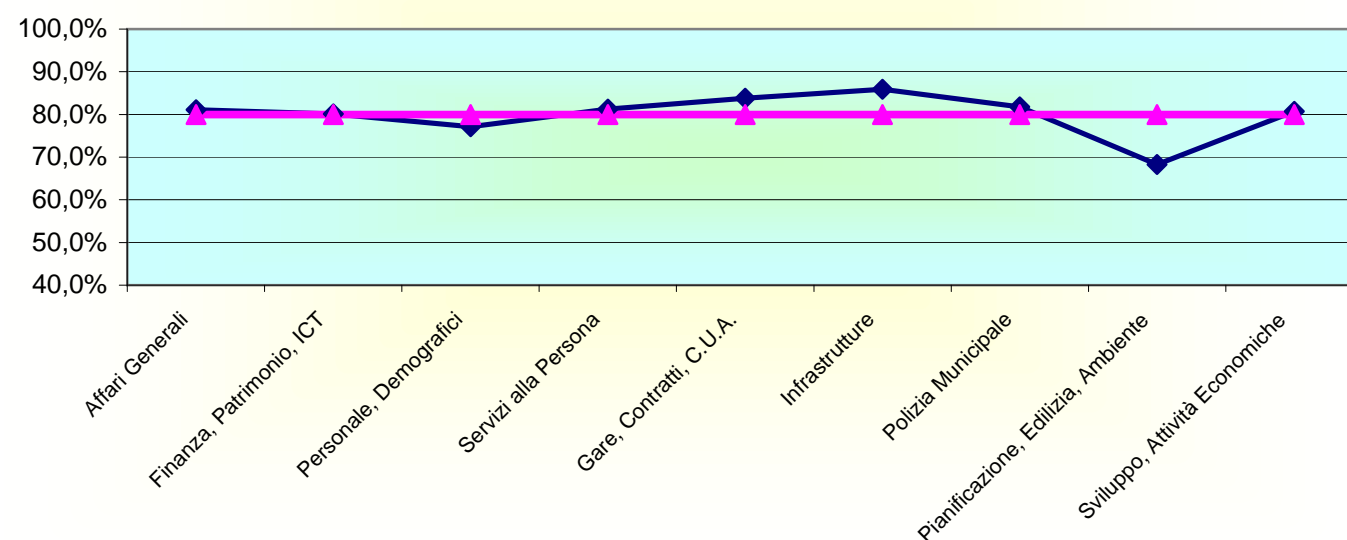
**Città di Alessandria**  
**Comfort per utenti - anno 2013**



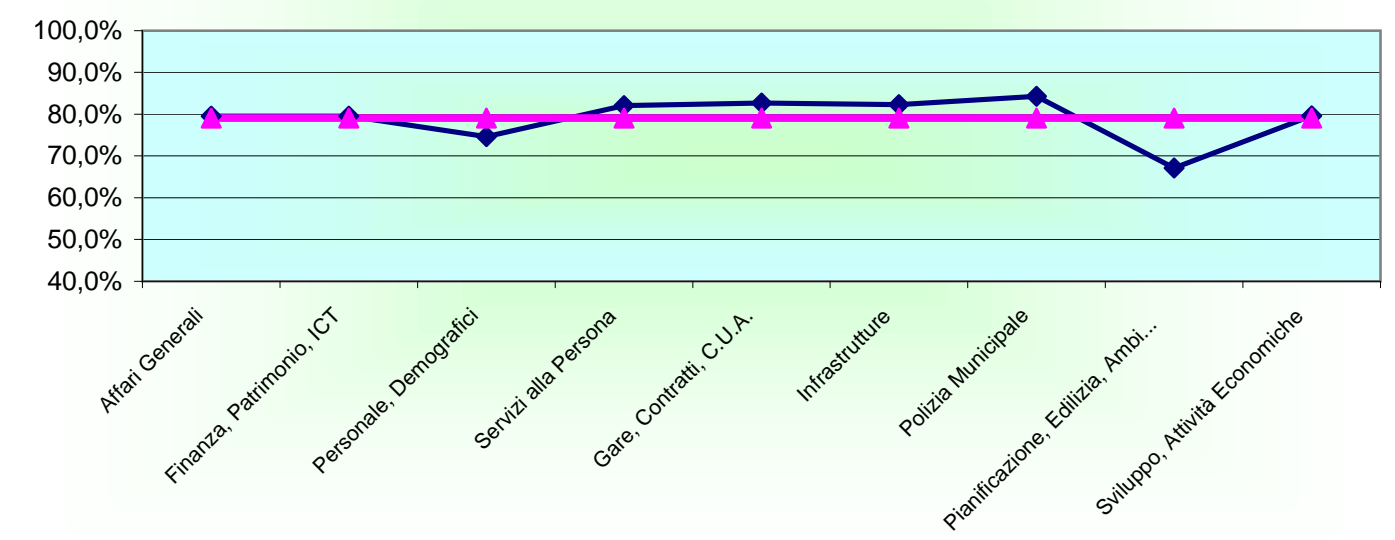
**Città di Alessandria**  
**Dotazioni tecniche - anno 2013**



