



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2019

Novembre 2019

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi
Settore Affari Generali, Economato, Contratti,
Politiche culturali e sociali

Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale



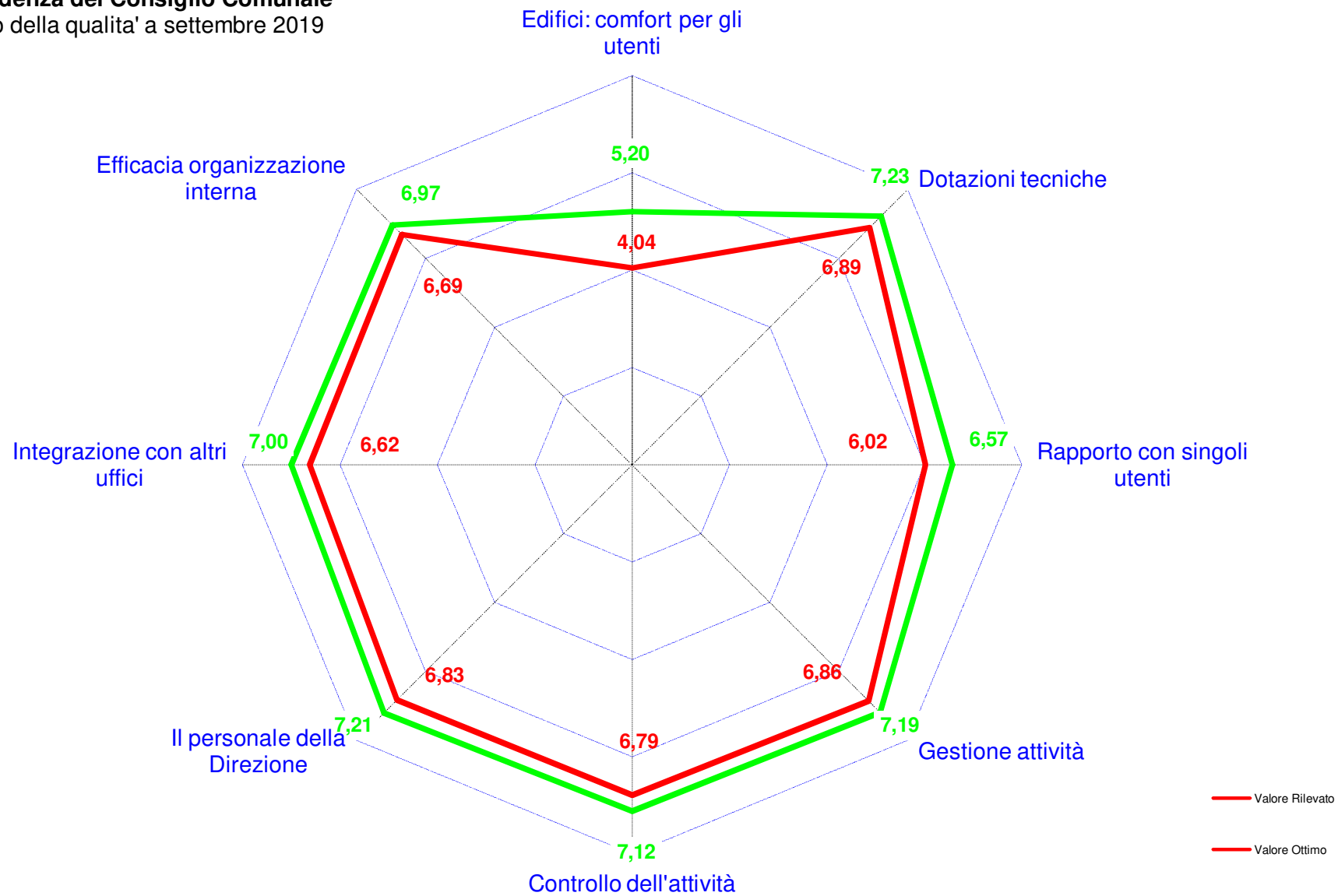
Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi Affari Generali

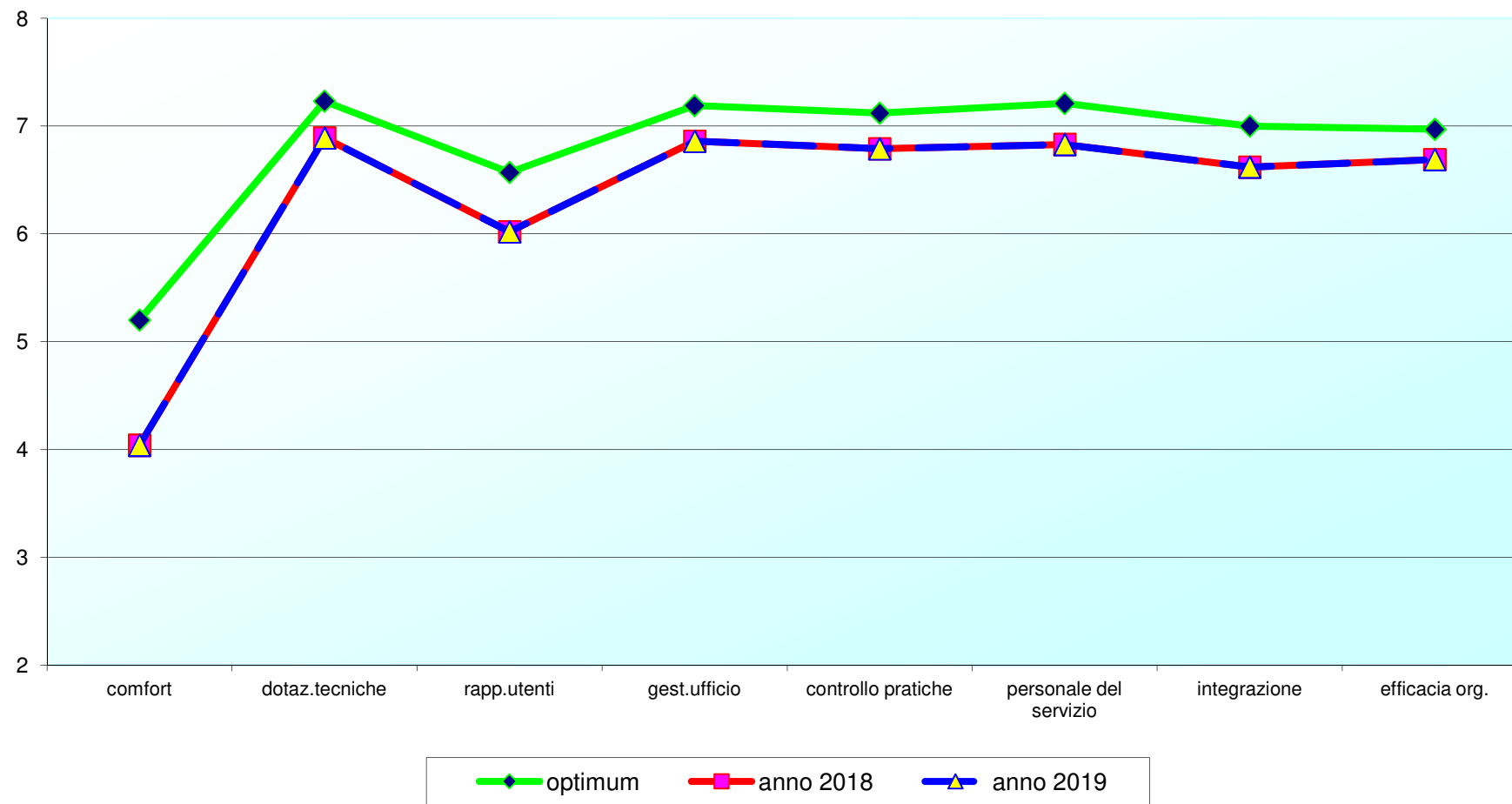
Anno 2019

Settembre 2019
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Direzione
Presidenza del Consiglio Comunale
 Stato della qualità a settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2018/2019

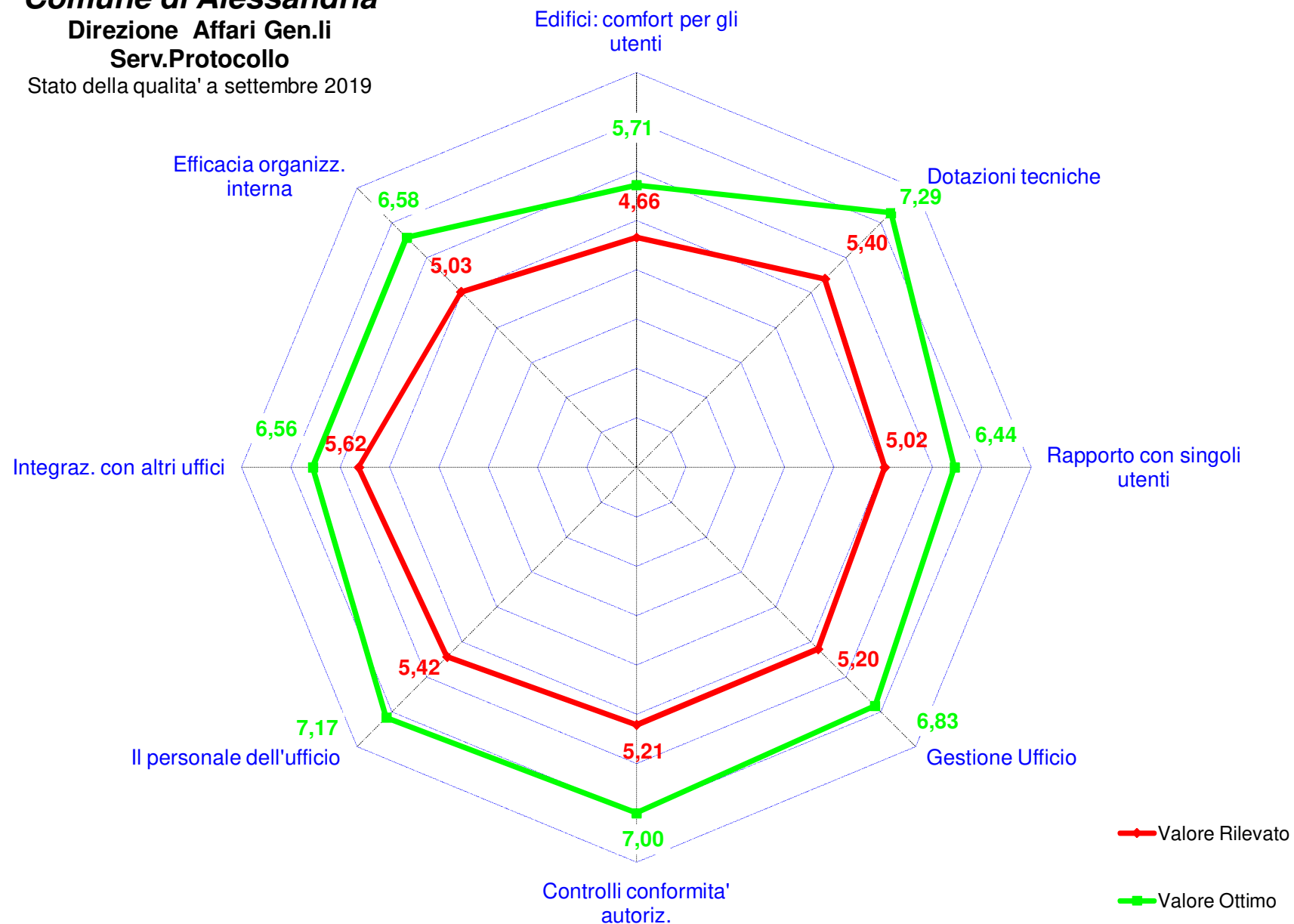


Comune di Alessandria

Direzione Affari Gen.li

Serv. Protocollo

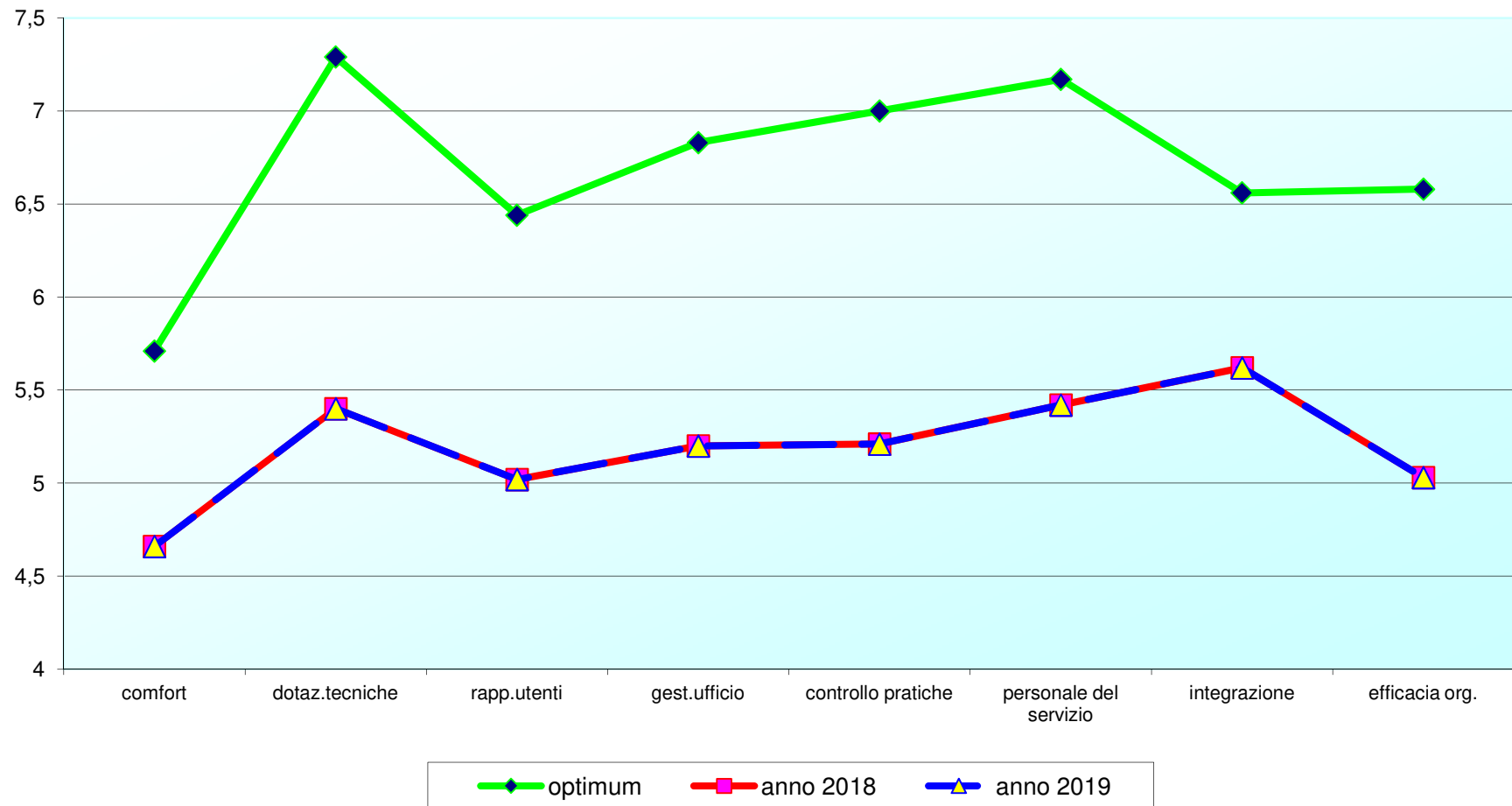
Stato della qualita' a settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Protocollo - Anni 2018/2019

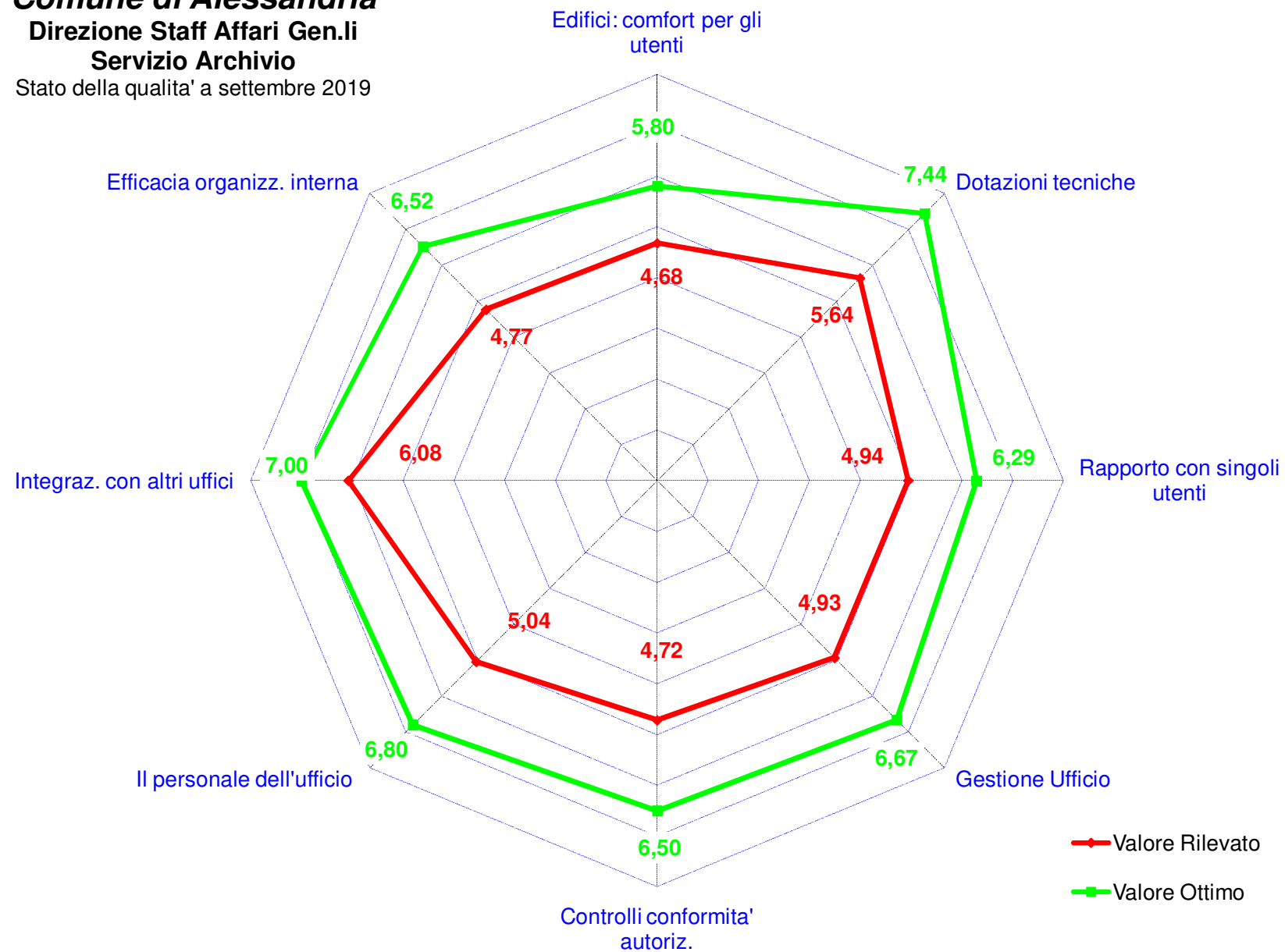


Comune di Alessandria

Direzione Staff Affari Gen.li

Servizio Archivio

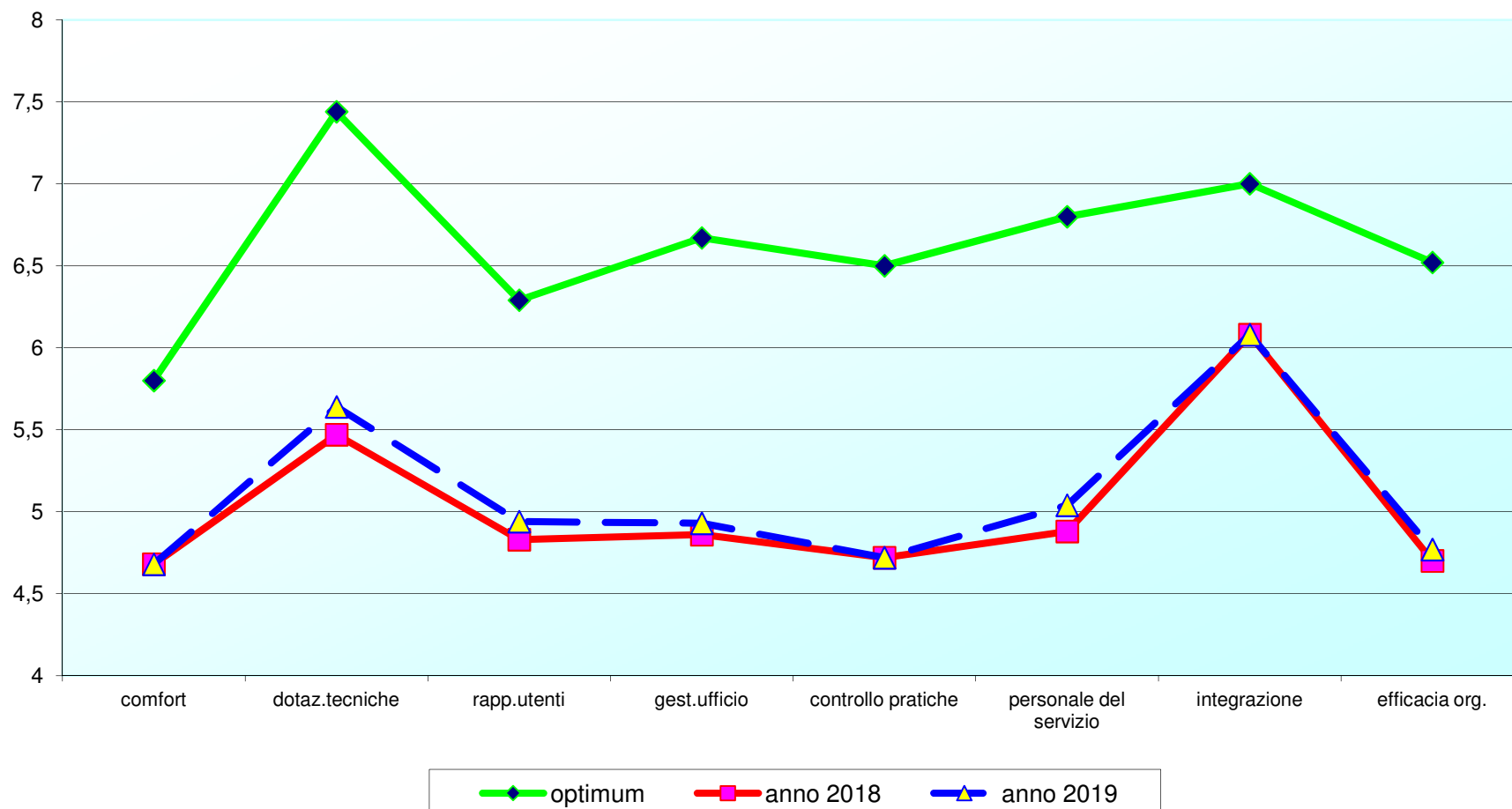
Stato della qualita' a settembre 2019



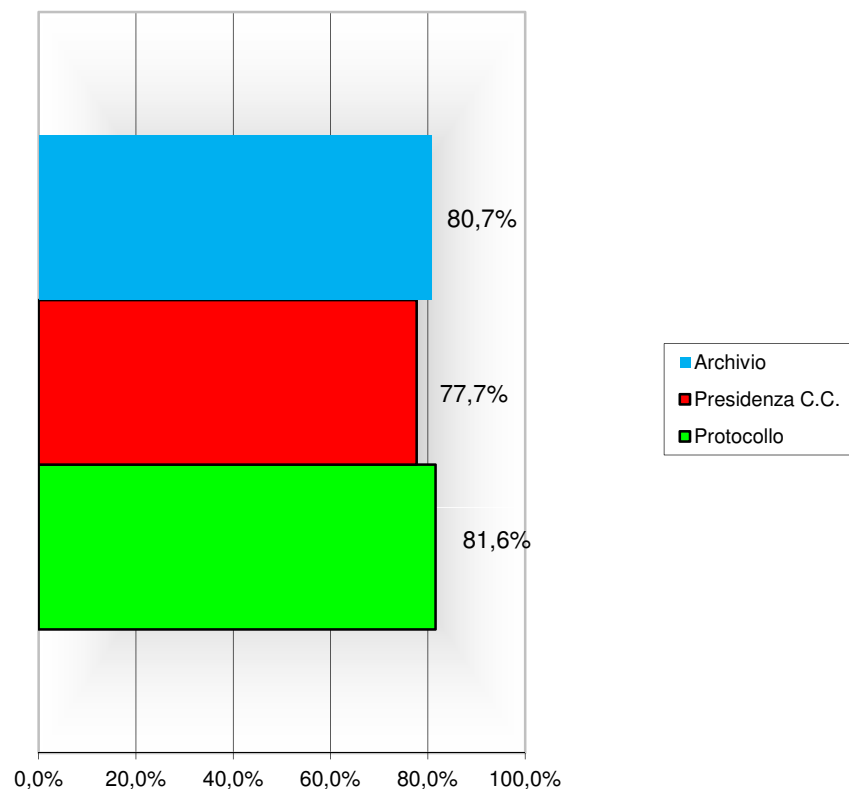
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

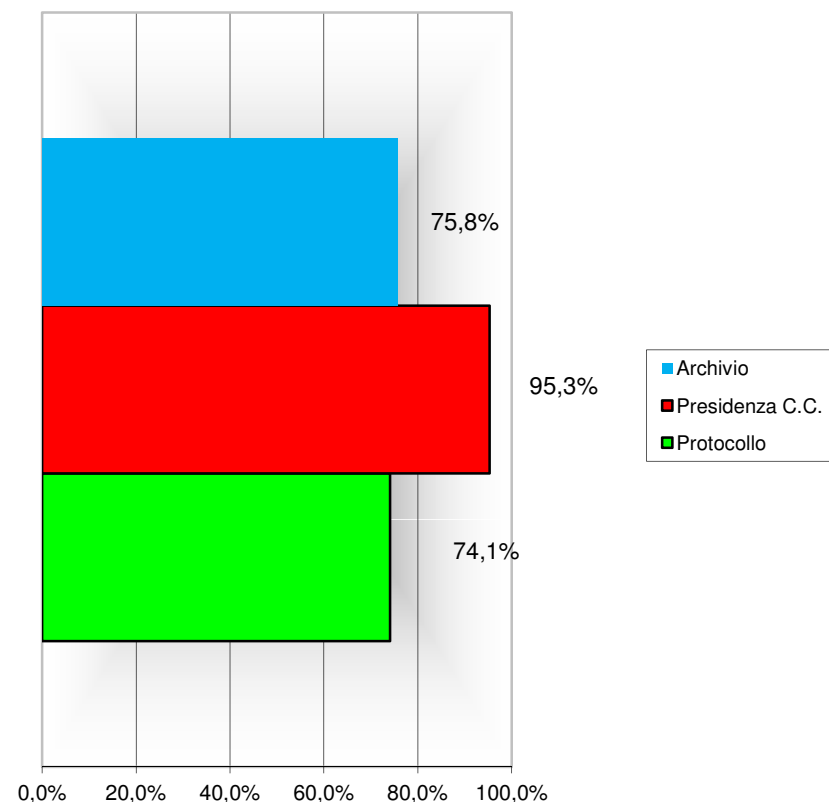
Archivio - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



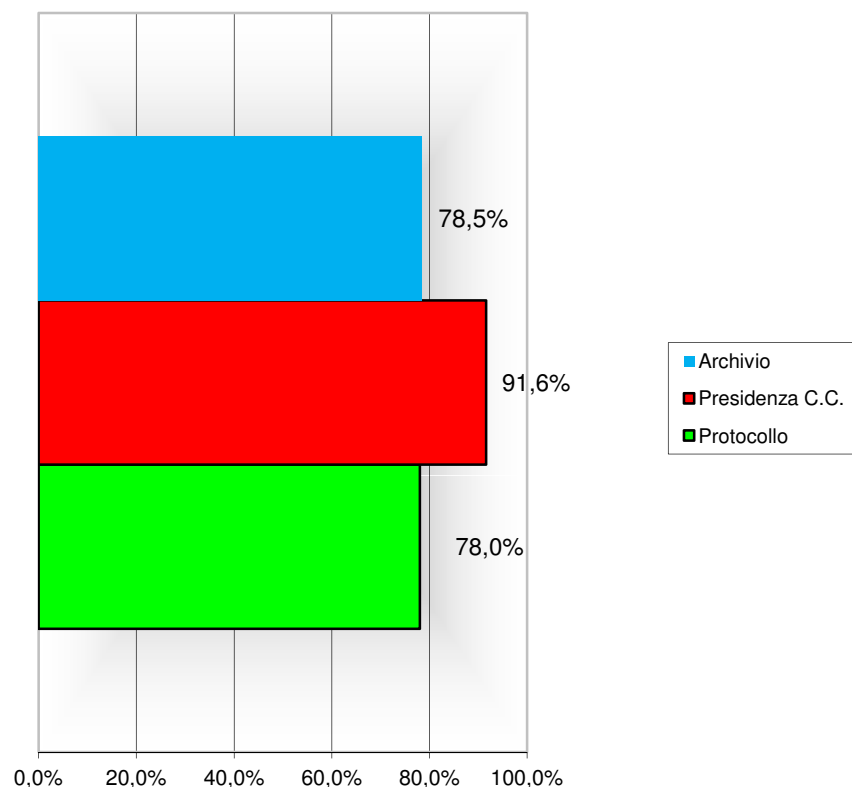
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

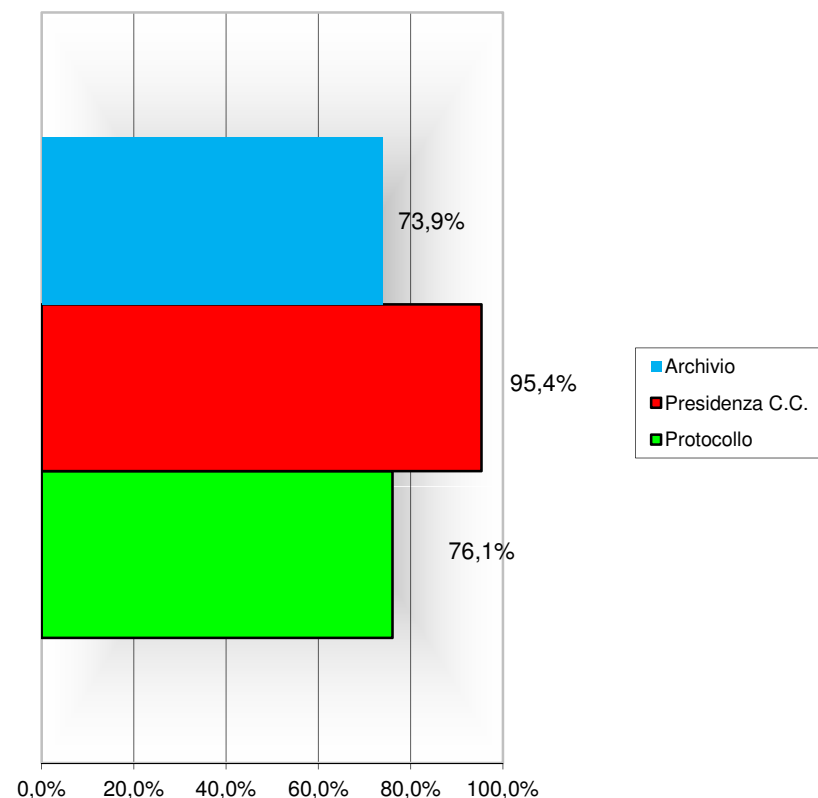
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



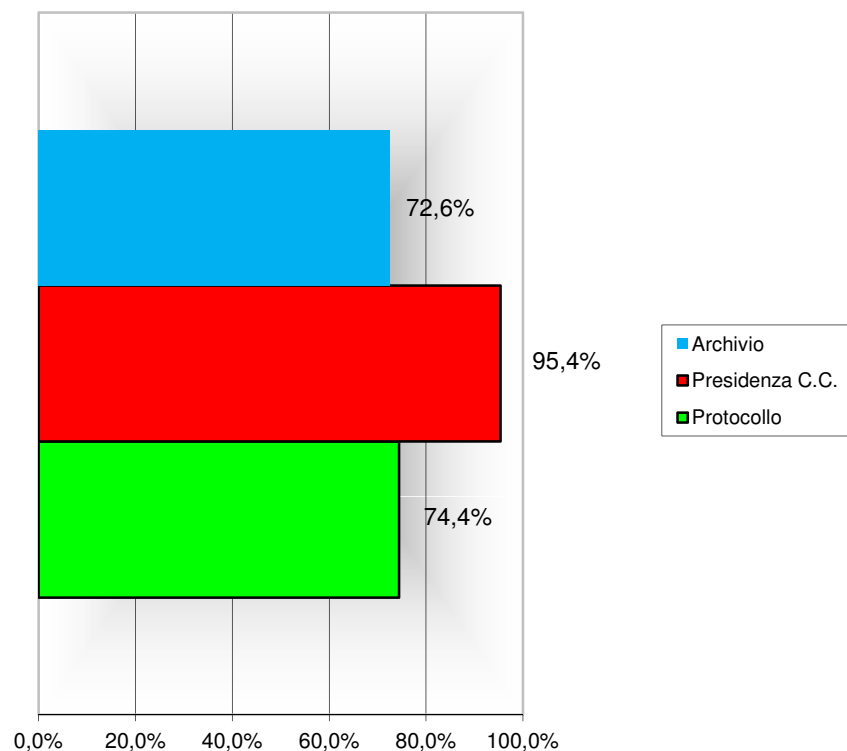
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



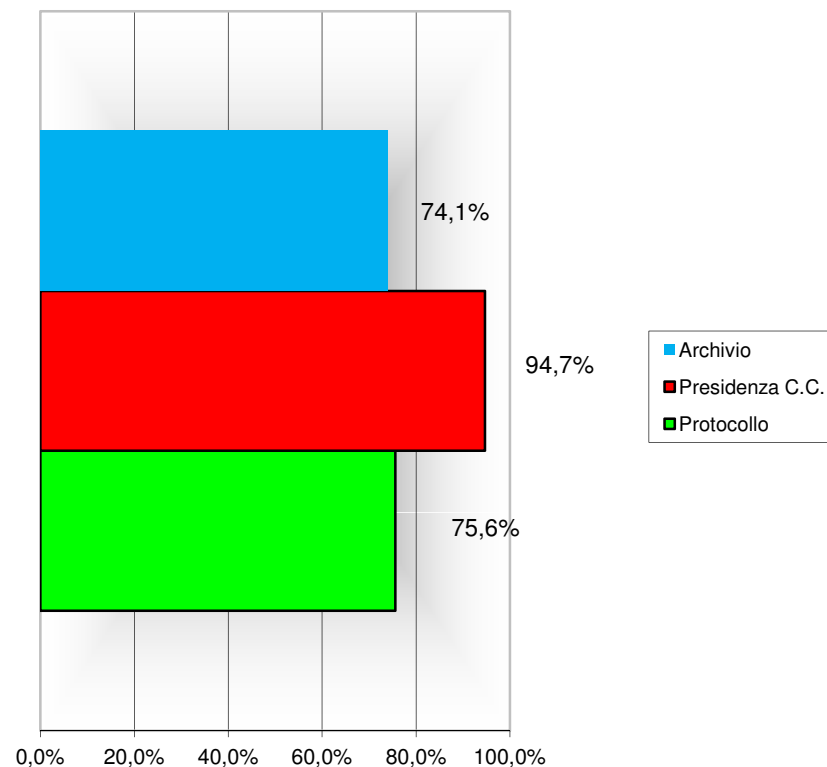
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



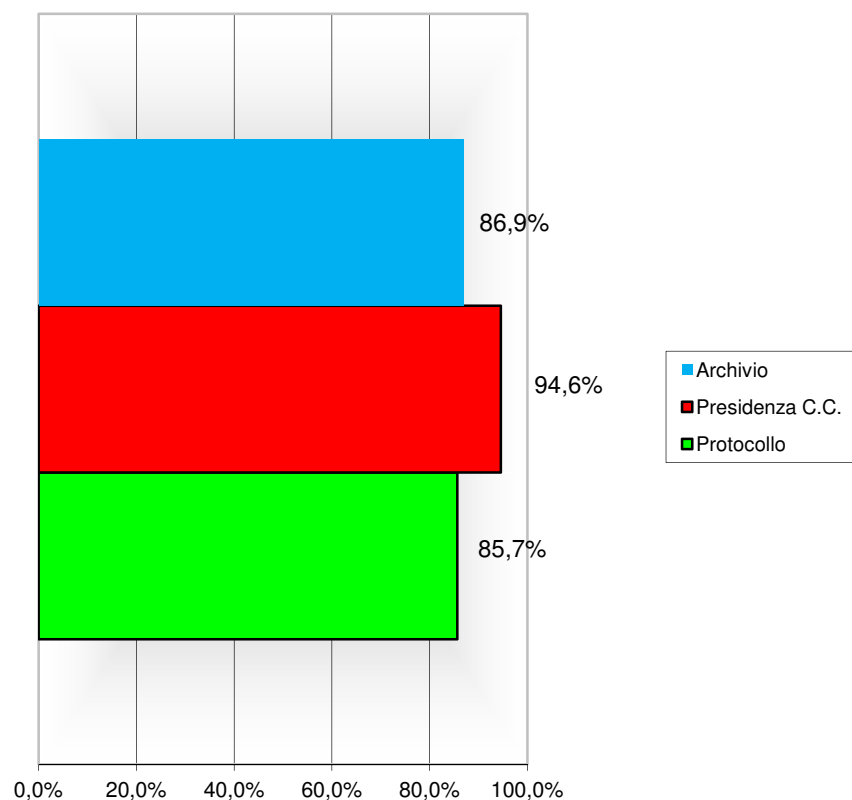
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



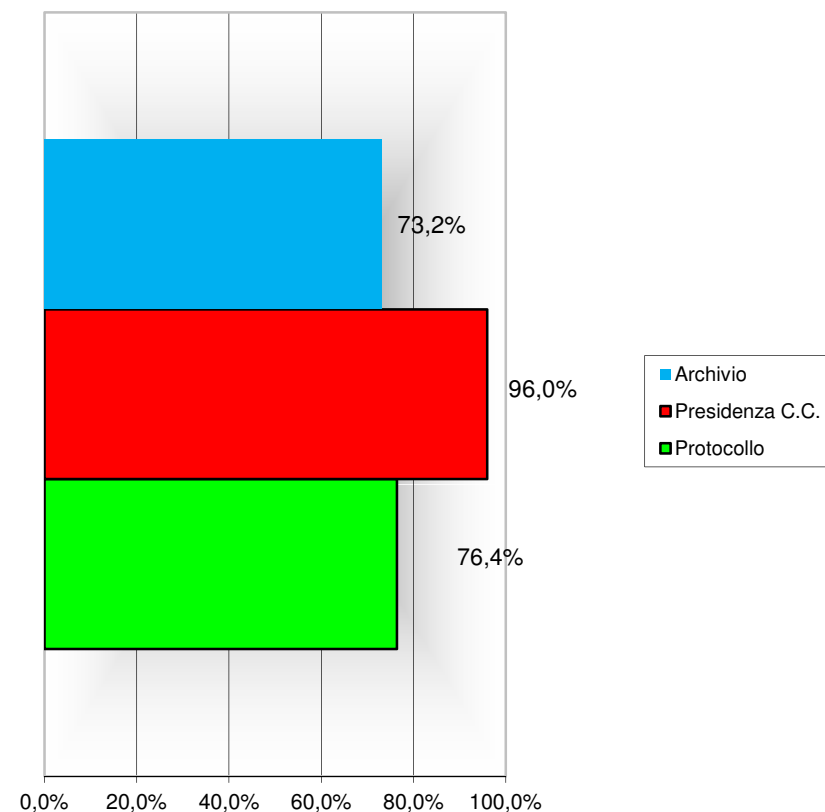
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



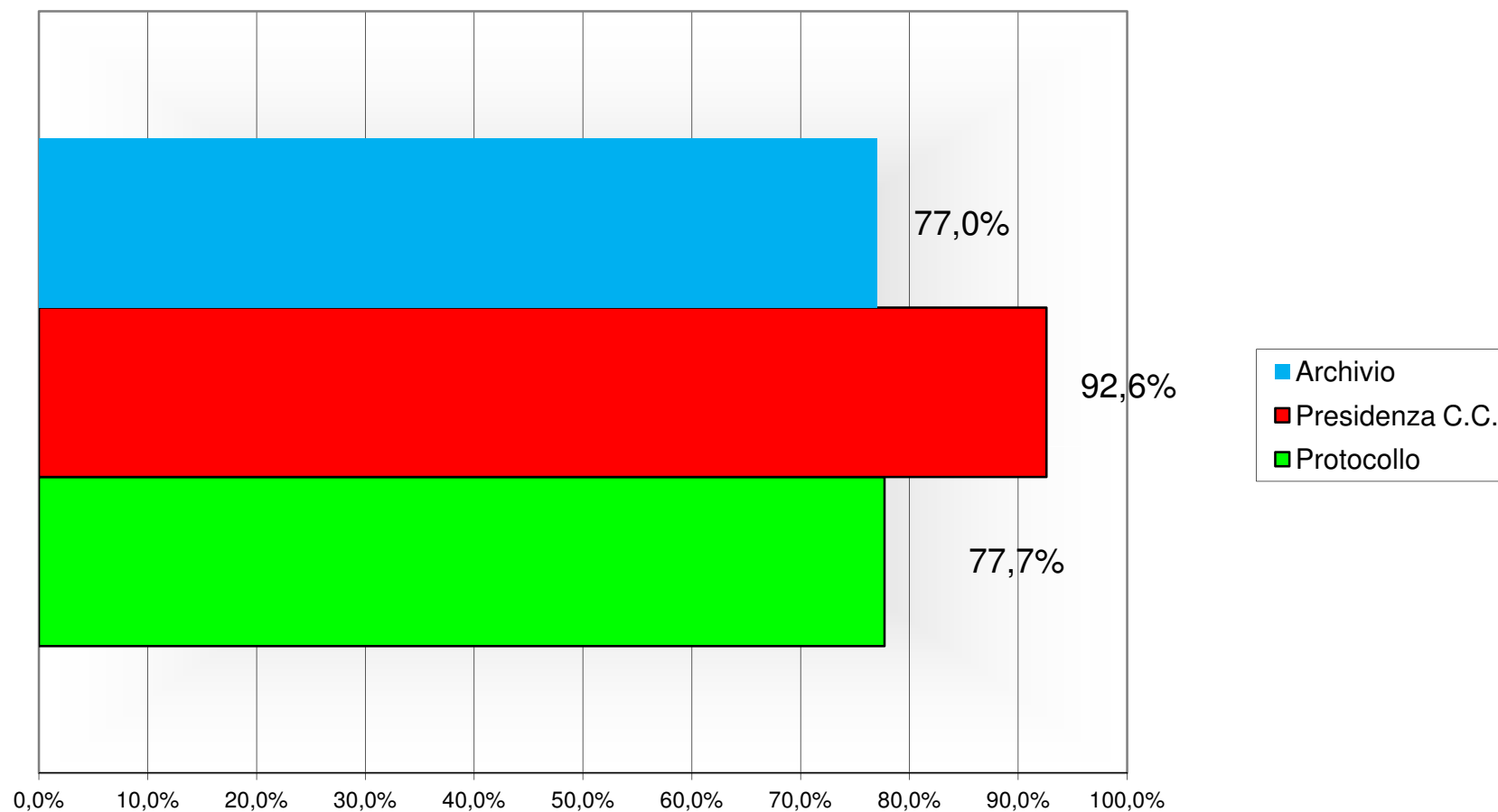
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Protocollo								
comfort	4,66	5,71	81,6%	4,66	5,71	81,6%	0,0%	8
dotazioni tecniche	5,40	7,29	74,1%	5,40	7,29	74,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,02	6,44	78,0%	5,02	6,44	78,0%	0,0%	
gestione ufficio	5,20	6,83	76,1%	5,20	6,83	76,1%	0,0%	
controllo	5,21	7,00	74,4%	5,21	7,00	74,4%	0,0%	
personale	5,42	7,17	75,6%	5,42	7,17	75,6%	0,0%	
integrazione	5,62	6,56	85,7%	5,62	6,56	85,7%	0,0%	
efficacia organizz.	5,03	6,58	76,4%	5,03	6,58	76,4%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Presidenza C.C.								
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	4
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,89	7,23	95,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,02	6,57	91,6%	6,02	6,57	91,6%	0,0%	
gestione ufficio	6,86	7,19	95,4%	6,86	7,19	95,4%	0,0%	
controllo	6,79	7,12	95,4%	6,79	7,12	95,4%	0,0%	
personale	6,83	7,21	94,7%	6,83	7,21	94,7%	0,0%	
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,69	6,97	96,0%	6,69	6,97	96,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Archivio								
comfort	4,68	5,80	80,7%	4,68	5,80	80,7%	0,0%	4
dotazioni tecniche	5,47	7,44	73,5%	5,64	7,44	75,8%	2,3%	
rapporto con utenti	4,83	6,29	76,8%	4,94	6,29	78,5%	1,7%	
gestione ufficio	4,86	6,67	72,9%	4,93	6,67	73,9%	1,0%	
controllo	4,72	6,50	72,6%	4,72	6,50	72,6%	0,0%	
personale	4,88	6,80	71,8%	5,04	6,80	74,1%	2,4%	
integrazione	6,08	7,00	86,9%	6,08	7,00	86,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,70	6,52	72,1%	4,77	6,52	73,2%	1,1%	
							1,1%	0,27%
Affari Generali								
incremento periodo 2018 - 2019:							0,27%	16



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Politiche Culturali, Economato e Prevenzione e Protezione

Anno 2019

Settembre 2019

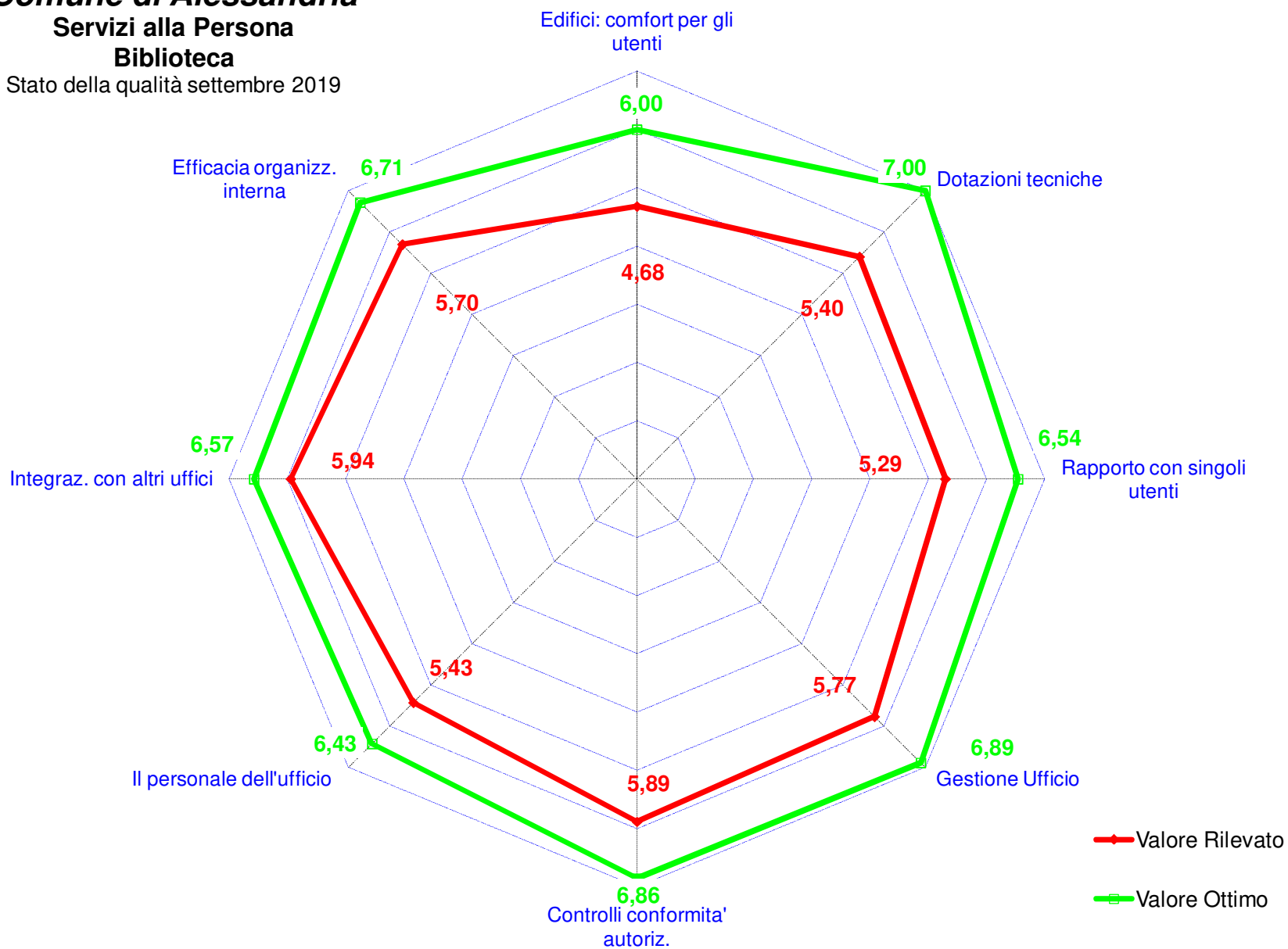
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

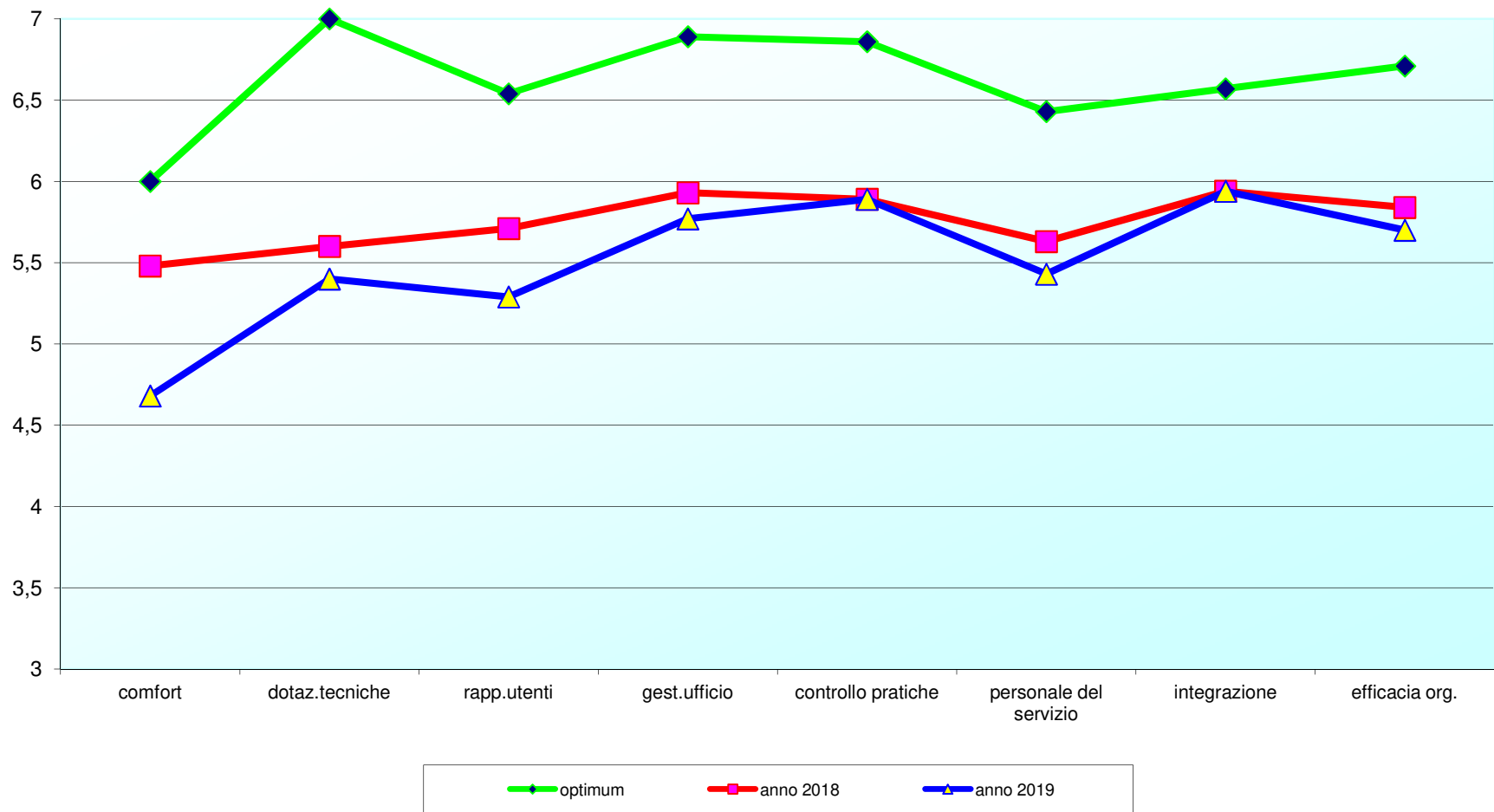
Servizi alla Persona

Biblioteca

Stato della qualità settembre 2019



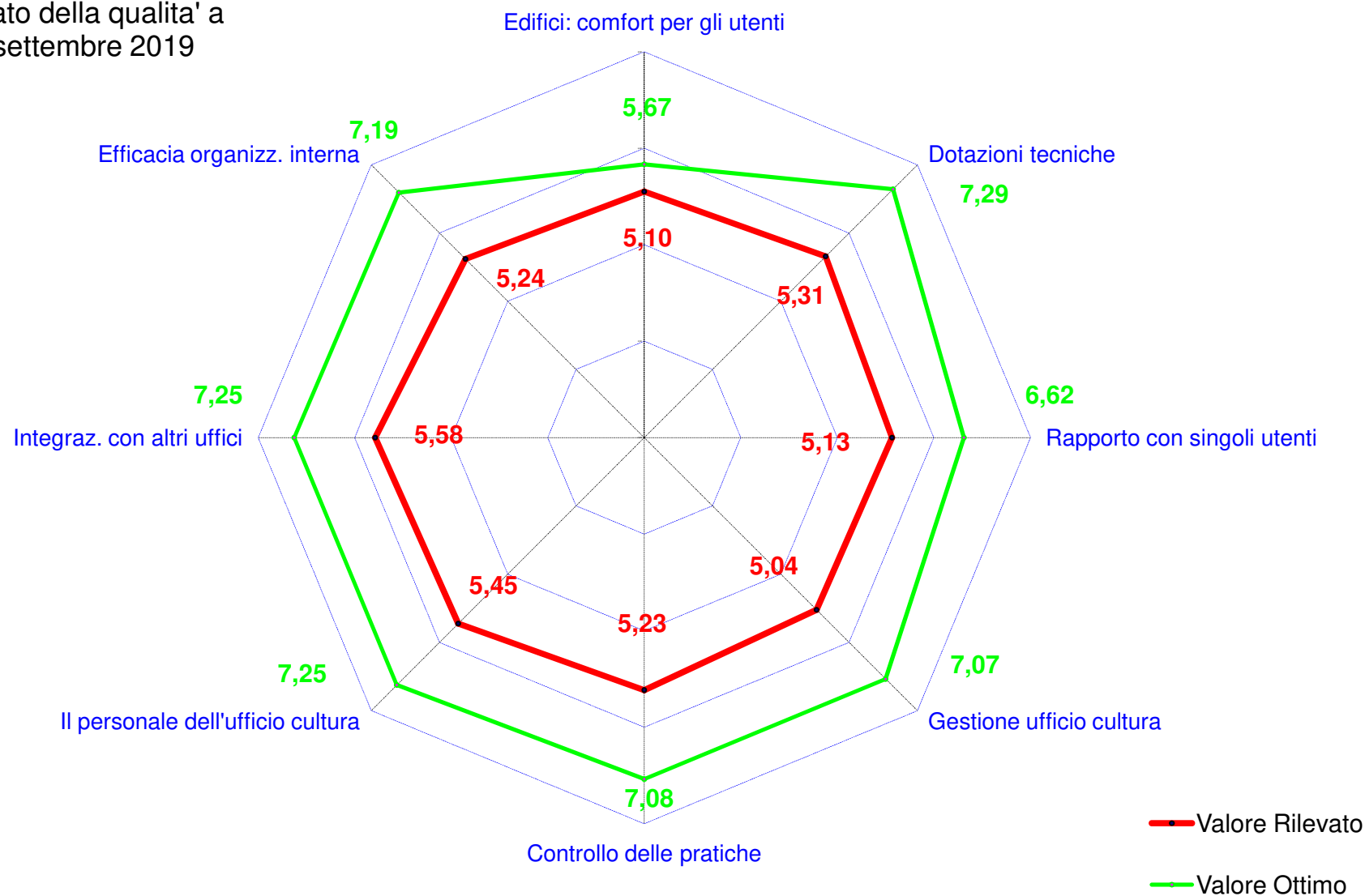
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

Servizio Cultura

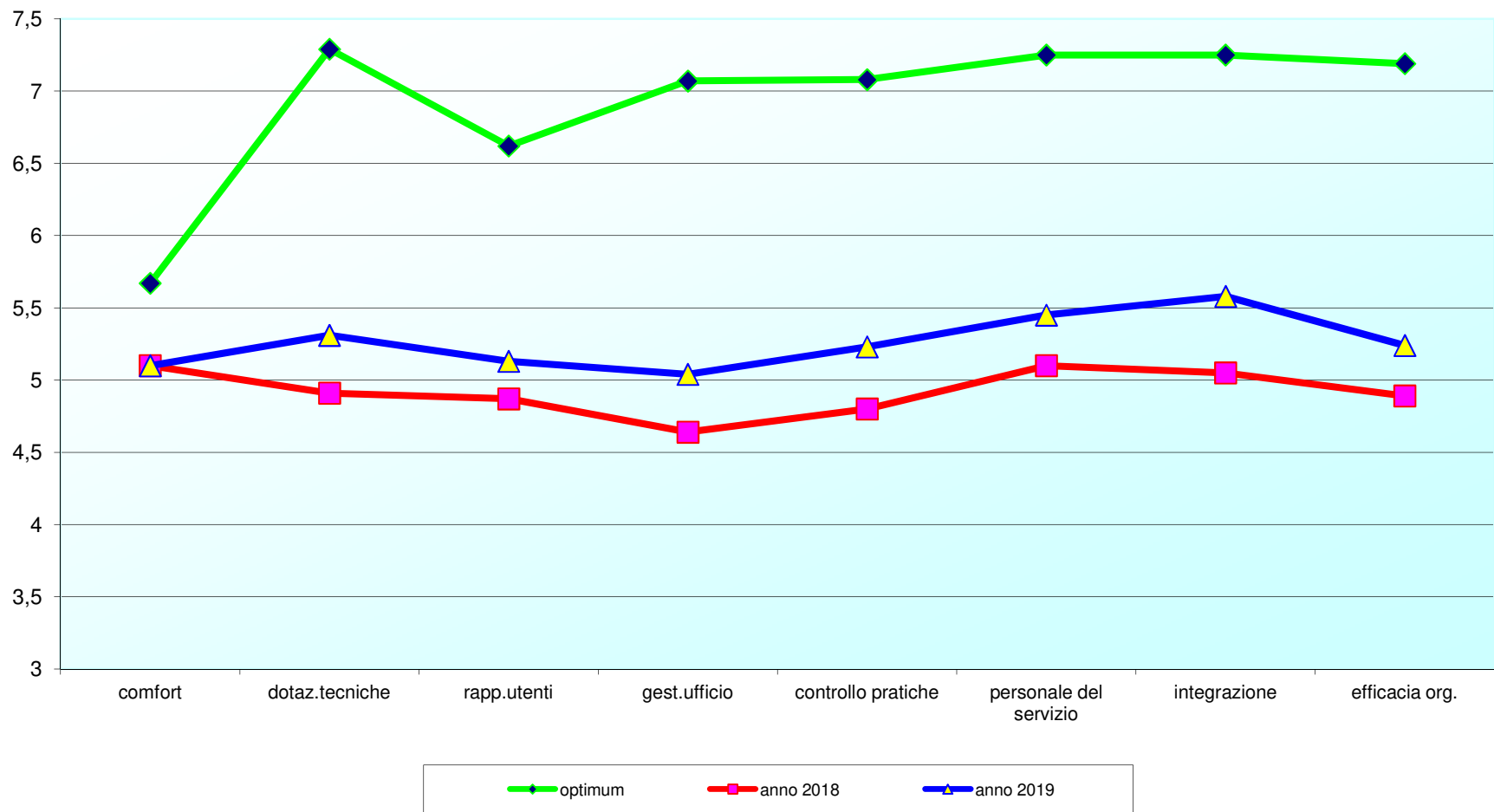
Stato della qualita' a
settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

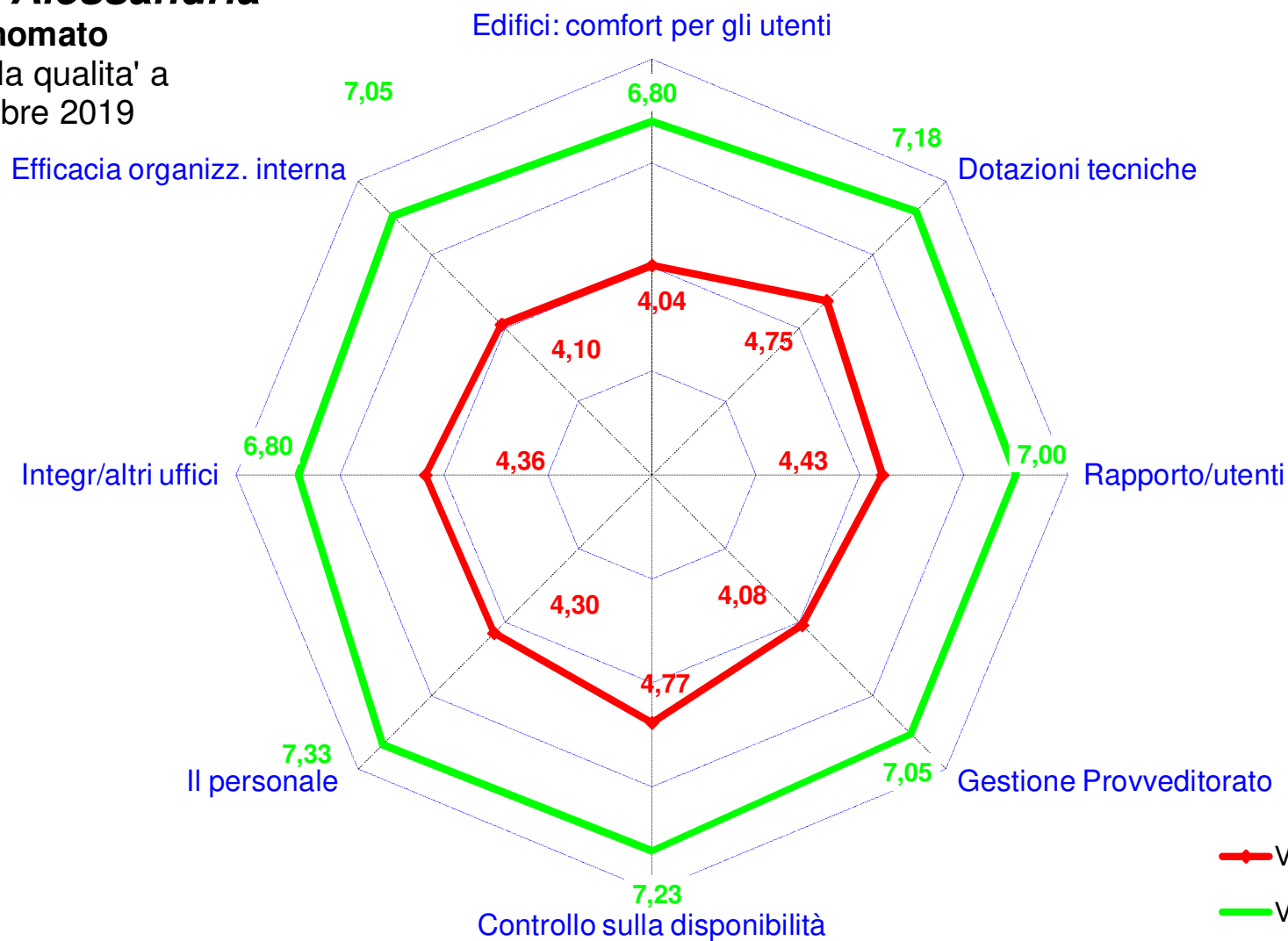
Cultura - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

