



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Direzione/Servizio Autonomo

Anno 2016

9 Novembre 2016

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Affari Generali,
Politiche Educative, Culturali e Sociali

Anno 2016

Ottobre 2016

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

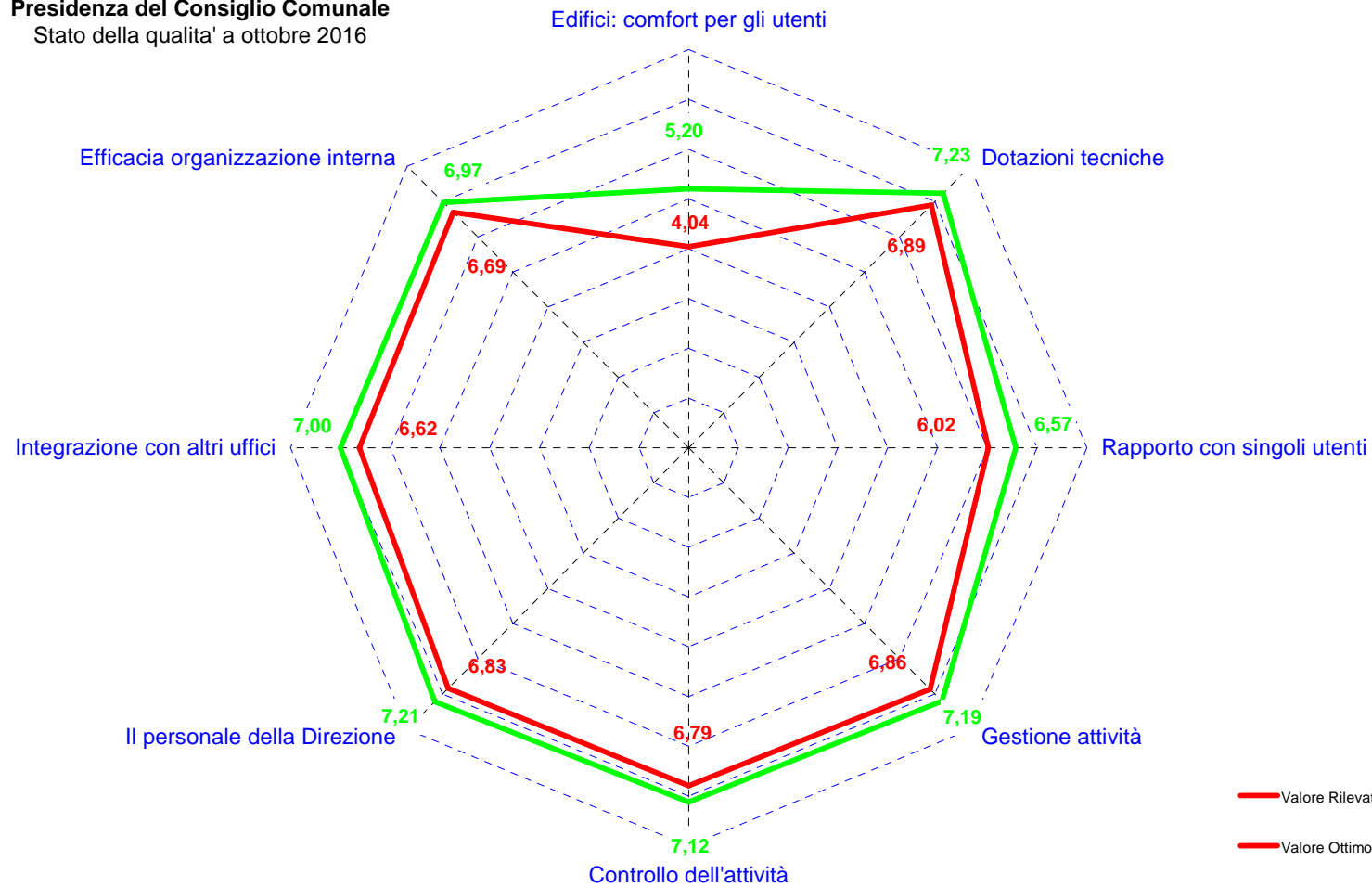
Affari Generali

Anno 2016

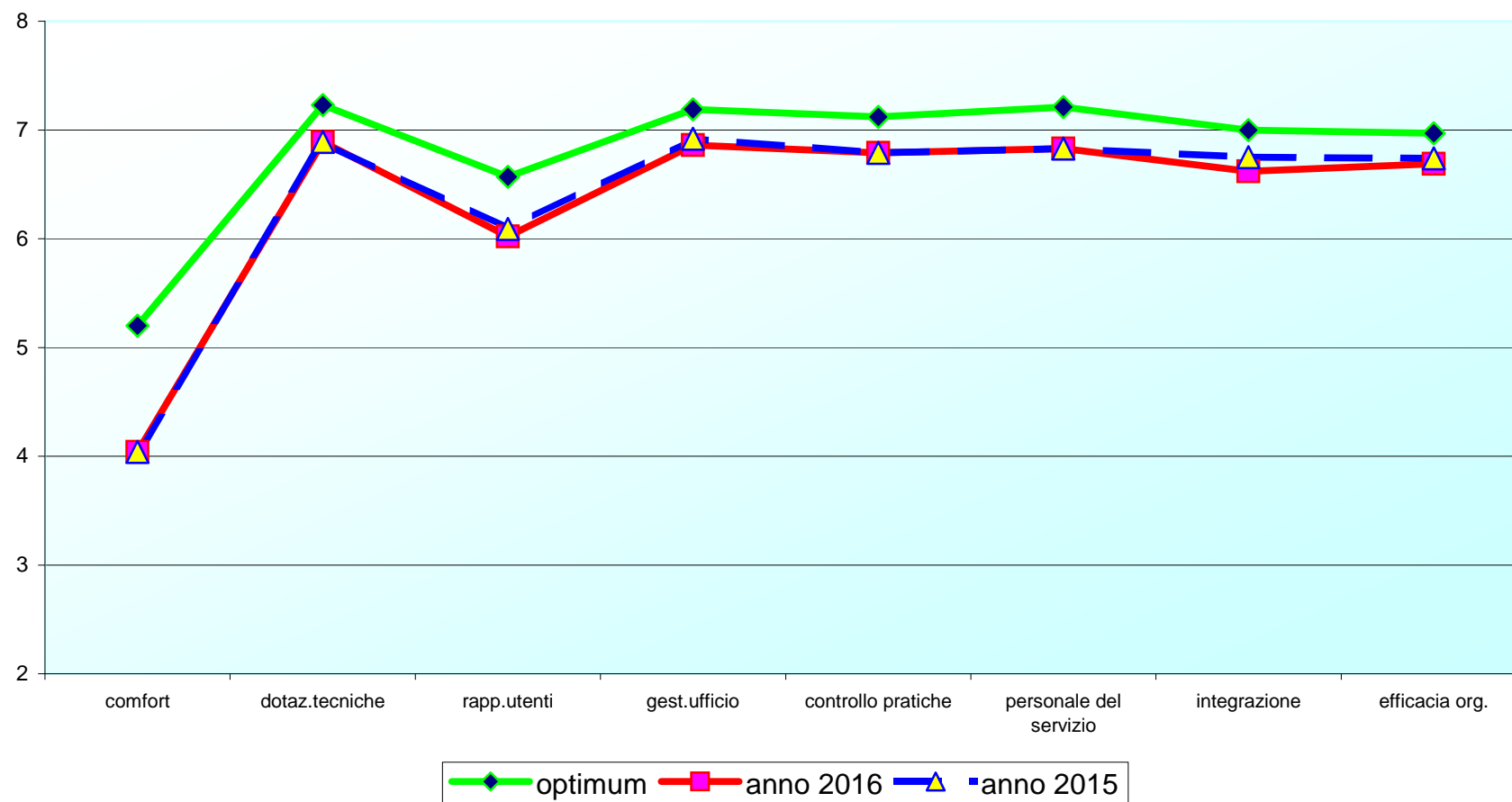
Ottobre 2016

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Direzione
Presidenza del Consiglio Comunale
Stato della qualita' a ottobre 2016



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2015/2016

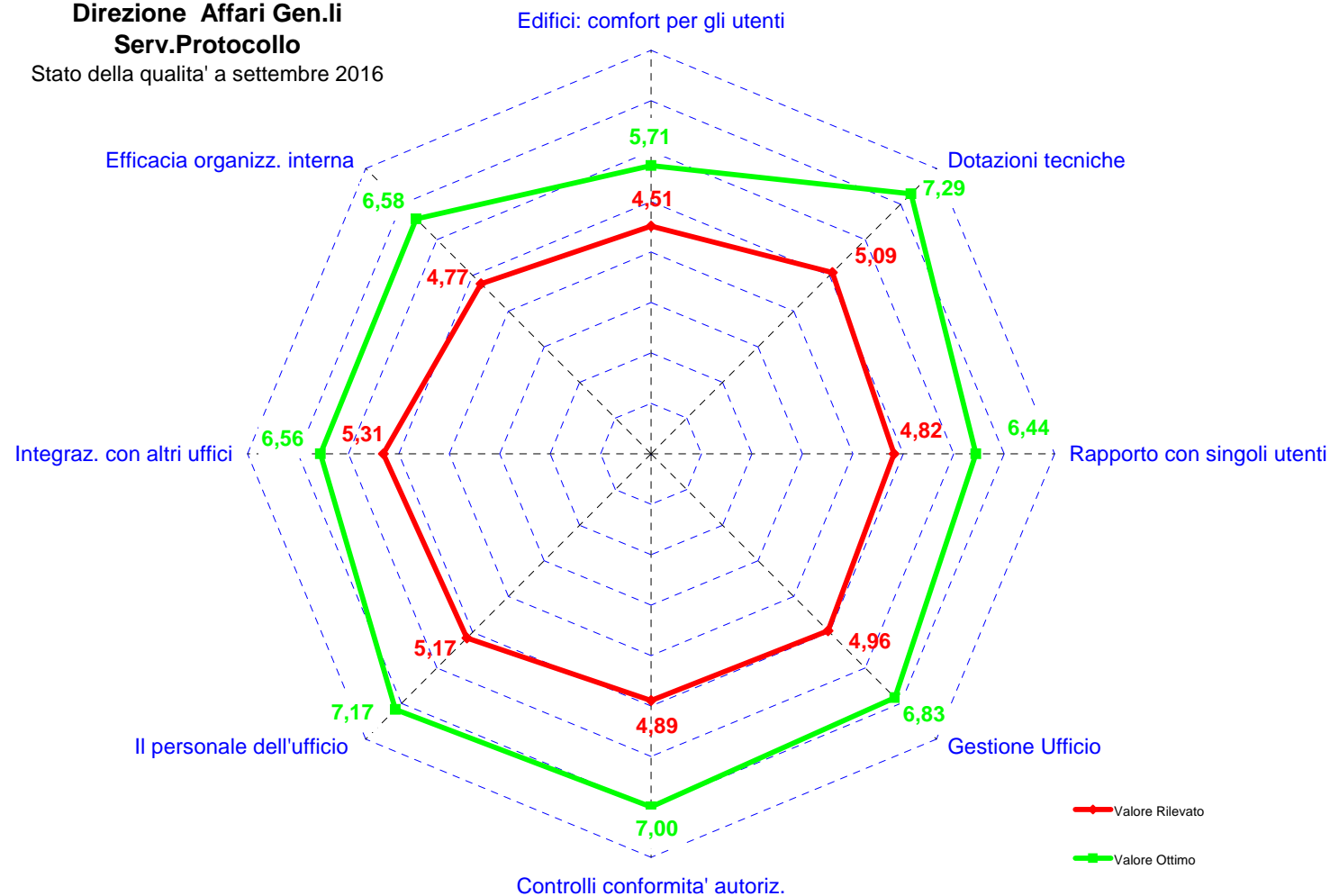


Comune di Alessandria

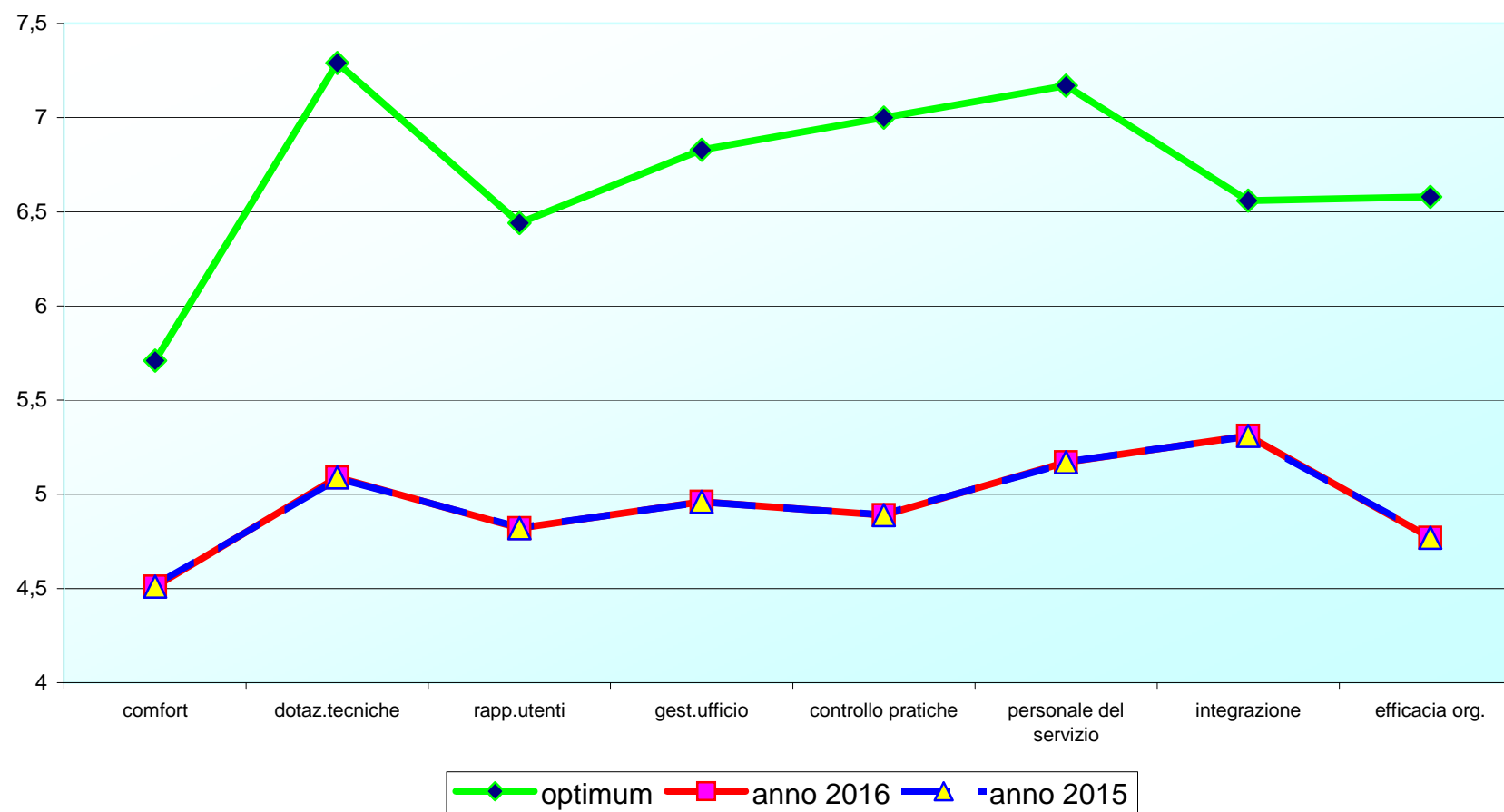
Direzione Affari Gen.li

Serv.Protocollo

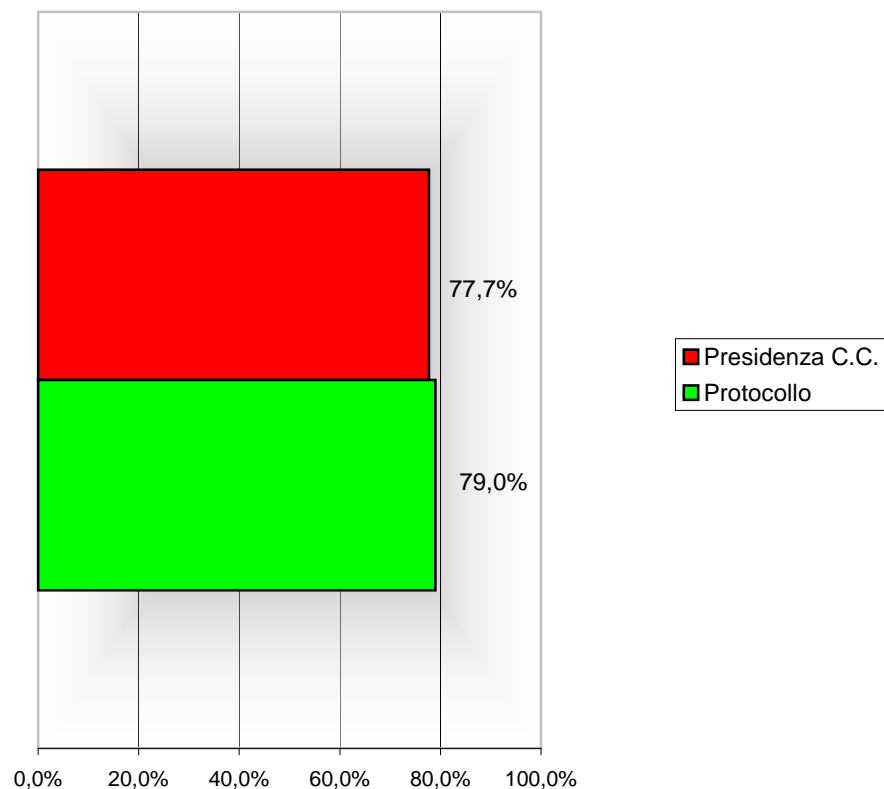
Stato della qualita' a settembre 2016



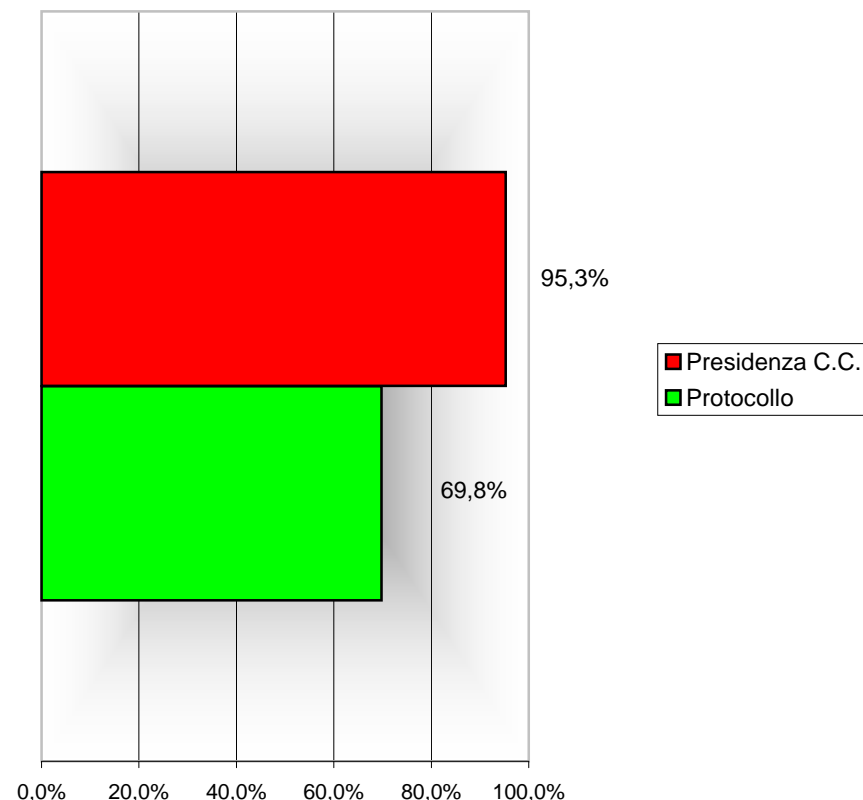
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Protocollo - Anni 2015/2016



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



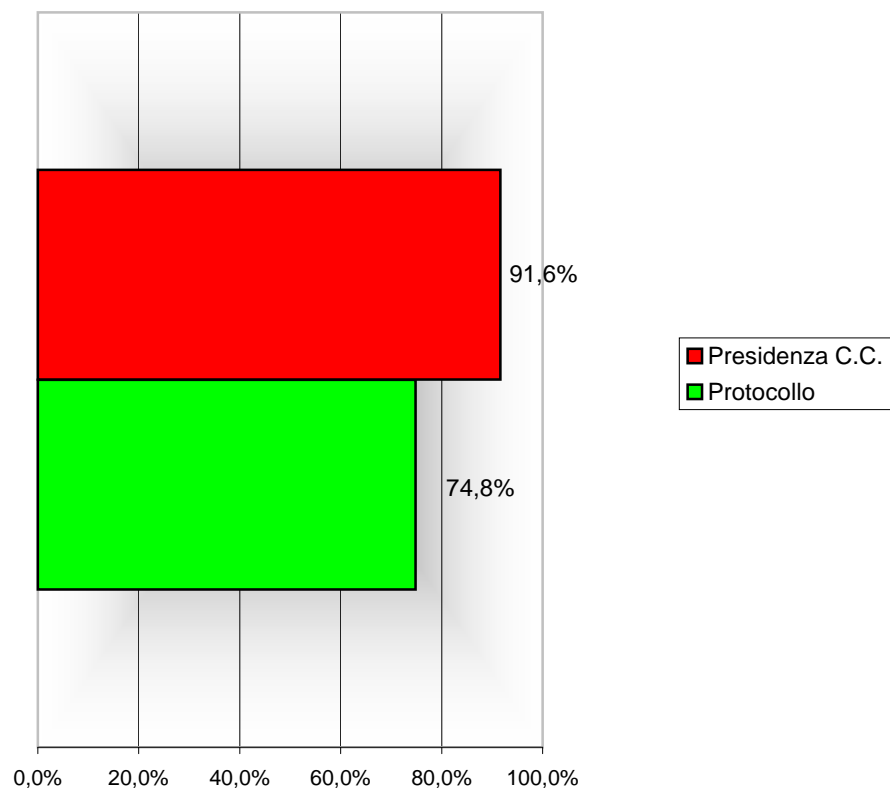
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

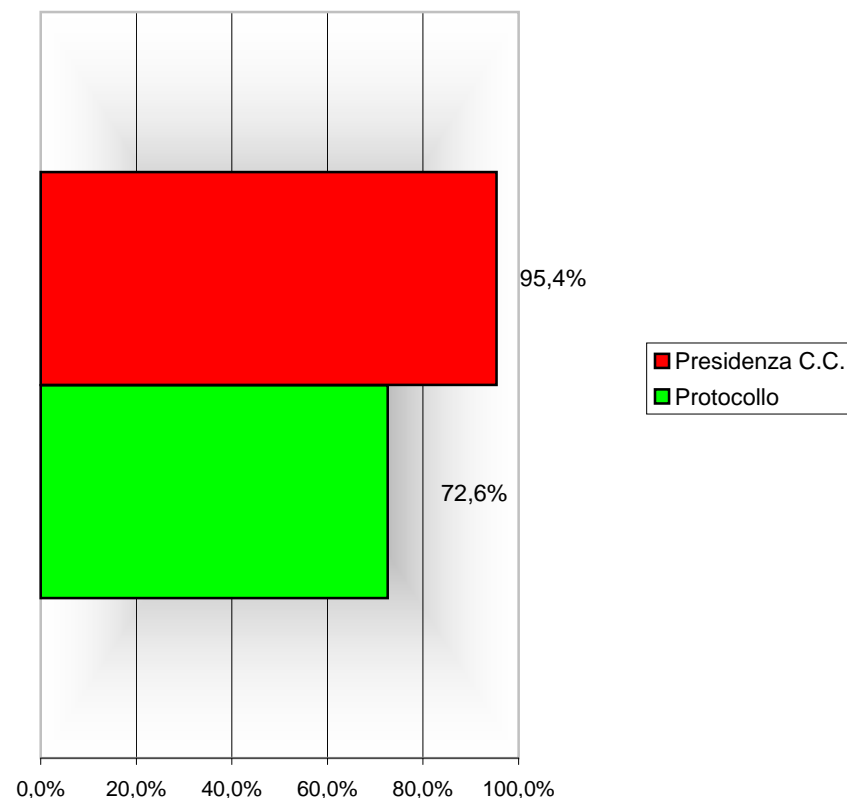
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



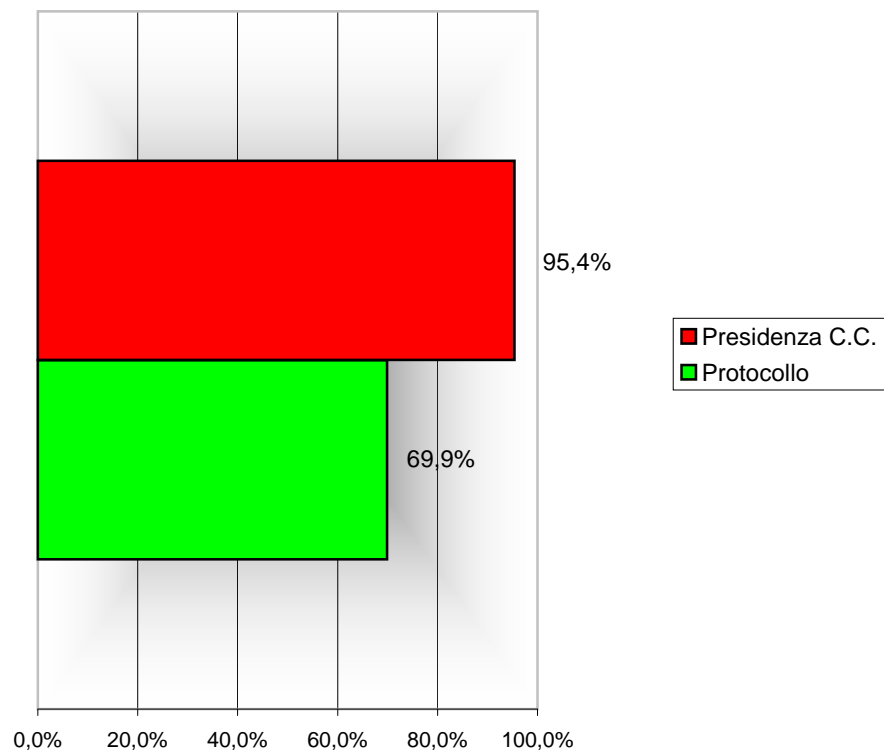
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



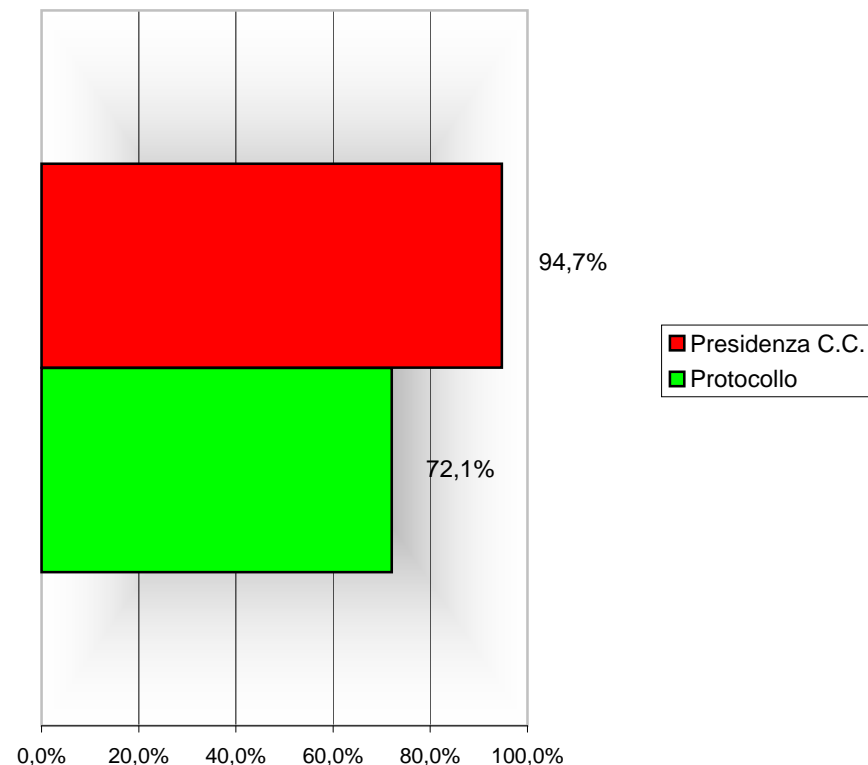
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



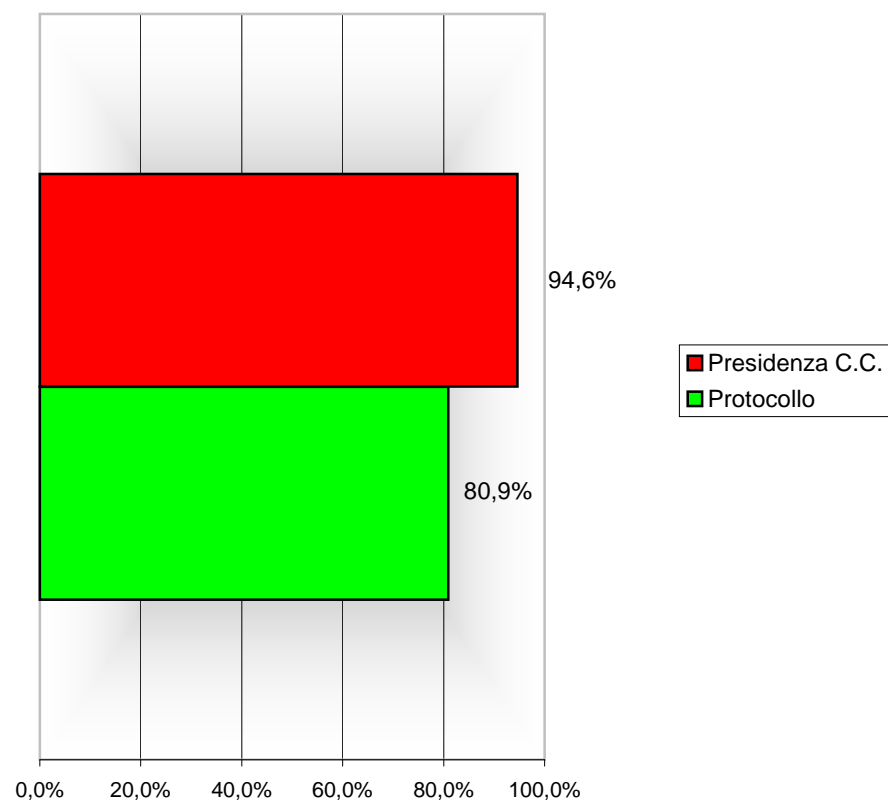
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



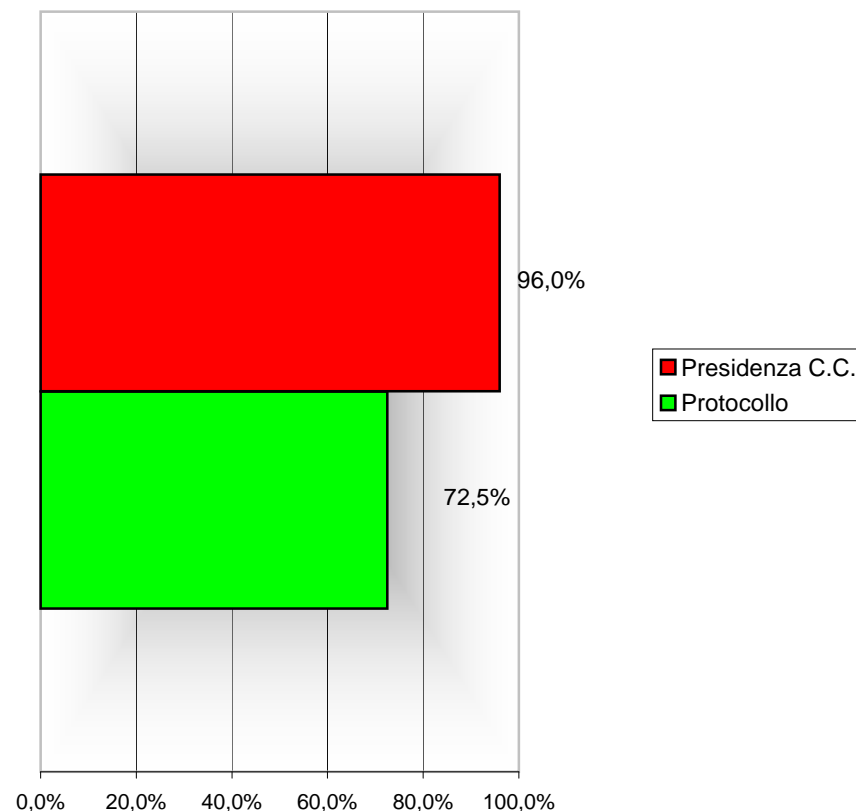
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



