



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

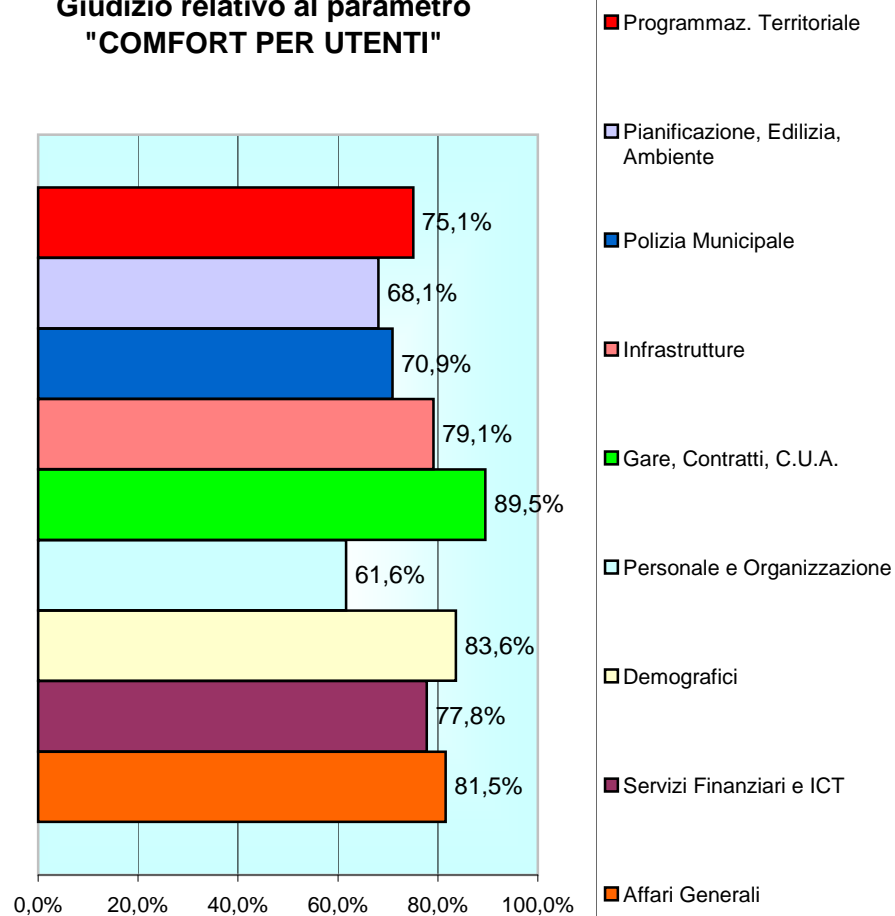
# Stella della Qualità – Ente: Report di Sintesi

Anno 2014

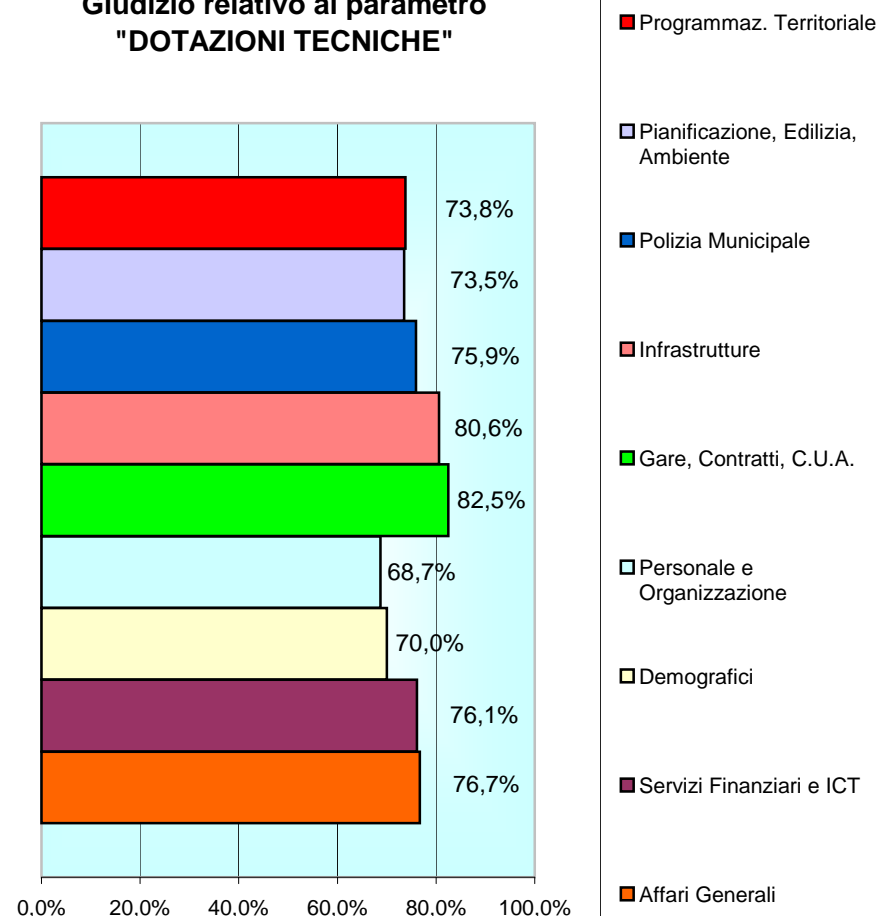
Dicembre 2014

Centro Stampa Comunale

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



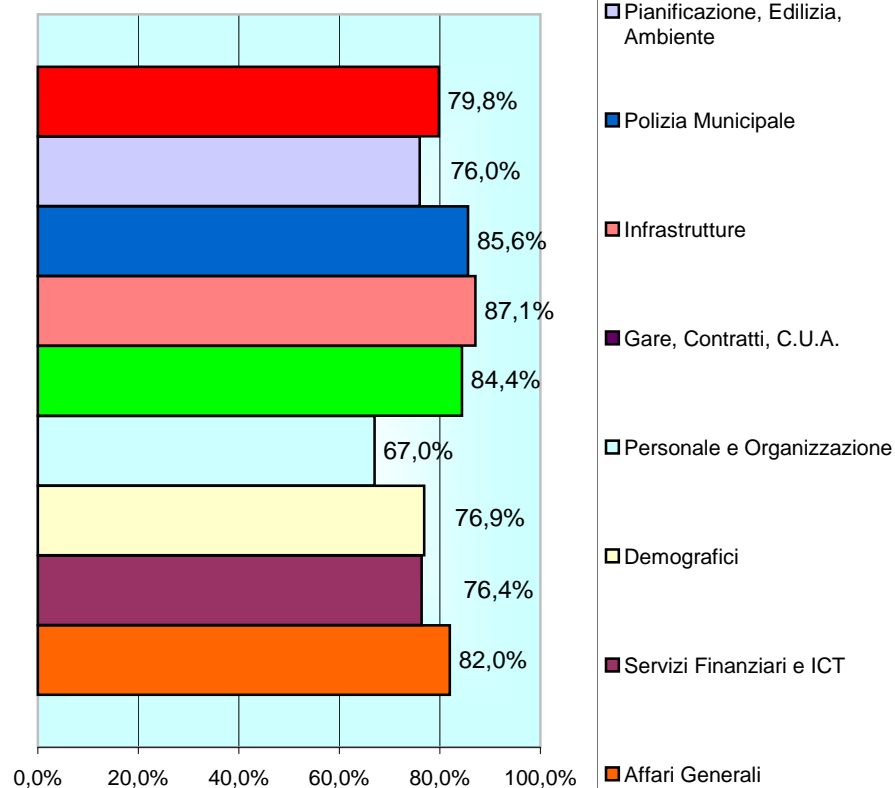
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