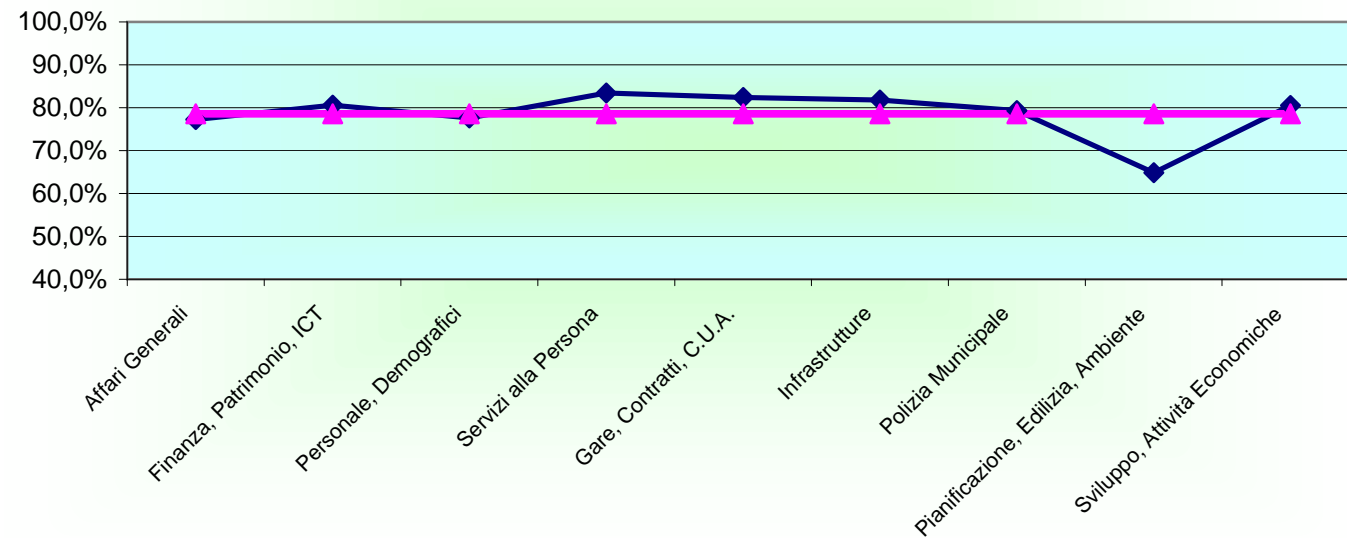
**Città di Alessandria**  
**Rapporto con utenti - anno 2013**



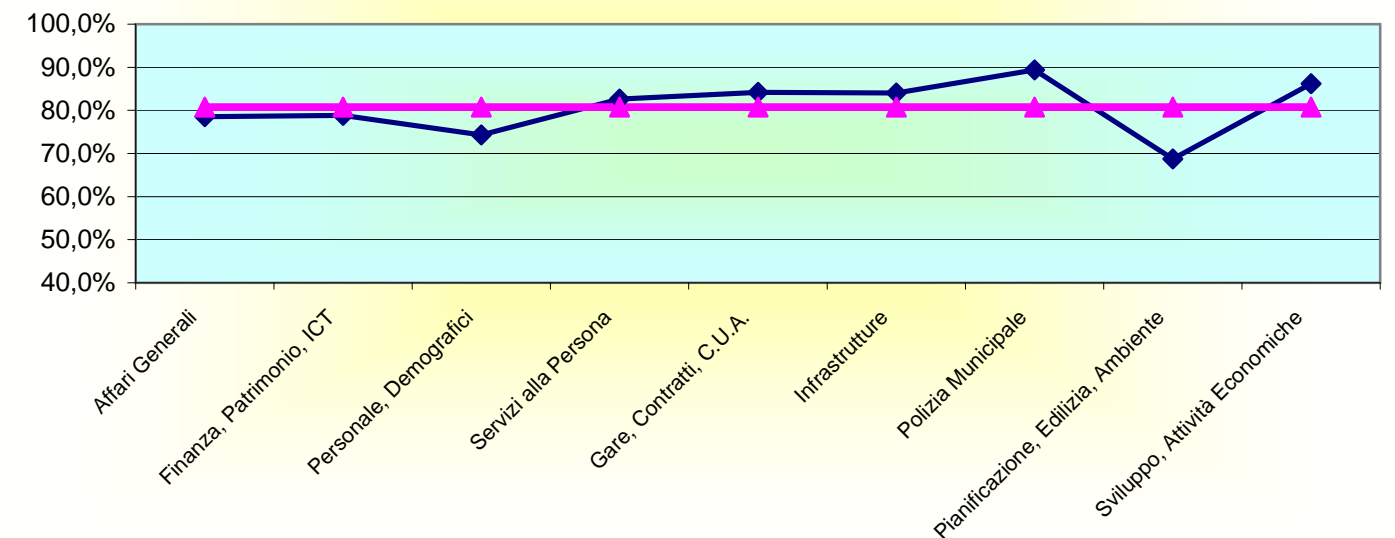
**Città di Alessandria**  
**Gestione attività - anno 2013**