Economato

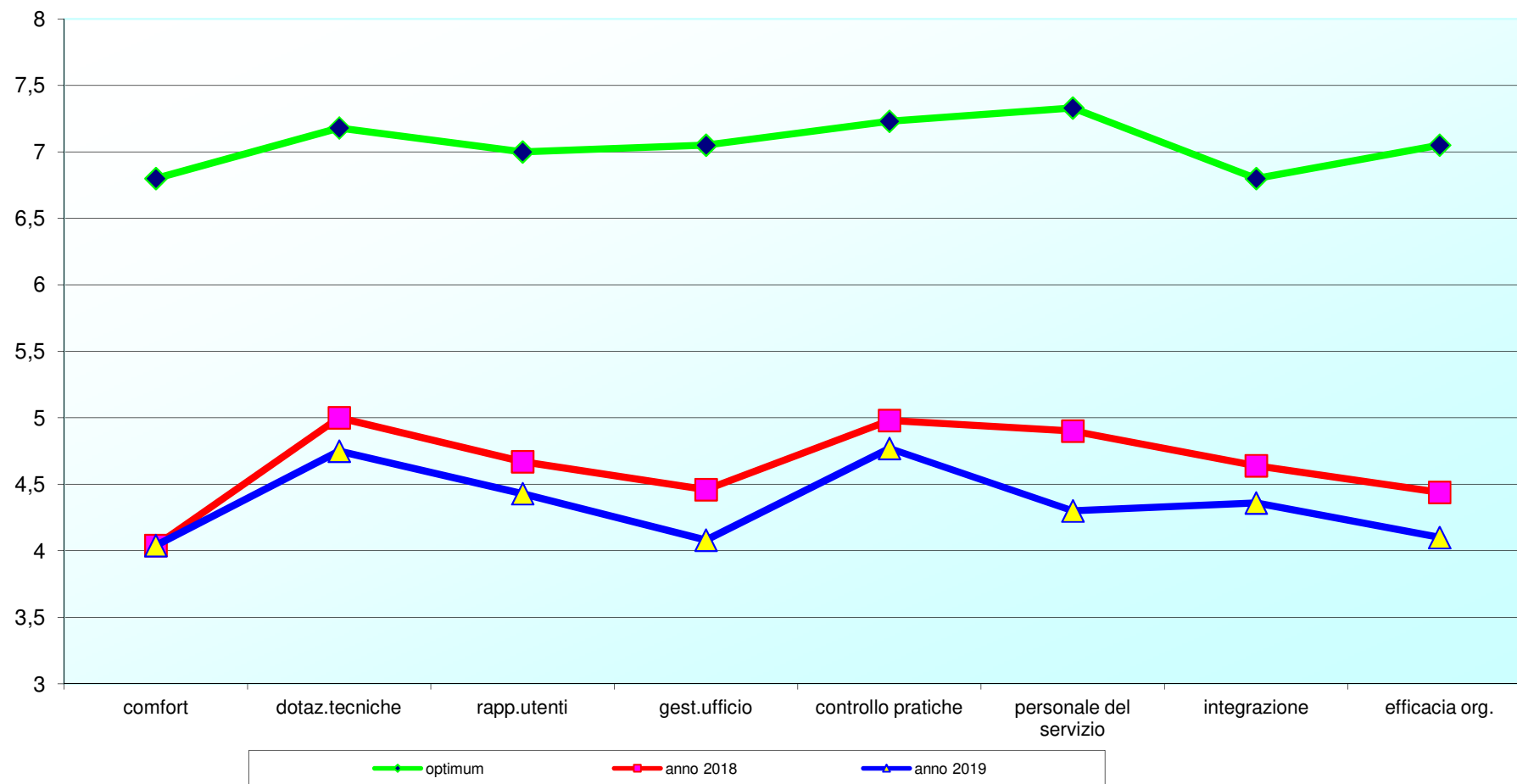
Stato della qualità a
settembre 2019



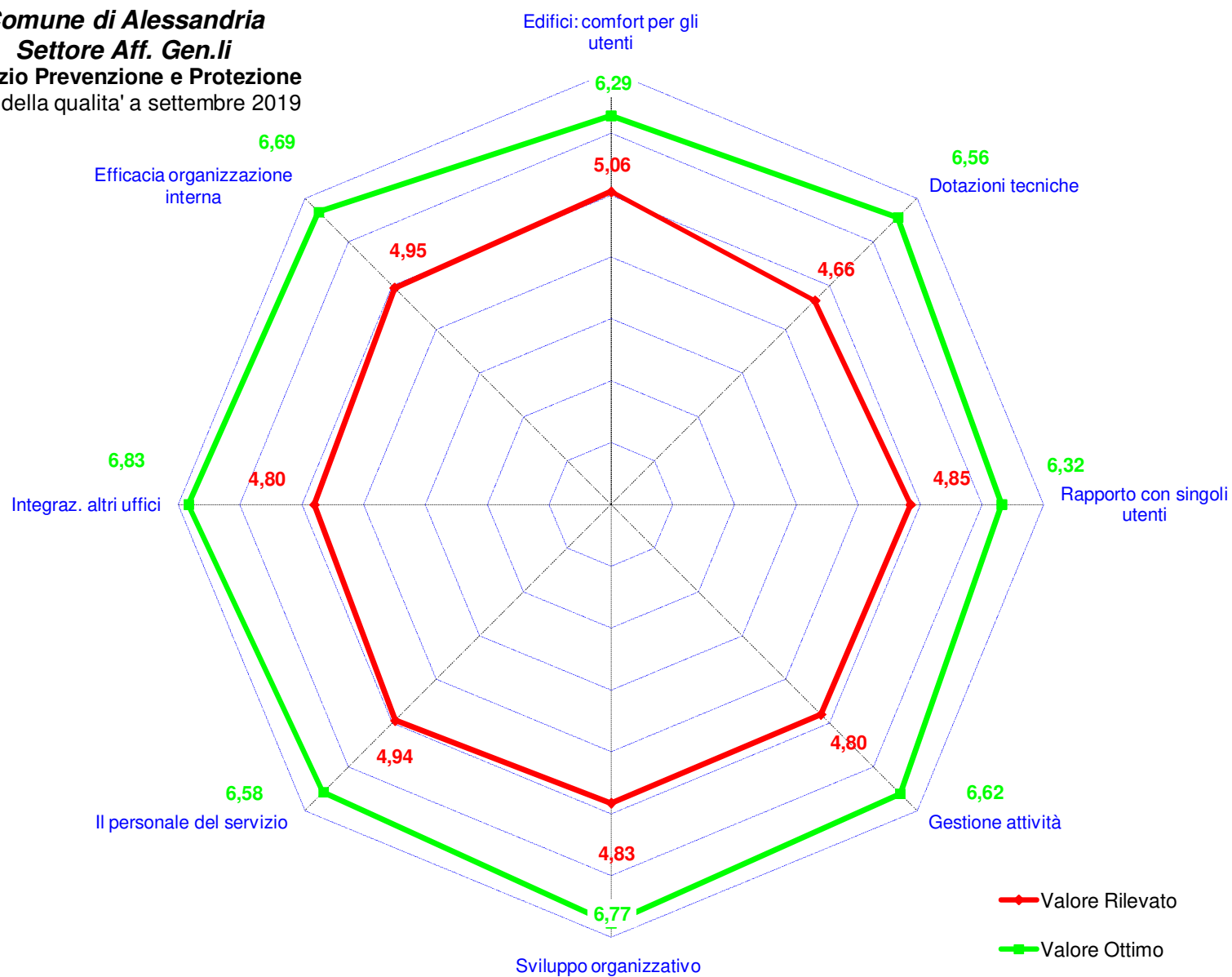
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Economato - Anni 2018/2019



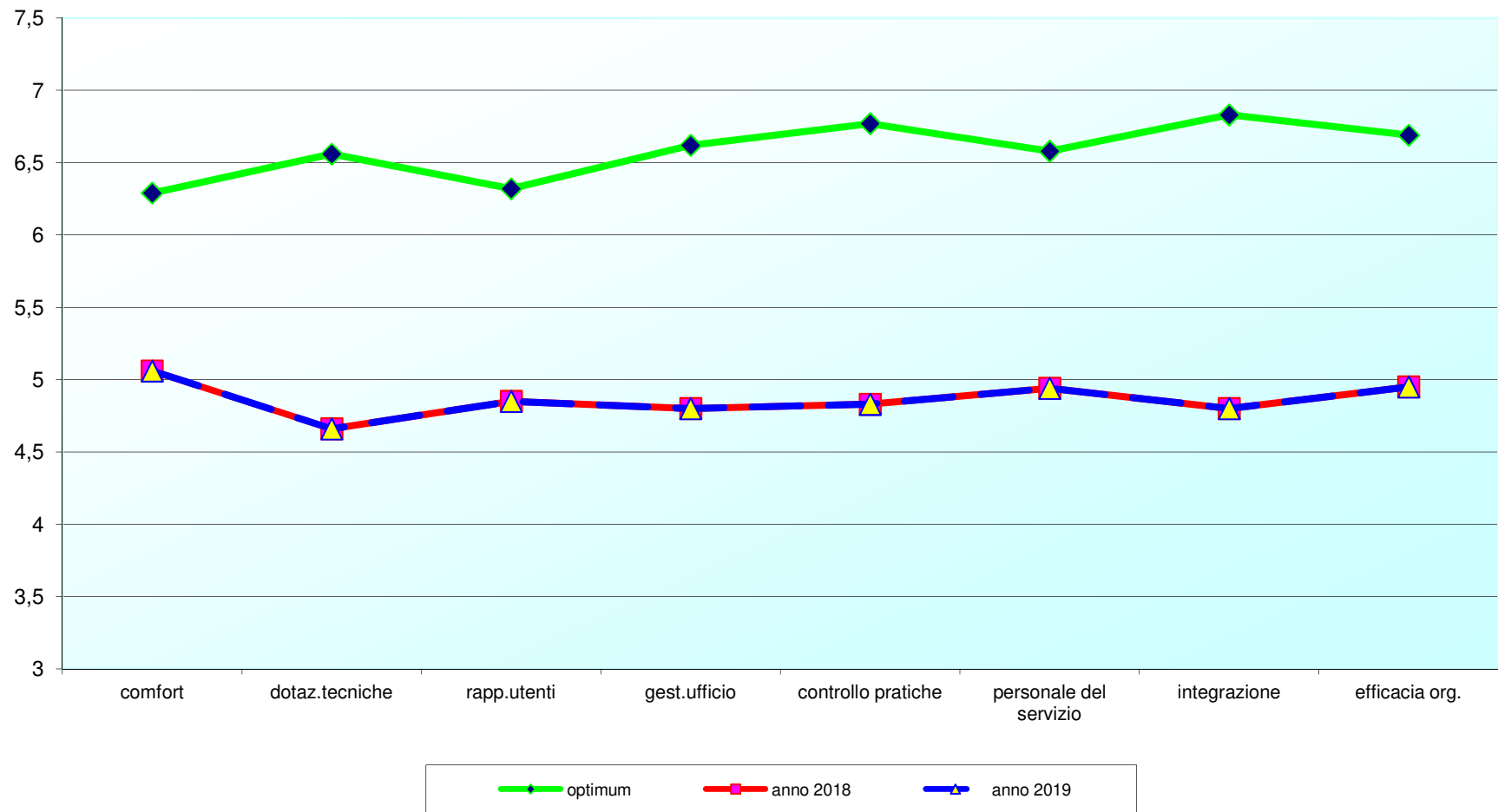
Comune di Alessandria
Settore Aff. Gen.li
Servizio Prevenzione e Protezione
 Stato della qualita' a settembre 2019



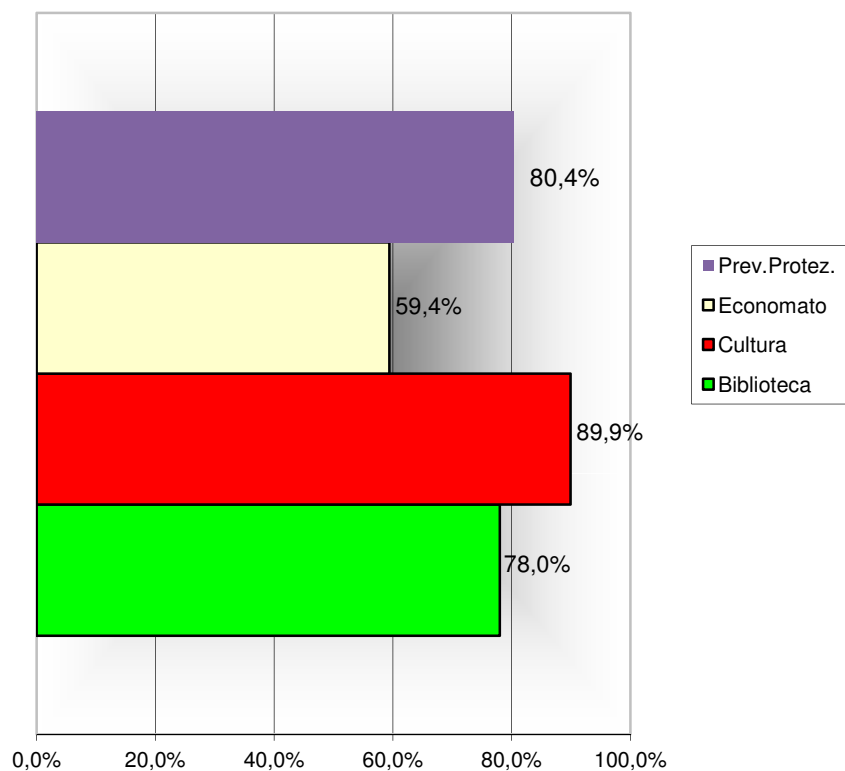
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

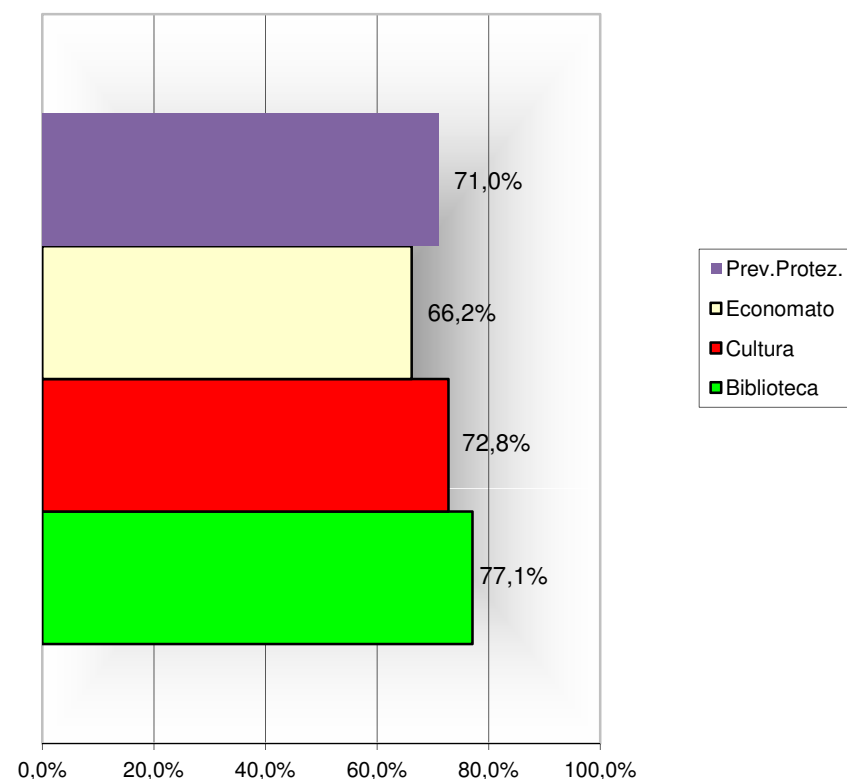
Prevenzione e Protezione - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



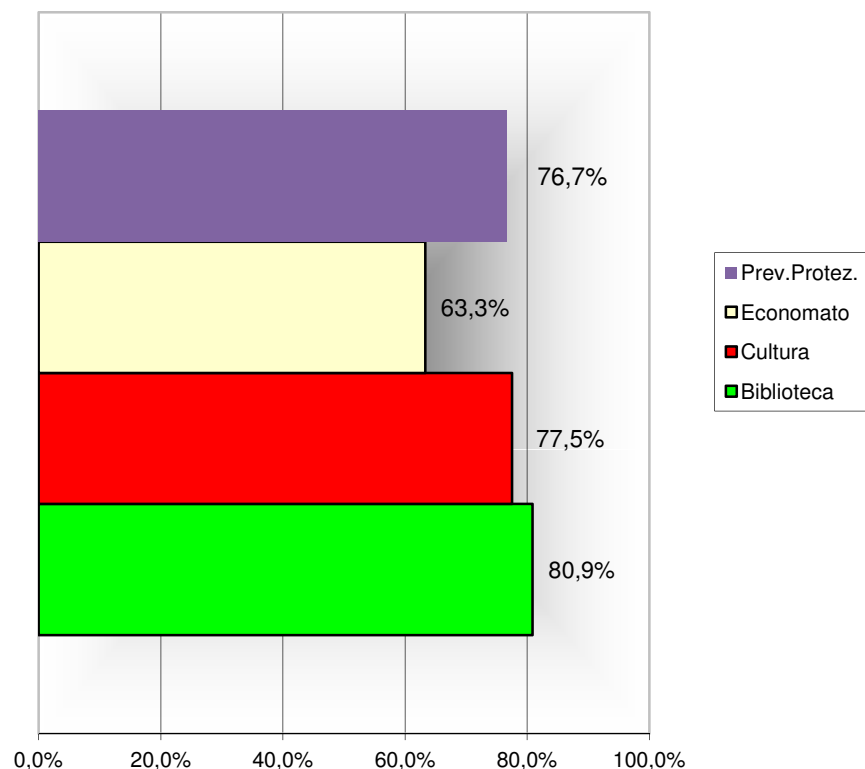
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

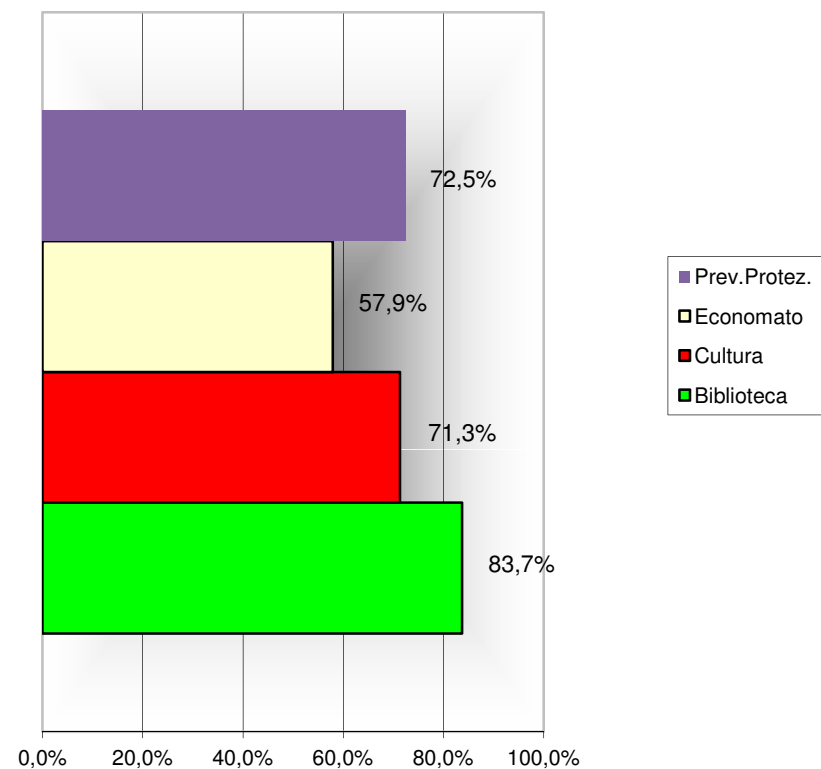
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

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



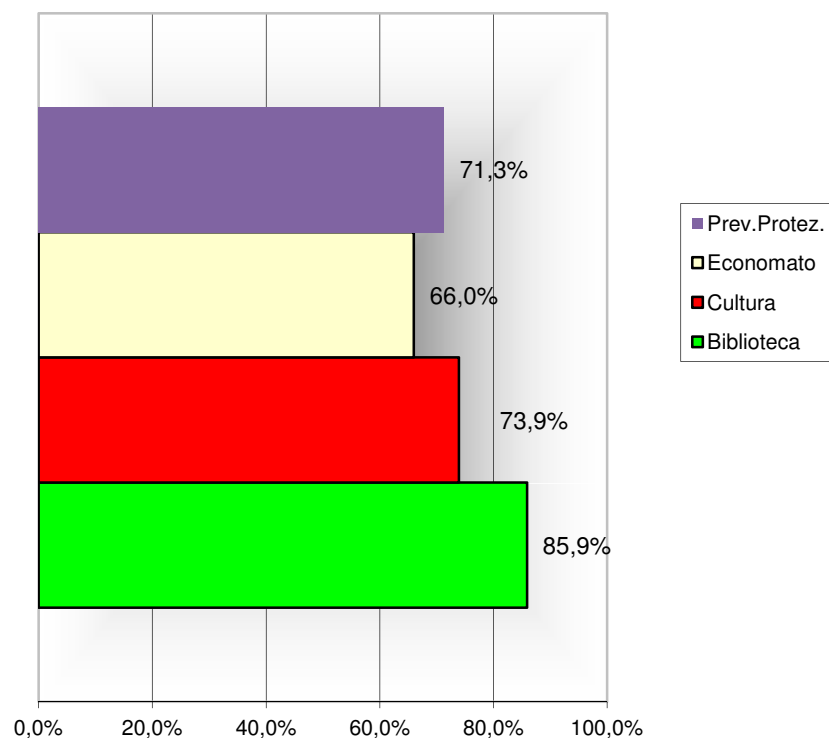
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



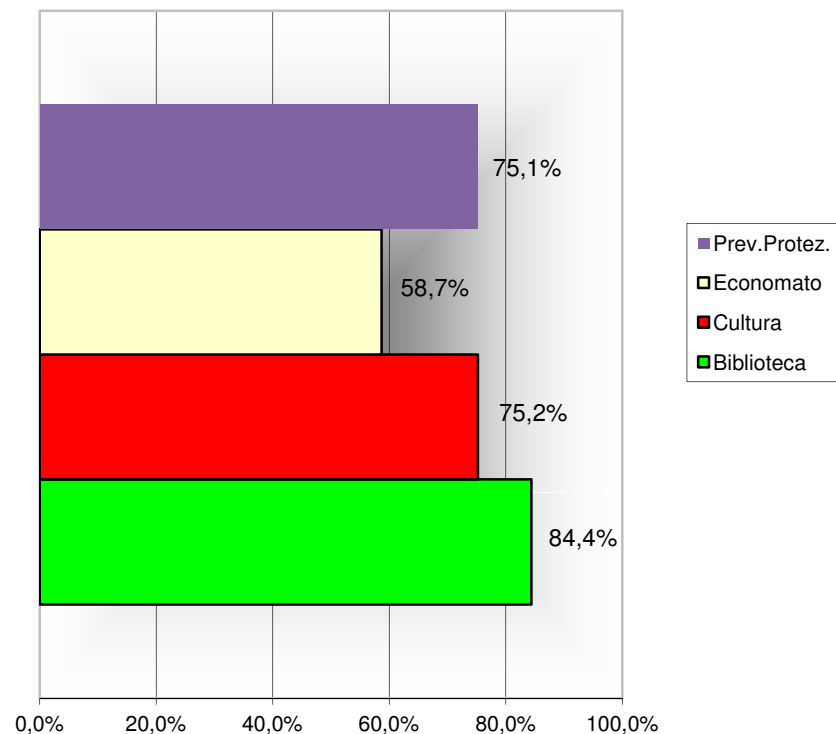
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

**Giudizio relativo al parametro
"CONTROLLO ATTIVITA"**



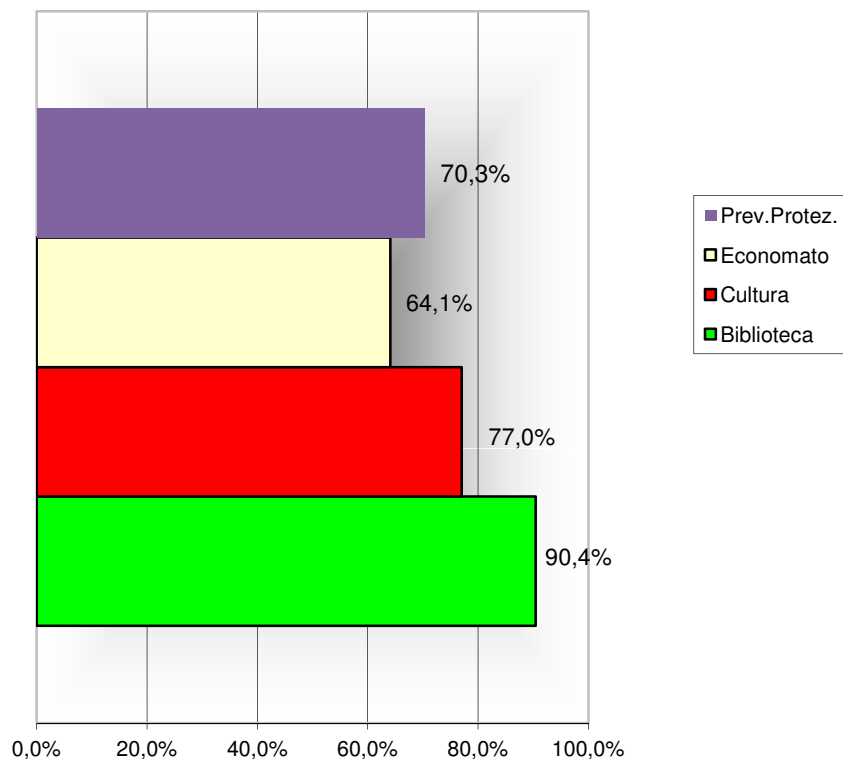
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

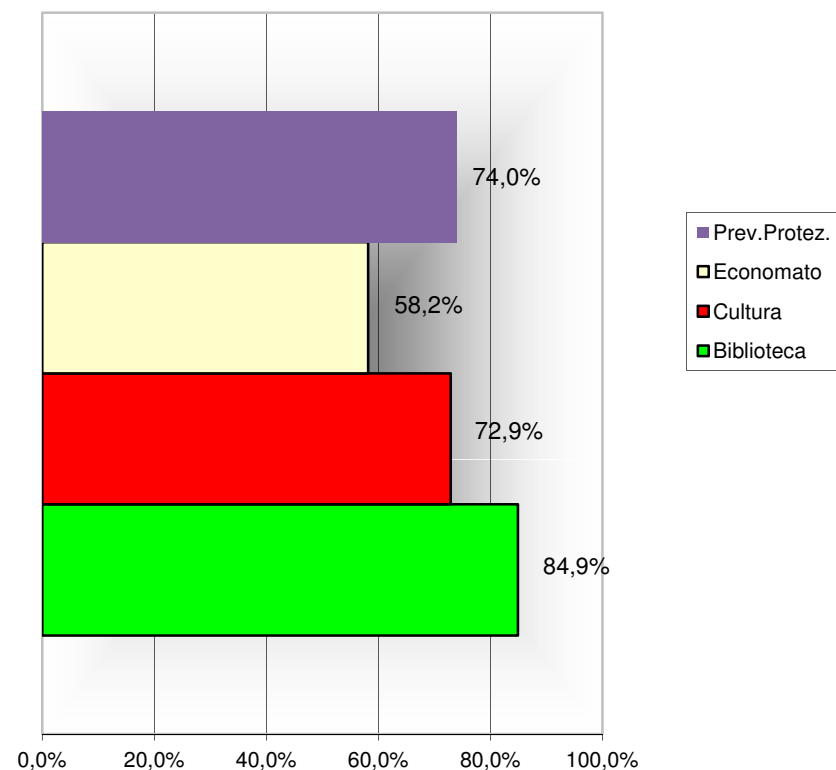


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



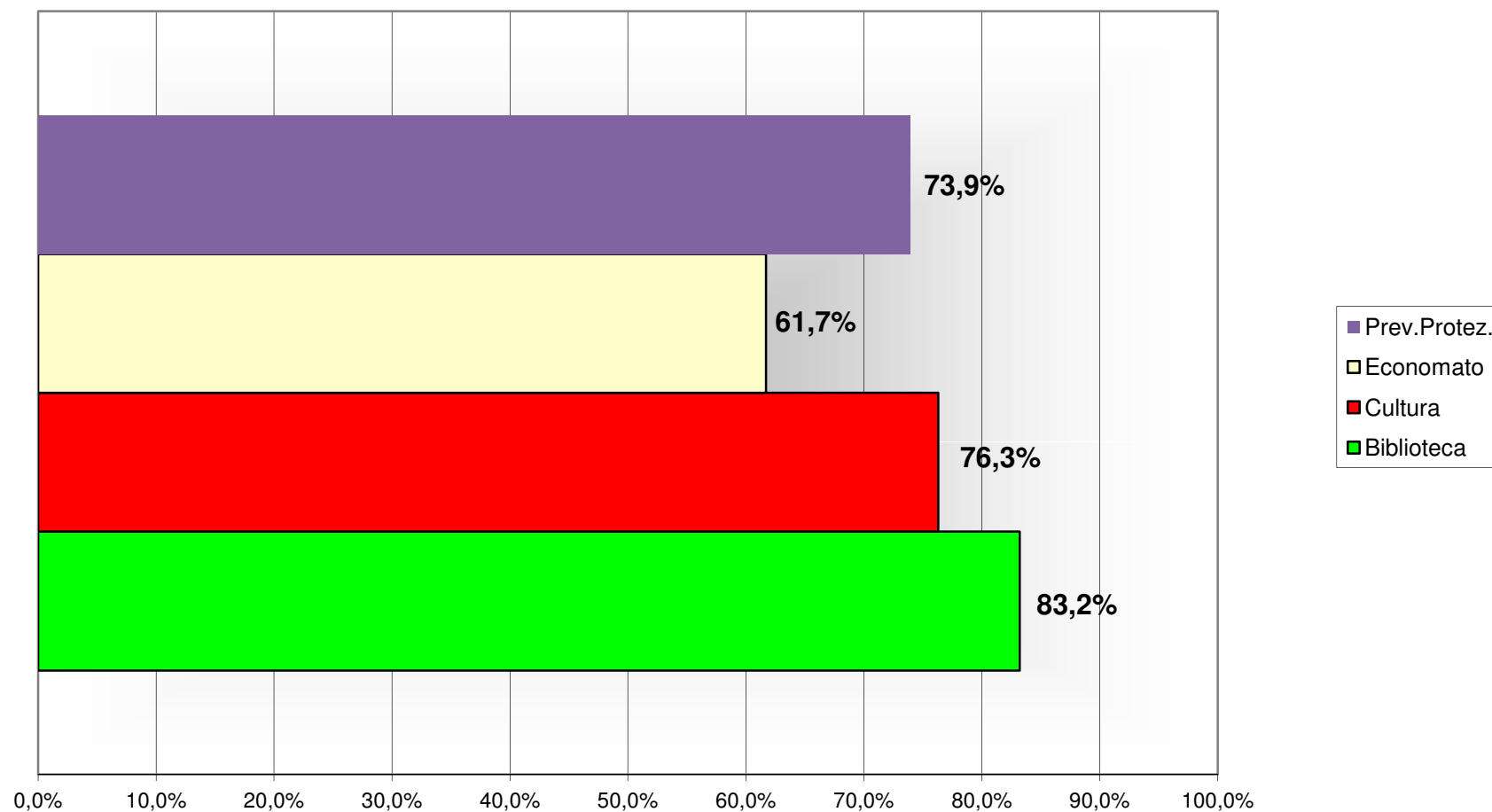
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA
Qualità

	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Biblioteca								10
comfort	5,48	6,00	91,3%	4,68	6,00	78,0%	-13,33%	
dotaz.tecniche	5,60	7,00	80,0%	5,40	7,00	77,1%	-2,86%	
rapporto con utenti	5,71	6,54	87,3%	5,29	6,54	80,9%	-6,42%	
gestione ufficio	5,93	6,89	86,1%	5,77	6,89	83,7%	-2,32%	
controllo pratiche	5,89	6,86	85,9%	5,89	6,86	85,9%	0,00%	
personale	5,63	6,43	87,6%	5,43	6,43	84,4%	-3,11%	
integrazione	5,94	6,57	90,4%	5,94	6,57	90,4%	0,00%	
efficacia organizz.	5,84	6,71	87,0%	5,70	6,71	84,9%	-2,09%	
							-3,77%	-1,18%
Cultura								5
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	4,91	7,29	67,4%	5,31	7,29	72,8%	5,49%	
rapporto con utenti	4,87	6,62	73,6%	5,13	6,62	77,5%	3,93%	
gestione ufficio	4,64	7,07	65,6%	5,04	7,07	71,3%	5,66%	
controllo pratiche	4,8	7,08	67,8%	5,23	7,08	73,9%	6,07%	
personale	5,1	7,25	70,3%	5,45	7,25	75,2%	4,83%	
integrazione	5,05	7,25	69,7%	5,58	7,25	77,0%	7,31%	
efficacia organizz.	4,89	7,19	68,0%	5,24	7,19	72,9%	4,87%	
							4,77%	0,75%
Economato								14
comfort	4,04	6,8	59,4%	4,04	6,80	59,4%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,00	7,18	69,6%	4,75	7,18	66,2%	-3,48%	
rapporto con utenti	4,67	7,00	66,7%	4,43	7,00	63,3%	-3,43%	
gestione ufficio	4,46	7,05	63,3%	4,08	7,05	57,9%	-5,39%	
controllo pratiche	4,98	7,23	68,9%	4,77	7,23	66,0%	-2,90%	
personale	4,9	7,33	66,8%	4,30	7,33	58,7%	-8,19%	
integrazione	4,64	6,8	68,2%	4,36	6,8	64,1%	-4,12%	
efficacia organizz.	4,44	7,05	63,0%	4,10	7,05	58,2%	-4,82%	
							-4,04%	-1,77%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Prevenzione e Protezione								3
comfort	5,06	6,29	80,4%	5,06	6,29	80,4%	0,00%	
dotaz.tecniche	4,66	6,56	71,0%	4,66	6,56	71,0%	0,00%	
rapporto con utenti	4,85	6,32	76,7%	4,85	6,32	76,7%	0,00%	
gestione attività	4,80	6,62	72,5%	4,80	6,62	72,5%	0,00%	
sviluppo organizz.	4,83	6,77	71,3%	4,83	6,77	71,3%	0,00%	
personale	4,94	6,58	75,1%	4,94	6,58	75,1%	0,00%	
integrazione	4,80	6,83	70,3%	4,80	6,83	70,3%	0,00%	
efficacia organizz.	4,95	6,69	74,0%	4,95	6,69	74,0%	0,00%	
							0,00%	0,00%

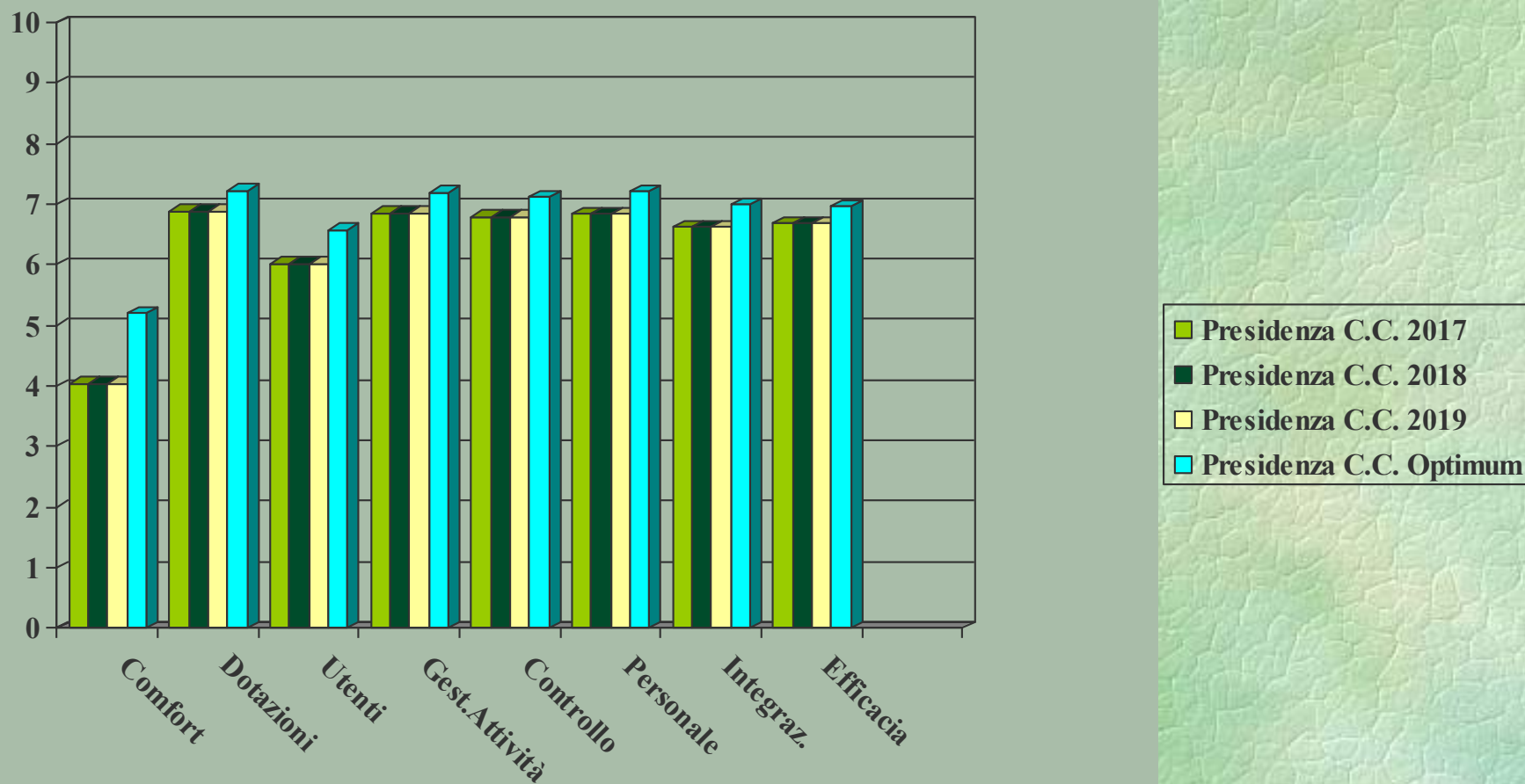
32

Cultura, Econom., Prev. Prot.

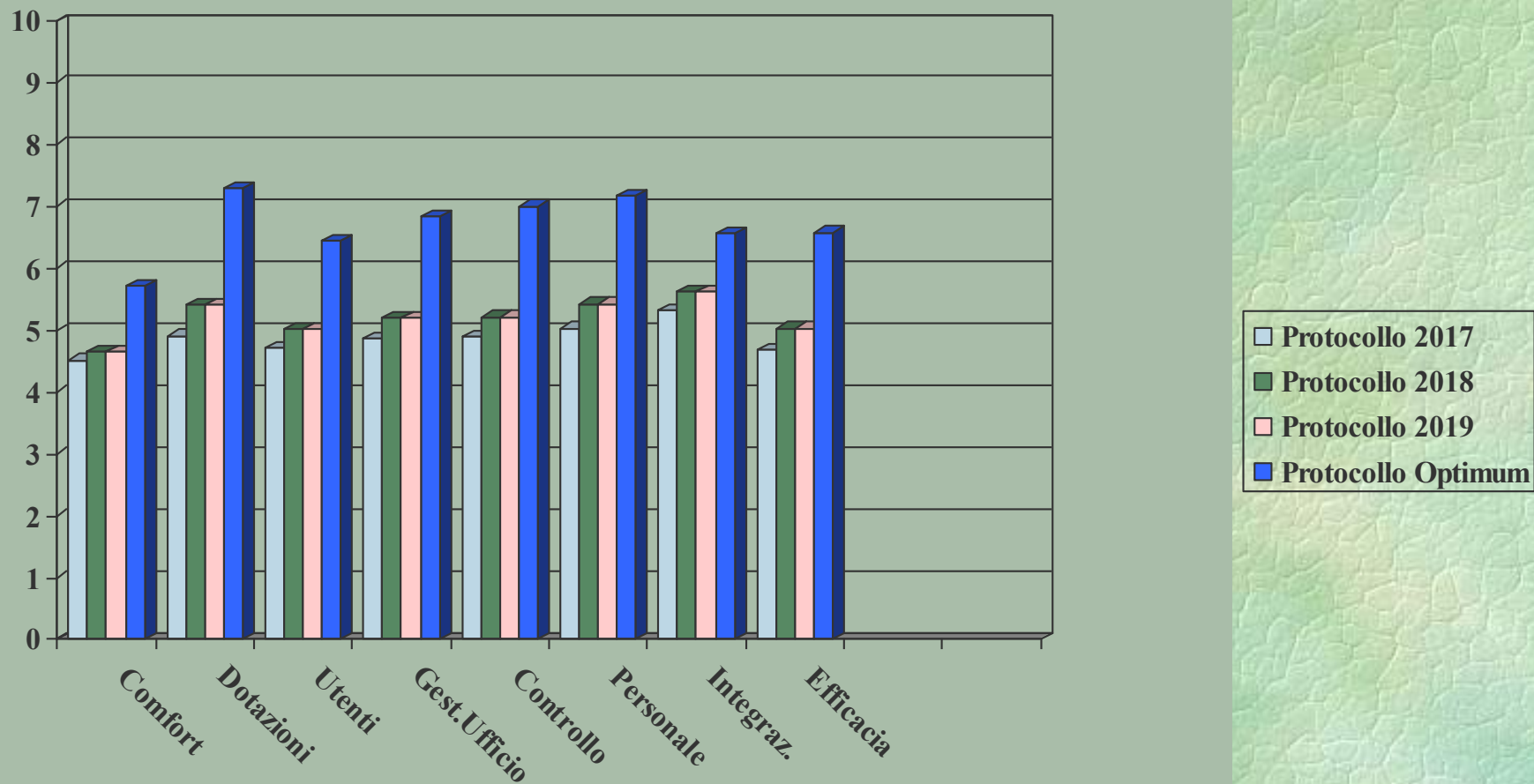
decremento biennio 2018 - 2019:

-0,43%

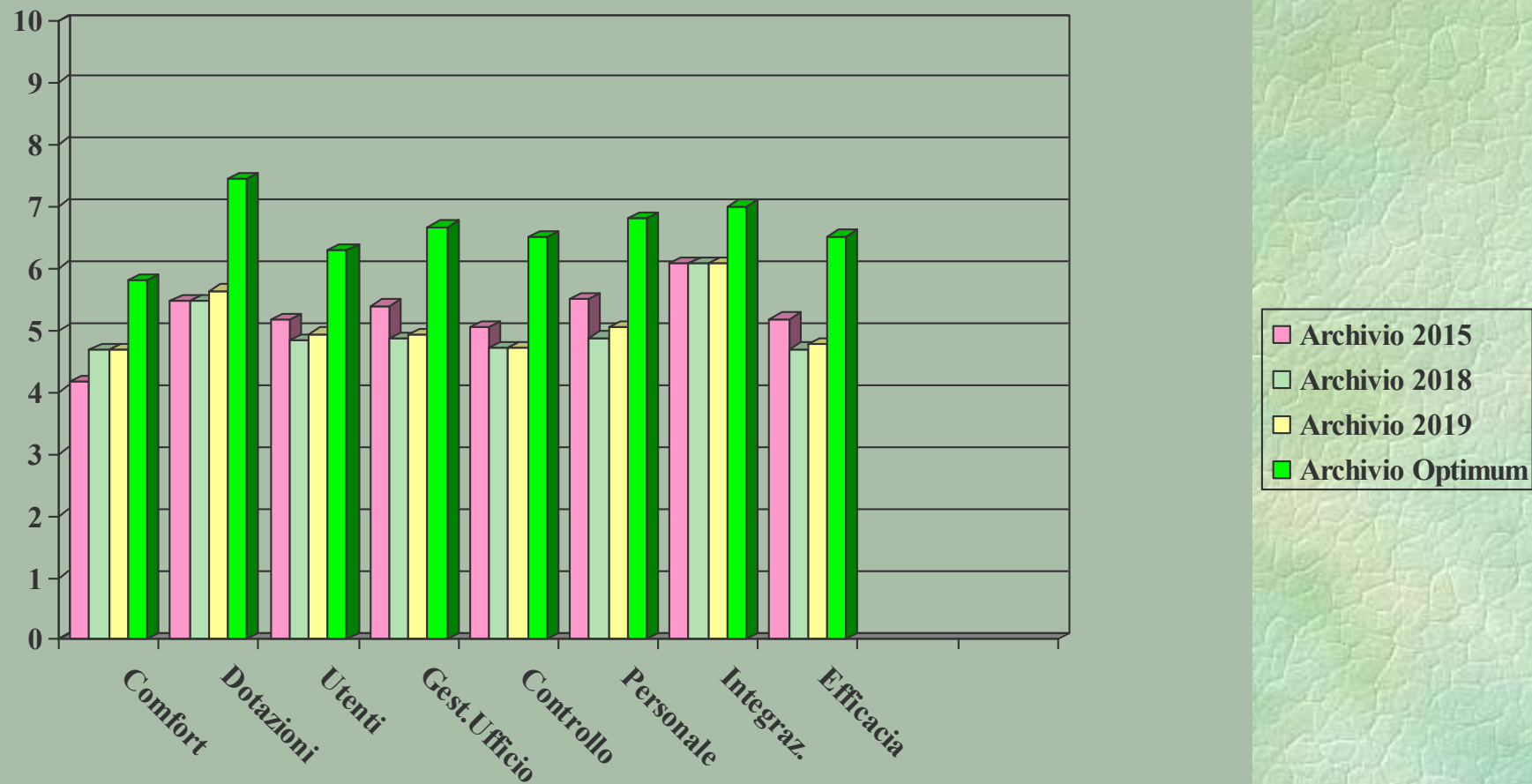
ANALISI DELLA QUALITA'



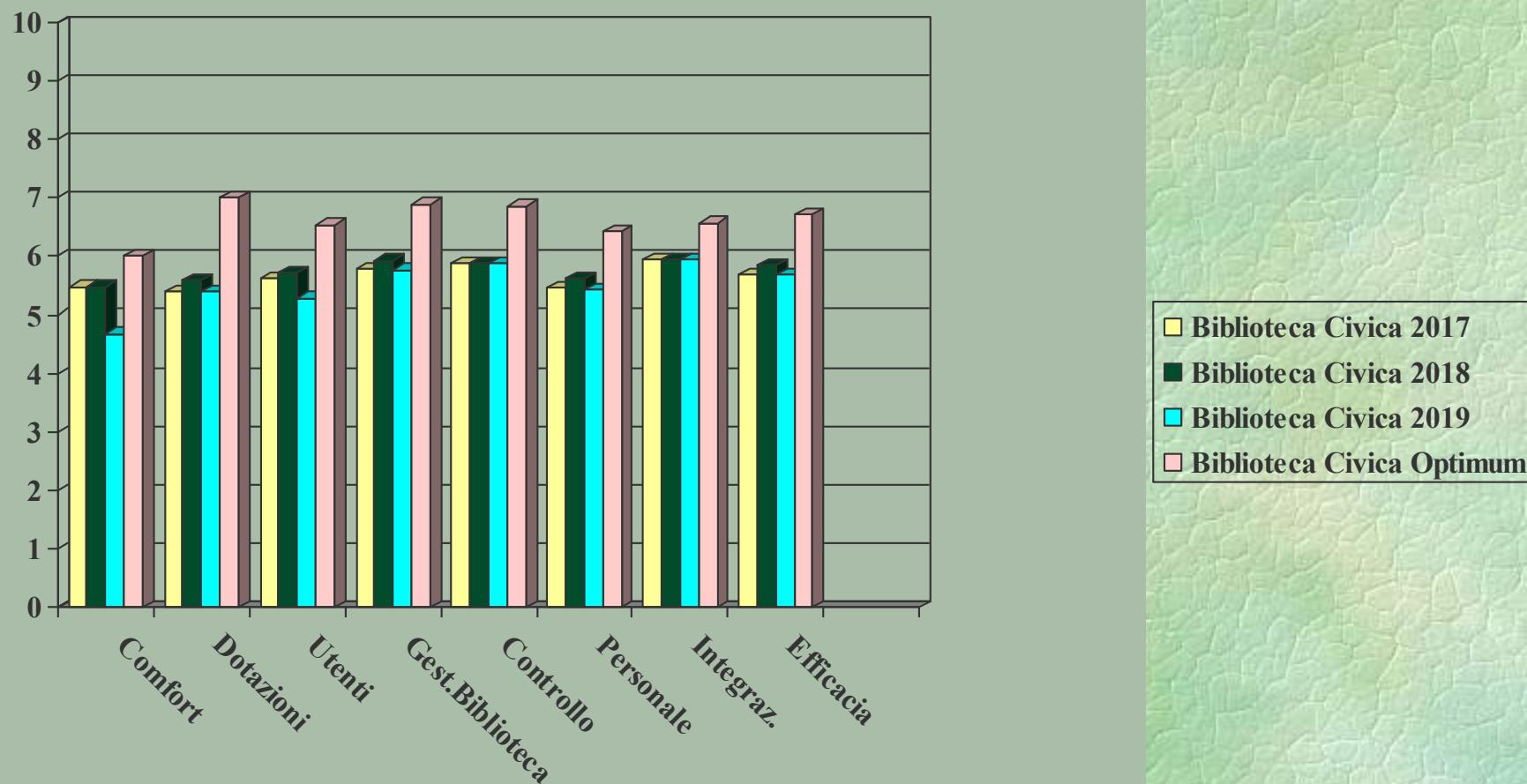
ANALISI DELLA QUALITA'



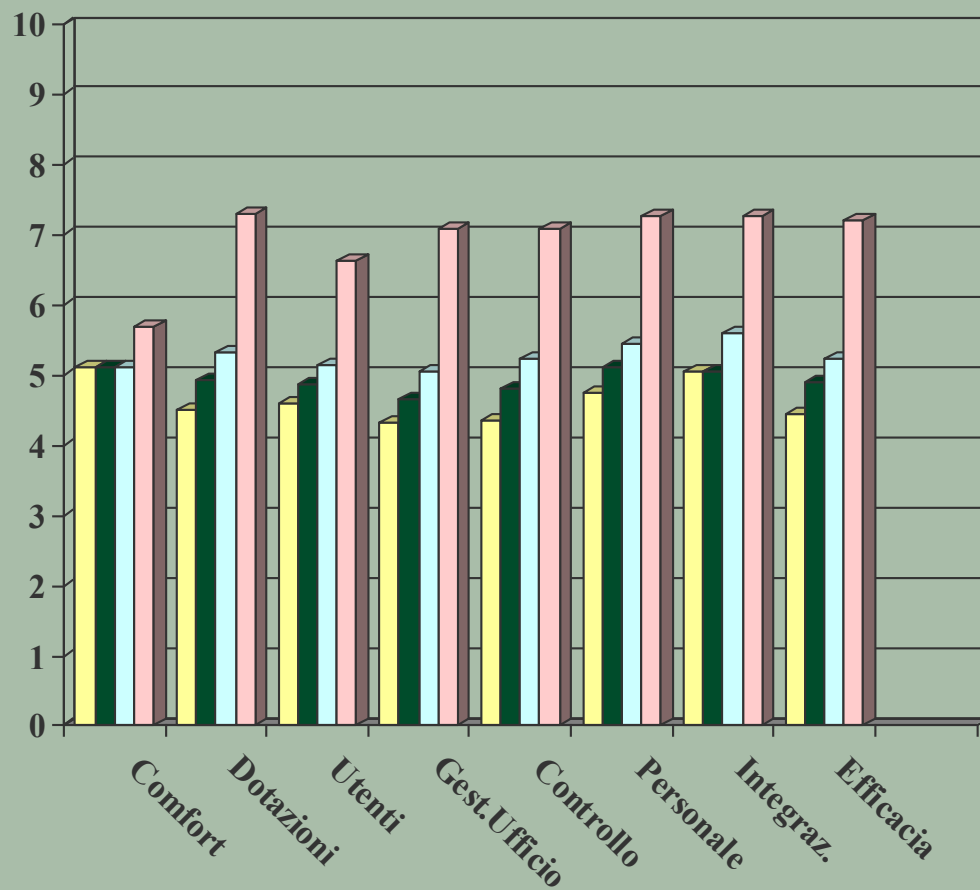
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



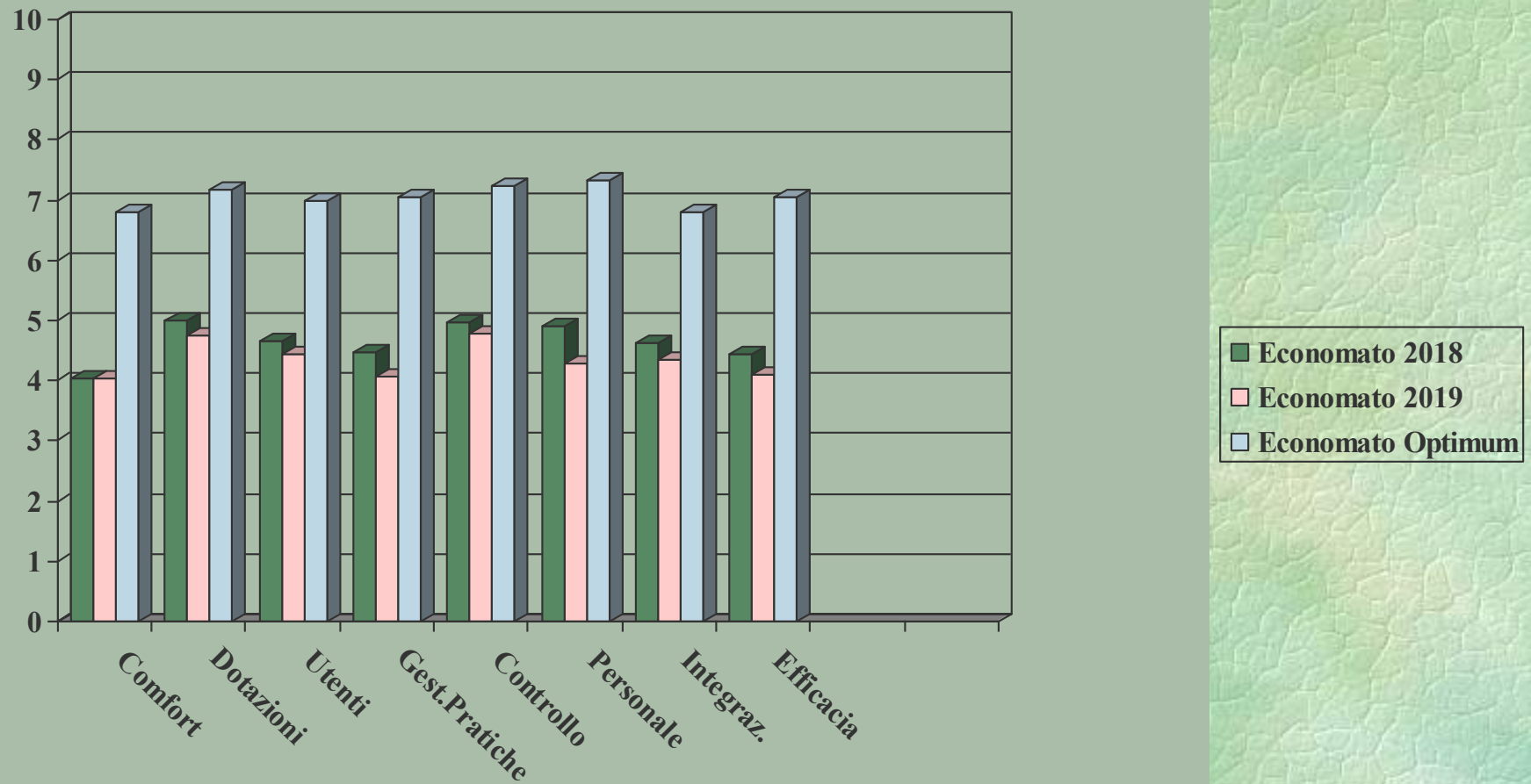
■ Servizio Cultura 2016

■ Servizio Cultura 2018

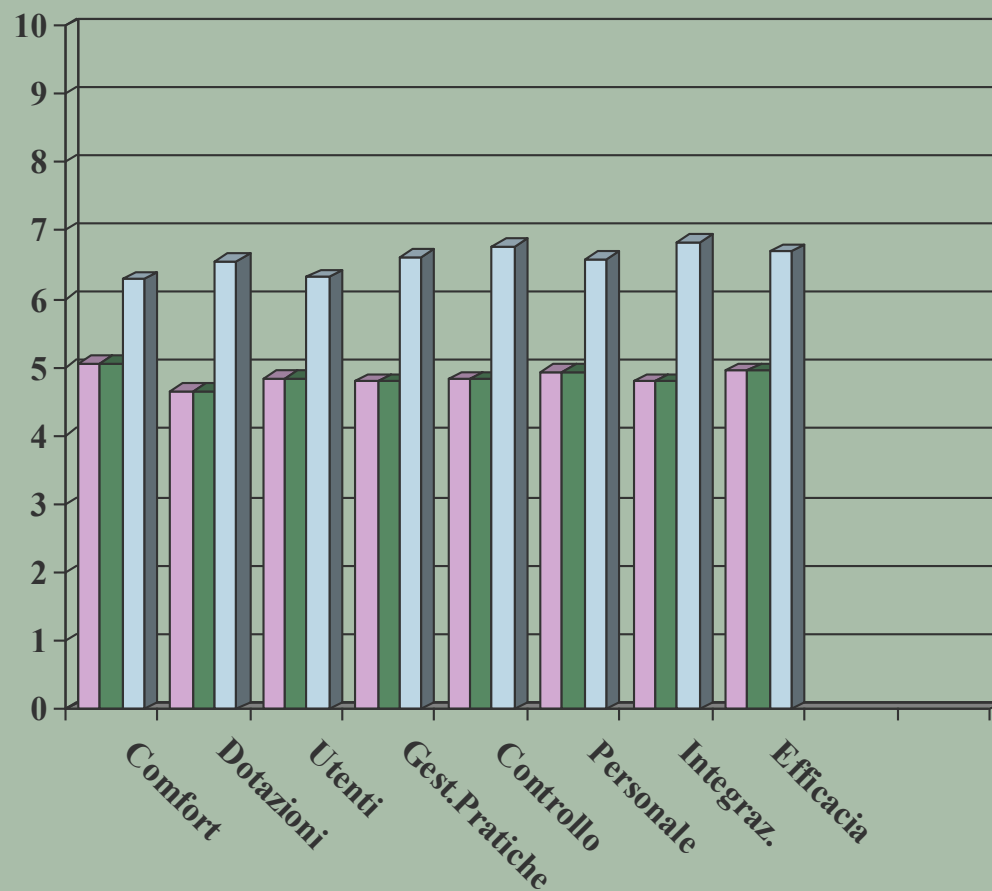
■ Servizio Cultura 2019

■ Servizio Cultura Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



Prevenzione e Protezione 2018
Prevenzione e Protezione 2019
Prevenzione e Protezione Optimum



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Risorse Umane, Trasparenza e
Prevenzione della Corruzione

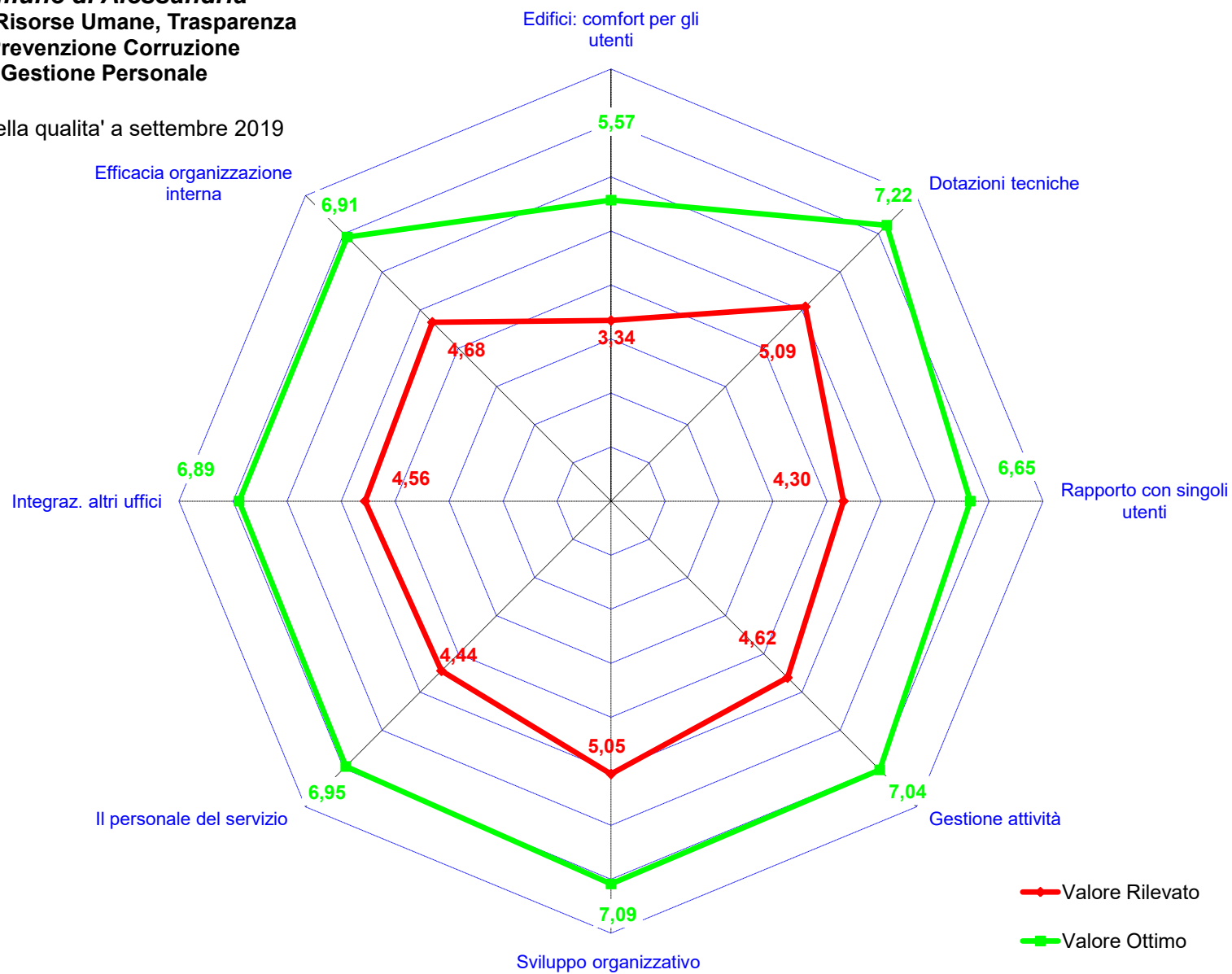
Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Settore Risorse Umane, Trasparenza
e Prevenzione Corruzione
Gestione Personale

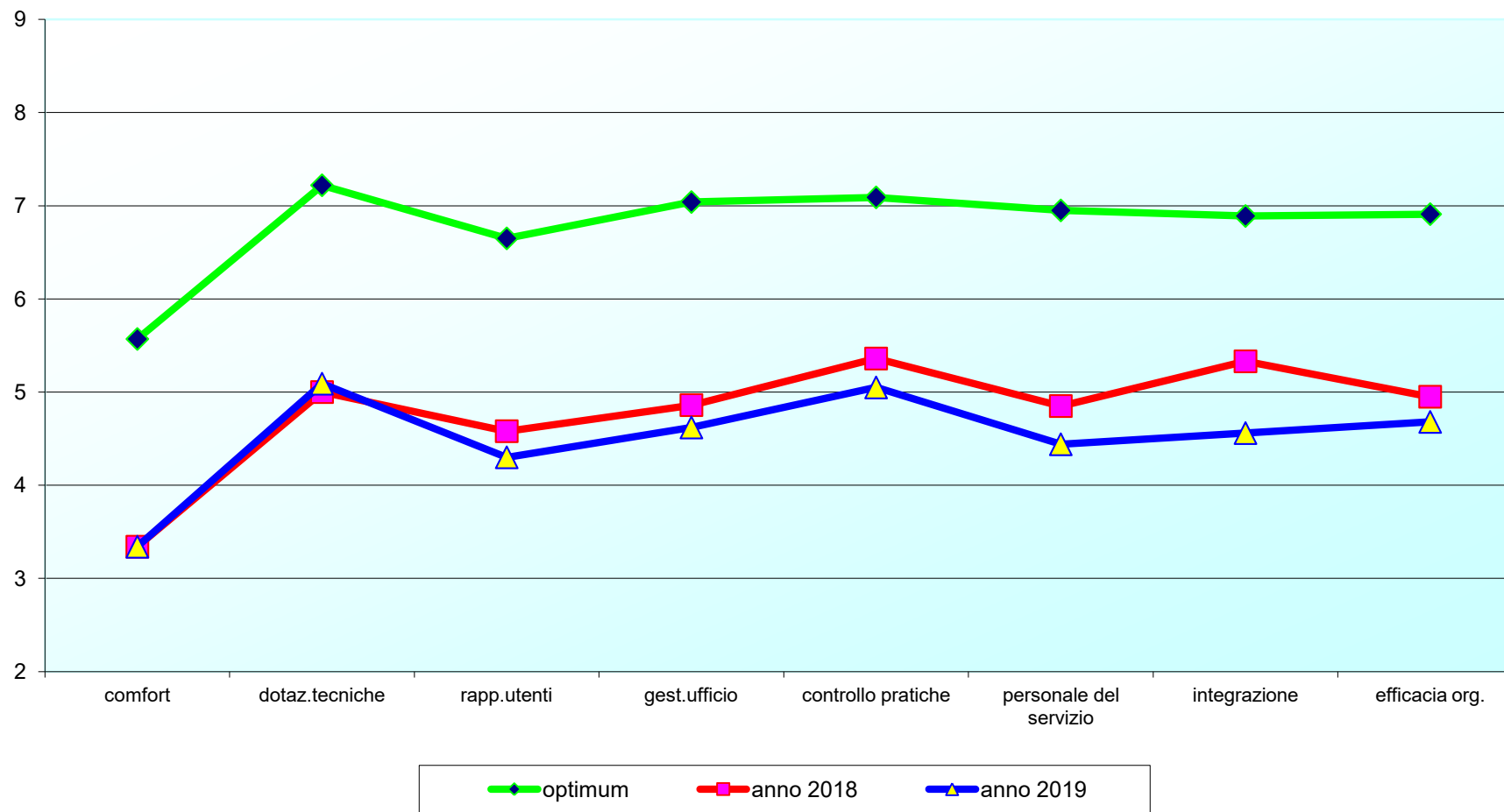
Stato della qualità a settembre 2019



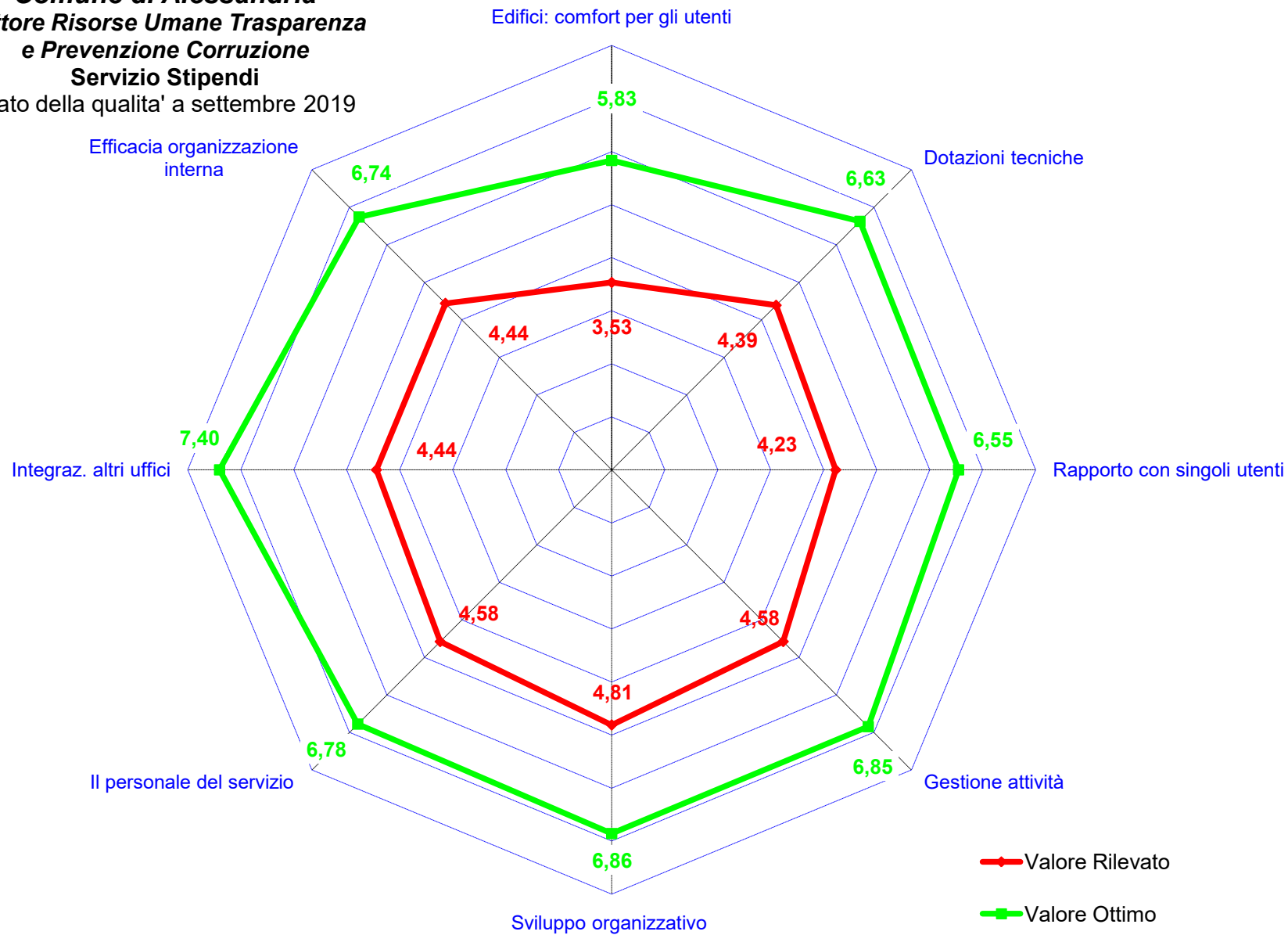
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2018/2019