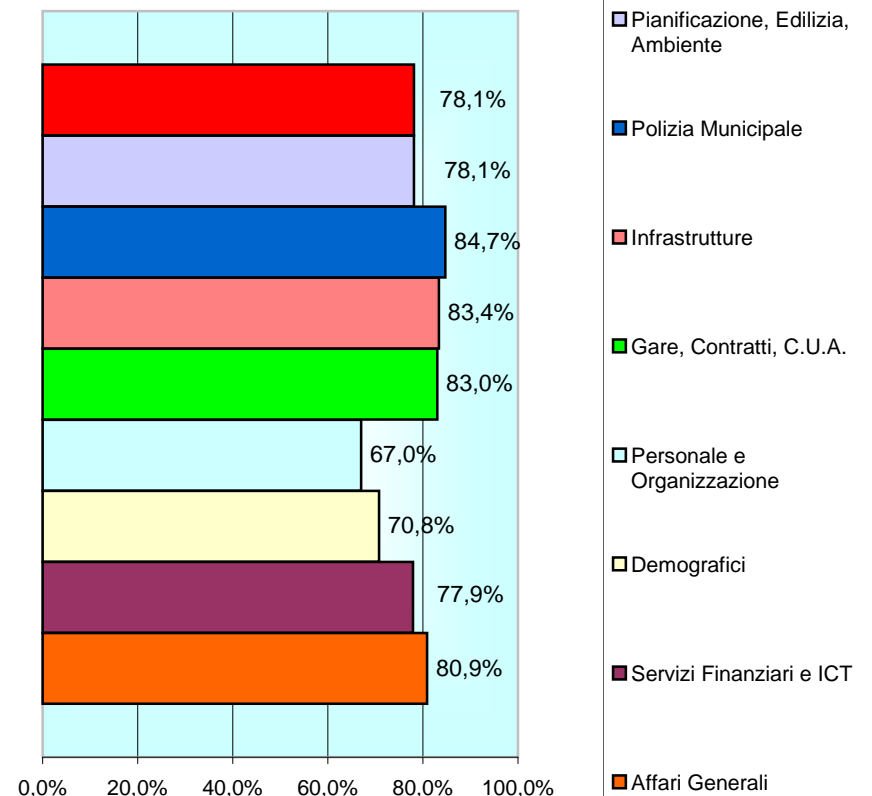
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

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



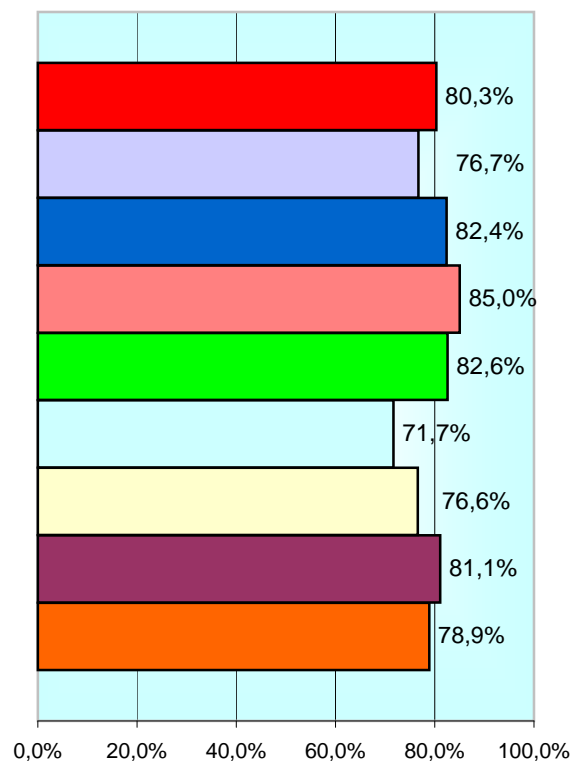
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



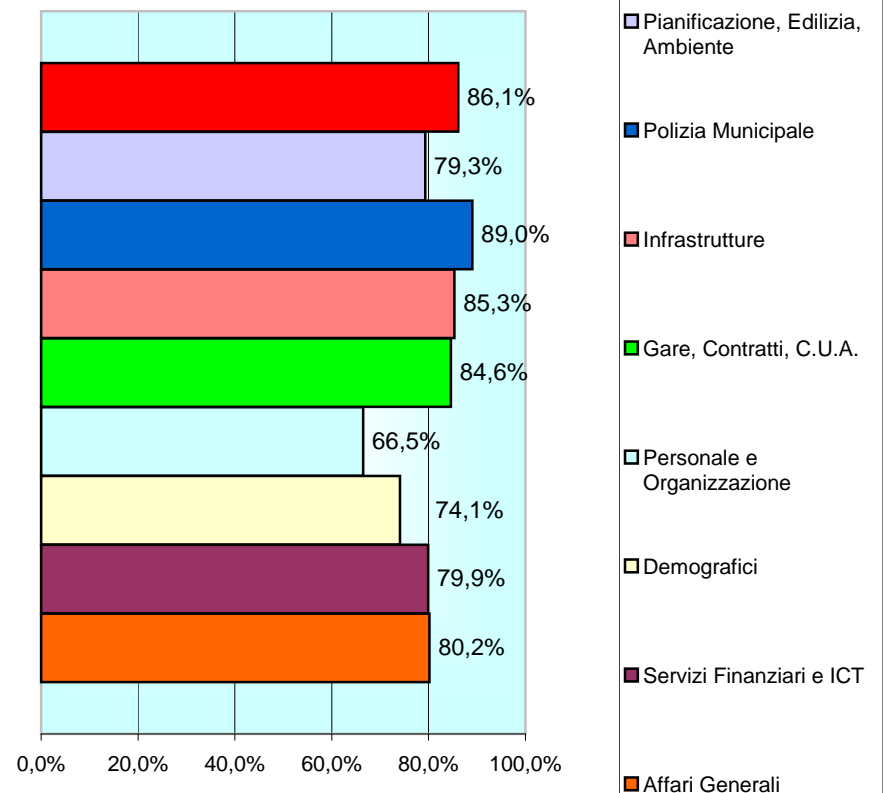
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



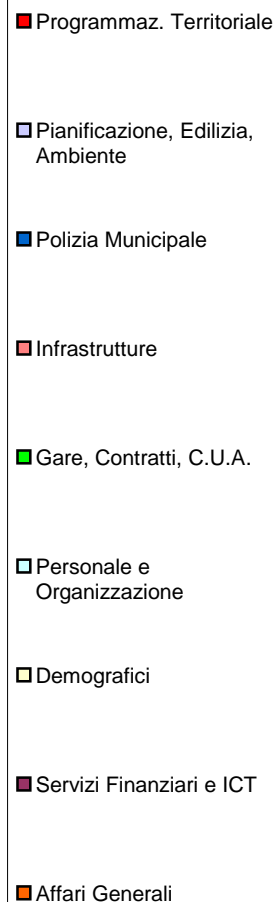
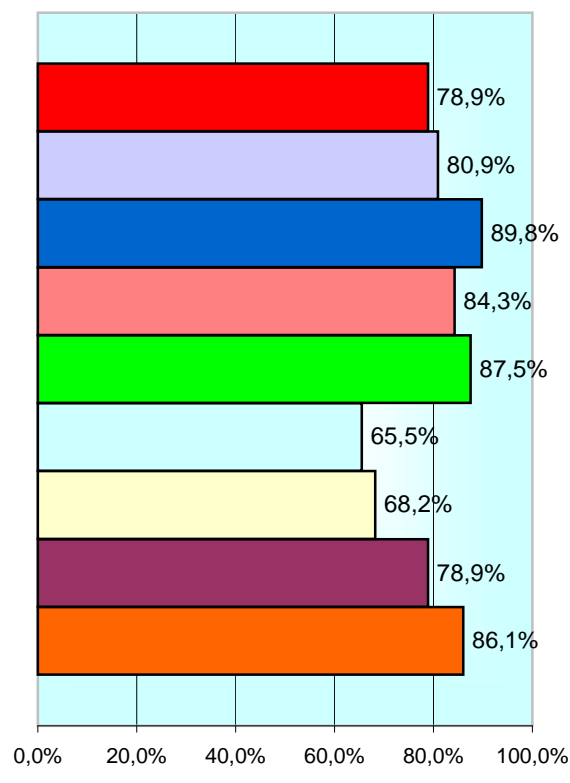
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