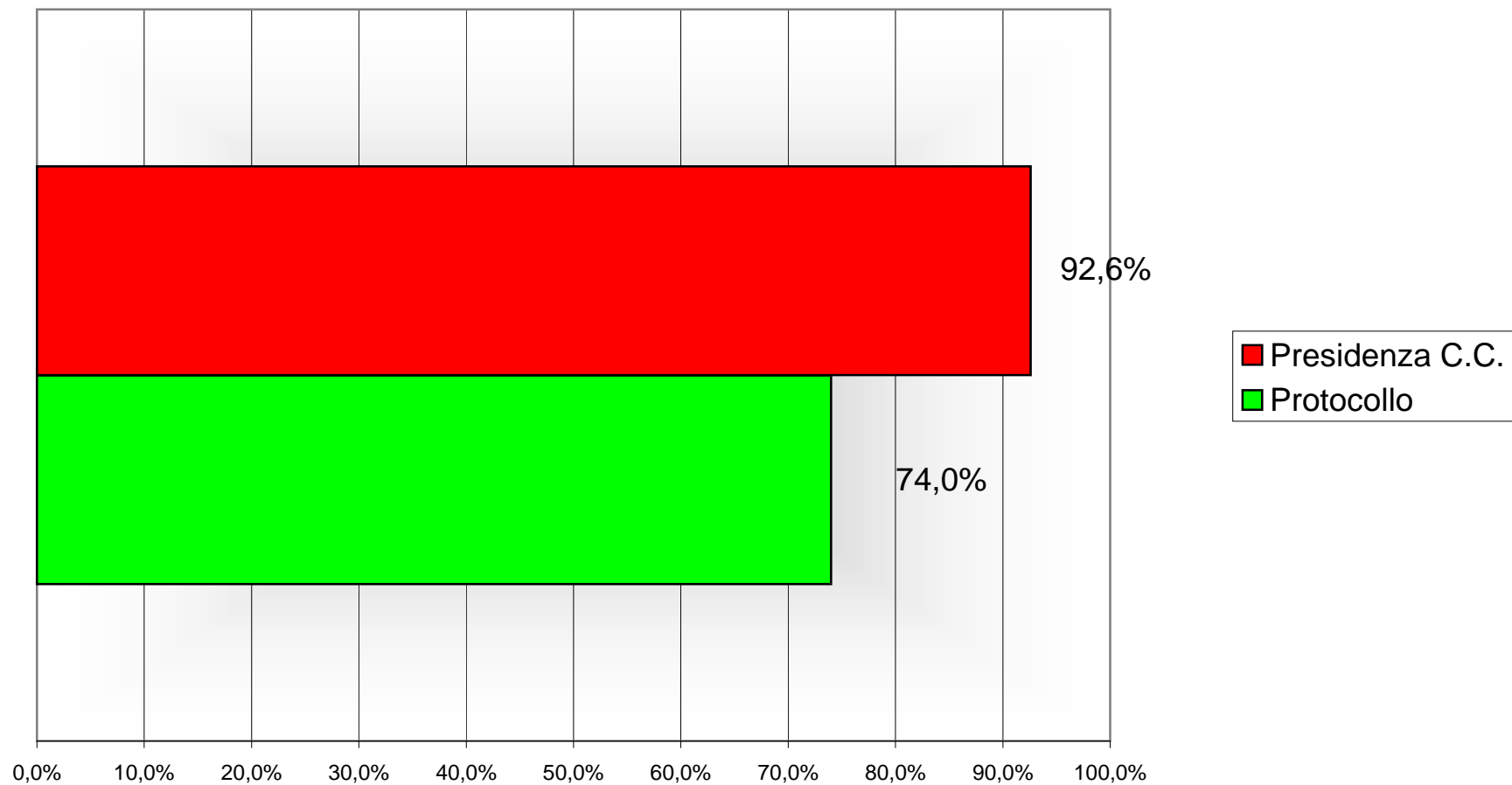
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

**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	2015		%	2016		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Protocollo								8
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,51	5,71	79,0%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,82	6,44	74,8%	4,82	6,44	74,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,96	6,83	72,6%	4,96	6,83	72,6%	0,0%	
controllo	4,89	7,00	69,9%	4,89	7,00	69,9%	0,0%	
personale	5,17	7,17	72,1%	5,17	7,17	72,1%	0,0%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,31	6,56	80,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,77	6,58	72,5%	4,77	6,58	72,5%	0,0%	0,00%
Presidenza C.C.								
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	6,09	6,57	92,7%	6,02	6,57	91,6%	-1,1%	
gestione ufficio	6,92	7,19	96,2%	6,86	7,19	95,4%	-0,8%	
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	6,75	7,00	96,4%	6,62	7,00	94,6%	-1,9%	
efficacia organizz.	6,74	6,97	96,7%	6,69	6,97	96,0%	-0,7%	-0,22%
							-0,6%	
Affari Generali							-0,22%	13
				decremento biennio 2015 - 2016:			-0,22%	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Politiche Educative, Culturali e Sociali

Anno 2016

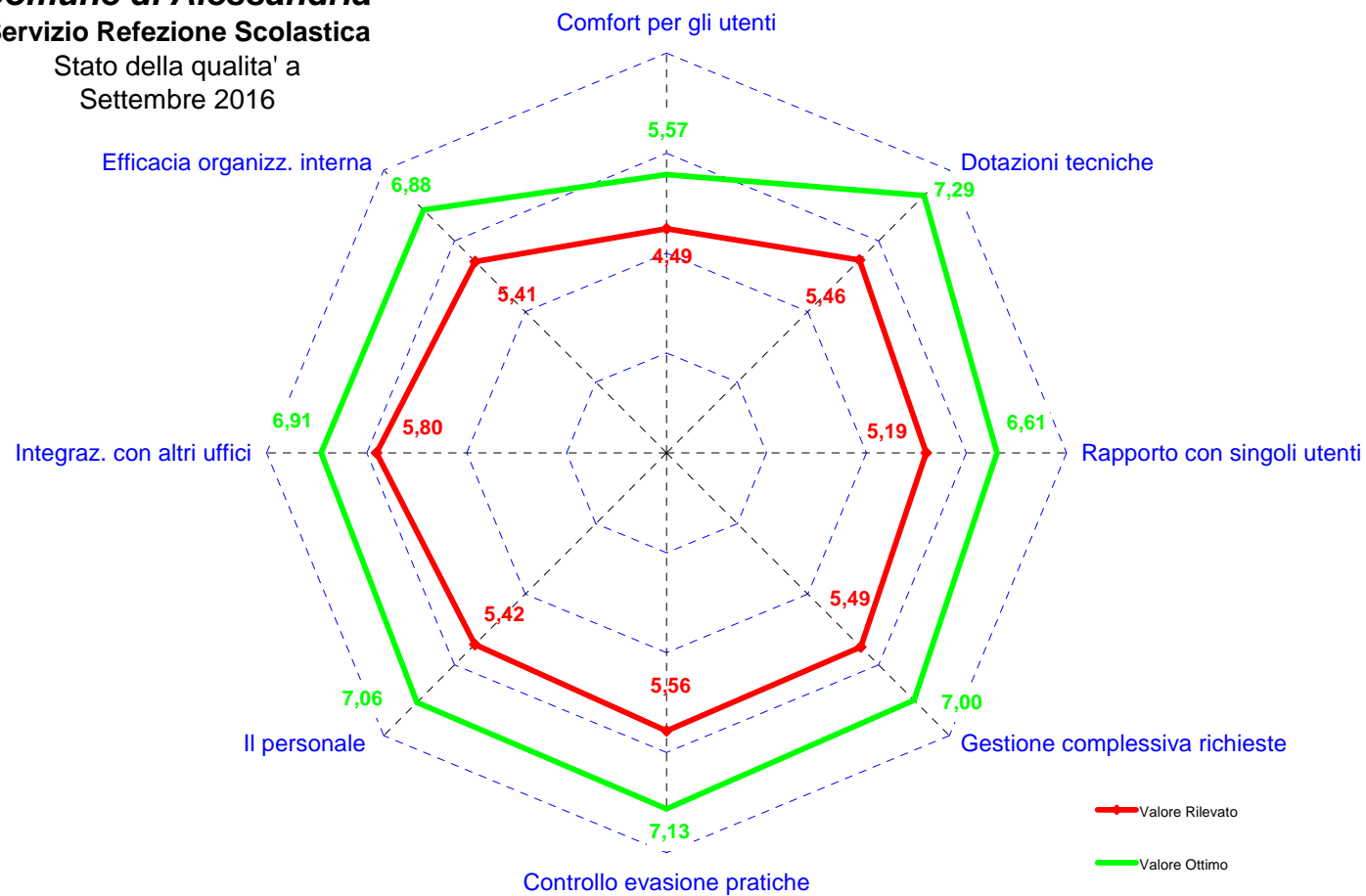
Settembre 2016

Centro Stampa Comunale

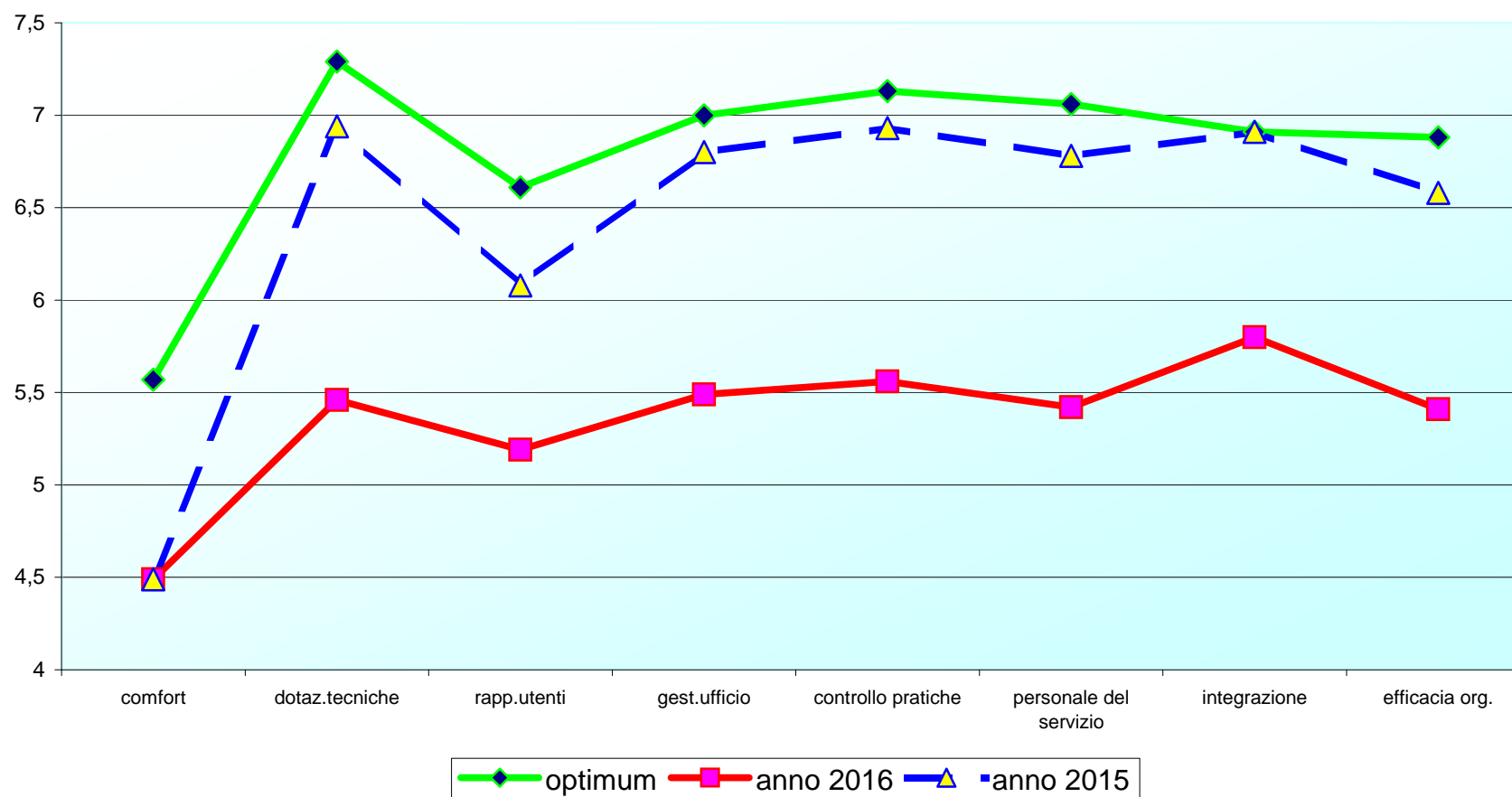
Comune di Alessandria

Servizio Refezione Scolastica

Stato della qualita' a
Settembre 2016



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Refezione Scolastica - Anni 2015/2016

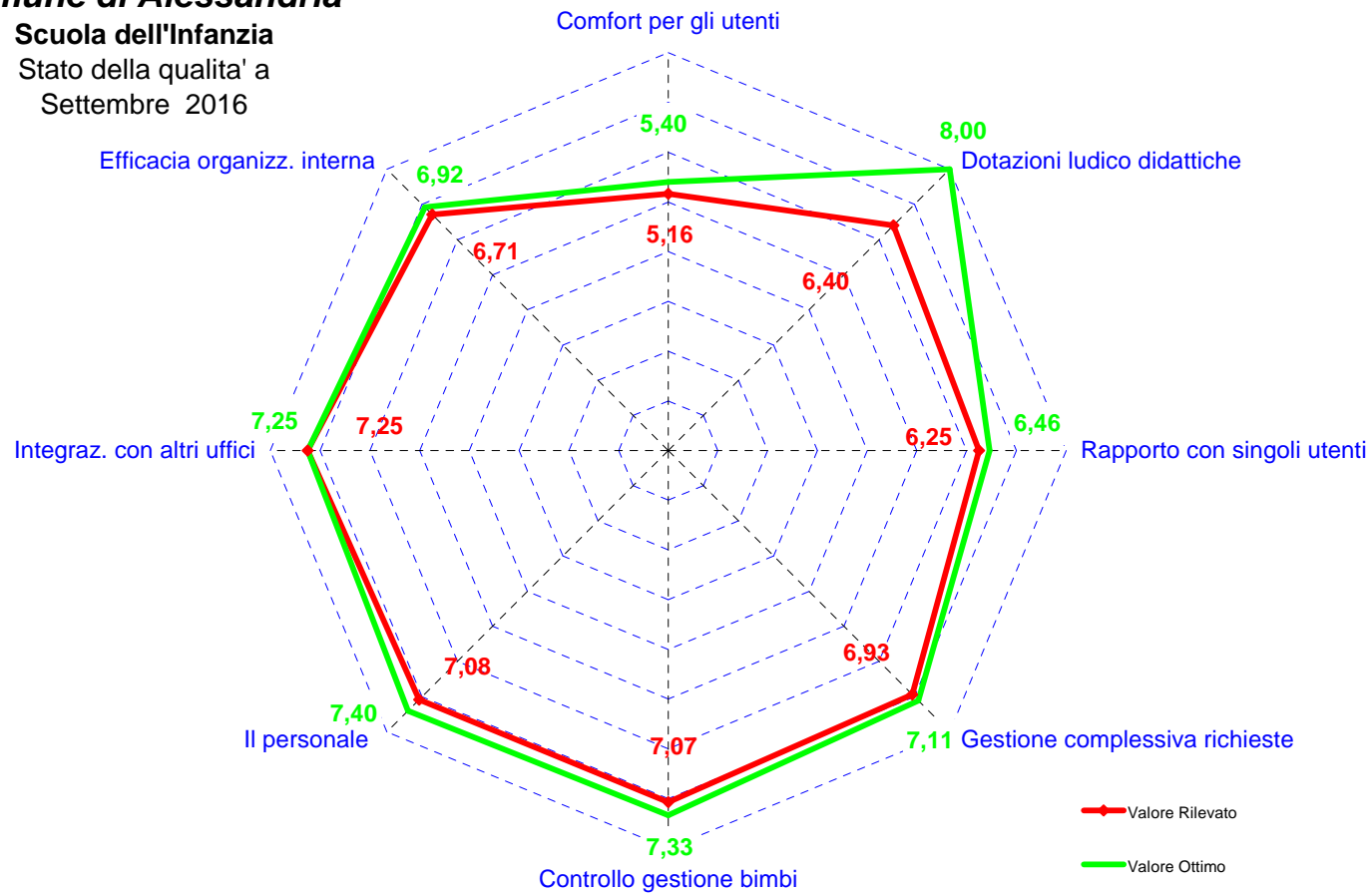


Comune di Alessandria

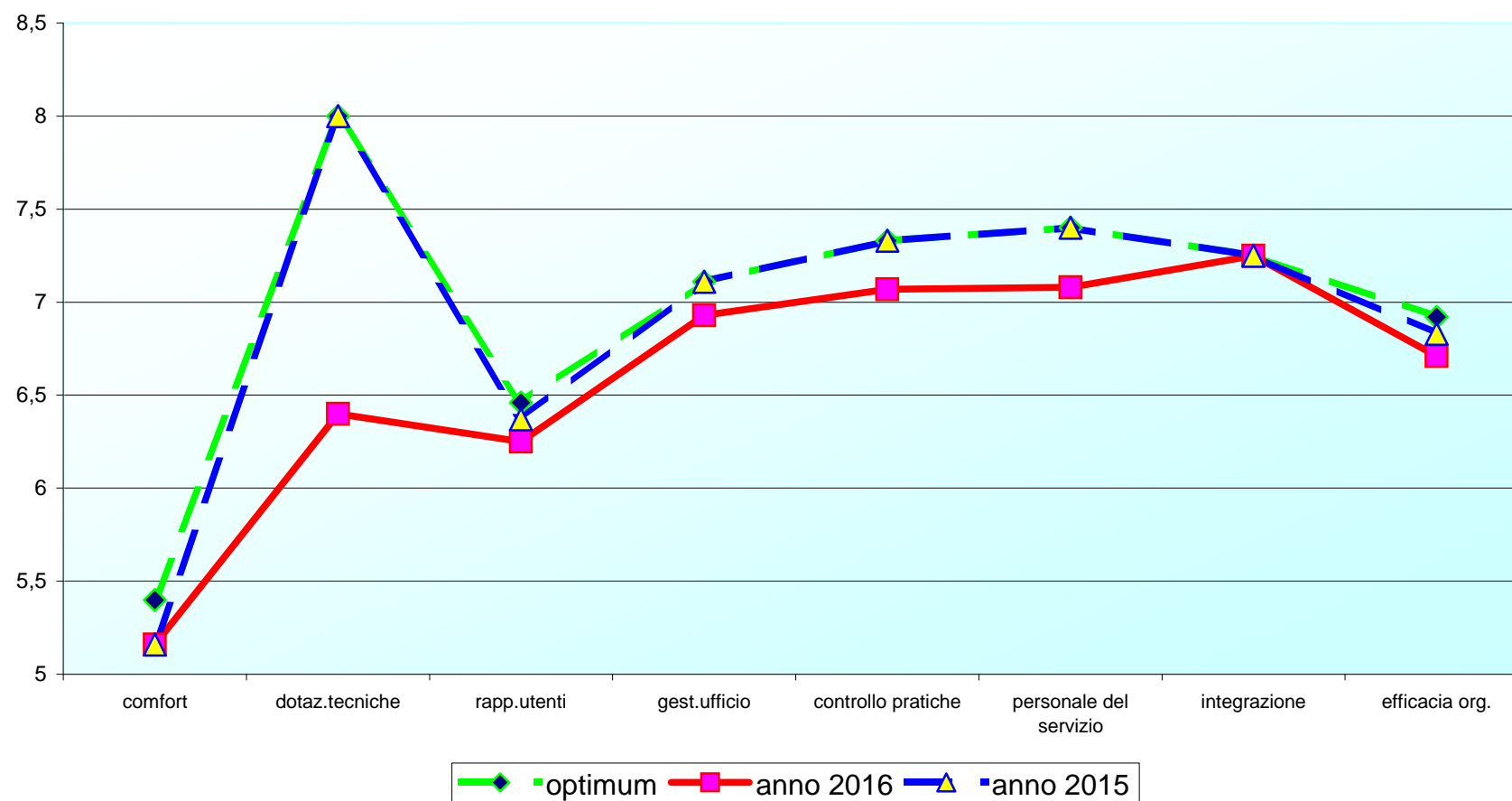
Scuola dell'Infanzia

Stato della qualita' a

Settembre 2016



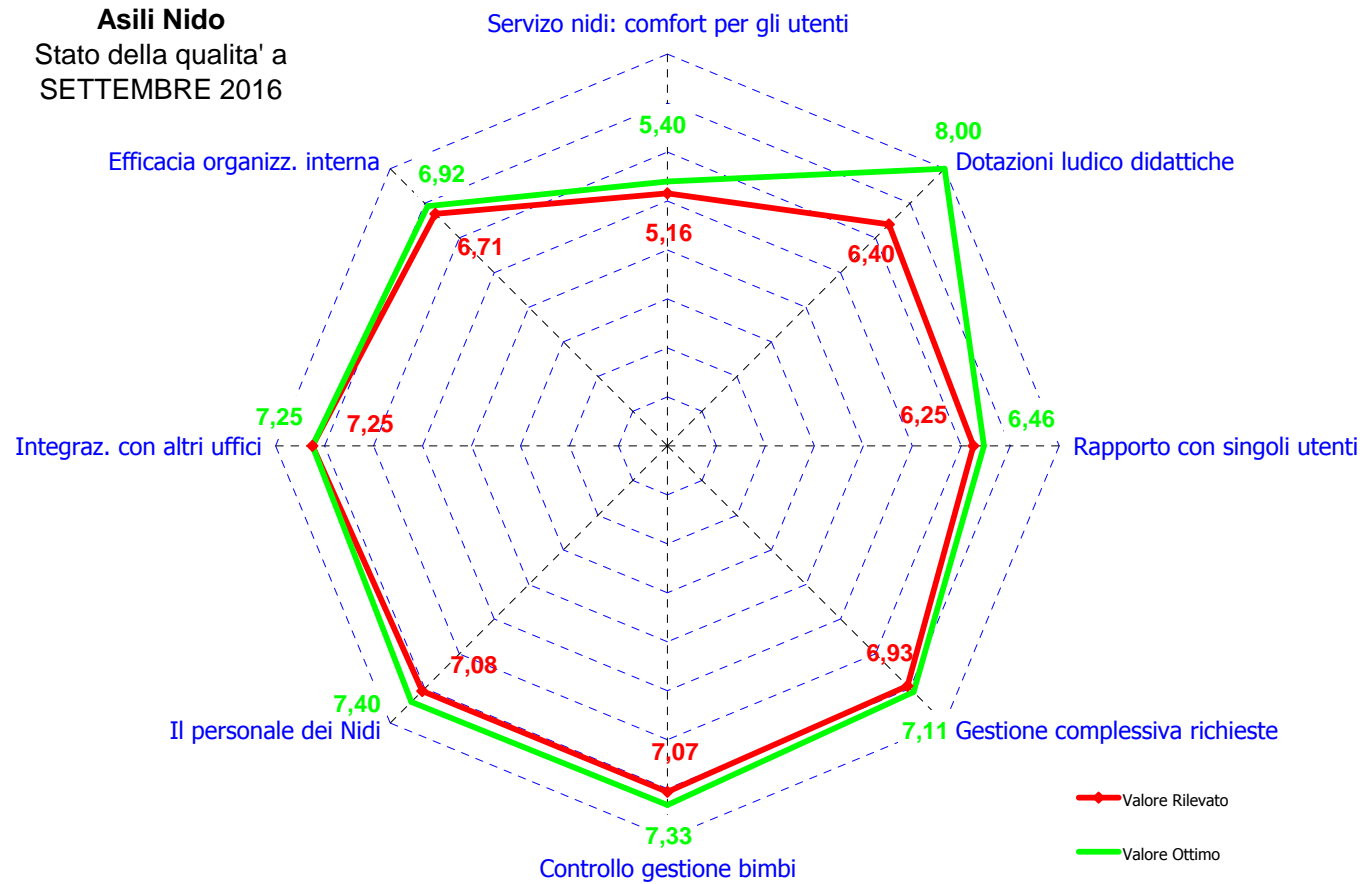
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2015/2016



