



Città di Alessandria
Controllo di Gestione

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Incrementi/Decrementi
Anni 2022/2023

Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

[illegible]

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Biblioteca	anno 2021							7
comfort	4,88	6,00	81,3%	5,08	6,00	84,7%	3,3%	
dotaz.tecniche	5,25	7,00	75,0%	5,25	7,00	75,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,91	6,54	75,1%	5,35	6,54	81,8%	6,7%	
gestione ufficio	5,43	6,89	78,8%	5,70	6,89	82,7%	3,9%	
controllo pratiche	5,89	6,86	85,9%	5,89	6,86	85,9%	0,0%	
personale	5,43	6,43	84,4%	5,43	6,43	84,4%	0,0%	
integrazione	5,77	6,57	87,8%	5,77	6,57	87,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,35	6,71	79,7%	5,58	6,71	83,2%	3,4%	
							2,18%	0,18%
Valorizzazione Musei								3
comfort	3,20	6,00	53,3%	4,08	6,00	68,0%	14,7%	
dotaz.tecniche	5,25	7,00	75,0%	5,70	7,00	81,4%	6,4%	
rapporto con utenti	4,85	6,54	74,2%	5,18	6,54	79,2%	5,0%	
gestione ufficio	5,39	6,89	78,2%	5,32	6,89	77,2%	-1,0%	
controllo pratiche	5,66	6,86	82,5%	5,66	6,86	82,5%	0,0%	
personale	5,66	6,43	88,0%	5,66	6,43	88,0%	0,0%	
integrazione	5,54	6,57	84,3%	5,77	6,57	87,8%	3,5%	
efficacia organizz.	5,31	6,71	79,1%	5,26	6,71	78,4%	-0,7%	
							3,49%	0,13%
Servizio Cultura								5
comfort	5,10	5,67	89,9%	4,90	5,67	86,4%	-3,5%	
dotazioni	5,40	7,29	74,1%	5,40	7,29	74,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,12	6,62	77,3%	5,07	6,62	76,6%	-0,8%	
gestione ufficio	5,13	7,07	72,6%	5,13	7,07	72,6%	0,0%	
controllo	5,32	7,08	75,1%	5,32	7,08	75,1%	0,0%	
personale	5,44	7,25	75,0%	5,44	7,25	75,0%	0,0%	
integrazione	5,58	7,25	77,0%	5,58	7,25	77,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,14	7,19	71,5%	5,14	7,19	71,5%	0,0%	
							-0,54%	-0,03%
								83
Settore R.U., Aff.Ist.,Pol.Educat. Culturali			incremento biennio 2022 - 2023:				0,94%	

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore Risorse Finanziarie, Programmazione e Bilancio

Servizi Fin. e Cassa Ec.

comfort	4,17	5,43	76,8%	4,34	5,43	79,9%	3,1%	20
dotaz.tecniche	6,75	7,40	91,2%	6,75	7,40	91,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,48	6,41	85,5%	5,55	6,41	86,6%	1,1%	
gestione attività	6,65	7,37	90,2%	6,65	7,37	90,2%	0,0%	
sviluppo organizz.	6,67	7,43	89,8%	6,67	7,43	89,8%	0,0%	
personale	6,44	7,31	88,1%	6,44	7,31	88,1%	0,0%	
integrazione	6,65	7,25	91,7%	6,65	7,25	91,7%	0,0%	
efficacia organizz.	6,38	7,11	89,7%	6,38	7,11	89,7%	0,0%	
							0,53%	0,22%

Tributi - IMU-TARI

comfort	3,91	5,57	70,2%	4,09	5,57	73,4%	3,2%	15
dotazioni tecniche	4,87	7,27	67,0%	4,87	7,27	67,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,74	6,54	72,5%	4,79	6,54	73,2%	0,8%	
gestione ufficio	4,99	7,19	69,4%	4,99	7,19	69,4%	0,0%	
controllo	5,33	7,16	74,4%	5,33	7,16	74,4%	0,0%	
personale	5,01	7,17	69,9%	5,01	7,17	69,9%	0,0%	
integrazione	5,09	7,13	71,4%	5,09	7,13	71,4%	0,0%	
efficacia organizz.	4,89	6,97	70,2%	4,92	6,97	70,6%	0,4%	
							0,55%	0,17%