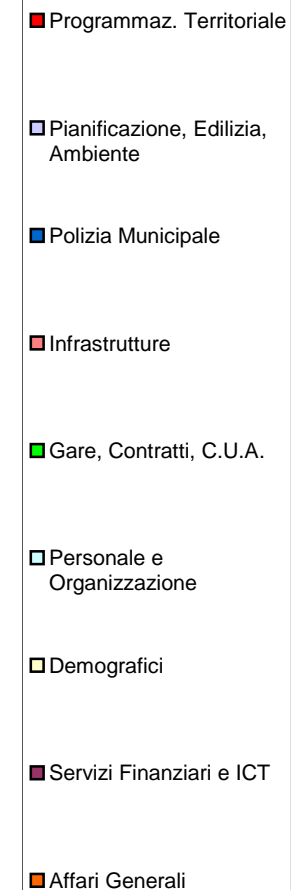
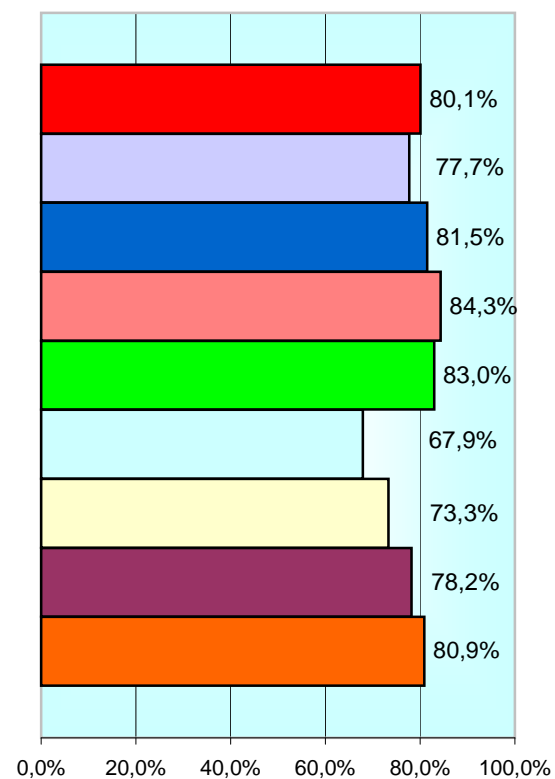


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



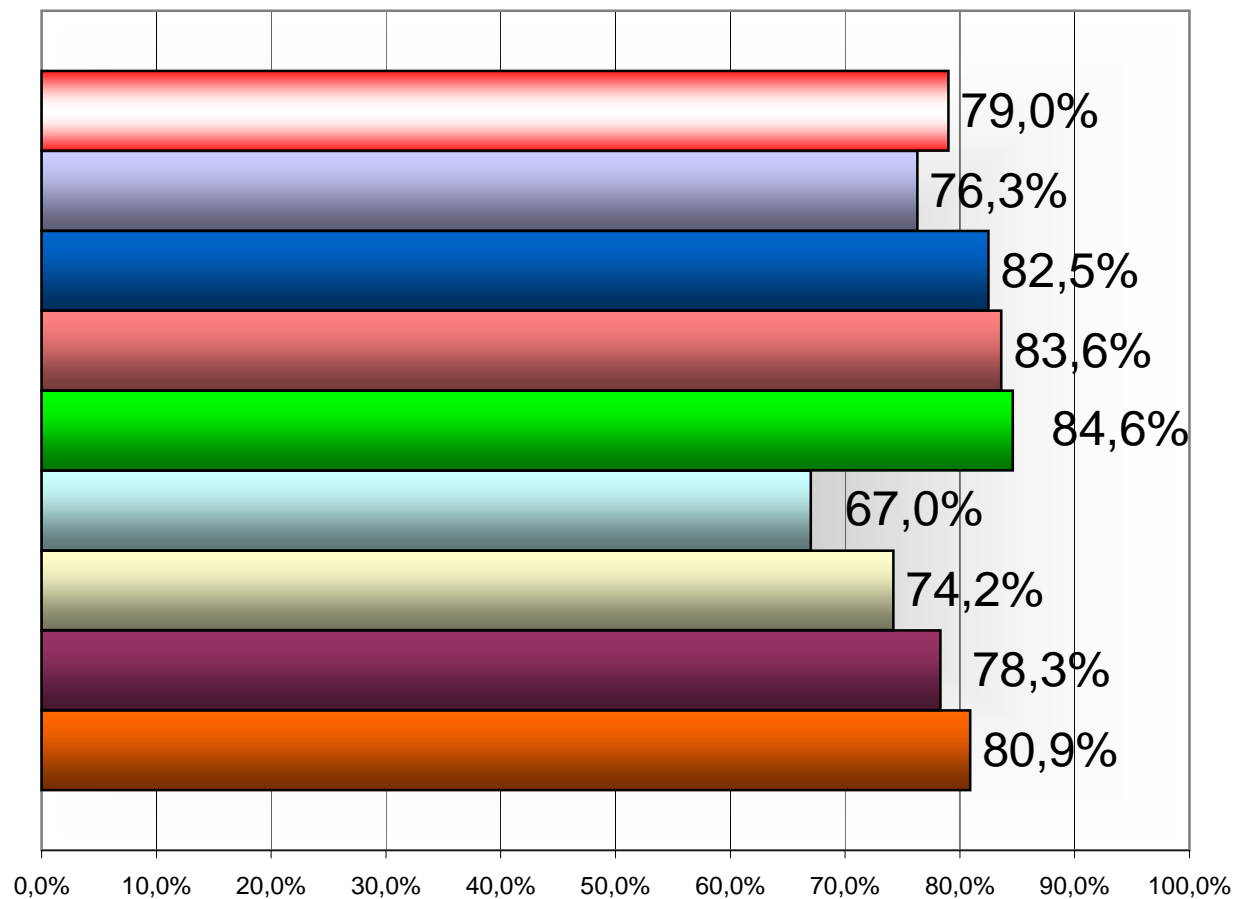
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