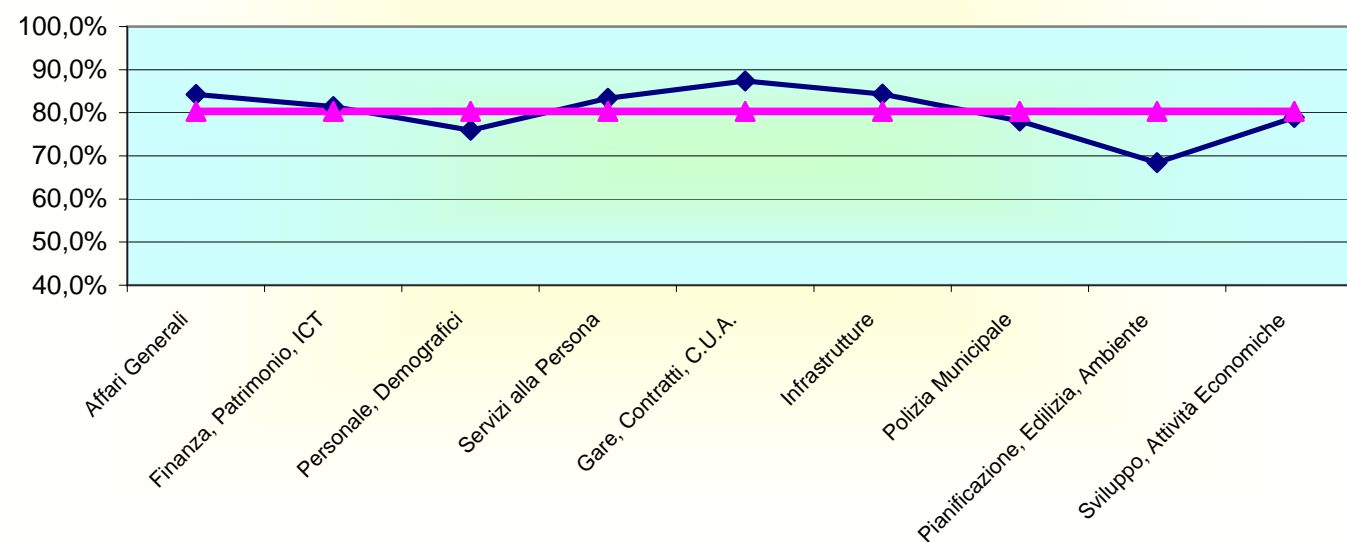
### Città di Alessandria Controllo attività - anno 2013



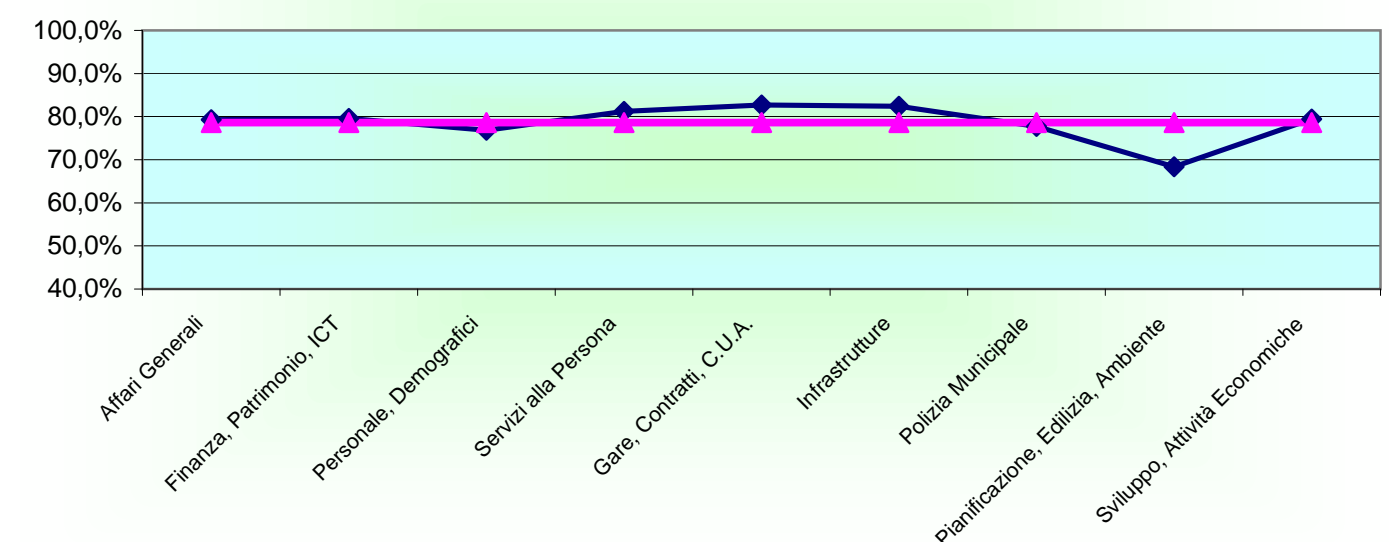
### Città di Alessandria Personale - anno 2013