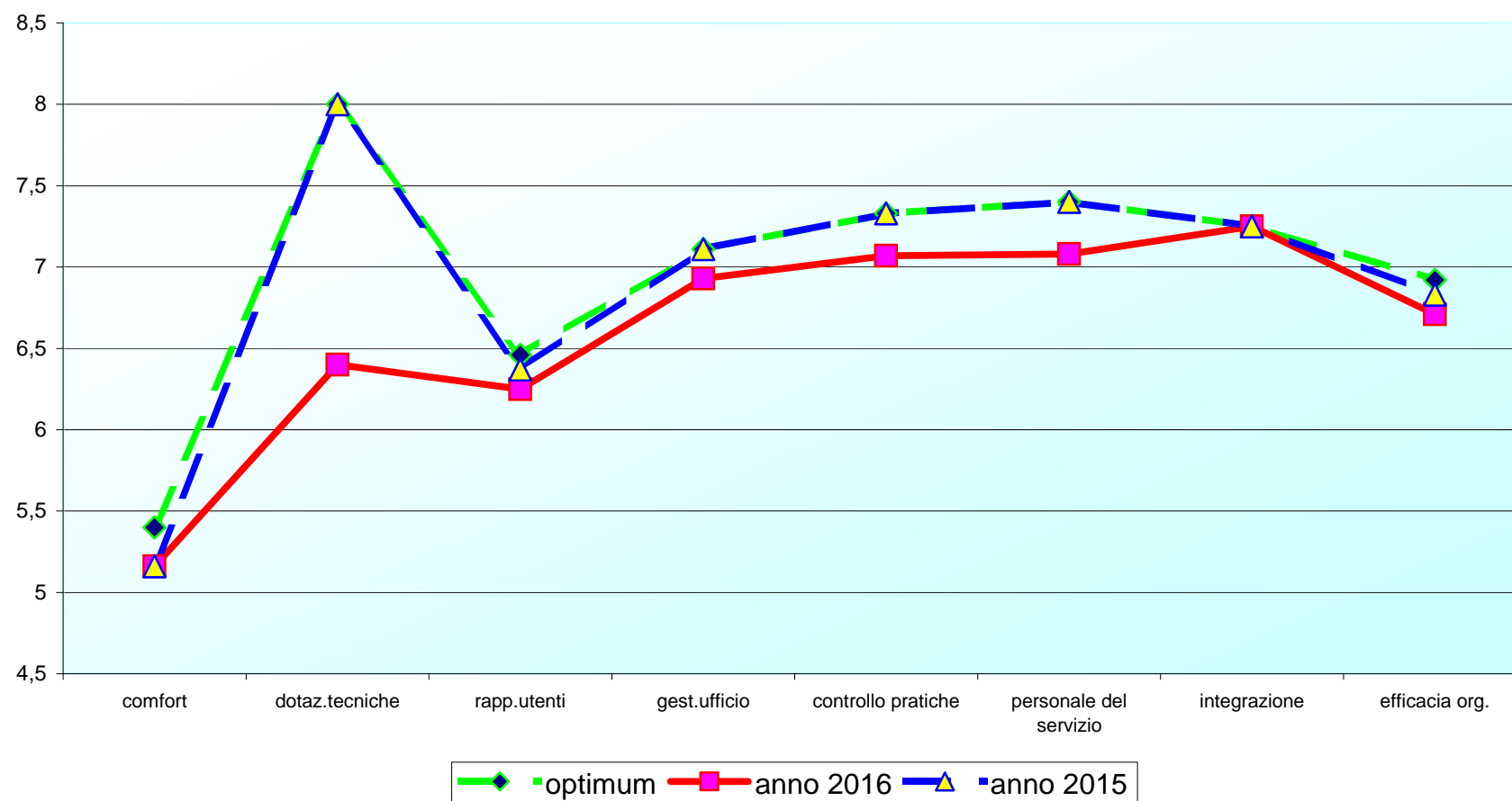
Comune di Alessandria

Asili Nido

Stato della qualita' a
SETTEMBRE 2016

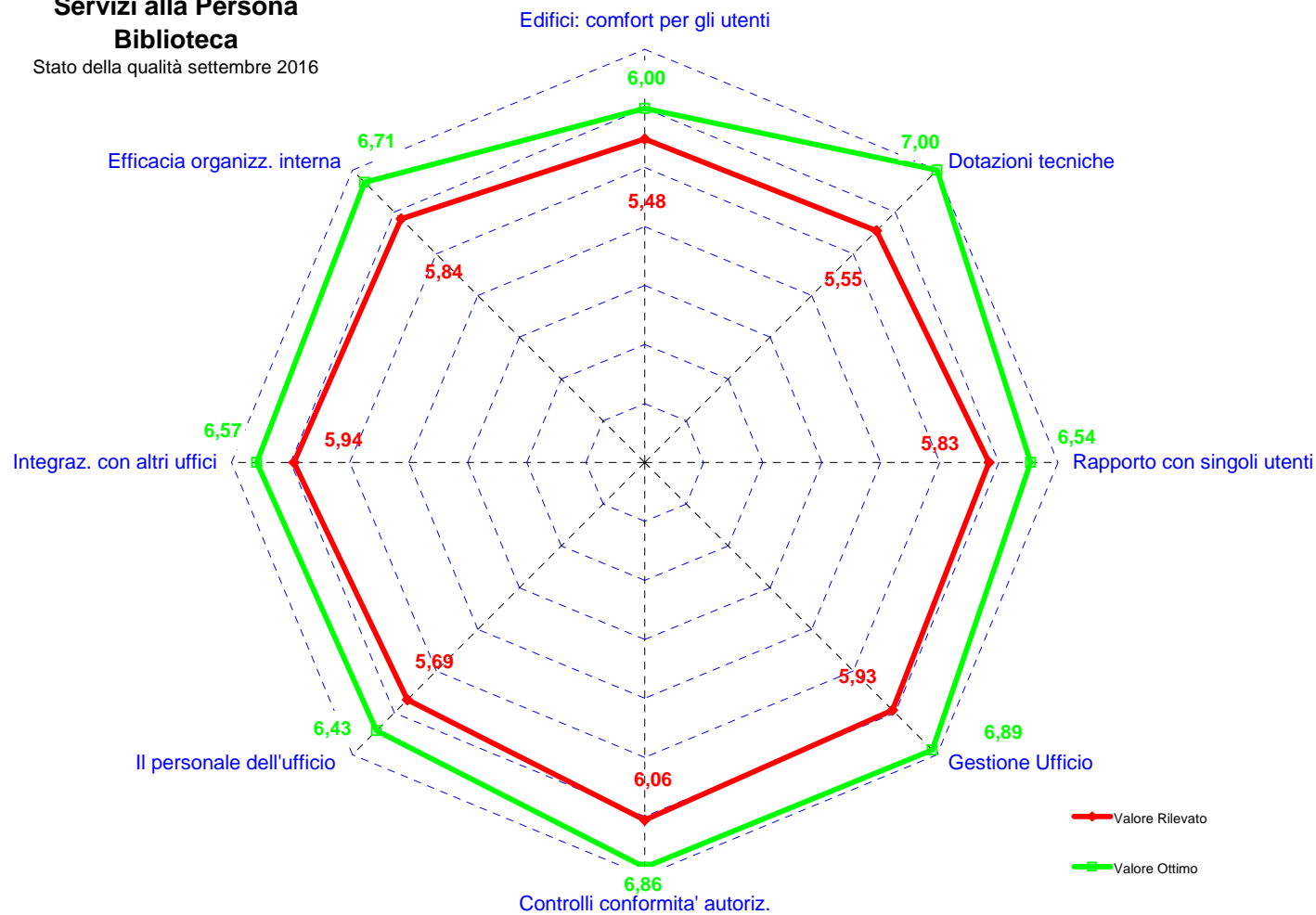


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Asili Nido - Anni 2015/2016

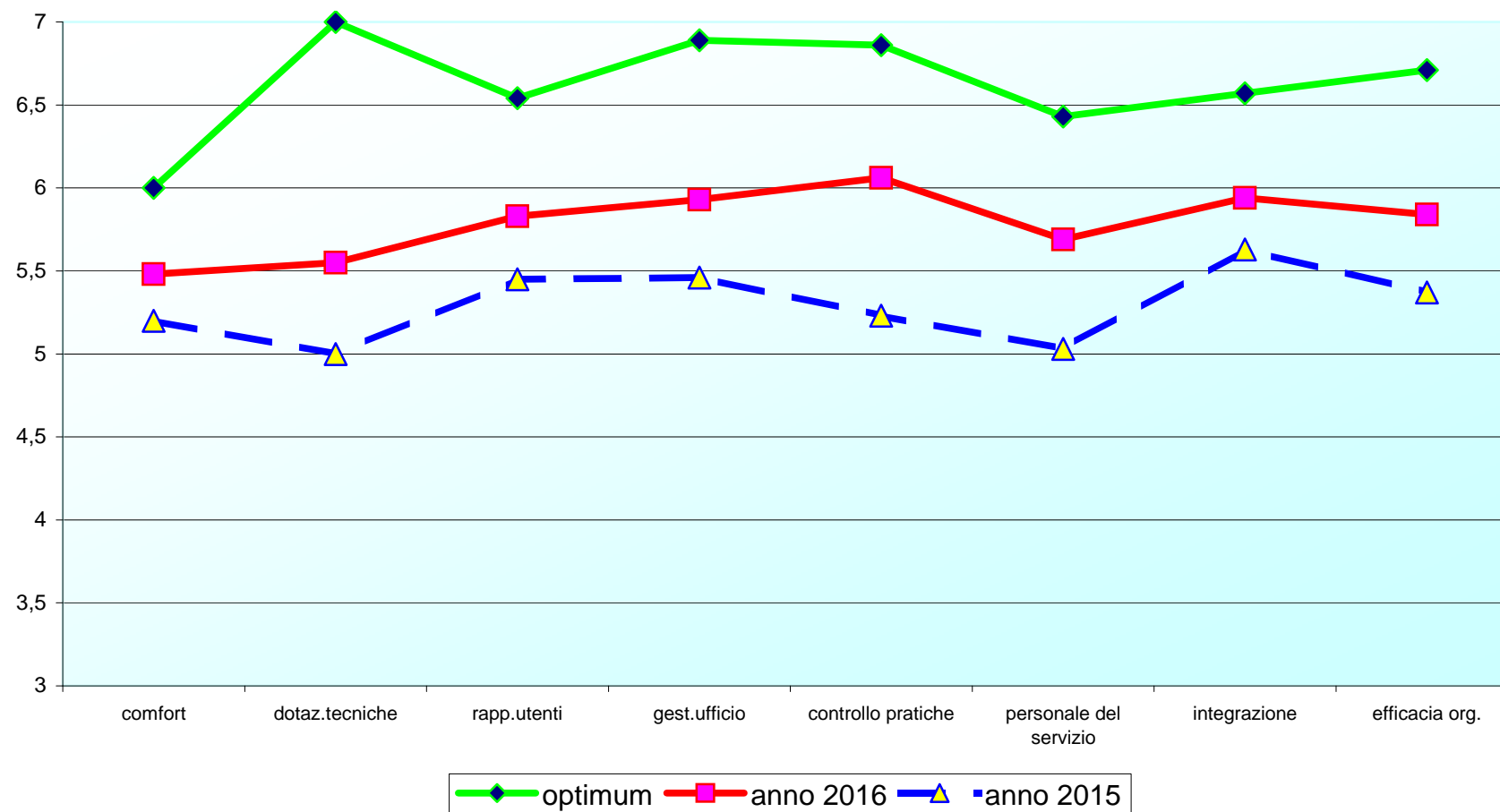


Comune di Alessandria**Servizi alla Persona****Biblioteca**

Stato della qualità settembre 2016



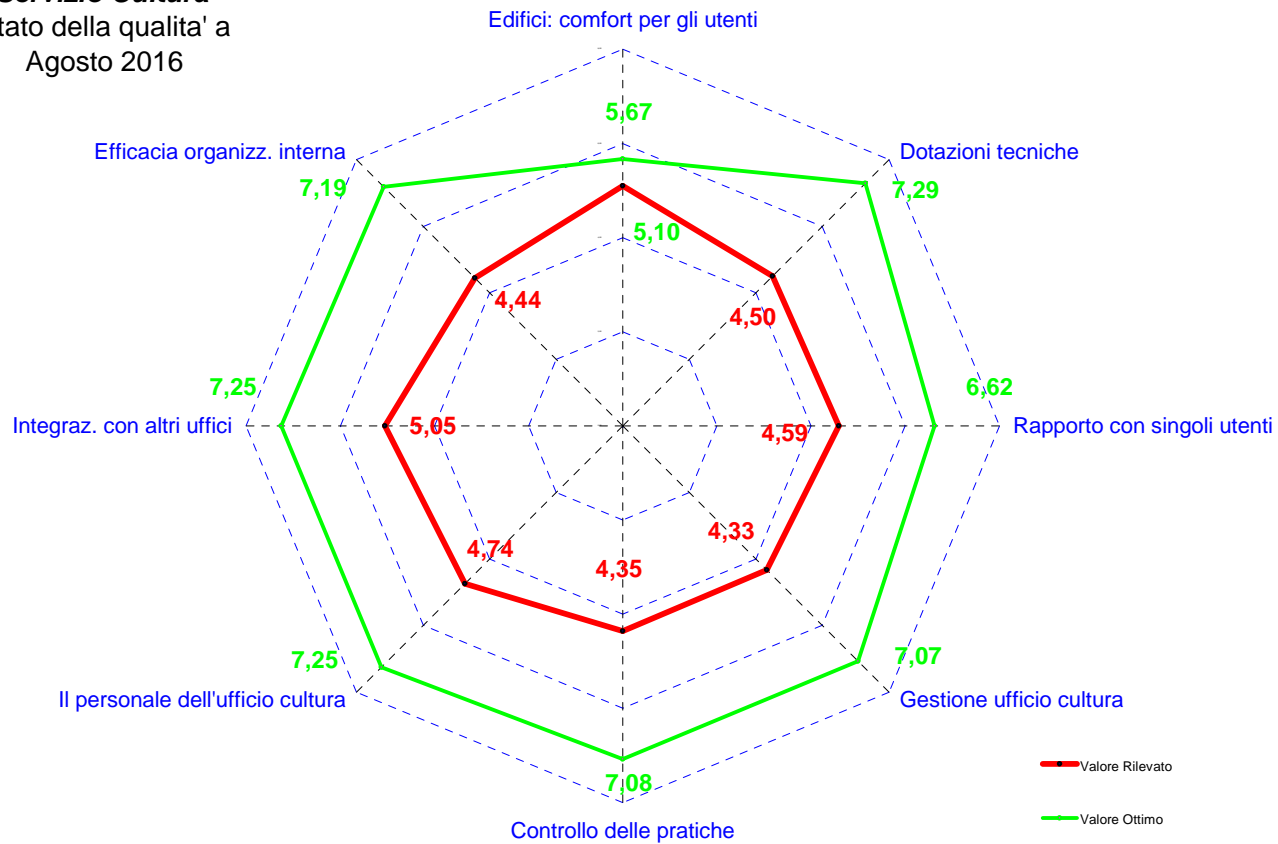
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2015/2016



Comune di Alessandria**Servizio Cultura**

Stato della qualita' a

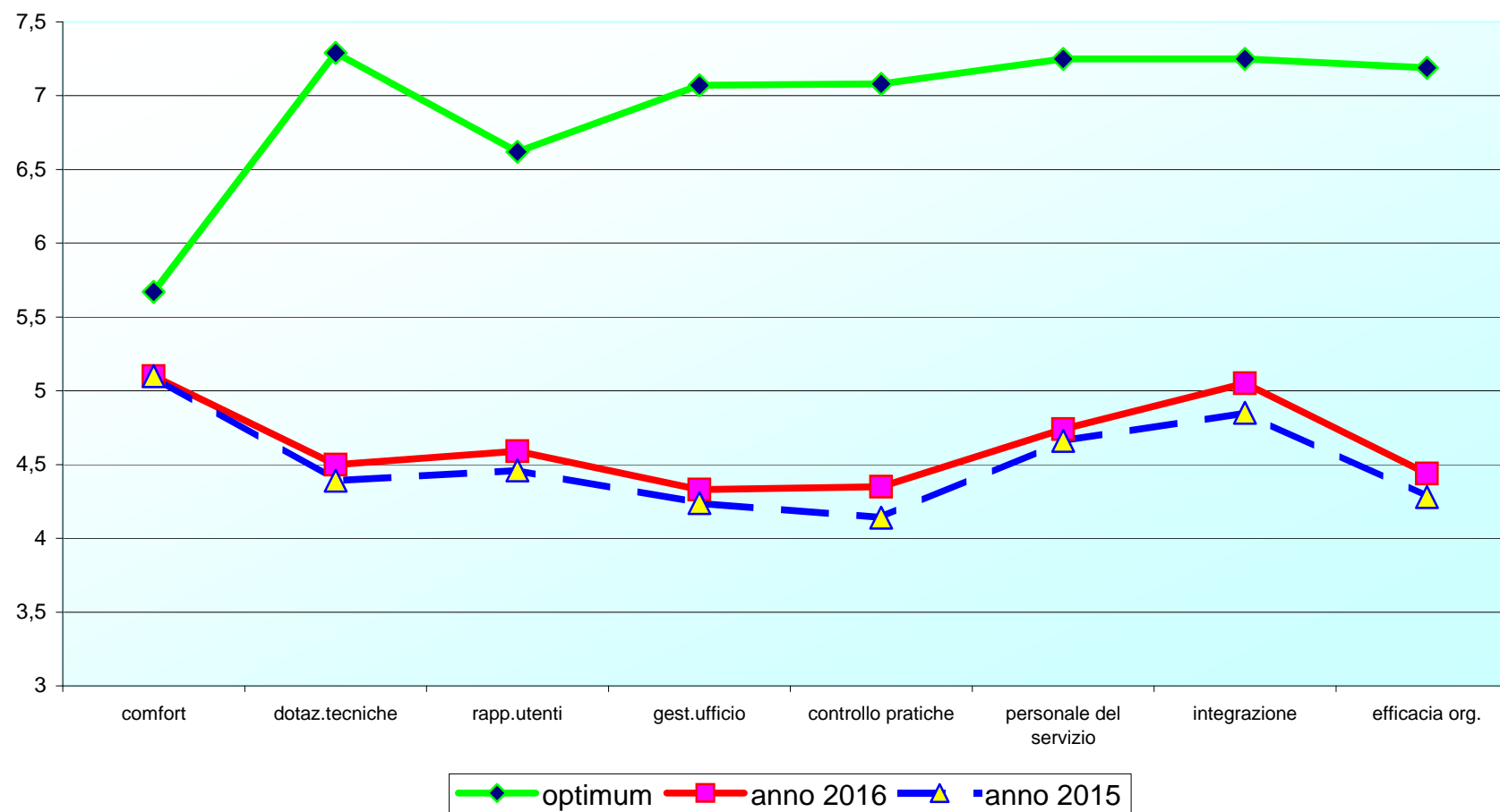
Agosto 2016



Città di Alessandria

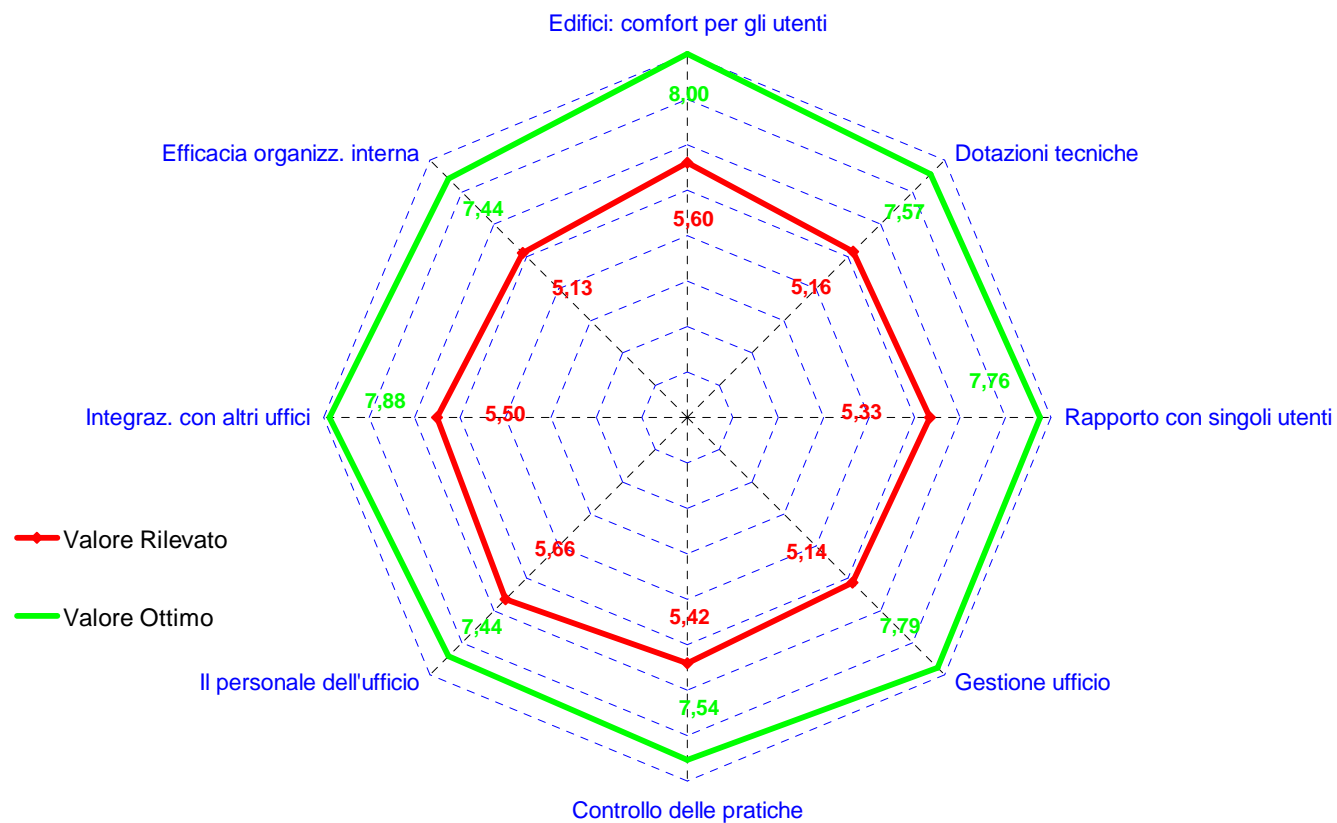
Trend Qualità percepita

Cultura - Anni 2015/2016

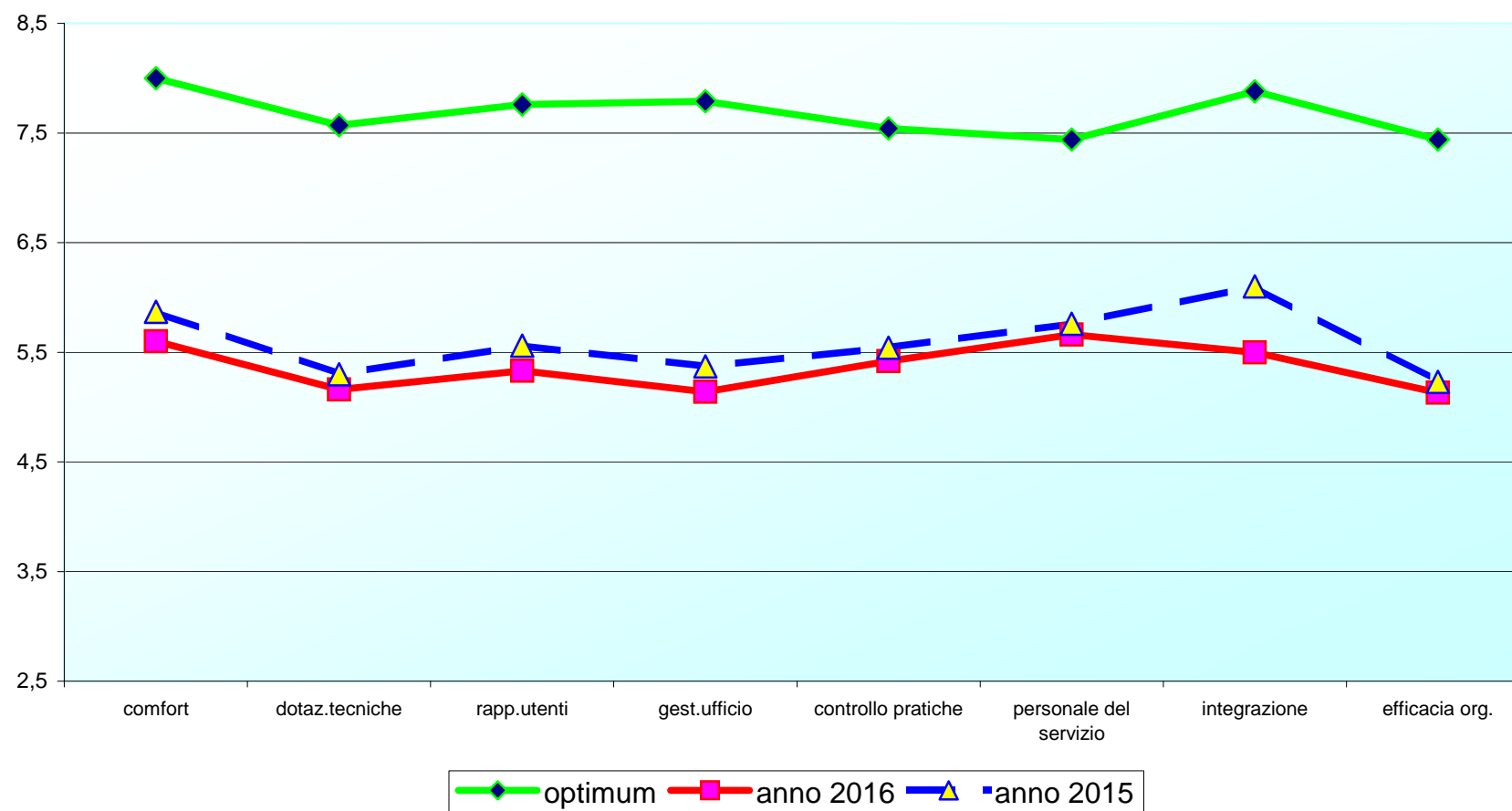


Comune di Alessandria

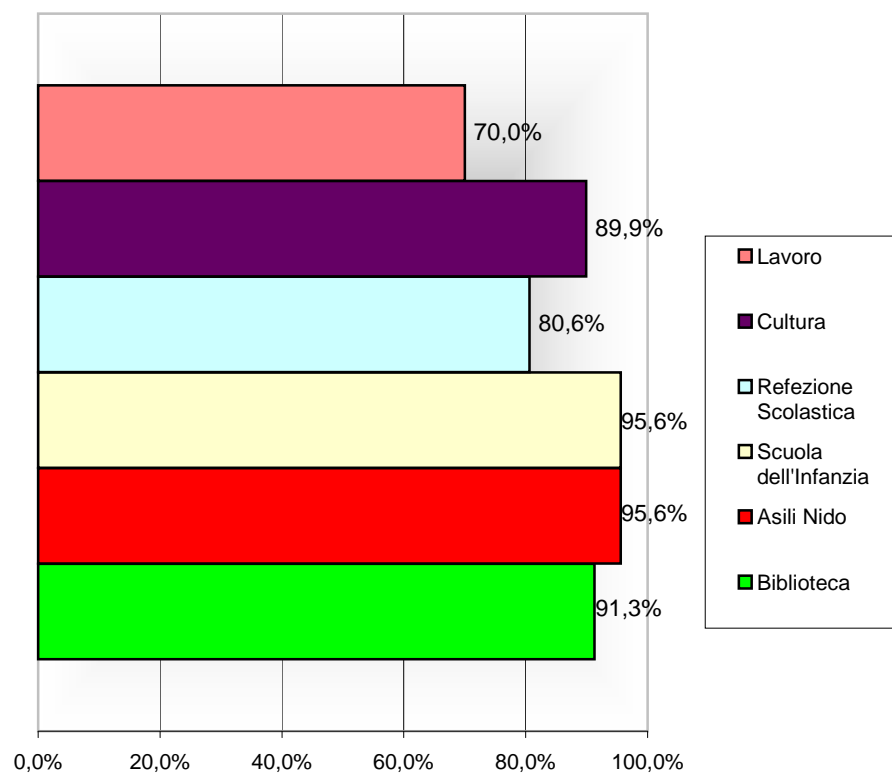
DIREZIONE SERVIZI ALLA PERSONA
SERVIZIO LAVORO E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE
Stato della qualita' a settembre 2016



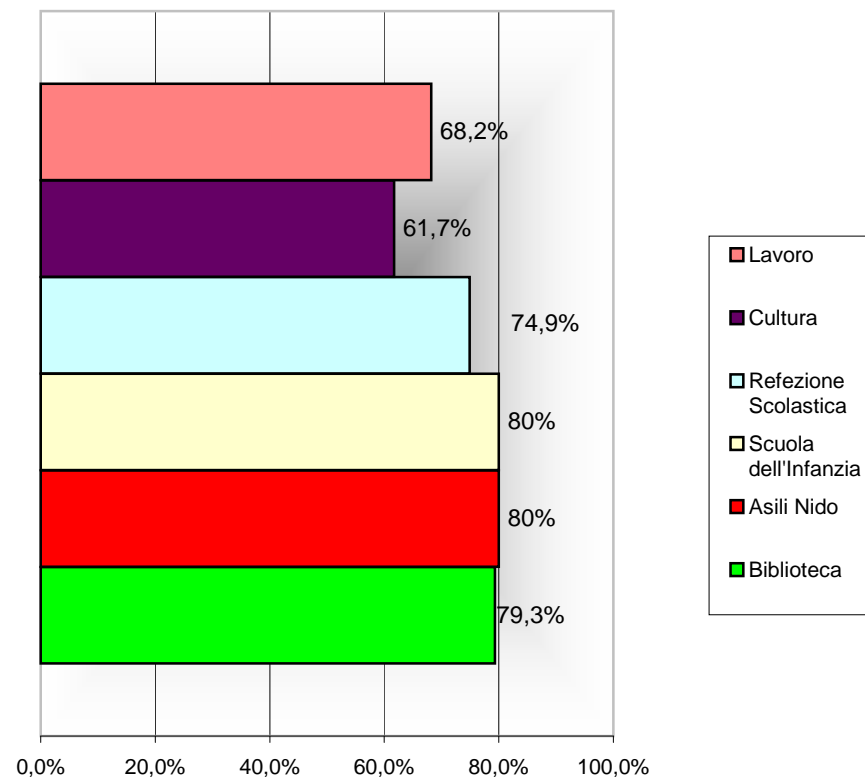
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2015/2016



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



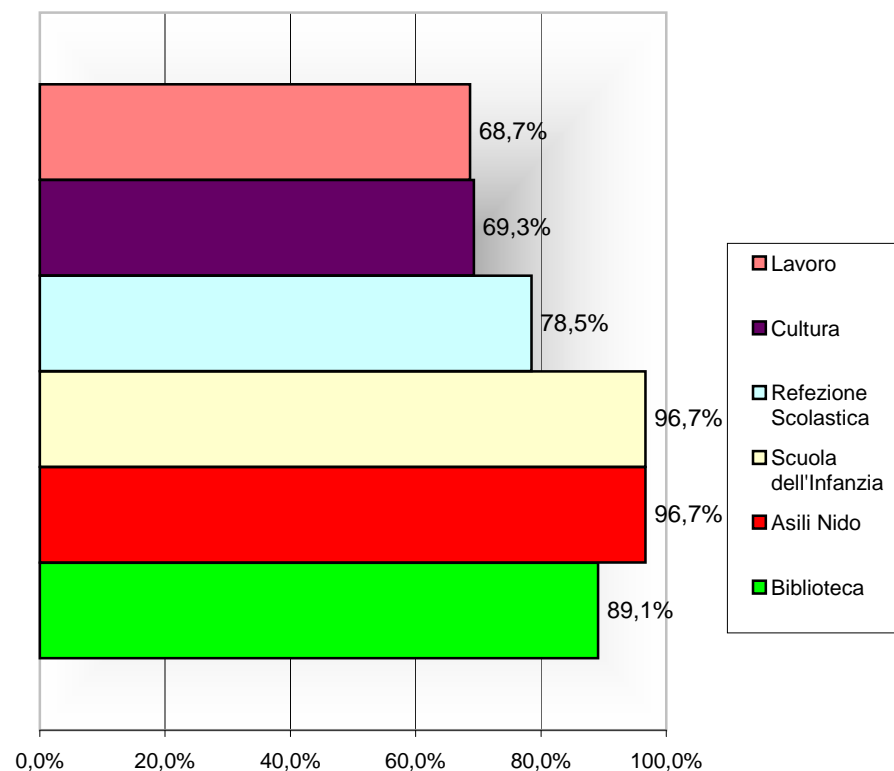
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

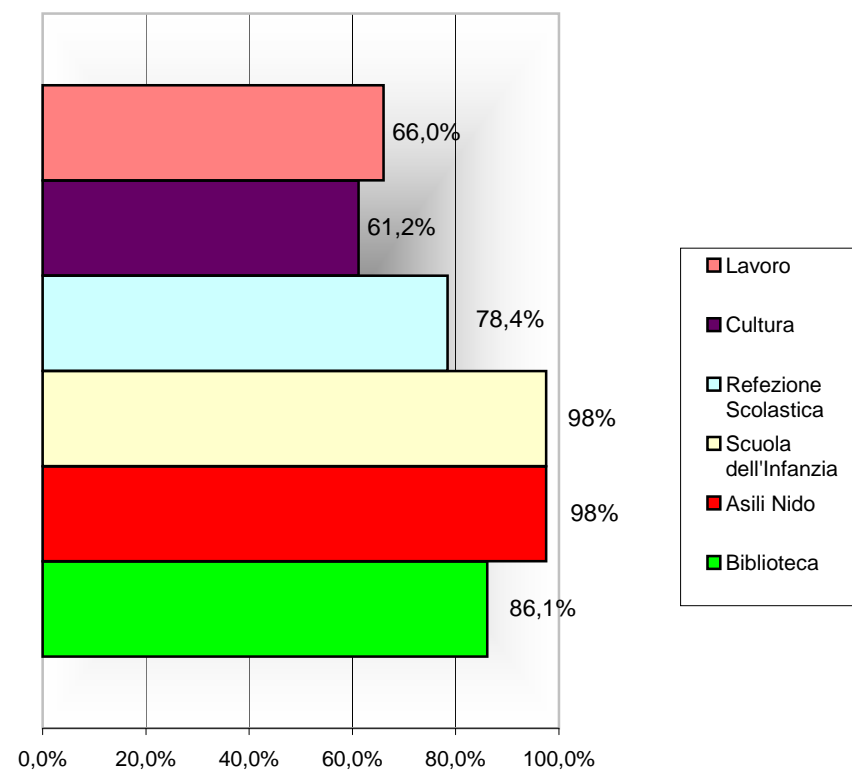
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



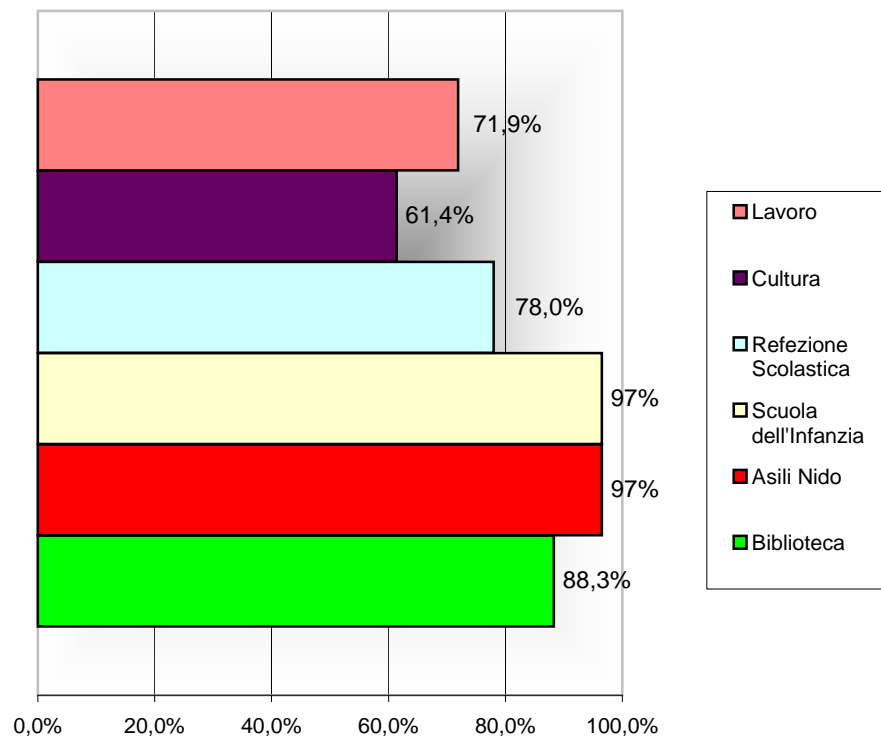
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA"



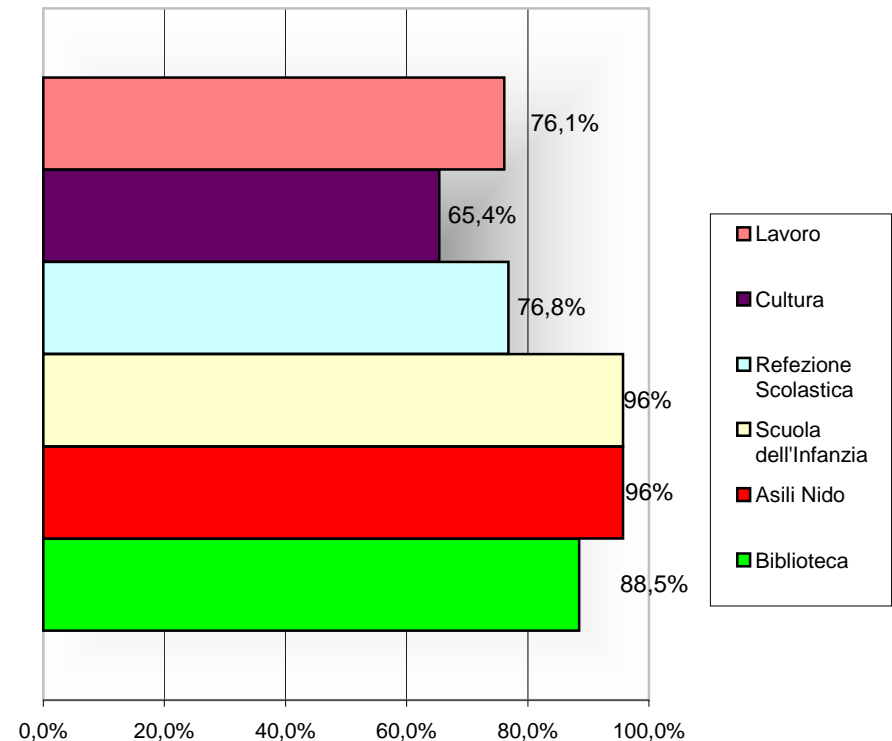
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