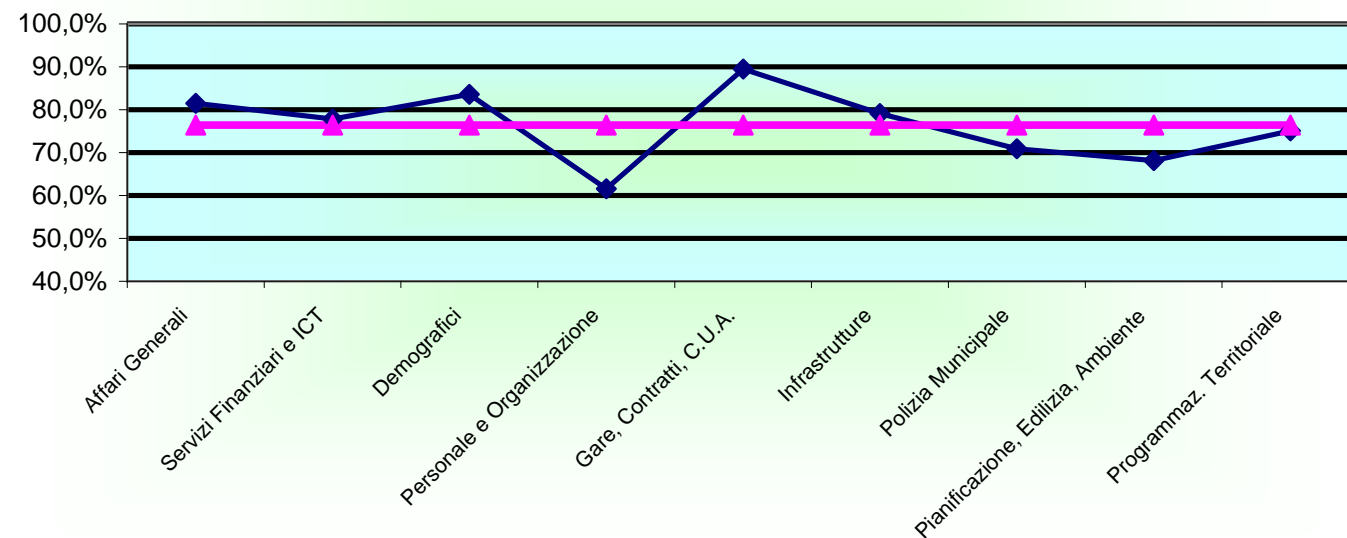
## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



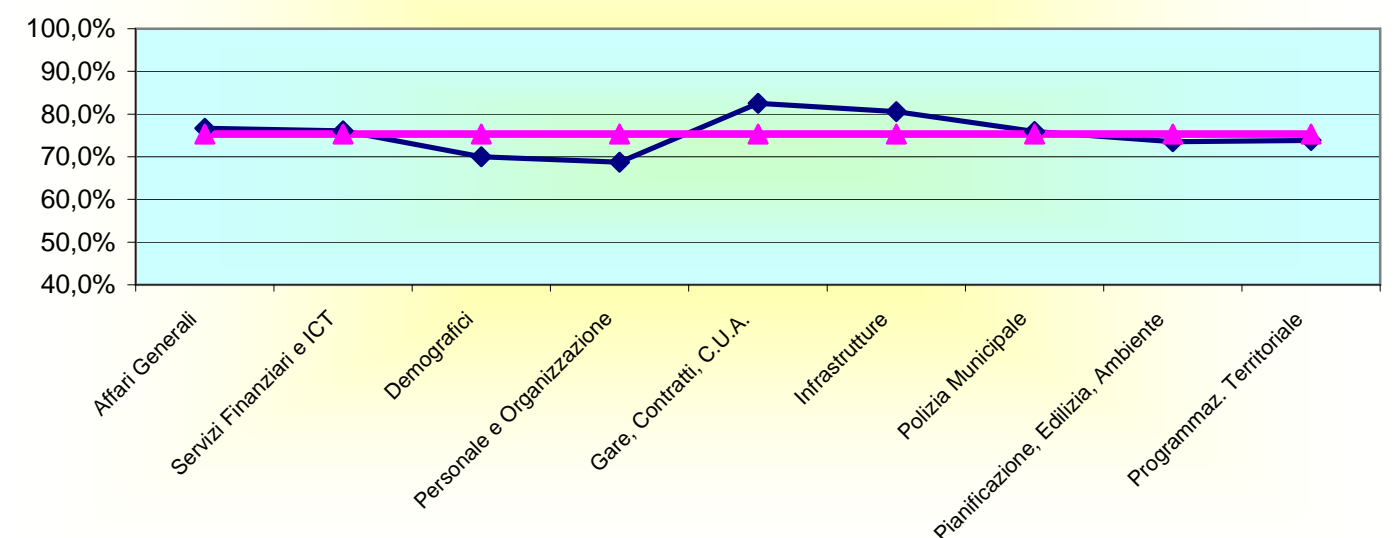
- Programmat. Territoriale
- Pianificazione, Edilizia, Ambiente
- Polizia Municipale
- Infrastrutture
- Gare, Contratti, C.U.A.
- Personale e Organizzazione
- Demografici
- Servizi Finanziari e ICT
- Affari Generali

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

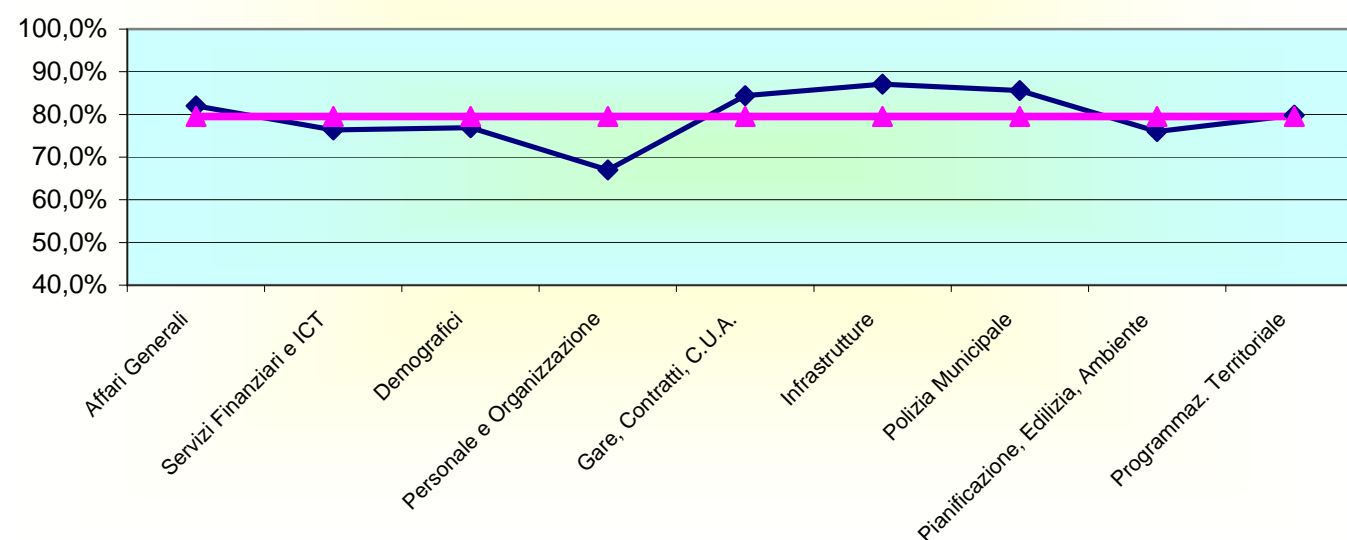
**Città di Alessandria**  
**Comfort per utenti - anno 2014**