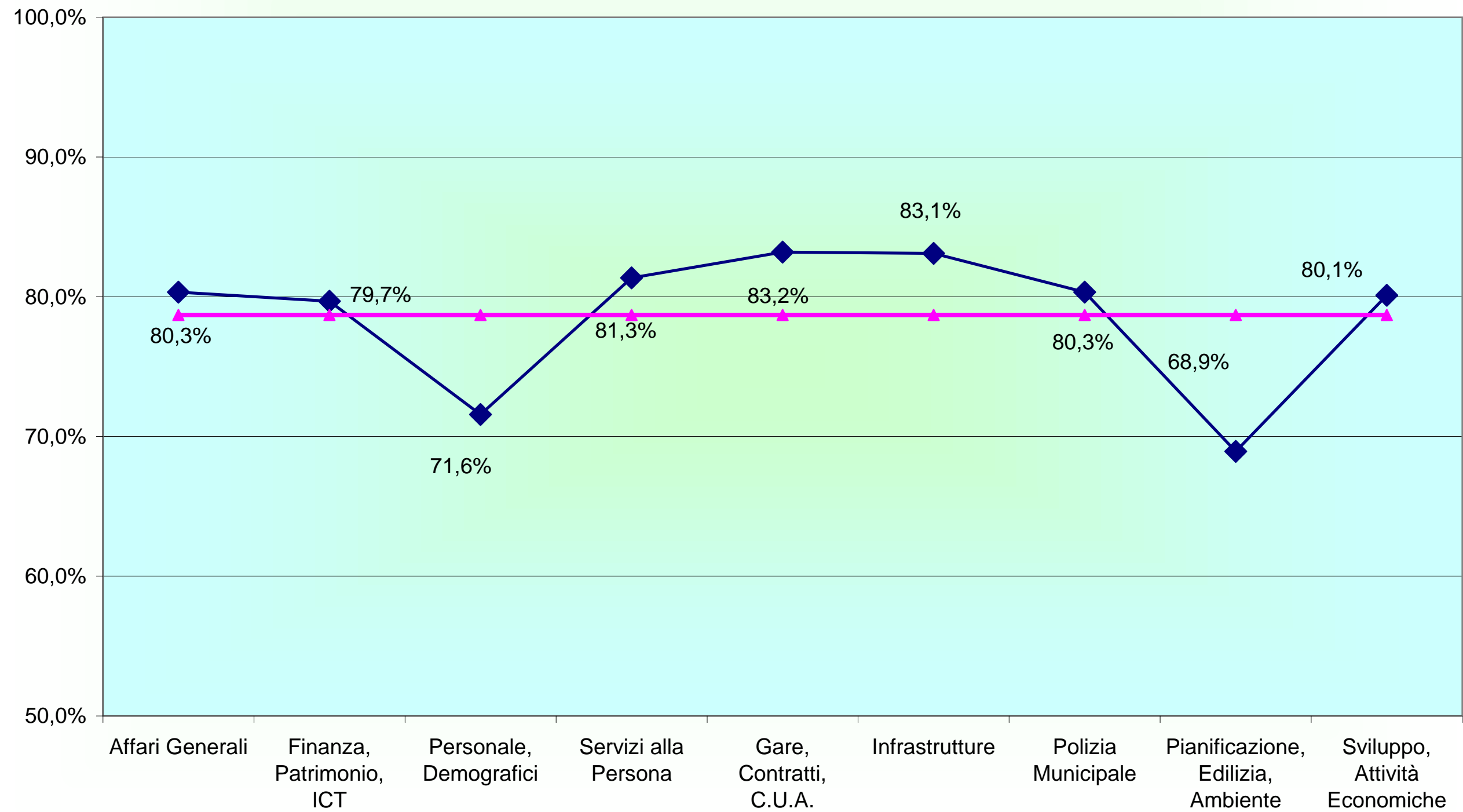
### Città di Alessandria Integrazione con altri uffici - anno 2013