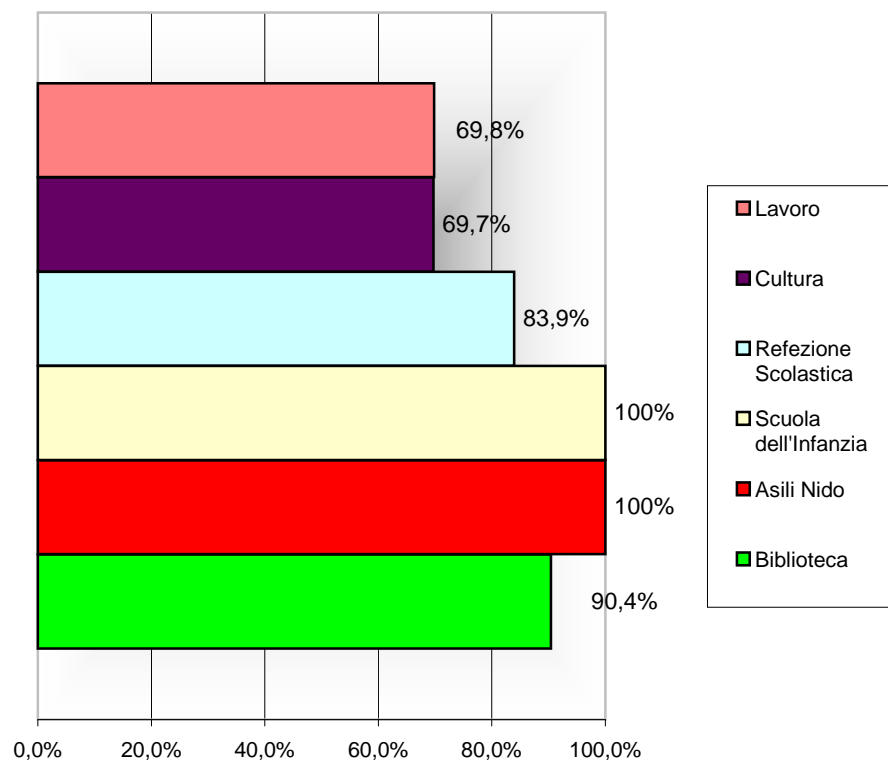
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

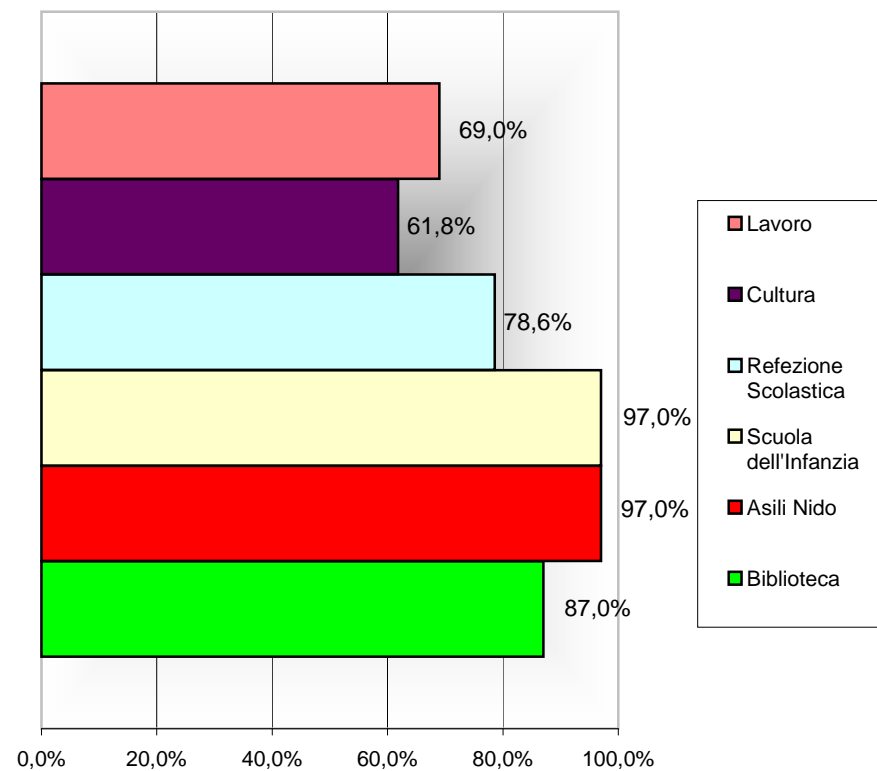


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



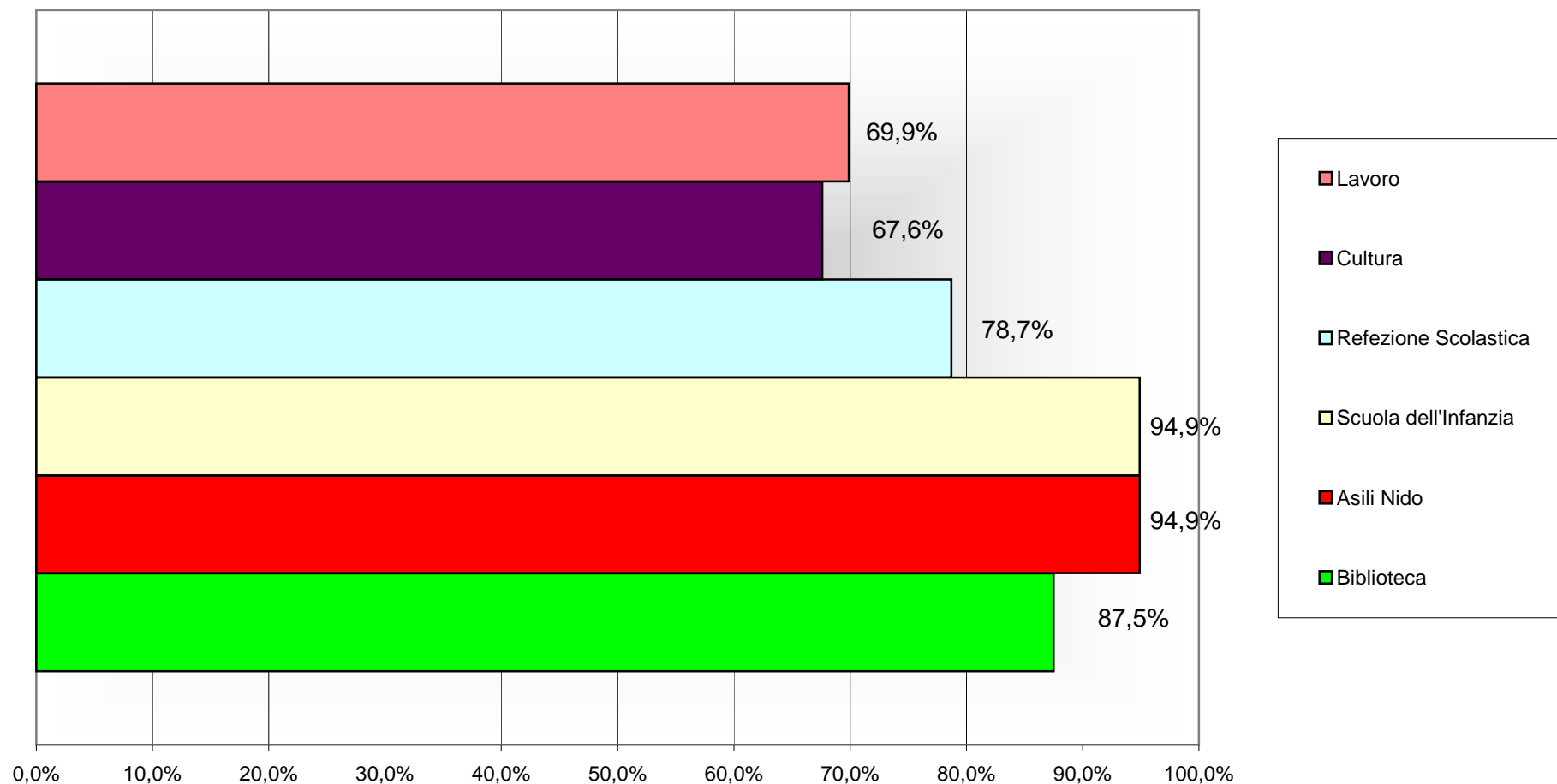
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2015		%	2016		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Biblioteca

comfort	5,2	6	86,7%	5,48	6	91,3%	4,67%
dotaz.tecniche	5	7	71,4%	5,55	7	79,3%	7,86%
rapporto con utenti	5,45	6,54	83,3%	5,83	6,54	89,1%	5,81%
gestione ufficio	5,46	6,89	79,2%	5,93	6,89	86,1%	6,82%
controllo pratiche	5,23	6,86	76,2%	6,06	6,86	88,3%	12,10%
personale	5,03	6,43	78,2%	5,69	6,43	88,5%	10,26%
integrazione	5,63	6,57	85,7%	5,94	6,57	90,4%	4,72%
efficacia organizz.	5,37	6,71	80,0%	5,84	6,71	87,0%	7,00%

12

0,81%

Asili Nido

comfort	5,16	5,4	95,6%	5,16	5,4	95,6%	0,00%
dotazioni	8	8	100,0%	6,4	8	80,0%	-20,00%
rapporto con utenti	6,37	6,46	98,6%	6,25	6,46	96,7%	-1,86%
gestione ufficio	7,11	7,11	100,0%	6,93	7,11	97,5%	-2,53%
controllo	7,33	7,33	100,0%	7,07	7,33	96,5%	-3,55%
personale	7,4	7,4	100,0%	7,08	7,4	95,7%	-4,32%
integrazione	7,25	7,25	100,0%	7,25	7,25	100,0%	0,00%
efficacia organizz.	6,83	6,92	98,7%	6,71	6,92	97,0%	-1,73%

31

-1,20%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Scuola dell'Infanzia

53

comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%
dotazioni tecniche	8,00	8,00	100,0%	6,40	8,00	80,0%	-20,00%
rapporto con utenti	6,37	6,46	98,6%	6,25	6,46	96,7%	-1,86%
gestione ufficio	7,11	7,11	100,0%	6,93	7,11	97,5%	-2,53%
controllo	7,33	7,33	100,0%	7,07	7,33	96,5%	-3,55%
personale	7,40	7,40	100,0%	7,08	7,40	95,7%	-4,32%
integrazione	7,25	7,25	100,0%	7,25	7,25	100,0%	0,00%
efficacia organizz.	6,83	6,92	98,7%	6,71	6,92	97,0%	-1,73%
							-4,25%

-2,05%

Refezione Scolastica

4

comfort	4,49	5,57	80,6%	4,49	5,57	80,6%	0,00%
dotaz.tecniche	6,94	7,29	95,2%	5,46	7,29	74,9%	-20,30%
rapporto con utenti	6,08	6,61	92,0%	5,19	6,61	78,5%	-13,46%
gestione ufficio	6,8	7	97,1%	5,49	7	78,4%	-18,71%
controllo pratiche	6,93	7,13	97,2%	5,56	7,13	78,0%	-19,21%
personale	6,78	7,06	96,0%	5,42	7,06	76,8%	-19,26%
integrazione	6,91	6,91	100,0%	5,8	6,91	83,9%	-16,06%
efficacia organizz.	6,58	6,88	95,6%	5,41	6,88	78,6%	-17,01%
							-15,50%

-0,56%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Lavoro e Orientamento Prof.

comfort	5,87	8,00	73,4%	5,60	8,00	70,0%	-3,38%	5
dotazioni tecniche	5,30	7,57	70,0%	5,16	7,57	68,2%	-1,85%	
rapporto con utenti	5,56	7,76	71,6%	5,33	7,76	68,7%	-2,96%	
gestione ufficio	5,37	7,79	68,9%	5,14	7,79	66,0%	-2,95%	
controllo	5,54	7,54	73,5%	5,42	7,54	71,9%	-1,59%	
personale	5,76	7,44	77,4%	5,66	7,44	76,1%	-1,34%	
integrazione	6,10	7,88	77,4%	5,50	7,88	69,8%	-7,61%	
efficacia organizz.	5,23	7,44	70,3%	5,13	7,44	69,0%	-1,34%	
							-2,88%	-0,13%

Cultura

comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	5
dotaz.tecniche	4,39	7,29	60,2%	4,5	7,29	61,7%	1,51%	
rapporto con utenti	4,46	6,62	67,4%	4,59	6,62	69,3%	1,96%	
gestione ufficio	4,24	7,07	60,0%	4,33	7,07	61,2%	1,27%	
controllo pratiche	4,14	7,08	58,5%	4,35	7,08	61,4%	2,97%	
personale	4,66	7,25	64,3%	4,74	7,25	65,4%	1,10%	
integrazione	4,85	7,25	66,9%	5,05	7,25	69,7%	2,76%	
efficacia organizz.	4,28	7,19	59,5%	4,44	7,19	61,8%	2,23%	
							1,72%	0,08%

110

Politiche Educative/Culturali/Sociali

decremento biennio 2015 - 2016:

-3,05%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Risorse Umane e Finanziarie

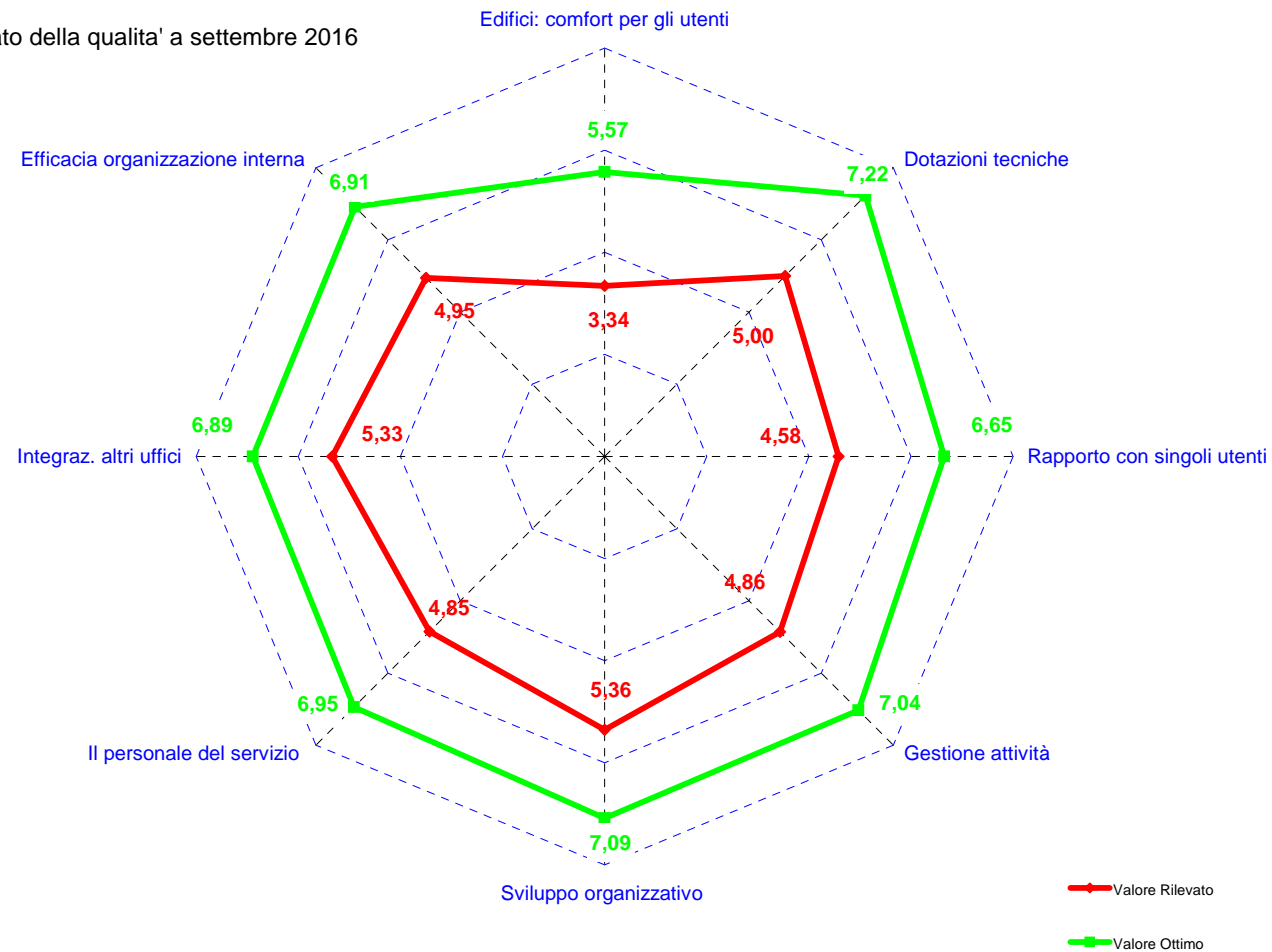
Anno 2016

Settembre 2016

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Organizzazione e personale
Gestione Personale

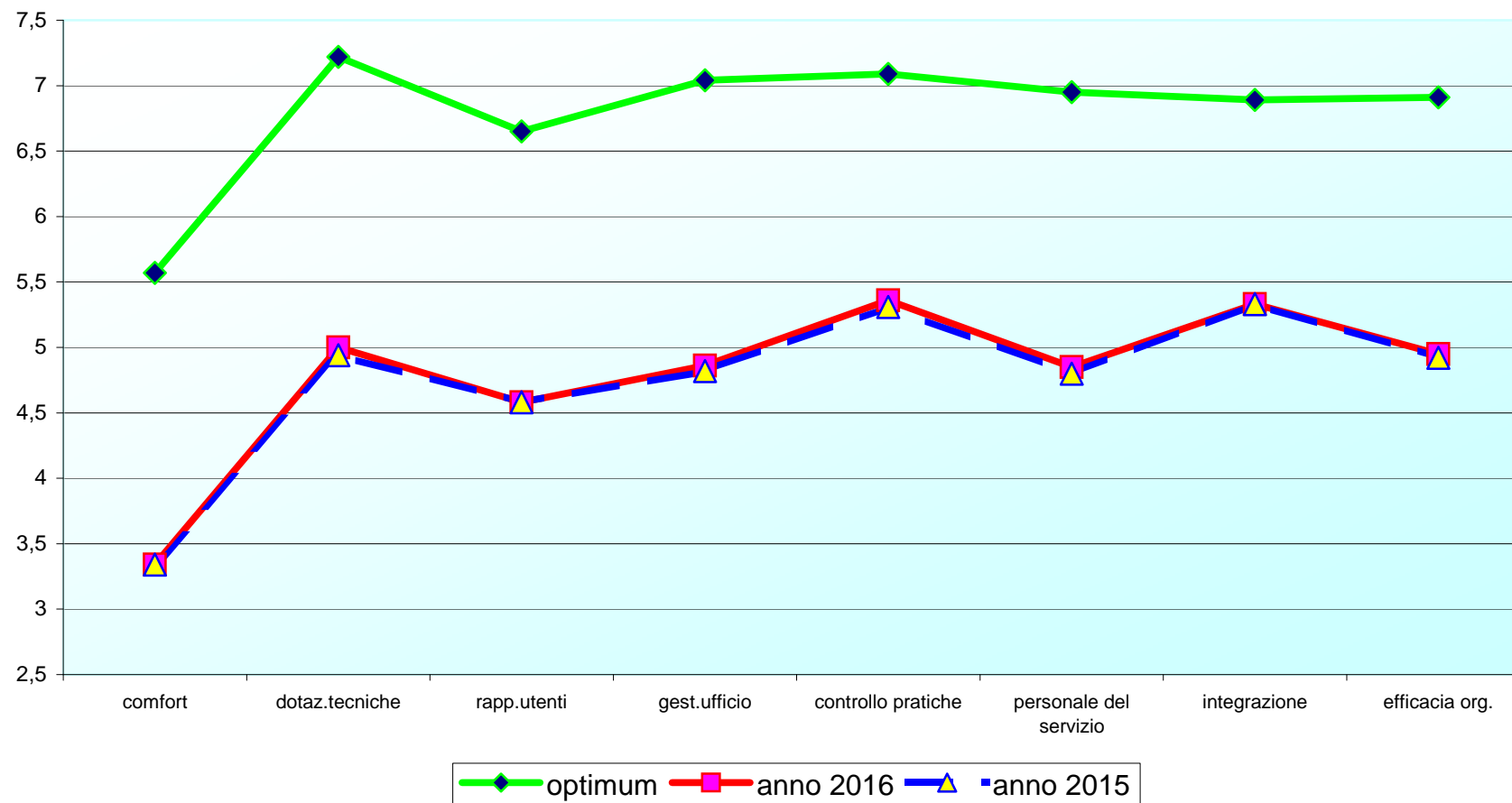
Stato della qualita' a settembre 2016



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2015/2016



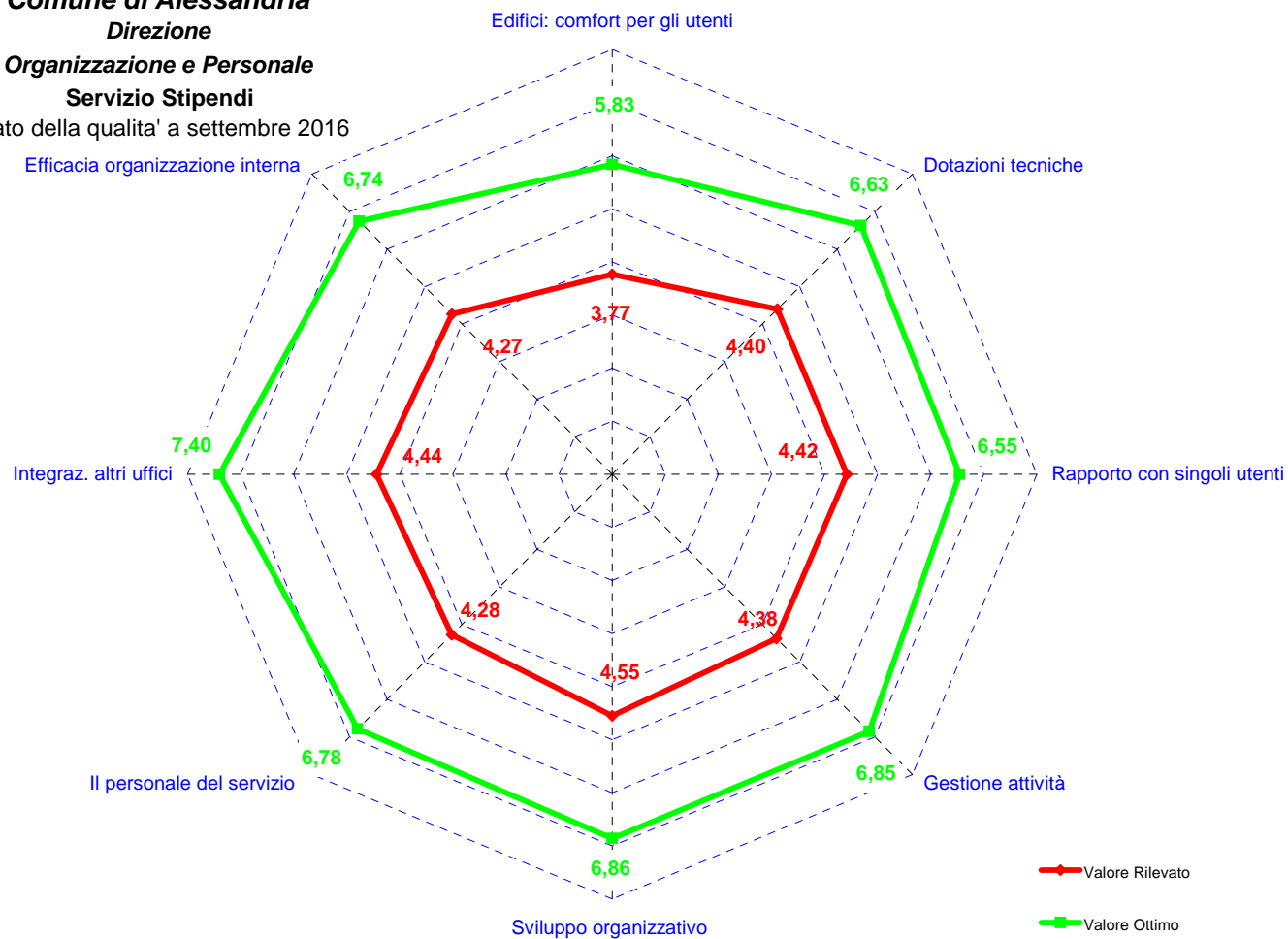
Comune di Alessandria

Direzione

Organizzazione e Personale

Servizio Stipendi

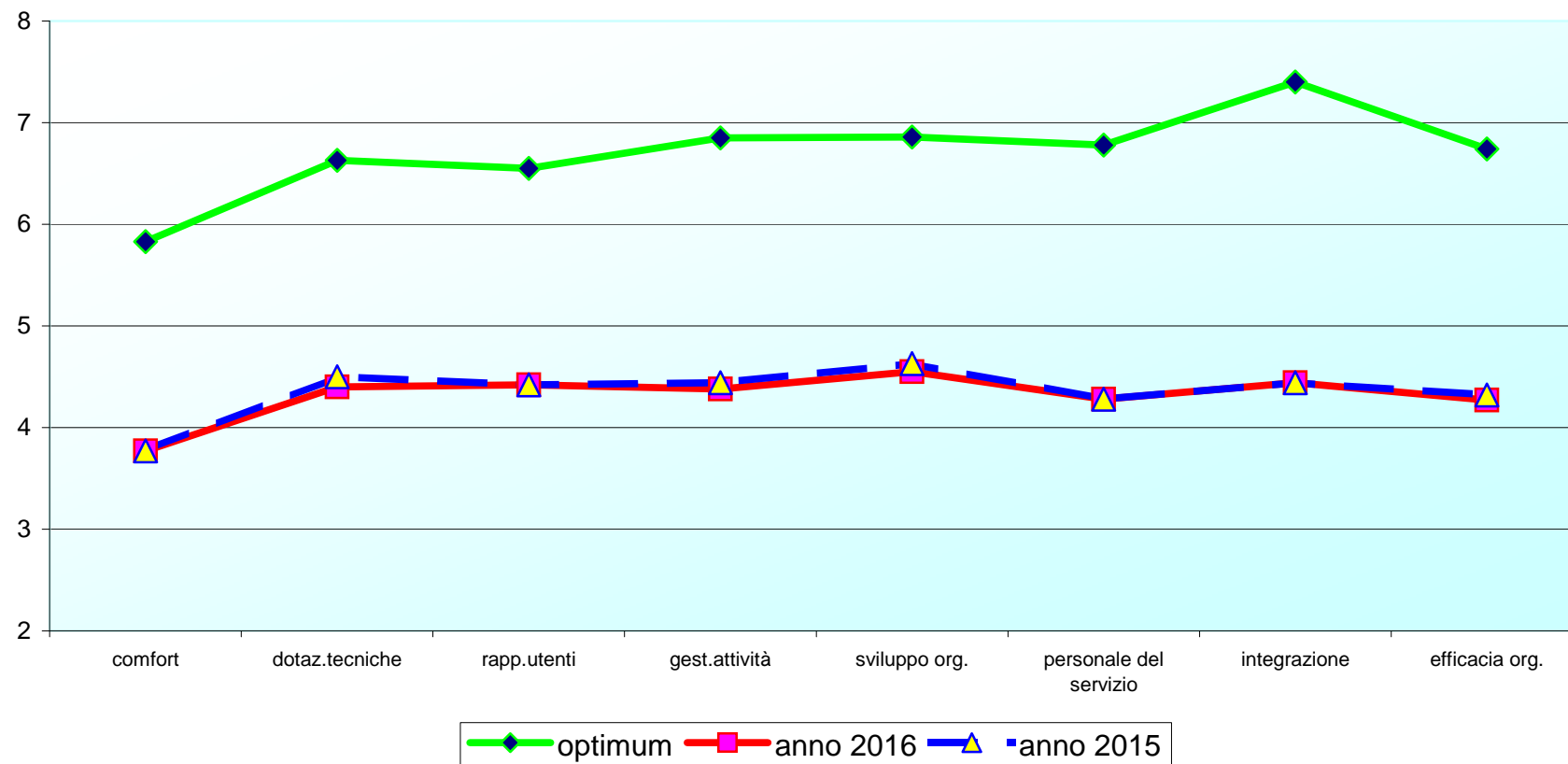
Stato della qualità a settembre 2016



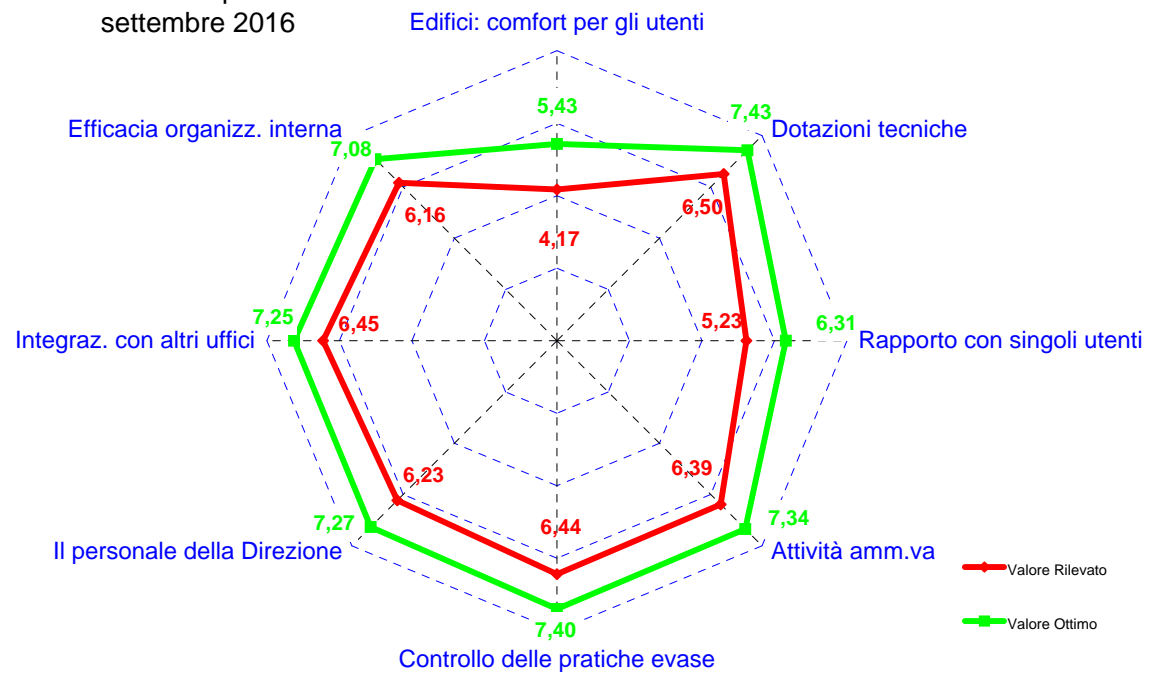
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Stipendi - Anni 2015/2016