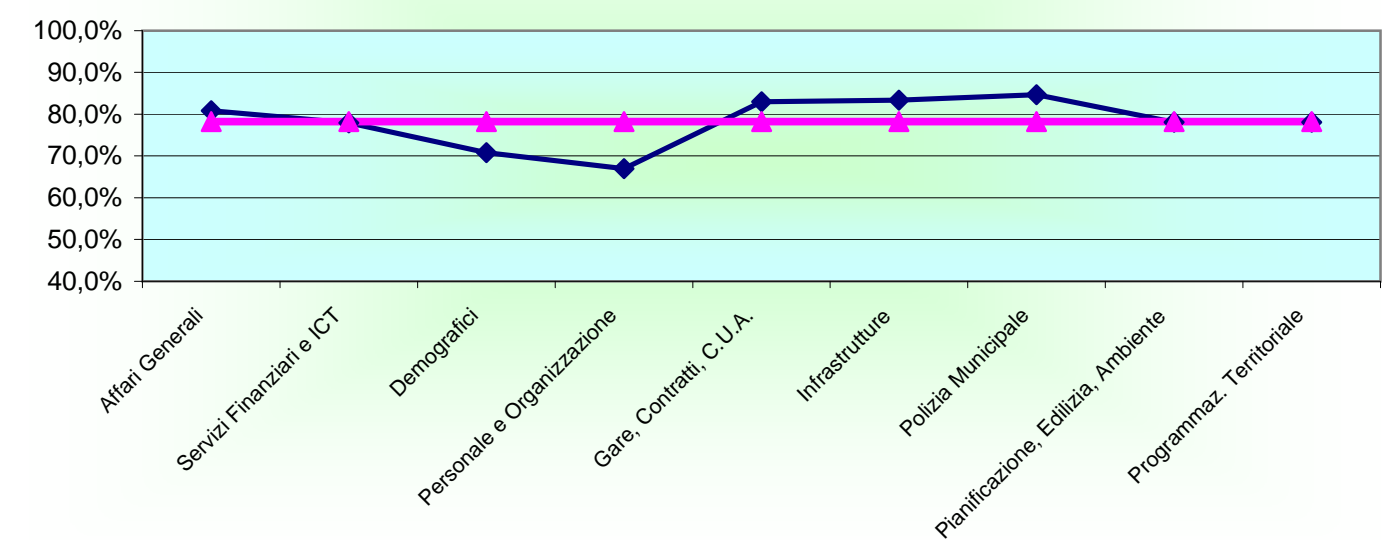
**Città di Alessandria**  
**Dotazioni tecniche - anno 2014**



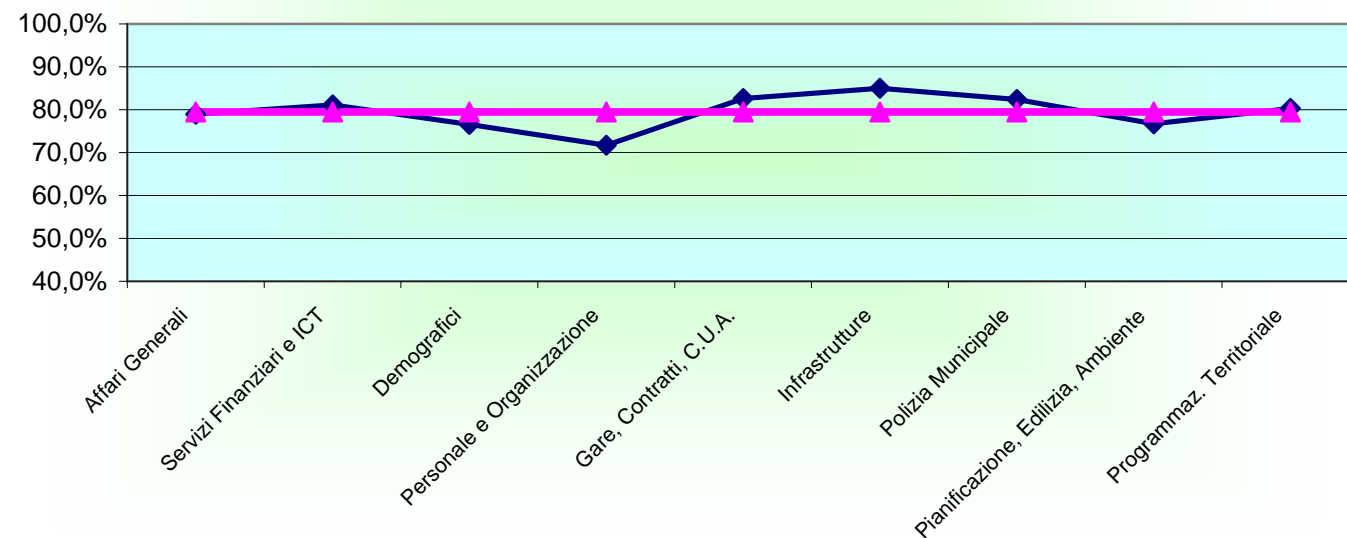
**Città di Alessandria**  
**Rapporto con utenti - anno 2014**



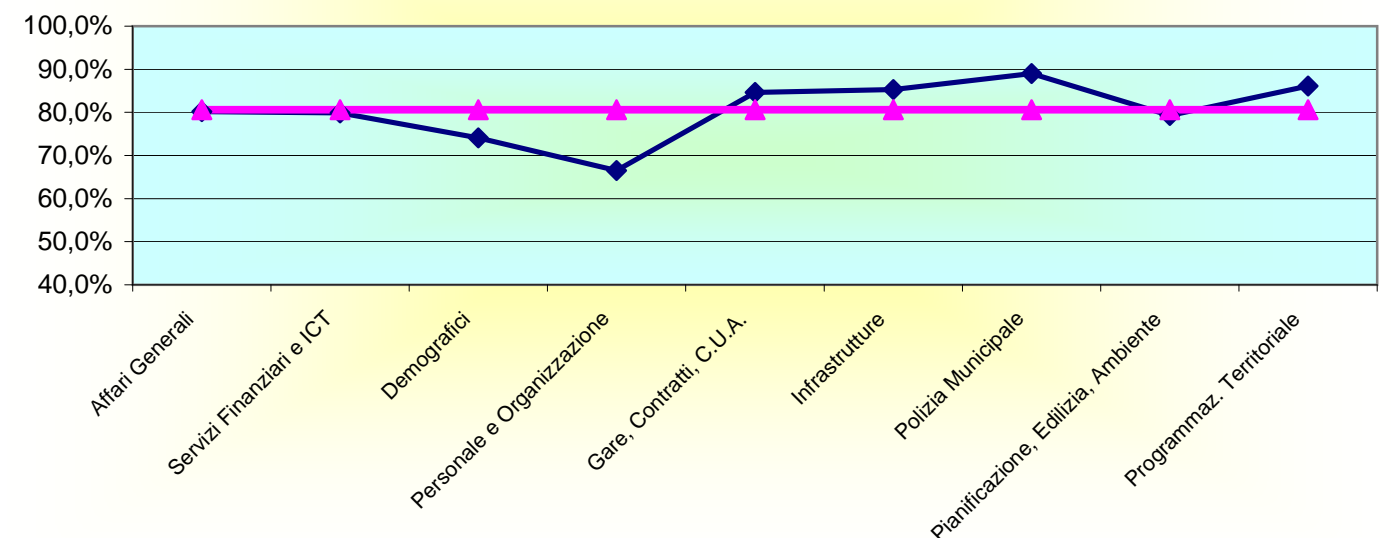
**Città di Alessandria**  
**Gestione attività - anno 2014**