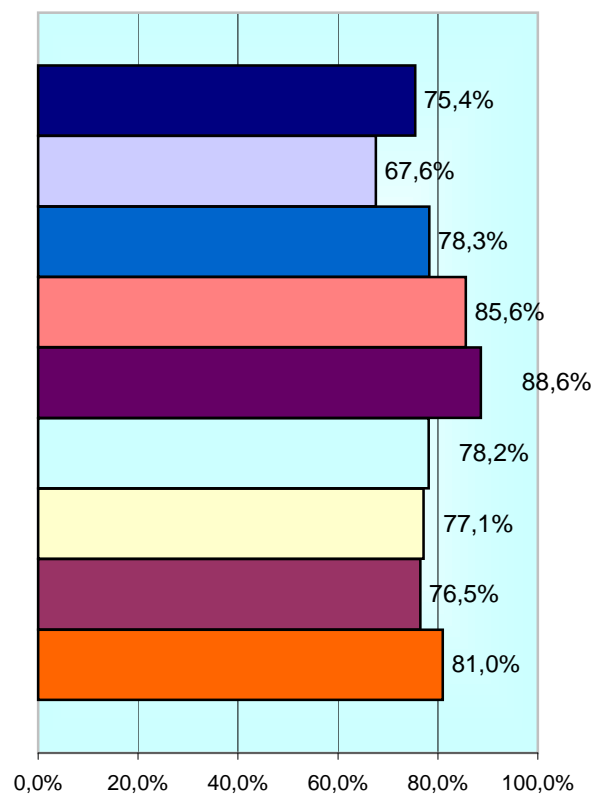
### Città di Alessandria Efficacia organizzativa interna - anno 2013



## Città di Alessandria Giudizio complessivo - anno 2013

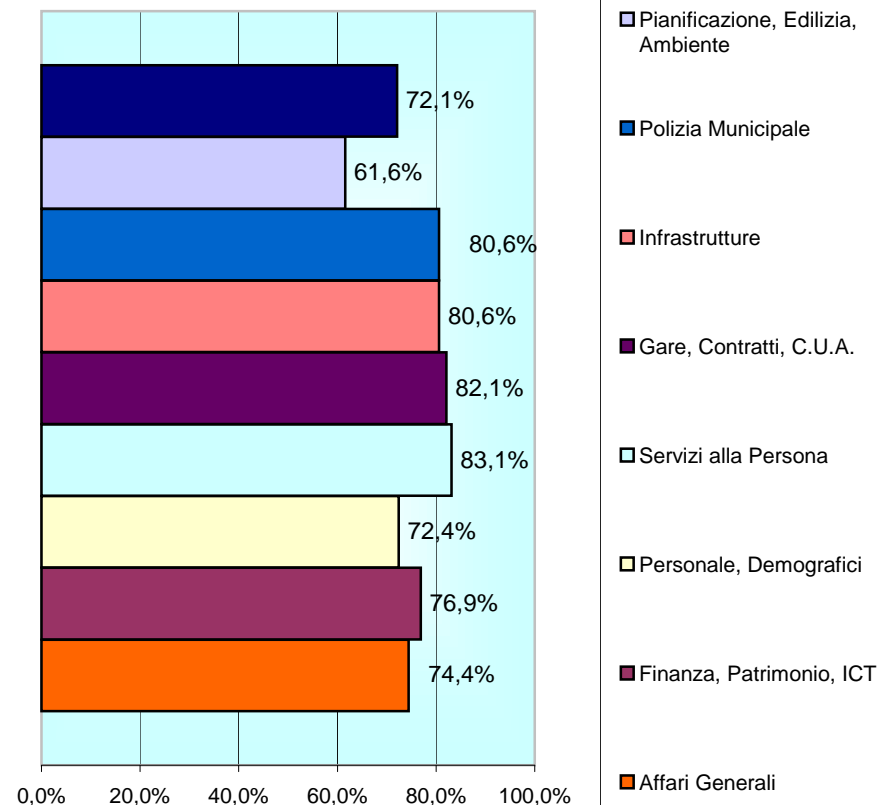


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"