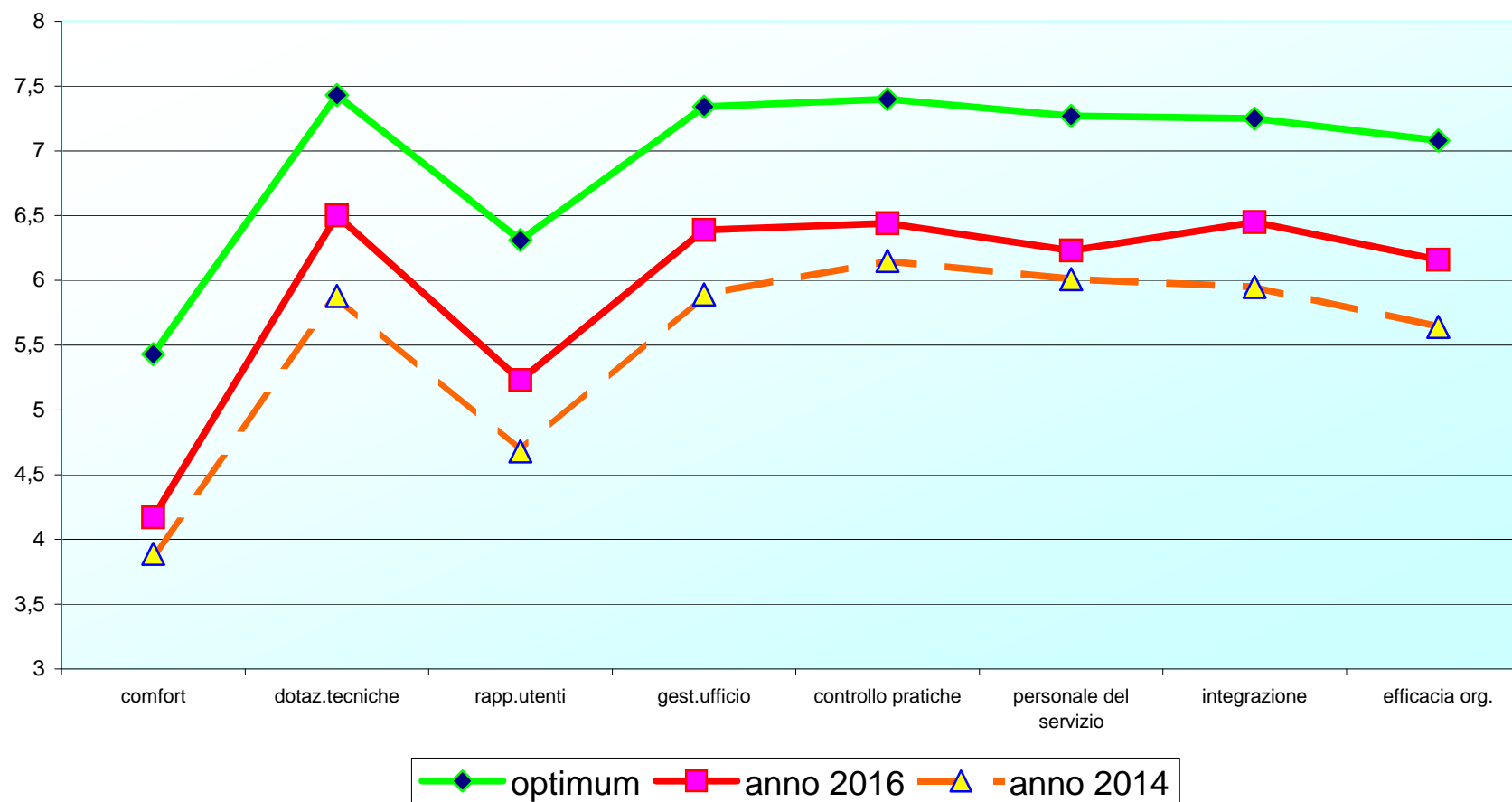
Città di Alessandria
Servizi Finanziari e Sistema ICT
Stato della qualità a
settembre 2016



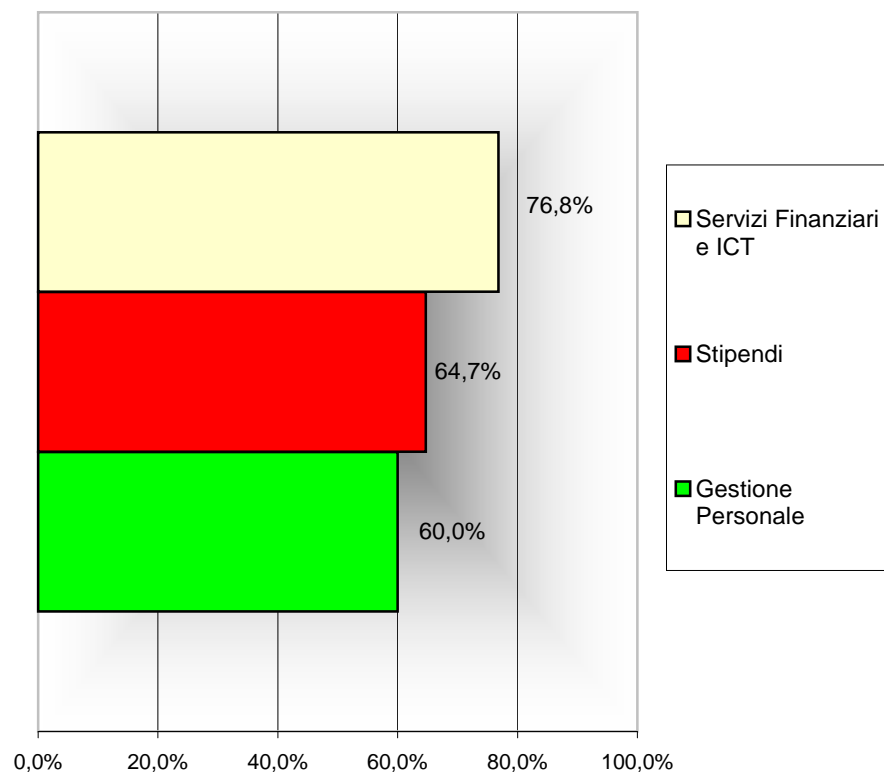
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

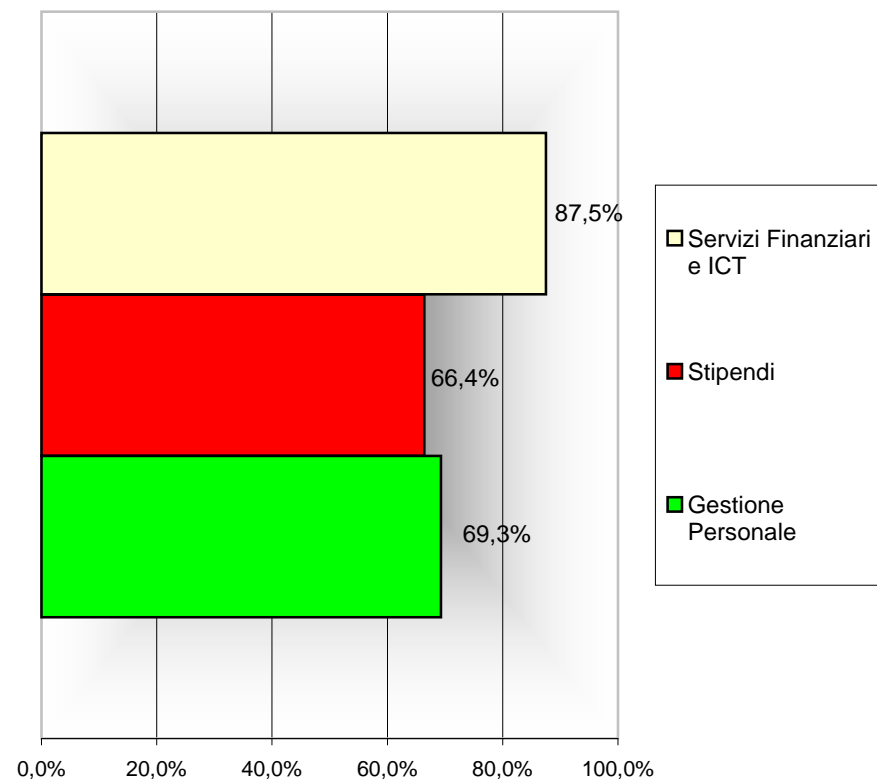
Servizi Finanziari e ICT - Anni 2014/2016



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



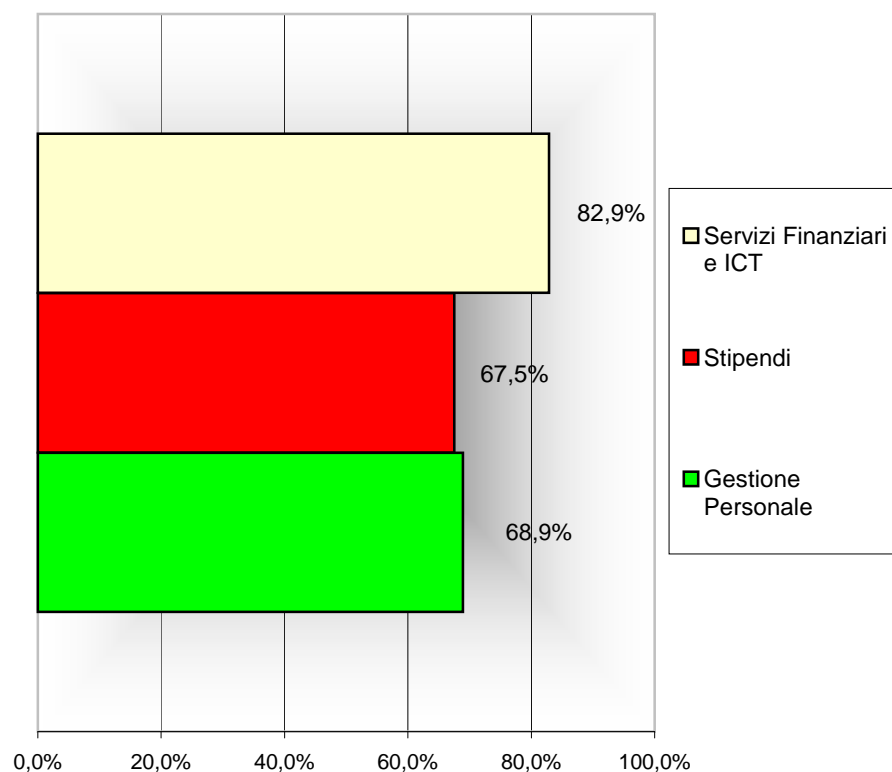
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

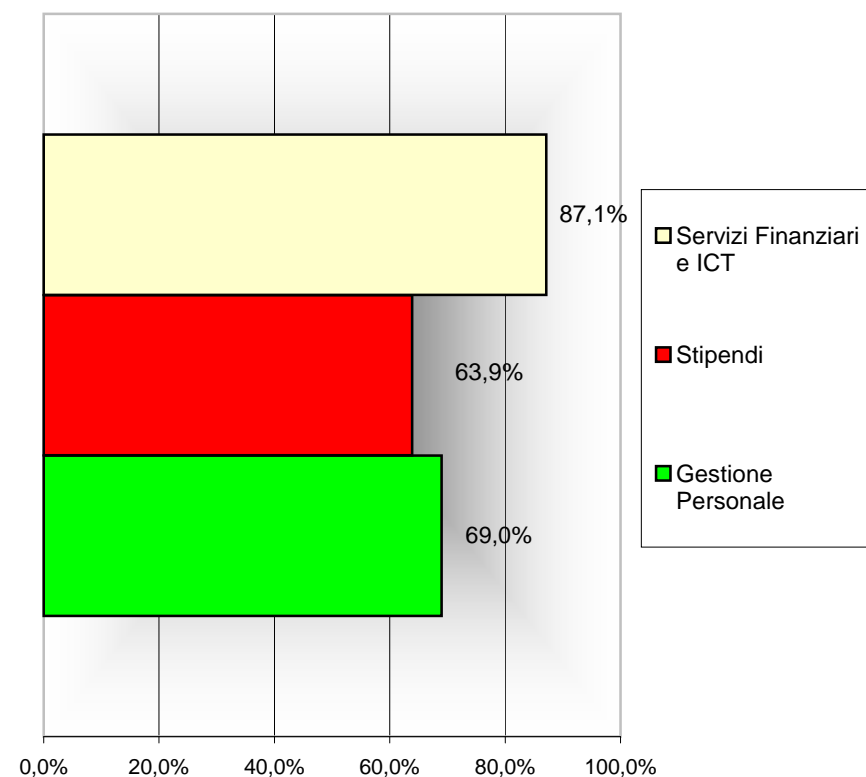
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



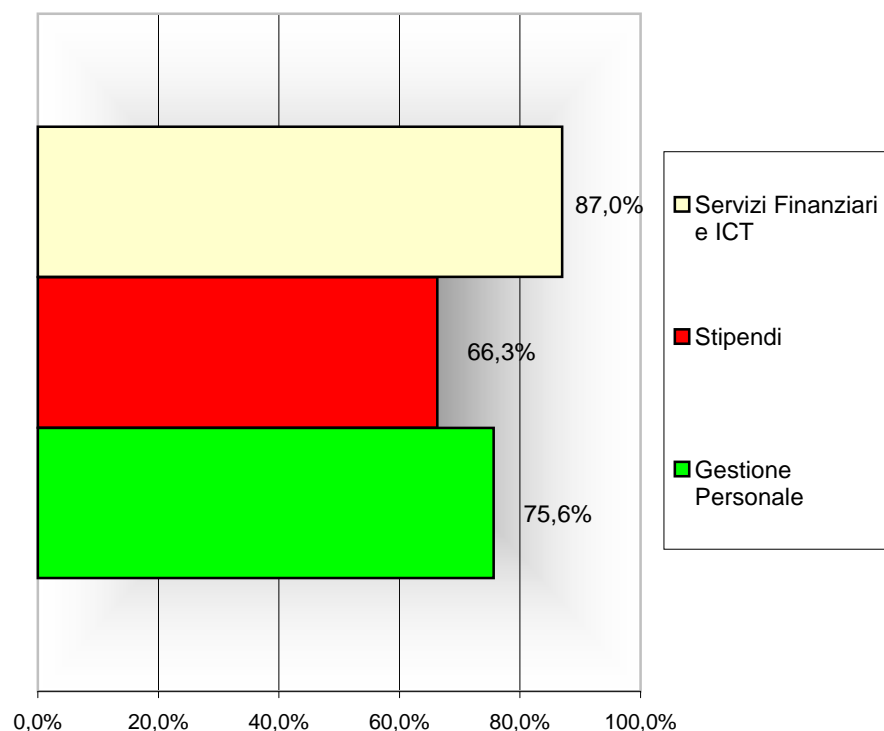
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



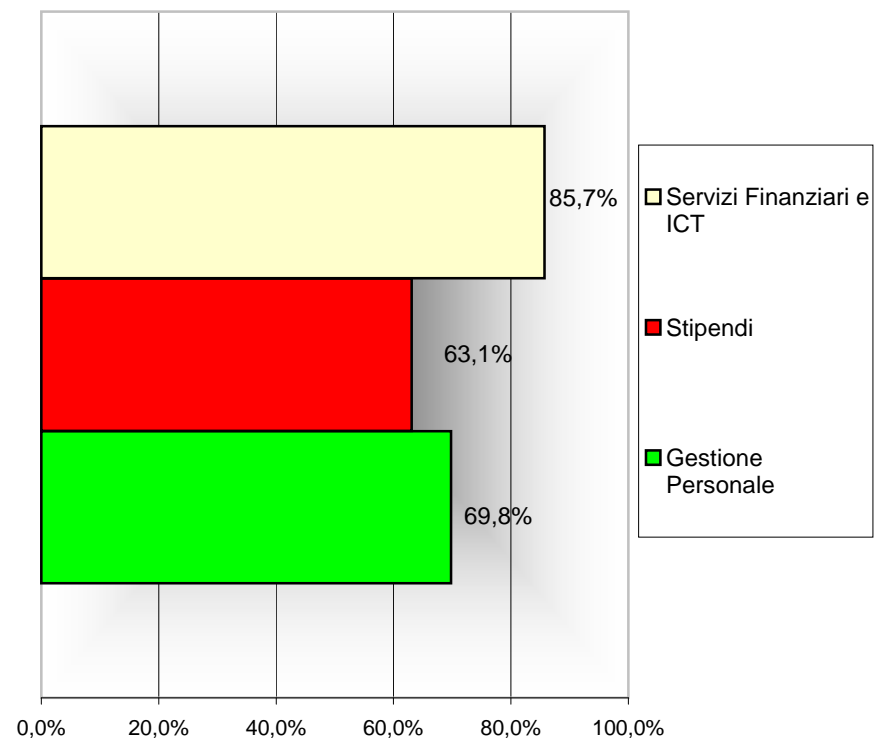
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZAZIONE"



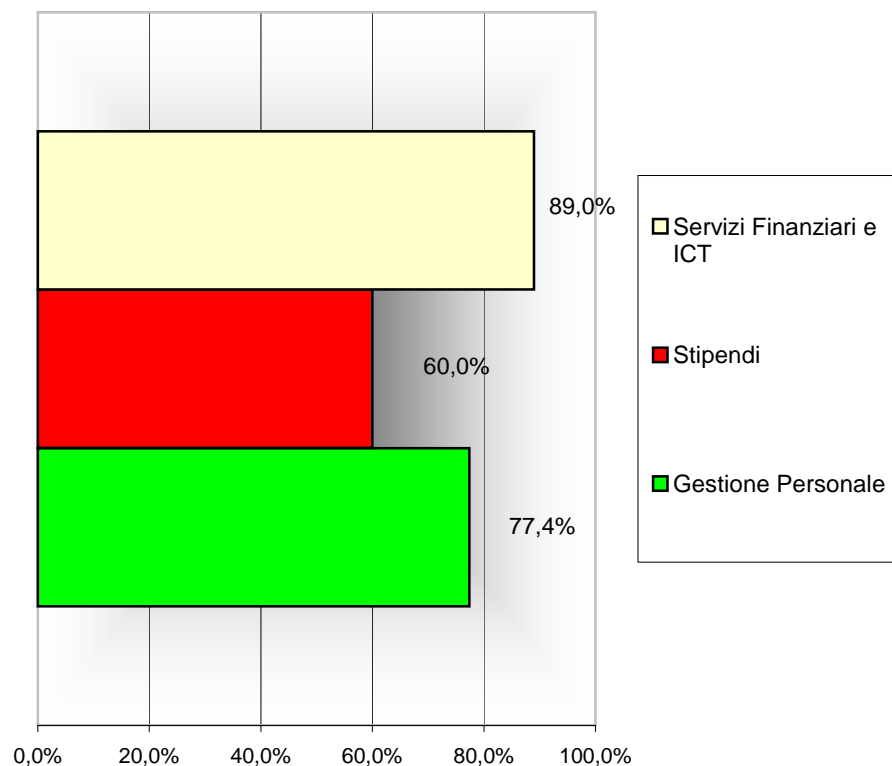
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

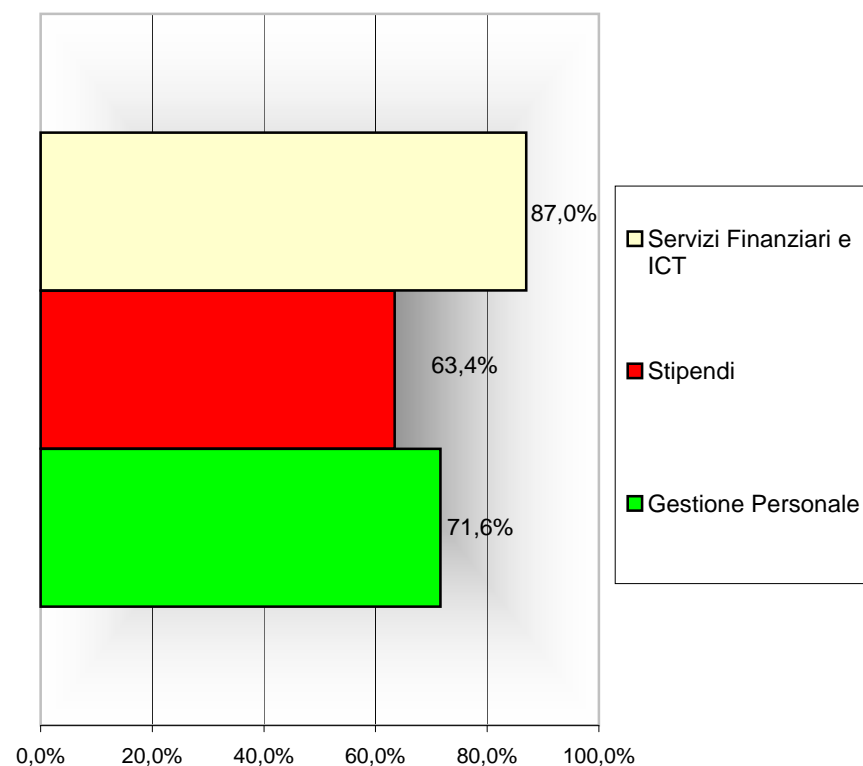


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



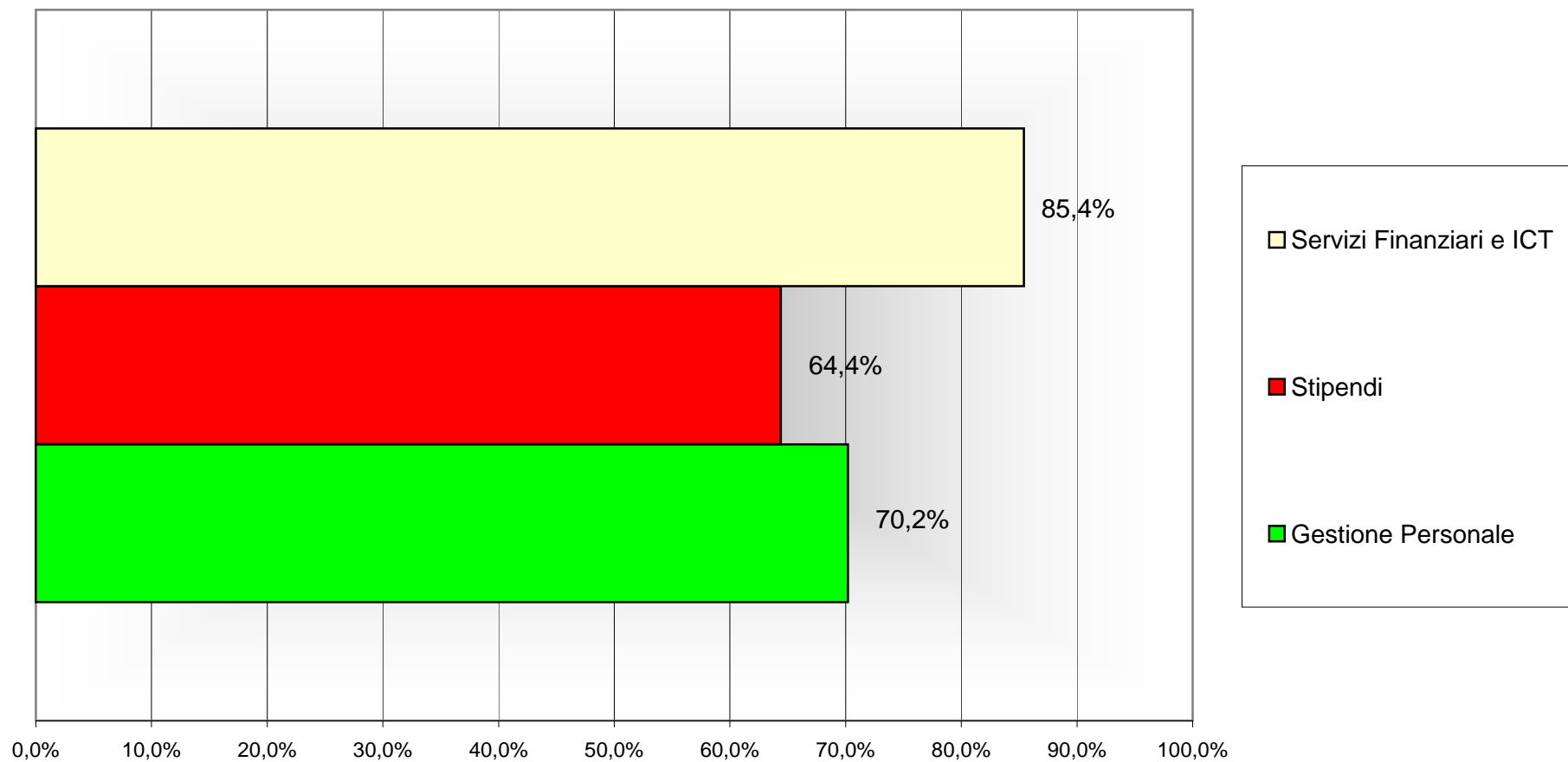
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

2015		%	2016		%	<i>incred. decred.</i>	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

3

0,03%

8

-0,12%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	incred. decred.	N° depend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizi Finanziari e ICT (*)

comfort	3,89	5,43	71,6%	4,17	5,43	76,8%	5,2%	24
dotaz.tecniche	5,88	7,43	79,1%	6,50	7,43	87,5%	8,3%	
rapporto con utenti	4,68	6,31	74,2%	5,23	6,31	82,9%	8,7%	
gestione attività	5,89	7,34	80,2%	6,39	7,34	87,1%	6,8%	
sviluppo organizz.	6,15	7,4	83,1%	6,44	7,4	87,0%	3,9%	
personale	6,01	7,27	82,7%	6,23	7,27	85,7%	3,0%	
integrazione	5,95	7,25	82,1%	6,45	7,25	89,0%	6,9%	
efficacia organizz.	5,64	7,08	79,7%	6,16	7,08	87,0%	7,3%	
							6,3%	2,15%

35

Direzione R.U. e Finanziarie

incremento biennio 2015 - 2016:

2,06%

(*) il confronto è biennale, in riferimento al monitoraggio 2014, perciò il risultato finale è riparametrato su base annua



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Politiche territoriali
e Infrastrutture

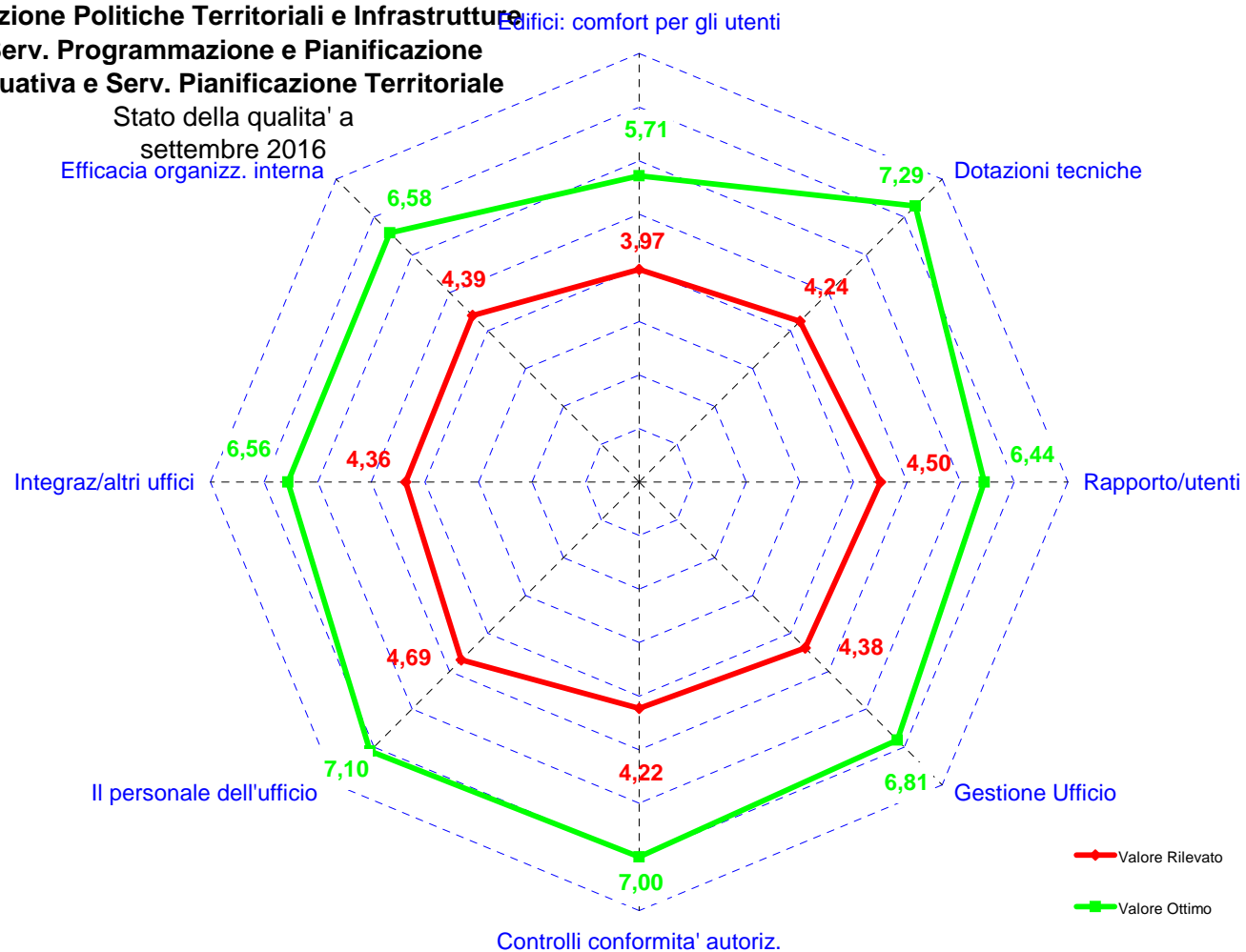
Anno 2016

Settembre 2016

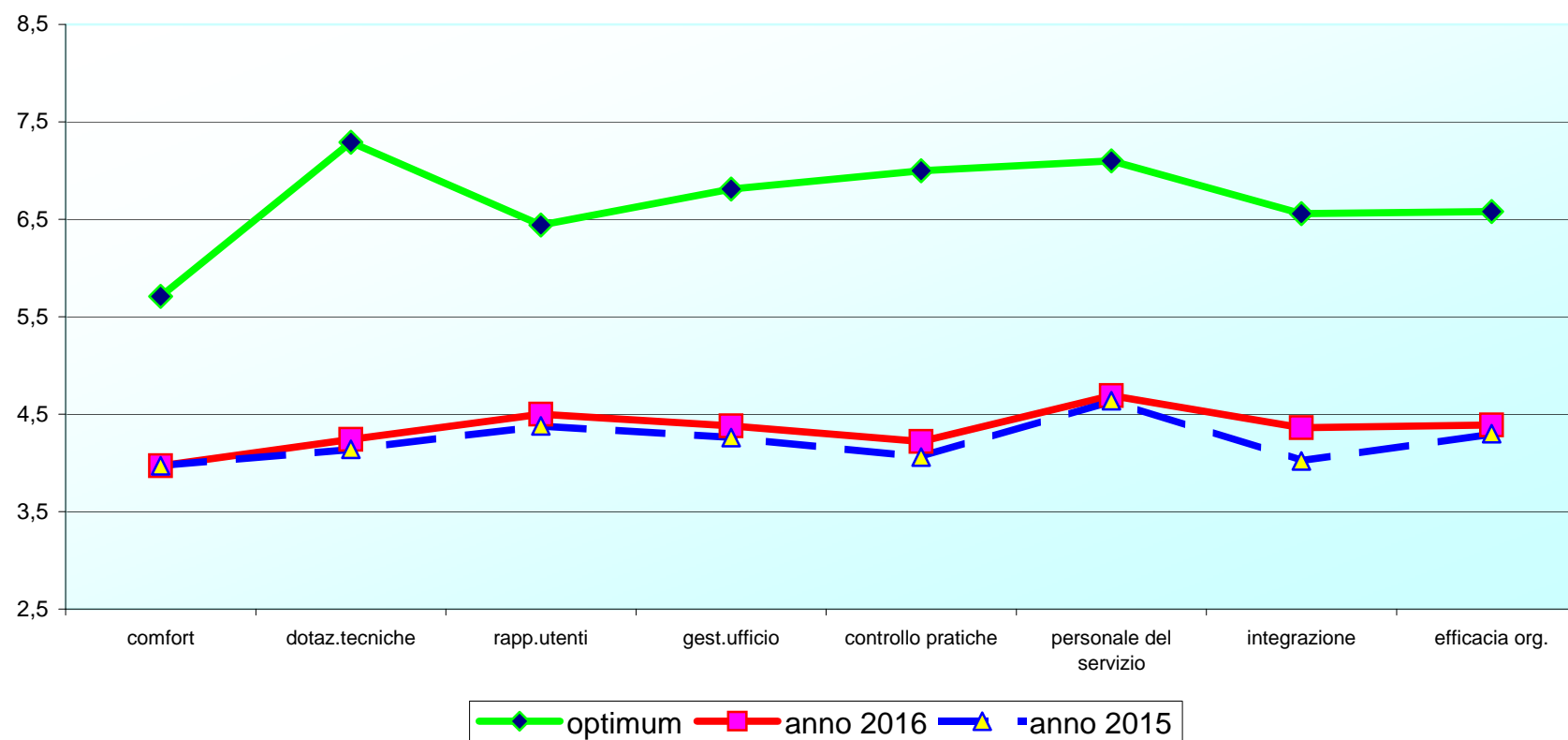
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Direzione Politiche Territoriali e Infrastrutture
Serv. Programmazione e Pianificazione
Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale