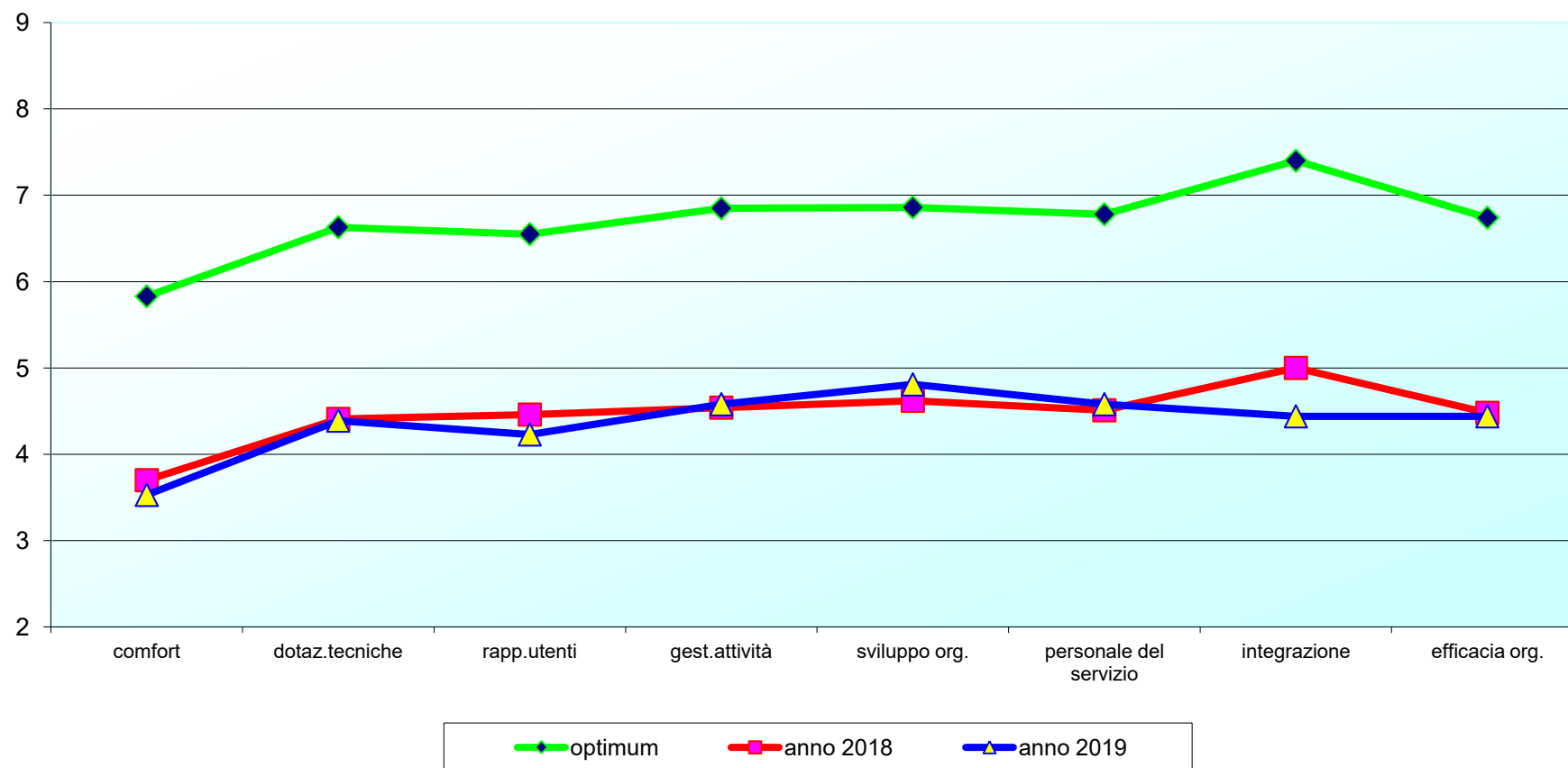
Comune di Alessandria
Settore Risorse Umane Trasparenza
e Prevenzione Corruzione
Servizio Stipendi
 Stato della qualita' a settembre 2019



Città di Alessandria

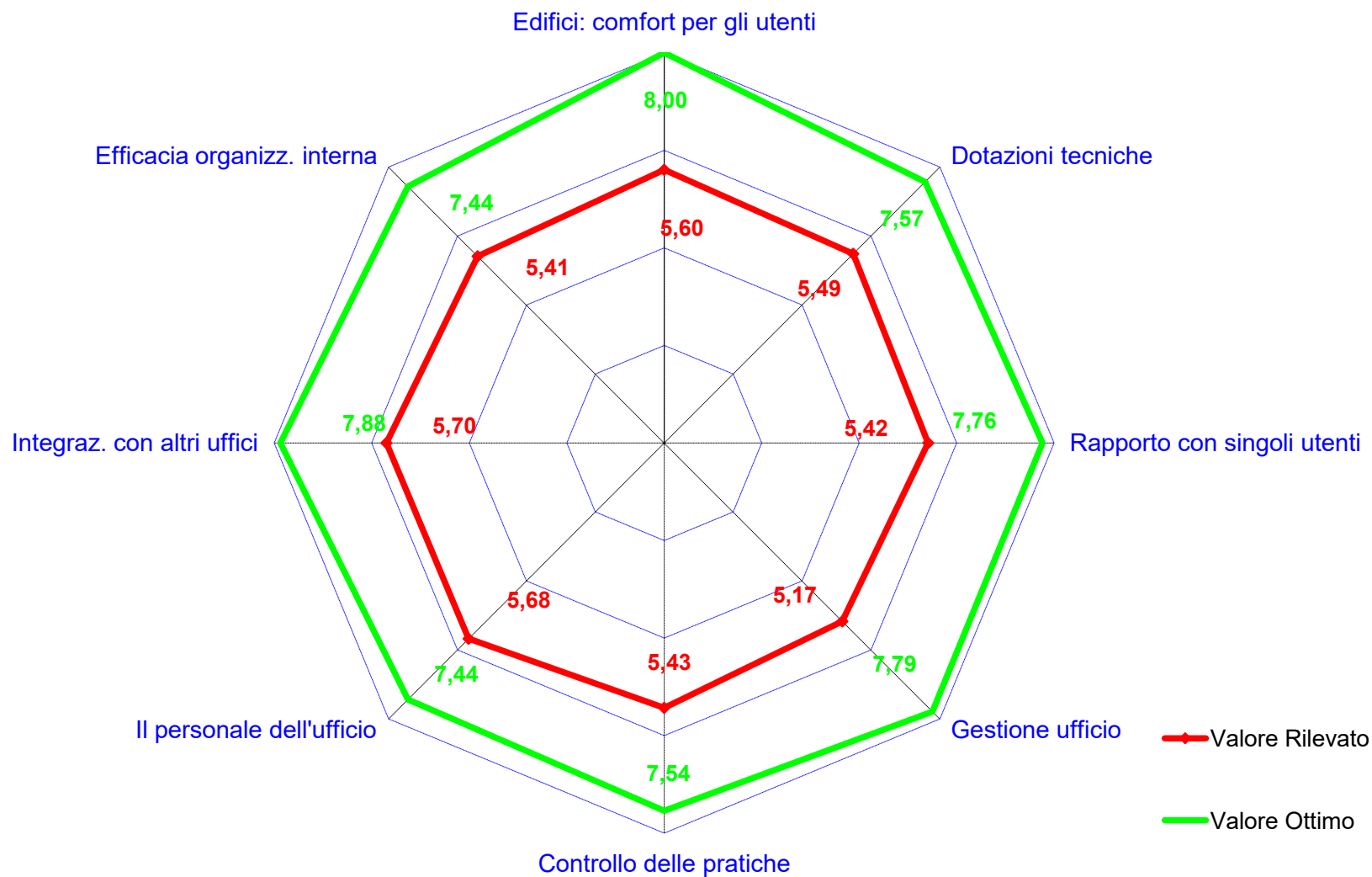
Trend Qualità percepita

Stipendi - Anni 2018/2019

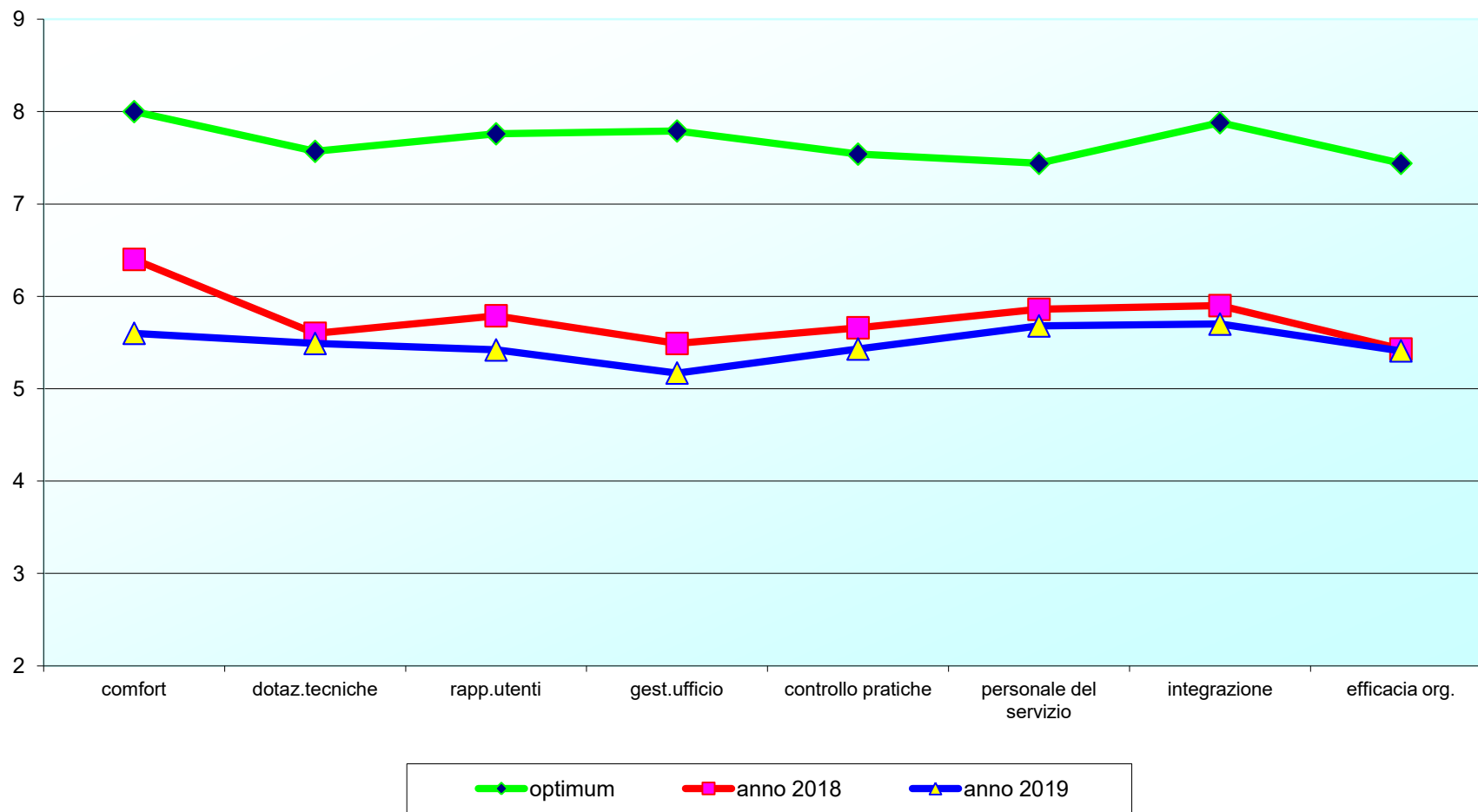


Comune di Alessandria

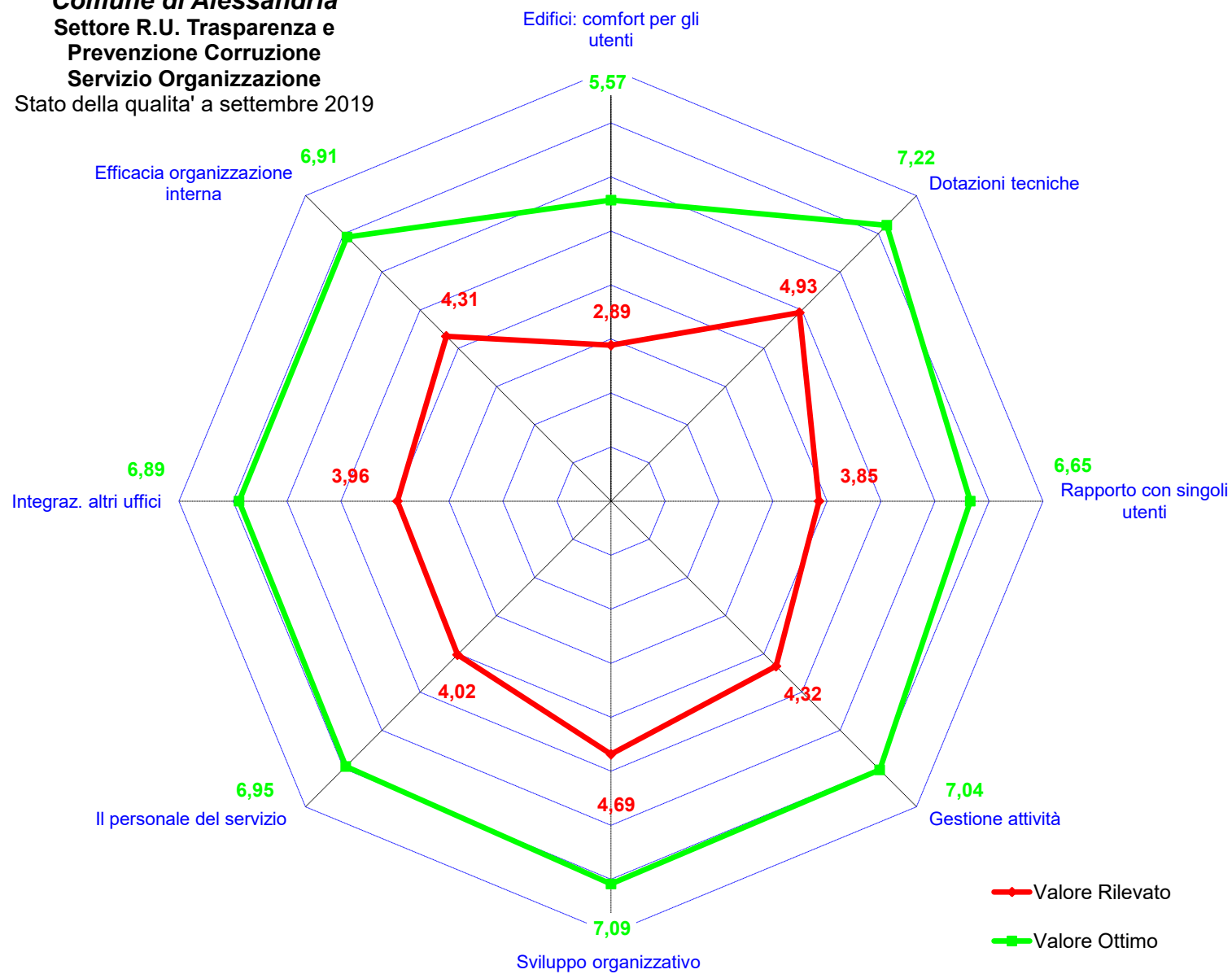
Settore Risorse Umane, Trasparenza e Prevenzione Corruzione
SERVIZIO LAVORO E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
Stato della qualita' a settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2018/2019



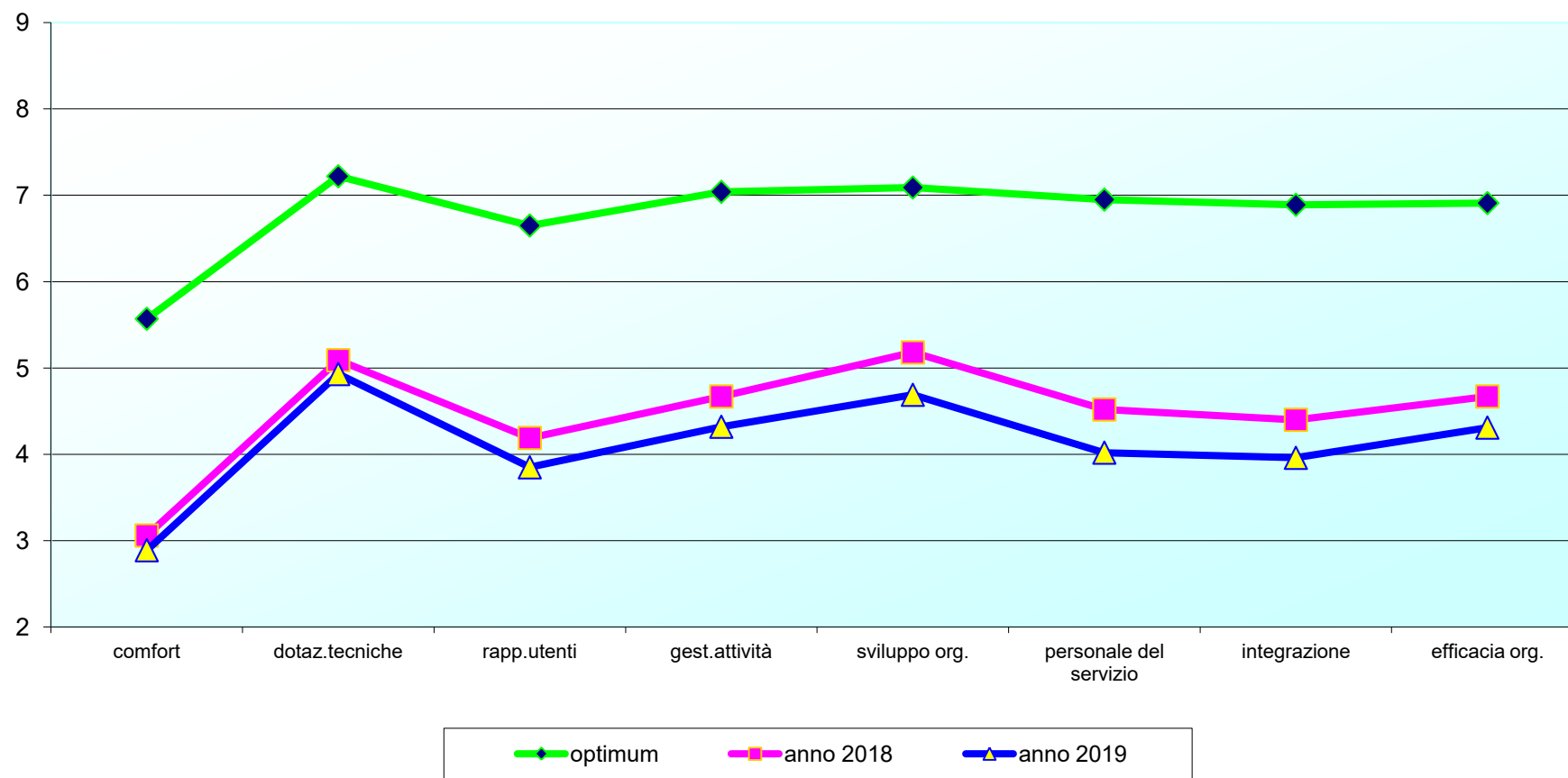
Comune di Alessandria
Settore R.U. Trasparenza e
Prevenzione Corruzione
Servizio Organizzazione
 Stato della qualità a settembre 2019



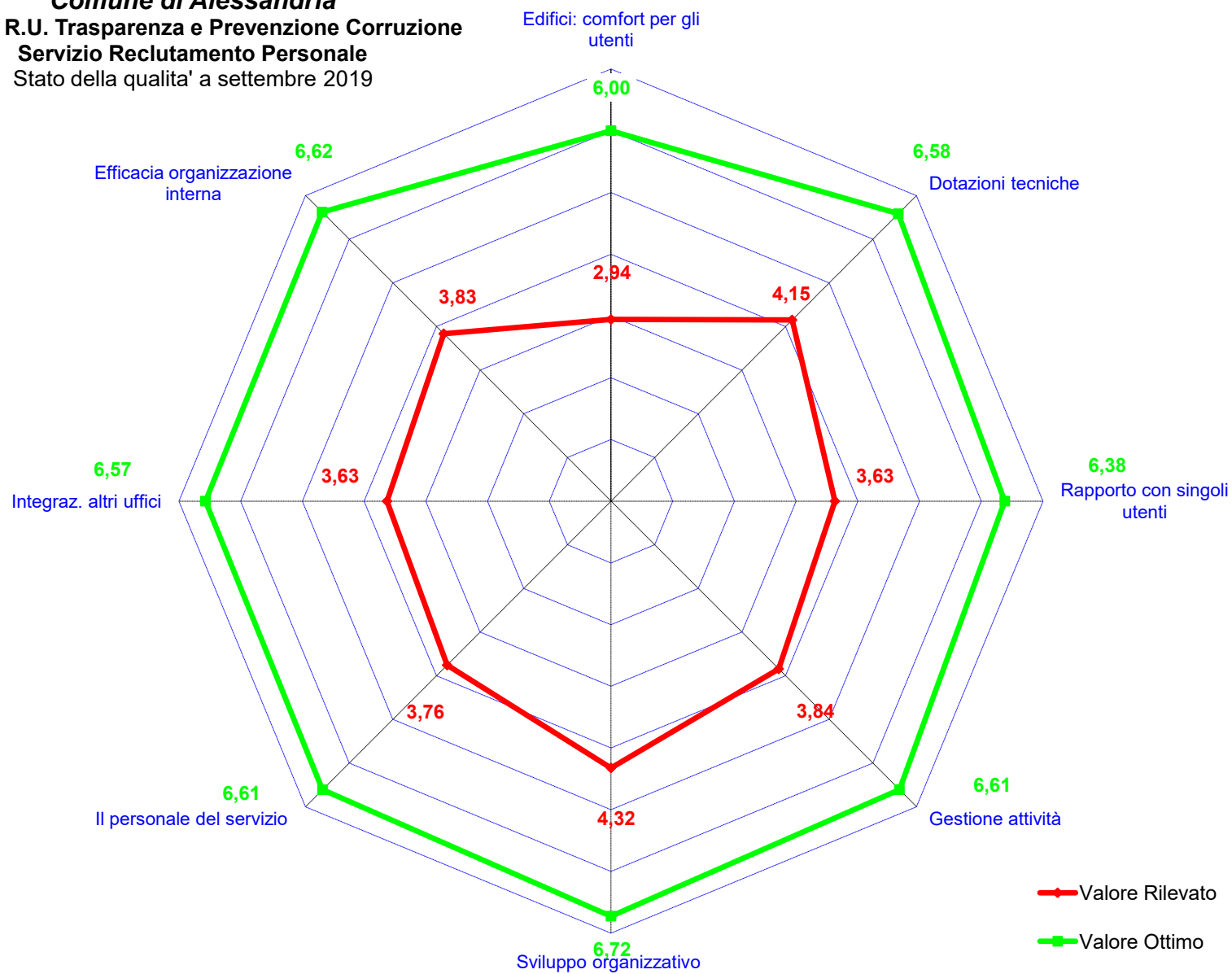
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Organizzazione - Anni 2018/2019



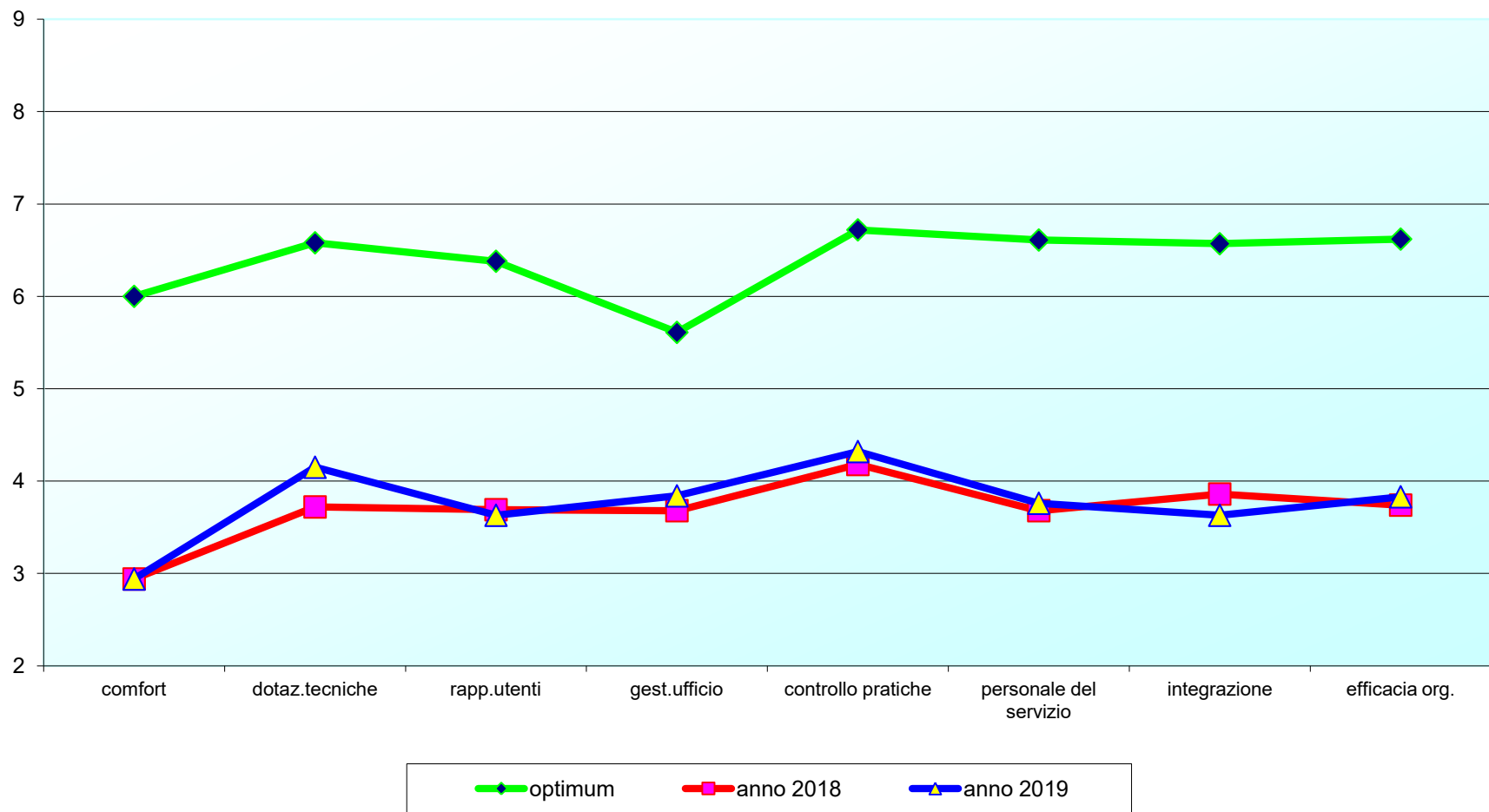
Comune di Alessandria
Settore R.U. Trasparenza e Prevenzione Corruzione
Servizio Reclutamento Personale
 Stato della qualità a settembre 2019



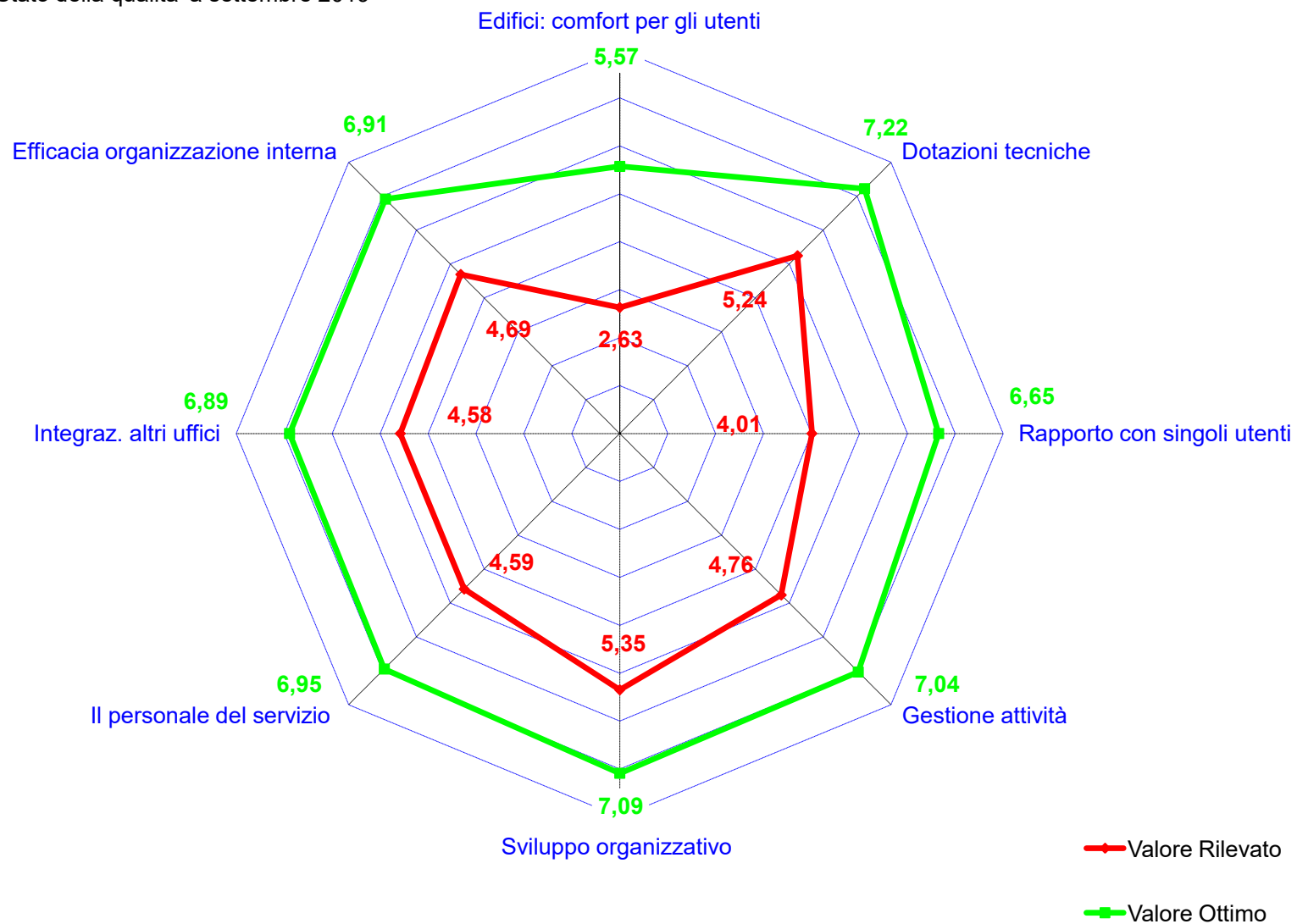
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

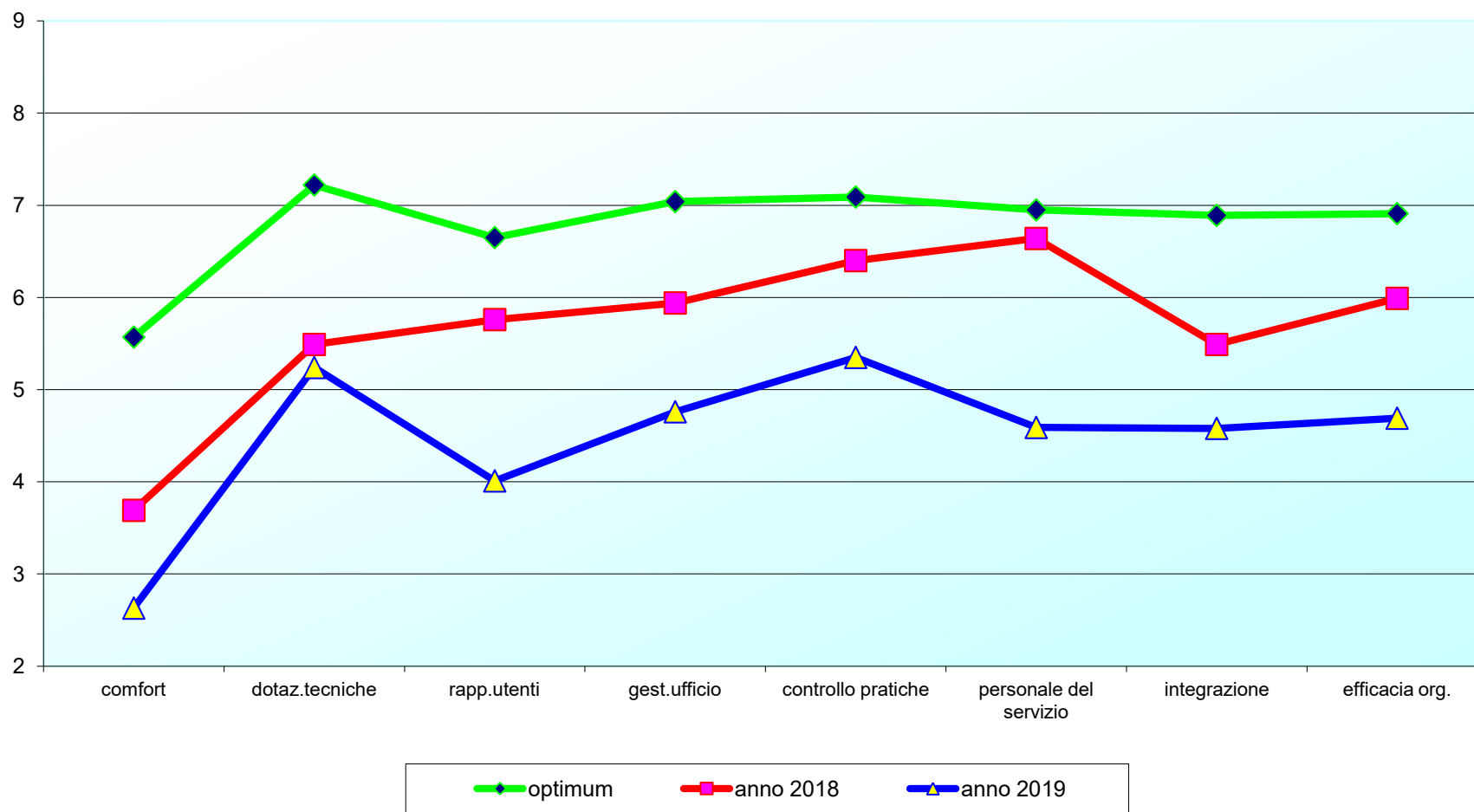
Reclutamento Personale - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria
Settore R.U. Trasparenza e Prevenzione Corruzione
Servizio Assicurazioni
Stato della qualità a settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Assicurazioni - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

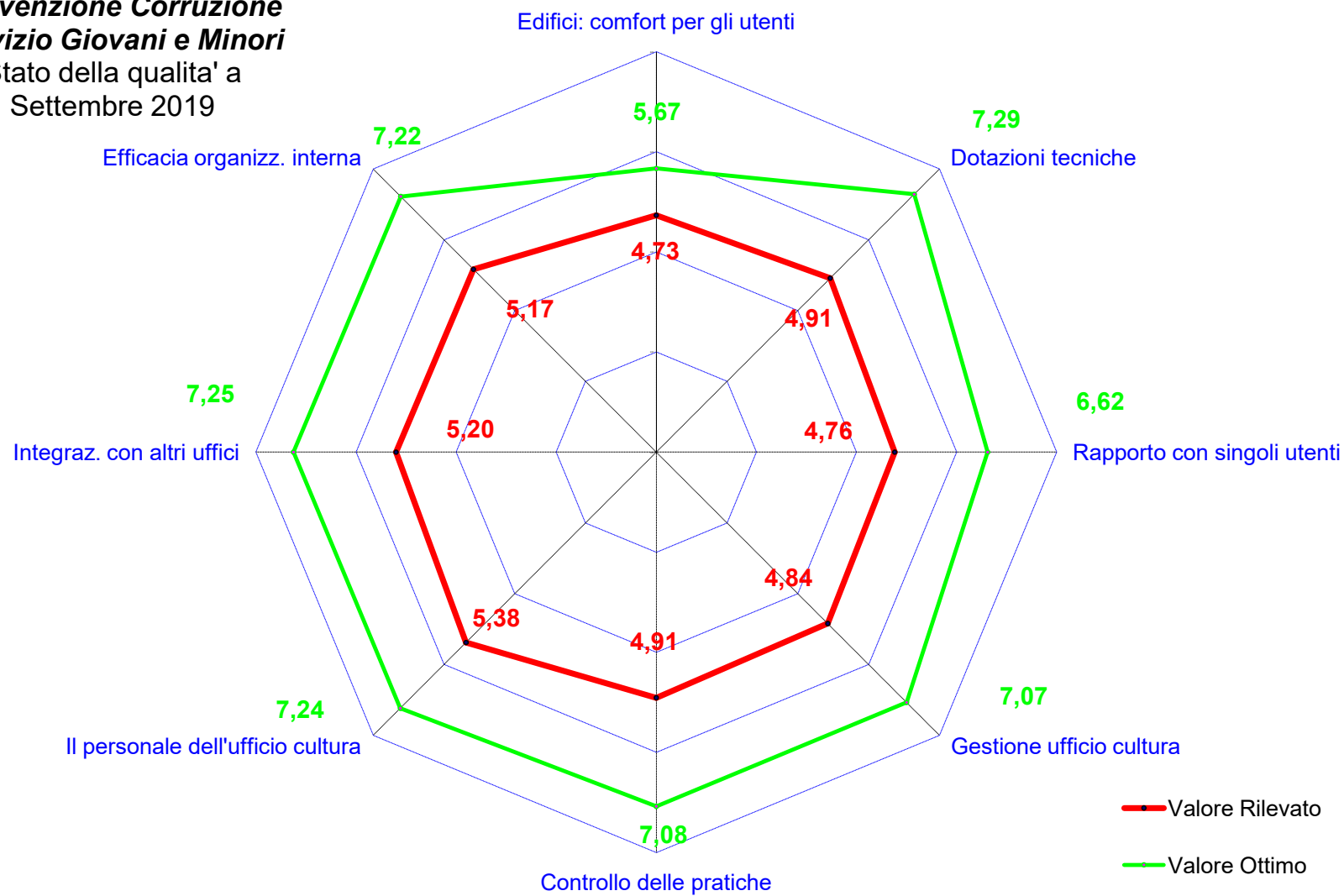
Settore R.U. Trasparenza e

Prevenzione Corruzione

Servizio Giovani e Minori

Stato della qualita' a

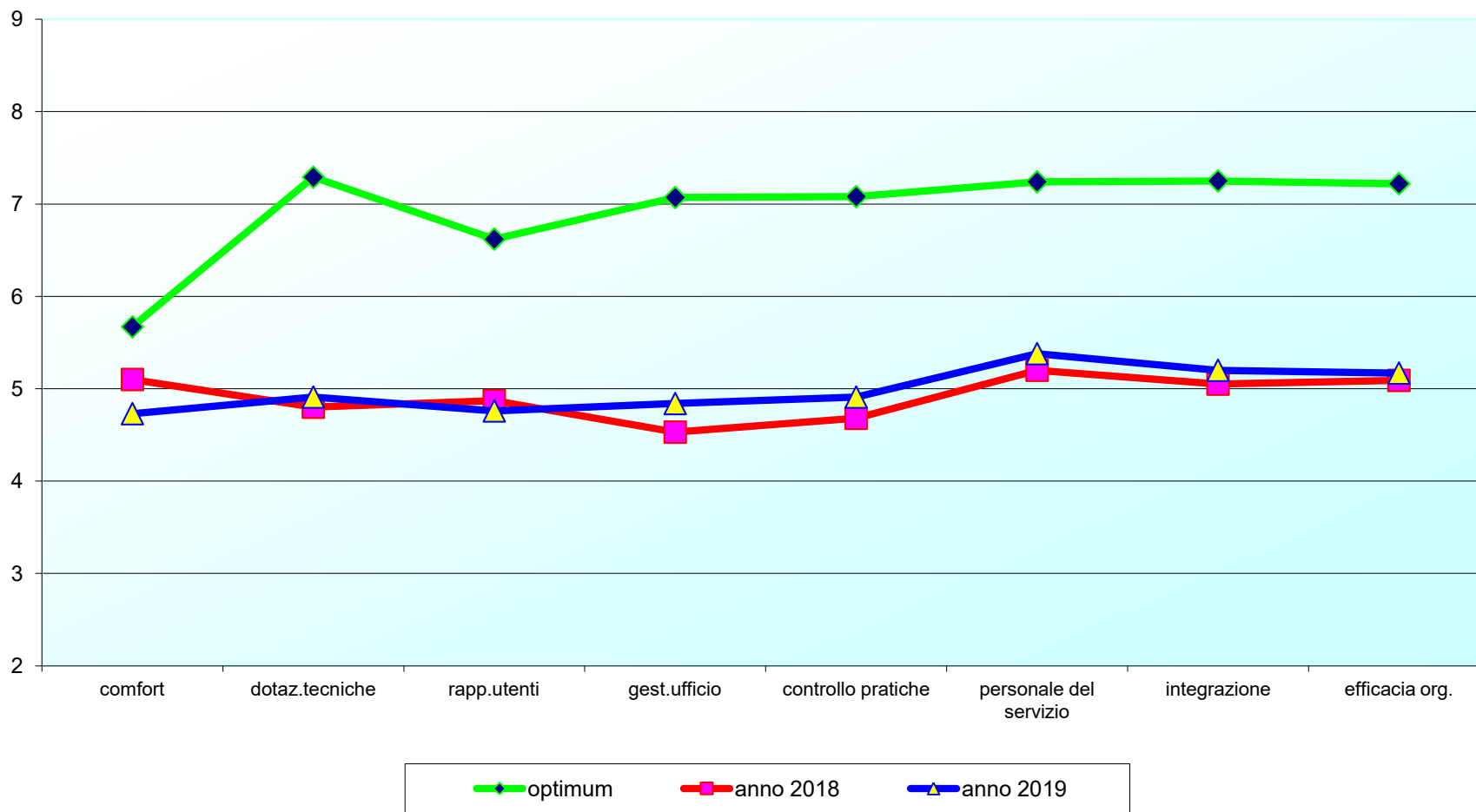
Settembre 2019



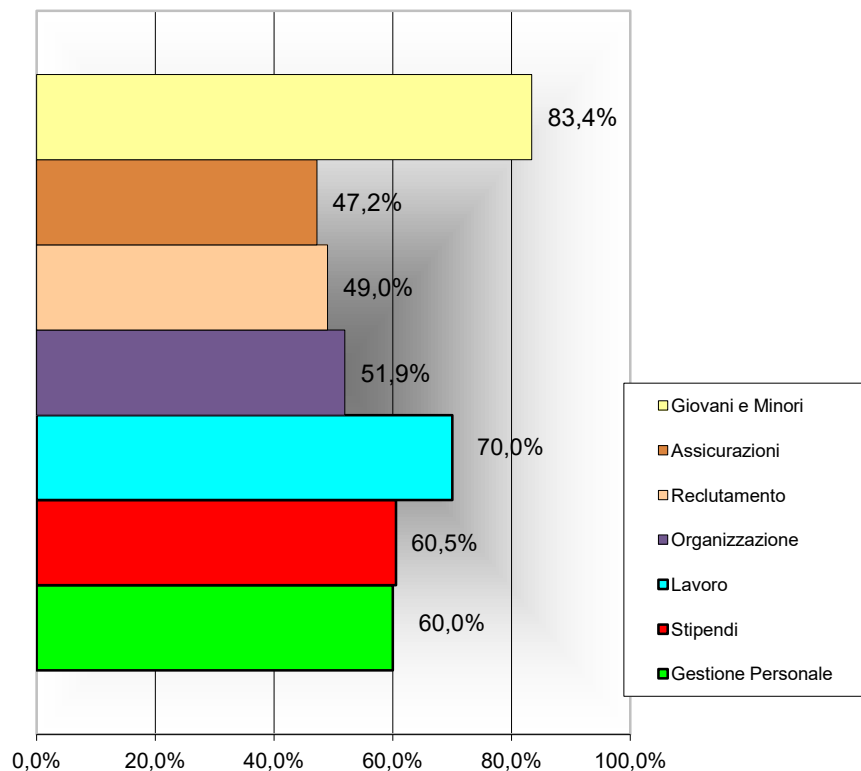
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

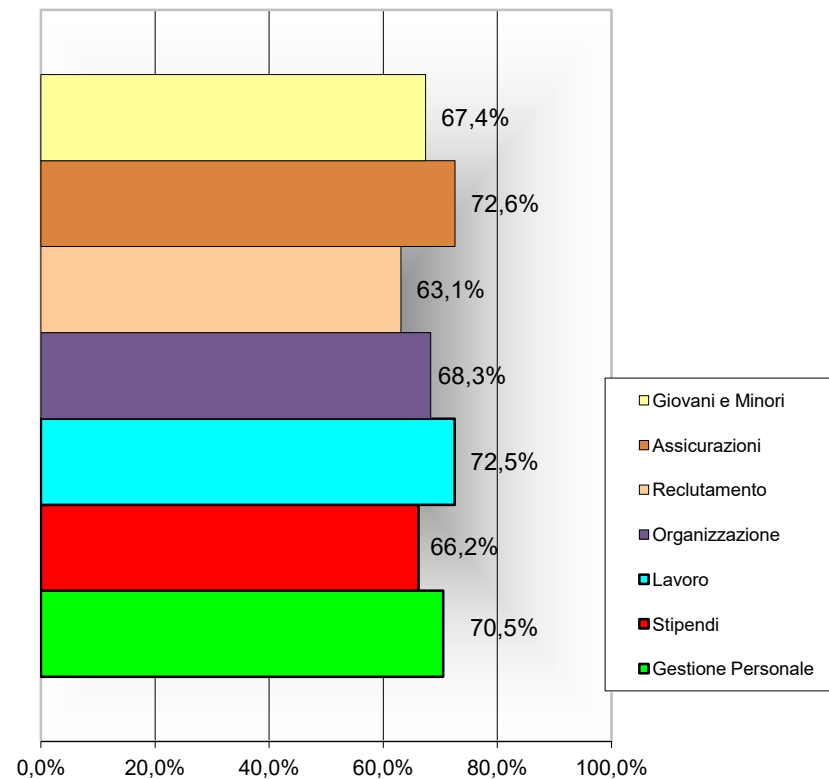
Giovani e Minori - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



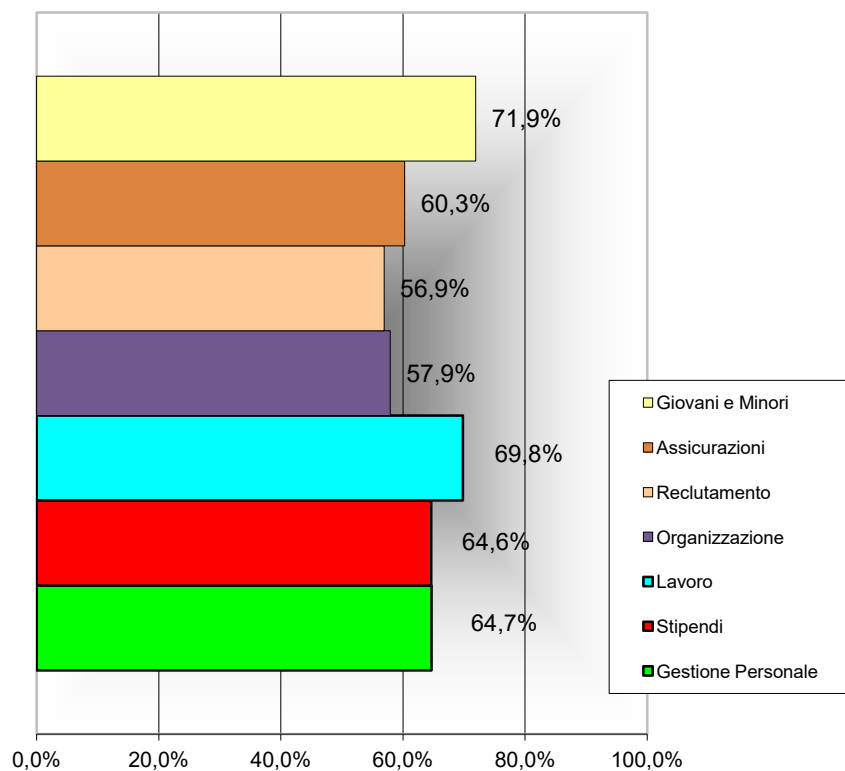
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

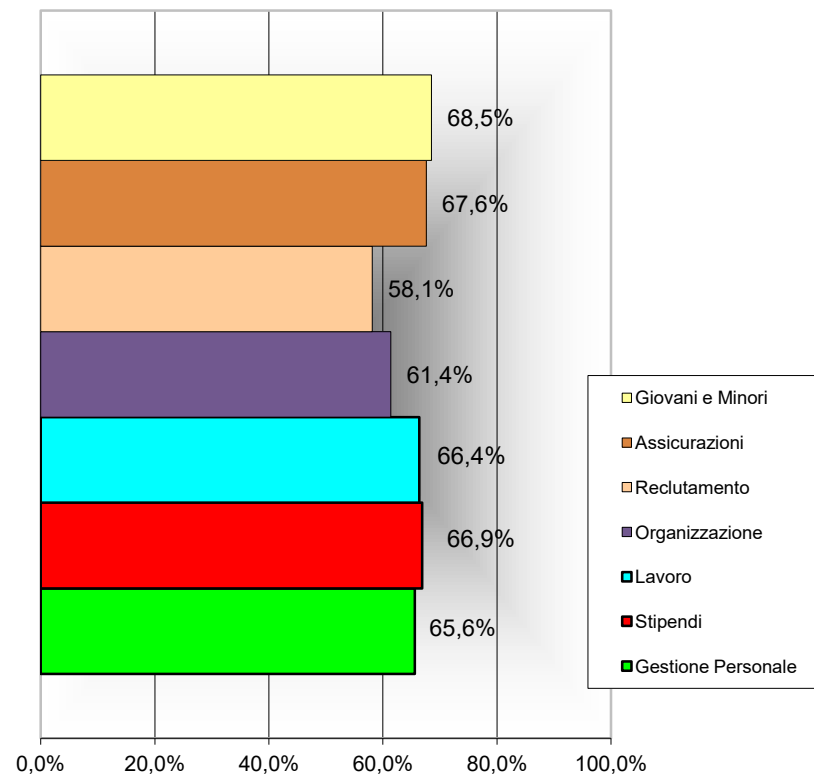
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



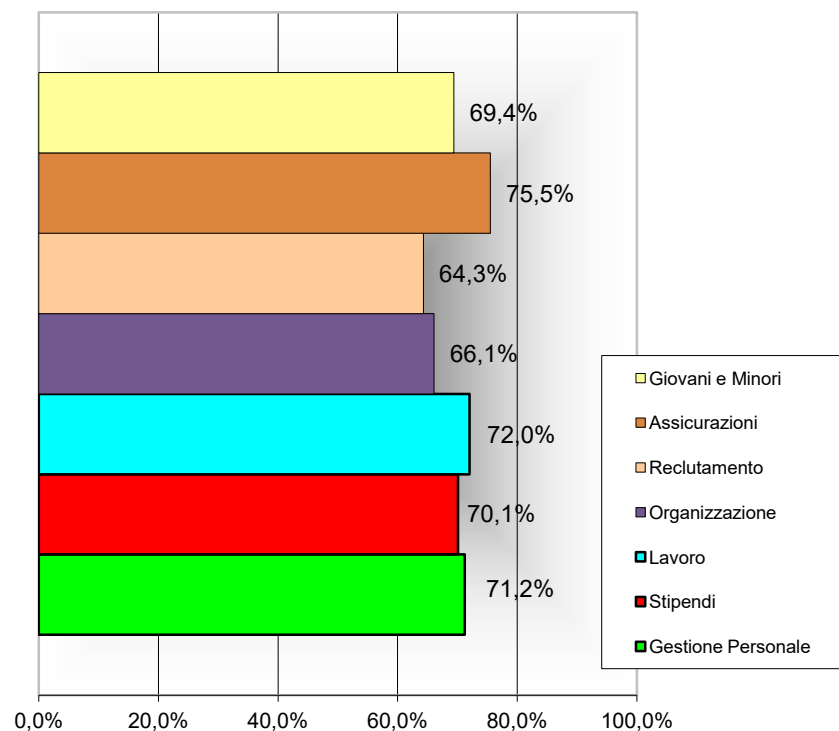
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



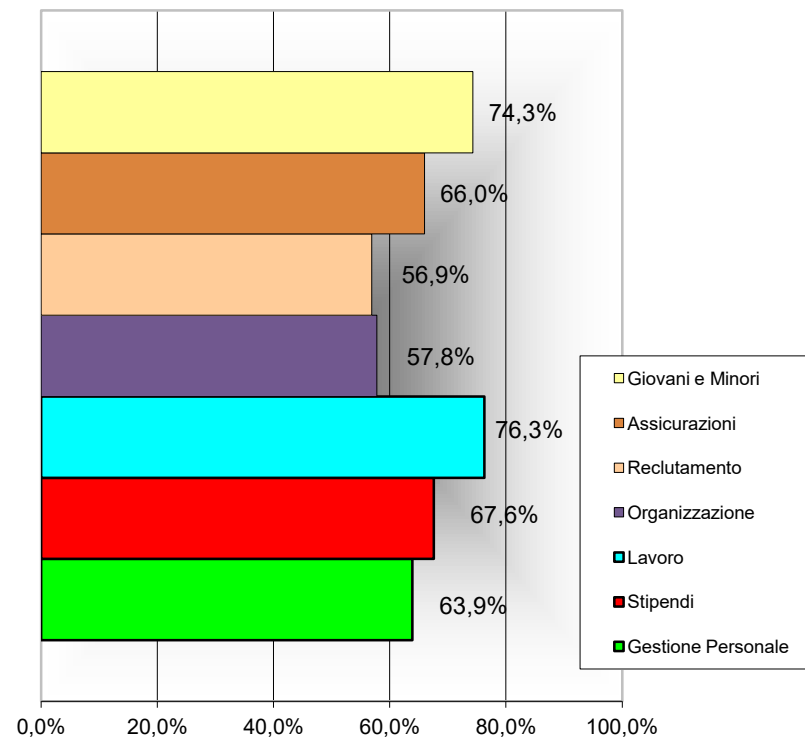
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZAZIONE"



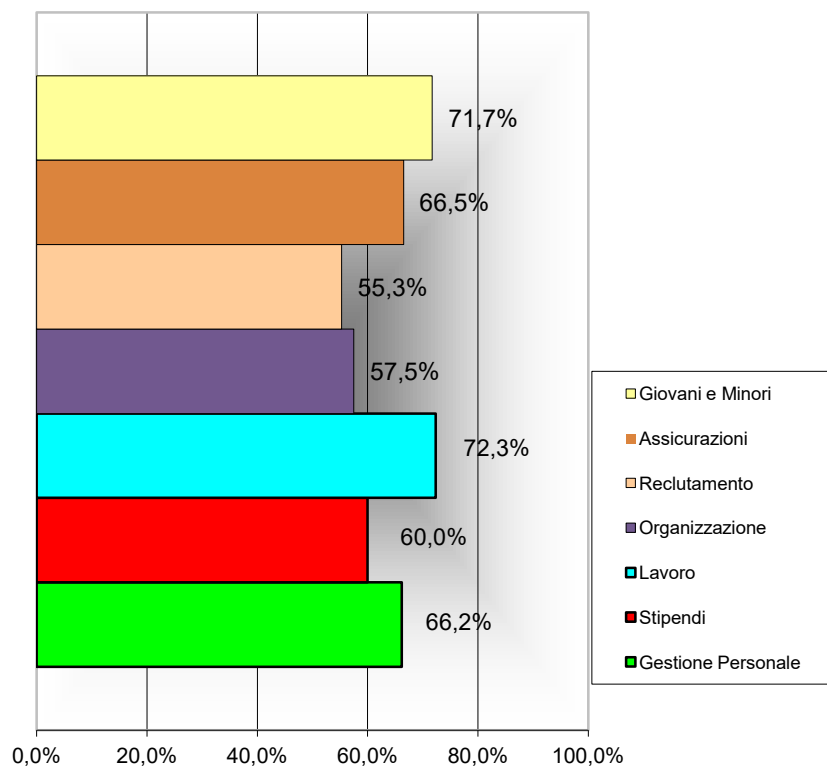
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



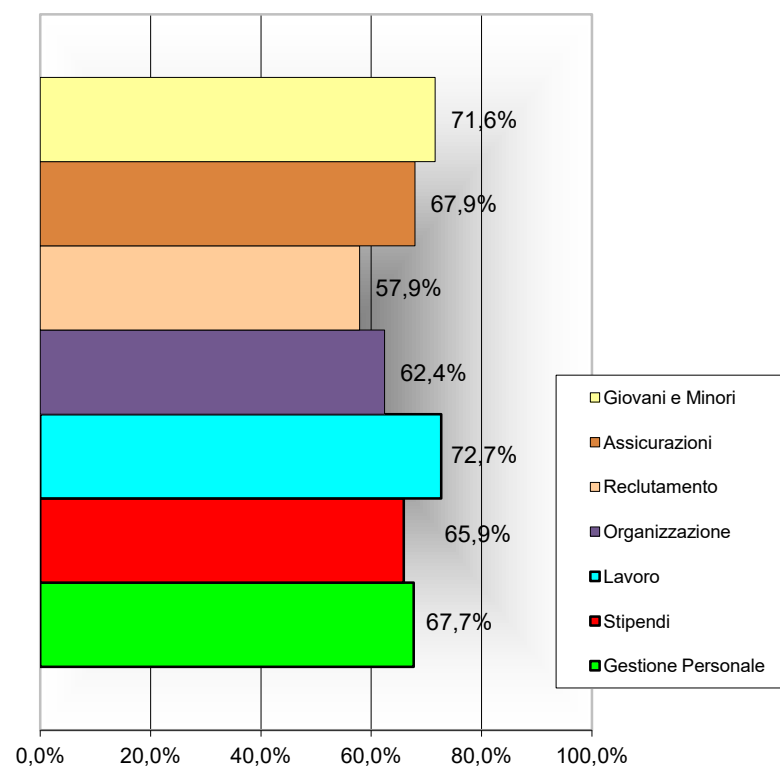
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



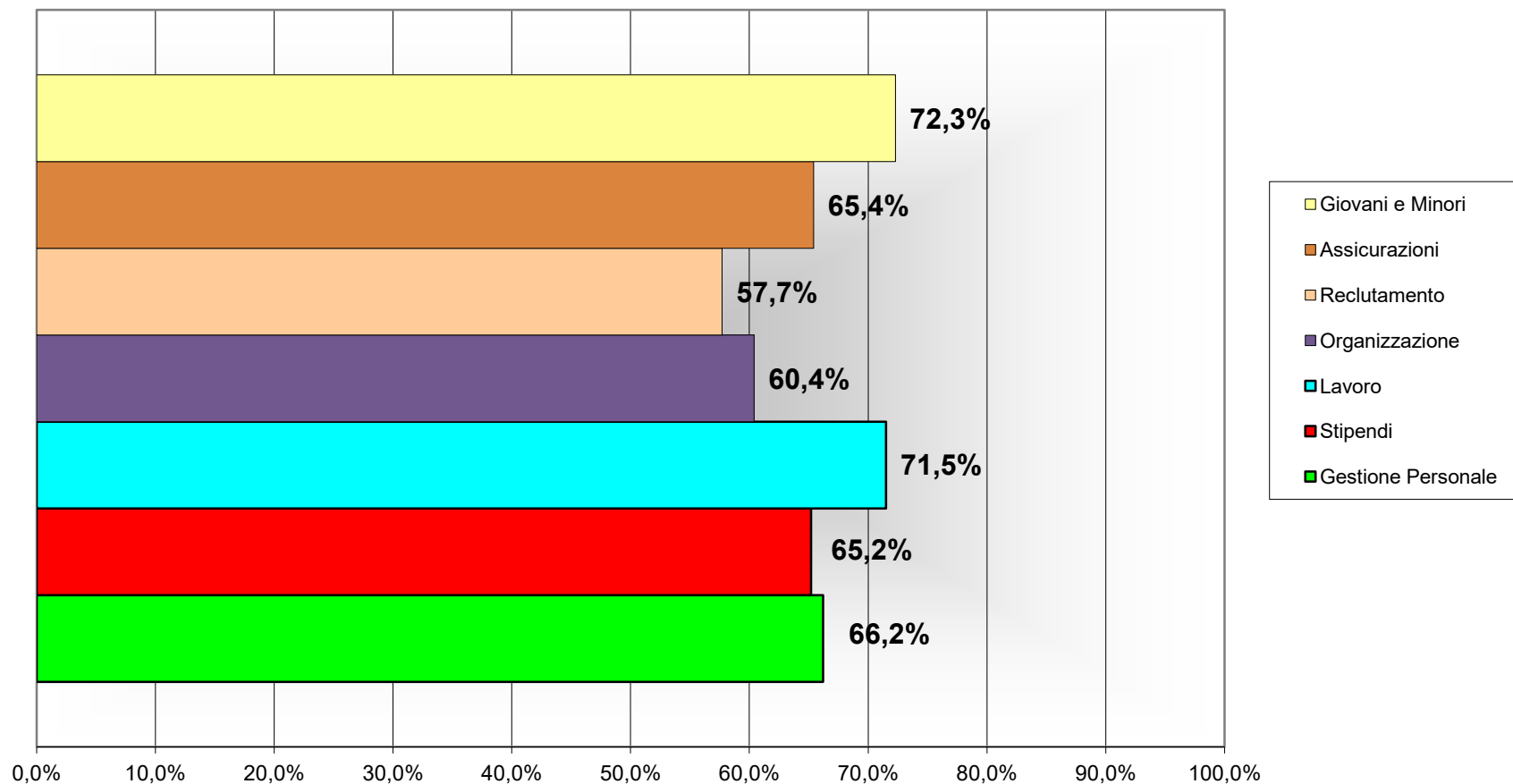
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"



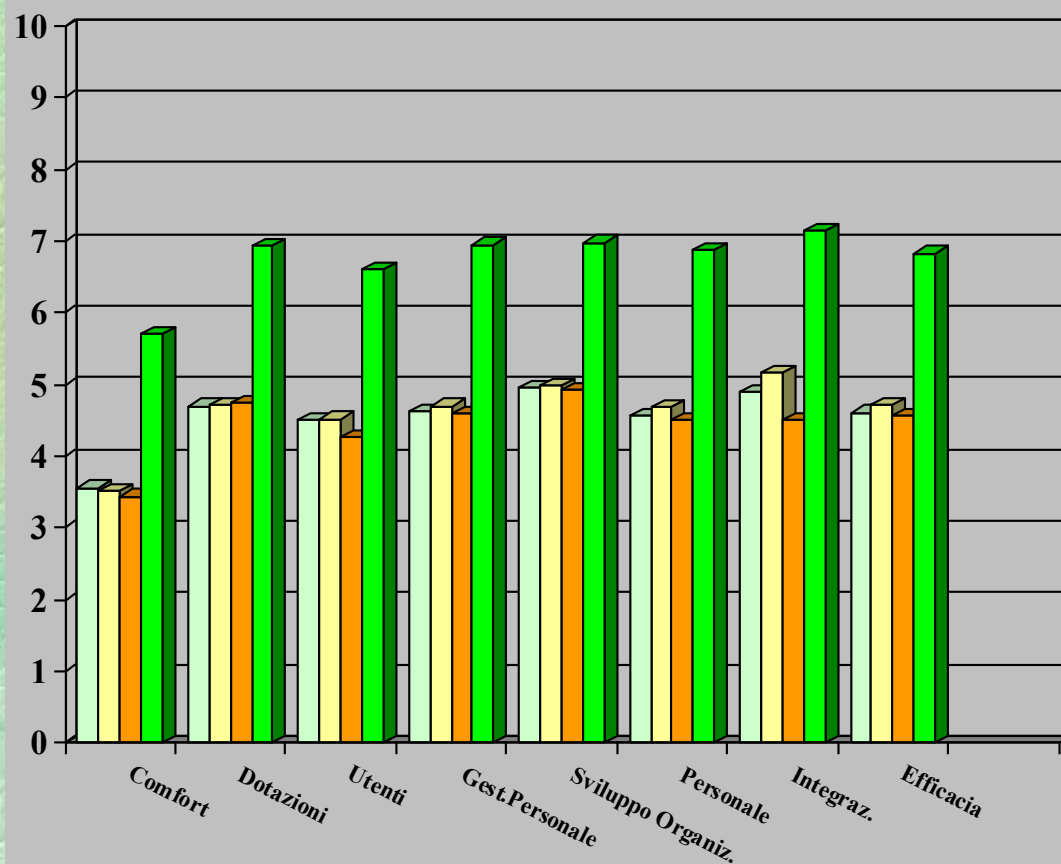
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Gestione Personale								5
comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%	
dotaz.tecniche	5,00	7,22	69,3%	5,09	7,22	70,5%	1,2%	
rapporto con utenti	4,58	6,65	68,9%	4,30	6,65	64,7%	-4,2%	
gestione attività	4,86	7,04	69,0%	4,62	7,04	65,6%	-3,4%	
sviluppo organizz.	5,36	7,09	75,6%	5,05	7,09	71,2%	-4,4%	
personale	4,85	6,95	69,8%	4,44	6,95	63,9%	-5,9%	
integrazione	5,33	6,89	77,4%	4,56	6,89	66,2%	-11,2%	
efficacia organizz.	4,95	6,91	71,6%	4,68	6,91	67,7%	-3,9%	
							-4,0%	-0,71%
Stipendi								6
comfort	3,70	5,83	63,5%	3,53	5,83	60,5%	-2,9%	
dotaz.tecniche	4,41	6,63	66,5%	4,39	6,63	66,2%	-0,3%	
rapporto con utenti	4,46	6,55	68,1%	4,23	6,55	64,6%	-3,5%	
gestione attività	4,54	6,85	66,3%	4,58	6,85	66,9%	0,6%	
sviluppo organizz.	4,62	6,86	67,3%	4,81	6,86	70,1%	2,8%	
personale	4,51	6,78	66,5%	4,58	6,78	67,6%	1,0%	
integrazione	5,00	7,40	67,6%	4,44	7,40	60,0%	-7,6%	
efficacia organizz.	4,48	6,74	66,5%	4,44	6,74	65,9%	-0,6%	
							-1,3%	-0,28%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Lavoro e Orientamento Prof.								4
comfort	6,40	8,00	80,0%	5,60	8,00	70,0%	-10,00%	
dotazioni tecniche	5,60	7,57	74,0%	5,49	7,57	72,5%	-1,45%	
rappporto con utenti	5,79	7,76	74,6%	5,42	7,76	69,8%	-4,77%	
gestione ufficio	5,49	7,79	70,5%	5,17	7,79	66,4%	-4,11%	
controllo	5,66	7,54	75,1%	5,43	7,54	72,0%	-3,05%	
personale	5,86	7,44	78,8%	5,68	7,44	76,3%	-2,42%	
integrazione	5,90	7,88	74,9%	5,70	7,88	72,3%	-2,54%	
efficacia organizz.	5,43	7,44	73,0%	5,41	7,44	72,7%	-0,27%	
							-3,58%	-0,51%
Organizzazione								2
comfort	3,06	5,57	54,9%	2,89	5,57	51,9%	-3,1%	
dotaz.tecniche	5,09	7,22	70,5%	4,93	7,22	68,3%	-2,2%	
rappporto con utenti	4,19	6,65	63,0%	3,85	6,65	57,9%	-5,1%	
gestione attività	4,67	7,04	66,3%	4,32	7,04	61,4%	-5,0%	
sviluppo organizz.	5,18	7,09	73,1%	4,69	7,09	66,1%	-6,9%	
personale	4,52	6,95	65,0%	4,02	6,95	57,8%	-7,2%	
integrazione	4,4	6,89	63,9%	3,96	6,89	57,5%	-6,4%	
efficacia organizz.	4,67	6,91	67,6%	4,31	6,91	62,4%	-5,2%	
							-5,1%	-0,37%
Reclutamento personale								3
comfort	2,94	6,00	49,0%	2,94	6,00	49,0%	0,0%	
dotaz.tecniche	3,72	6,58	56,5%	4,15	6,58	63,1%	6,5%	
rappporto con utenti	3,69	6,38	57,8%	3,63	6,38	56,9%	-0,9%	
gestione attività	3,68	6,61	55,7%	3,84	6,61	58,1%	2,4%	
sviluppo organizz.	4,18	6,72	62,2%	4,32	6,72	64,3%	2,1%	
personale	3,68	6,61	55,7%	3,76	6,61	56,9%	1,2%	
integrazione	3,86	6,57	58,8%	3,63	6,57	55,3%	-3,5%	
efficacia organizz.	3,74	6,62	56,5%	3,83	6,62	57,9%	1,4%	
							1,1%	0,12%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Assicurazioni								1
comfort	3,69	5,57	66,2%	2,63	5,57	47,2%	-19,0%	
dotaz.tecniche	5,49	7,22	76,0%	5,24	7,22	72,6%	-3,5%	
rapporto con utenti	4,98	6,65	74,9%	4,01	6,65	60,3%	-14,6%	
gestione attività	5,52	7,04	78,4%	4,76	7,04	67,6%	-10,8%	
sviluppo organizz.	5,89	7,09	83,1%	5,35	7,09	75,5%	-7,6%	
personale	5,71	6,95	82,2%	4,59	6,95	66,0%	-16,1%	
integrazione	5,49	6,89	79,7%	4,58	6,89	66,5%	-13,2%	
efficacia organizz.	5,48	6,91	79,3%	4,69	6,91	67,9%	-11,4%	
							-12,0%	-0,43%
Giovani e Minori								7
comfort	5,10	5,67	89,9%	4,73	5,67	83,4%	-6,5%	
dotaz.tecniche	4,80	7,29	65,8%	4,91	7,29	67,4%	1,5%	
rapporto con utenti	4,87	6,62	73,6%	4,76	6,62	71,9%	-1,7%	
gestione attività	4,53	7,07	64,1%	4,84	7,07	68,5%	4,4%	
sviluppo organizz.	4,68	7,08	66,1%	4,91	7,08	69,4%	3,2%	
personale	5,20	7,24	71,8%	5,38	7,24	74,3%	2,5%	
integrazione	5,05	7,25	69,7%	5,20	7,25	71,7%	2,1%	
efficacia organizz.	5,09	7,22	70,5%	5,17	7,22	71,6%	1,1%	
							0,8%	0,21%
								28
Settore R.U., Trasparenza, ecc.			decremento biennio 2018 - 2019:			-1,97%		