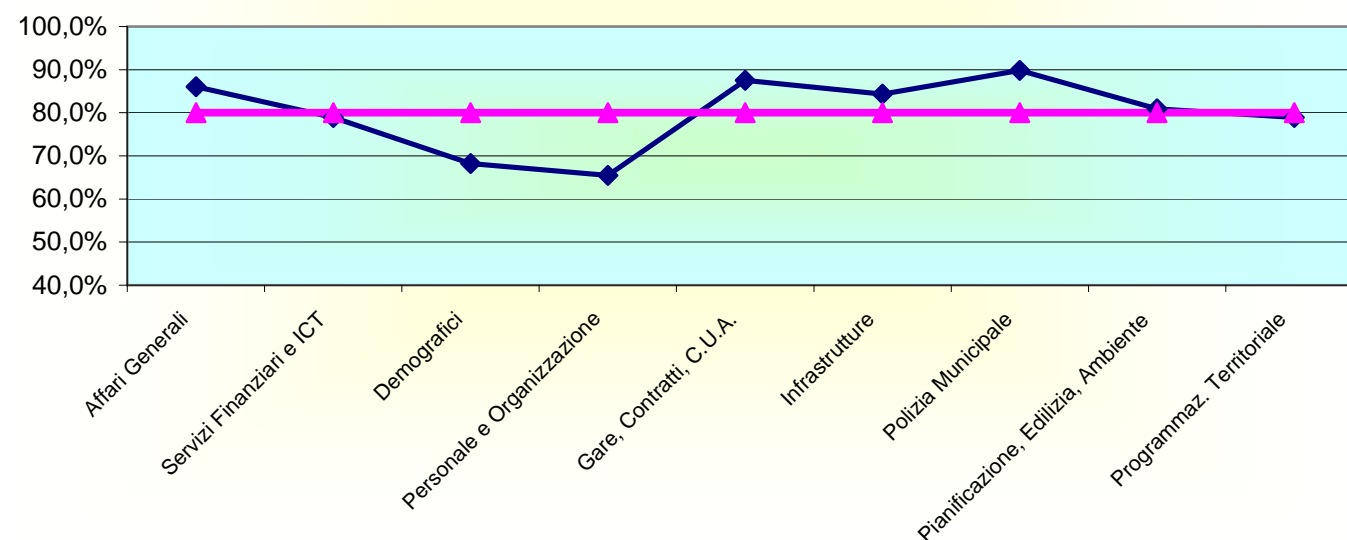
### Città di Alessandria Controllo attività - anno 2014



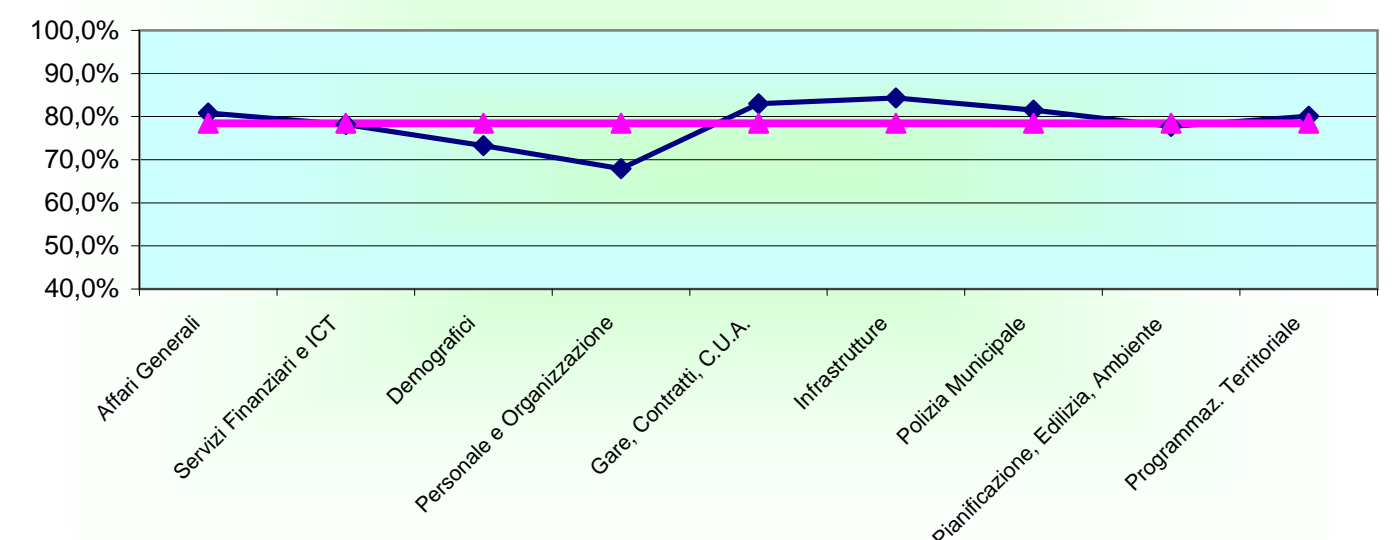
### Città di Alessandria Personale - anno 2014



### Città di Alessandria Integrazione con altri uffici - anno 2014



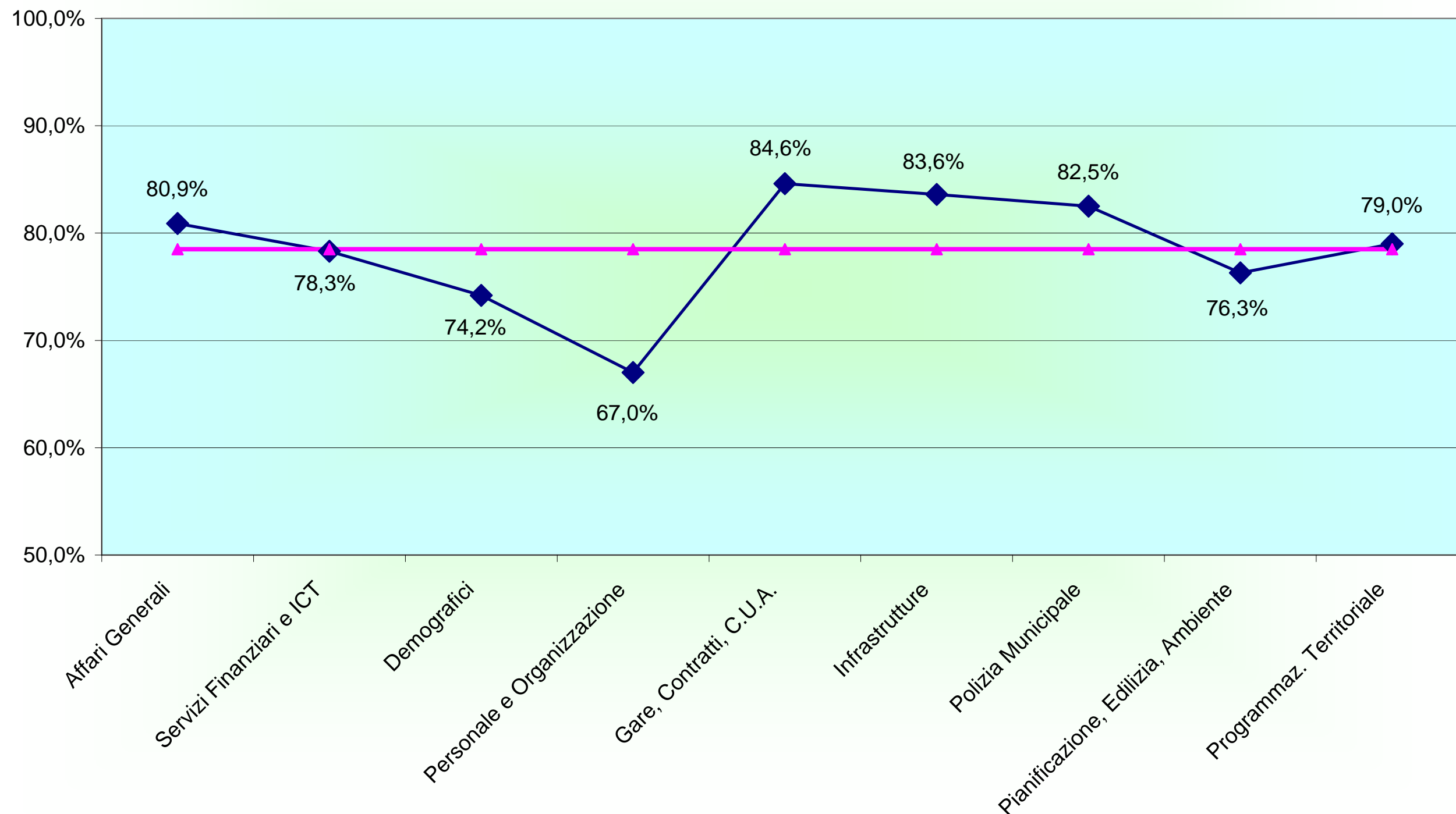
### Città di Alessandria Efficacia organizzativa interna - anno 2014