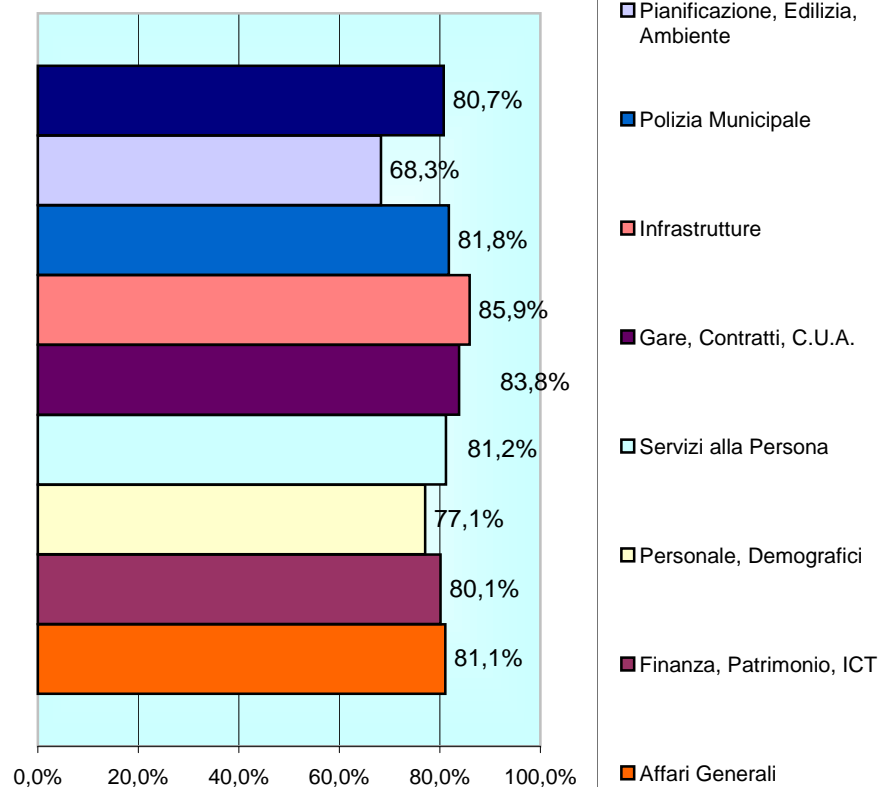


- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

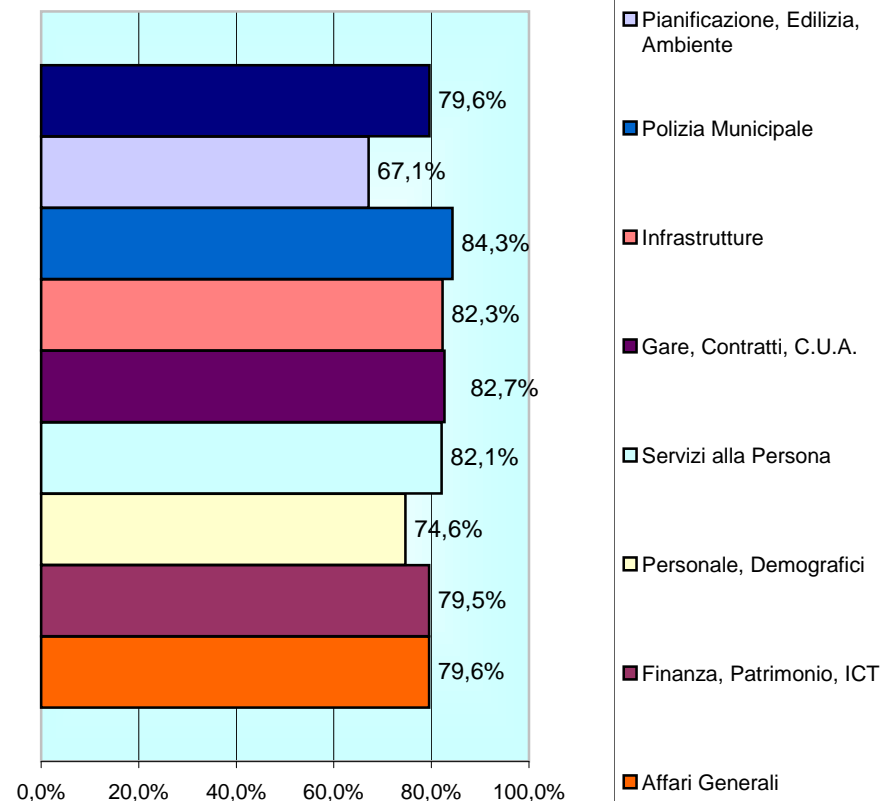
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



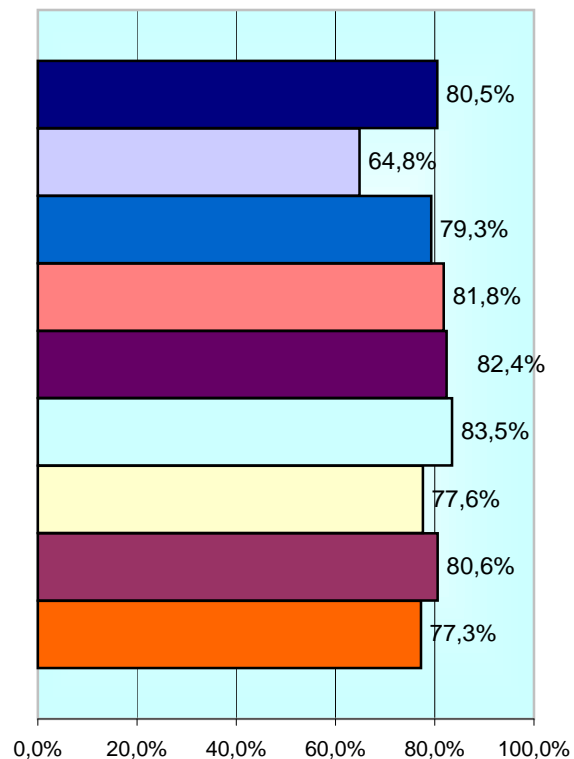
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