ANALISI DELLA QUALITA'



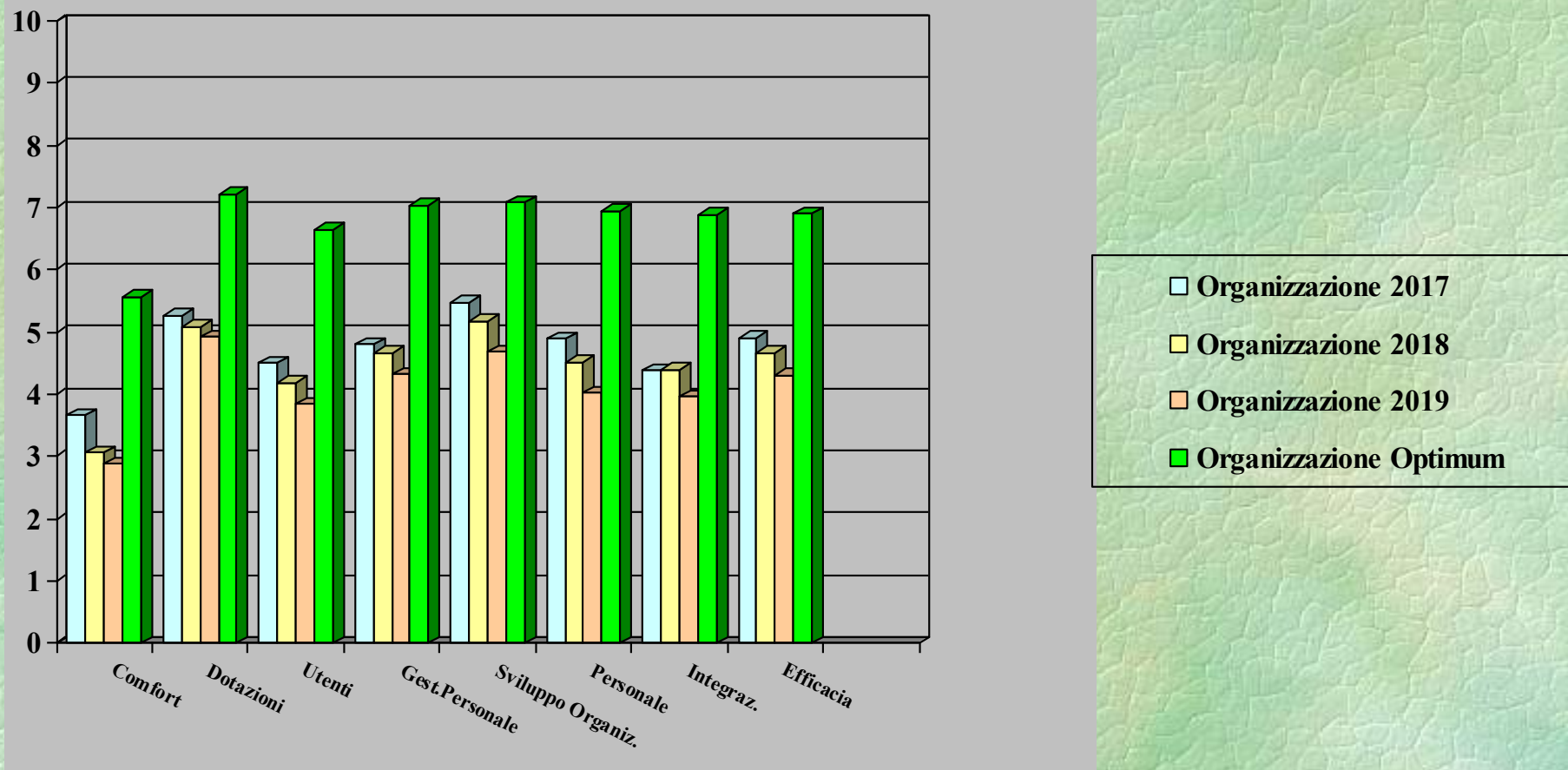
□ Personale e Stipendi 2017

□ Personale e Stipendi 2018

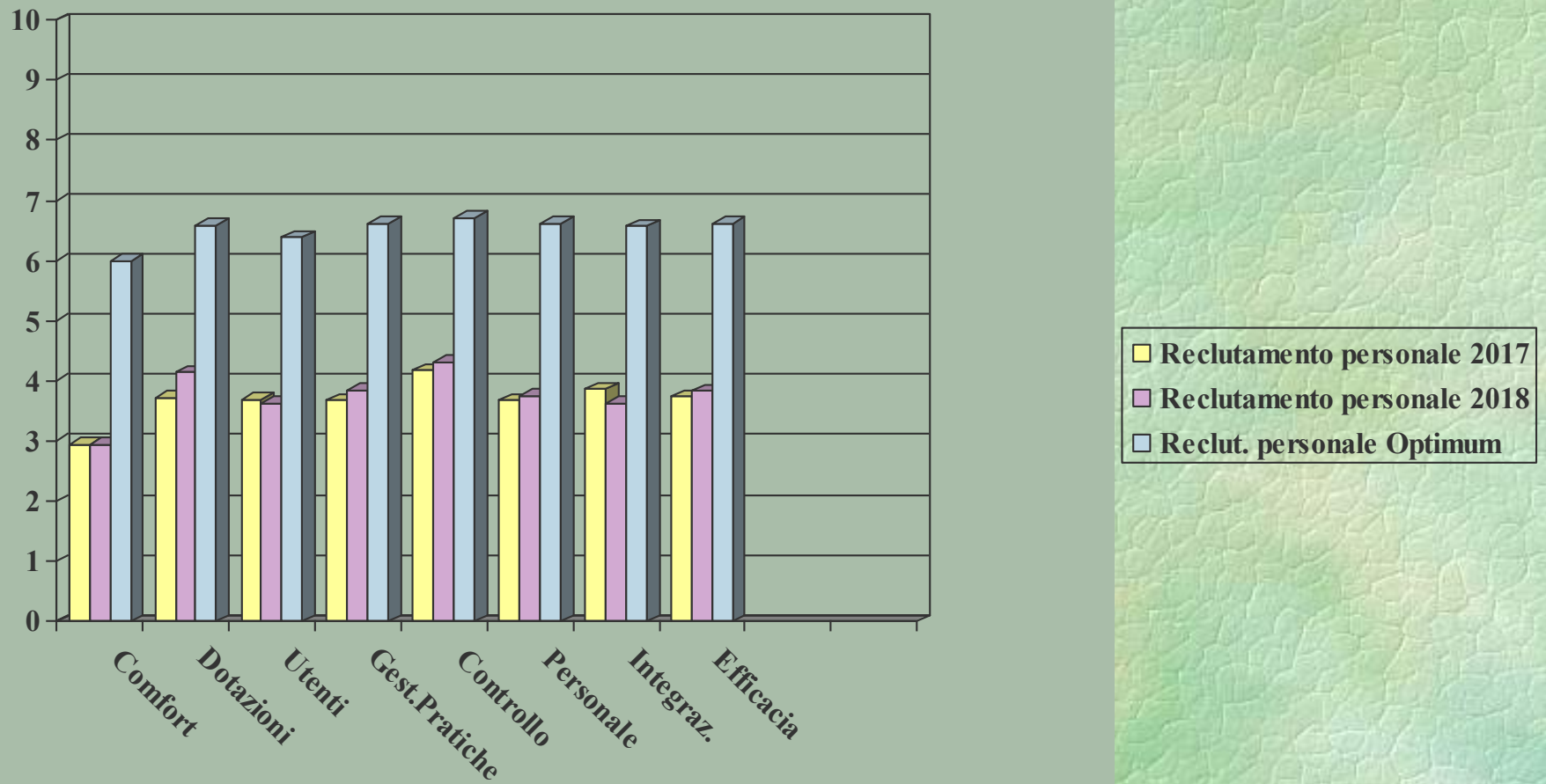
□ Personale e Stipendi 2019

■ Personale e Stip. Optimum

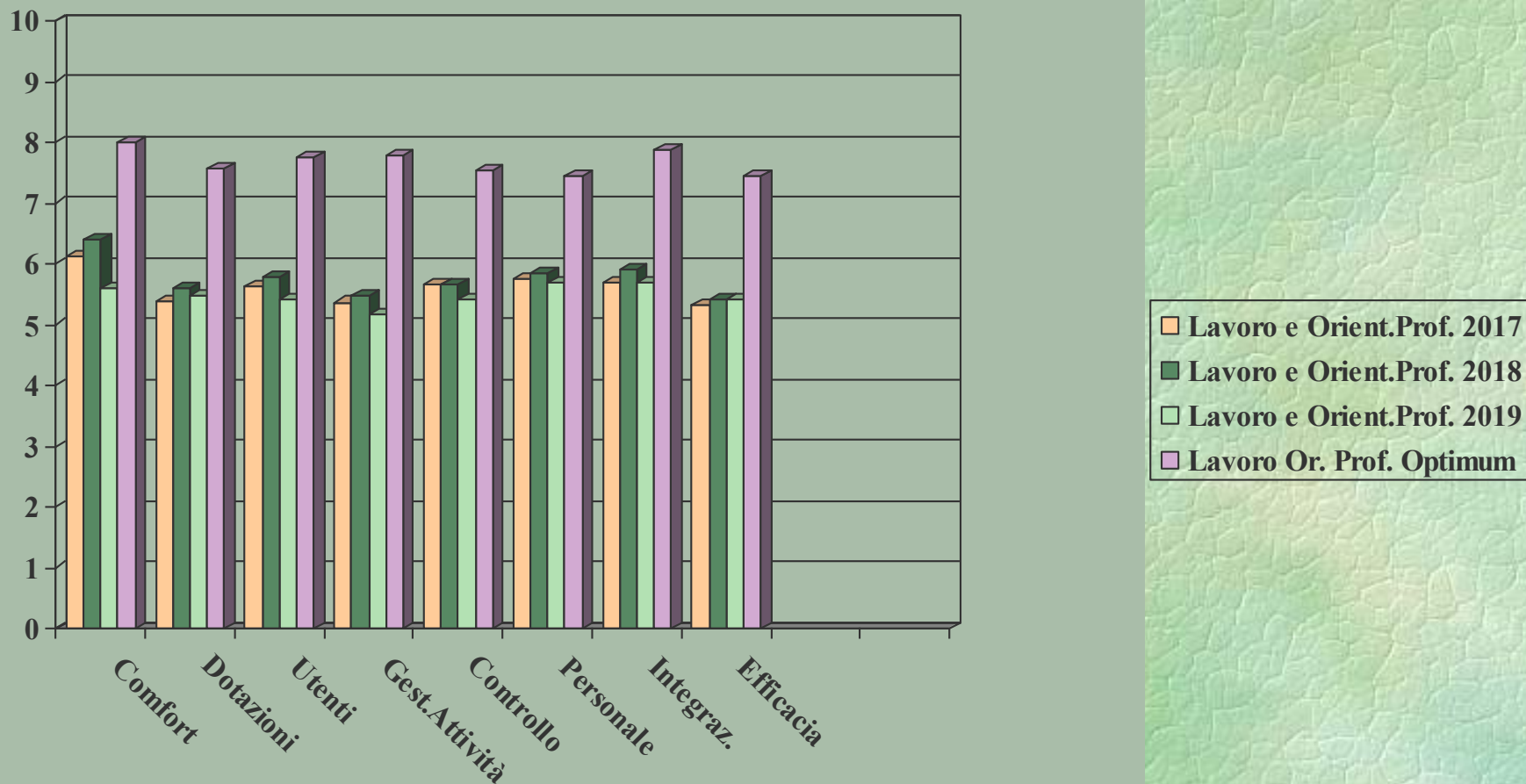
ANALISI DELLA QUALITA'



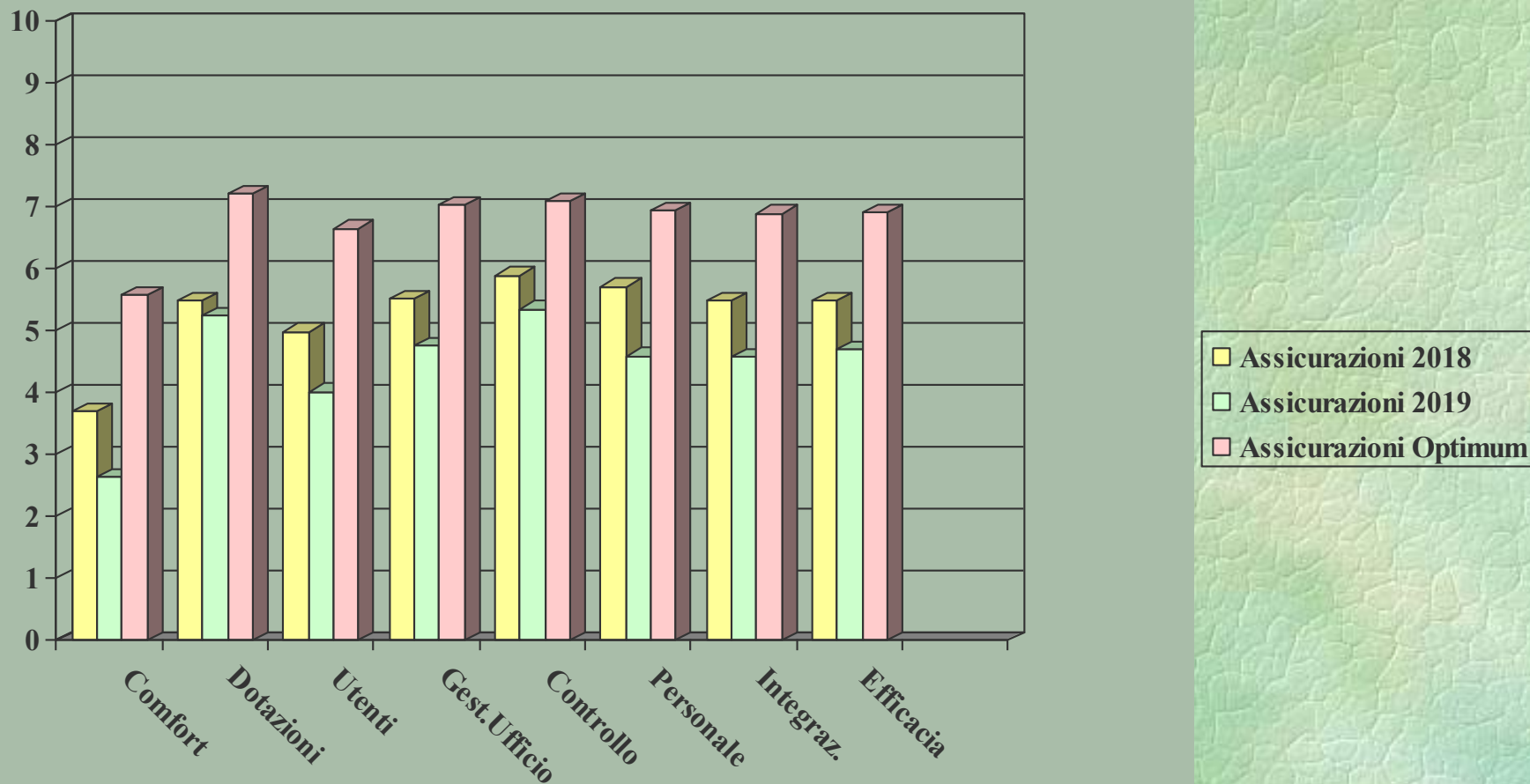
ANALISI DELLA QUALITA'



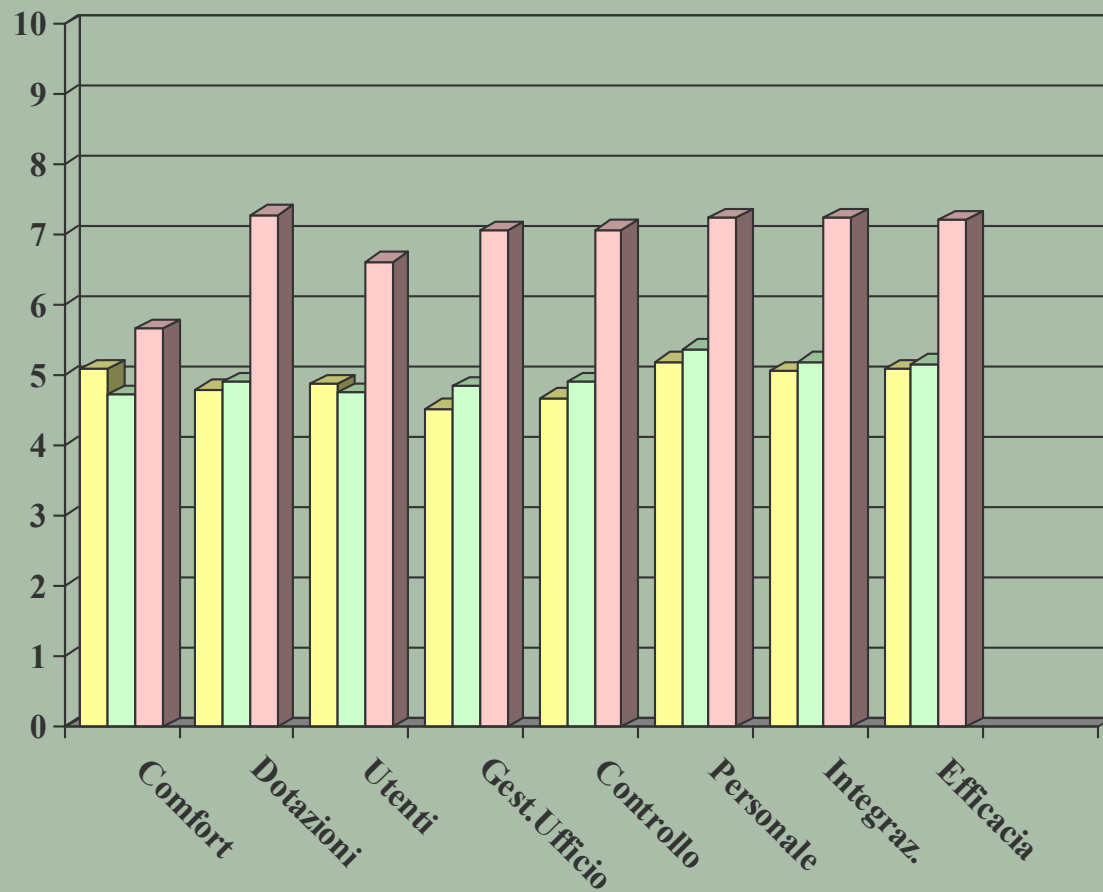
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



■ Giovani e Minori 2018
■ Giovani e Minori 2019
■ Giovani e Minori Optimum



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2019

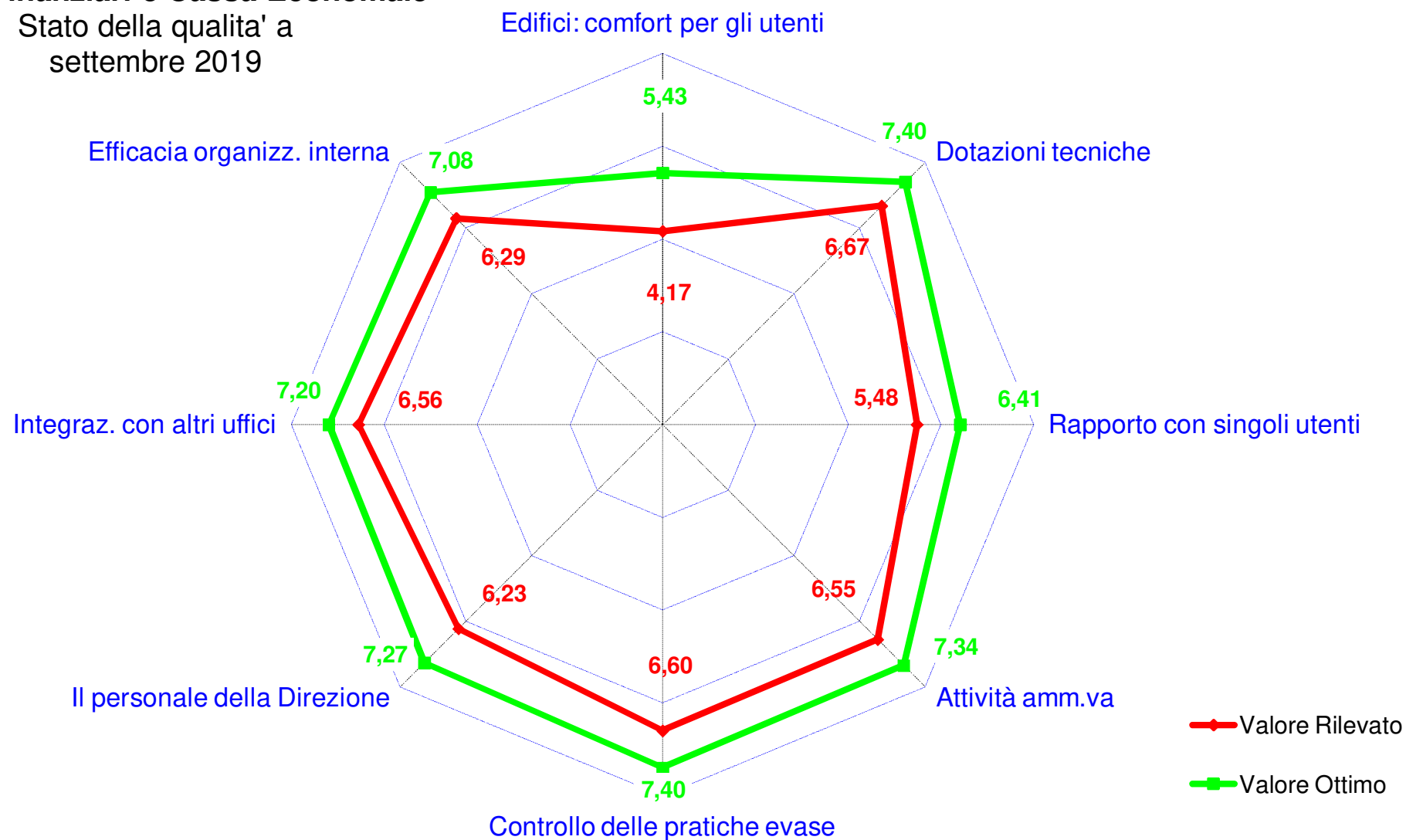
Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

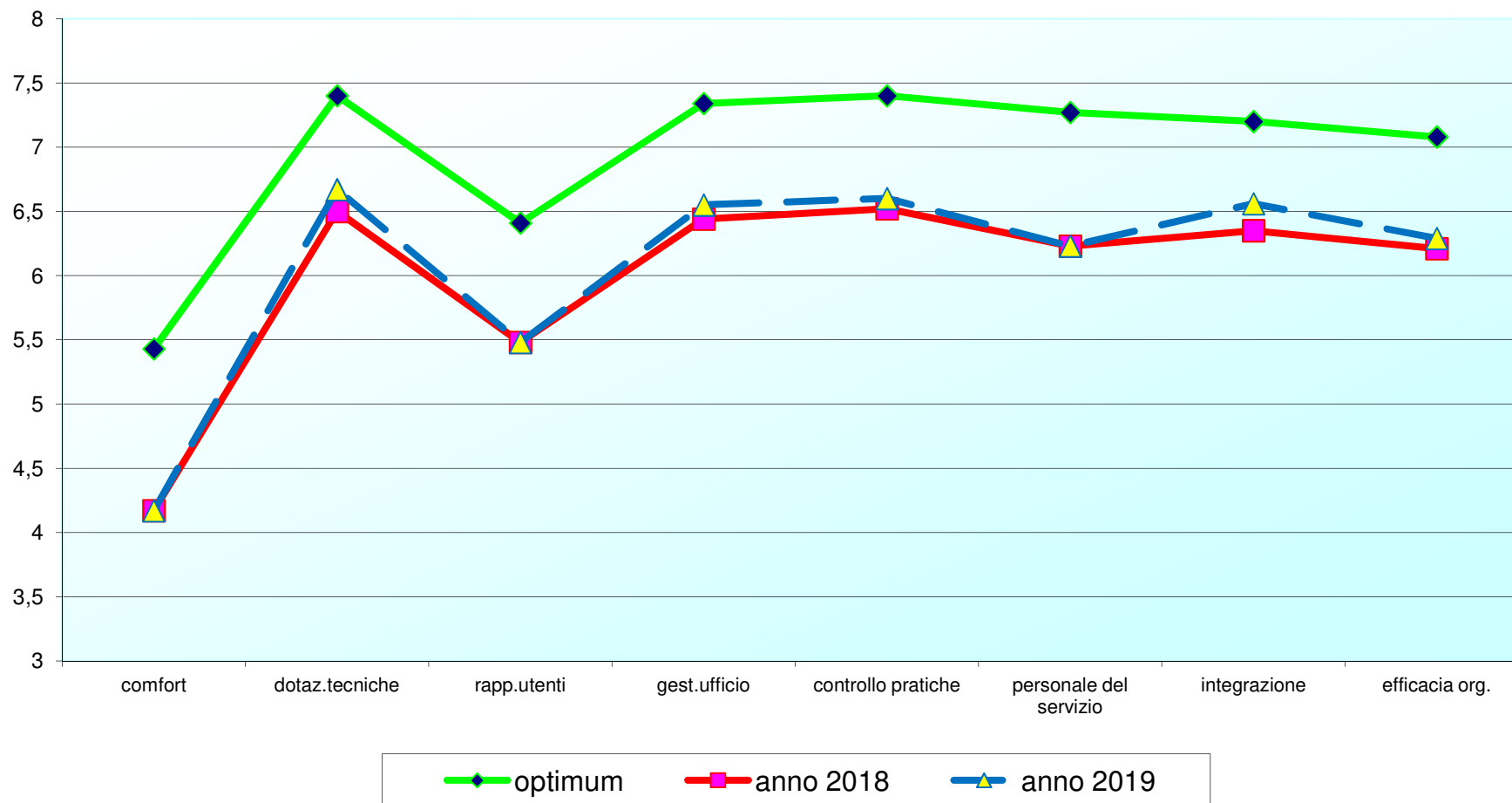
Città di Alessandria

Servizi Finanziari e Cassa Economale

Stato della qualità a
settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2018/2019

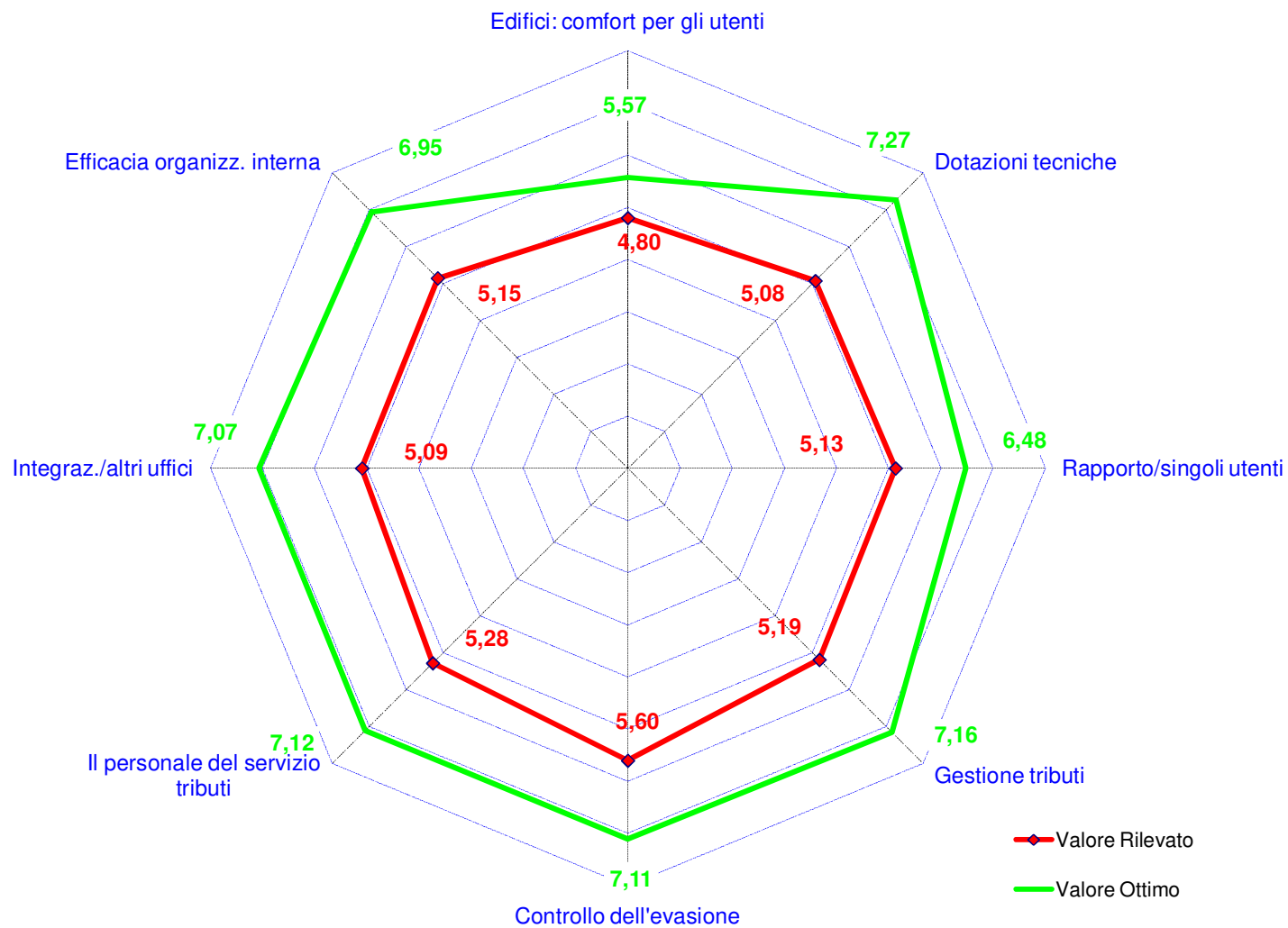


Comune di Alessandria

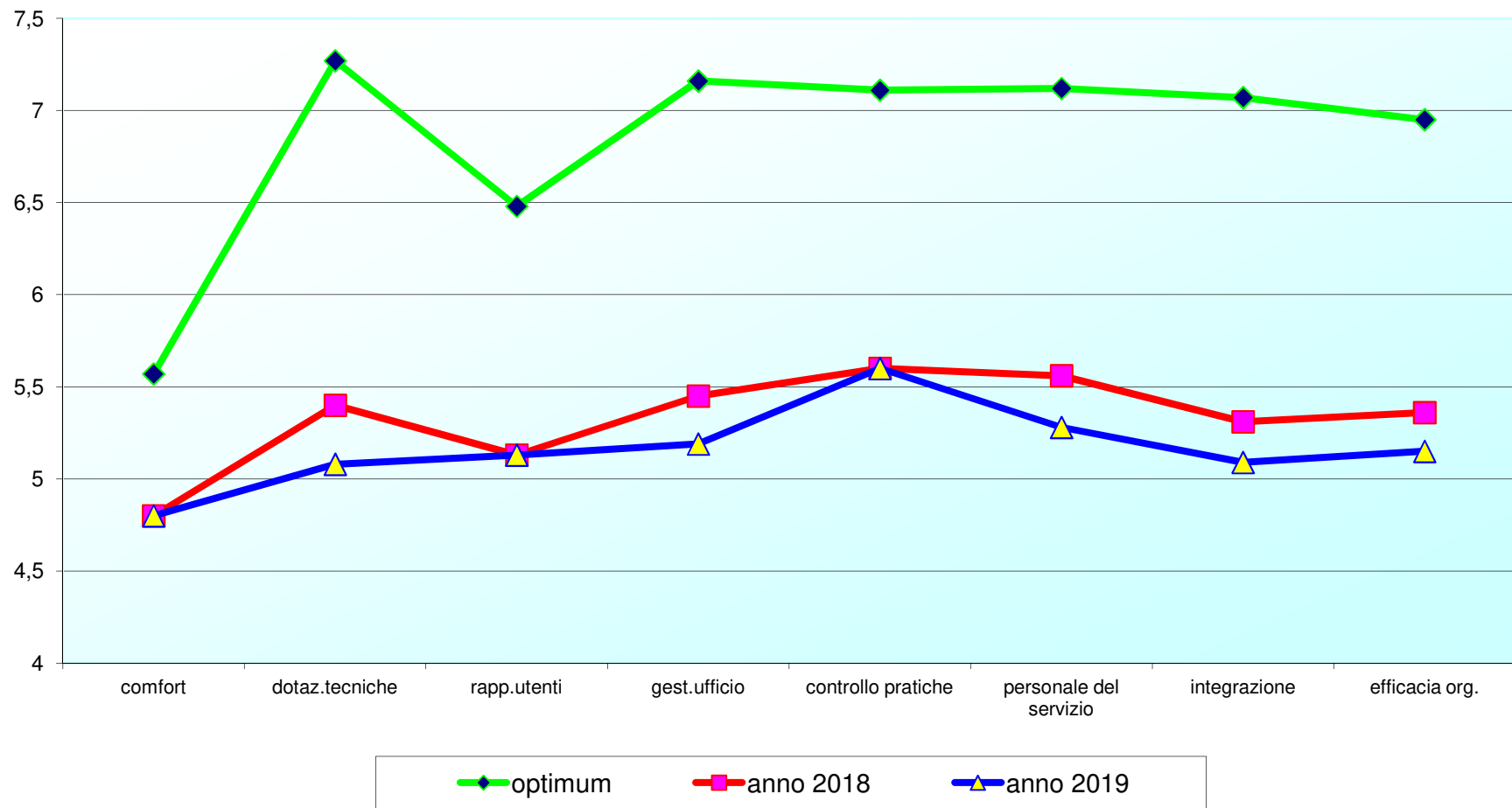
Servizio Tributi - Ici- Imu-Tasi

Stato della qualita'

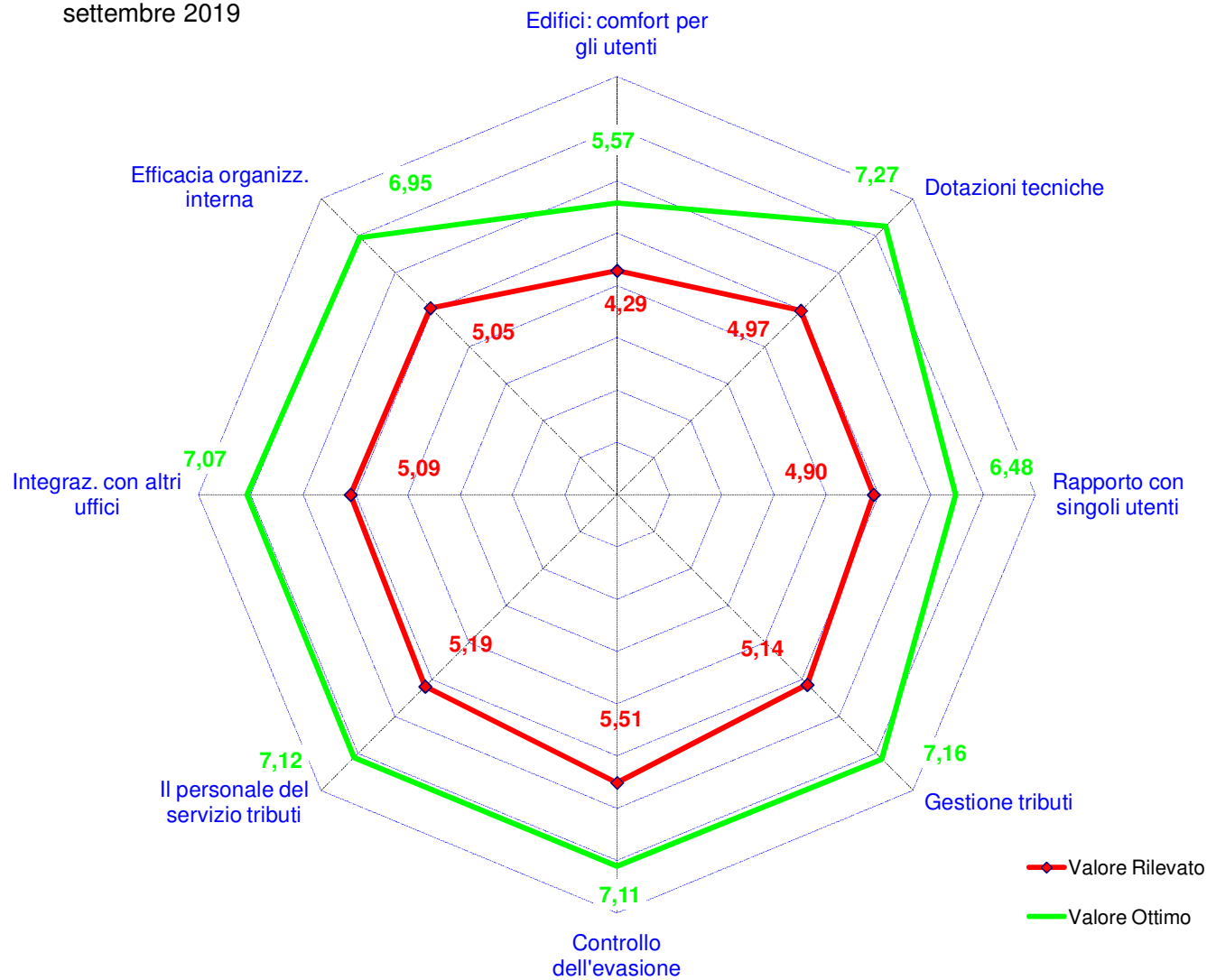
settembre 2019



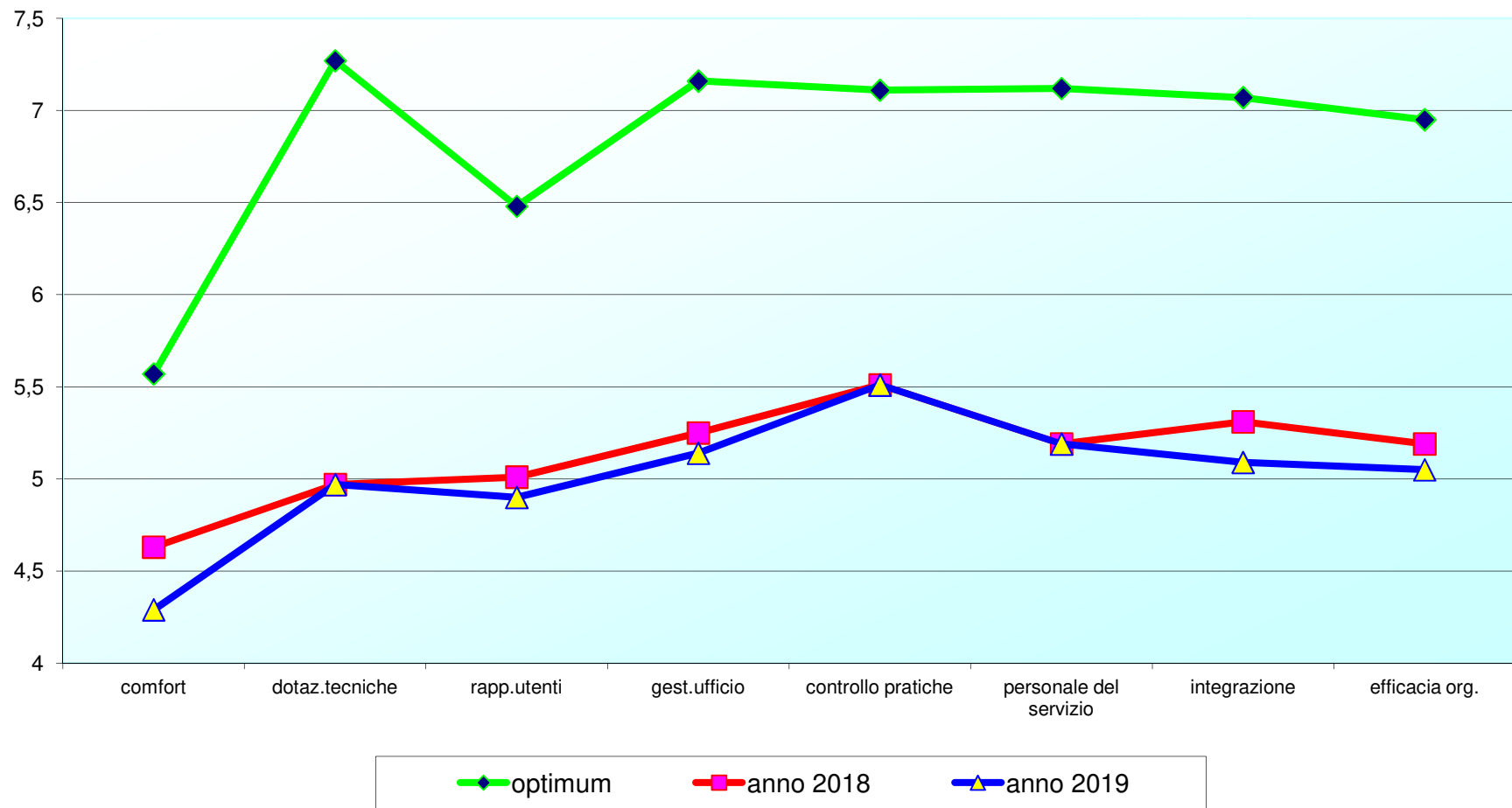
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2018/2019



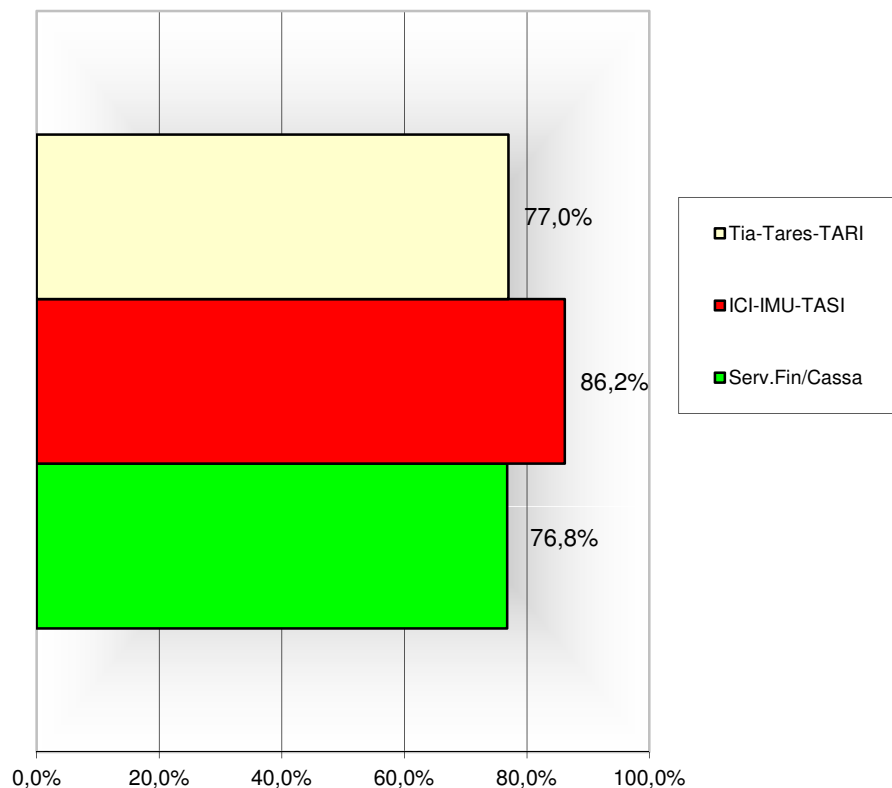
Comune di Alessandria
Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari
Stato della qualita'
settembre 2019



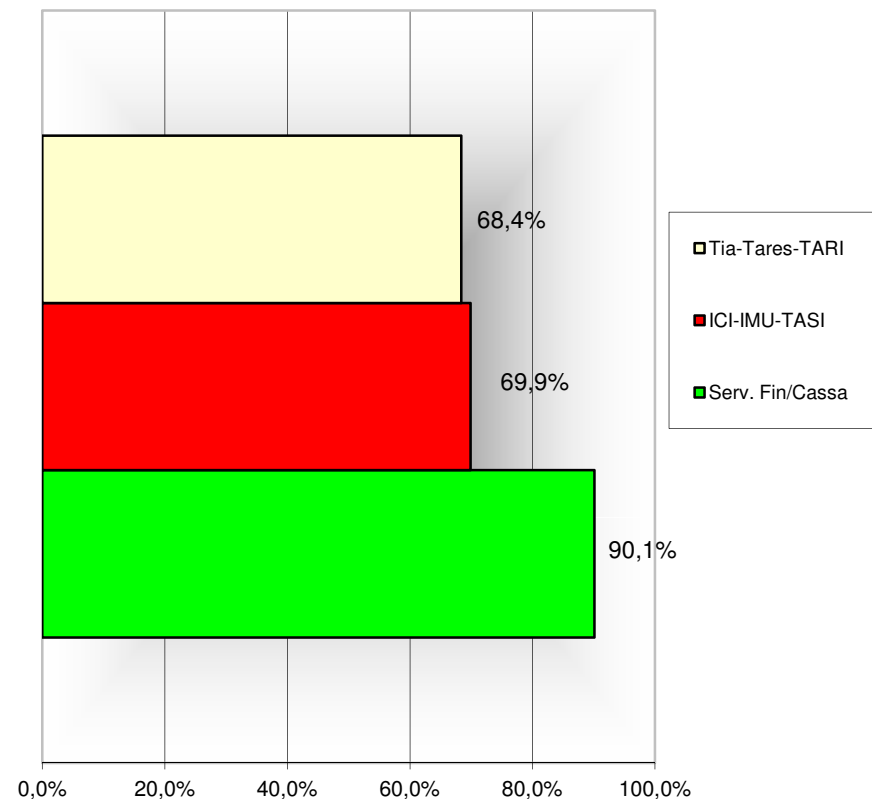
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



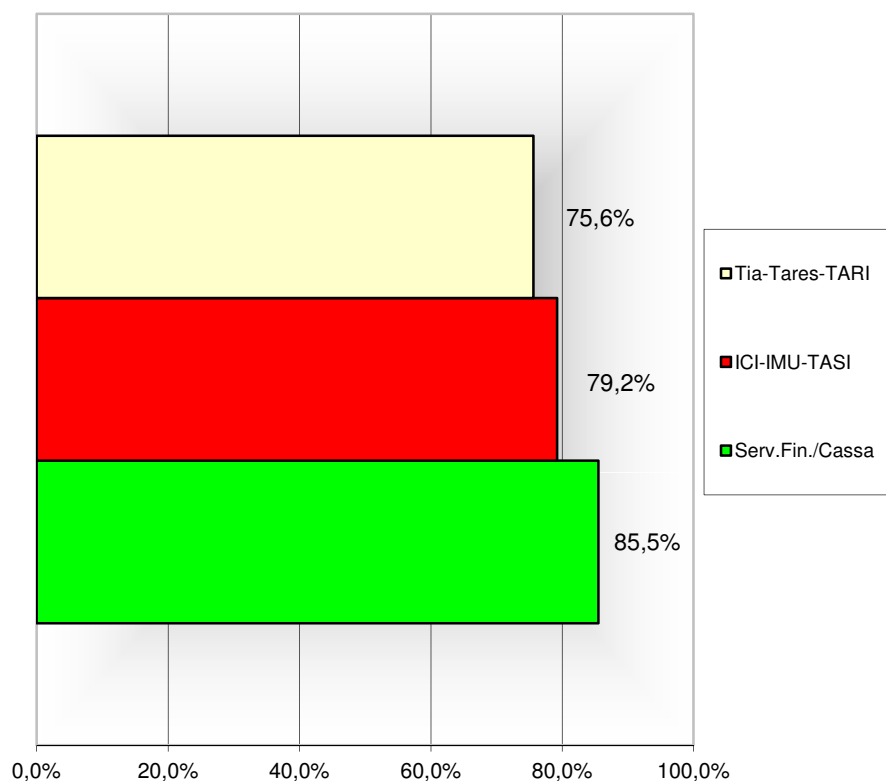
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

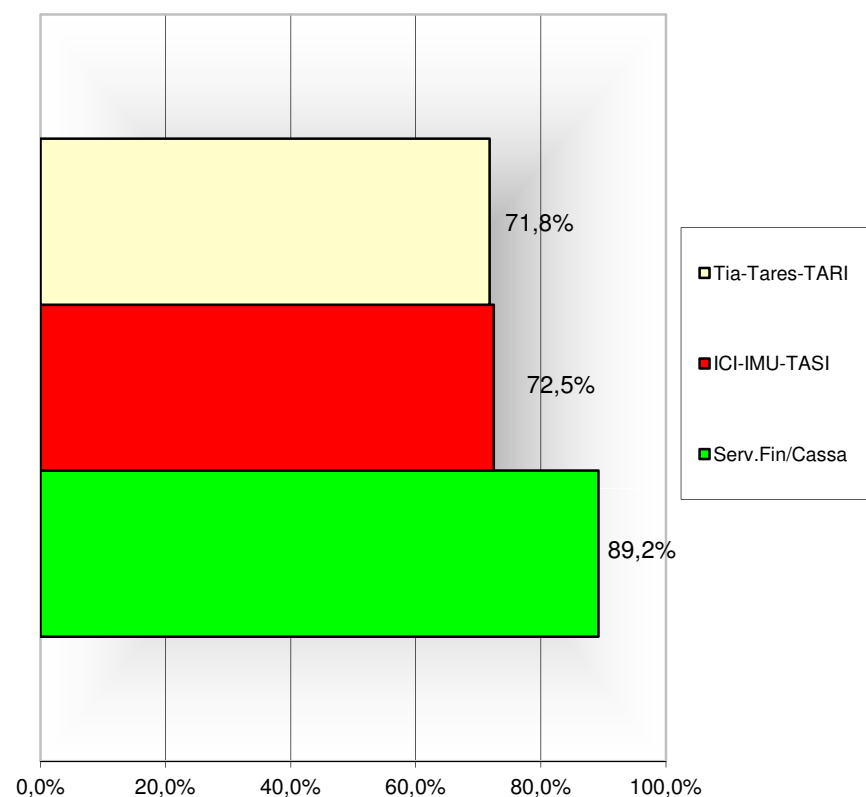
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



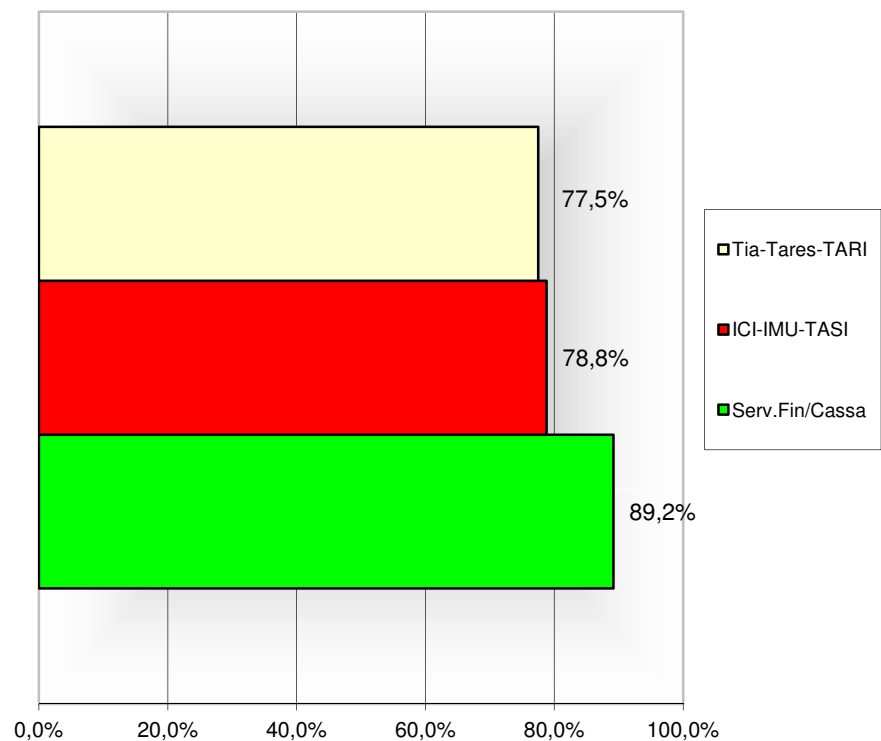
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



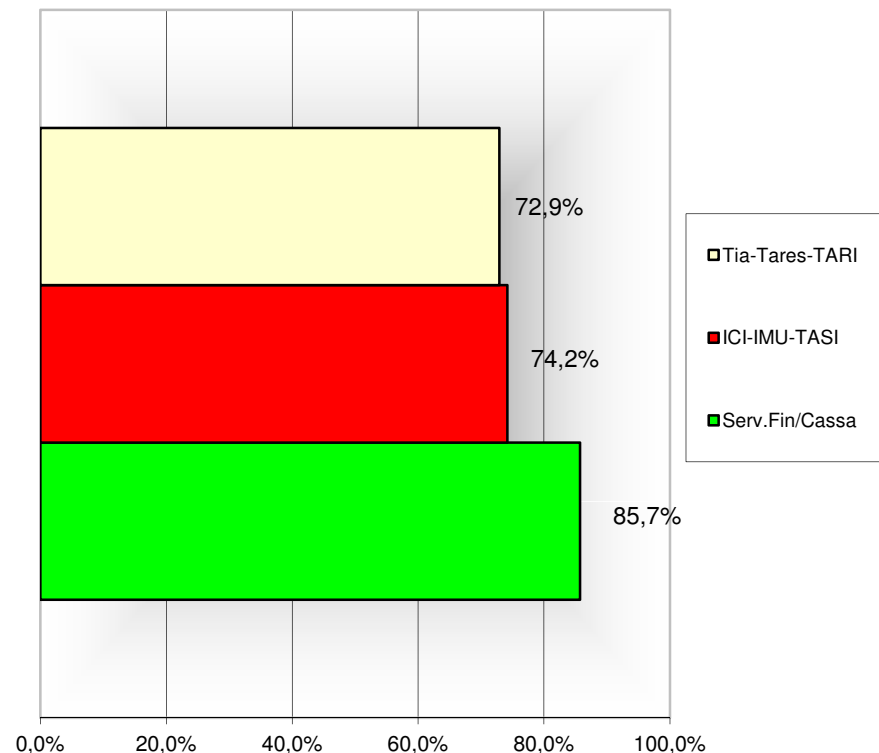
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



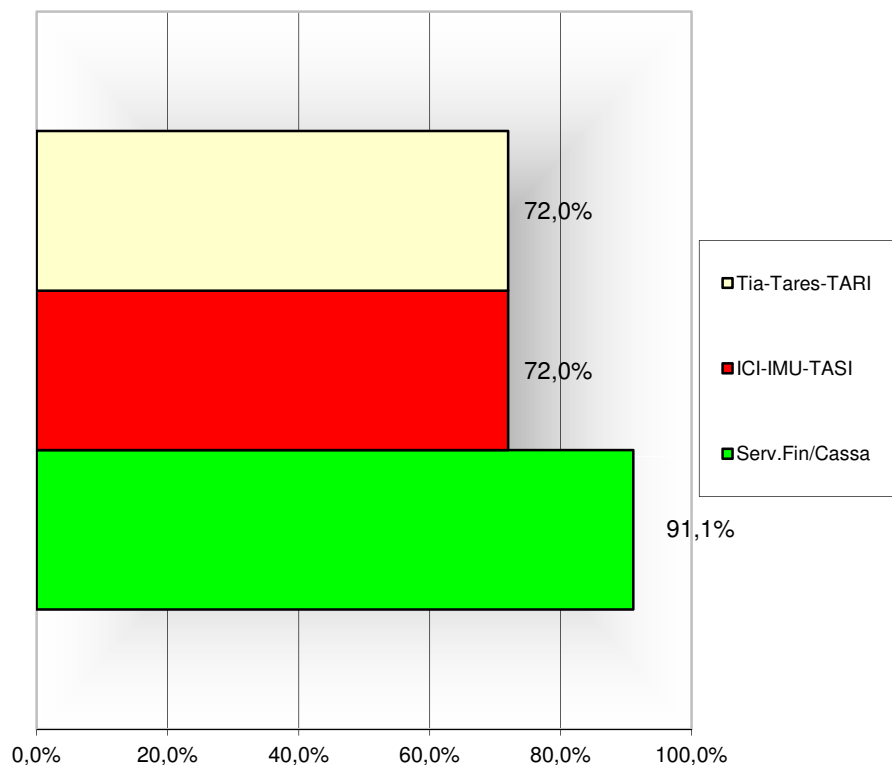
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

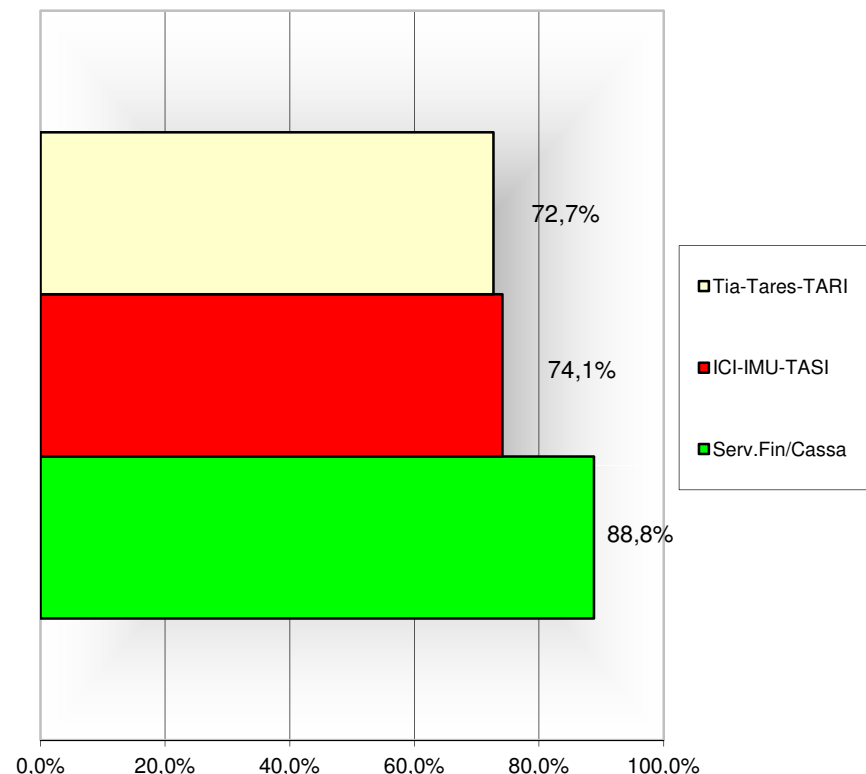


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



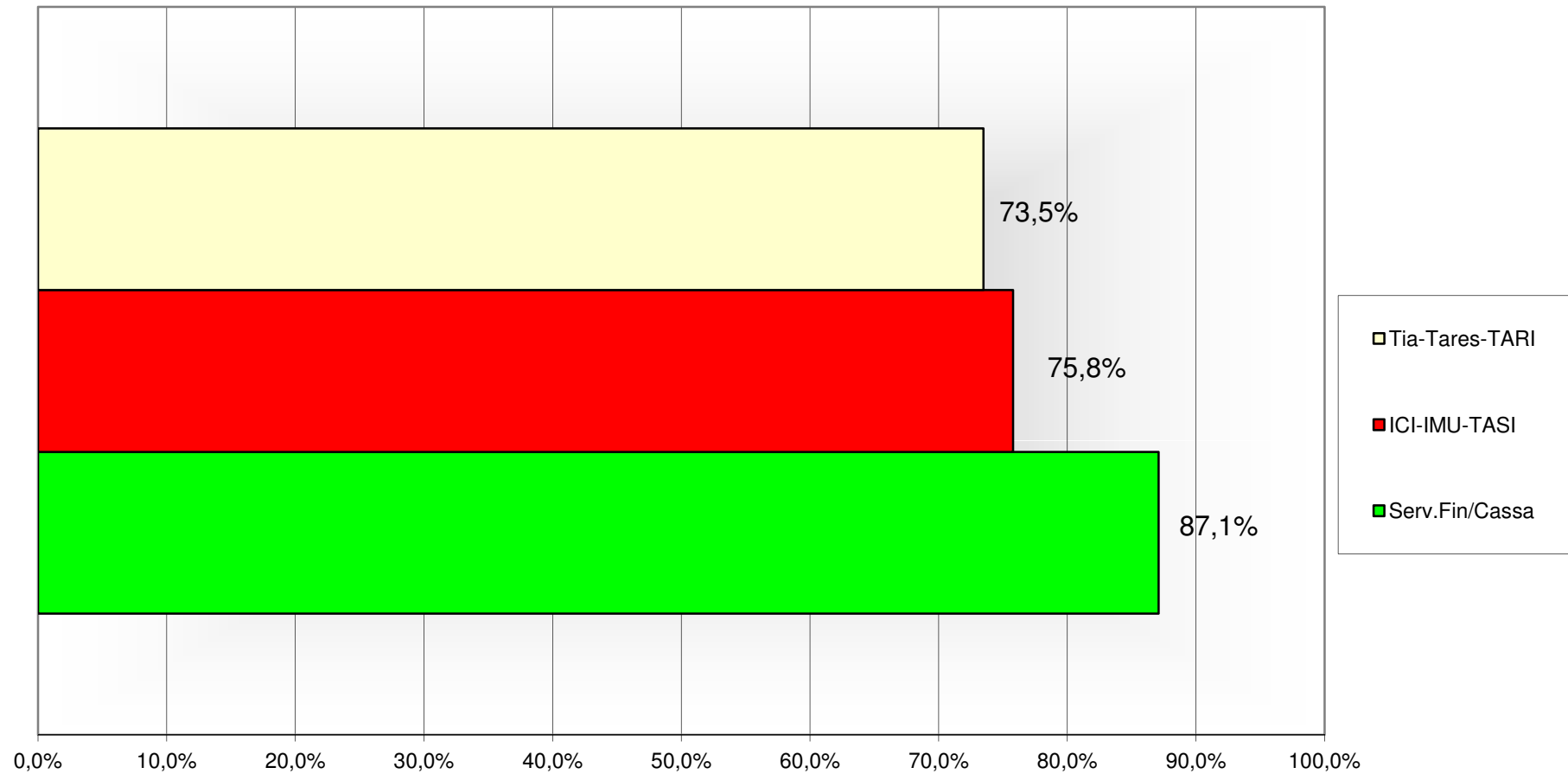
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizi Fin. e Cassa Ec.