## Città di Alessandria

### Giudizio complessivo - anno 2014





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Incrementi/Decrementi

Anni 2013/2014

[illegible]

| CITTA' DI ALESSANDRIA<br>Qualità     | 2013       |          | %     | 2014       |          | %     | incred.<br>decrem. | N°<br>dipend. |
|--------------------------------------|------------|----------|-------|------------|----------|-------|--------------------|---------------|
|                                      | v.rilevato | v.ottimo |       | v.rilevato | v.ottimo |       |                    |               |
| <b>U.R.P.</b>                        |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| comfort                              | 6,53       | 7,33     | 89,1% | 6,53       | 7,33     | 89,1% | 0,0%               | 12            |
| dotazioni tecniche                   | 5,77       | 7,25     | 79,6% | 5,77       | 7,25     | 79,6% | 0,0%               |               |
| rapporto con utenti                  | 5,97       | 7,10     | 84,1% | 5,97       | 7,10     | 84,1% | 0,0%               |               |
| gestione ufficio                     | 6,01       | 7,21     | 83,4% | 6,01       | 7,21     | 83,4% | 0,0%               |               |
| controllo                            | 6,10       | 7,43     | 82,1% | 6,10       | 7,43     | 82,1% | 0,0%               |               |
| personale                            | 6,09       | 7,33     | 83,1% | 6,09       | 7,33     | 83,1% | 0,0%               |               |
| integrazione                         | 6,13       | 6,83     | 89,8% | 6,13       | 6,83     | 89,8% | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.                  | 5,96       | 7,13     | 83,6% | 5,96       | 7,13     | 83,6% | 0,0%               | 0,0%          |
| 0,00%                                |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| <b>Presidenza C.C.</b>               |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| comfort                              | 4,04       | 5,20     | 77,7% | 4,04       | 5,20     | 77,7% | 0,0%               | 5             |
| dotazioni tecniche                   | 6,89       | 7,23     | 95,3% | 6,89       | 7,23     | 95,3% | 0,0%               |               |
| rapporto con utenti                  | 6,01       | 6,57     | 91,5% | 6,01       | 6,57     | 91,5% | 0,0%               |               |
| gestione ufficio                     | 6,85       | 7,19     | 95,3% | 6,85       | 7,19     | 95,3% | 0,0%               |               |
| controllo                            | 6,79       | 7,12     | 95,4% | 6,79       | 7,12     | 95,4% | 0,0%               |               |
| personale                            | 6,75       | 7,21     | 93,6% | 6,75       | 7,21     | 93,6% | 0,0%               |               |
| integrazione                         | 6,6        | 7,00     | 94,3% | 6,6        | 7,00     | 94,3% | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.                  | 6,68       | 6,97     | 95,8% | 6,68       | 6,97     | 95,8% | 0,0%               | 0,0%          |
| 0,00%                                |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| <b>Direzione Servizi Demografici</b> |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| <b>Anagrafe e Statistica</b>         |            |          |       |            |          |       |                    |               |
| comfort                              | 4,83       | 5,57     | 86,7% | 4,66       | 5,57     | 83,7% | -3,1%              | 25            |
| dotazioni                            | 4,96       | 7,20     | 68,9% | 5,07       | 7,20     | 70,4% | 1,5%               |               |
| rapporto con utenti                  | 4,92       | 6,48     | 75,9% | 4,96       | 6,48     | 76,5% | 0,6%               |               |
| gestione ufficio                     | 4,80       | 7,08     | 67,8% | 4,98       | 7,08     | 70,3% | 2,5%               |               |
| controllo                            | 5,22       | 7,11     | 73,4% | 5,33       | 7,11     | 75,0% | 1,5%               |               |
| personale                            | 4,99       | 7,12     | 70,1% | 5,27       | 7,12     | 74,0% | 3,9%               |               |
| integrazione                         | 4,56       | 6,91     | 66,0% | 4,82       | 6,91     | 69,8% | 3,8%               |               |
| efficacia organizz.                  | 4,87       | 6,85     | 71,1% | 4,98       | 6,85     | 72,7% | 1,6%               | 2%            |
| 0,08%                                |            |          |       |            |          |       |                    |               |



| CITTA' DI ALESSANDRIA<br>Qualità            | 2013       |          | %     | 2014       |          | %     | incred.<br>decrem. | N°<br>dipend. |     |
|---|------------|----------|-------|------------|----------|-------|--------------------|---------------|-----|
|   | v.rilevato | v.ottimo |       | v.rilevato | v.ottimo |       |                    |               |     |
| <b>Provveditorato</b>                       |            |          |       |            |          |       |                    |               | 36  |
| comfort                                     | 5,62       | 6,00     | 93,7% | 5,62       | 6,00     | 93,7% | 0,0%               |               |     |
| 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             |     |
| <b>Direzione Infrastrutture e P.C.</b>      |            |          |       |            |          |       |                    |               |     |
| <b>Servizio Manutenzione Infrastrutture</b> |            |          |       |            |          |       |                    |               | 101 |
| comfort                                     | 5,25       | 6,13     | 85,6% | 4,85       | 6,13     | 79,1% | -6,5%              |               |     |
| dotazioni                                   | 5,75       | 7,13     | 80,6% | 5,75       | 7,13     | 80,6% | 0,0%               |               |     |
| rapporto con utenti                         | 5,73       | 6,67     | 85,9% | 5,88       | 6,75     | 87,1% | 1,2%               |               |     |
| gestione ufficio                            | 6,09       | 7,40     | 82,3% | 6,21       | 7,45     | 83,4% | 1,1%               |               |     |
| controllo                                   | 5,90       | 7,21     | 81,8% | 6,13       | 7,21     | 85,0% | 3,2%               |               |     |
| personale                                   | 6,25       | 7,44     | 84,0% | 6,40       | 7,50     | 85,3% | 1,3%               |               |     |
| integrazione                                | 6,24       | 7,40     | 84,3% | 6,24       | 7,40     | 84,3% | 0,0%               |               |     |
| efficacia organizz.                         | 5,94       | 7,21     | 82,4% | 6,14       | 7,28     | 84,3% | 2,0%               | 0,06%         |     |
| <b>Direzione Organizzazione e Personale</b> |            |          |       |            |          |       |                    |               |     |
| <b>Gestione Personale</b>                   |            |          |       |            |          |       |                    |               | 6   |
| comfort                                     | 3,34       | 5,57     | 60,0% | 3,34       | 5,57     | 60,0% | 0,0%               |               |     |
| dotaz.tecniche                              | 5,22       | 7,22     | 72,3% | 5,03       | 7,22     | 69,7% | -2,6%              |               |     |
| rapporto con utenti                         | 4,58       | 6,65     | 68,9% | 4,58       | 6,65     | 68,9% | 0,0%               |               |     |
| gestione attività                           | 5          | 7,04     | 71,0% | 4,88       | 7,04     | 69,3% | -1,7%              |               |     |
| sviluppo organizz.                          | 5,46       | 7,09     | 77,0% | 5,38       | 7,09     | 75,9% | -1,1%              |               |     |
| personale                                   | 4,85       | 6,95     | 69,8% | 4,8        | 6,95     | 69,1% | -0,7%              |               |     |
| integrazione                                | 5,33       | 6,89     | 77,4% | 5,33       | 6,89     | 77,4% | 0,0%               |               |     |
| efficacia organizz.                         | 5,02       | 6,91     | 72,6% | 4,97       | 6,91     | 71,9% | -0,7%              | -0,01%        |     |