Provveditorato/Economato

comfort	3,86	6,57	58,8%	3,86	6,57	58,8%	0,0%	14
dotazioni tecniche	4,29	7,13	60,2%	4,26	7,13	59,7%	-0,4%	
rapporto con utenti	4,27	6,93	61,6%	4,26	6,93	61,5%	-0,1%	
gestione ufficio	4,42	7,07	62,5%	4,41	7,07	62,4%	-0,1%	
controllo	4,36	7,09	61,5%	4,35	7,09	61,4%	-0,1%	
personale	4,44	7,18	61,8%	4,44	7,18	61,8%	0,0%	
integrazione	4,95	7,13	69,4%	4,90	7,13	68,7%	-0,7%	
efficacia organizz.	4,40	7,00	62,9%	4,39	7,00	62,7%	-0,1%	
							-0,21%	-0,06%

49

Sett. Risorse Finanziarie, Programmazione e Bilancio

incremento biennio 2022/2023: 0,32%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore Politiche di Sviluppo e Innovazione

Anagrafe e Statistica

comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%	24
dotazioni	5,30	7,21	73,5%	5,30	7,21	73,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,88	6,67	73,2%	4,88	6,67	73,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,17	7,10	72,8%	5,17	7,10	72,8%	0,0%	
controllo	5,28	7,17	73,6%	5,28	7,17	73,6%	0,0%	
personale	5,24	7,16	73,2%	5,24	7,16	73,2%	0,0%	
integrazione	5,45	6,92	78,8%	5,45	6,92	78,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,17	6,91	74,8%	5,17	6,91	74,8%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Elettorale

comfort	5,03	5,57	90,3%	5,03	5,57	90,3%	0,0%	4
dotazioni tecniche	6,12	7,20	85,0%	6,12	7,20	85,0%	0,0%	
rapporto con utenti	5,46	6,48	84,3%	5,46	6,48	84,3%	0,0%	
gestione ufficio	6,16	7,08	87,0%	6,16	7,08	87,0%	0,0%	
controllo	6,27	7,11	88,2%	6,27	7,11	88,2%	0,0%	
personale	6,18	7,11	86,9%	6,18	7,11	86,9%	0,0%	
integrazione	5,98	6,91	86,5%	5,98	6,91	86,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,87	6,85	85,7%	5,87	6,85	85,7%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Stato Civile

comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%	13
dotaz.tecniche	5,07	7,20	70,4%	5,07	7,20	70,4%	0,0%	
rapporto con utenti	4,77	6,54	72,9%	4,77	6,54	72,9%	0,0%	
gestione ufficio	4,95	7,08	69,9%	4,95	7,08	69,9%	0,0%	
controllo pratiche	5,26	7,06	74,5%	5,26	7,06	74,5%	0,0%	
personale	4,86	7,12	68,3%	4,86	7,12	68,3%	0,0%	
integrazione	4,75	6,91	68,7%	4,75	6,91	68,7%	0,0%	
efficacia organizz.	4,87	6,85	71,1%	4,87	6,85	71,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Sistemi Informativi ed E-Government

comfort	4,33	5,01	86,4%	4,50	5,09	88,4%	2,0%	12
dotazioni	5,99	7,05	85,0%	5,9	7,05	83,7%	-1,3%	
rapporto con utenti	5,39	6,54	82,4%	5,36	6,54	82,0%	-0,5%	
gestione ufficio	6,14	6,83	89,9%	6,18	6,83	90,5%	0,6%	
controllo	6,24	7,20	86,7%	6,56	7,20	91,1%	4,4%	
personale	6,20	6,75	91,9%	6,38	6,75	94,5%	2,7%	
integrazione	5,92	7,14	82,9%	5,76	7,14	80,7%	-2,2%	
efficacia organizz.	6,02	6,89	87,4%	6,05	6,89	87,8%	0,4%	
							0,77%	0,15%

URP

		anno 2021						5
comfort	5,87	7,33	80,1%	5,87	7,33	80,1%	0,0%	
dotaz.tecniche	5,92	7,25	81,7%	5,92	7,25	81,7%	0,0%	
rapporto con utenti	5,72	7,10	80,6%	5,72	7,10	80,6%	0,0%	
gestione ufficio	6,05	7,21	83,9%	6,05	7,21	83,9%	0,0%	
controllo pratiche	6,03	7,43	81,2%	6,03	7,43	81,2%	0,0%	
personale	6,13	7,33	83,6%	6,13	7,33	83,6%	0,0%	
integrazione	5,97	6,83	87,4%	5,97	6,83	87,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,83	7,13	81,8%	5,83	7,13	81,8%	0,0%	0,00%