23

comfort	4,17	5,43	76,8%	4,17	5,43	76,8%	0,0%
dotaz.tecniche	6,50	7,43	87,5%	6,67	7,40	90,1%	2,7%
rapporto con utenti	5,48	6,41	85,5%	5,48	6,41	85,5%	0,0%
gestione attività	6,44	7,37	87,4%	6,55	7,34	89,2%	1,9%
sviluppo organizz.	6,52	7,40	88,1%	6,60	7,40	89,2%	1,1%
personale	6,23	7,27	85,7%	6,23	7,27	85,7%	0,0%
integrazione	6,35	7,25	87,6%	6,56	7,20	91,1%	3,5%
efficacia organizz.	6,21	7,11	87,3%	6,29	7,08	88,8%	1,5%
							1,3%

0,74%

Tributi - ICI-IMU-TASI

10

comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%
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%	5,13	6,48	79,2%	0,0%
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,19	7,16	72,5%	-3,6%
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%	5,09	7,07	72,0%	-3,1%
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,15	6,95	74,1%	-3,0%
							-2,3%

-0,55%

Tributi - Tia-Tares-TARI

8

comfort	4,63	5,57	83,1%	4,29	5,57	77,0%	-6,1%
dotazioni tecniche	4,97	7,27	68,4%	4,97	7,27	68,4%	0,0%
rapporto con utenti	5,01	6,48	77,3%	4,90	6,48	75,6%	-1,7%
gestione ufficio	5,25	7,16	73,3%	5,14	7,16	71,8%	-1,5%
controllo	5,51	7,11	77,5%	5,51	7,11	77,5%	0,0%
personale	5,19	7,12	72,9%	5,19	7,12	72,9%	0,0%
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,09	7,07	72,0%	-3,1%
efficacia organizz.	5,19	6,95	74,7%	5,05	6,95	72,7%	-2,0%
							-1,8%

-0,35%

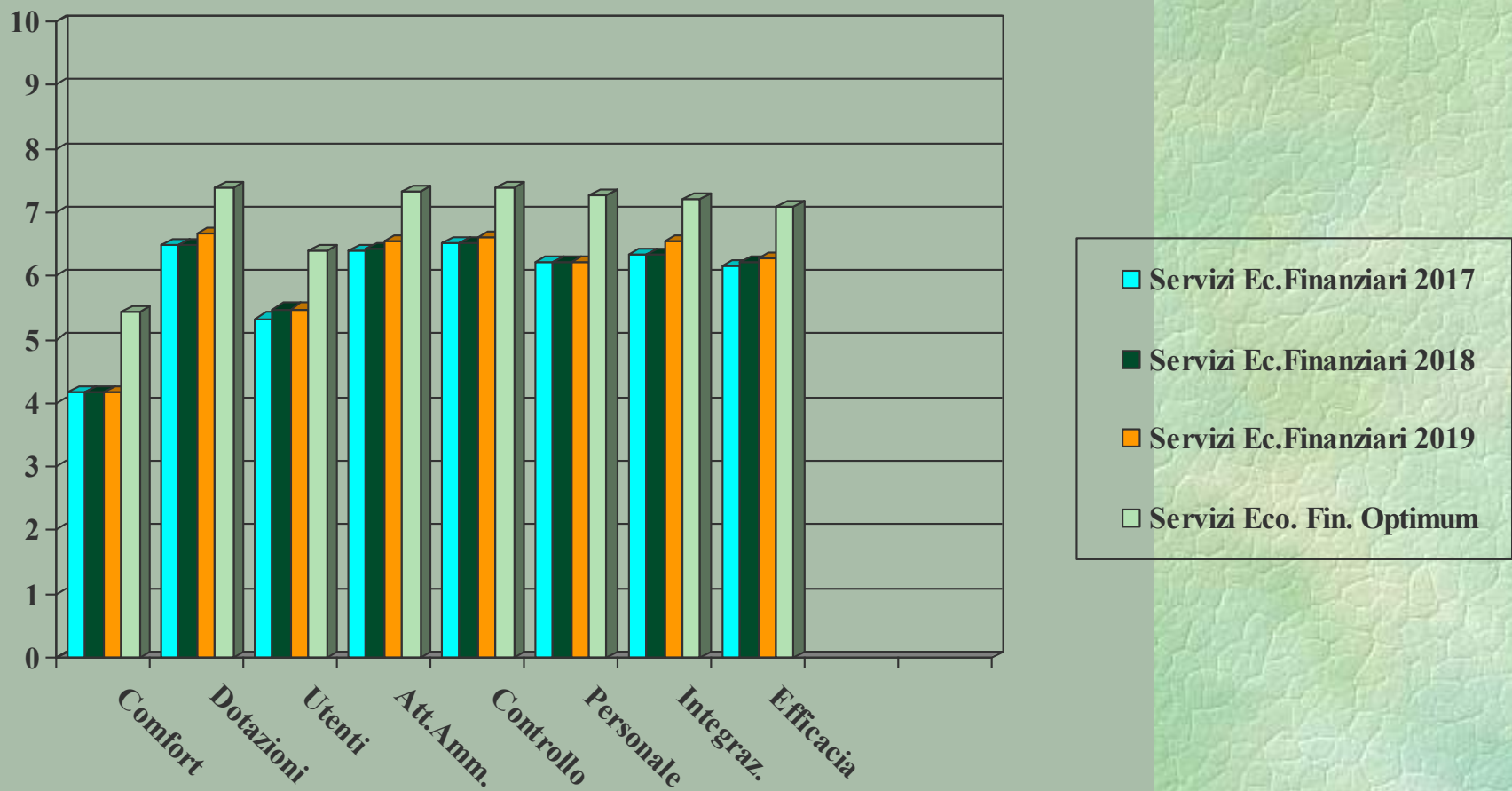
41

Settore Risorse Finanziarie e Tributi

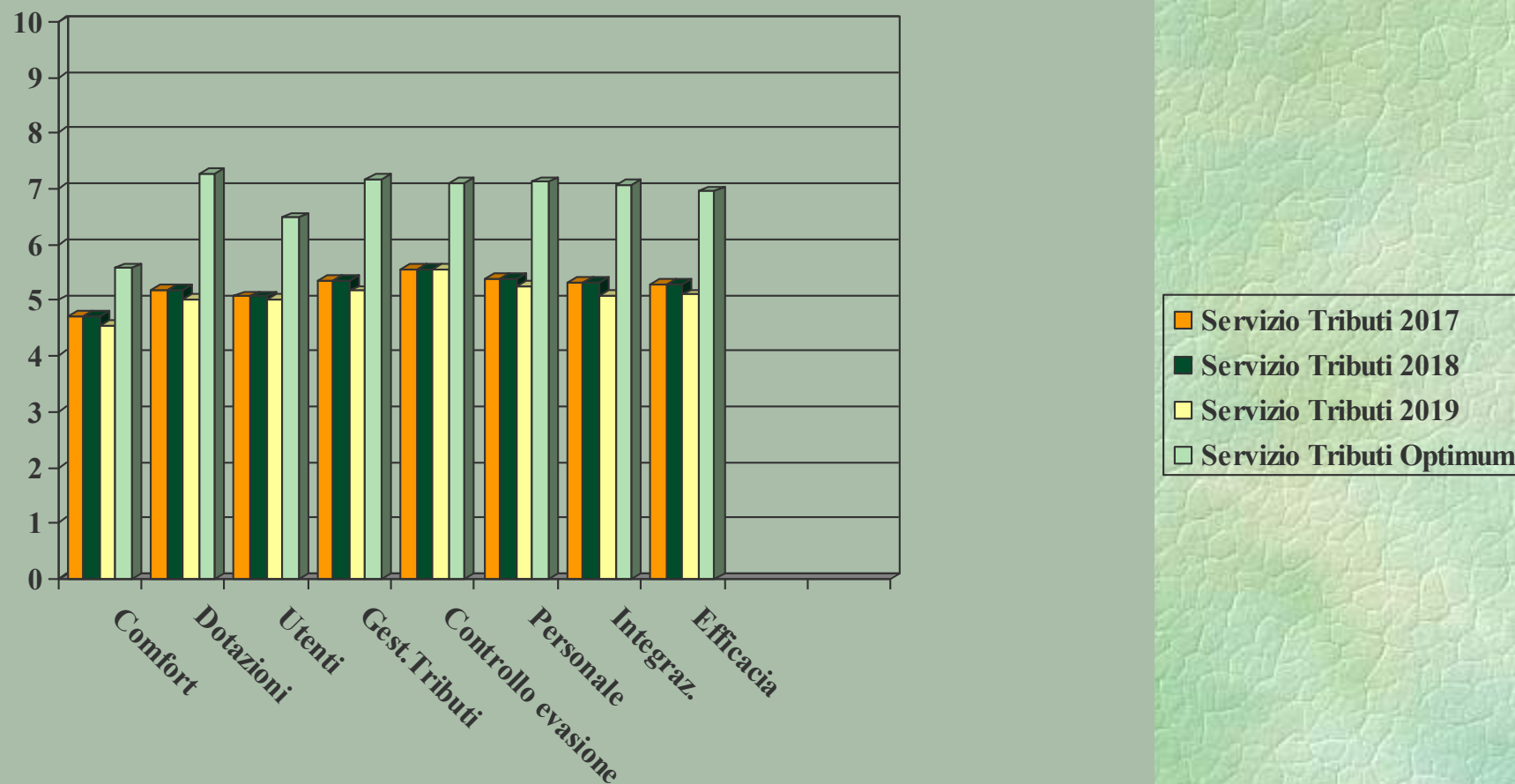
decremento biennio 2018 - 2019:

-0,16%

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Servizi Demografici e Politiche Educative

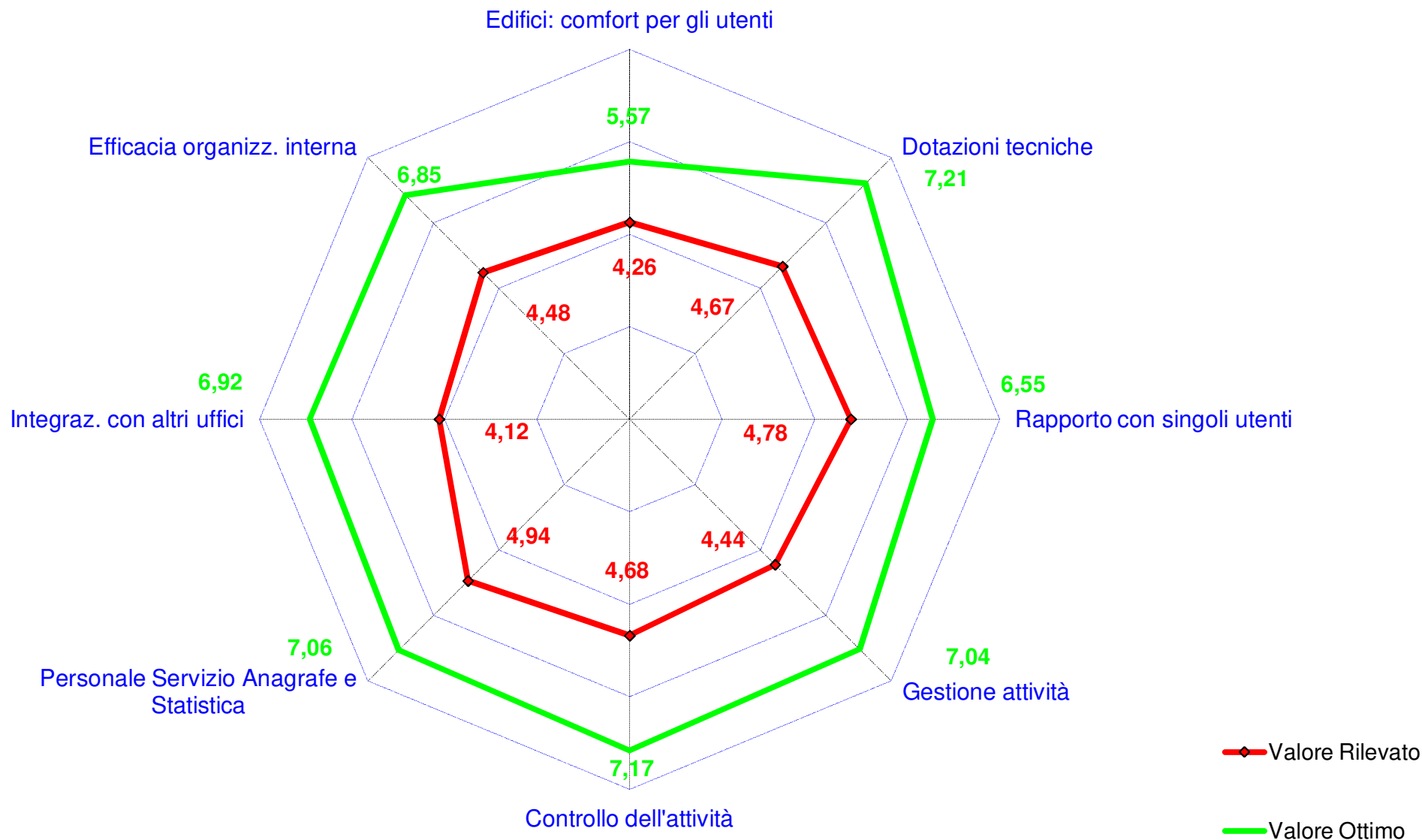
Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
SERVIZI DEMOGRAFICI
SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA

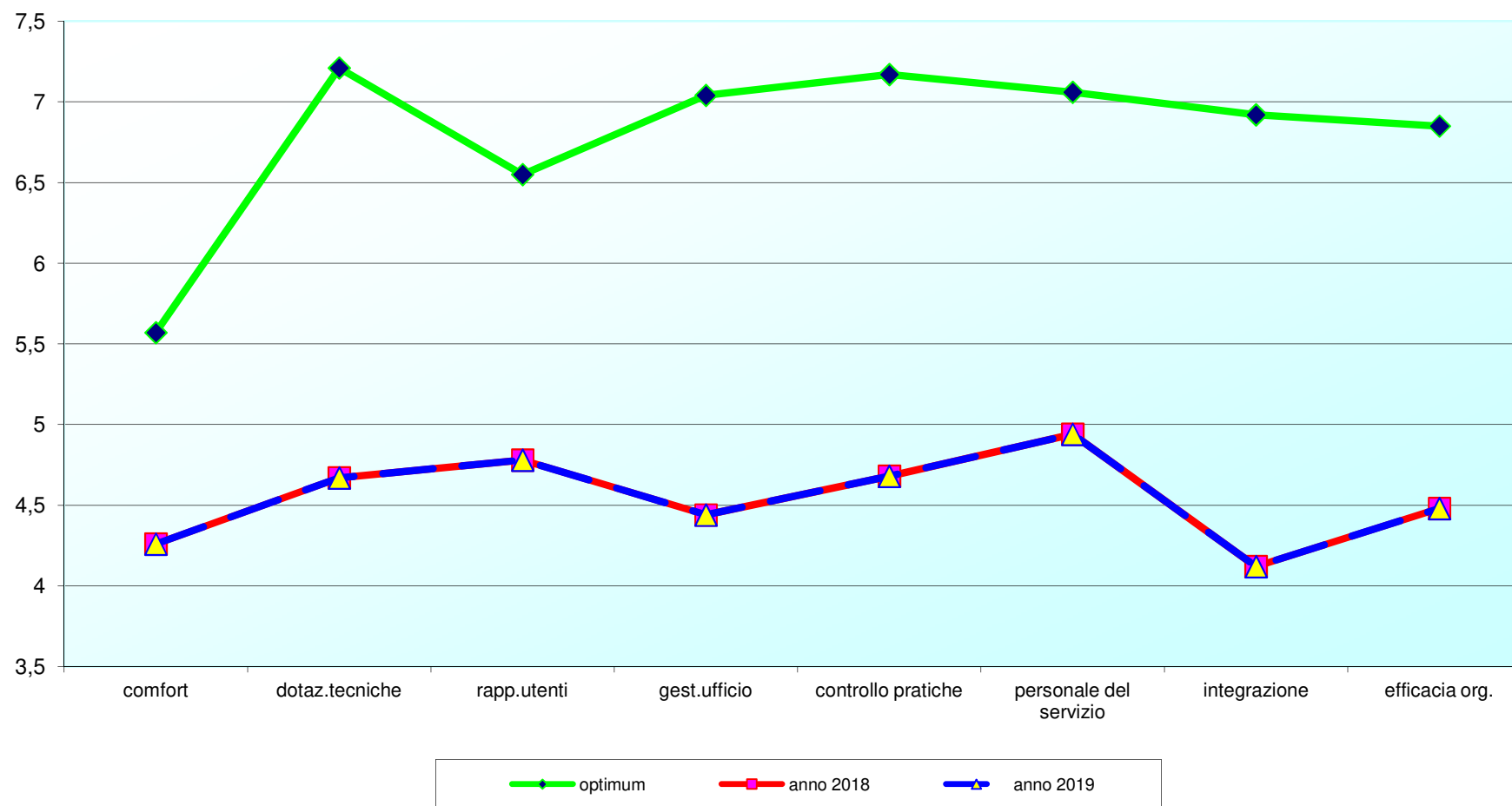
Stato della qualità
Settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2018/2019



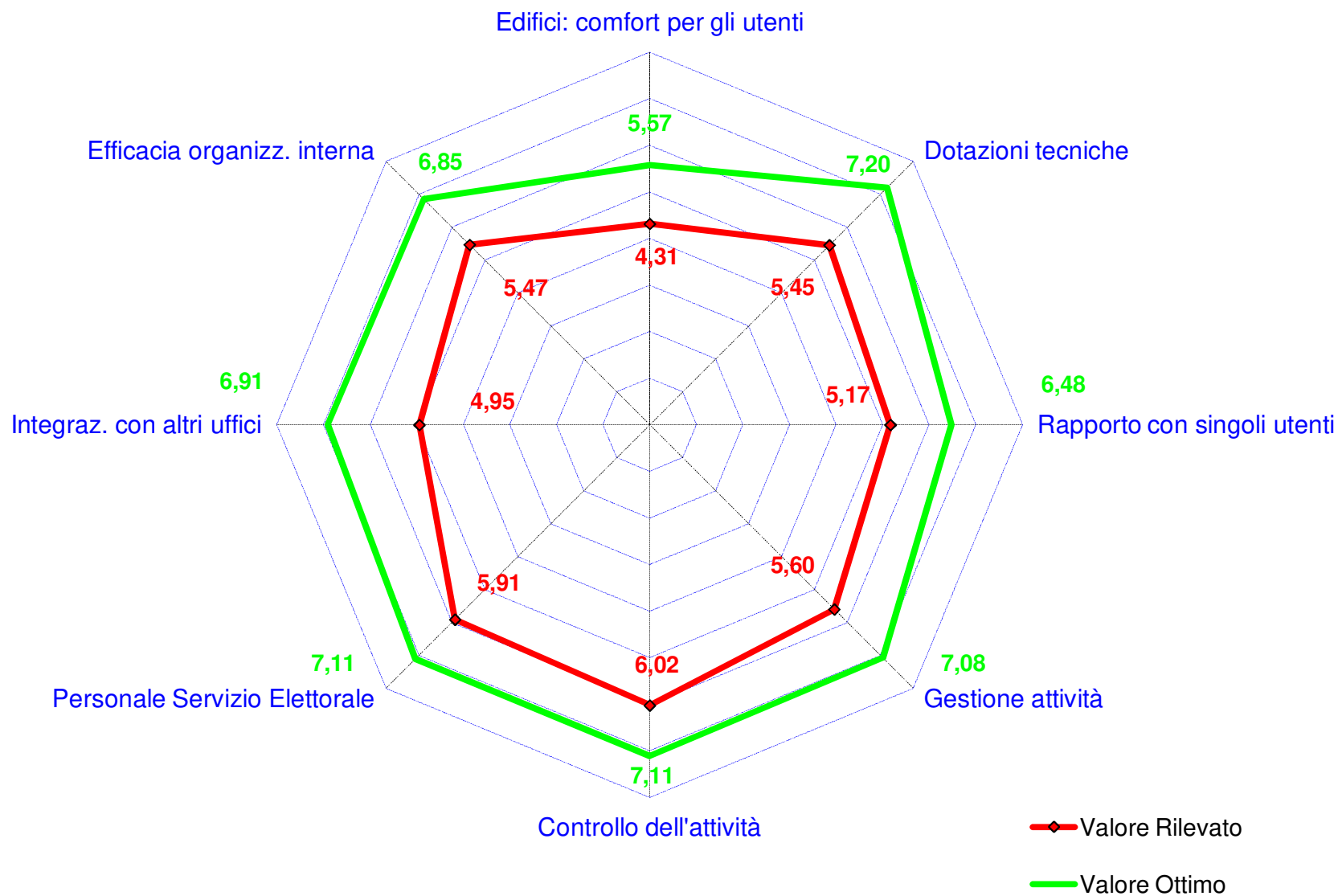
Comune di Alessandria

SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO ELETTORALE

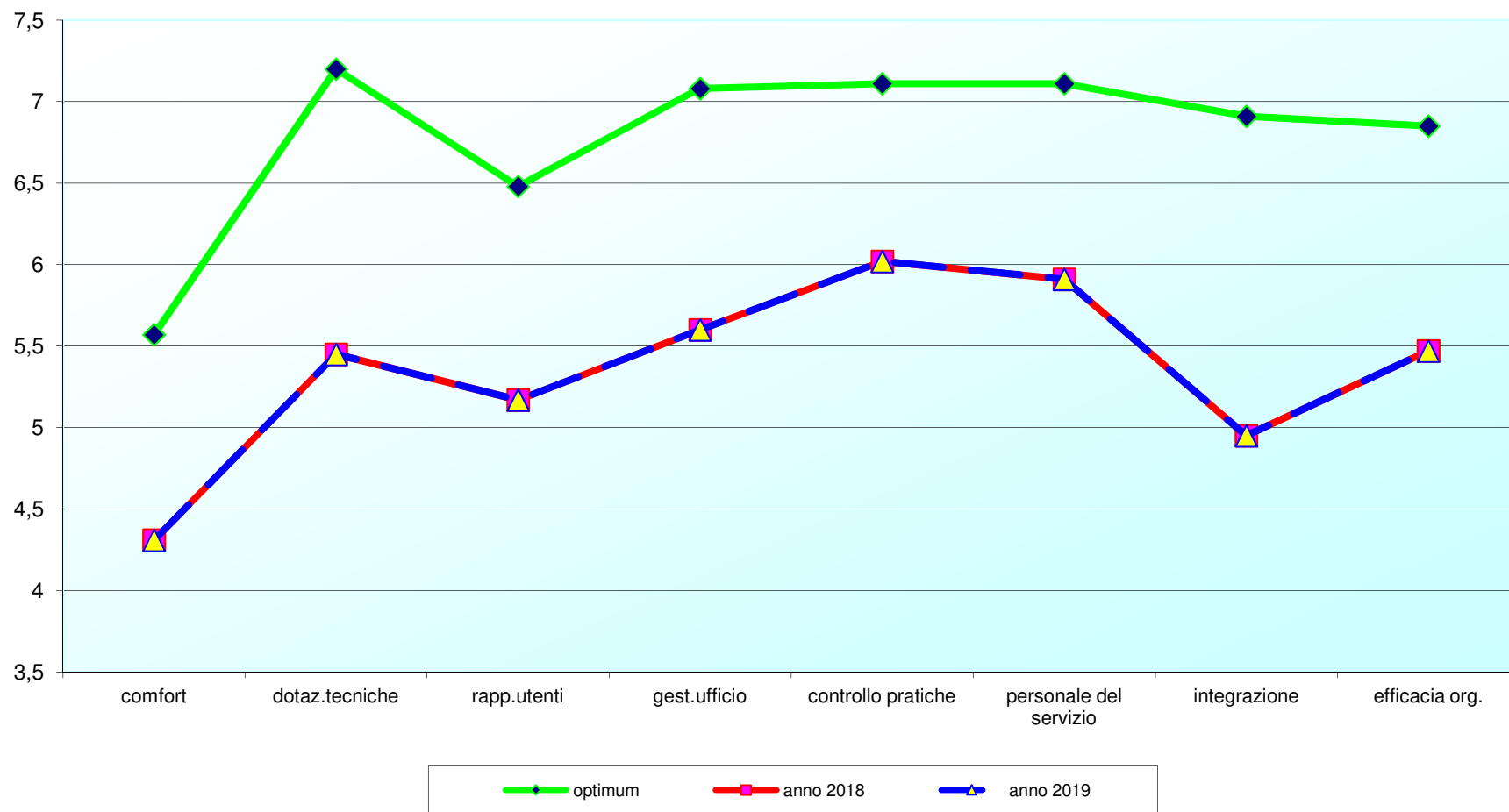
Stato della qualità

Settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2018/2019



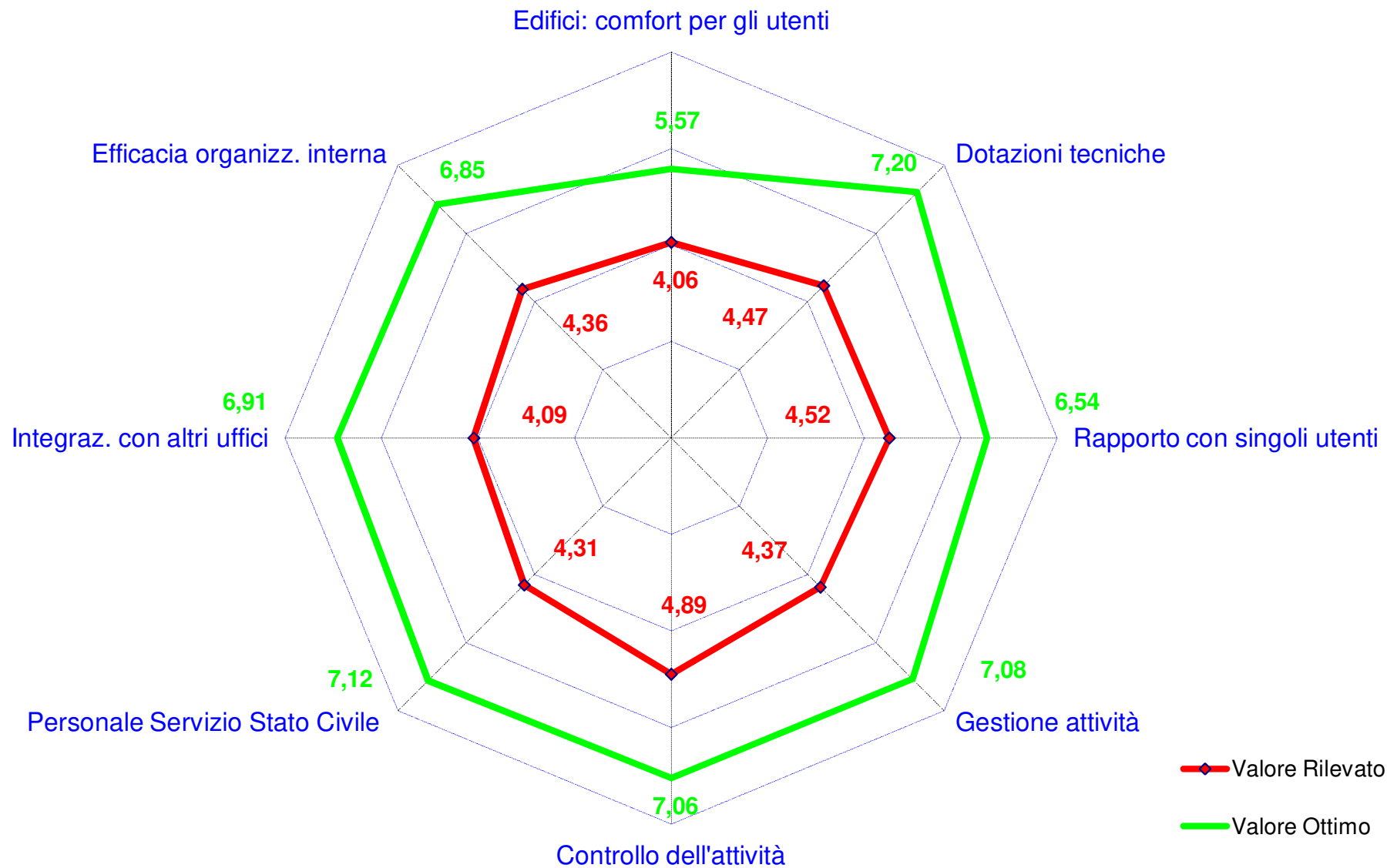
Comune di Alessandria

SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO STATO CIVILE

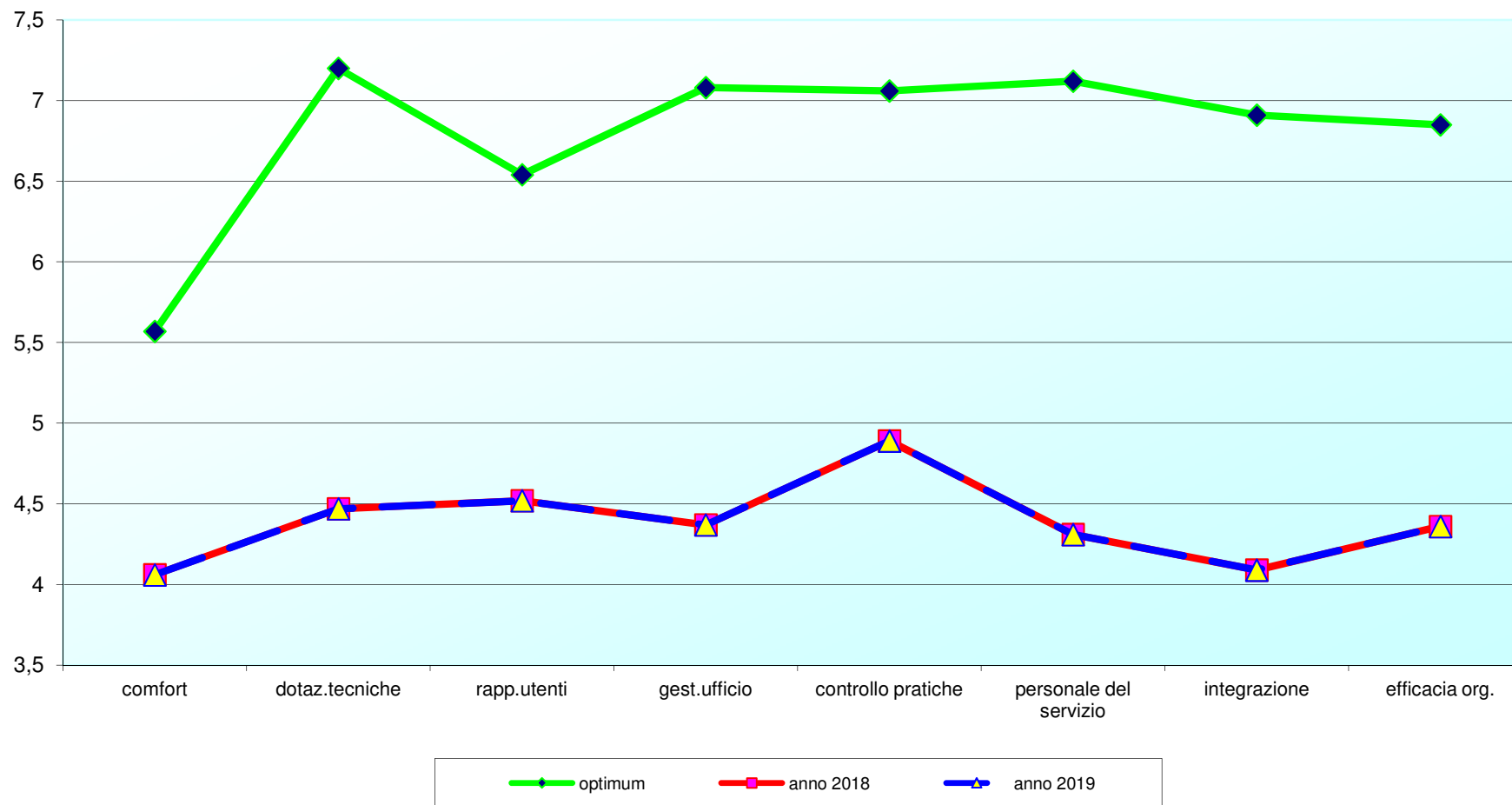
Stato della qualità

Settembre 2019



Città di Alessandria

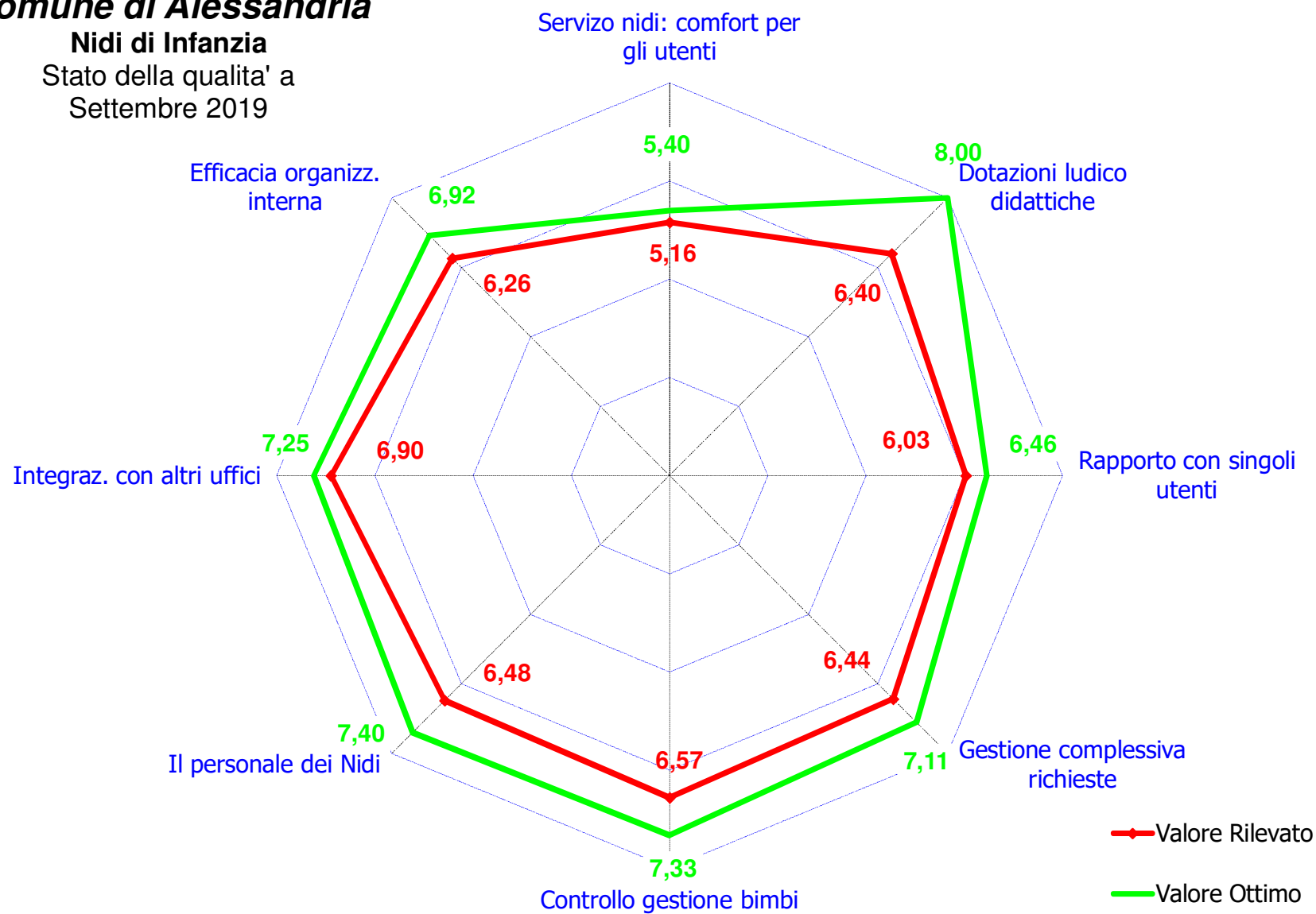
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2018/2019



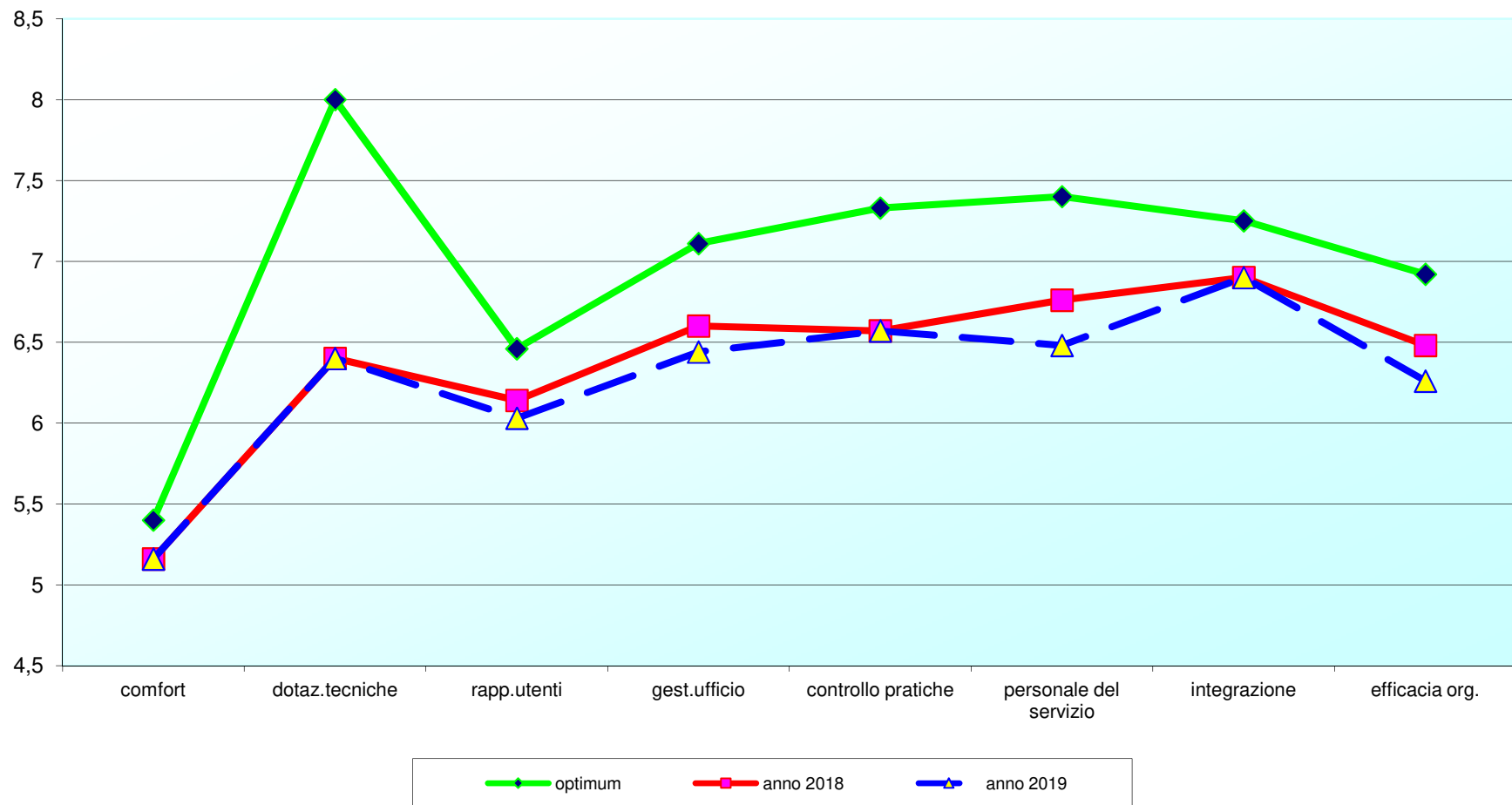
Comune di Alessandria

Nidi di Infanzia

Stato della qualita' a
Settembre 2019



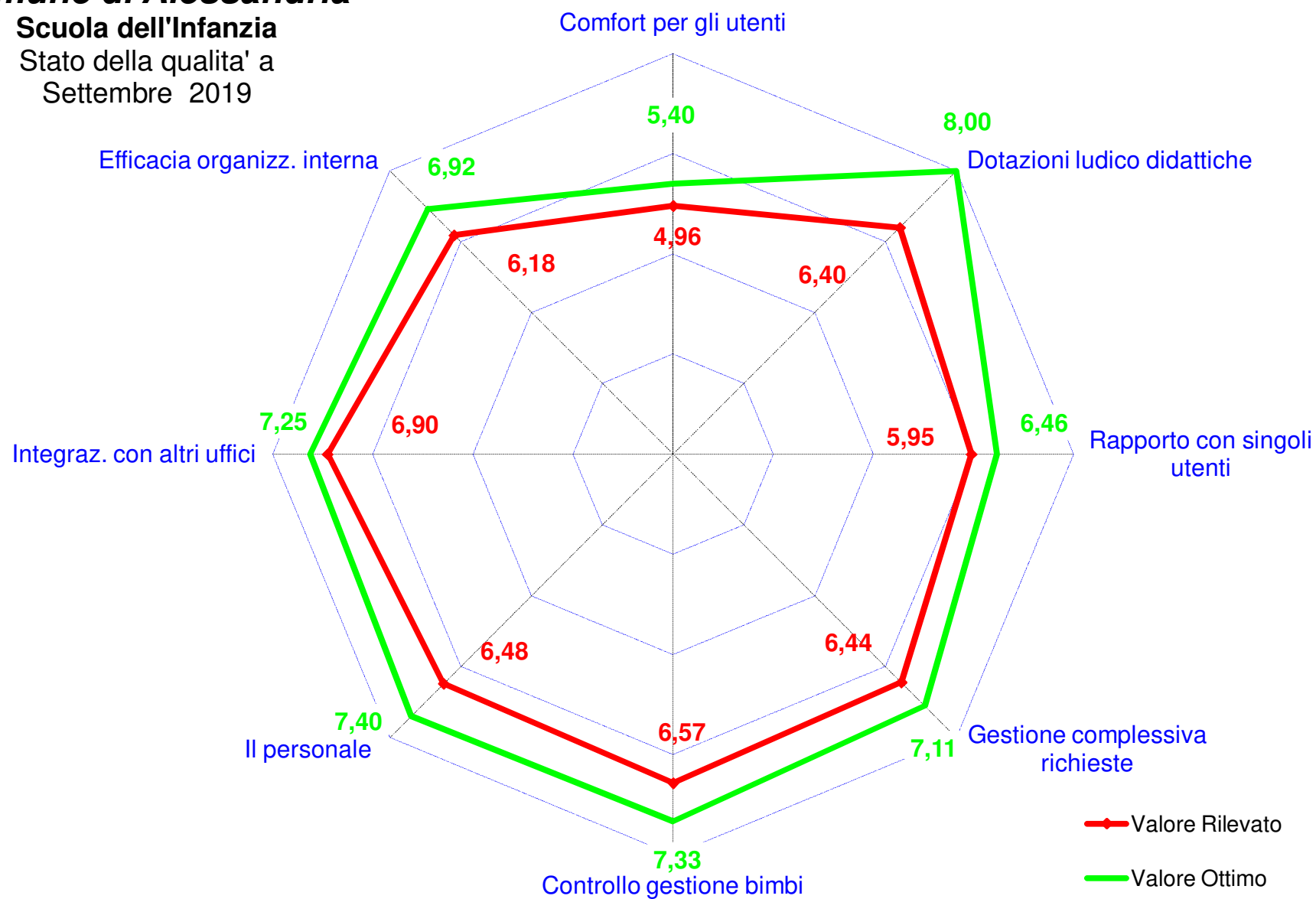
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Nidi d'Infanzia - Anni 2018/2019



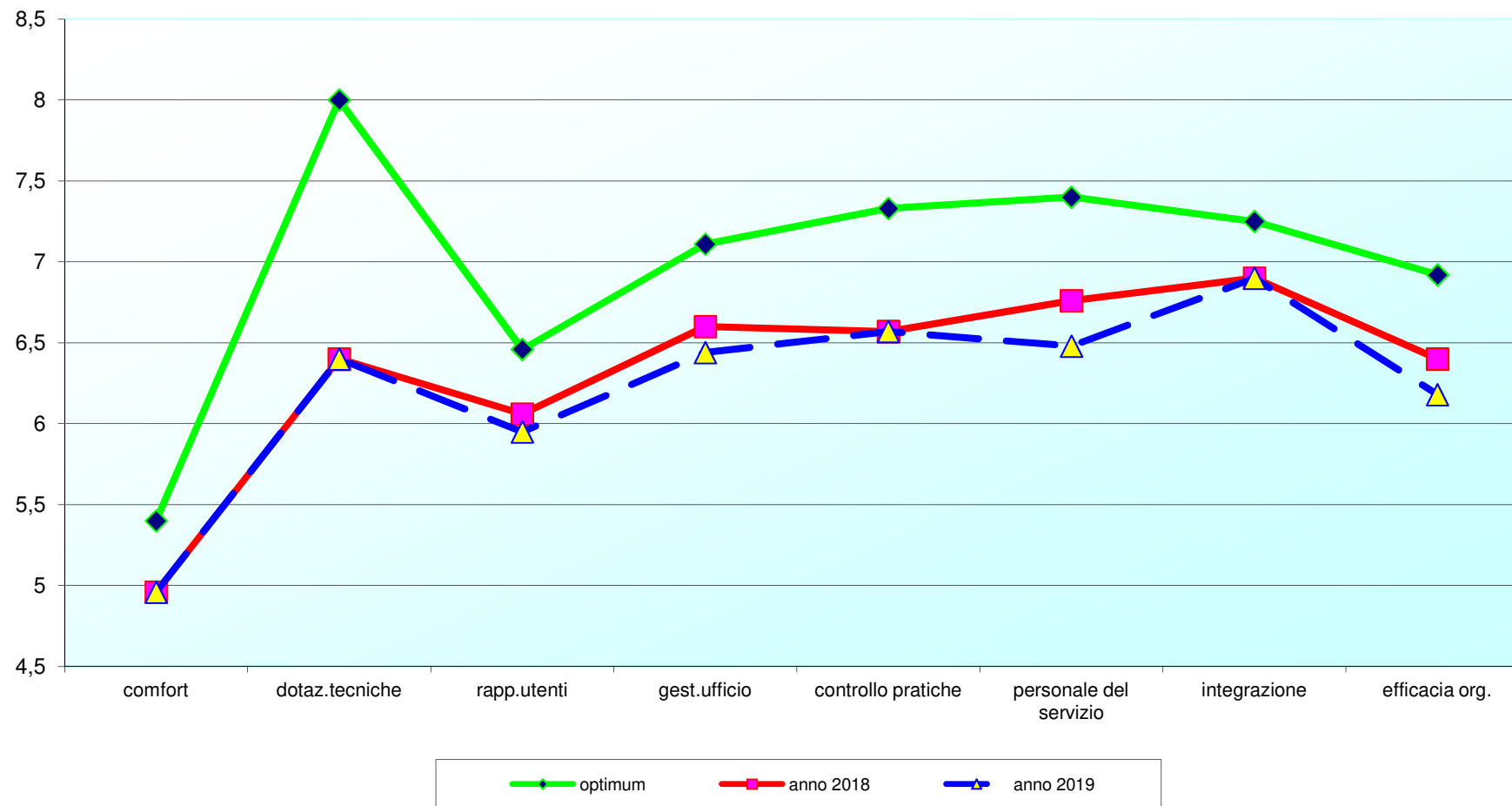
Comune di Alessandria

Scuola dell'Infanzia

Stato della qualita' a
Settembre 2019



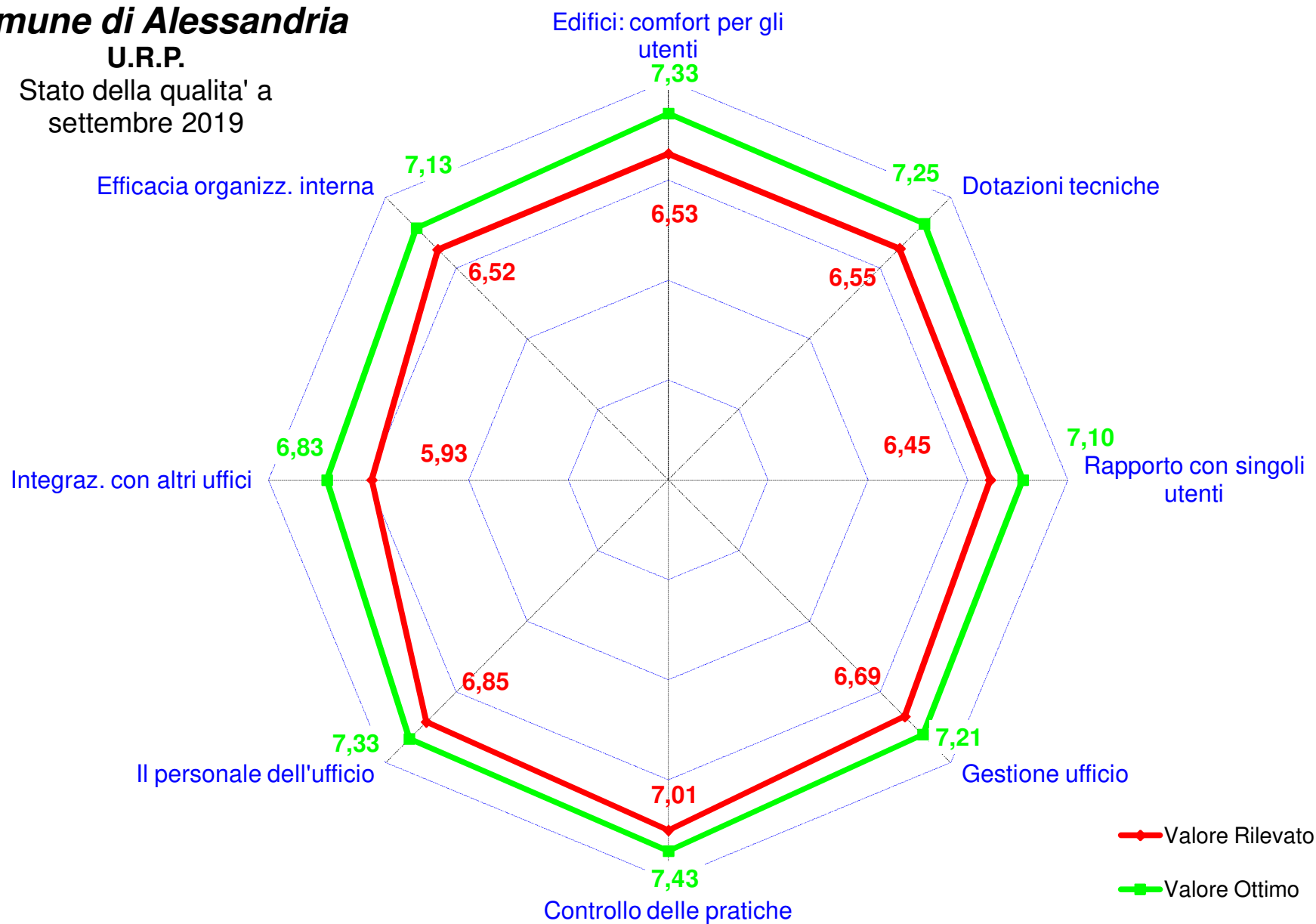
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

U.R.P.

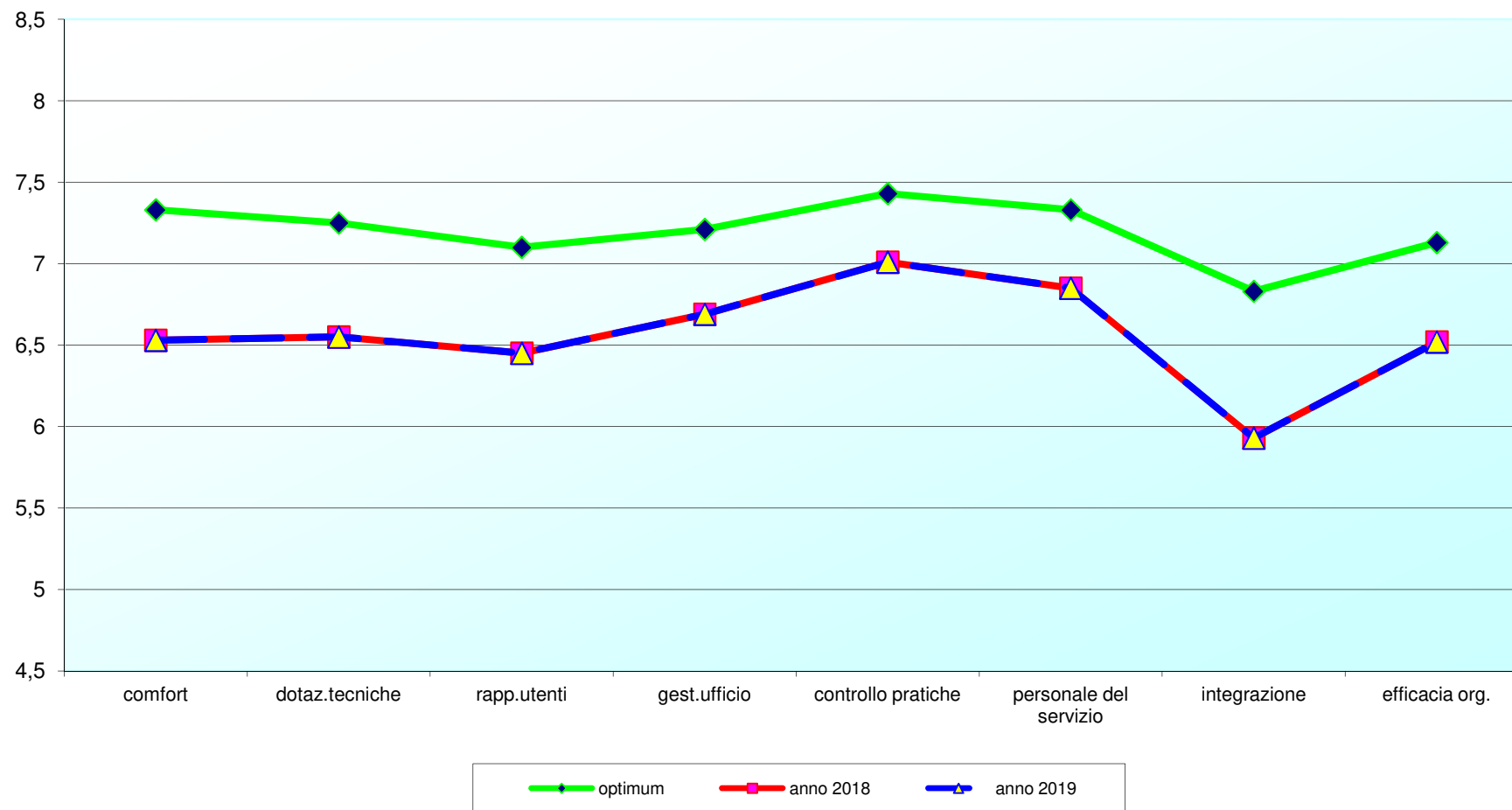
Stato della qualita' a
settembre 2019



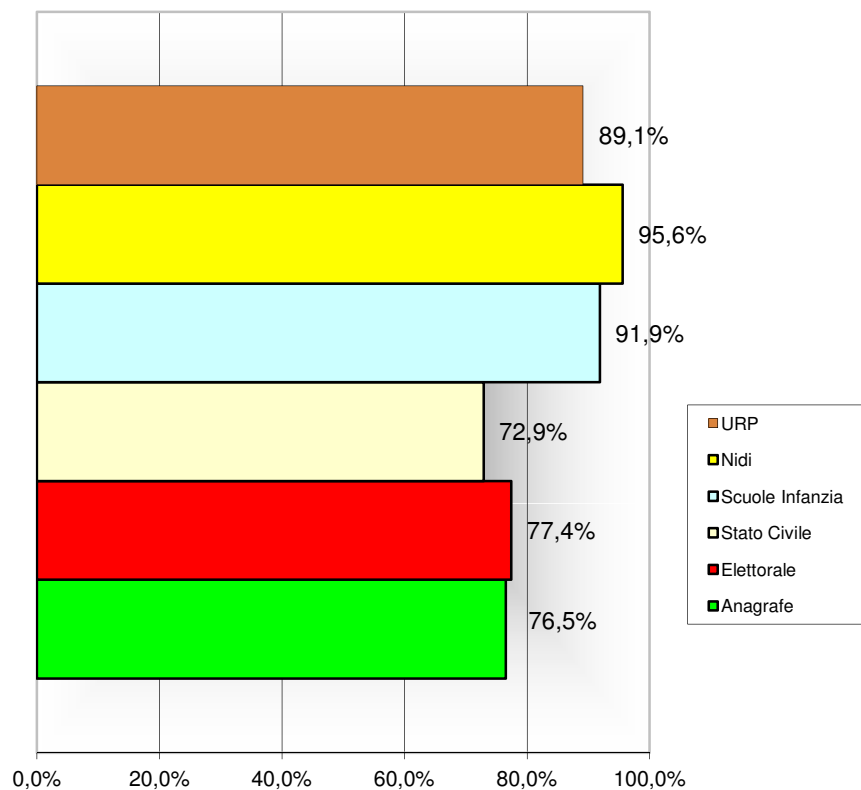
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

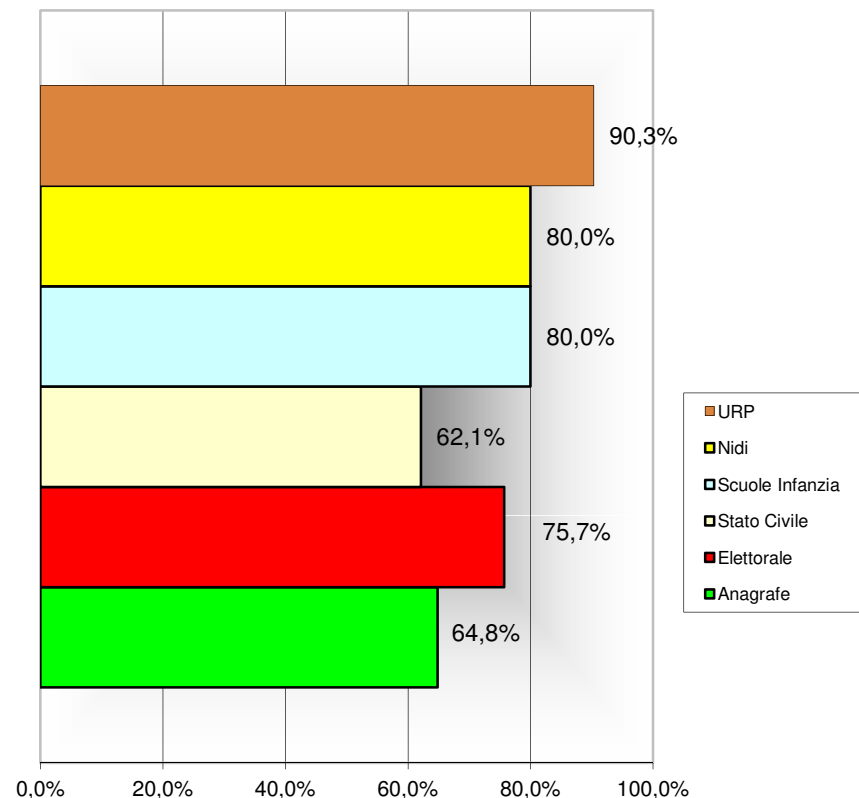
U.R.P. - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



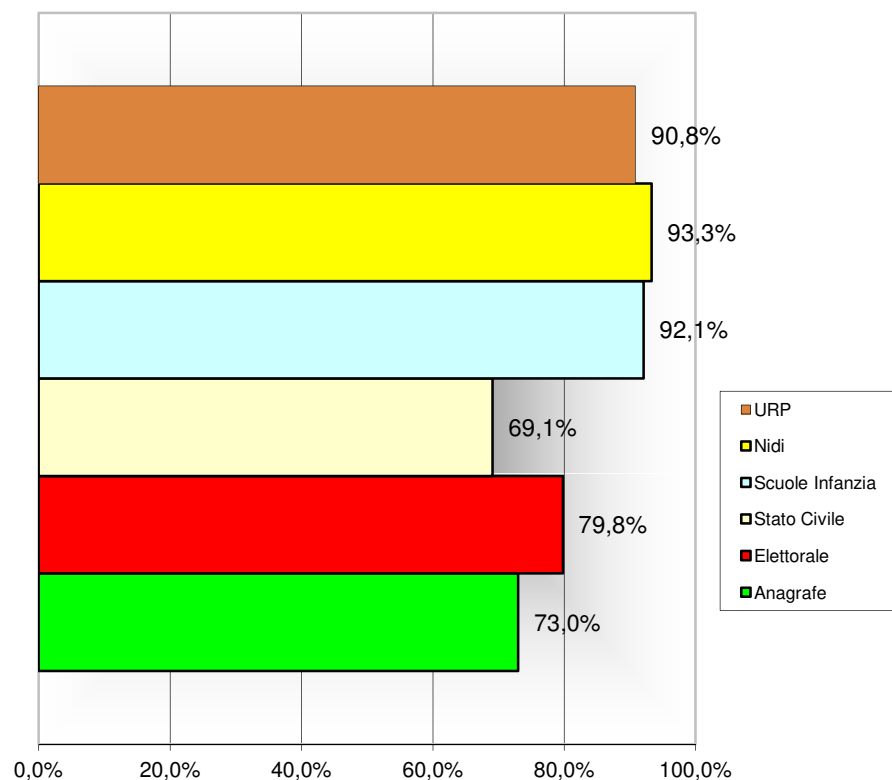
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

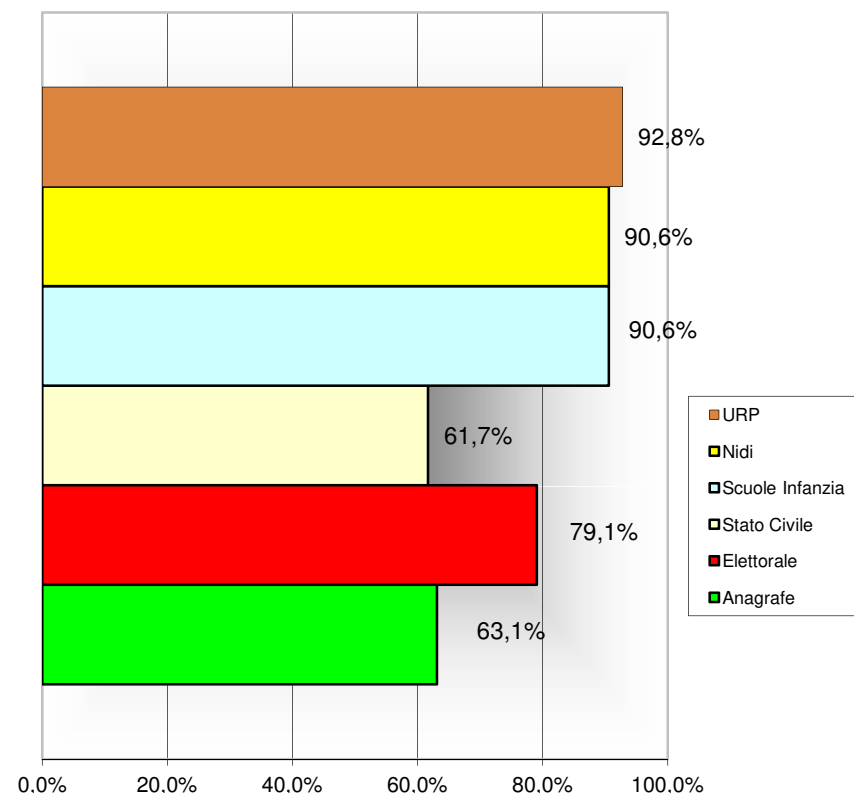
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



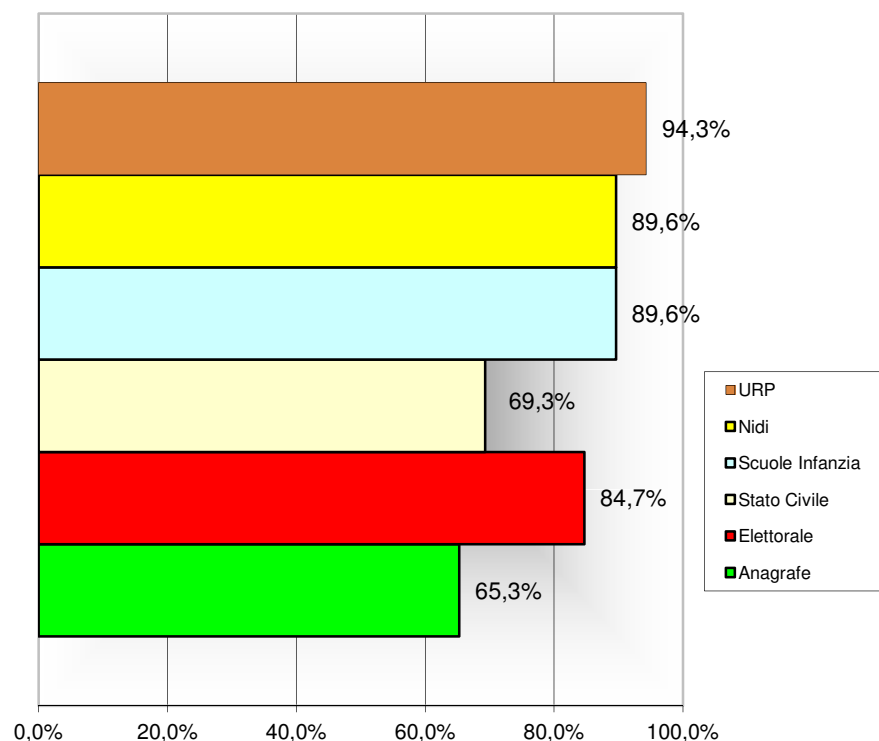
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



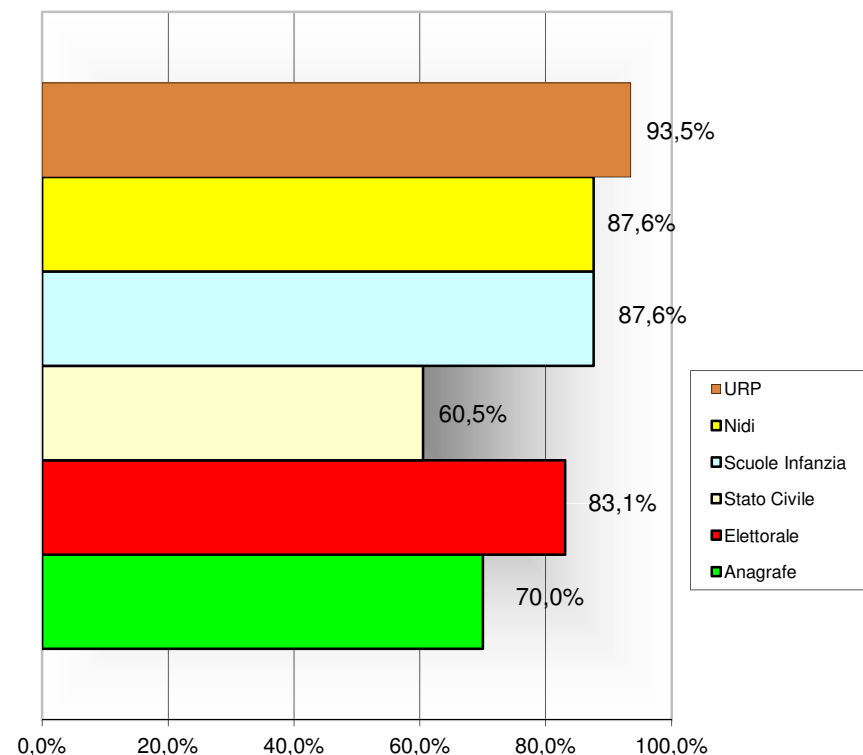
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



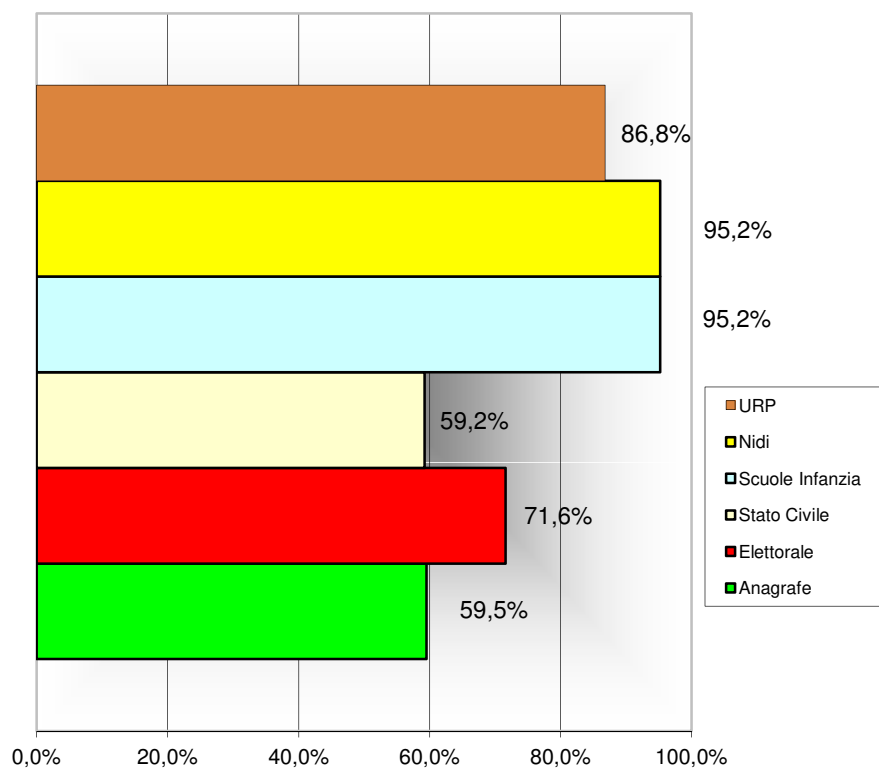
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