Stato della qualità a
settembre 2016



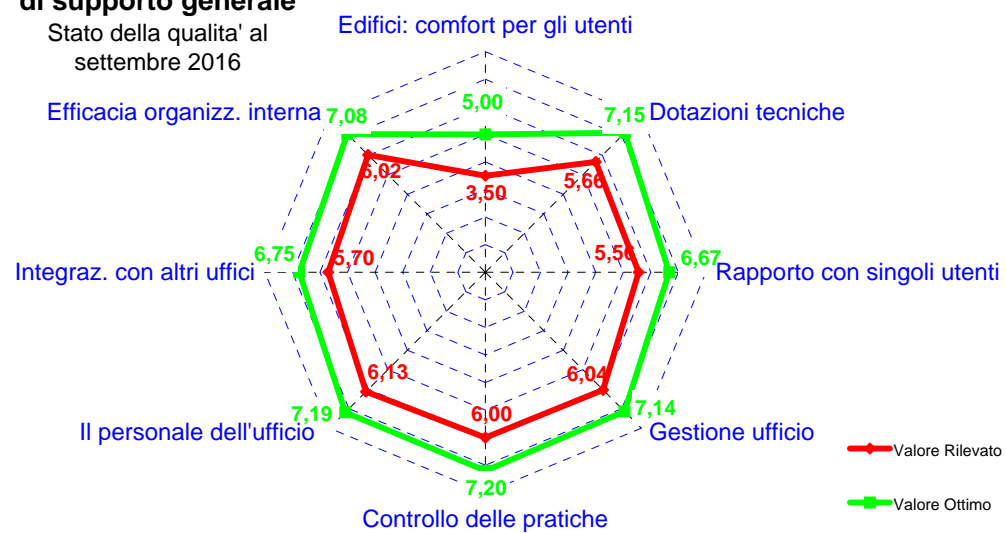
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Programmazione e Pianificazione attuativa
Pianificazione Territoriale
Anni 2015/2016



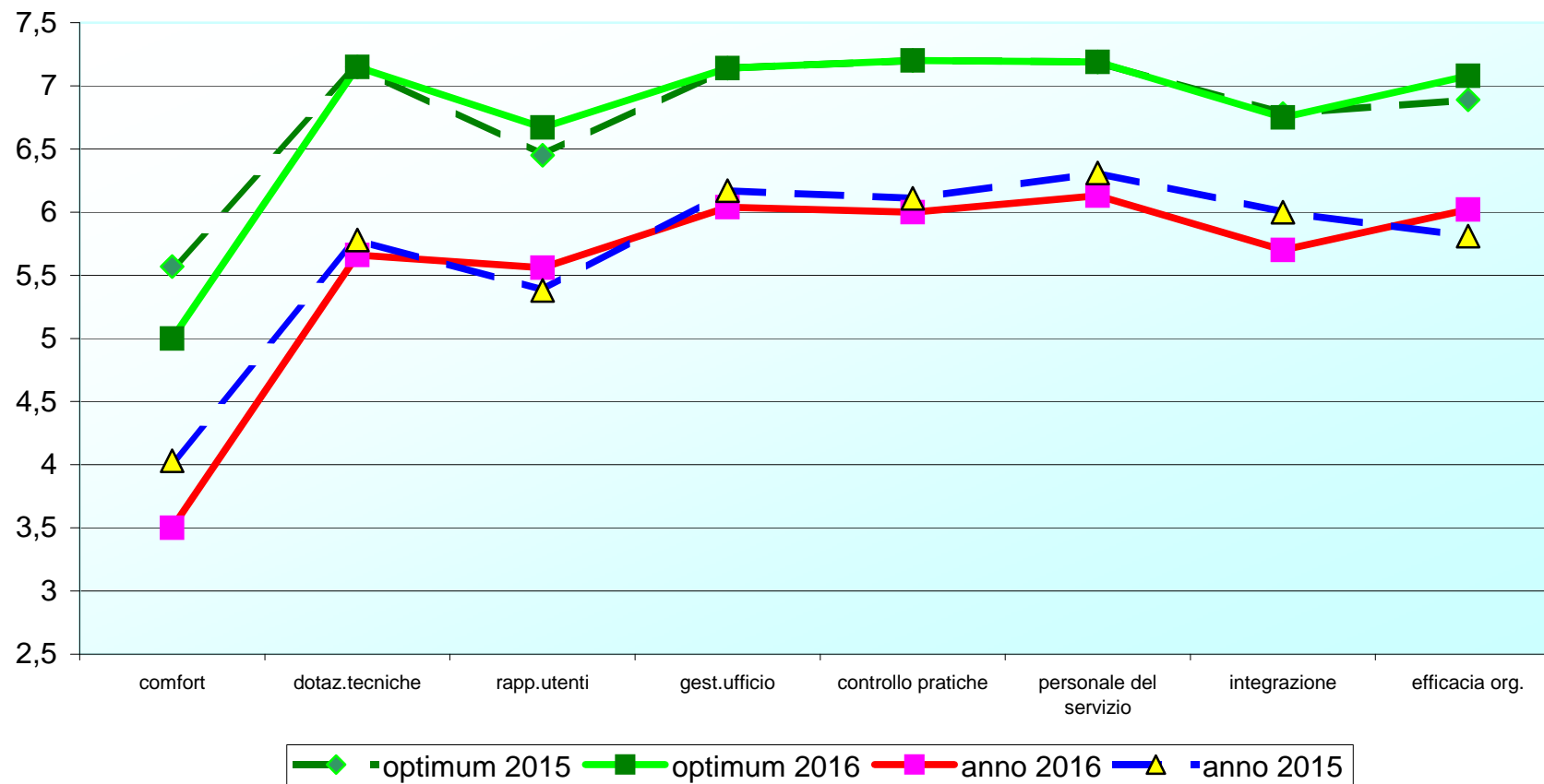
N.B.: confronto con la qualità percepita nel 2015 nell'ambito del Servizio Pianificazione ed Edilizia

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

Stato della qualità al
settembre 2016



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Funzioni Tecnico-Amm.ve di supporto gen.le
Anni 2015/2016

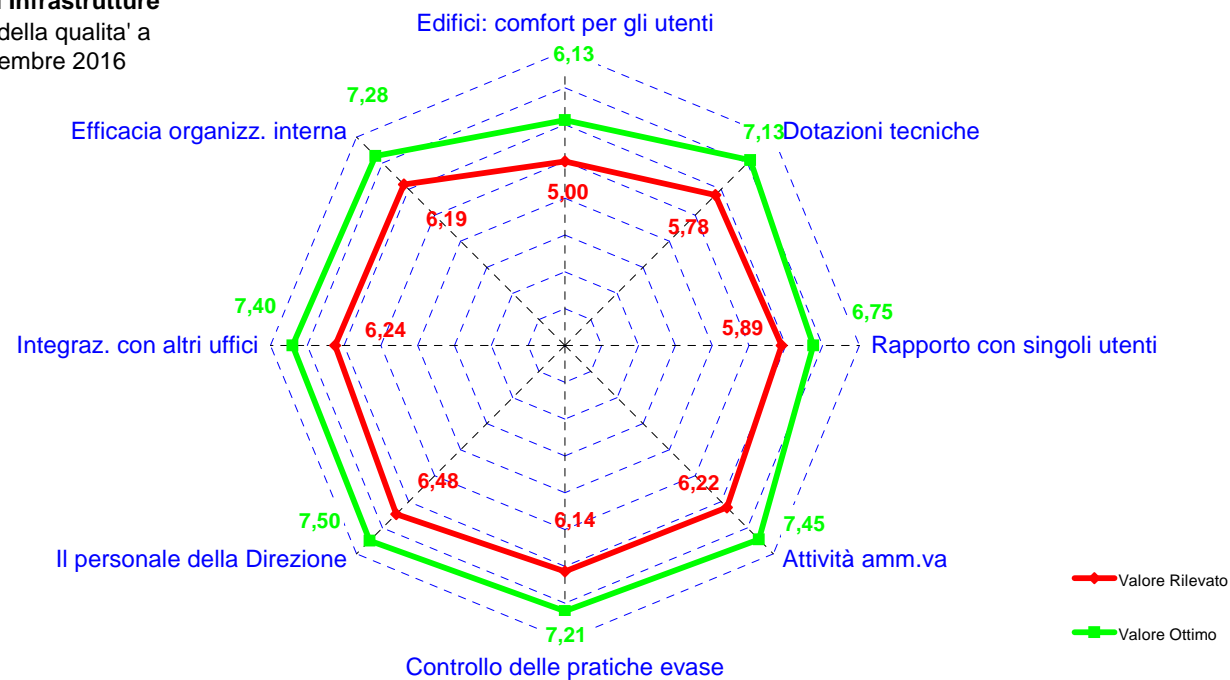


N.B.: nel 2015 il Servizio Funzioni Tecnico-Amm.ve di supporto generale e lo Sportello Casa erano accorpati, al fine del monitoraggio de quo

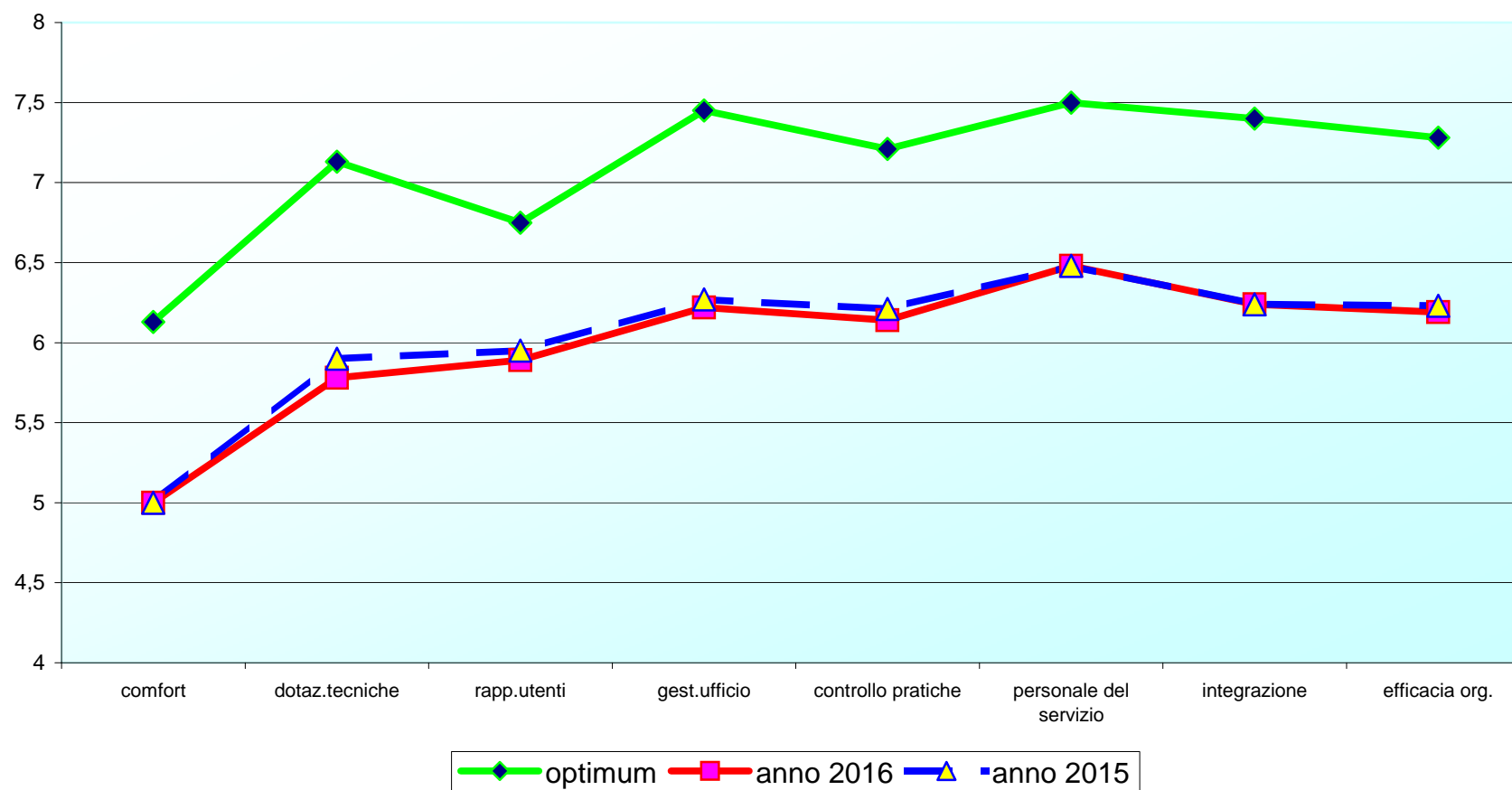
Città di Alessandria

Servizi Infrastrutture

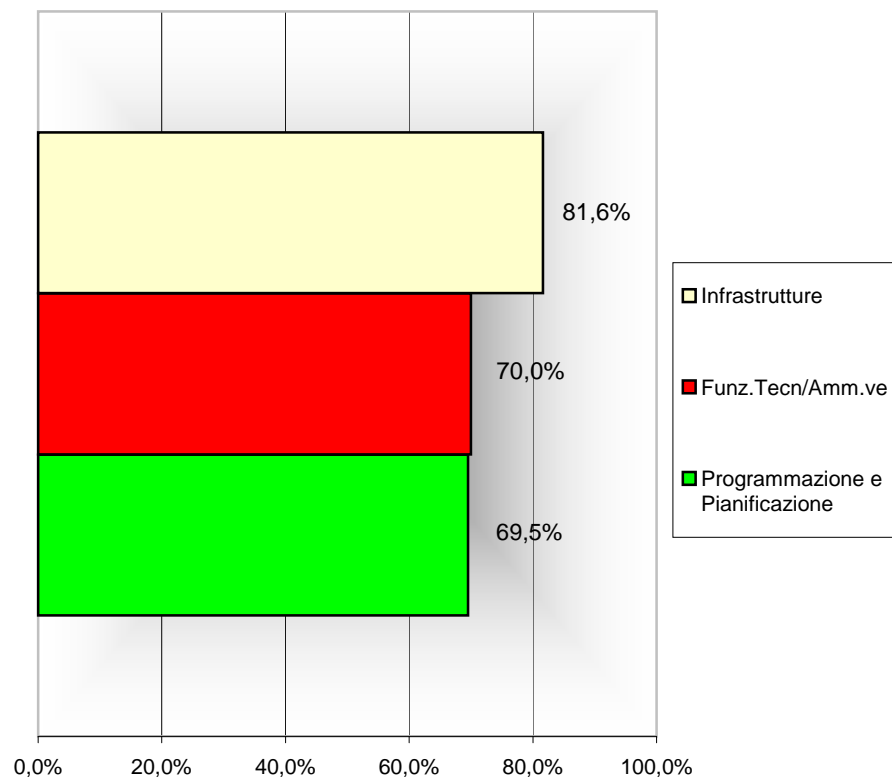
Stato della qualità a
settembre 2016



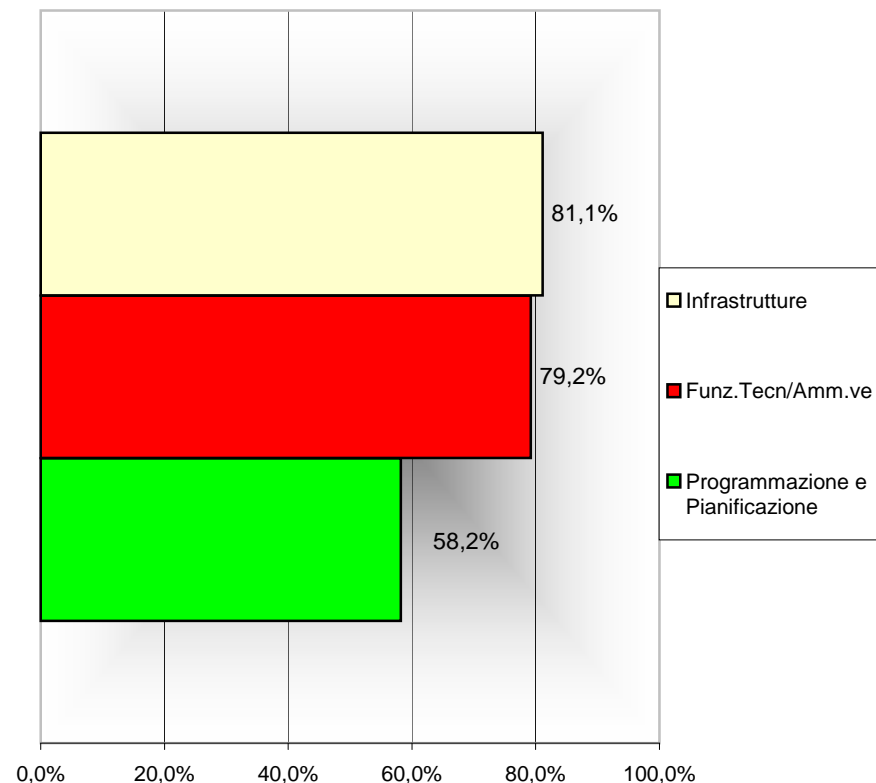
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Infrastrutture - Anni 2015/2016



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



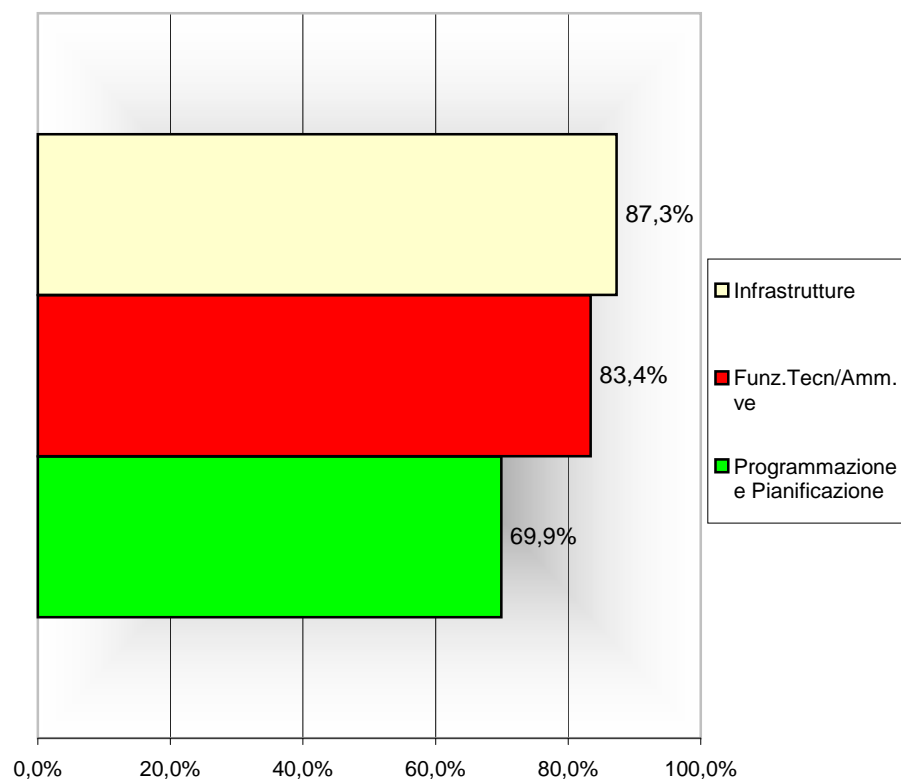
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

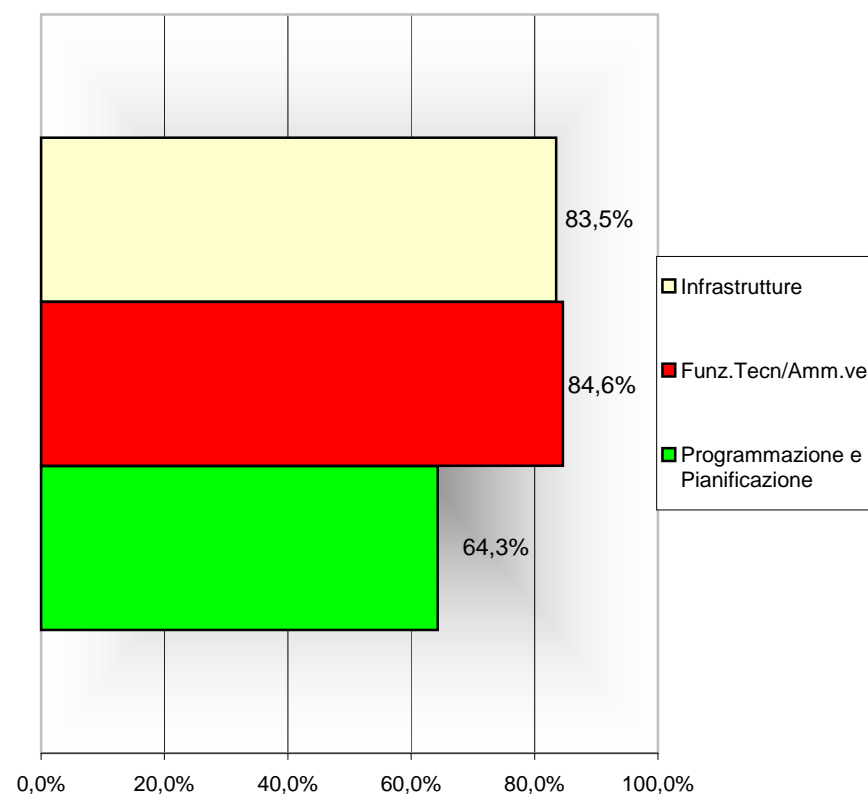
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



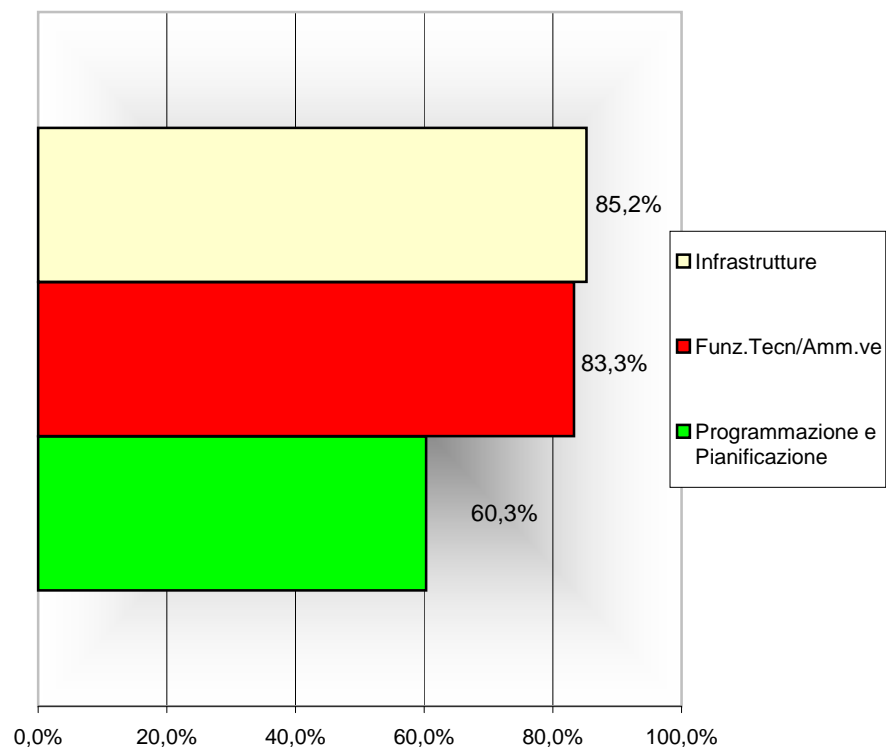
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA"



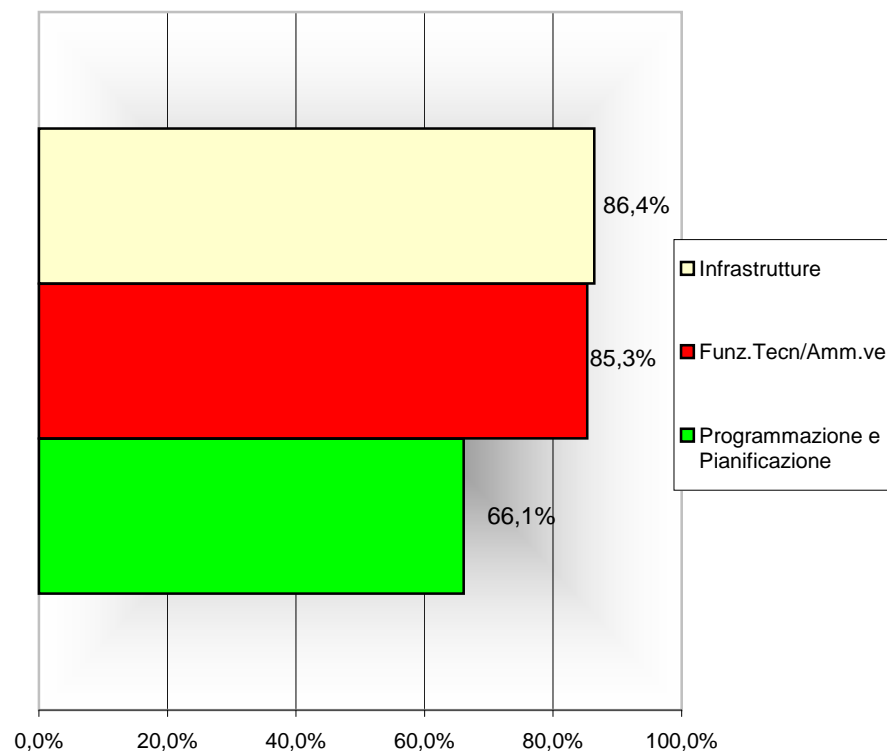
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



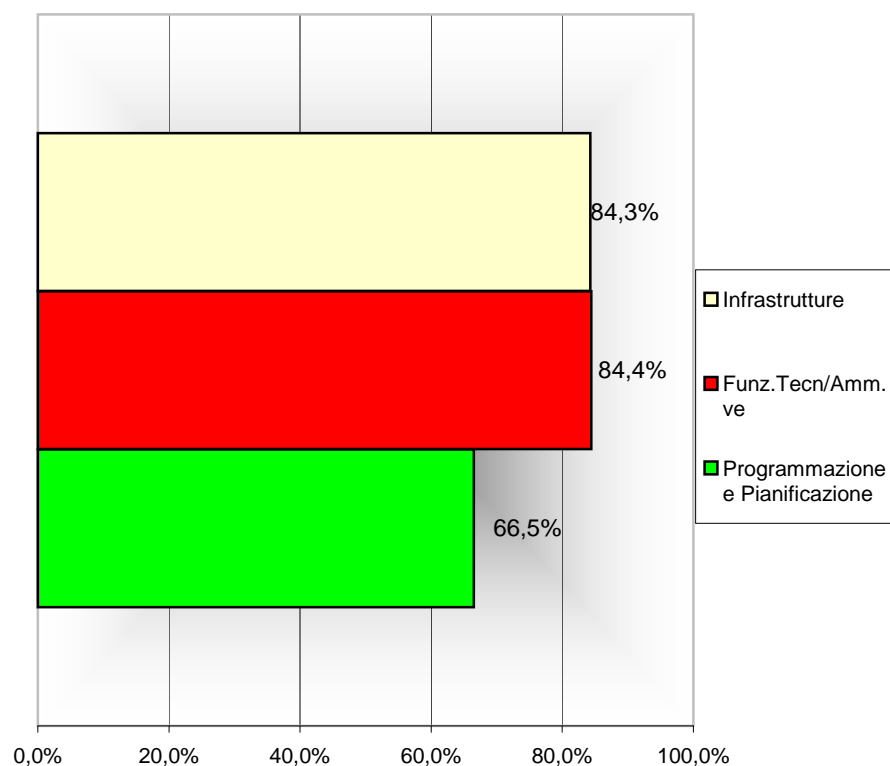
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

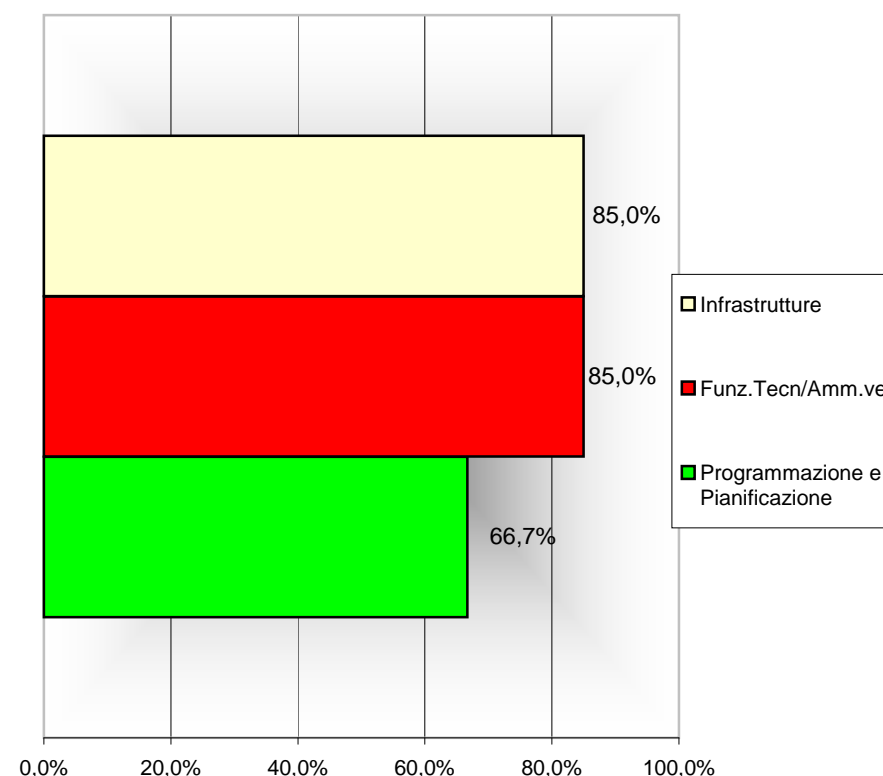


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



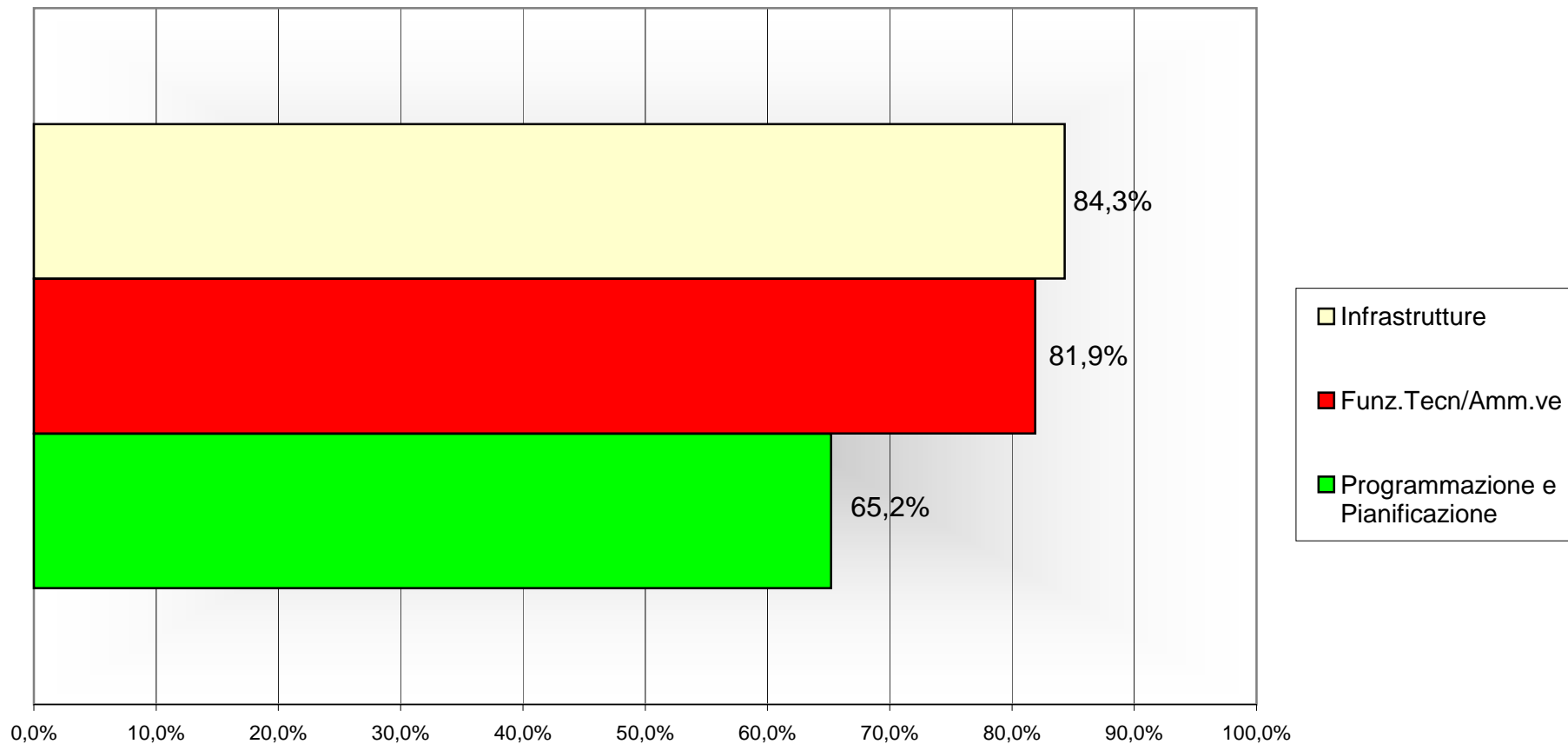
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Infrastrutture								74
comfort	5,00	6,13	81,6%	5,00	6,13	81,6%	0,0%	
dotazioni	5,90	7,13	82,7%	5,78	7,13	81,1%	-1,7%	
rapporto con utenti	5,95	6,75	88,1%	5,89	6,75	87,3%	-0,9%	
gestione ufficio	6,27	7,45	84,2%	6,22	7,45	83,5%	-0,7%	
controllo	6,21	7,21	86,1%	6,14	7,21	85,2%	-1,0%	
personale	6,48	7,50	86,4%	6,48	7,50	86,4%	0,0%	
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%	
efficacia organizz.	6,23	7,28	85,6%	6,19	7,28	85,0%	-0,5%	
							-0,6%	-0,52%
								84
Direzione Politiche Territoriali e Infrastrutture			<u>decremento biennio 2015 - 2016:</u>				-0,52%	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Servizi Demografici e Tributi