					4
Protezione Civile					
comfort	4,08	5,6	72,9%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,13	7,29	70,4%	0,0%	
rapporto con utenti	4,81	6,68	72,0%	0,0%	
gestione ufficio	4,86	7,00	69,4%	0,0%	
controllo	4,73	7,29	64,9%	0,0%	
personale	4,76	7,14	66,7%	0,0%	
integrazione	5,00	6,78	73,7%	0,0%	
efficacia organizz.	4,81	6,77	71,0%	0,0%	
				0,0%	0,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Welfare animale

comfort	4,80	5,71	84,1%	5,11	5,71	89,5%	5,4%	2
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	6,14	7,29	84,2%	14,4%	
rapporto con utenti	5,21	6,50	80,2%	5,75	6,50	88,5%	8,3%	
gestione ufficio	5,12	6,88	74,4%	6,12	6,88	89,0%	14,5%	
controllo pratiche	5,11	7,05	72,5%	6,20	7,05	87,9%	15,5%	
personale	5,32	7,21	73,8%	6,20	7,21	86,0%	12,2%	
integrazione	5,58	6,70	83,3%	6,42	6,70	95,8%	12,5%	
efficacia organizz.	5,04	6,63	76,0%	5,83	6,63	87,9%	11,9%	
							11,85%	1,18%

Tutela Ambiente

comfort	3,77	5,86	64,3%	3,63	5,86	61,9%	-2,4%	4
dotazioni tecniche	4,57	6,67	68,5%	5,17	6,67	77,5%	9,0%	
rapporto con utenti	4,82	6,81	70,8%	5,00	6,81	73,4%	2,6%	
gestione ufficio	5,22	6,89	75,8%	5,44	6,89	79,0%	3,2%	
controllo	5,48	6,83	80,2%	5,64	6,83	82,6%	2,3%	
personale	5,10	7,00	72,9%	5,31	7,00	75,9%	3,0%	
integrazione	5,70	7,00	81,4%	5,83	7,00	83,3%	1,9%	
efficacia organizz.	5,14	6,85	75,0%	5,31	6,85	77,5%	2,5%	
							2,77%	0,55%

20

Sett. Sviluppo Eco/Benessere Persona

incremento biennio 2022/2023:

0,87%

Settore OO.PP. e Infrastrutture

comfort	4,50	5,67	79,4%	4,67	5,67	82,4%	3,0%	58
dotazioni	6,37	7,33	86,9%	6,37	7,33	86,9%	0,0%	
rapporto con utenti	5,43	6,62	82,0%	5,48	6,62	82,8%	0,8%	
gestione ufficio	6,08	7,13	85,3%	6,08	7,13	85,3%	0,0%	
controllo	6,19	7,07	87,6%	6,19	7,07	87,6%	0,0%	
personale	6,57	7,28	90,2%	6,57	7,28	90,2%	0,0%	
integrazione	6,76	7,30	92,6%	6,86	7,30	94,0%	1,4%	
efficacia organizz.	6,52	7,22	90,3%	6,52	7,22	90,3%	0,0%	
							0,64%	0,64%

58

Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture

incremento biennio 2022/2023:

0,64%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore Urbanistica

Piano Terra

comfort	4,20	5,60	75,0%	0,0%	
dotazioni	5,09	7,29	69,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,78	6,62	72,2%	0,0%	
gestione ufficio	4,85	7,00	69,3%	0,0%	
controllo	4,93	7,25	68,0%	0,0%	
personale	4,79	7,17	66,8%	0,0%	
integrazione	5,30	6,63	79,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,79	6,74	71,1%	0,0%	
				0,0%	*

Terzo Piano

comfort	3,36	5,60	60,0%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,69	7,29	64,3%	0,0%	
rapporto con utenti	4,91	6,68	73,5%	0,0%	
gestione ufficio	5,20	7,00	74,3%	0,0%	
controllo	5,33	7,29	73,1%	0,0%	
personale	5,18	7,14	72,5%	0,0%	
integrazione	5,78	6,78	85,3%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,77	74,6%	0,0%	
				0,0%	*

Quarto Piano

comfort	4,08	5,60	72,9%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,93	7,29	67,6%	0,0%	
rapporto con utenti	4,90	6,68	73,4%	0,0%	
gestione ufficio	4,94	7,00	70,6%	0,0%	
controllo	4,92	7,29	67,5%	0,0%	
personale	4,86	7,14	68,1%	0,0%	
integrazione	5,53	6,78	81,6%	0,0%	
efficacia organizz.	4,87	6,77	71,9%	0,0%	
				0,0%	*

29

Settore Urbanistica

incremento/decremento biennio 2022 - 2023:	*
--	---

* il confronto sarà possibile dal 2024, considerata la nuova ripartizione a livello logistico effettuata nel 2023

	decremento percentuale della qualità
	incremento percentuale della qualità
	nessuna variazione della qualità

ENTE: incremento biennio 2022 - 2023:	0,70%
---------------------------------------	-------

Totale dipendenti monitorati:	394
Campione:	86%