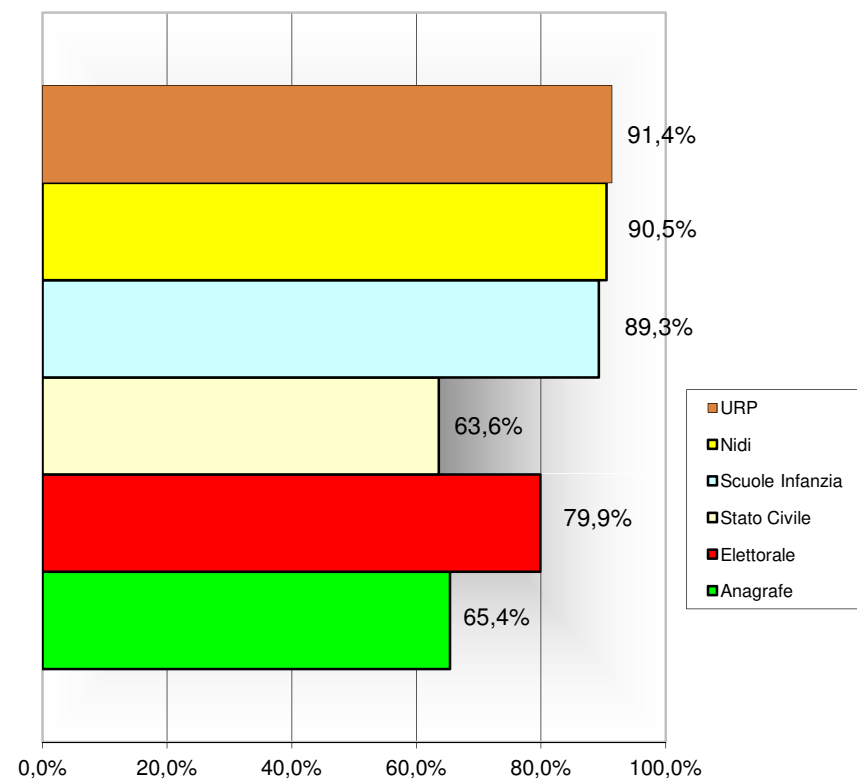
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



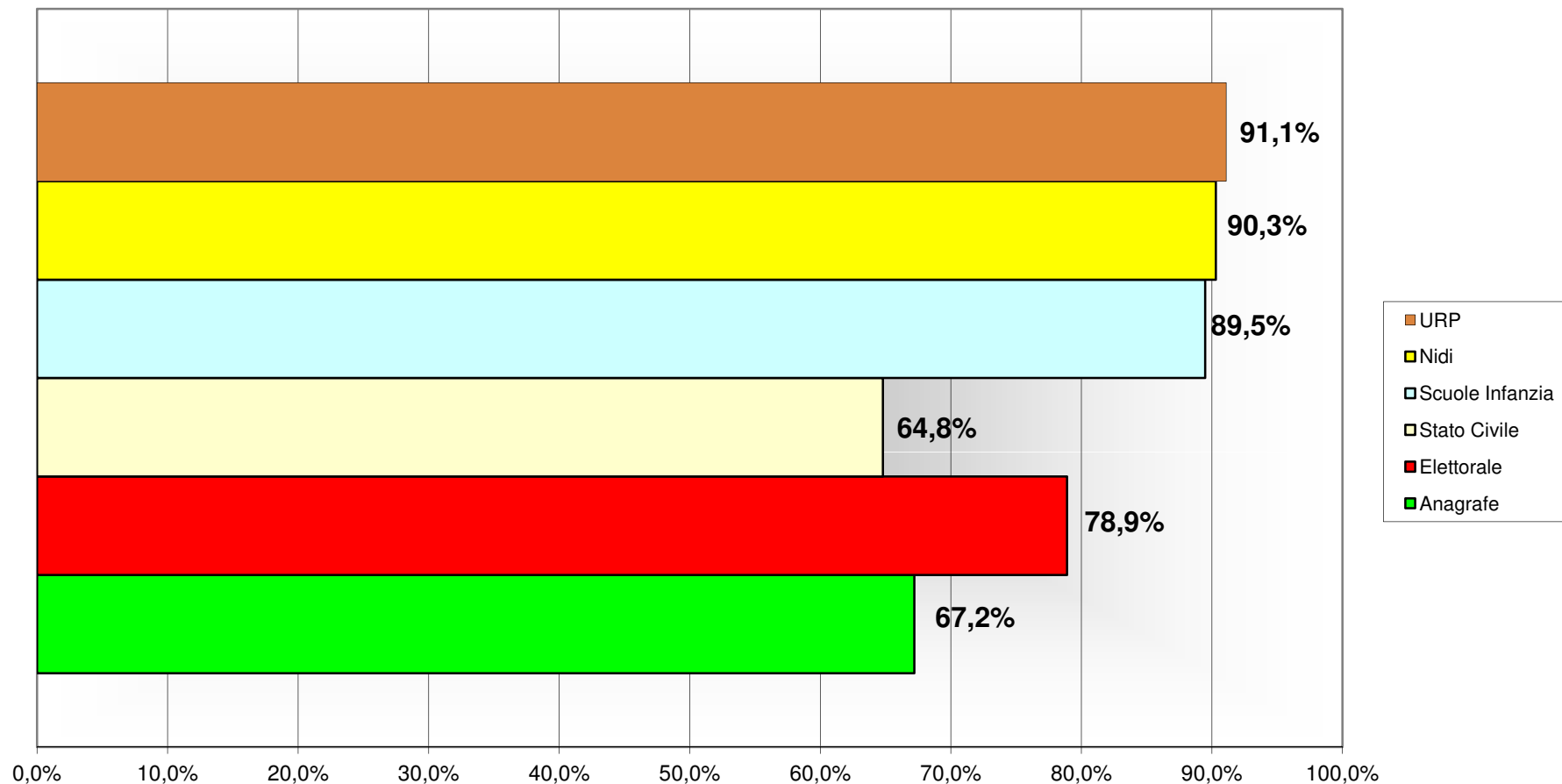
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"

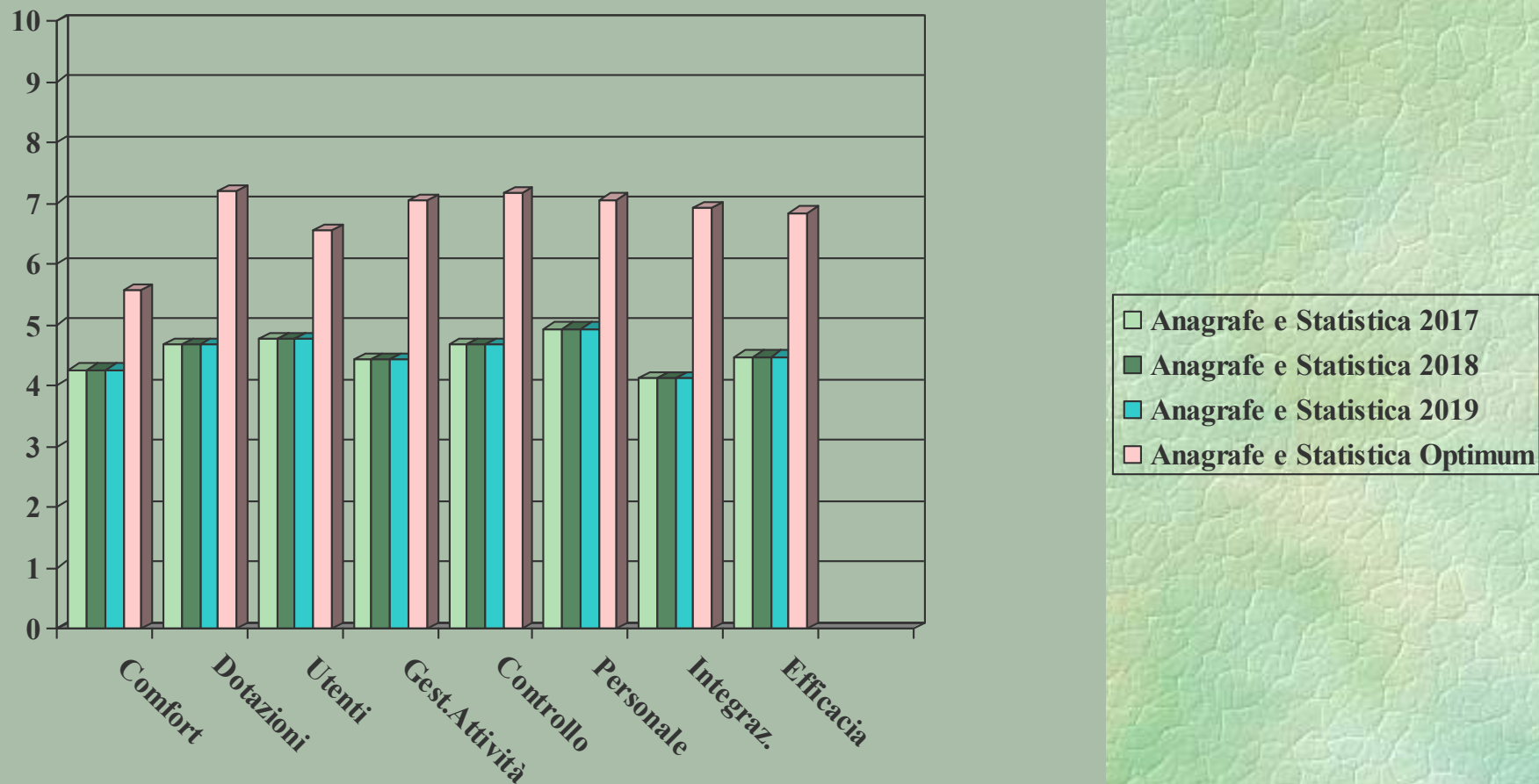


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

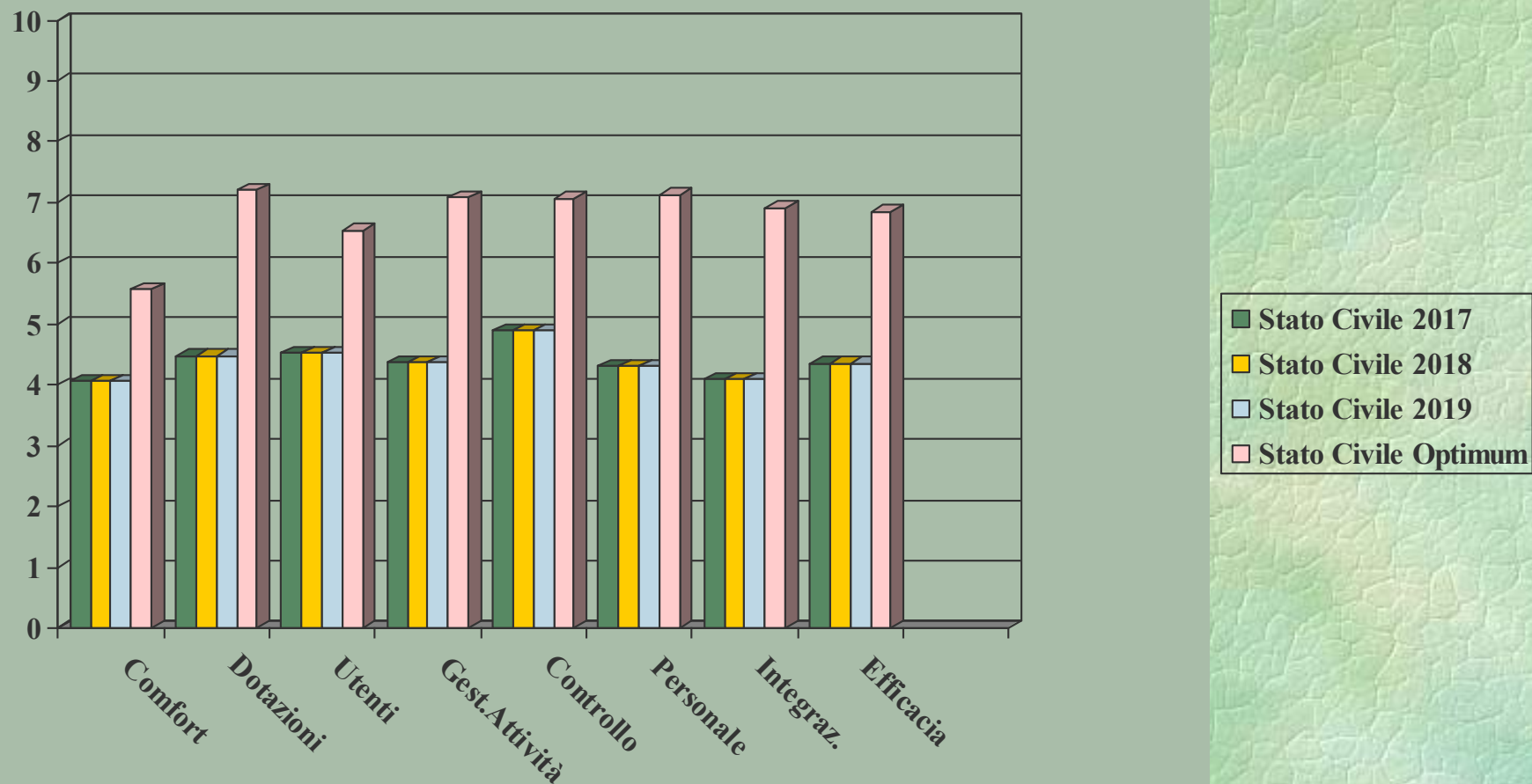
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.	
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo				
Anagrafe e Statistica									22
comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%		
dotazioni	4,67	7,21	64,8%	4,67	7,21	64,8%	0,0%		
rapporto con utenti	4,78	6,55	73,0%	4,78	6,55	73,0%	0,0%		
gestione ufficio	4,44	7,04	63,1%	4,44	7,04	63,1%	0,0%		
controllo	4,68	7,17	65,3%	4,68	7,17	65,3%	0,0%		
personale	4,94	7,06	70,0%	4,94	7,06	70,0%	0,0%		
integrazione	4,12	6,92	59,5%	4,12	6,92	59,5%	0,0%		
efficacia organizz.	4,48	6,85	65,4%	4,48	6,85	65,4%	0,0%		
							0,00%	0,00%	
Elettorale									7
comfort	4,31	5,57	77,4%	4,31	5,57	77,4%	0,0%		
dotazioni tecniche	5,45	7,20	75,7%	5,45	7,20	75,7%	0,0%		
rapporto con utenti	5,17	6,48	79,8%	5,17	6,48	79,8%	0,0%		
gestione ufficio	5,60	7,08	79,1%	5,60	7,08	79,1%	0,0%		
controllo	6,02	7,11	84,7%	6,02	7,11	84,7%	0,0%		
personale	5,91	7,11	83,1%	5,91	7,11	83,1%	0,0%		
integrazione	4,95	6,91	71,6%	4,95	6,91	71,6%	0,0%		
efficacia organizz.	5,47	6,85	79,9%	5,47	6,85	79,9%	0,0%		
							0,0%	0,00%	
Stato Civile									11
comfort	4,06	5,57	72,9%	4,06	5,57	72,9%	0,0%		
dotaz.tecniche	4,47	7,20	62,1%	4,47	7,20	62,1%	0,0%		
rapporto con utenti	4,52	6,54	69,1%	4,52	6,54	69,1%	0,0%		
gestione ufficio	4,37	7,08	61,7%	4,37	7,08	61,7%	0,0%		
controllo pratiche	4,89	7,06	69,3%	4,89	7,06	69,3%	0,0%		
personale	4,31	7,12	60,5%	4,31	7,12	60,5%	0,0%		
integrazione	4,09	6,91	59,2%	4,09	6,91	59,2%	0,0%		
efficacia organizz.	4,36	6,85	63,6%	4,36	6,85	63,6%	0,0%		
							0,0%	0,00%	

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Scuola dell'Infanzia								26
comfort	4,96	5,40	91,9%	4,96	5,40	91,9%	0,00%	
dotazioni tecniche	6,40	8,00	80,0%	6,40	8,00	80,0%	0,00%	
rapporto con utenti	6,06	6,46	93,8%	5,95	6,46	92,1%	-1,70%	
gestione ufficio	6,60	7,11	92,8%	6,44	7,11	90,6%	-2,25%	
controllo	6,57	7,33	89,6%	6,57	7,33	89,6%	0,00%	
personale	6,76	7,40	91,4%	6,48	7,40	87,6%	-3,78%	
integrazione	6,90	7,25	95,2%	6,90	7,25	95,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,40	6,92	92,5%	6,18	6,92	89,3%	-3,18%	
							-1,36%	-0,34%
Asili Nido								35
comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%	
dotazioni	6,40	8	80,0%	6,40	8,00	80,0%	0,00%	
rapporto con utenti	6,14	6,46	95,0%	6,03	6,46	93,3%	-1,70%	
gestione ufficio	6,60	7,11	92,8%	6,44	7,11	90,6%	-2,25%	
controllo	6,57	7,33	89,6%	6,57	7,33	89,6%	0,00%	
personale	6,76	7,40	91,4%	6,48	7,40	87,6%	-3,78%	
integrazione	6,90	7,25	95,2%	6,90	7,25	95,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,48	6,92	93,6%	6,26	6,92	90,5%	-3,18%	
							-1,36%	-0,45%
U.R.P.								4
comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,55	7,25	90,3%	6,55	7,25	90,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,45	7,10	90,8%	6,45	7,10	90,8%	0,0%	
gestione ufficio	6,69	7,21	92,8%	6,69	7,21	92,8%	0,0%	
controllo	7,01	7,43	94,3%	7,01	7,43	94,3%	0,0%	
personale	6,85	7,33	93,5%	6,85	7,33	93,5%	0,0%	
integrazione	5,93	6,83	86,8%	5,93	6,83	86,8%	0,0%	
efficacia organizz.	6,52	7,13	91,4%	6,52	7,13	91,4%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Settore Serv. Demografici e Polit.Educative								105
							-0,79%	
								decremento biennio 2018 - 2019:

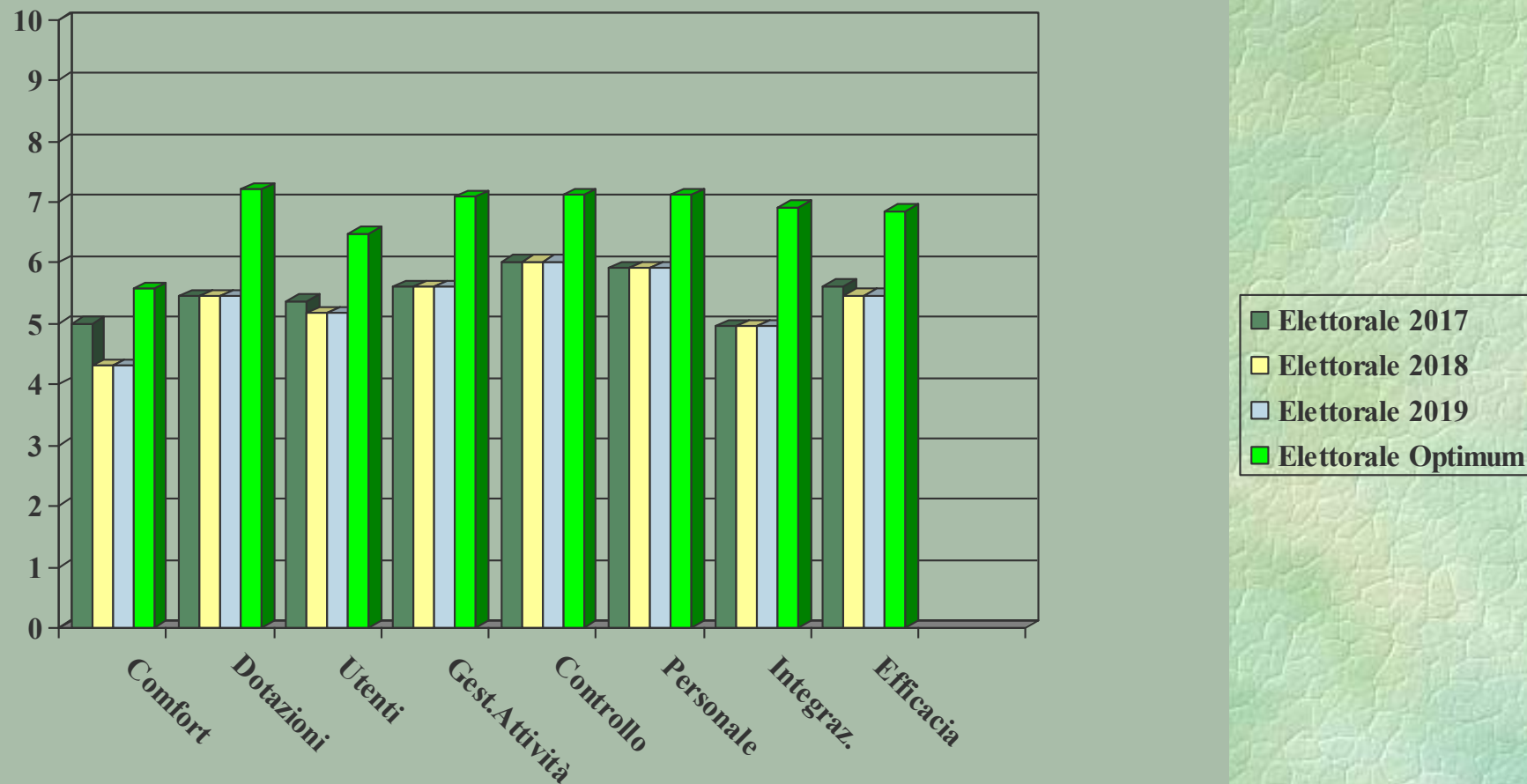
ANALISI DELLA QUALITA'



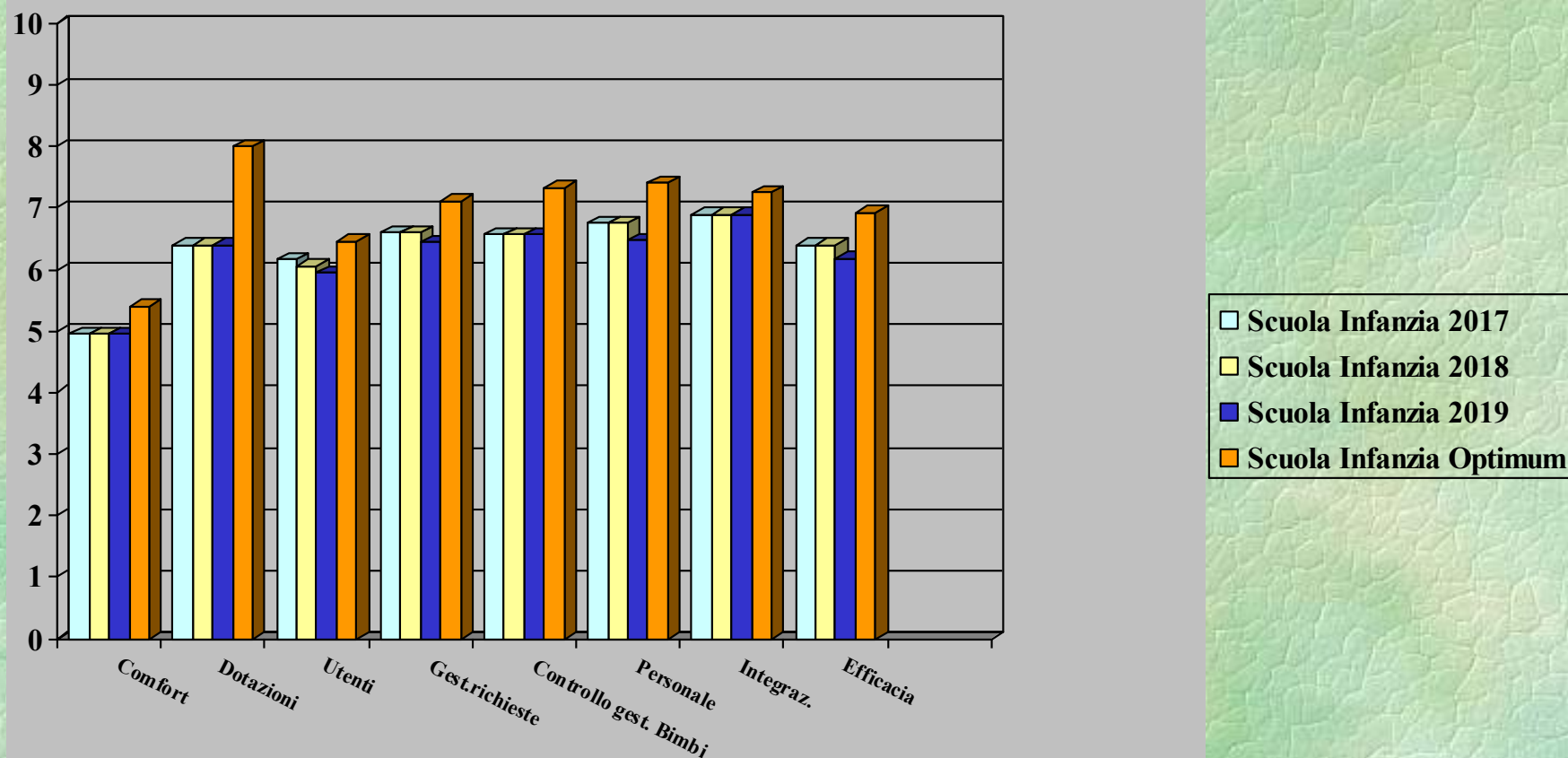
ANALISI DELLA QUALITA'



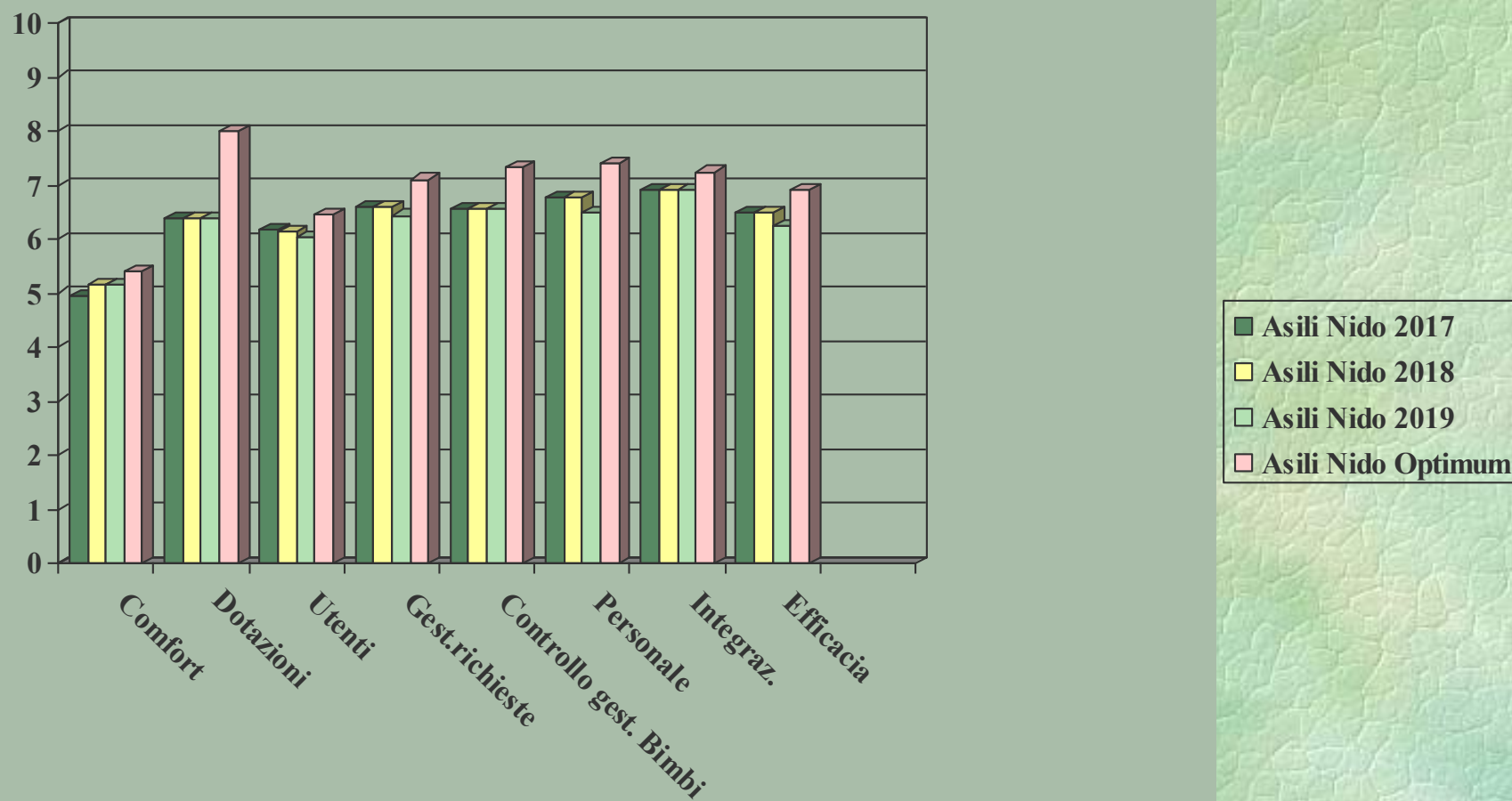
ANALISI DELLA QUALITA'



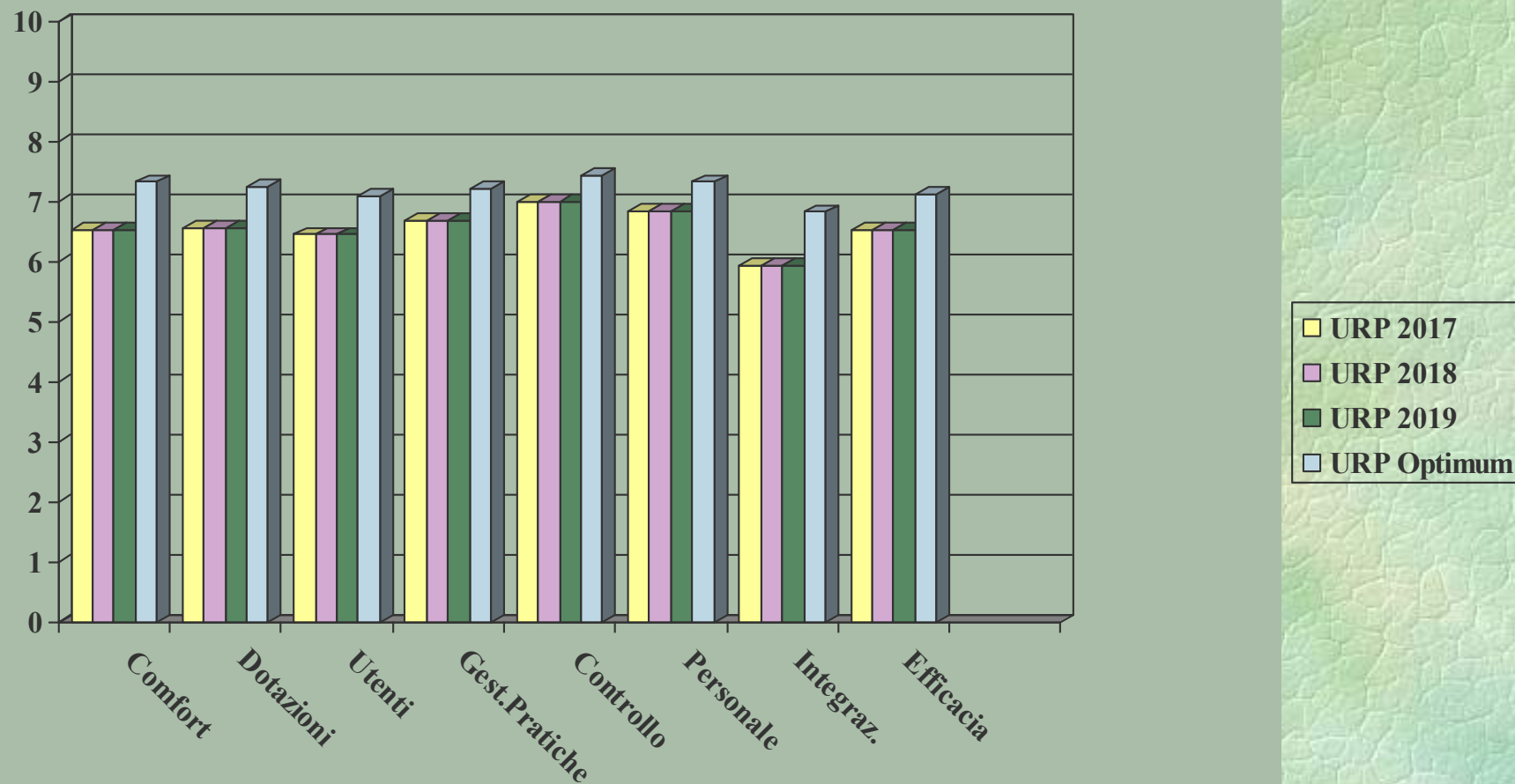
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture,
Mobilità e Disability Manager

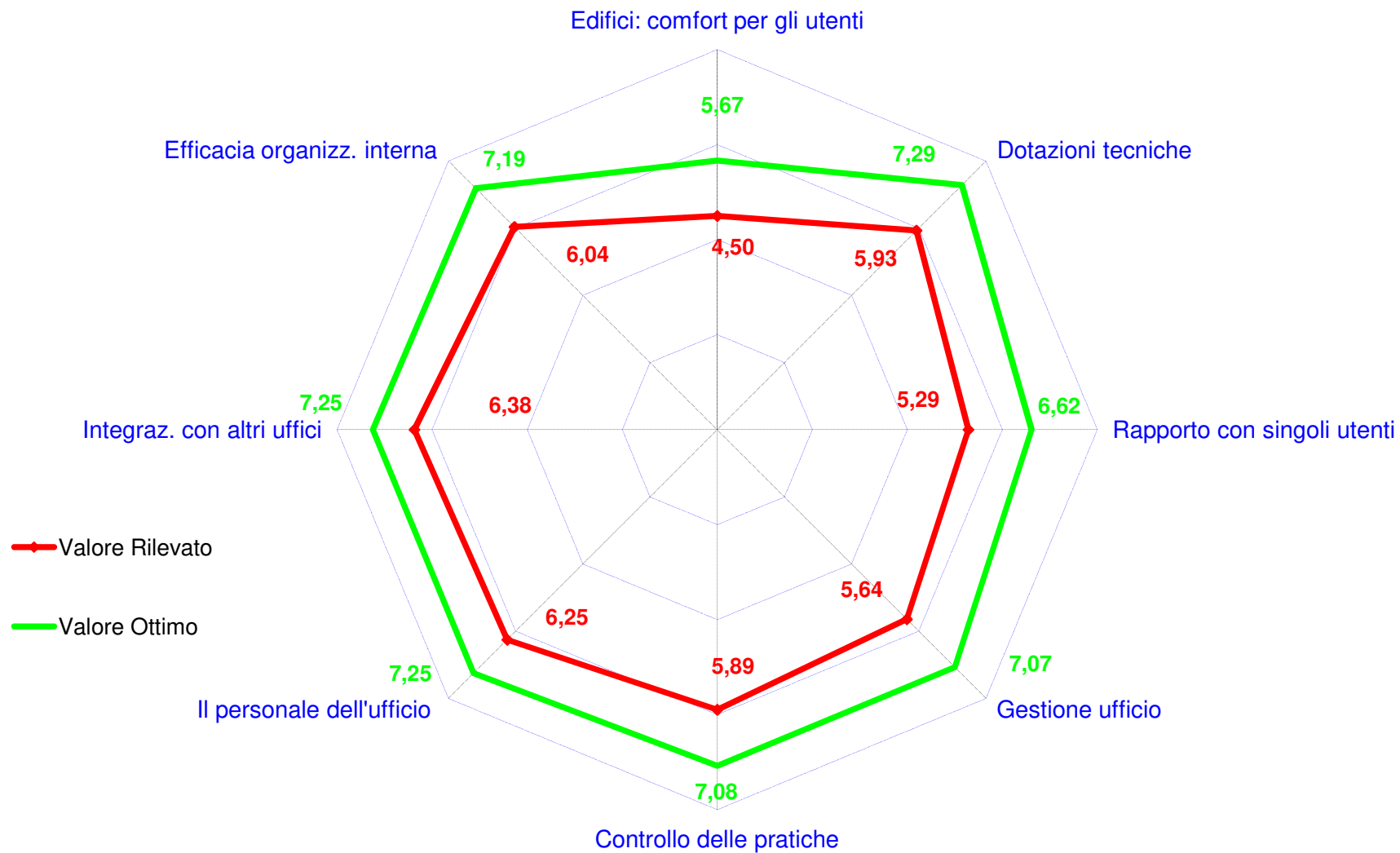
Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

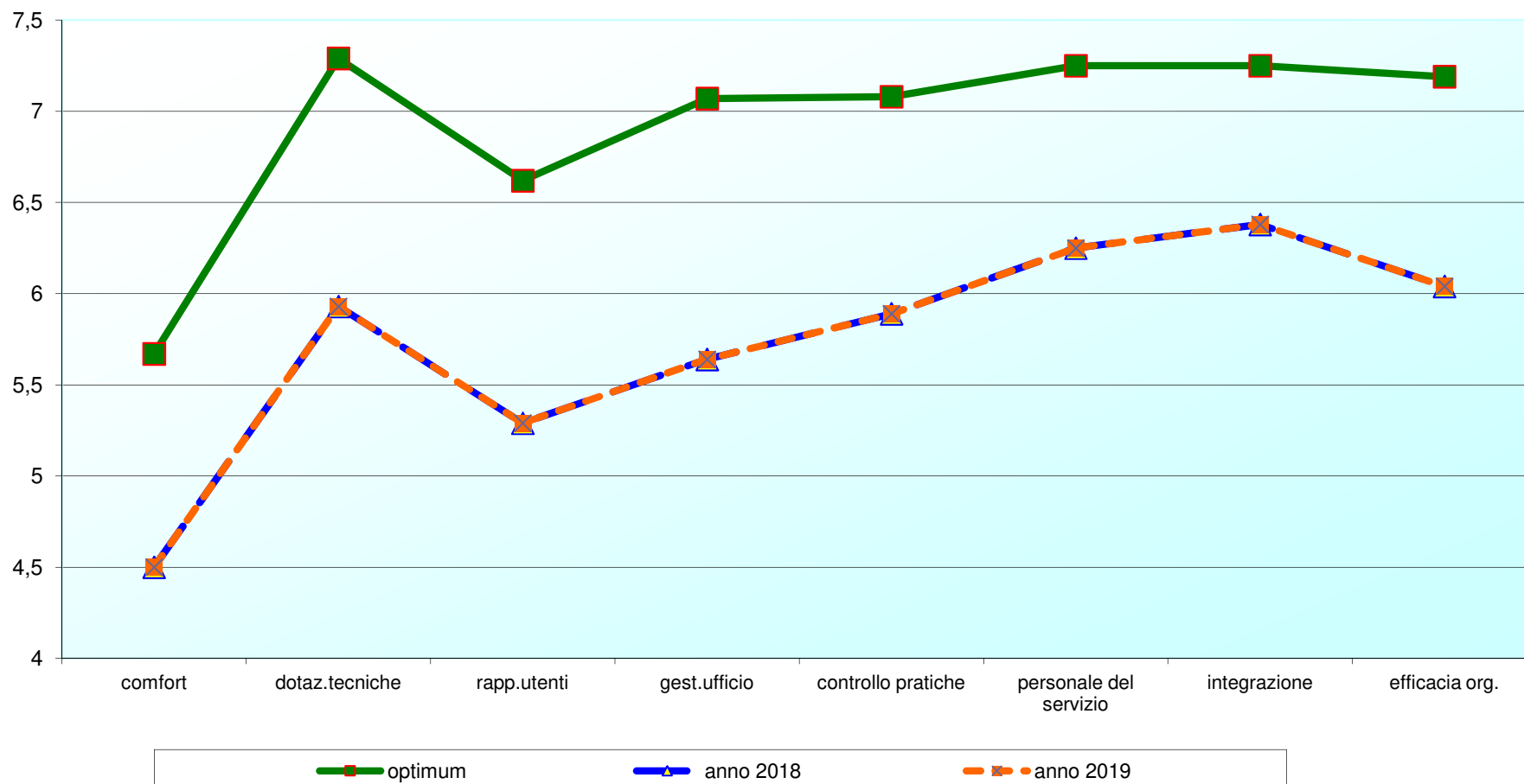
Settore Lavori pubblici, Infrastrutture, Manutenzioni e Verde pubblico
Settore Servizi Cimiteriali, Disability ed Energy Manager e Gestione Servizi a rete
Stato della qualità anno 2019



Città di Alessandria

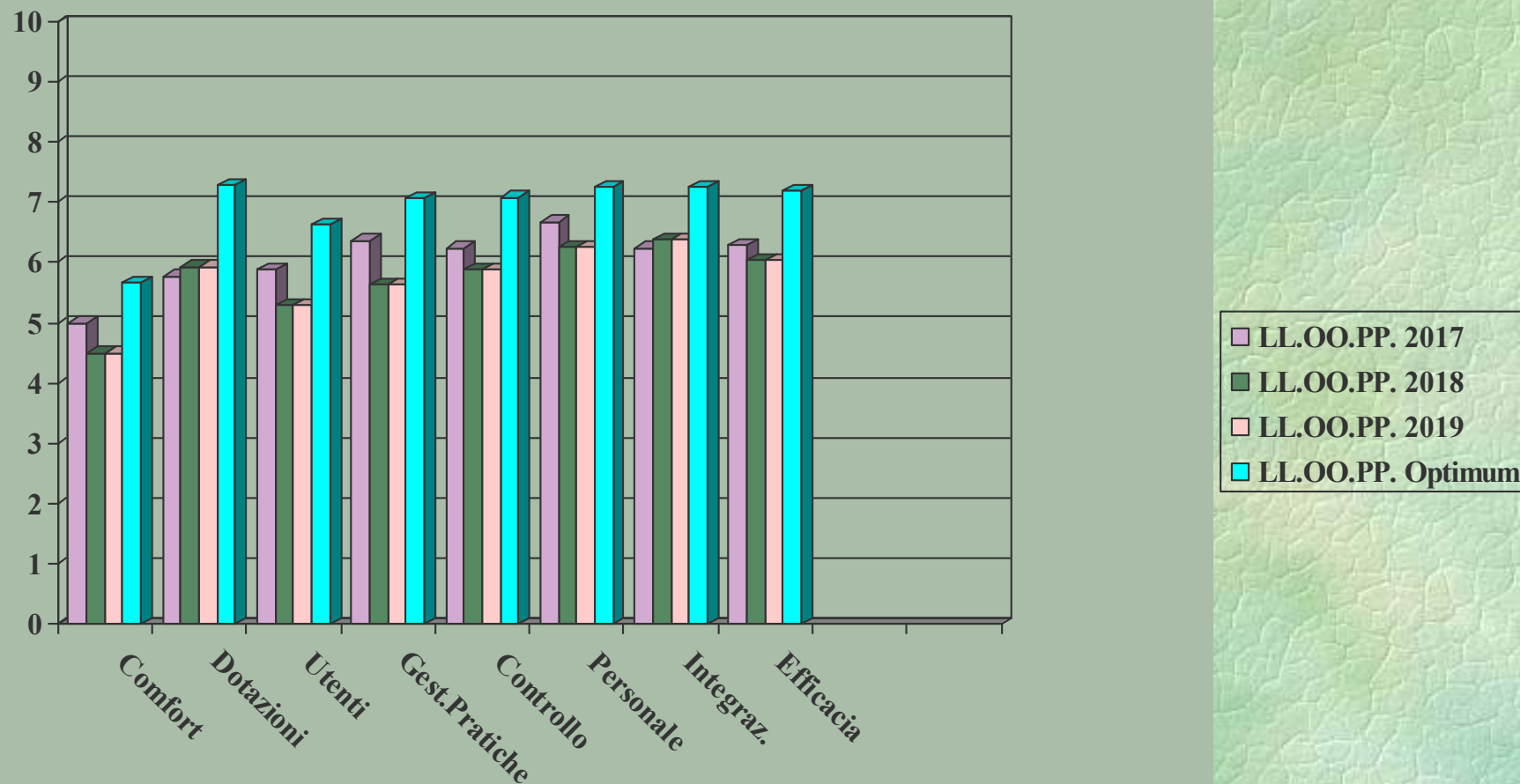
Trend Qualità percepita

Infrastrutture - Anni 2018/2019



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Infrastrutture								80
comfort	4,50	5,67	79,4%	4,50	5,67	79,4%	0,0%	
dotazioni	5,93	7,29	81,3%	5,93	7,29	81,3%	0,0%	
rapporto con utenti	5,29	6,62	79,9%	5,29	6,62	79,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,64	7,07	79,8%	5,64	7,07	79,8%	0,0%	
controllo	5,89	7,08	83,2%	5,89	7,08	83,2%	0,0%	
personale	6,25	7,25	86,2%	6,25	7,25	86,2%	0,0%	
integrazione	6,38	7,25	88,0%	6,38	7,25	88,0%	0,0%	
efficacia organizz.	6,04	7,19	84,0%	6,04	7,19	84,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								80
Settore LL.PP. e Infrastrutture			incremento biennio 2018 - 2019:				0,00%	

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

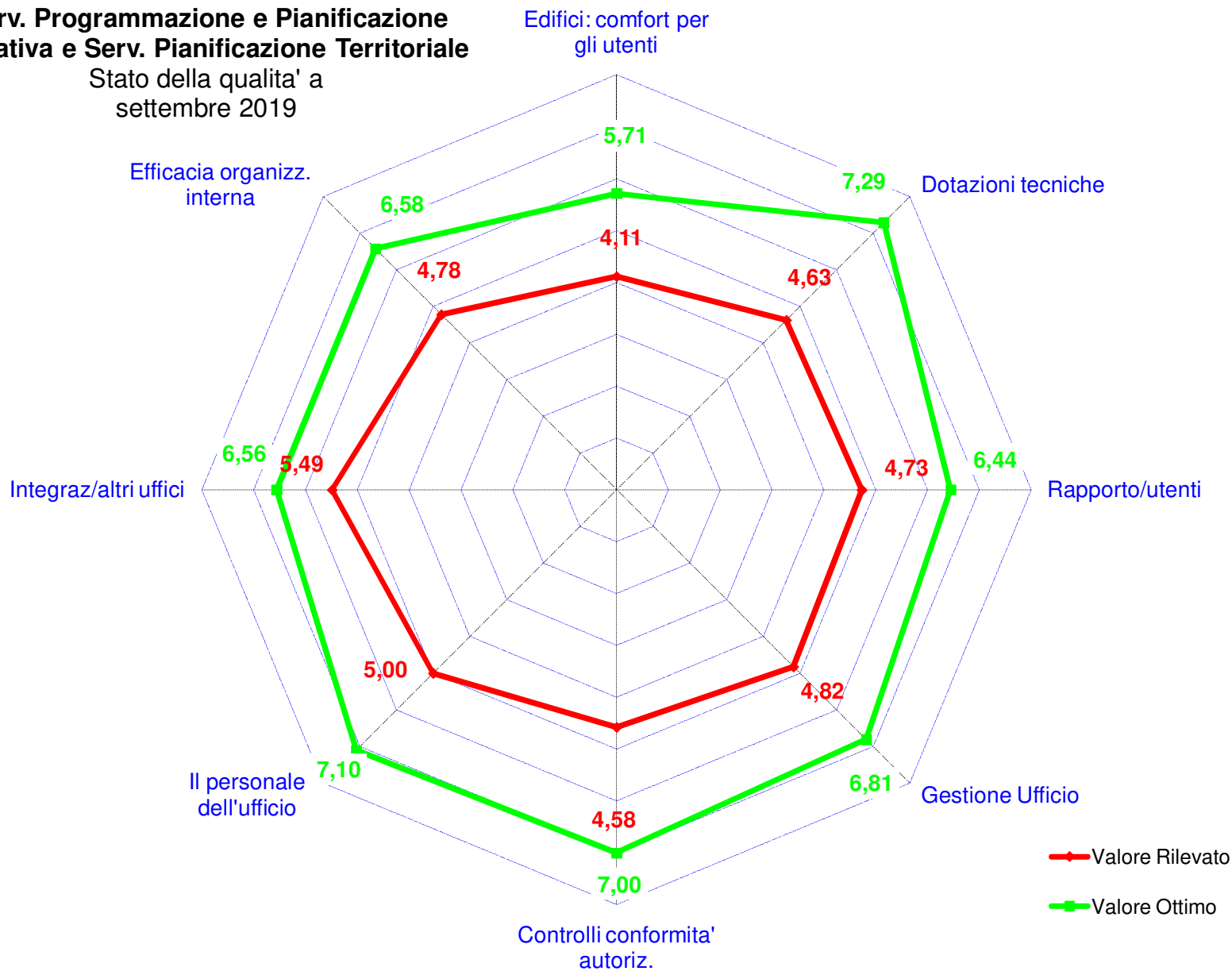
Settore Urbanistica e Patrimonio

Anno 2019

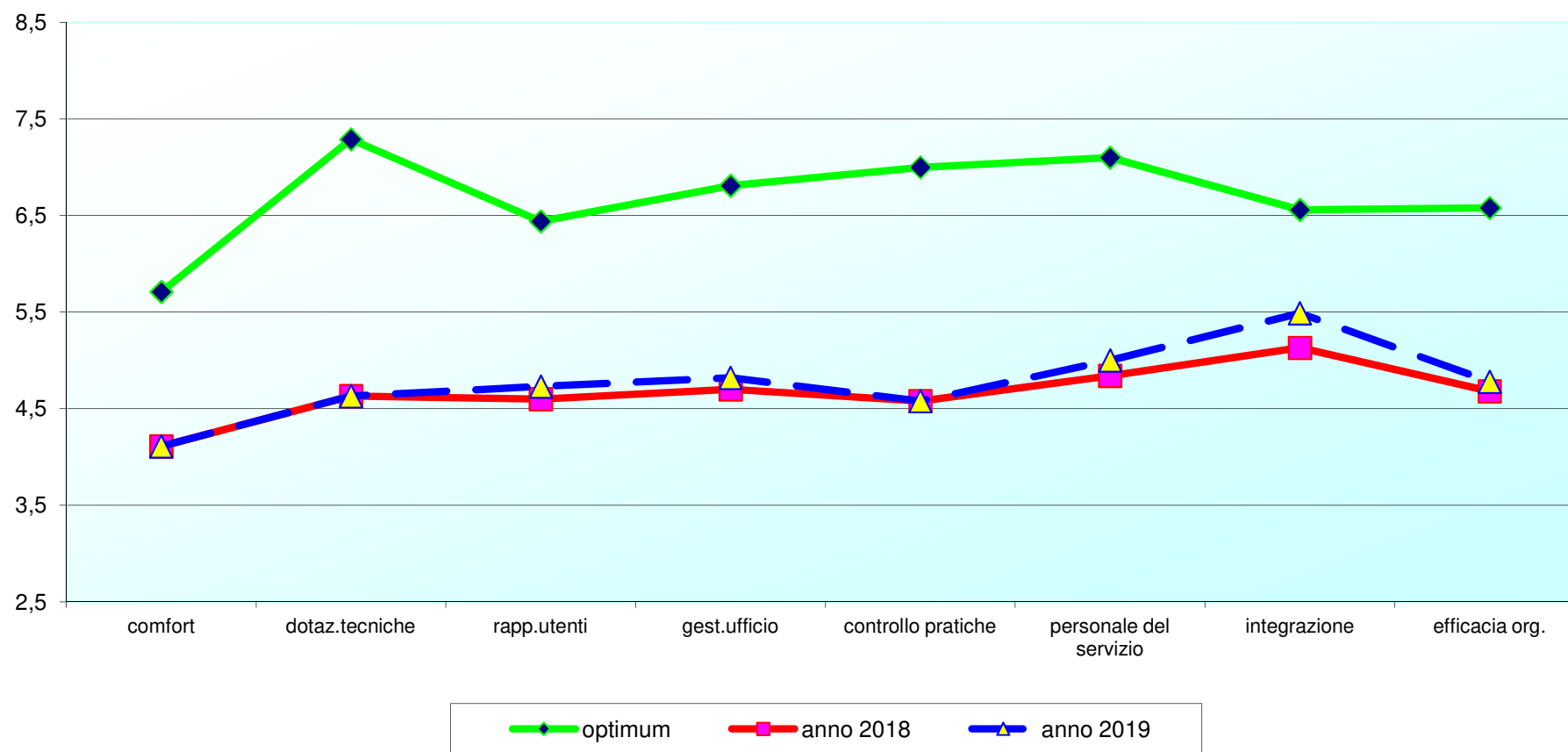
Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Serv. Programmazione e Pianificazione
Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale
Stato della qualita' a
settembre 2019

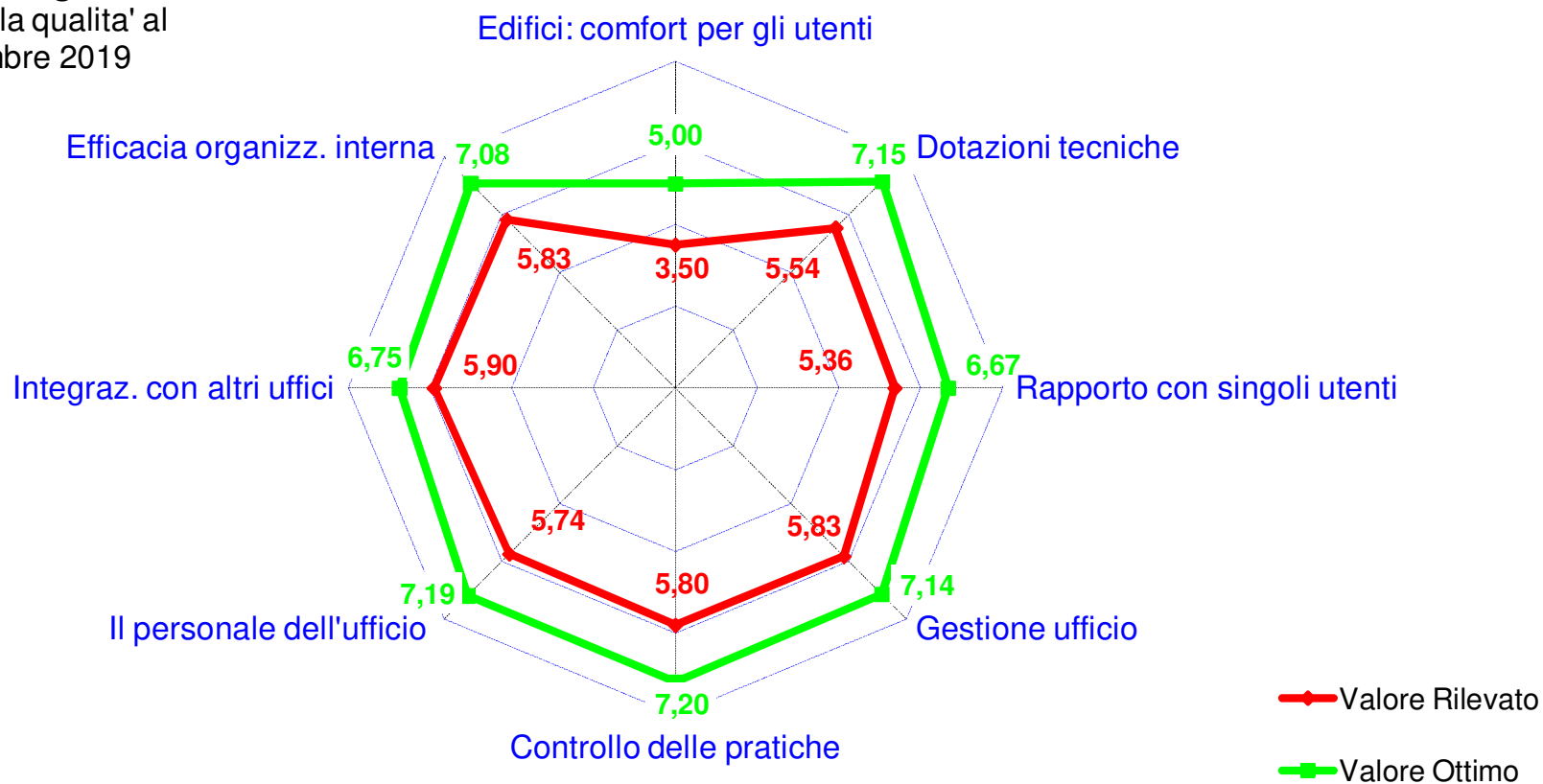


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Programmazione e Pianificazione attuativa
Pianificazione Territoriale
Anni 2018/2019

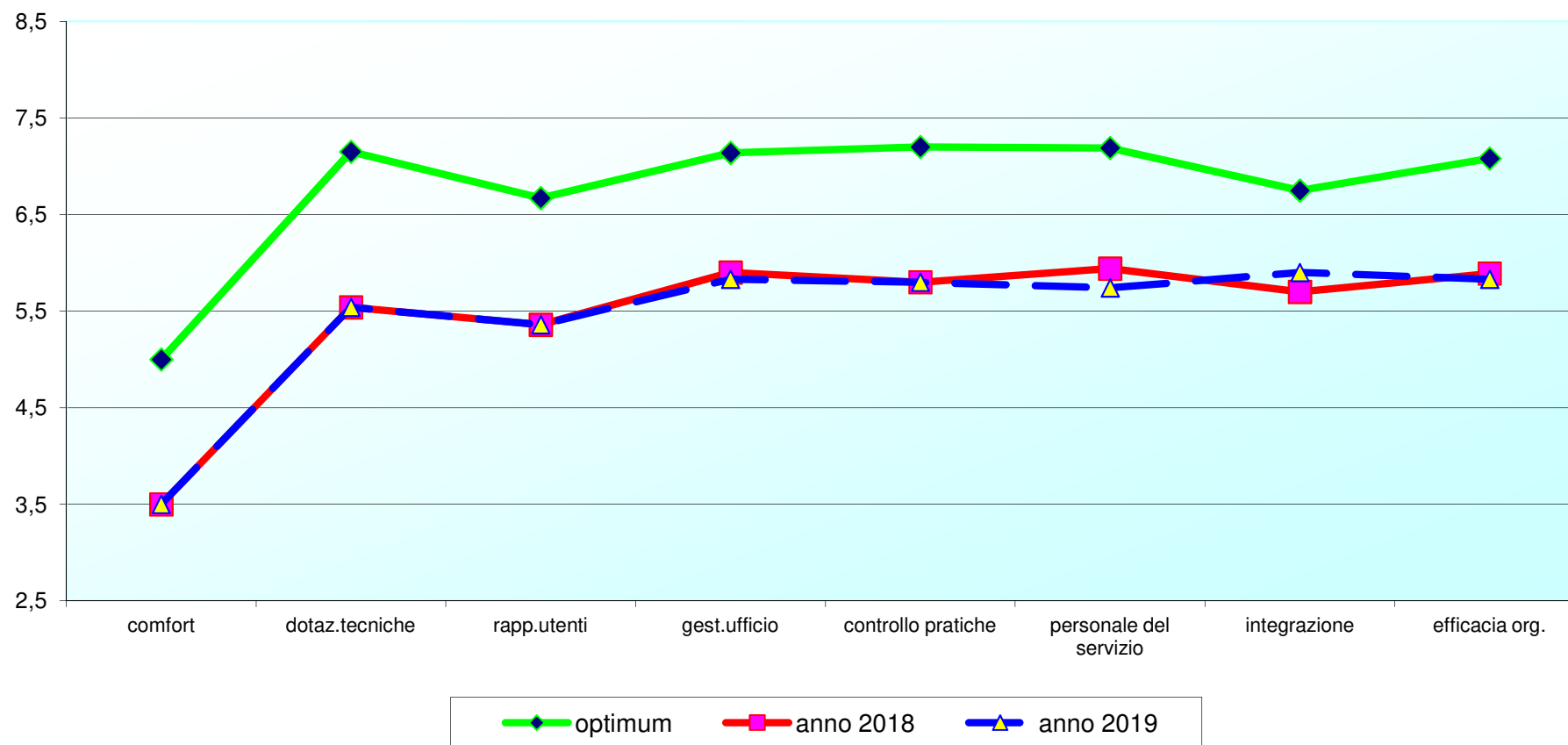


Comune di Alessandria
Serv. Funzioni Tecnico-Amministrative
di supporto generale

Stato della qualità al
settembre 2019



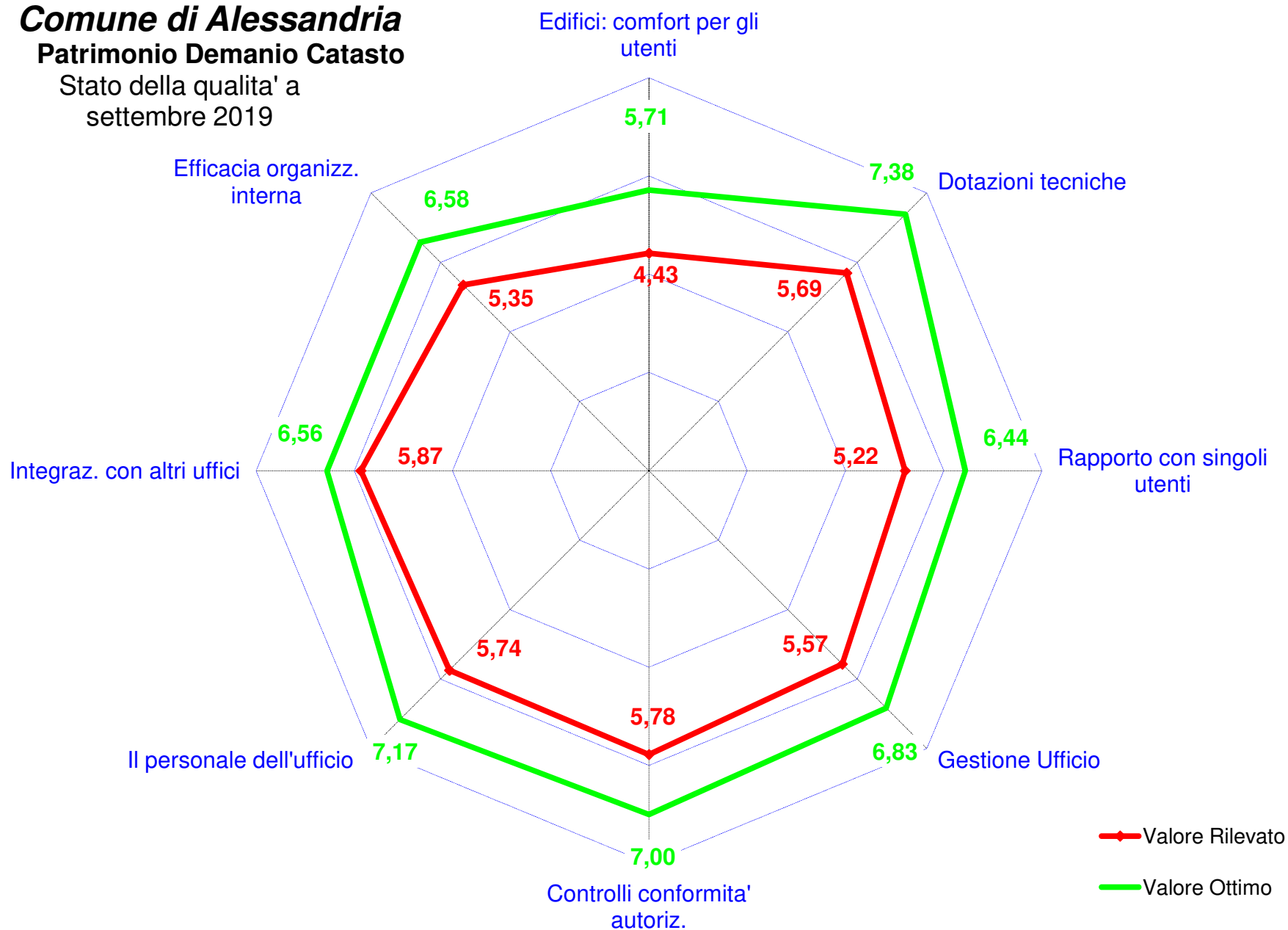
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Funzioni Tecnico-Amministrative
Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

Patrimonio Demanio Catasto

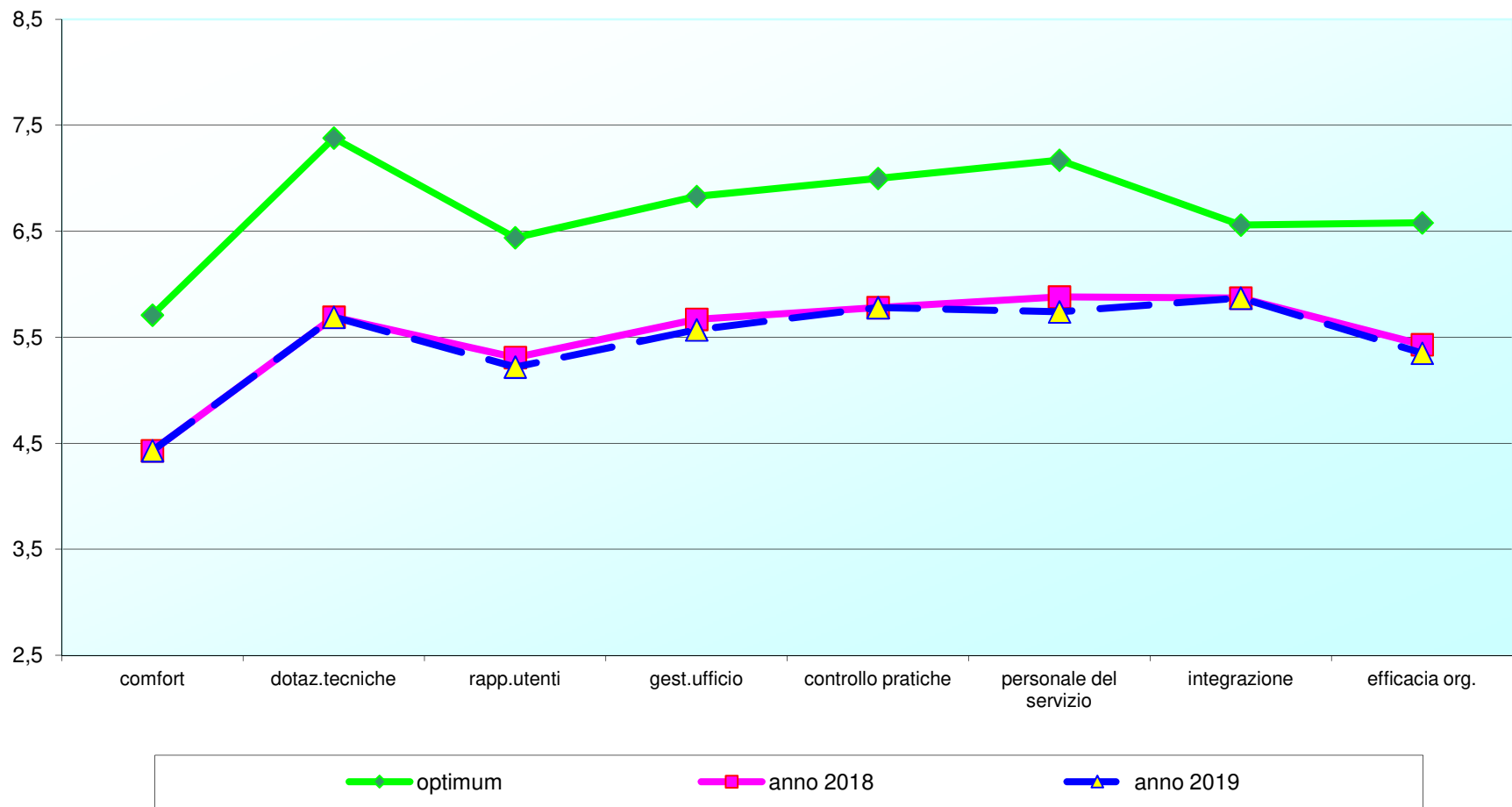
Stato della qualita' a
settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