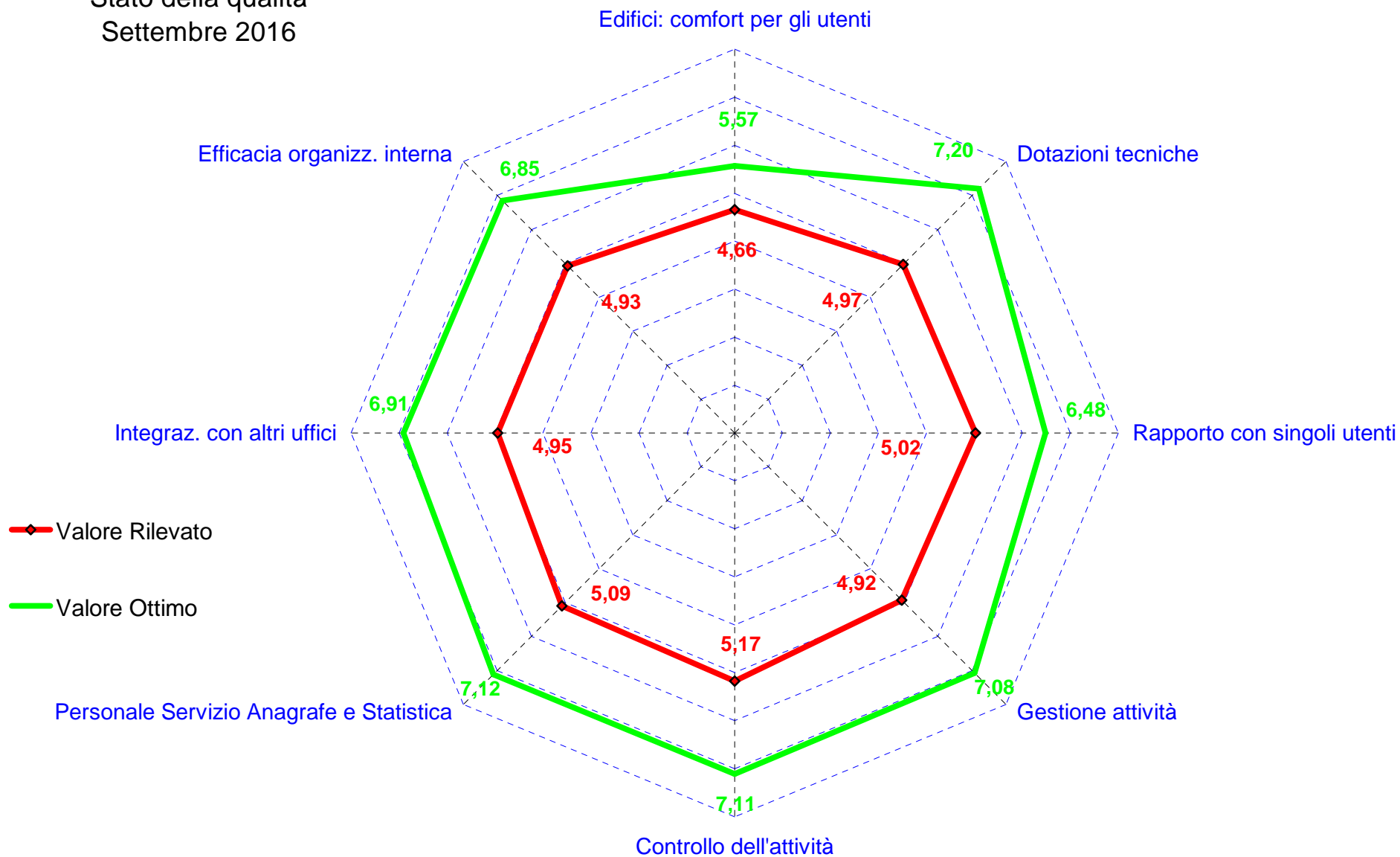
Anno 2016

Settembre 2016

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI
SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA

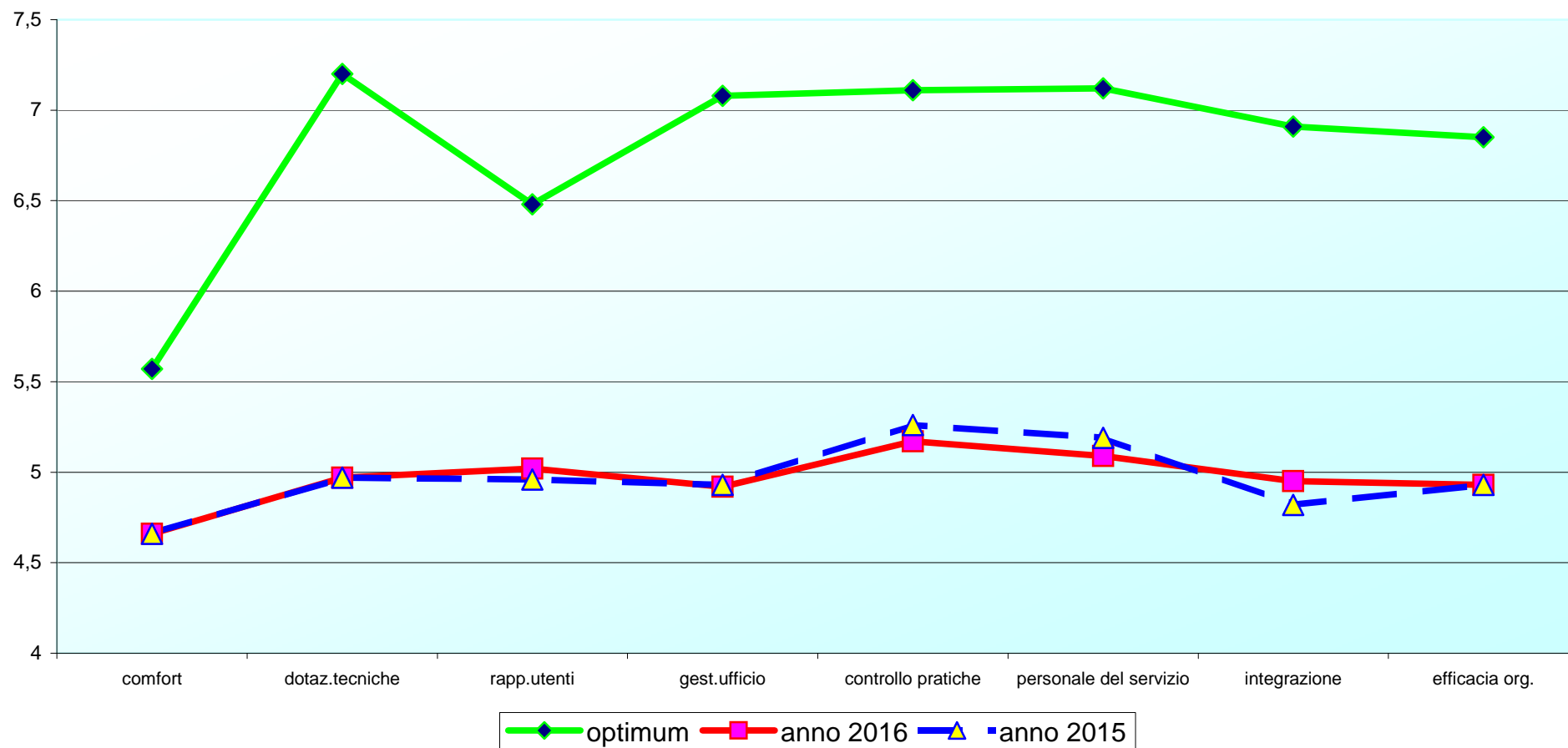
Stato della qualità
Settembre 2016



Città di Alessandria

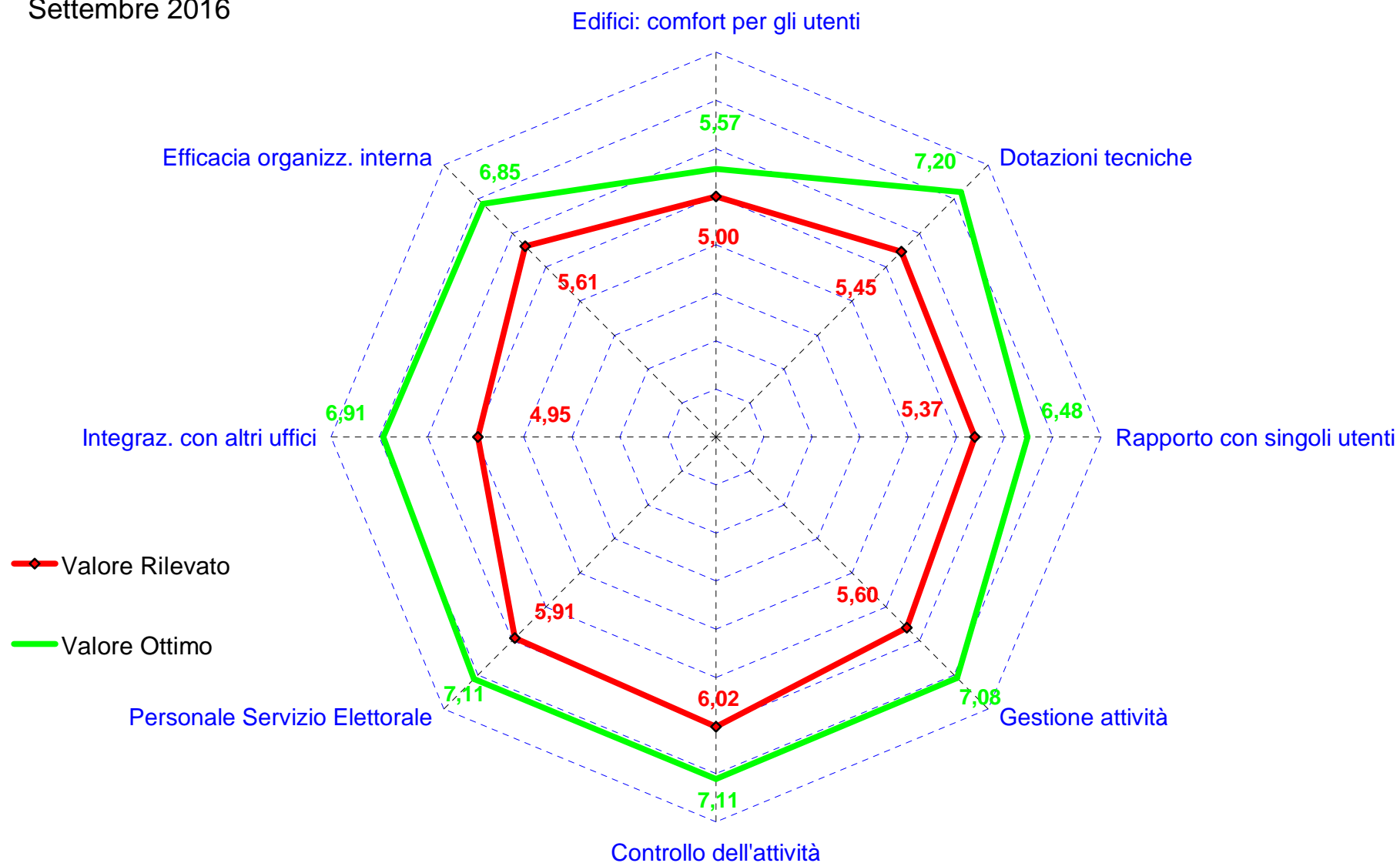
Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2015/2016



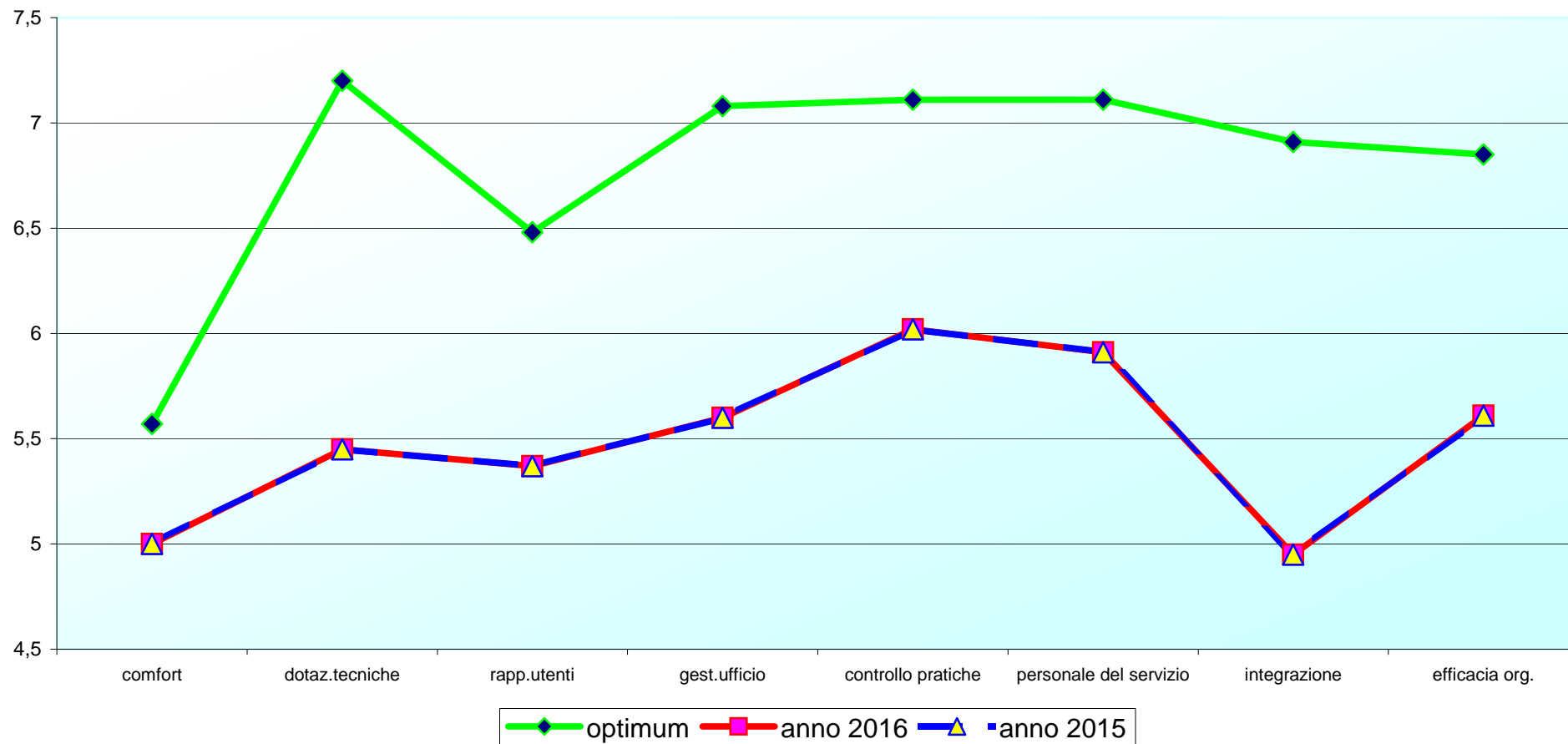
Comune di Alessandria
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI
SERVIZIO ELETTORALE

Stato della qualità
Settembre 2016



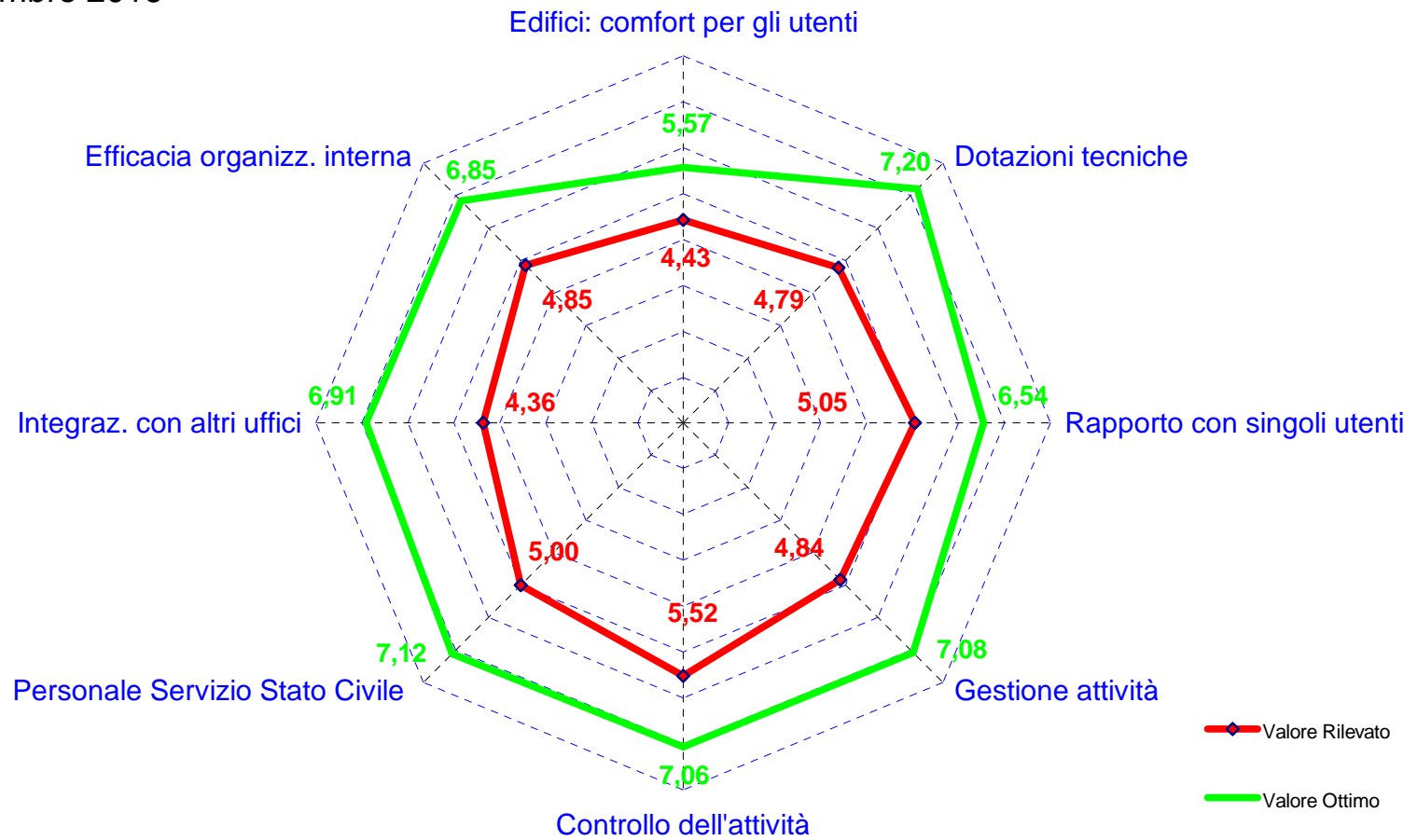
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita Elettorale - Anni 2015/2016



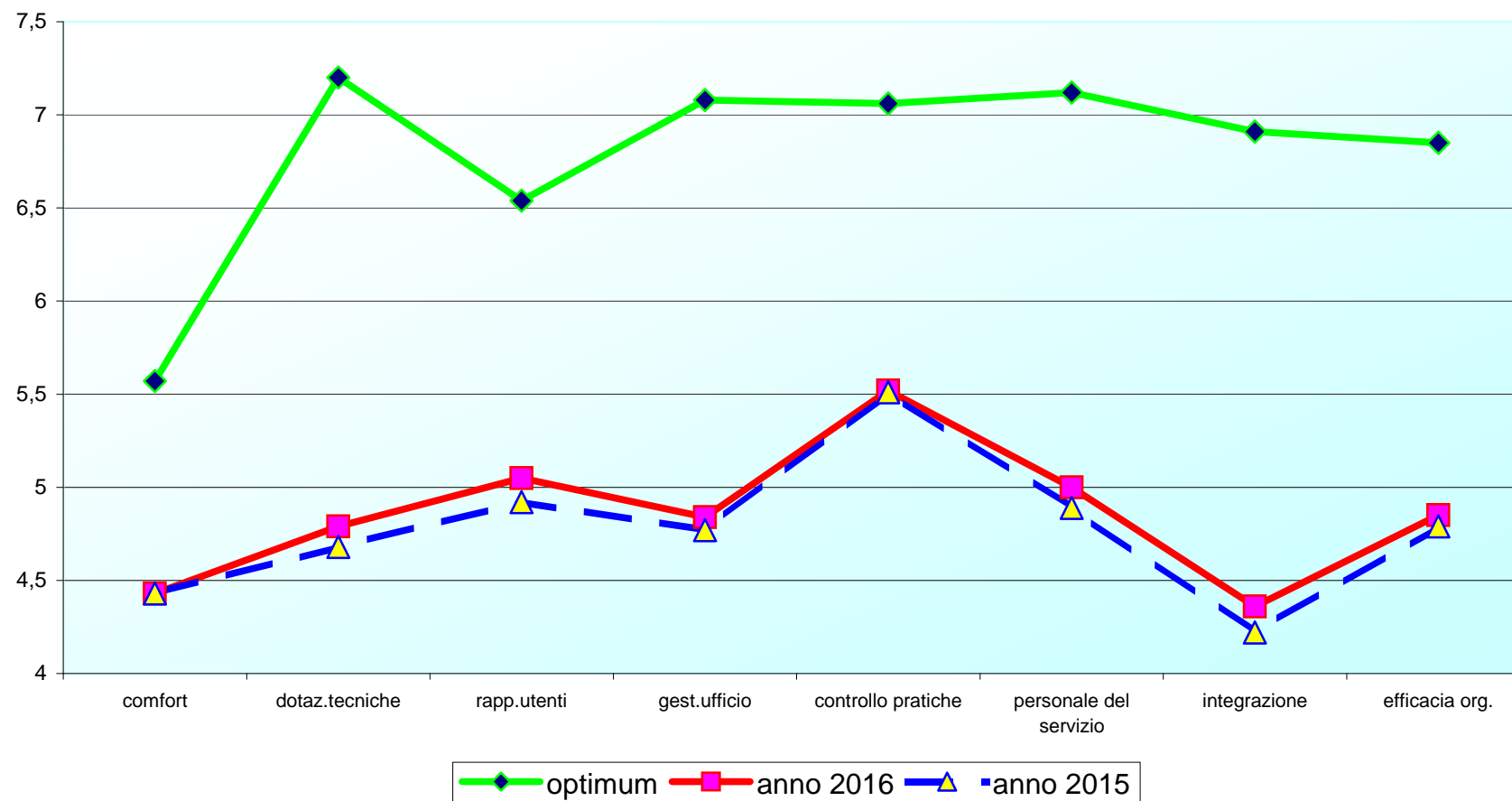
Comune di Alessandria
DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI
SERVIZIO STATO CIVILE

Stato della qualità
Settembre 2016



Città di Alessandria

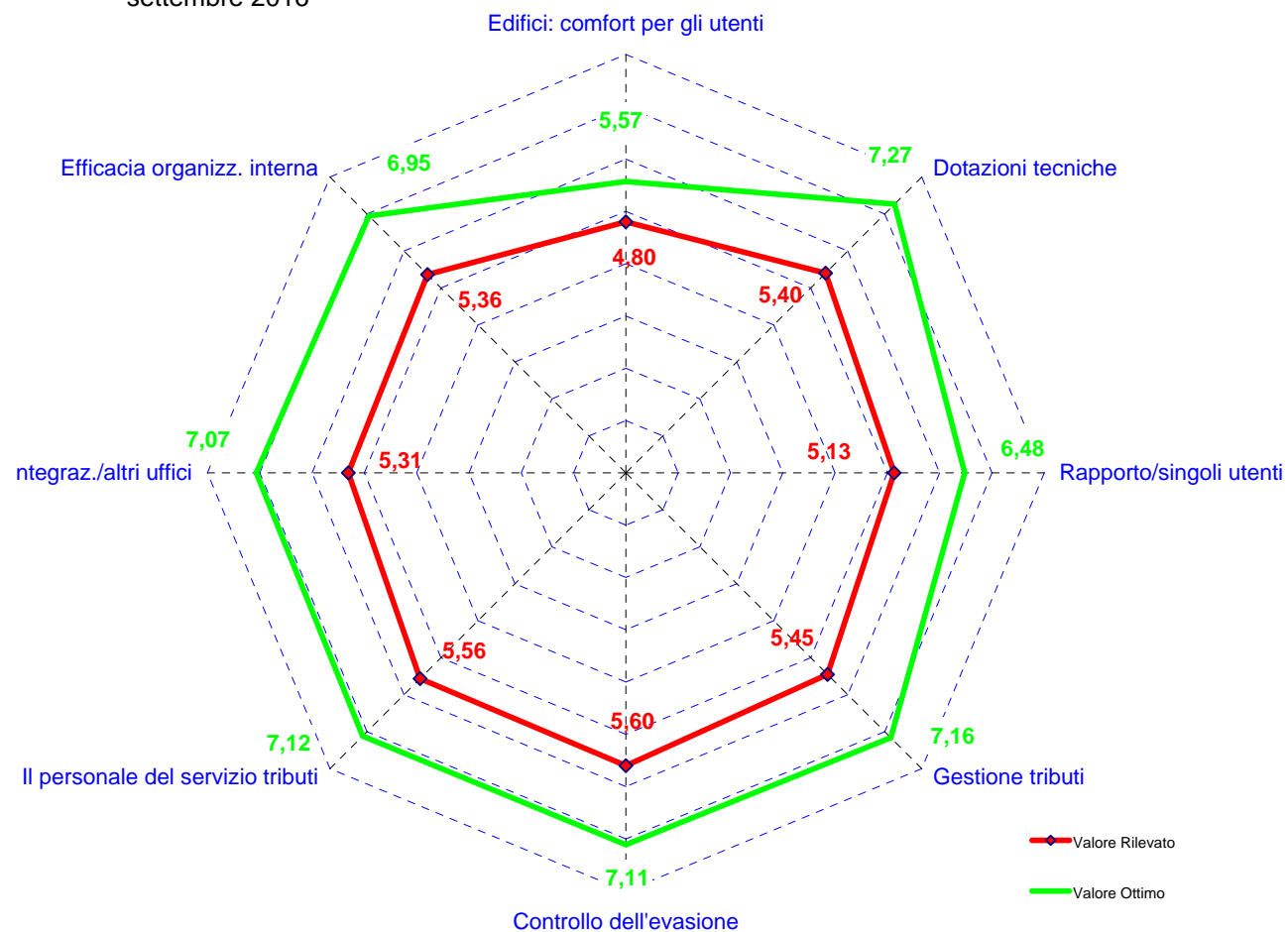
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2015/2016



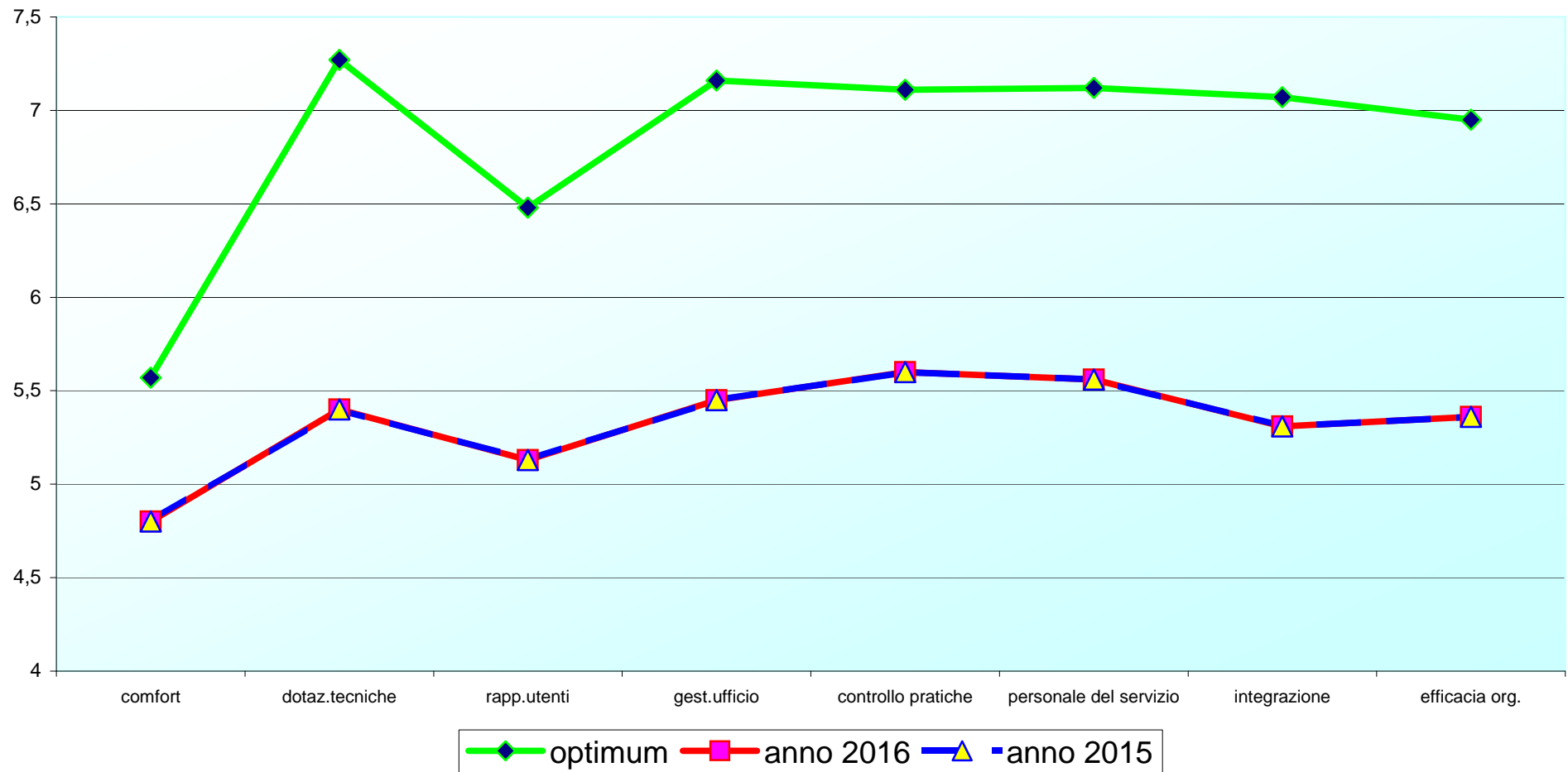
Comune di Alessandria**Servizio Tributi - Ici-Imu-Tasi**