[illegible]

| CITTA' DI ALESSANDRIA<br>Qualità | 2013       |          | %     | 2014       |          | %     | incred.<br>decrem. | N°<br>dipend. |
|----------------------------------|------------|----------|-------|------------|----------|-------|--------------------|---------------|
|                                  | v.rilevato | v.ottimo |       | v.rilevato | v.ottimo |       |                    |               |
| <b>Ambiente</b>                  |            |          |       |            |          |       |                    | 7             |
| 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                        | 5,04       | 7,00     | 72,0% | 5,04       | 7,00     | 72,0% | 0,0%               |               |
| integrazione                     | 5,7        | 7,00     | 81,4% | 5,7        | 7,00     | 81,4% | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.              | 5,11       | 6,85     | 74,6% | 5,11       | 6,85     | 74,6% | 0,0%               | 0,00%         |
| <b>Sportello Casa</b>            |            |          |       |            |          |       |                    | 13            |
| 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                 | 6,17       | 7,14     | 86,4% | 6,17       | 7,14     | 86,4% | 0,0%               |               |
| controllo                        | 6,11       | 7,2      | 84,9% | 6,11       | 7,2      | 84,9% | 0,0%               |               |
| personale                        | 6,31       | 7,19     | 87,8% | 6,31       | 7,19     | 87,8% | 0,0%               |               |
| integrazione                     | 6,00       | 6,78     | 88,5% | 6,00       | 6,78     | 88,5% | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.              | 5,81       | 6,89     | 84,3% | 5,81       | 6,89     | 84,3% | 0,0%               | 0,00%         |
| <b>Patrimonio</b>                |            |          |       |            |          |       |                    | 8             |
| comfort                          | 4,54       | 5,71     | 79,5% | 4,09       | 5,71     | 71,6% | -7,9%              |               |
| 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% | 5,18       | 6,44     | 80,4% | -2,6%              |               |
| gestione ufficio                 | 5,61       | 6,83     | 82,1% | 5,56       | 6,83     | 81,4% | -0,7%              |               |
| controllo                        | 5,63       | 7,00     | 80,4% | 5,63       | 7,00     | 80,4% | 0,0%               |               |
| personale                        | 5,86       | 7,17     | 81,7% | 5,79       | 7,17     | 80,8% | -1,0%              |               |
| integrazione                     | 5,87       | 6,56     | 89,5% | 5,87       | 6,56     | 89,5% | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.              | 5,41       | 6,58     | 82,2% | 5,26       | 6,58     | 79,9% | -2,3%              | -0,03%        |



| CITTA' DI ALESSANDRIA<br>Qualità             | 2013       |          | %      | 2014       |          | %      | incred.<br>decrem. | N°<br>dipend. |
|--|------------|----------|--------|------------|----------|--------|--------------------|---------------|
|  | v.rilevato | v.ottimo |        | v.rilevato | v.ottimo |        |                    |               |
| <b>Sport</b>                                 |            |          |        |            |          |        |                    |               |
| comfort                                      | 3,54       | 5,57     | 63,6%  | 3,54       | 5,57     | 63,6%  | 0,00%              | 10            |
| 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%              | 0,00%         |
| <b>Direzione Polizia Municipale</b>          |            |          |        |            |          |        |                    |               |
| <b>Corpo P.M.</b>                            |            |          |        |            |          |        |                    |               |
| comfort                                      | 4,48       | 6,38     | 70,2%  | 4,7        | 6,63     | 70,9%  | 0,7%               | 112           |
| dotazioni                                    | 4,61       | 6,4      | 72,0%  | 4,7        | 6,19     | 75,9%  | 3,9%               |               |
| rapporto con utenti                          | 4,98       | 6,17     | 80,7%  | 5,18       | 6,05     | 85,6%  | 4,9%               |               |
| gestione ufficio                             | 4,98       | 6,03     | 82,6%  | 5,11       | 6,03     | 84,7%  | 2,2%               |               |
| controllo                                    | 4,95       | 6,48     | 76,4%  | 5,26       | 6,38     | 82,4%  | 6,1%               |               |
| personale                                    | 5,16       | 6,60     | 78,2%  | 5,52       | 6,20     | 89,0%  | 10,9%              |               |
| integrazione                                 | 4,42       | 6,00     | 73,7%  | 5,89       | 6,56     | 89,8%  | 16,1%              |               |
| efficacia organizz.                          | 4,15       | 5,64     | 73,6%  | 4,99       | 6,12     | 81,5%  | 8,0%               |               |
|  |            |          |        |            |          |        | 6,6%               | 1,58%         |
| <b>Direzione Programmazione Territoriale</b> |            |          |        |            |          |        |                    |               |
| <b>Commercio</b>                             |            |          |        |            |          |        |                    |               |
| comfort                                      | 4,27       | 5,67     | 75,3%  | 4,27       | 5,67     | 75,3%  | 0,0%               | 17            |
| dotaz.tecniche                               | 5,31       | 7,29     | 72,8%  | 5,49       | 7,33     | 74,9%  | 2,1%               |               |
| rapporto con utenti                          | 5,42       | 6,62     | 81,9%  | 5,41       | 6,68     | 81,0%  | -0,9%              |               |
| gestione ufficio                             | 5,79       | 7,13     | 81,2%  | 5,75       | 7,19     | 80,0%  | -1,2%              |               |
| controllo pratiche                           | 5,77       | 7,08     | 81,5%  | 5,77       | 7,08     | 81,5%  | 0,0%               |               |
| personale                                    | 6,34       | 7,29     | 87,0%  | 6,43       | 7,33     | 87,7%  | 0,8%               |               |
| integrazione                                 | 5,80       | 7,25     | 80,0%  | 5,80       | 7,25     | 80,0%  | 0,0%               |               |
| efficacia organizz.                          | 5,82       | 7,24     | 80,4%  | 5,94       | 7,28     | 81,6%  | 1,2%               |               |
|  |            |          |        |            |          |        | 0,2%               | 0,01%         |



| CITTA' DI ALESSANDRIA<br>Qualità | 2013       |          | % | 2014       |          | % | incred.<br>decred. | N°<br>dipend. |
|----------------------------------|------------|----------|---|------------|----------|---|--------------------|---------------|
|                                  | v.rilevato | v.ottimo |   | v.rilevato | v.ottimo |   |                    |               |

**Tributi - Tia-Tares-TARI**

|                     |      |      |       |      |      |       |       |        |
|---------------------|------|------|-------|------|------|-------|-------|--------|
| comfort             | 4,80 | 5,57 | 86,2% | 4,63 | 5,57 | 83,1% | -3,1% | 7      |
| dotazioni tecniche  | 5,40 | 7,27 | 74,3% | 5,08 | 7,27 | 69,9% | -4,4% |        |
| rapporto con utenti | 5,13 | 6,48 | 79,2% | 5,08 | 6,48 | 78,4% | -0,8% |        |
| gestione ufficio    | 5,45 | 7,16 | 76,1% | 5,3  | 7,16 | 74,0% | -2,1% |        |
| controllo           | 5,60 | 7,11 | 78,8% | 5,60 | 7,11 | 78,8% | 0,0%  |        |
| personale           | 5,56 | 7,12 | 78,1% | 5,28 | 7,12 | 74,2% | -3,9% |        |
| integrazione        | 5,31 | 7,07 | 75,1% | 5,31 | 7,07 | 75,1% | 0,0%  |        |
| efficacia organizz. | 5,36 | 6,95 | 77,1% | 5,24 | 6,95 | 75,4% | -1,7% |        |
|                     |      |      |       |      |      |       | -2,0% | -0,03% |

incremento o decremento percentuale della qualità

incremento/decremento biennio 2013 - 2014:

**1,69%**

**Totale dipendenti monitorati**

**467**