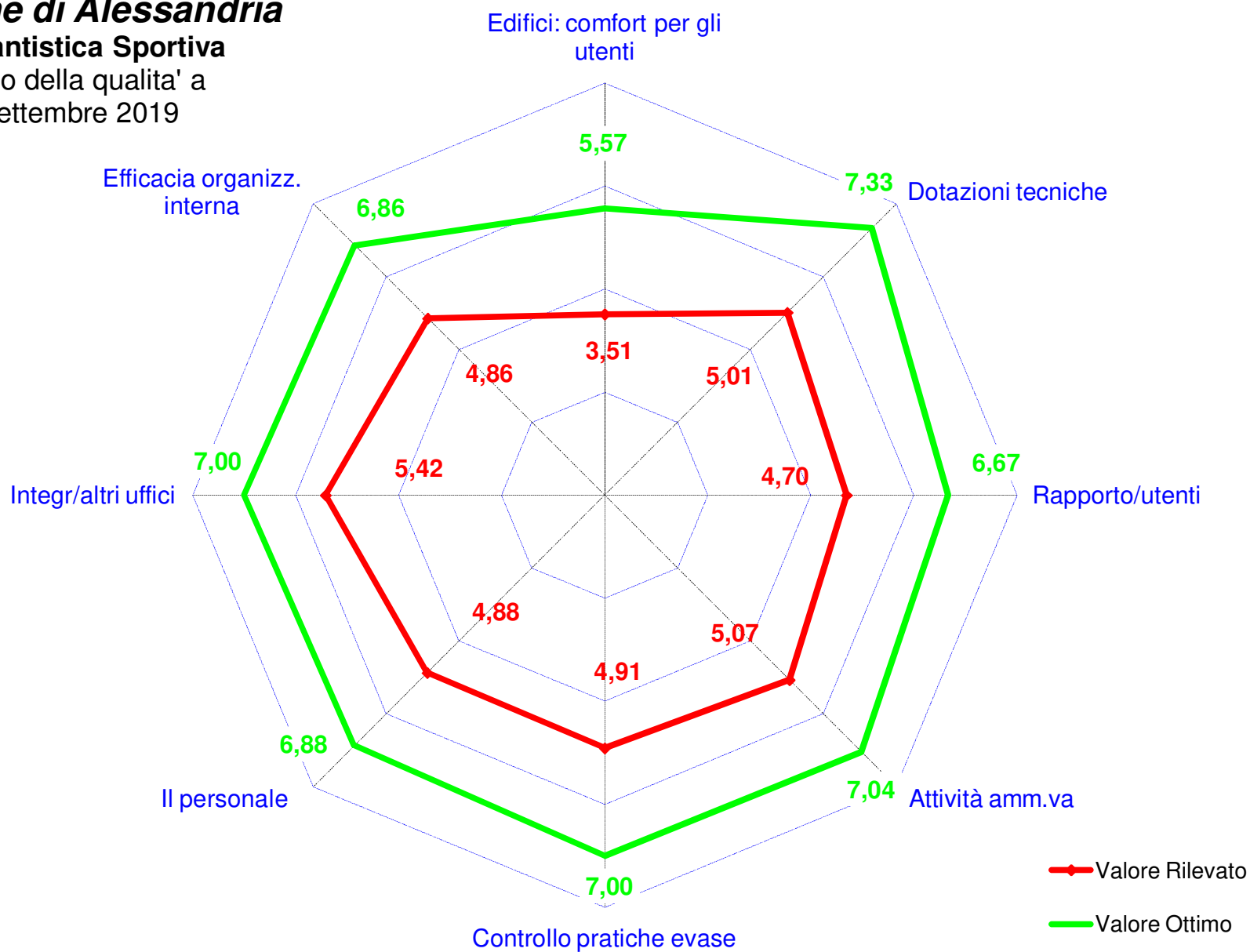
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2018/2019



Comune di Alessandria

Impiantistica Sportiva

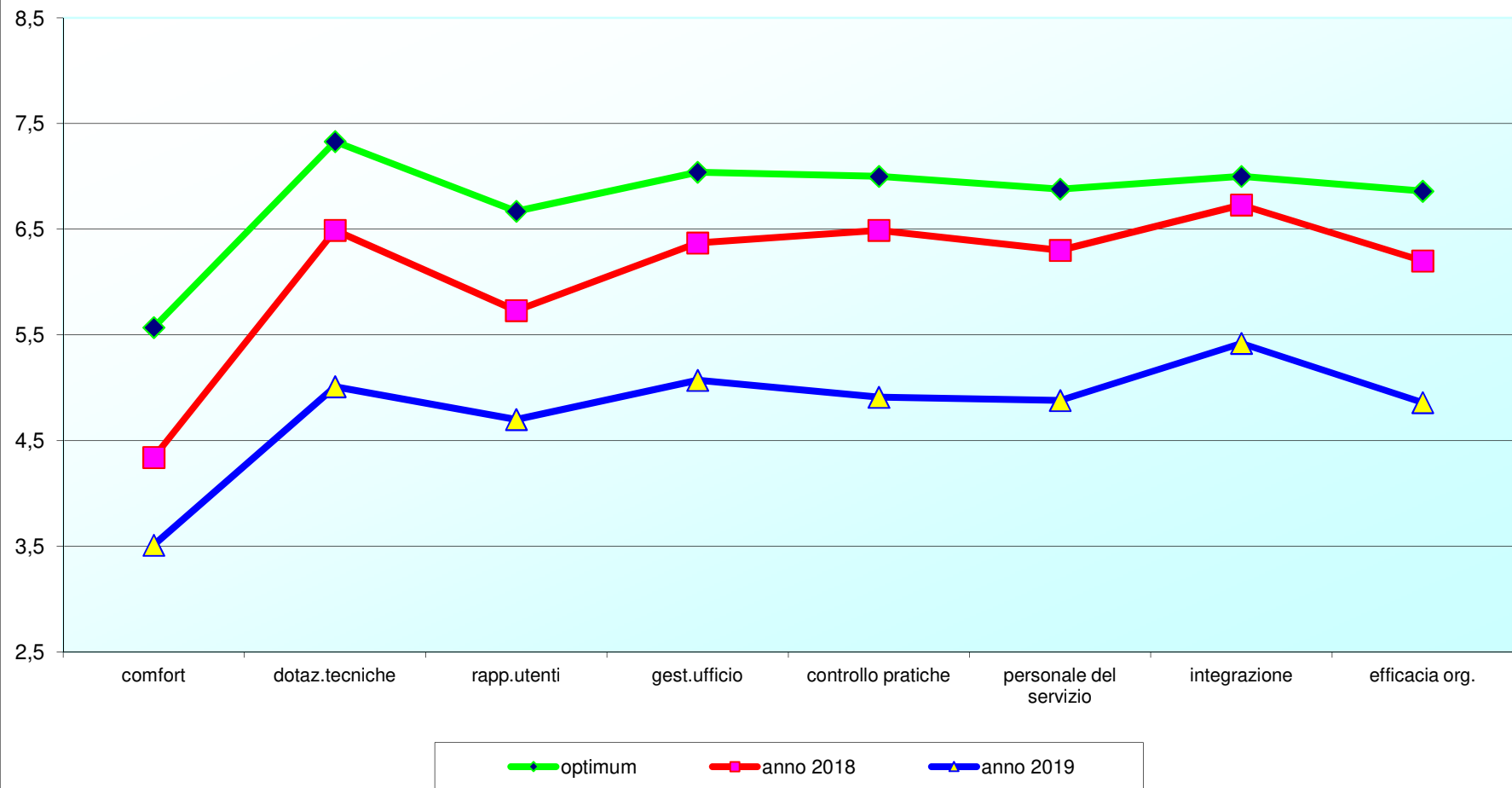
Stato della qualità a
Settembre 2019



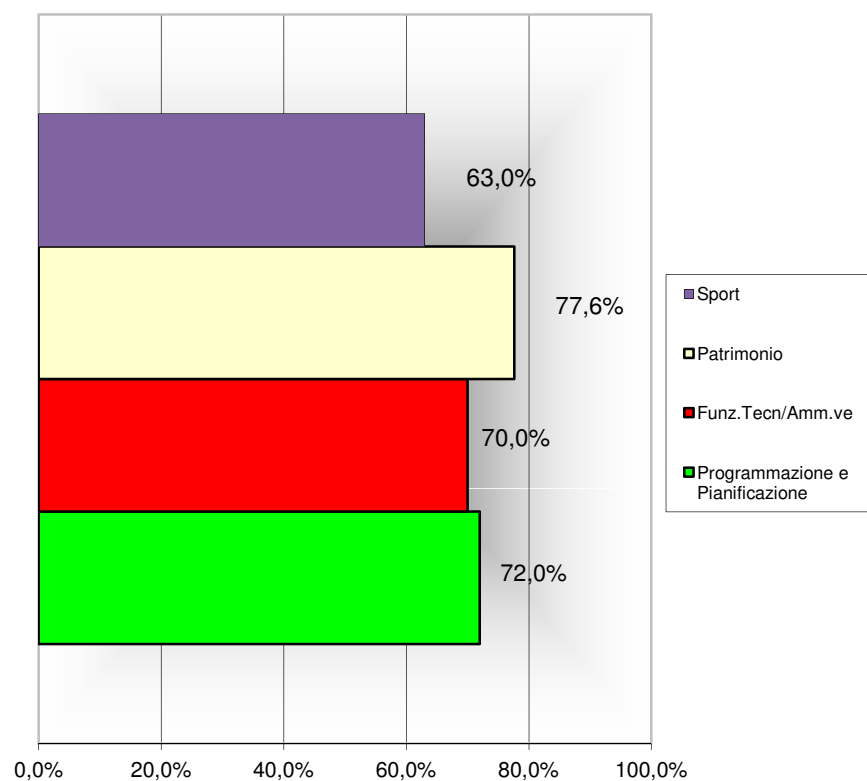
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

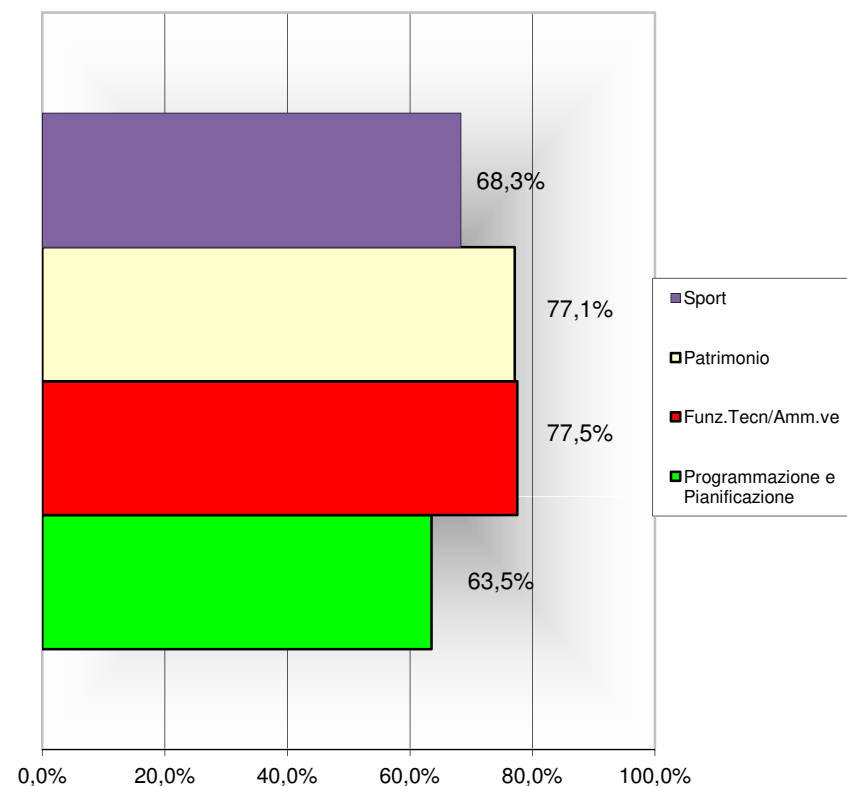
Impiantistica Sportiva - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



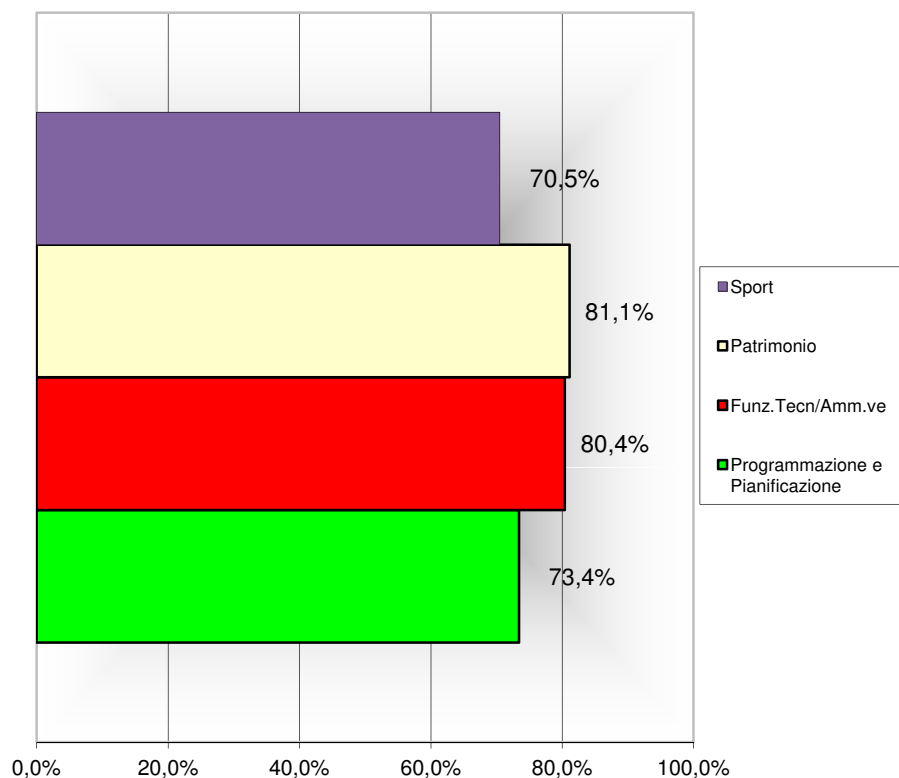
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

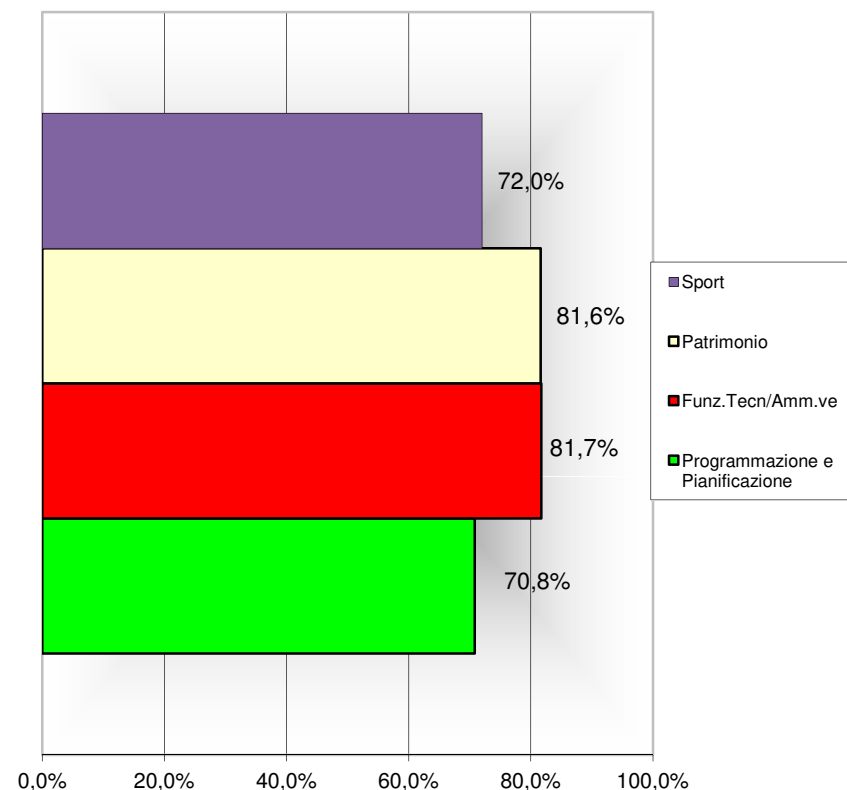
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



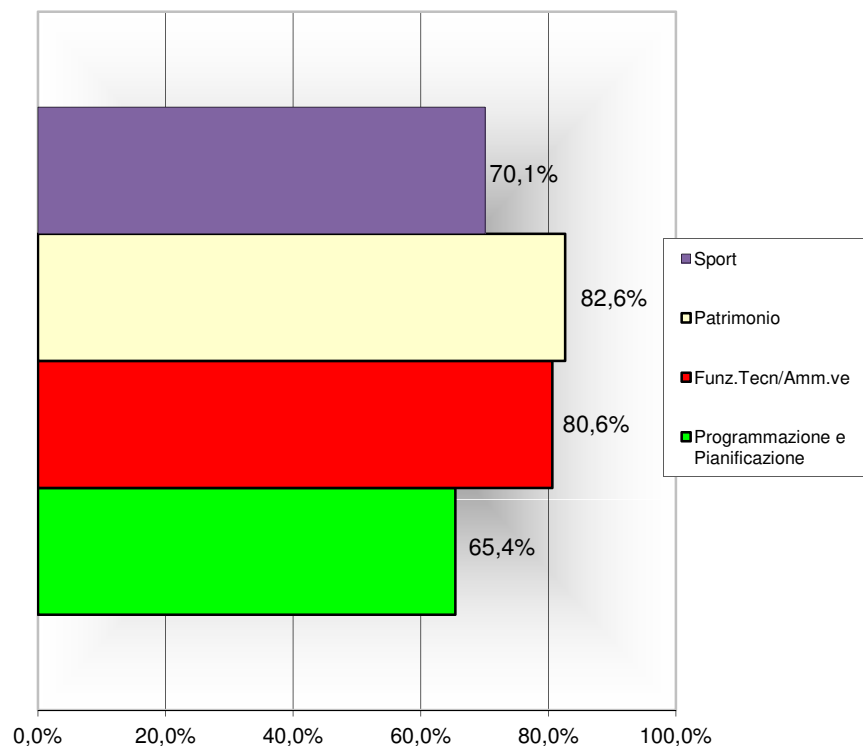
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



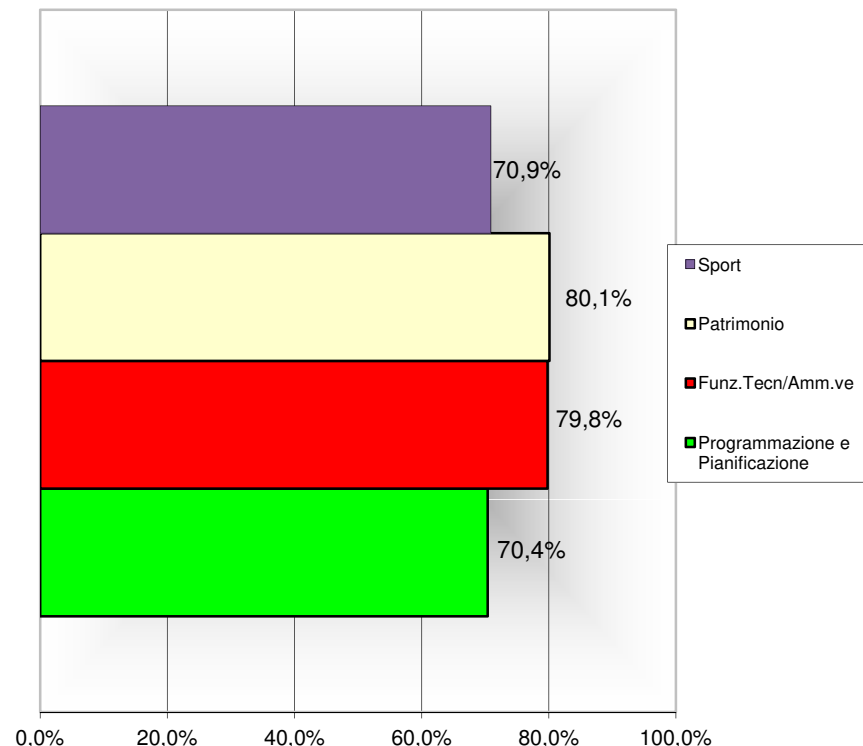
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

**Giudizio relativo al parametro
"CONTROLLO ATTIVITA"**



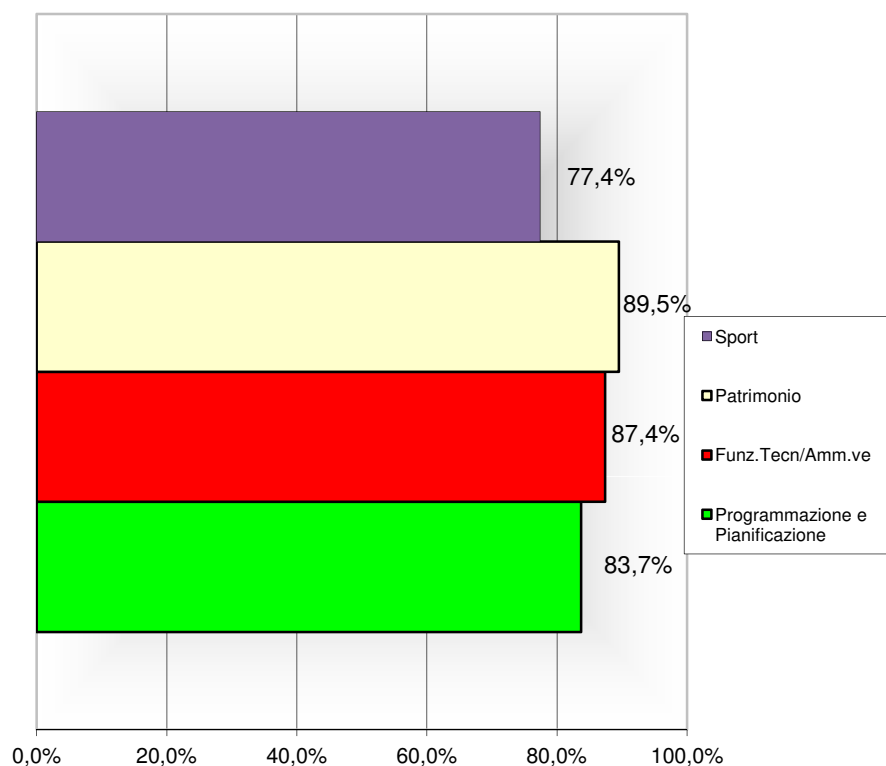
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**



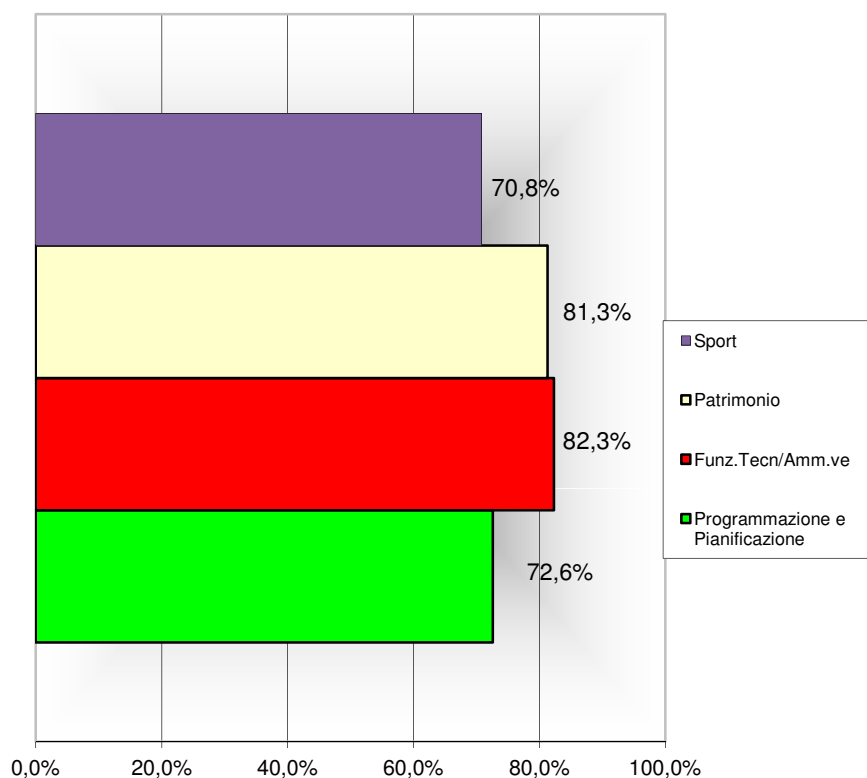
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



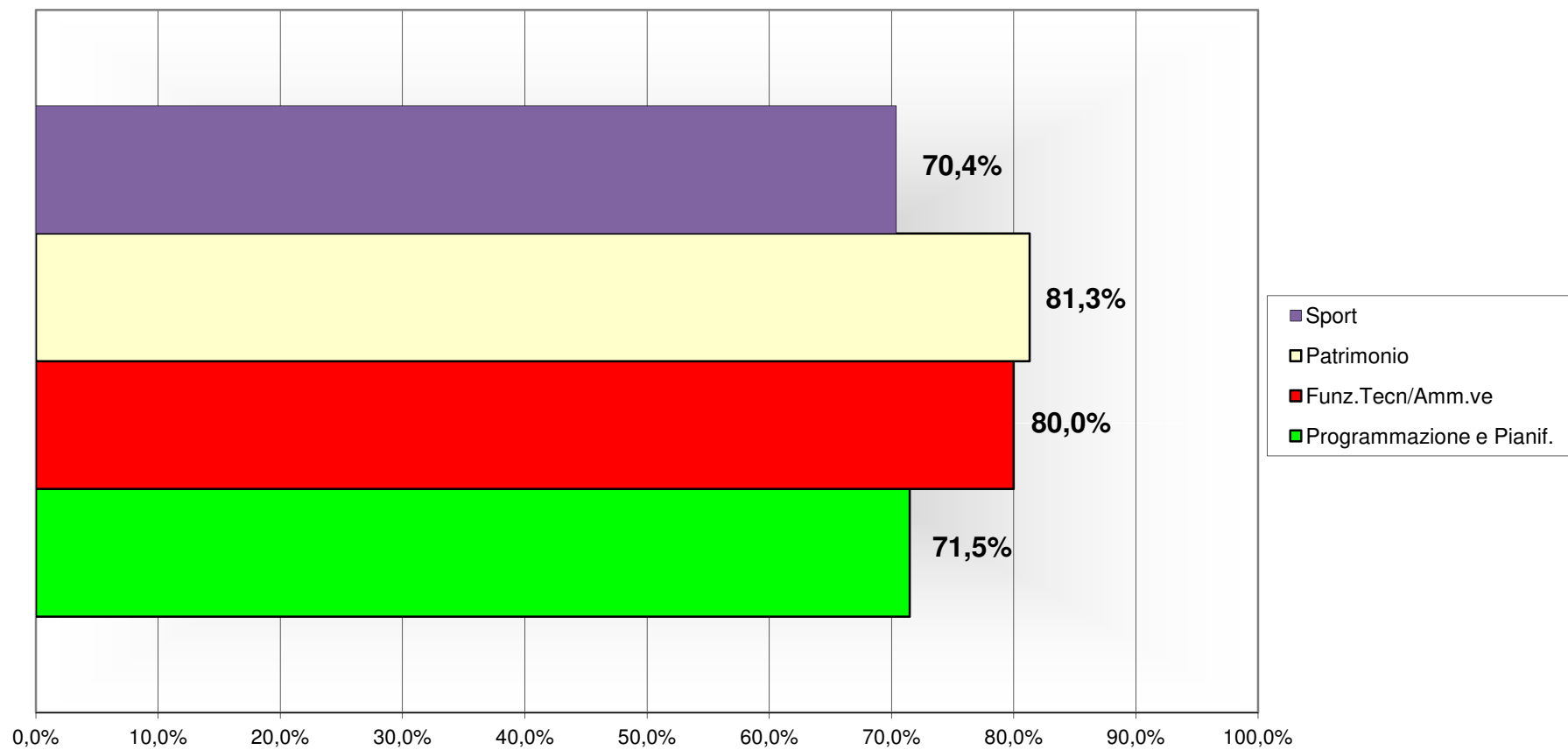
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

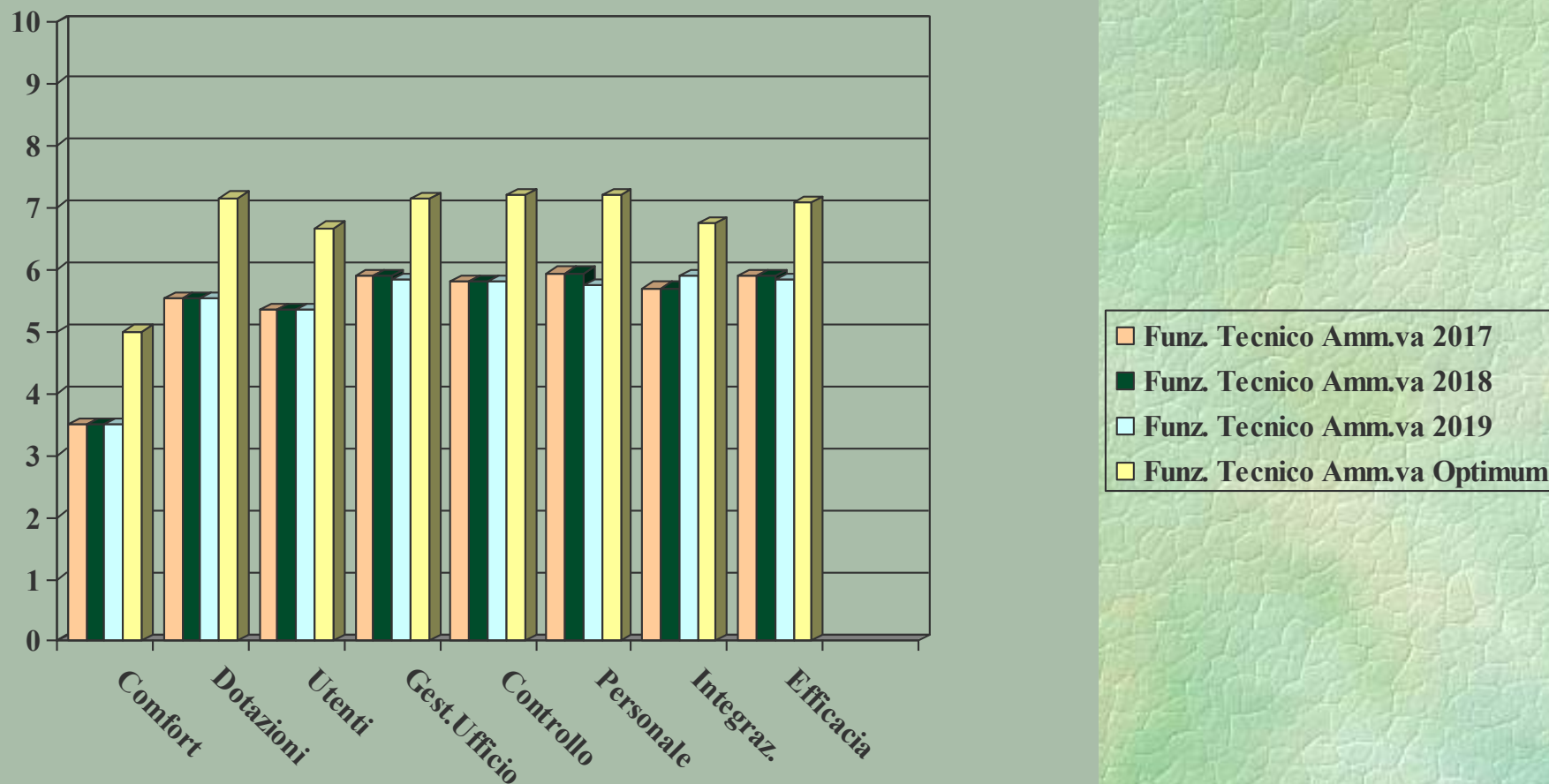
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



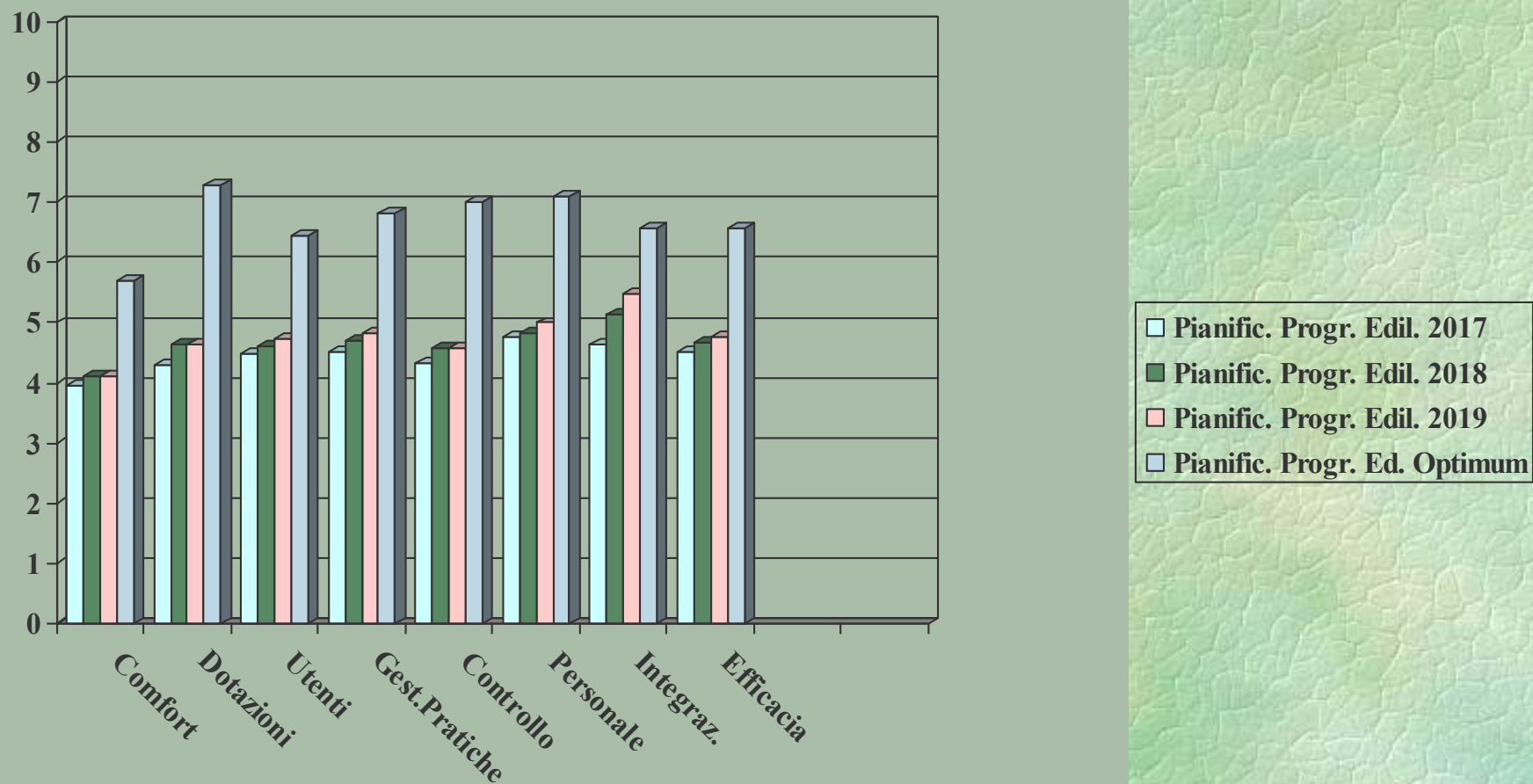
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Patrimonio, Demanio e Catasto								5
comfort	4,43	5,71	77,6%	4,43	5,71	77,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,69	7,38	77,1%	5,69	7,38	77,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,31	6,44	82,5%	5,22	6,44	81,1%	-1,4%	
gestione ufficio	5,67	6,83	83,0%	5,57	6,83	81,6%	-1,5%	
controllo	5,78	7,00	82,6%	5,78	7,00	82,6%	0,0%	
personale	5,88	7,17	82,0%	5,74	7,17	80,1%	-2,0%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	5,87	6,56	89,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,43	6,58	82,5%	5,35	6,58	81,3%	-1,2%	
							-0,8%	-0,14%
Sport								10
comfort	4,34	5,57	77,9%	3,51	5,57	63,0%	-14,90%	
dotaz.tecniche	6,49	7,33	88,5%	5,01	7,33	68,3%	-20,19%	
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	4,70	6,67	70,5%	-15,44%	
gestione ufficio	6,37	7,04	90,5%	5,07	7,04	72,0%	-18,47%	
controllo pratiche	6,49	7,00	92,7%	4,91	7,00	70,1%	-22,57%	
personale	6,30	6,88	91,6%	4,88	6,88	70,9%	-20,64%	
integrazione	6,73	7,00	96,1%	5,42	7,00	77,4%	-18,71%	
efficacia organizz.	6,20	6,86	90,4%	4,86	6,86	70,8%	-19,53%	
							-18,81%	-6,97%
								27
Settore Urbanistica e Patrimonio			decremento biennio 2018 - 2019:				-6,79%	

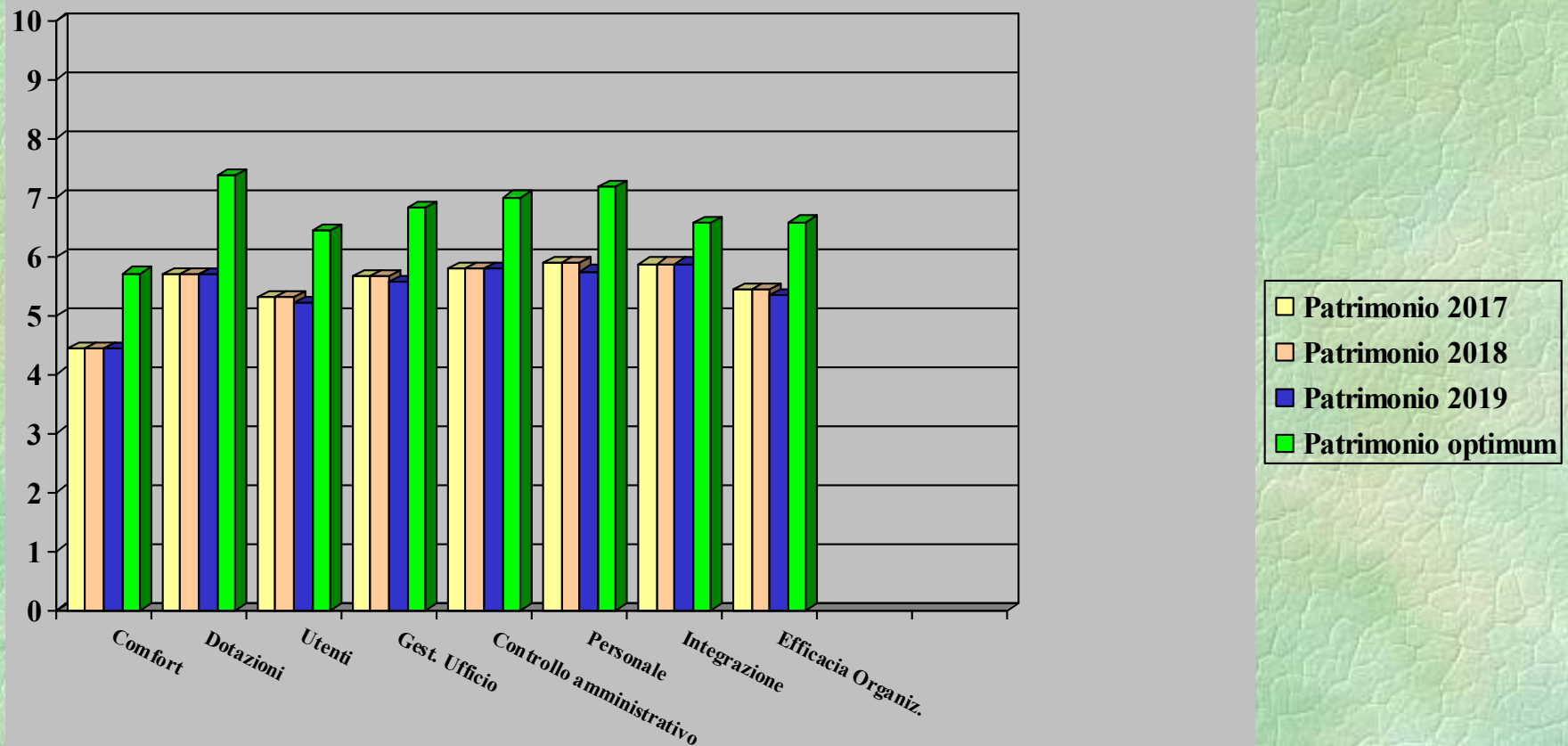
ANALISI DELLA QUALITA'



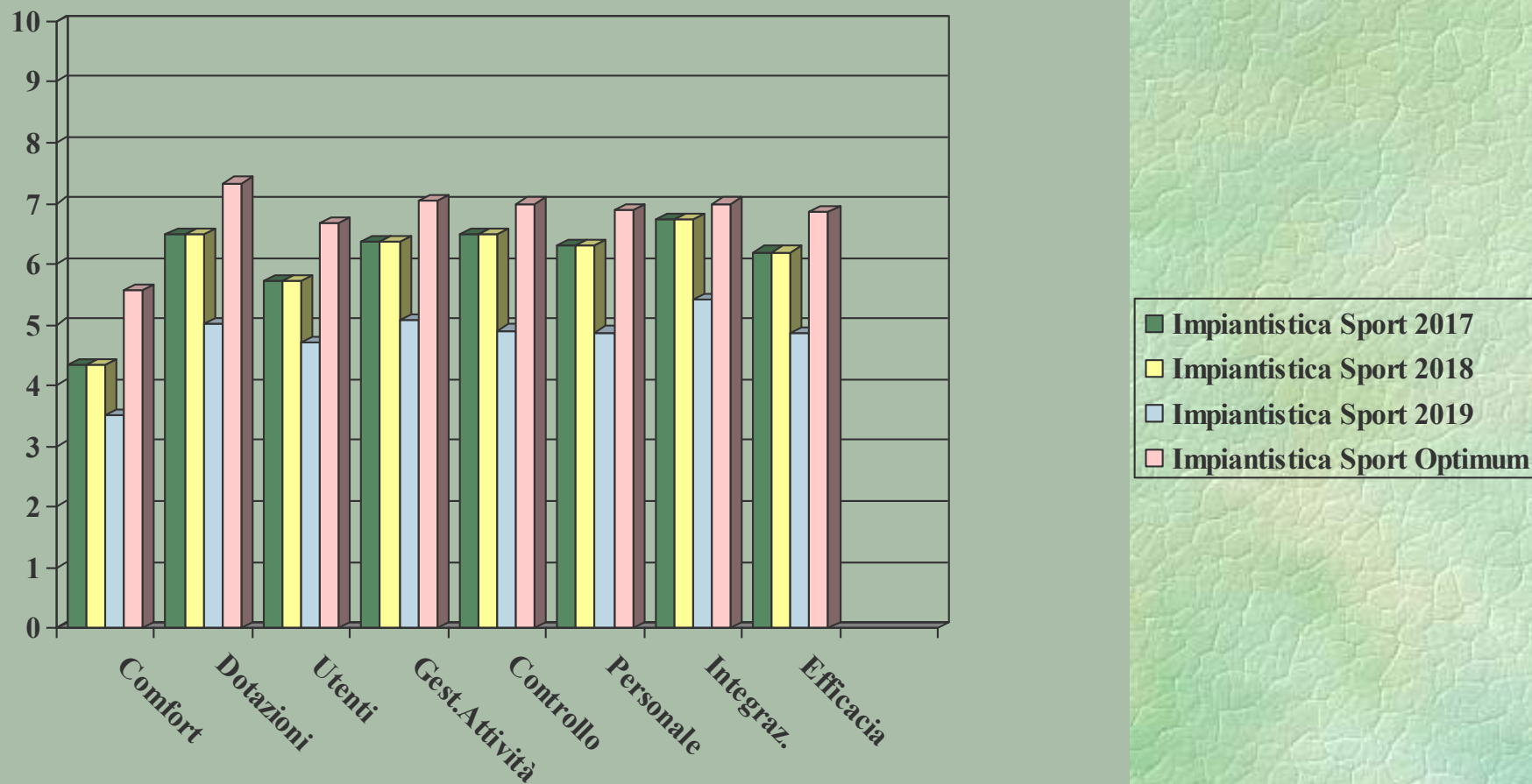
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sviluppo Economico, Marketing territoriale, Sanità,
Ambiente e Protezione Civile

Anno 2019

Settembre 2019

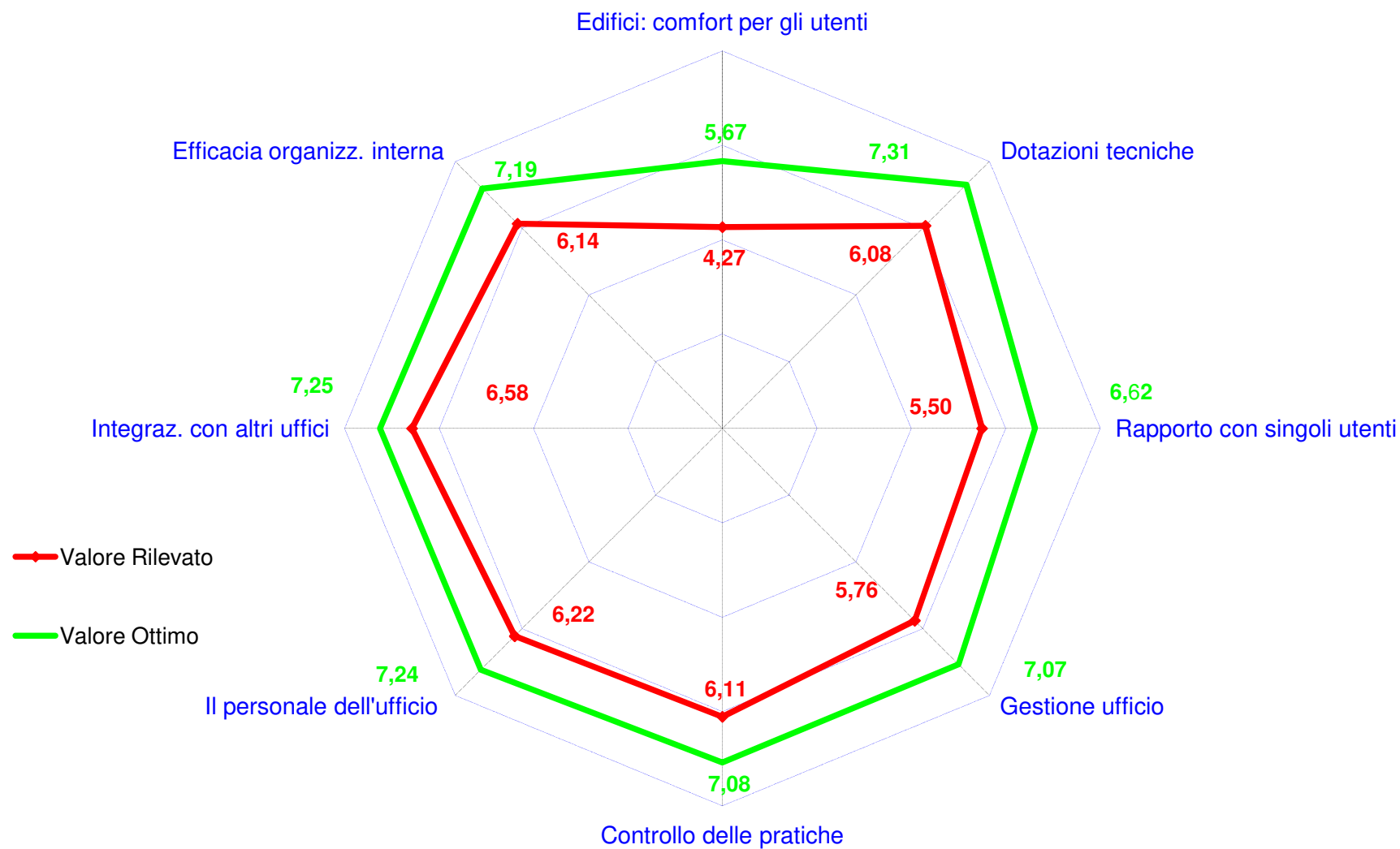
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico, MKT territ., Sanità, Ambiente e P.C.

Servizio Attività Commerciali

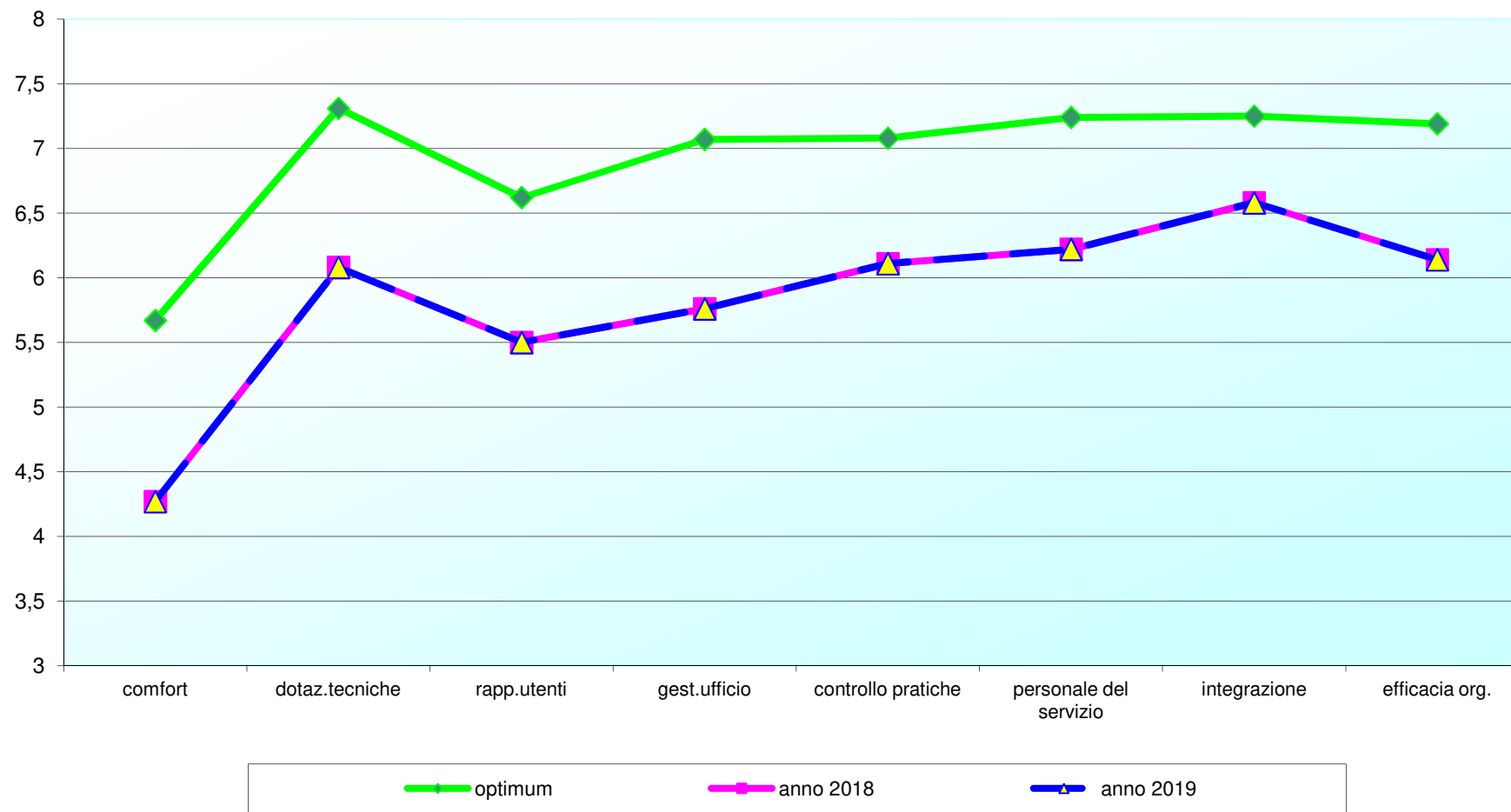
Stato della qualità Settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

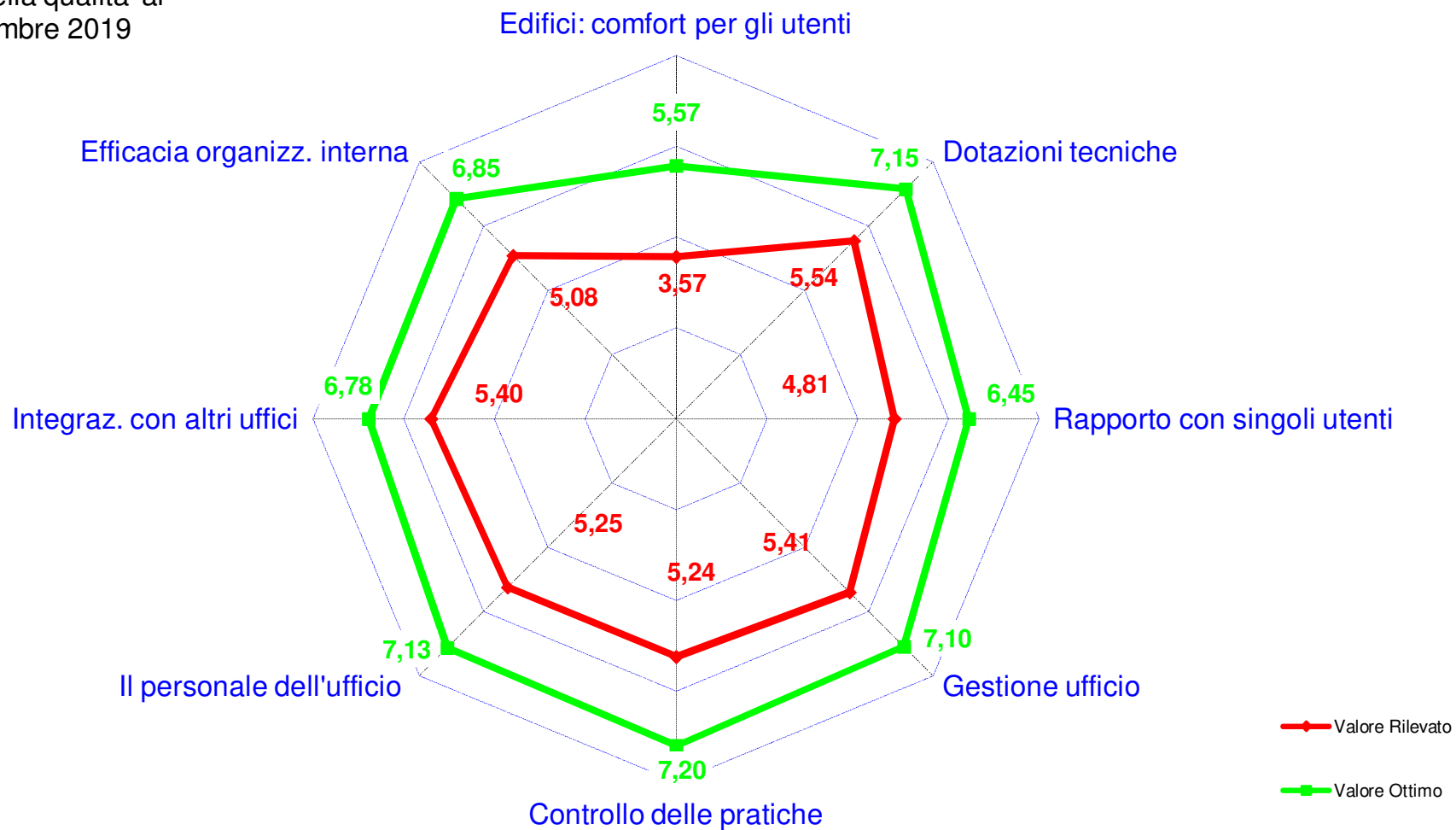
Commercio - Anni 2018/2019



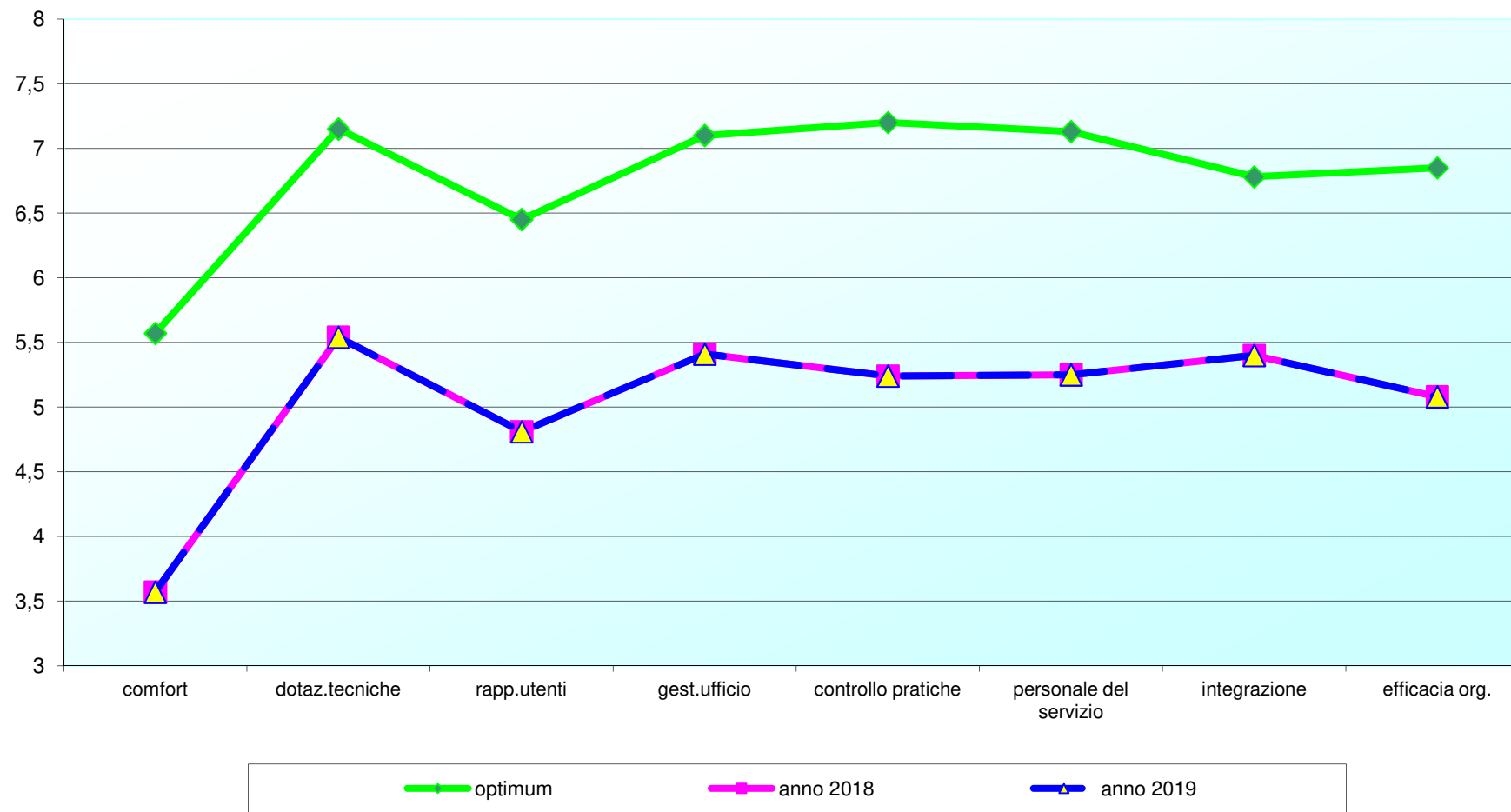
Comune di Alessandria

Sportello Casa

Stato della qualita' al
settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Sportello Casa - Anni 2018/2019

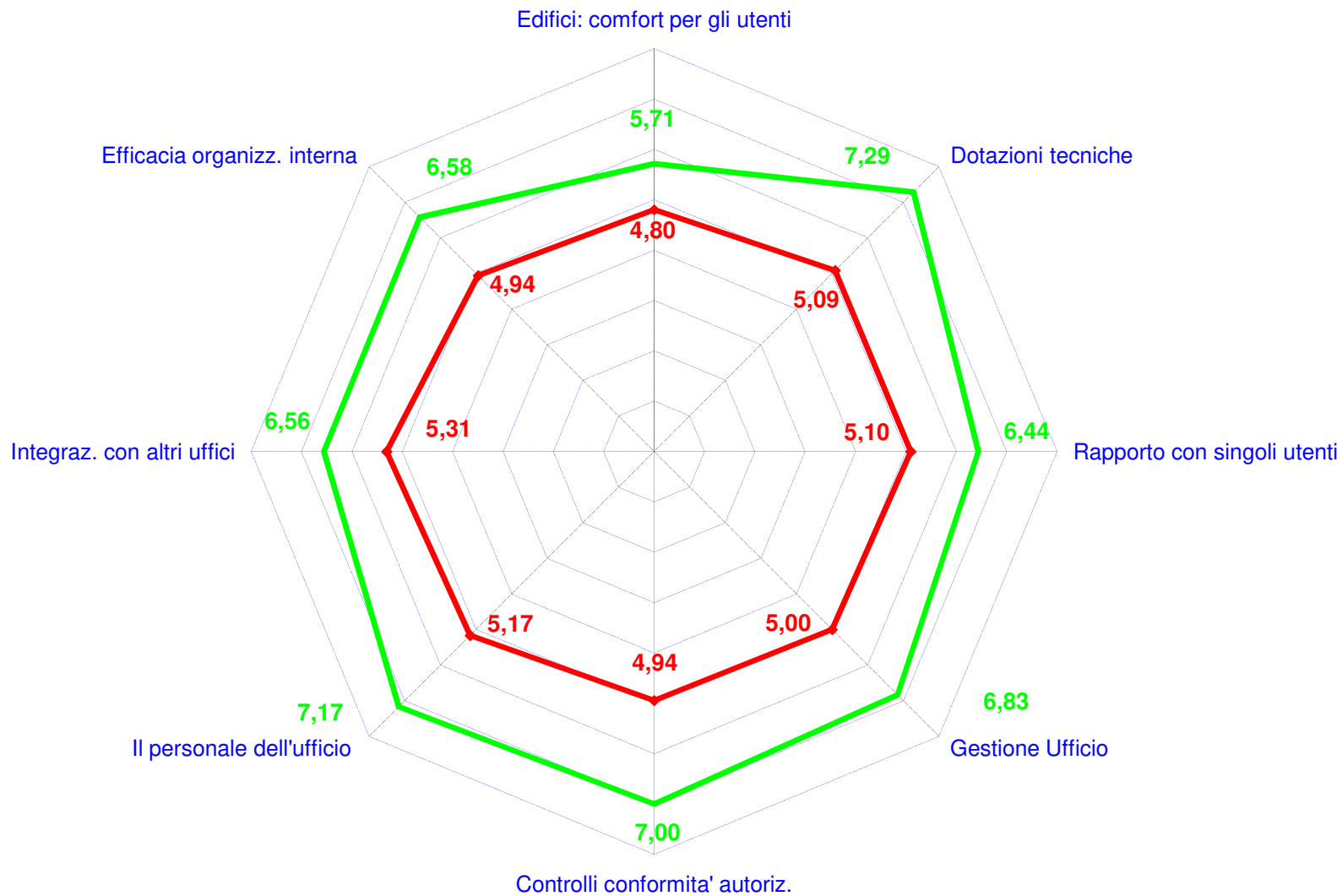


Comune di Alessandria

WELFARE ANIMALE

Stato della qualita' a

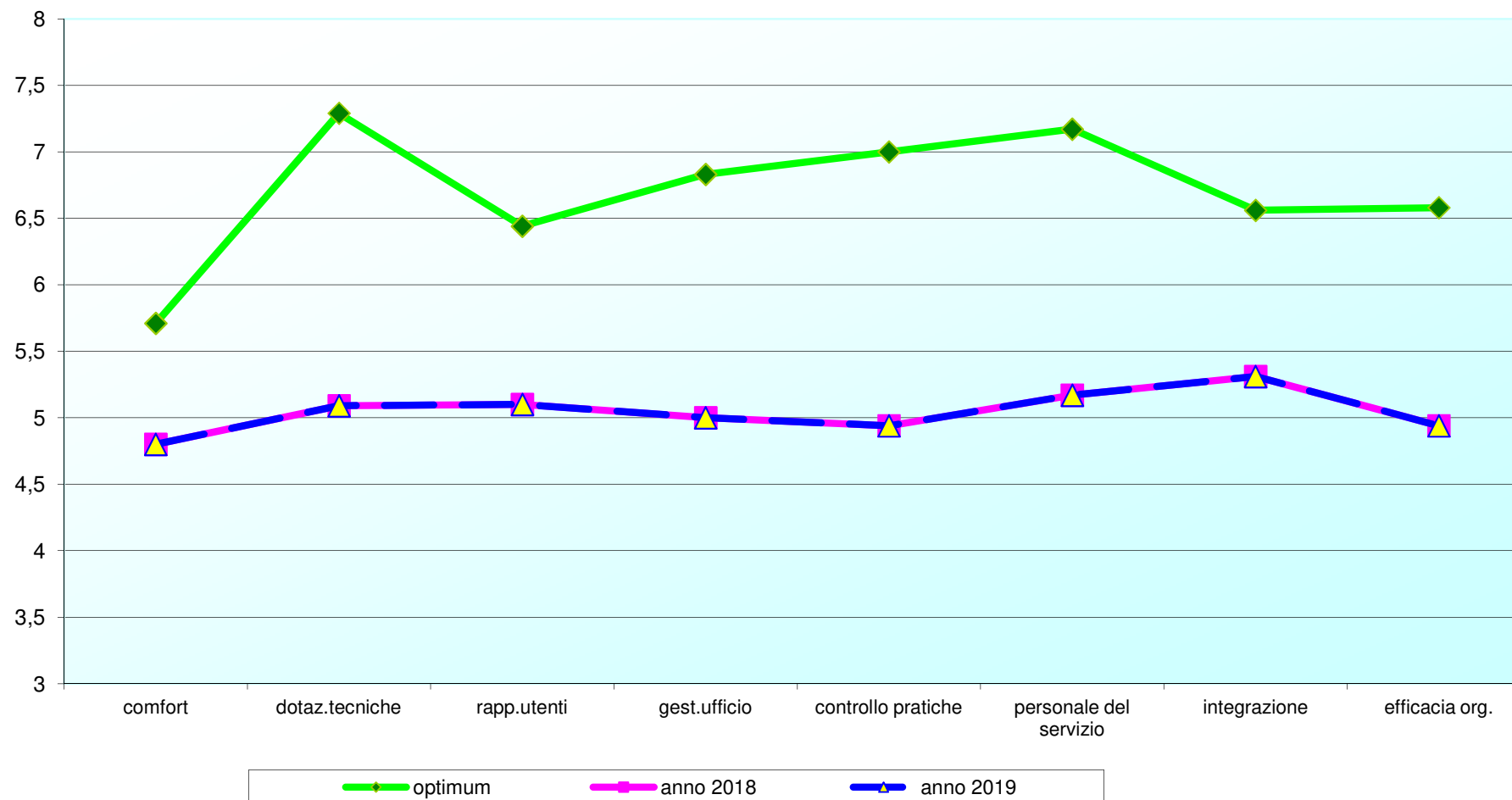
Settembre 2019



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Welfare Animale - Anni 2018/2019