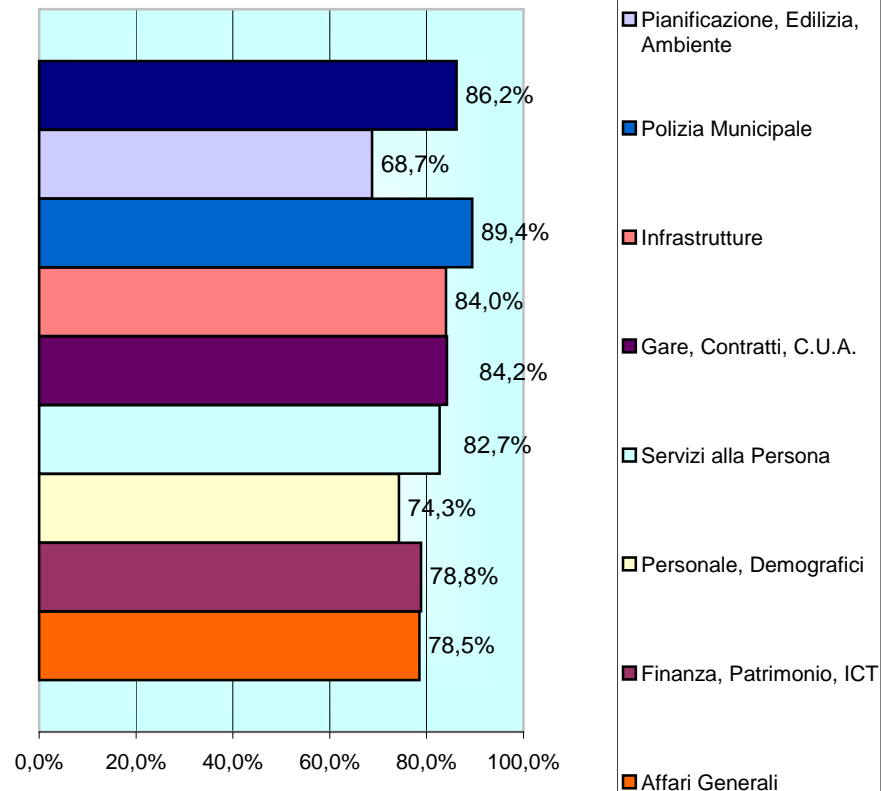
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



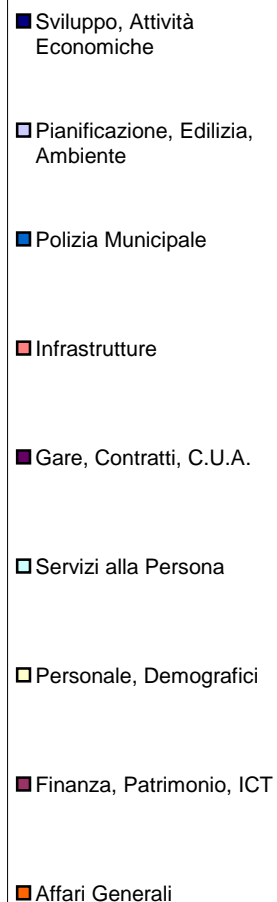
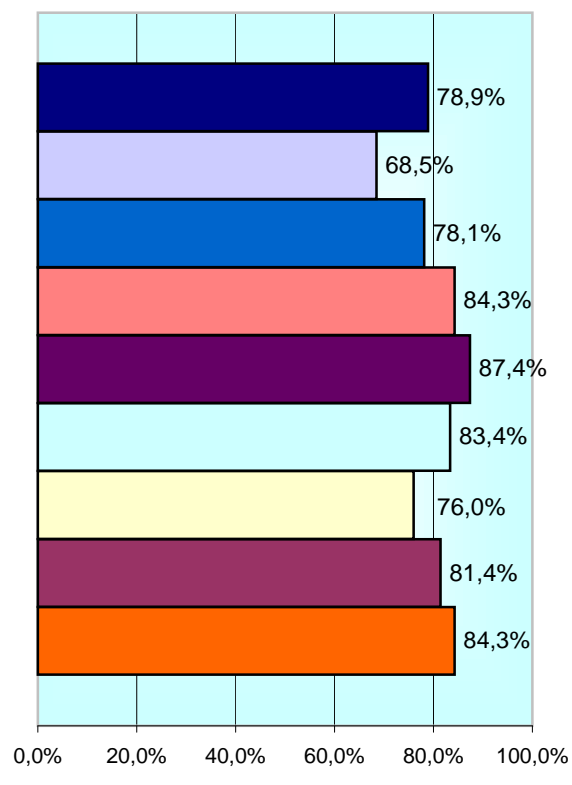
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