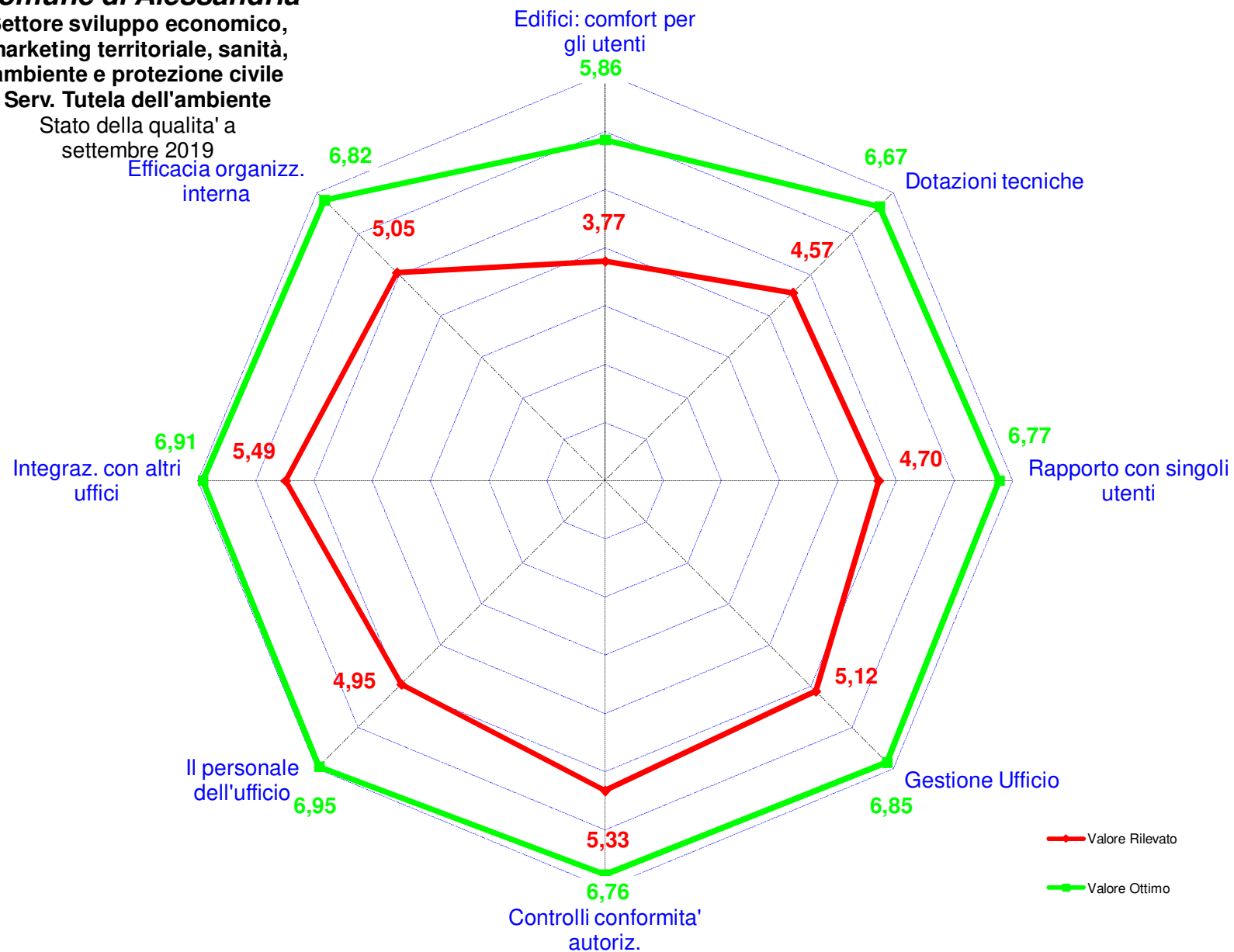


Comune di Alessandria

Settore sviluppo economico,
marketing territoriale, sanità,
ambiente e protezione civile

Serv. Tutela dell'ambiente

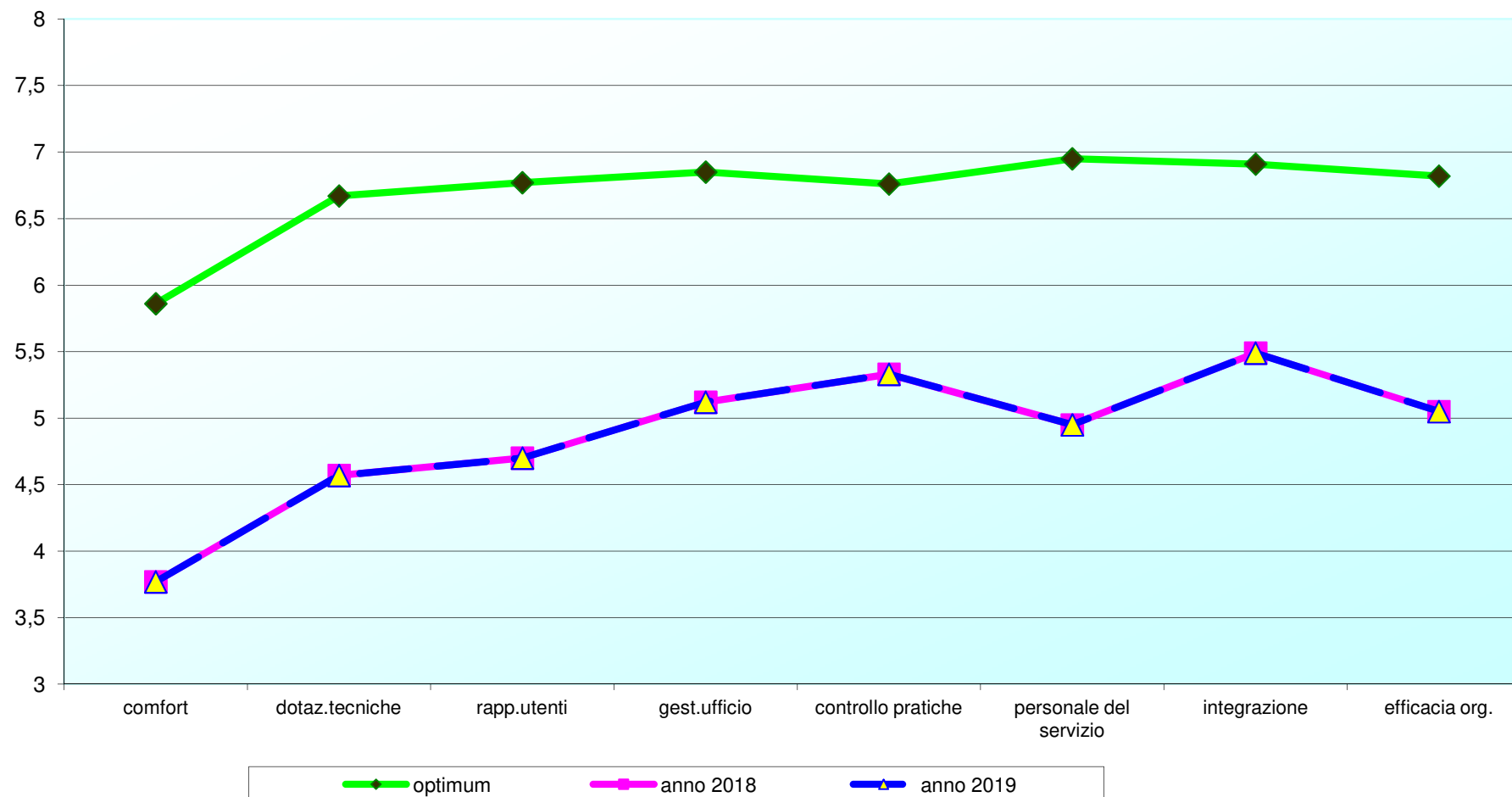
Stato della qualità a
settembre 2019



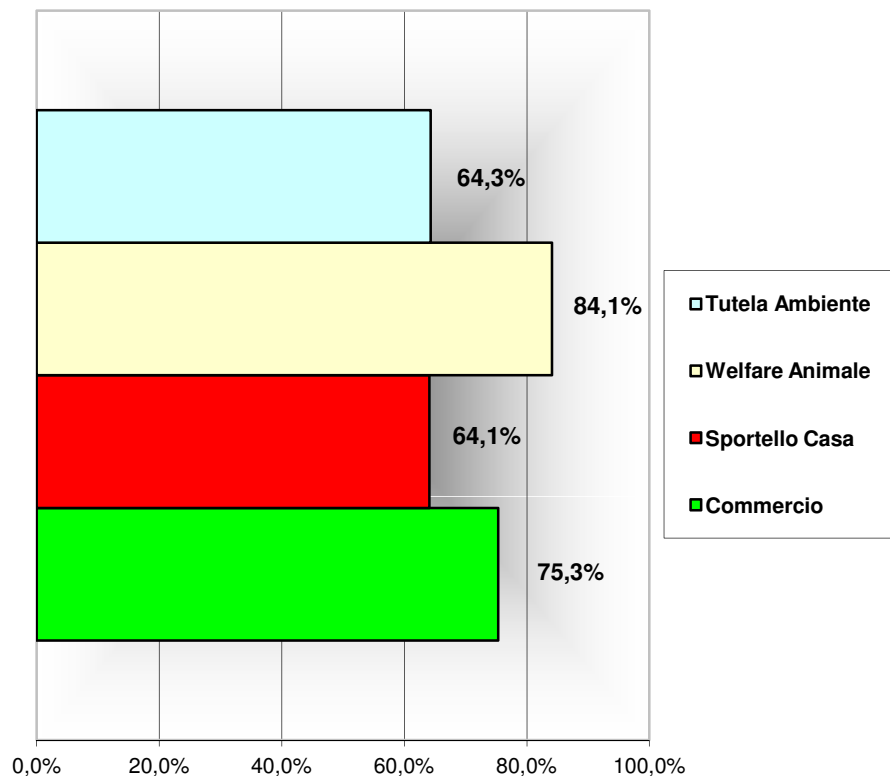
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

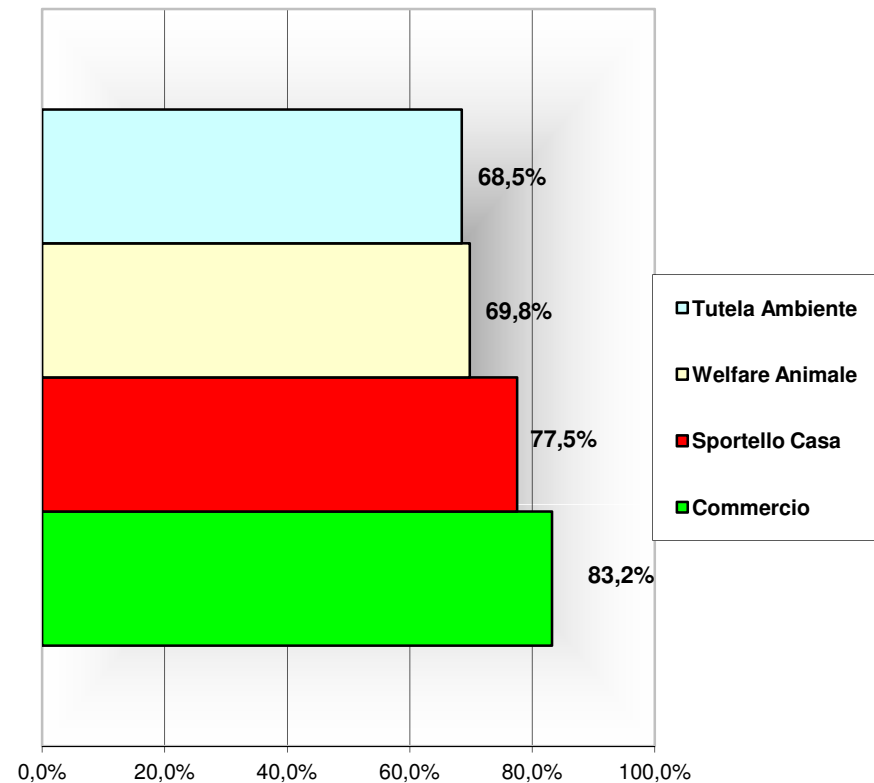
Ambiente - Anni 2018/2019



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



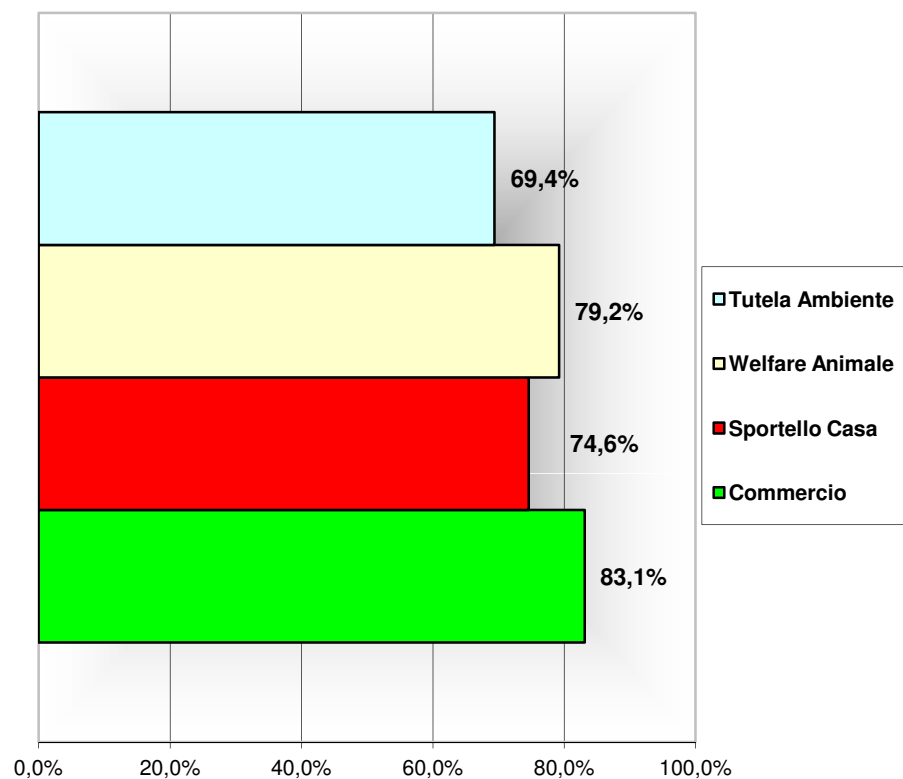
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

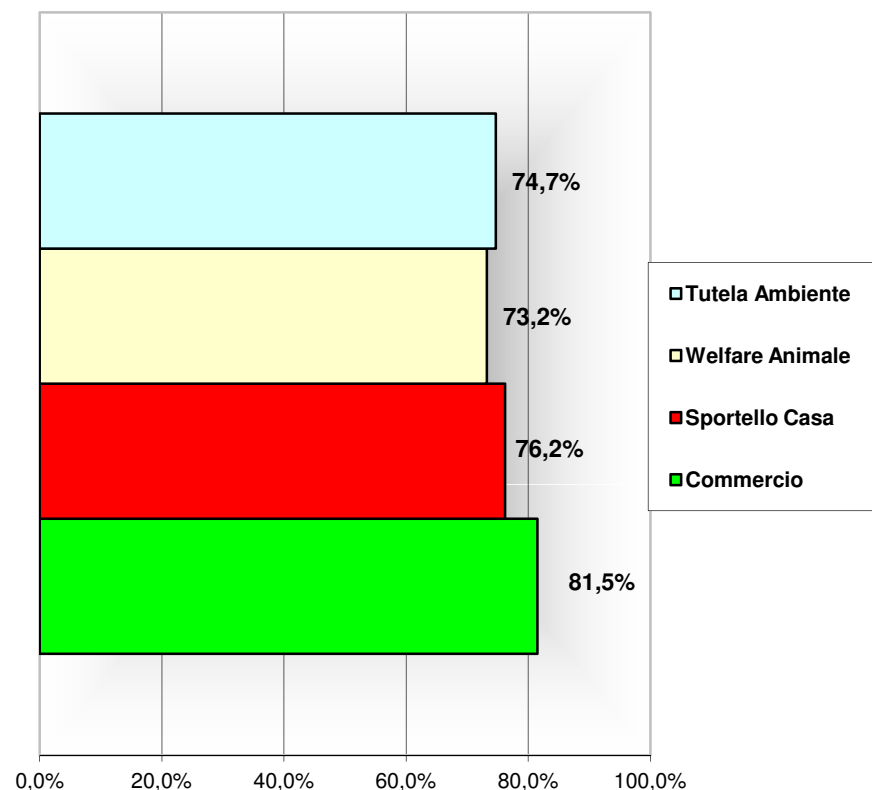
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



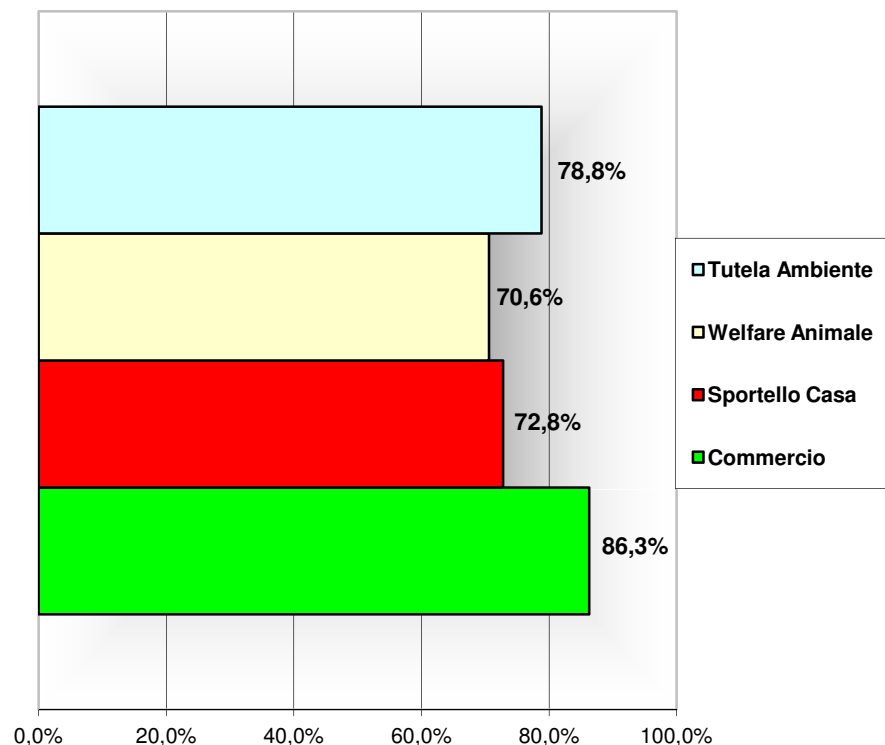
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



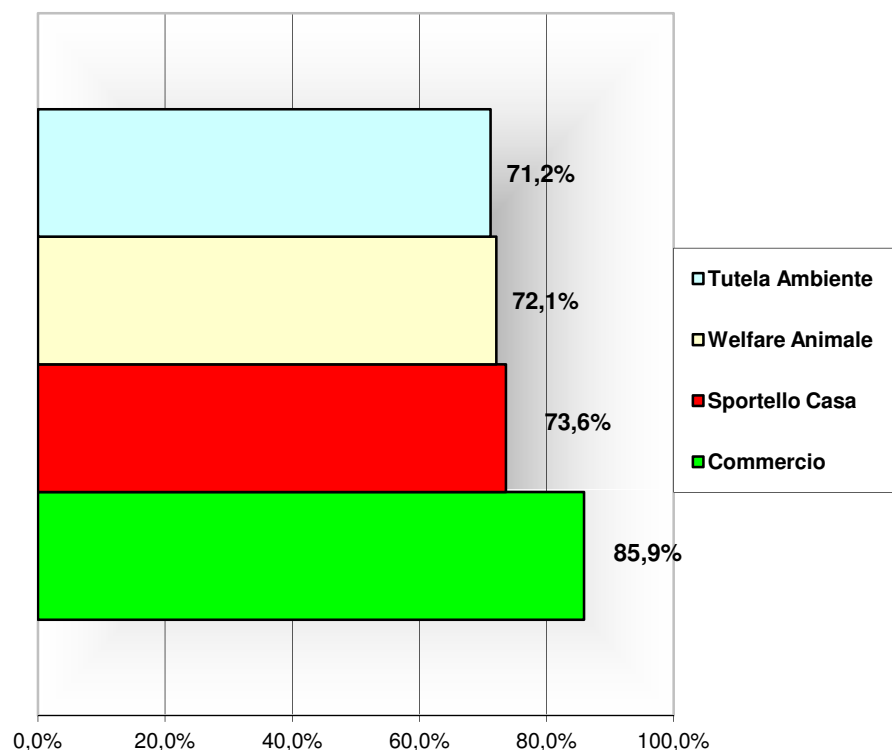
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



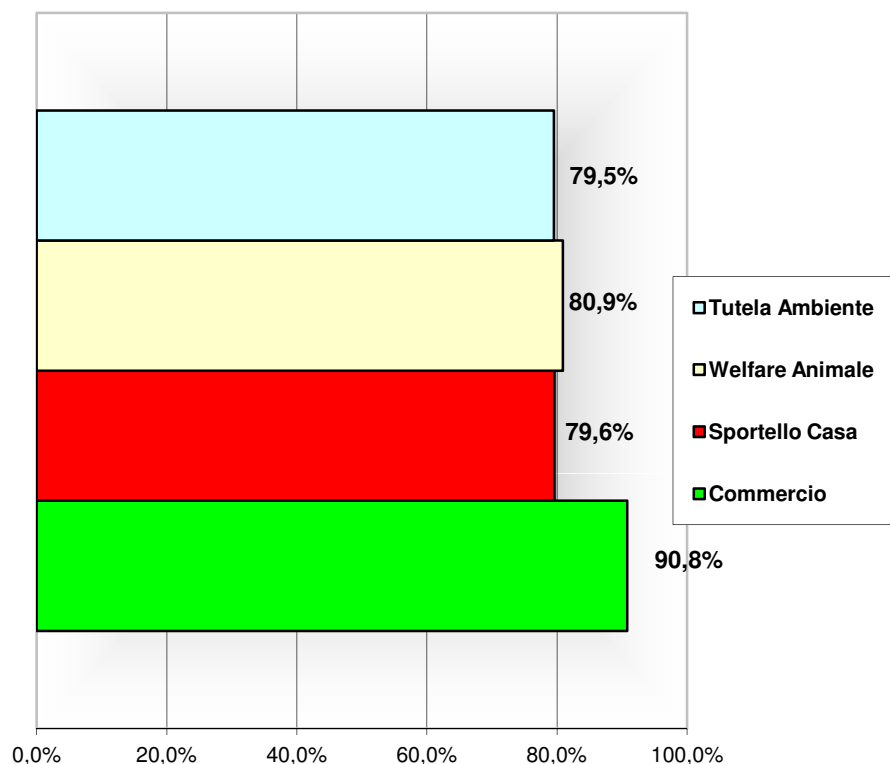
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**



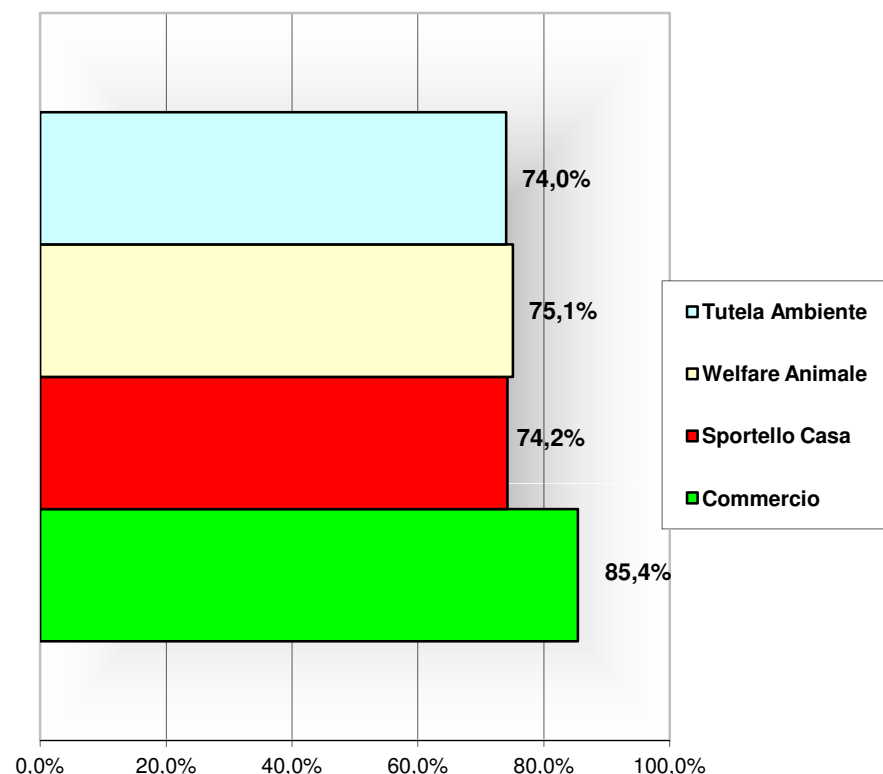
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



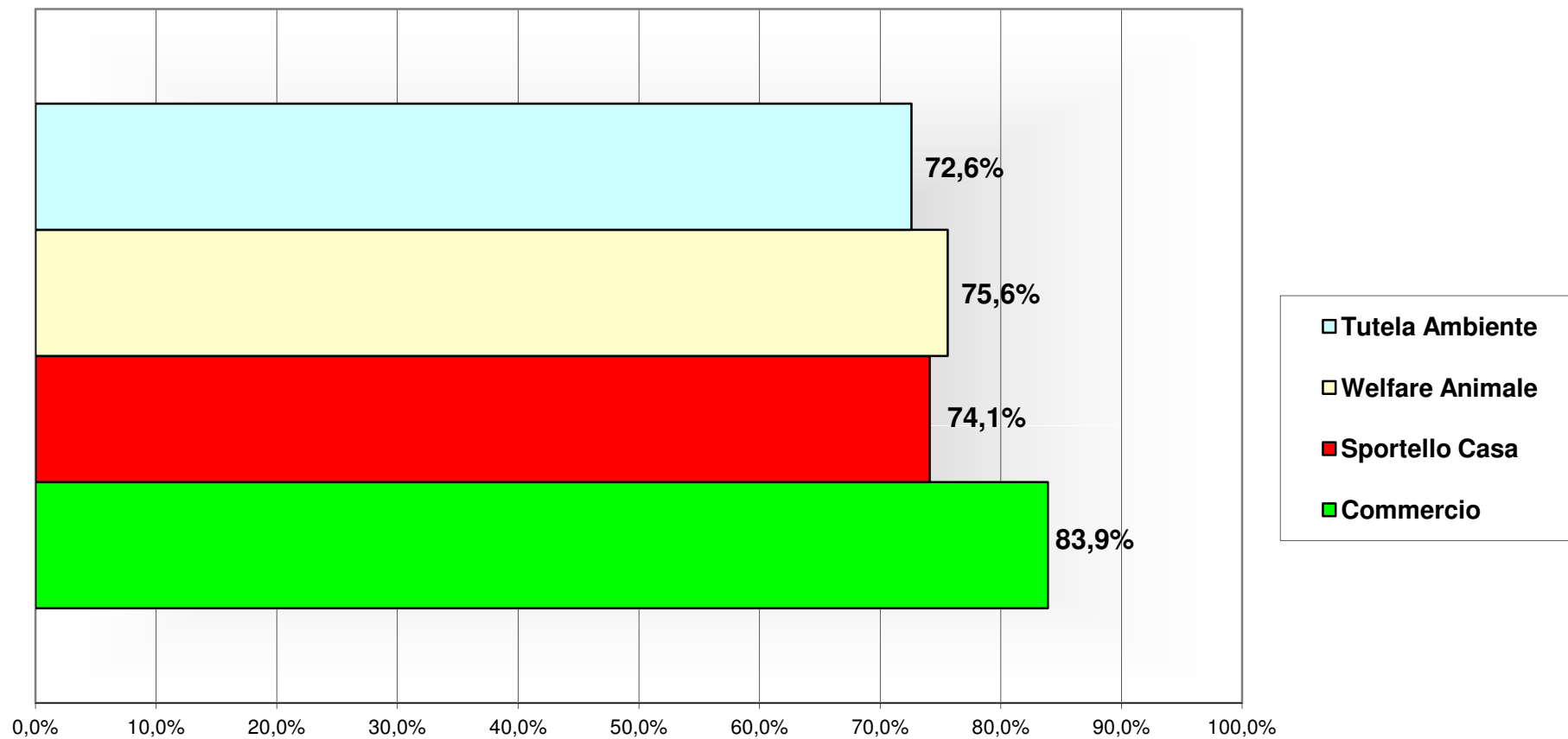
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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"

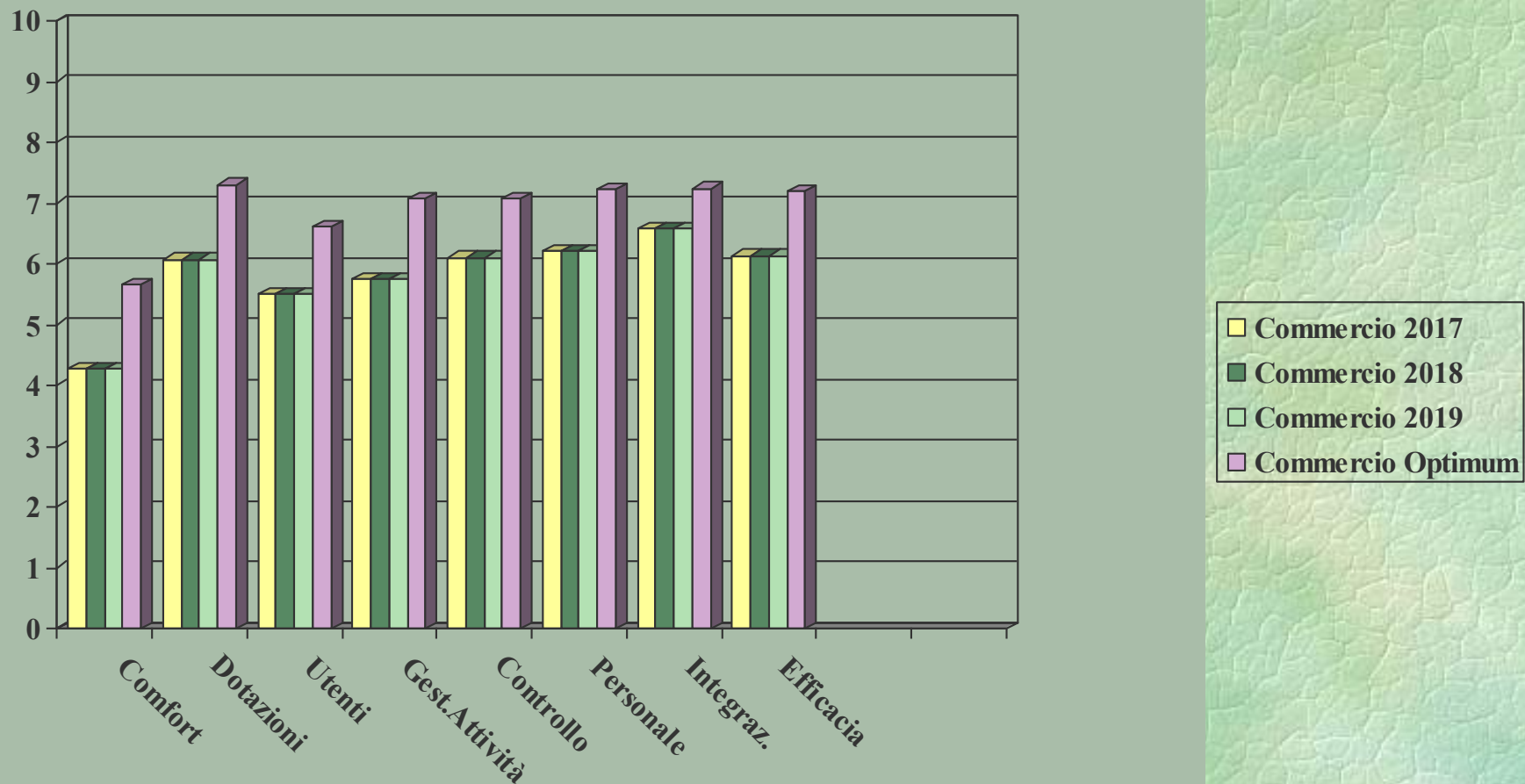


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

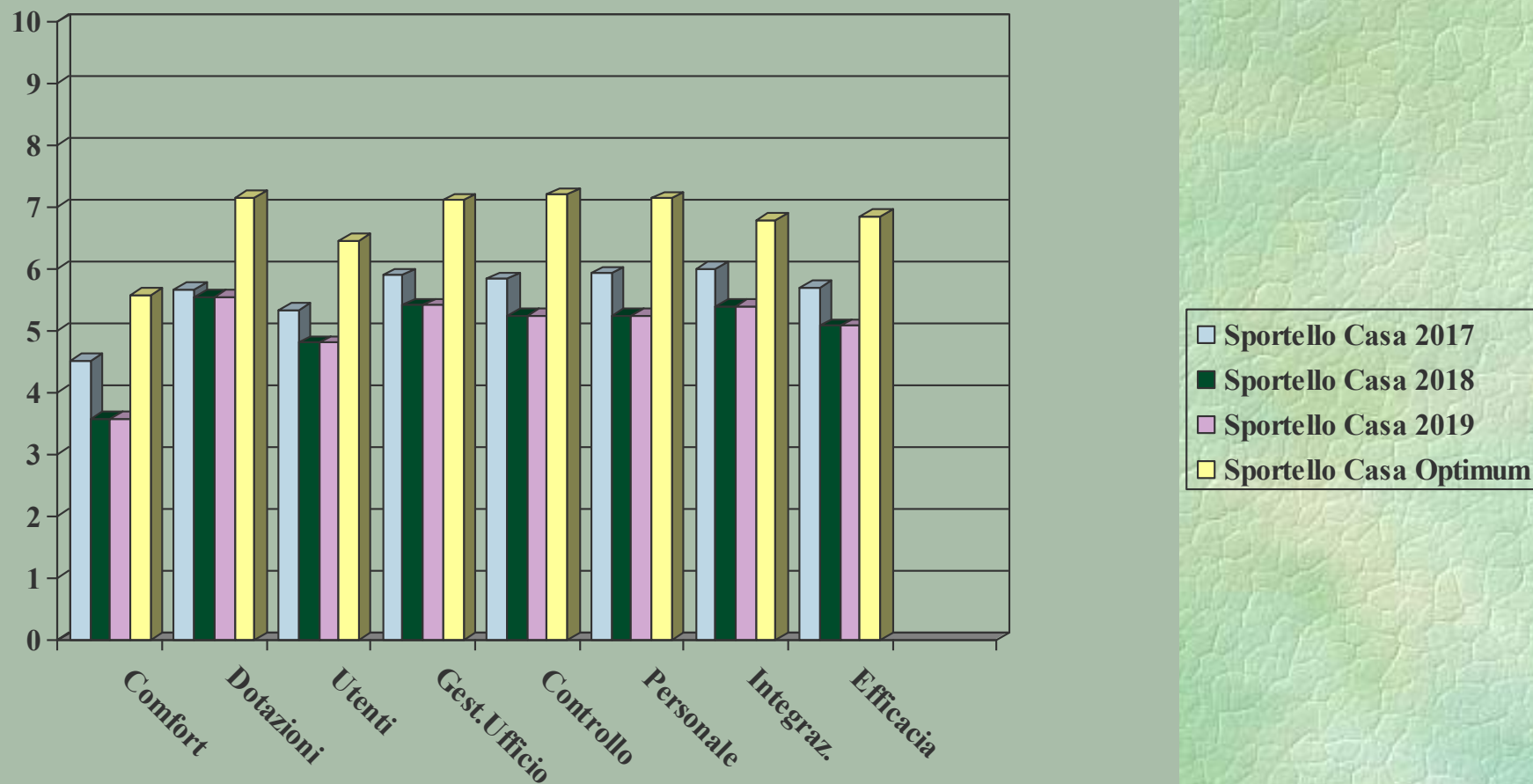
[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Welfare animale								2
comfort	4,80	5,71	84,1%	4,80	5,71	84,1%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,00%	
rapporto con utenti	5,10	6,44	79,2%	5,10	6,44	79,2%	0,00%	
gestione ufficio	5,00	6,83	73,2%	5,00	6,83	73,2%	0,00%	
controllo pratiche	4,94	7,00	70,6%	4,94	7,00	70,6%	0,00%	
personale	5,17	7,17	72,1%	5,17	7,17	72,1%	0,00%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,31	6,56	80,9%	0,00%	
efficacia organizz.	4,94	6,58	75,1%	4,94	6,58	75,1%	0,00%	
							0,00%	0,00%
Tutela Ambiente								4
comfort	3,77	5,86	64,3%	3,77	5,86	64,3%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,57	6,67	68,5%	4,57	6,67	68,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,70	6,77	69,4%	4,70	6,77	69,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,12	6,85	74,7%	5,12	6,85	74,7%	0,0%	
controllo	5,33	6,76	78,8%	5,33	6,76	78,8%	0,0%	
personale	4,95	6,95	71,2%	4,95	6,95	71,2%	0,0%	
integrazione	5,49	6,91	79,5%	5,49	6,91	79,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,82	74,0%	5,05	6,82	74,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								17
Sett. Sviluppo Eco, MKT terr, Sanità, ecc.			incremento biennio 2018 - 2019:				0,00%	

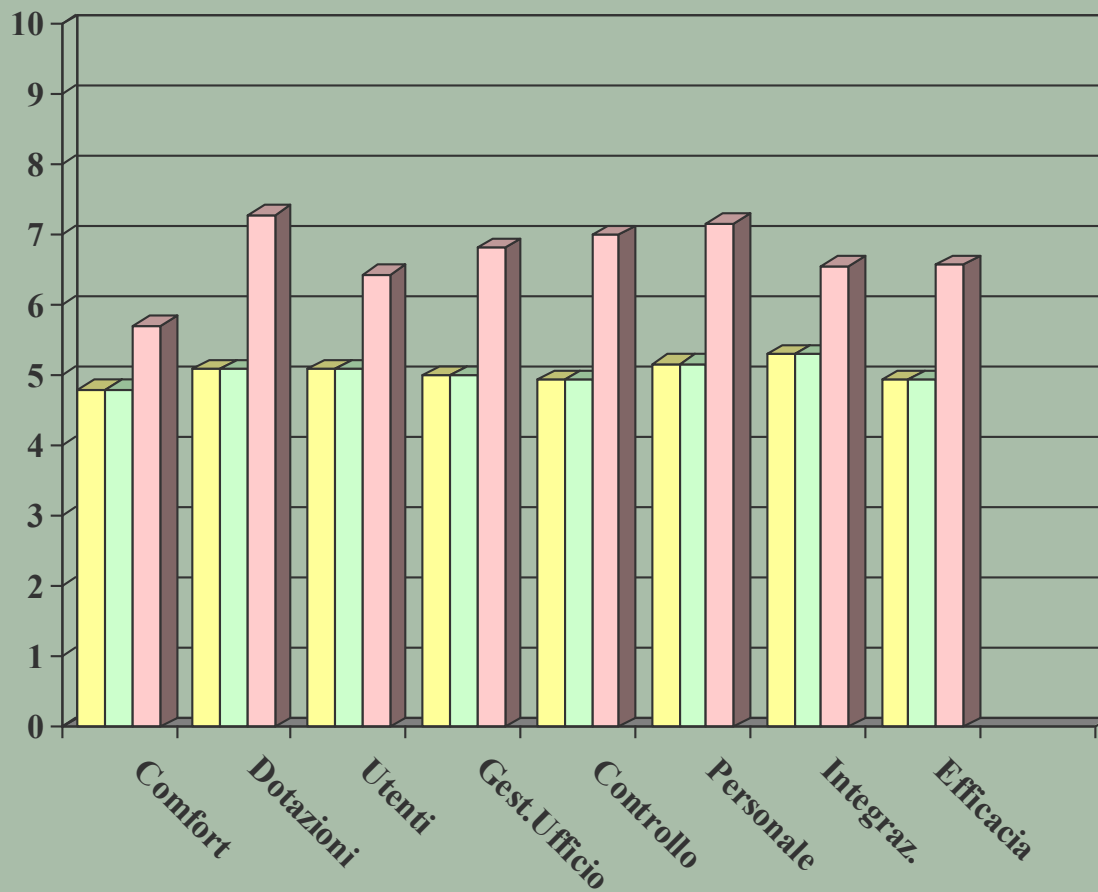
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

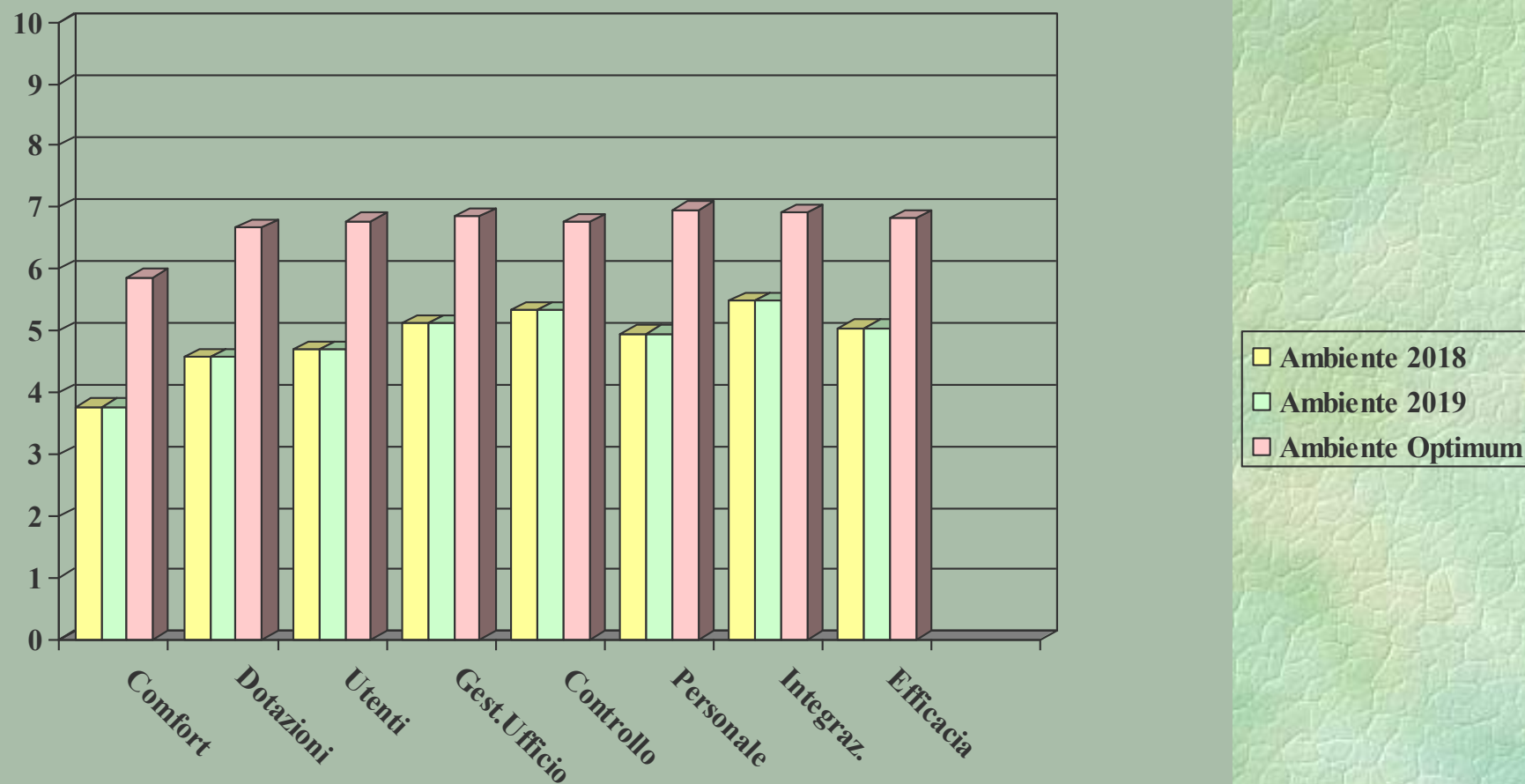


ANALISI DELLA QUALITA'



■ Welfare animale 2018
■ Welfare animale 2019
■ Welfare animale Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sistemi Informativi ed E-Government

Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

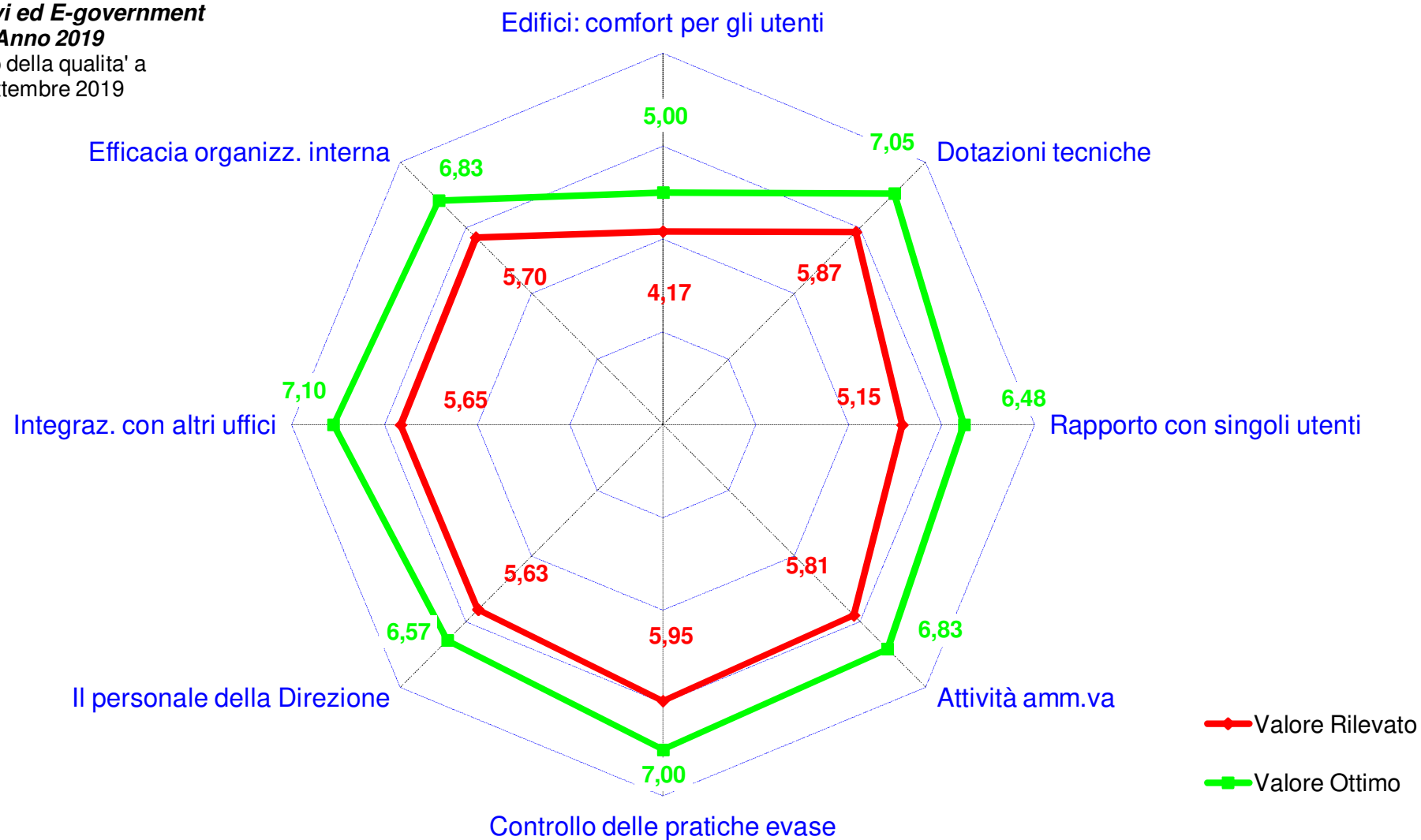
Città di Alessandria

Settore Sistemi

Informativi ed E-government

Anno 2019

Stato della qualità a
settembre 2019



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Settore Sistemi Informativi ed E-Government								
comfort				4,17	5,00	83,4%		8
dotazioni				5,87	7,05	83,3%		
rapporto con utenti				5,15	6,48	79,5%		
gestione ufficio				5,81	6,83	85,1%		
controllo				5,95	7,00	85,0%		
personale				5,63	6,57	85,7%		
integrazione				5,65	7,10	79,6%		
efficacia organizz.				5,70	6,83	83,5%		
							0,0%	0,00%
								8
Settore Sistemi Informativi ed E-Government			incremento biennio 2018 - 2019 *:				0,00%	
* Nel Settore de quo, istituito nel 2019, la prima rilevazione è stata fatta a settembre 2019								



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2019

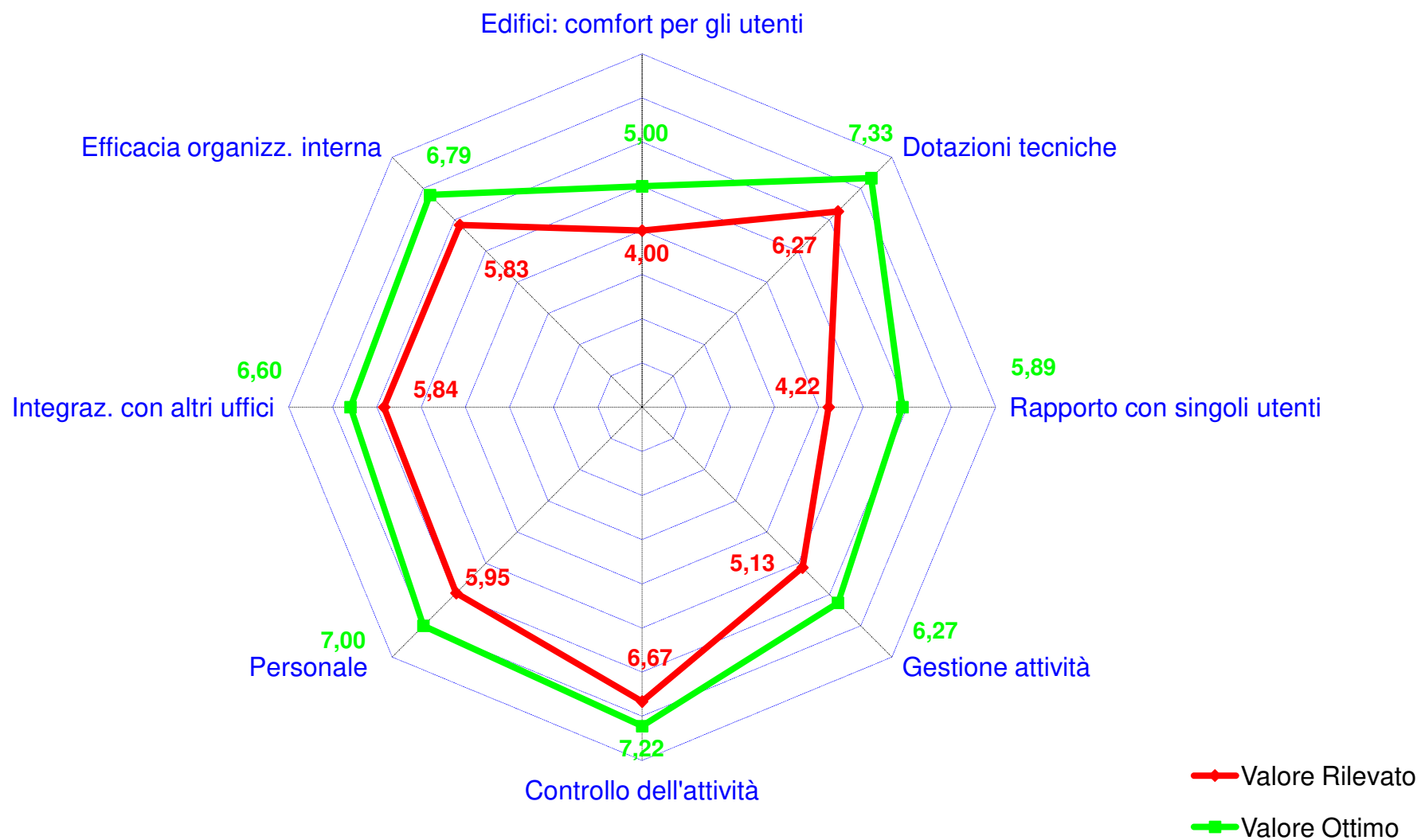
Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

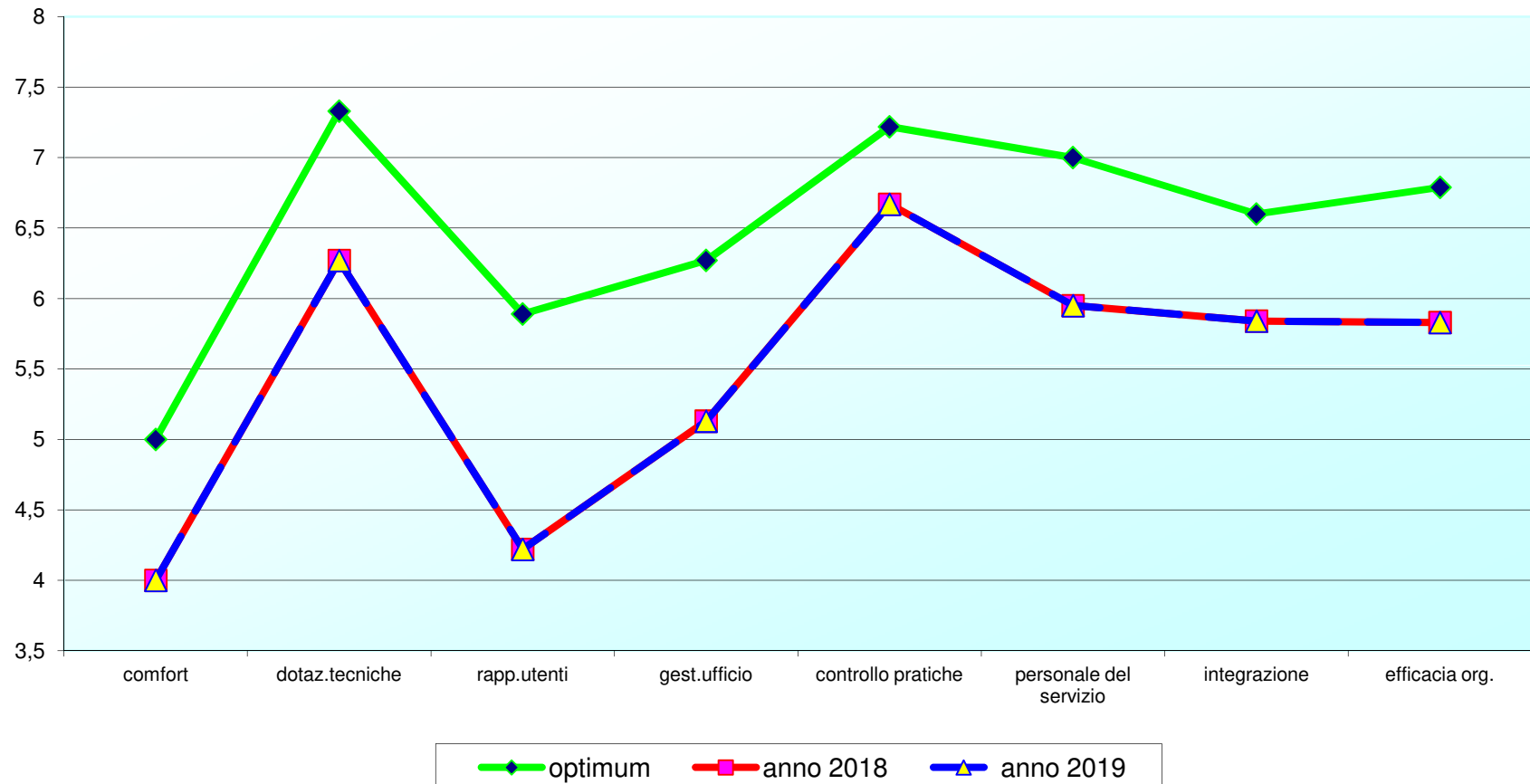
Comune di Alessandria

Avvocatura

Stato della qualità a settembre 2019



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Avvocatura - Anni 2018/2019



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Avvocatura (*)

comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%
rapporto con utenti	4,22	5,89	71,6%	4,22	5,89	71,6%	0,0%
gestione ufficio	5,13	6,27	81,8%	5,13	6,27	81,8%	0,0%
controllo	6,67	7,22	92,4%	6,67	7,22	92,4%	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.	5,83	6,79	85,9%	5,83	6,79	85,9%	0,0%

5

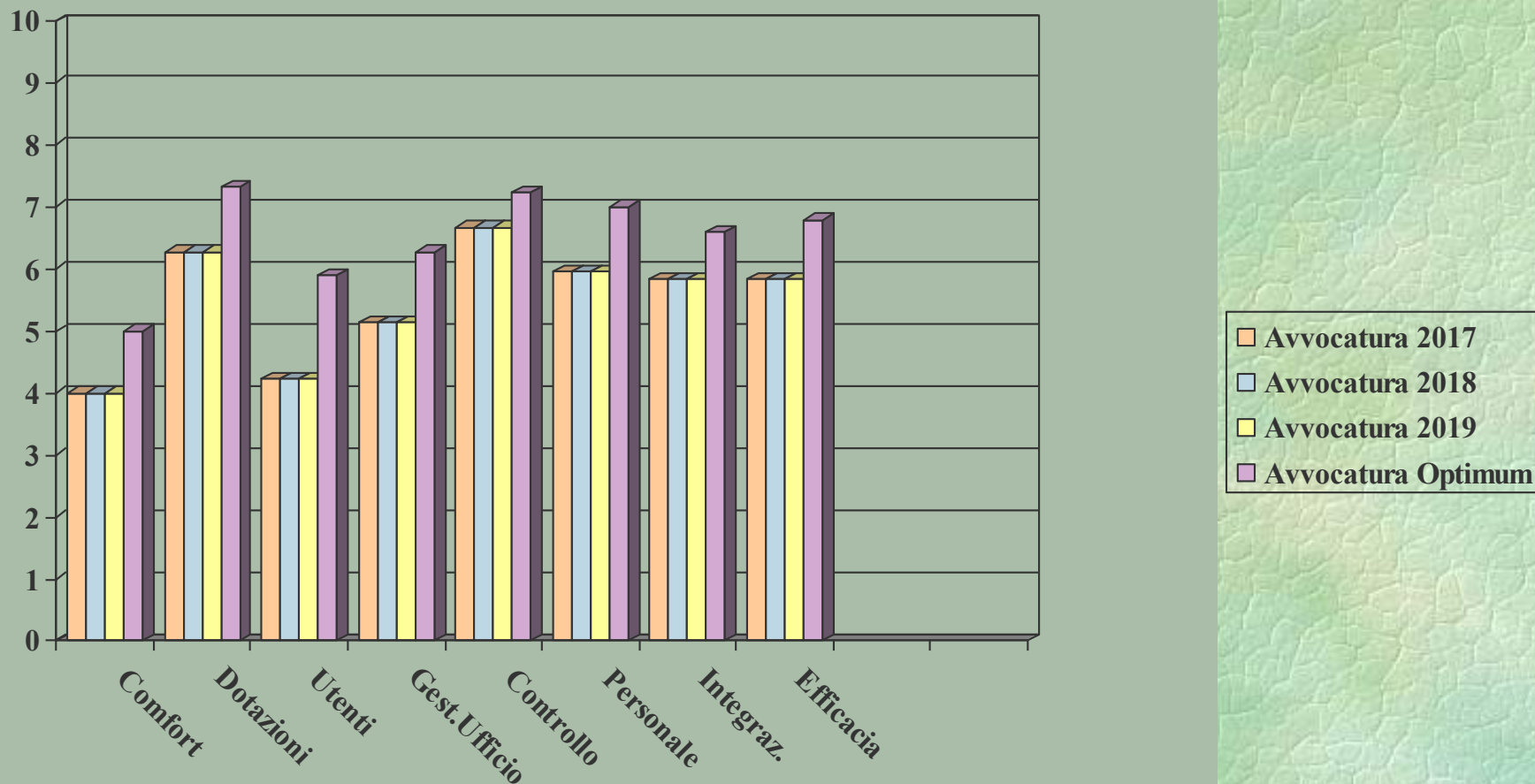
0,0%

Avvocatura

incremento biennio 2018 - 2019:

0,0%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

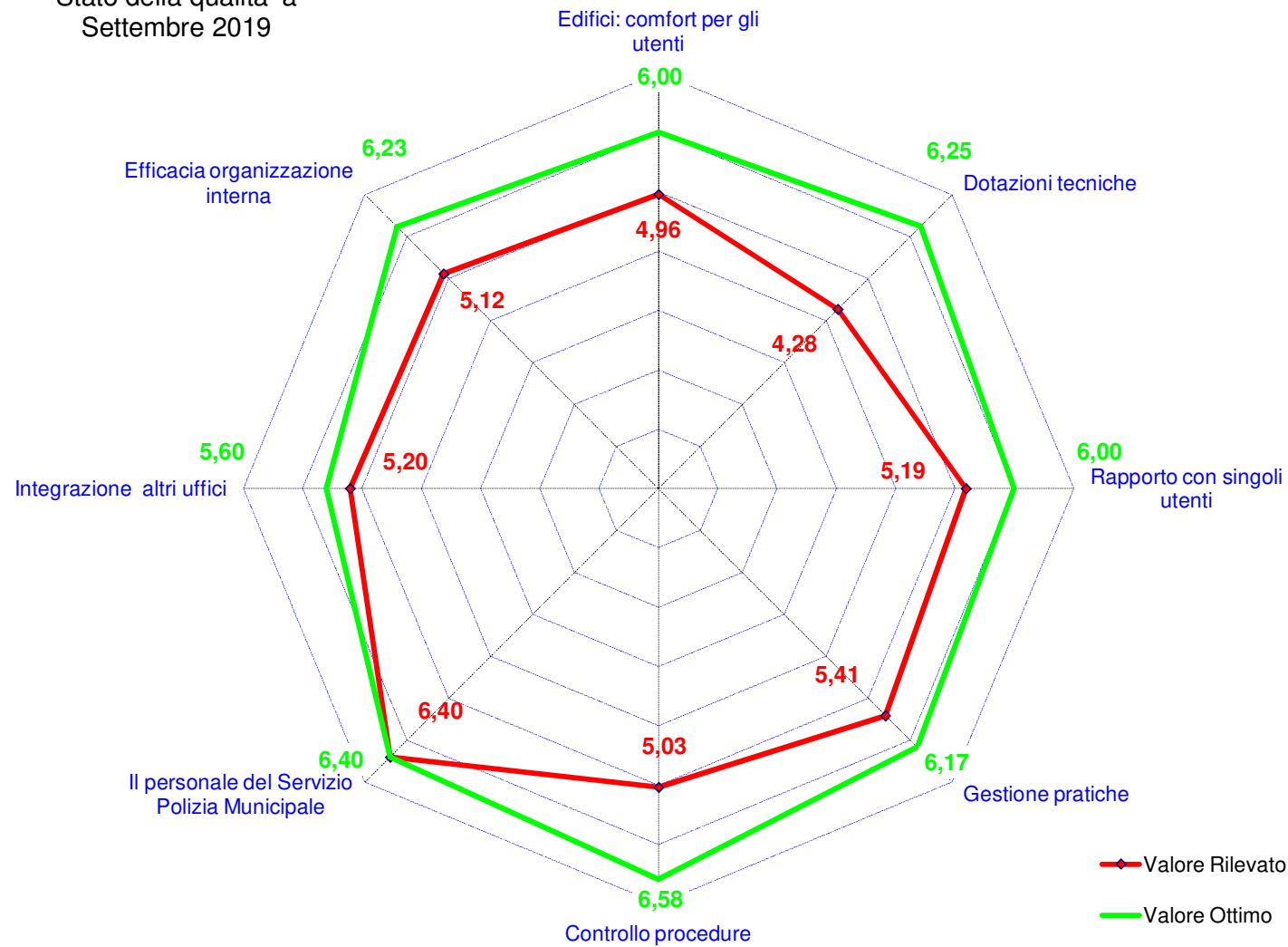
Anno 2019

Settembre 2019

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualita' a
Settembre 2019

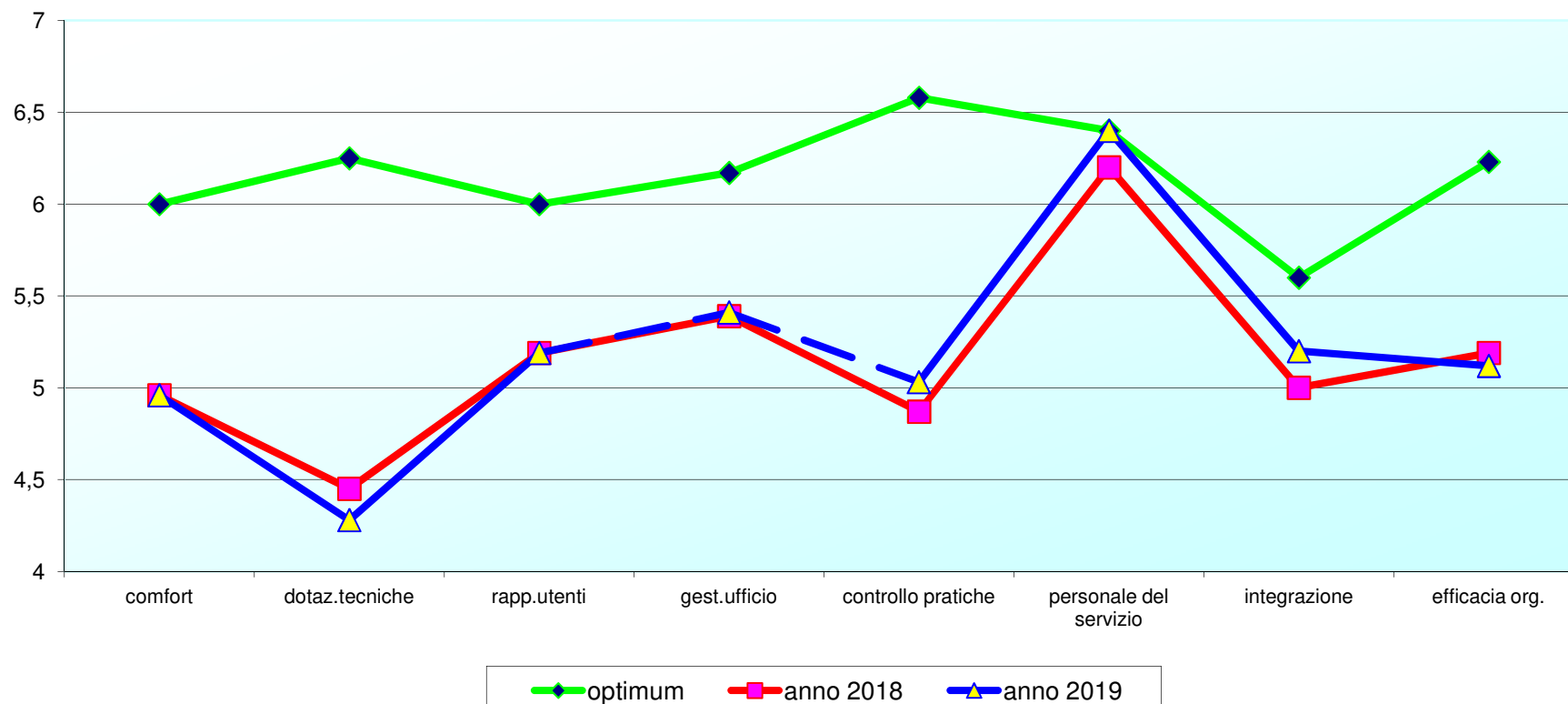


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2018/2019



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2018		%	2019		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Polizia Locale

95

comfort	4,96	6,00	82,7%	4,96	6,00	82,7%	0,0%
dotazioni	4,45	6,25	71,2%	4,28	6,25	68,5%	-2,7%
rapporto con utenti	5,19	6,00	86,5%	5,19	6,00	86,5%	0,0%
gestione ufficio	5,39	6,17	87,4%	5,41	6,17	87,7%	0,3%
controllo	4,87	6,58	74,0%	5,03	6,58	76,4%	2,4%
personale	6,20	6,40	96,9%	6,40	6,40	100,0%	3,1%
integrazione	5,00	5,60	89,3%	5,20	5,60	92,9%	3,6%
efficacia organizz.	5,19	6,23	83,3%	5,12	6,23	82,2%	-1,1%
							0,7%

Servizio Autonomo Polizia Locale

incremento biennio 2018 - 2019:

0,7%

ANALISI DELLA QUALITA'