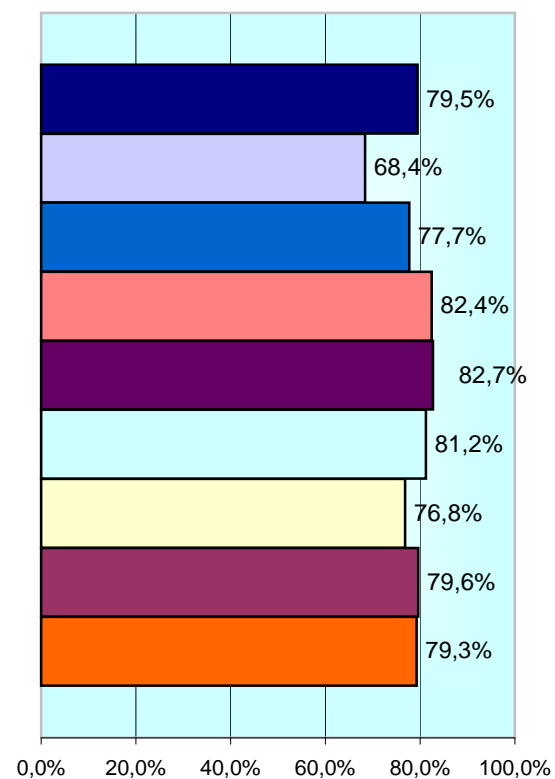


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

### Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"

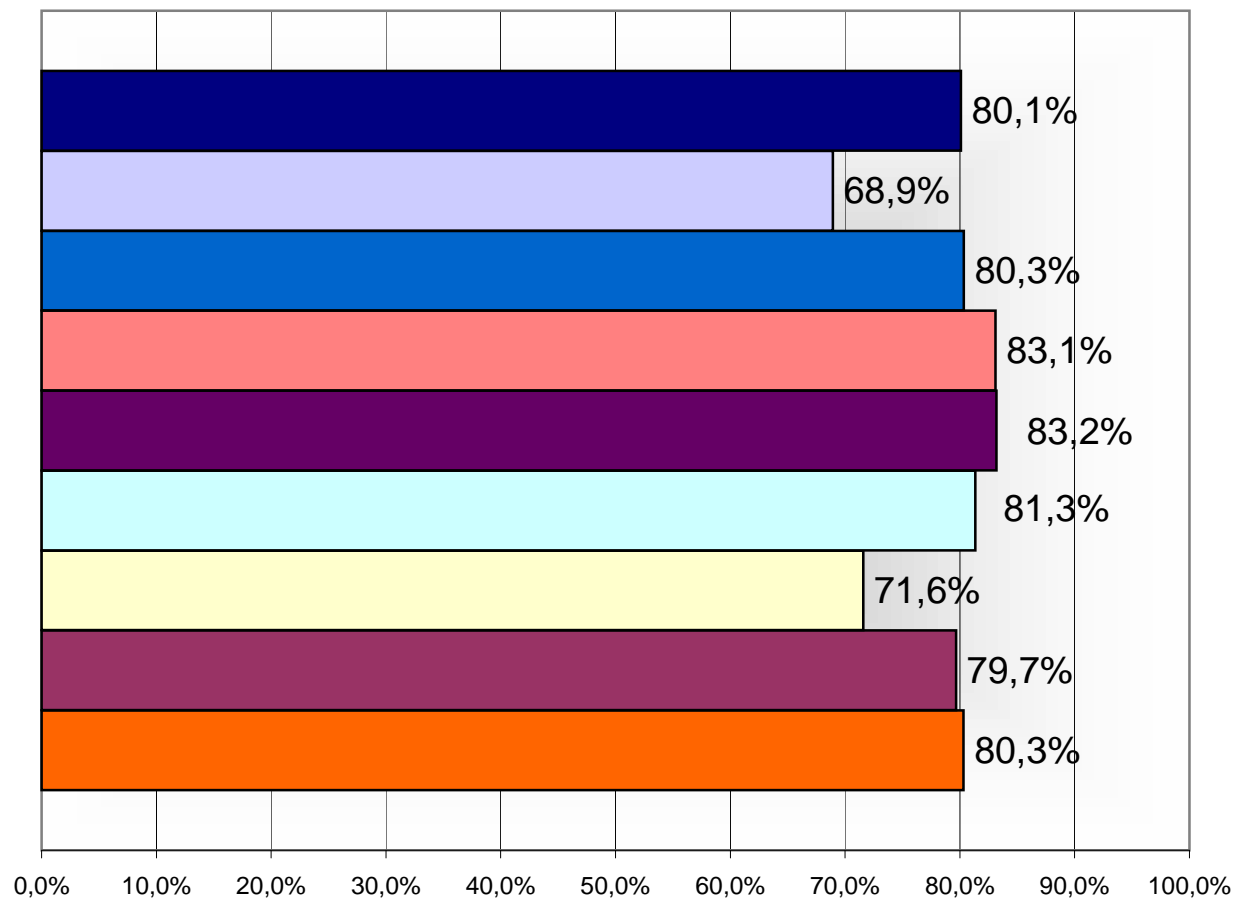


Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali



## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



- Sviluppo, Attività Economiche
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Servizi alla Persona
- Personale, Demografici
- Finanza, Patrimonio, ICT
- Affari Generali

Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"