Stato della qualità

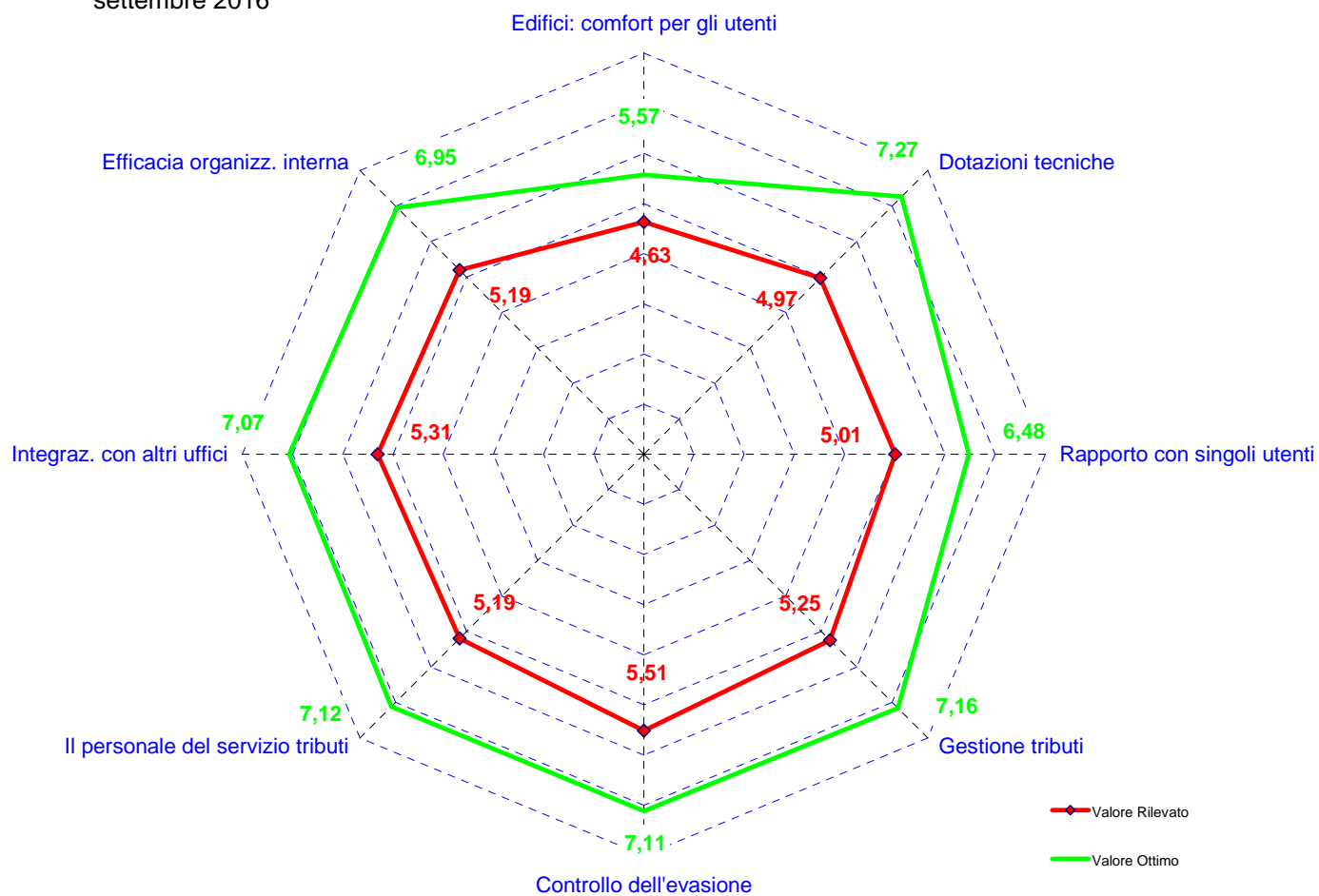
settembre 2016



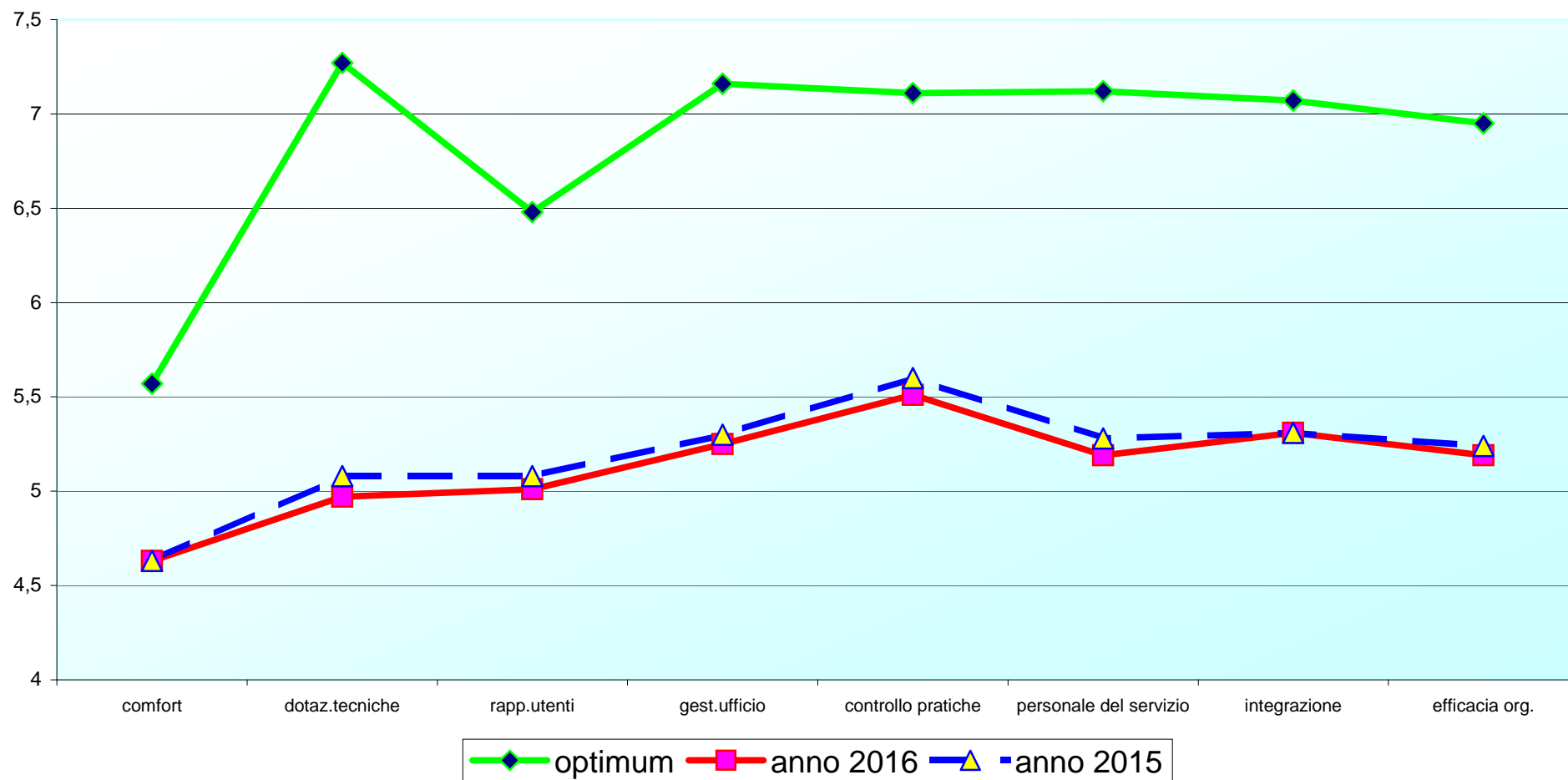
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2015/2016



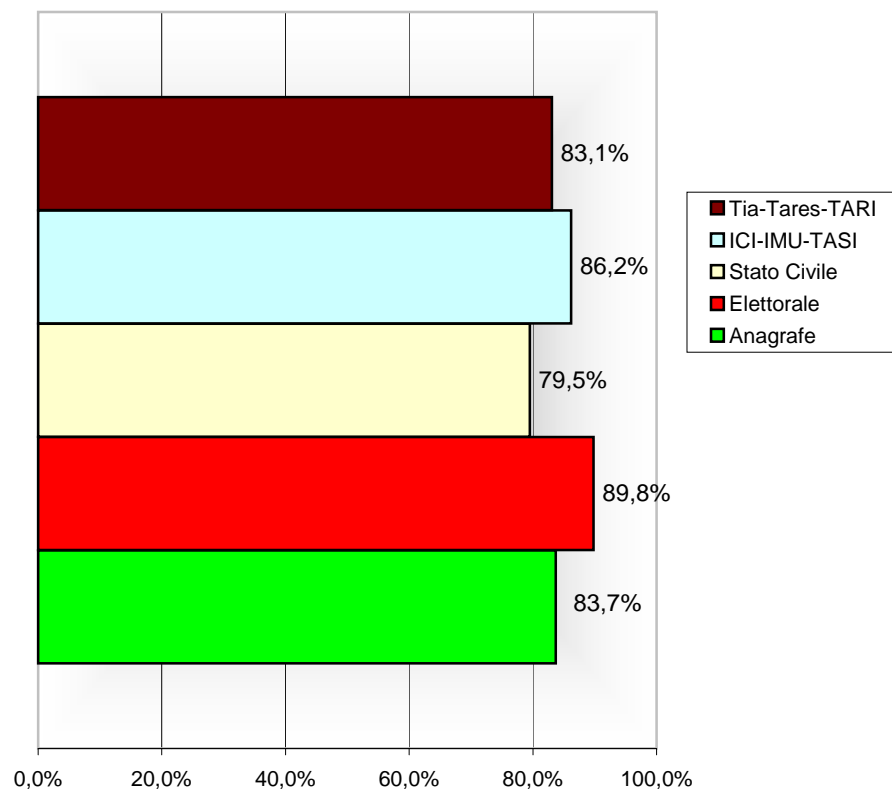
Comune di Alessandria
Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari
Stato della qualita'
settembre 2016



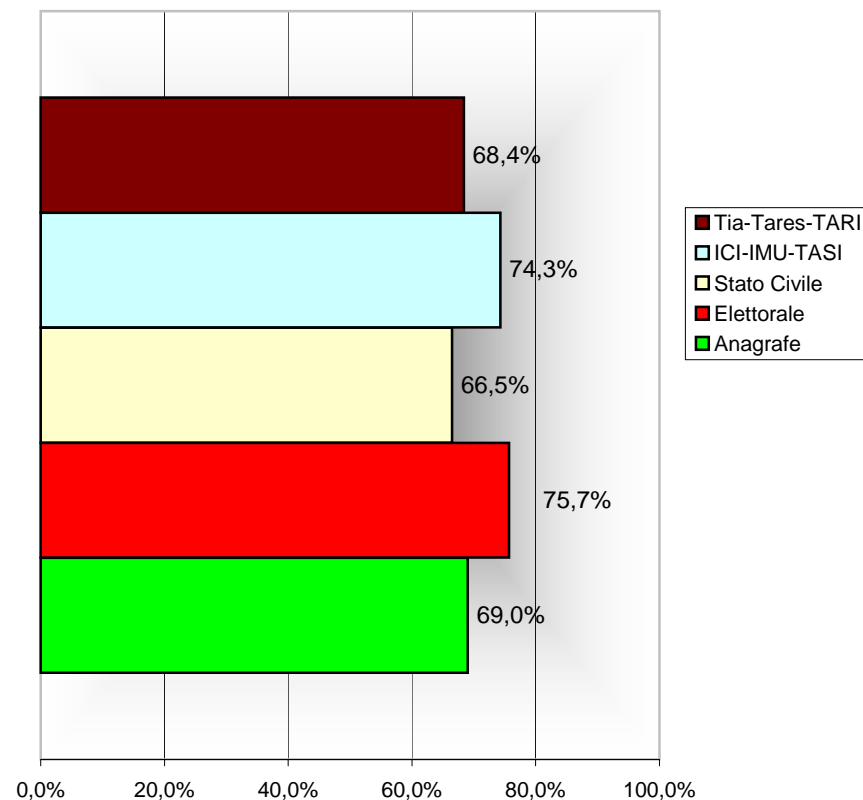
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2015/2016



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



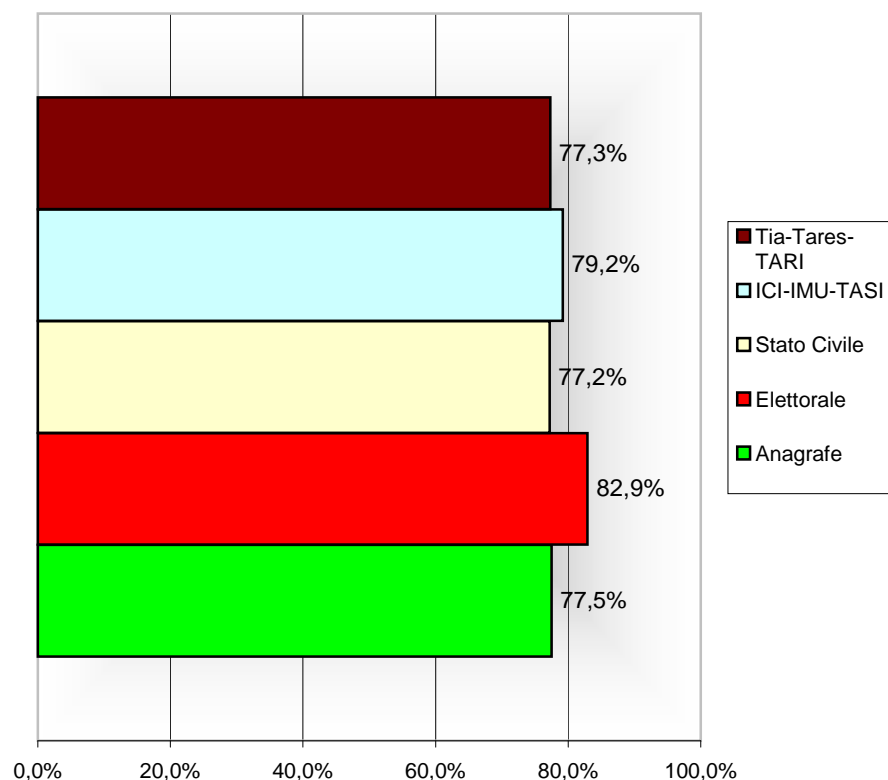
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

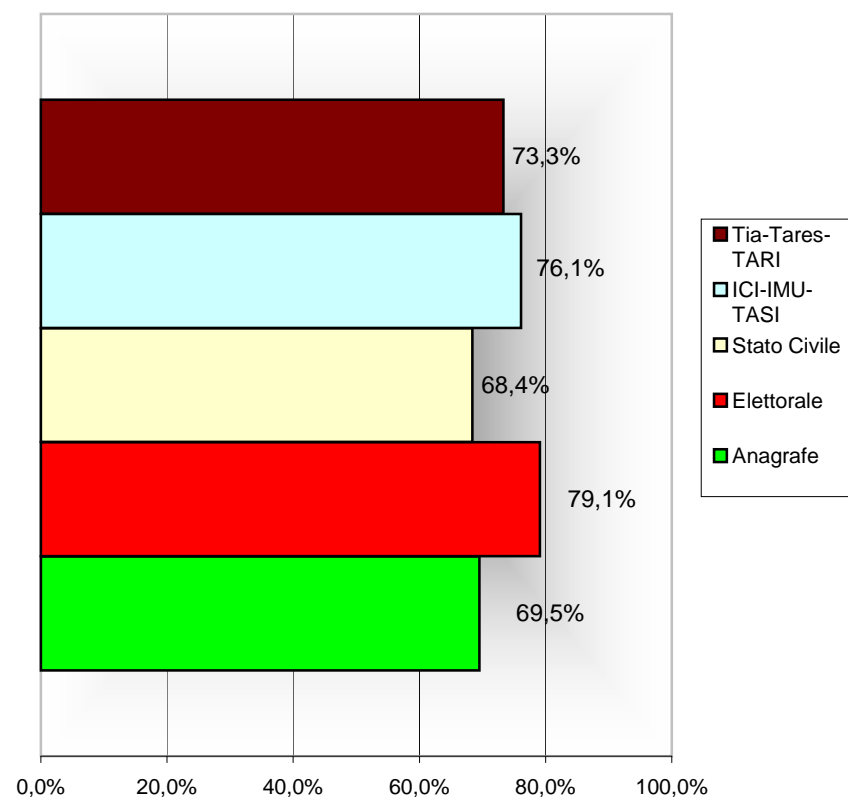
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



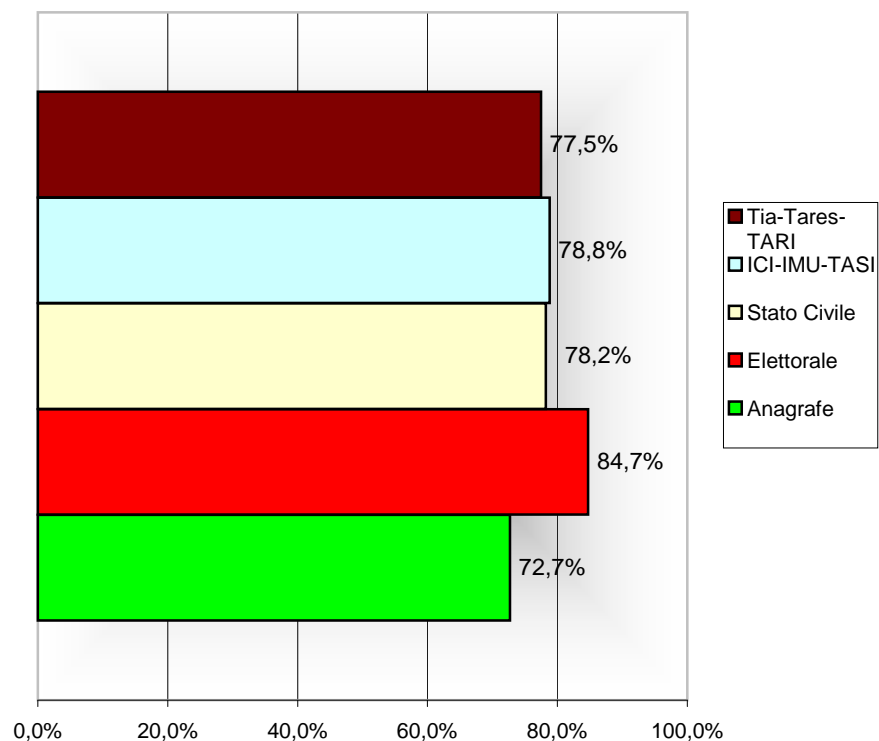
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



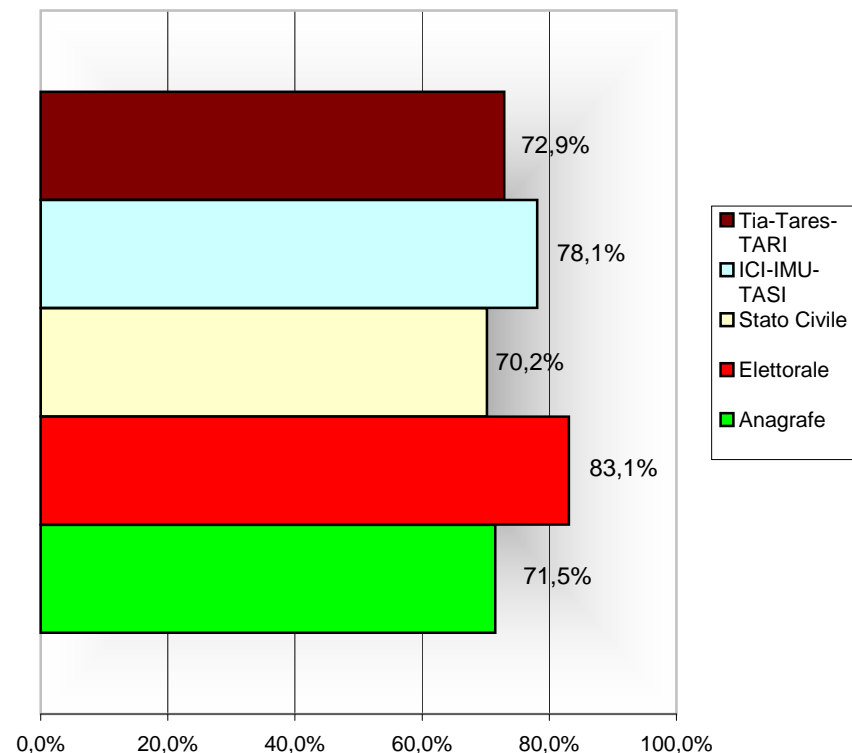
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



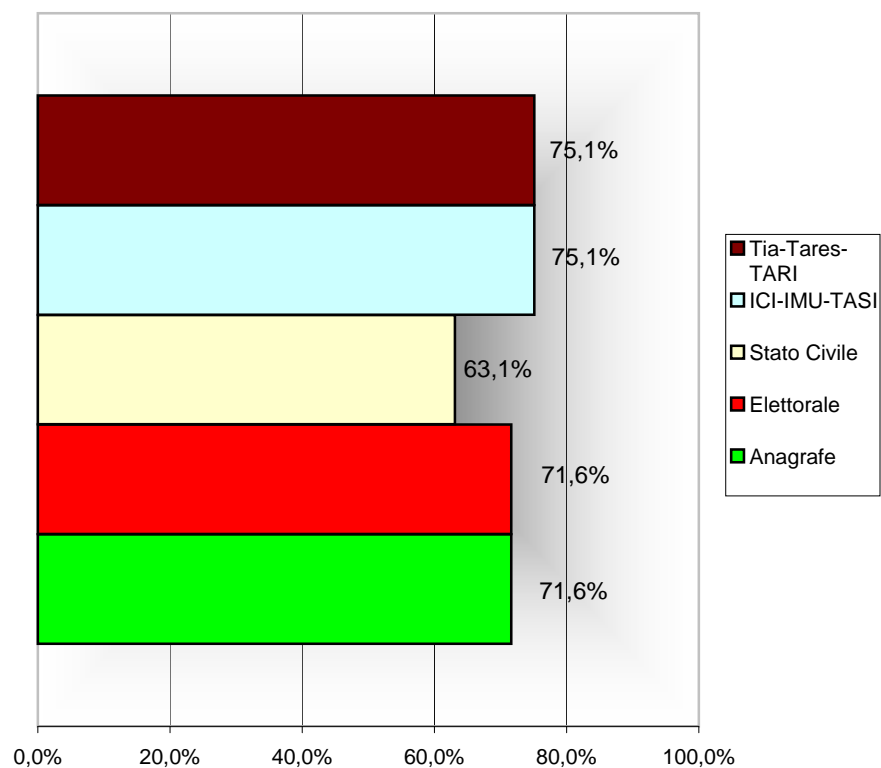
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

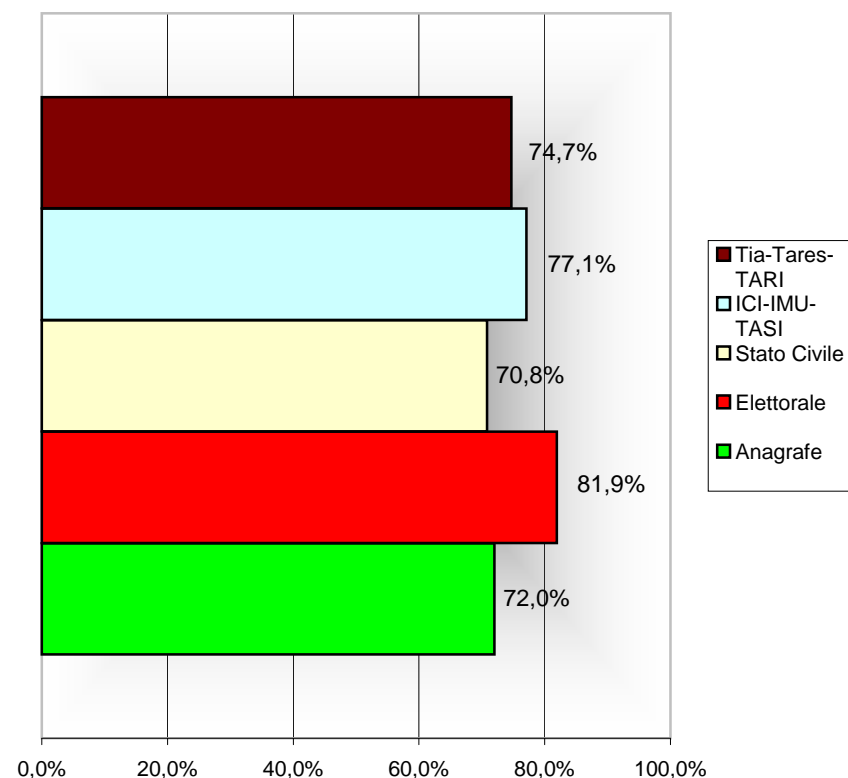


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



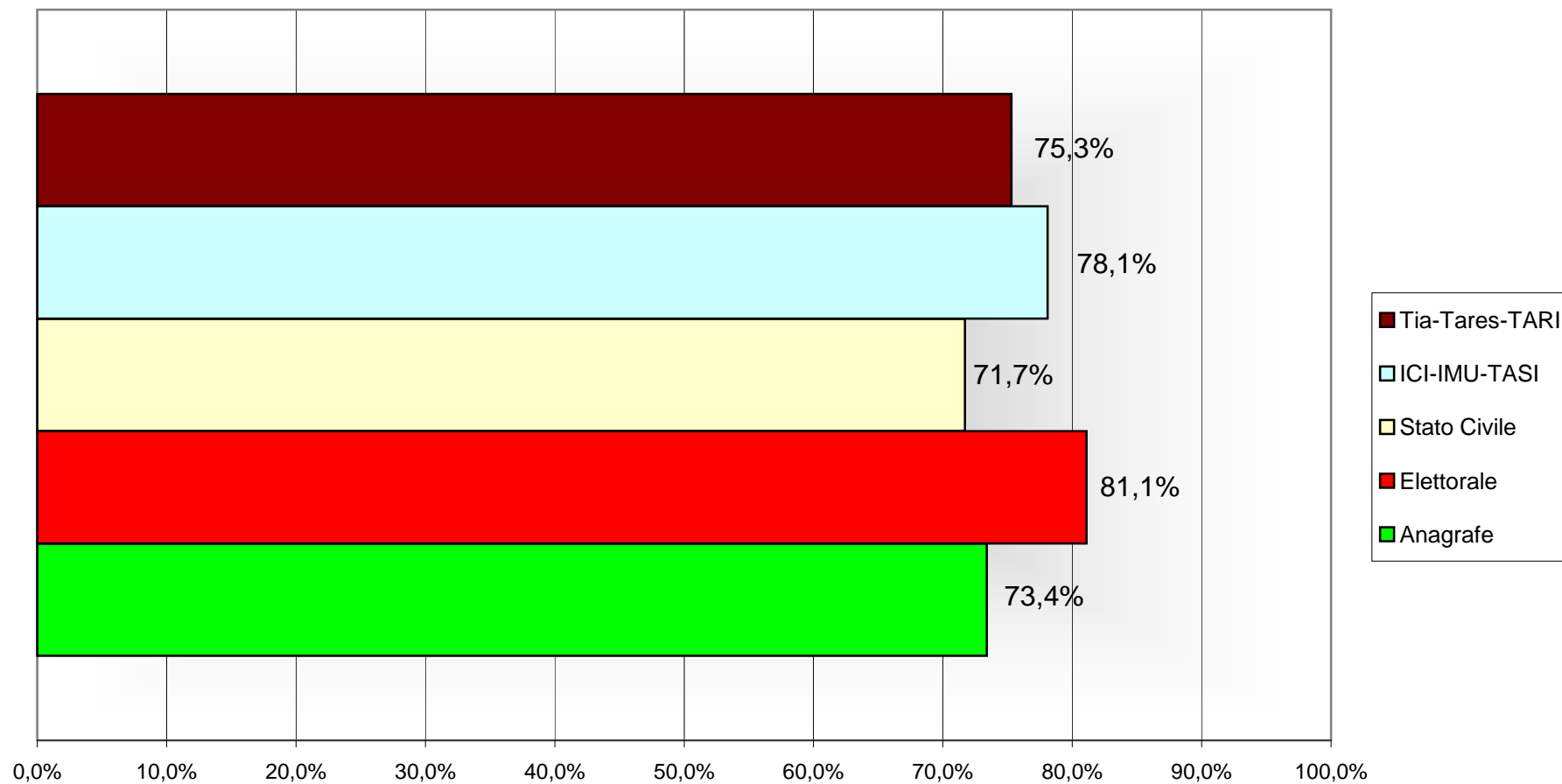
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2015		%	2016		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Anagrafe e Statistica 20								
comfort	4,66	5,57	83,7%	4,66	5,57	83,7%	0,0%	
dotazioni	4,97	7,20	69,0%	4,97	7,20	69,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,96	6,48	76,5%	5,02	6,48	77,5%	0,9%	
gestione ufficio	4,93	7,08	69,6%	4,92	7,08	69,5%	-0,1%	
controllo	5,26	7,11	74,0%	5,17	7,11	72,7%	-1,3%	
personale	5,19	7,12	72,9%	5,09	7,12	71,5%	-1,4%	
integrazione	4,82	6,91	69,8%	4,95	6,91	71,6%	1,9%	
efficacia organizz.	4,93	6,85	72,0%	4,93	6,85	72,0%	0,0%	0,00%
Elettorale 4								
comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,45	7,20	75,7%	5,45	7,20	75,7%	0,0%	
rapporto con utenti	5,37	6,48	82,9%	5,37	6,48	82,9%	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.	5,61	6,85	81,9%	5,61	6,85	81,9%	0,0%	0,00%
Stato Civile 12								
comfort	4,43	5,57	79,5%	4,43	5,57	79,5%	0,0%	
dotaz.tecniche	4,68	7,20	65,0%	4,79	7,20	66,5%	1,5%	
rapporto con utenti	4,92	6,54	75,2%	5,05	6,54	77,2%	2,0%	
gestione ufficio	4,77	7,08	67,4%	4,84	7,08	68,4%	1,0%	
controllo pratiche	5,51	7,06	78,0%	5,52	7,06	78,2%	0,1%	
personale	4,89	7,12	68,7%	5,00	7,12	70,2%	1,5%	
integrazione	4,22	6,91	61,1%	4,36	6,91	63,1%	2,0%	
efficacia organizz.	4,79	6,85	69,9%	4,85	6,85	70,8%	0,9%	1,1%
0,25%								

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

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%	5,40	7,27	74,3%	0,0%	
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	5,13	6,48	79,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,45	7,16	76,1%	0,0%	
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%	
personale	5,56	7,12	78,1%	5,56	7,12	78,1%	0,0%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,36	6,95	77,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Tributi - Tia-Tares-TARI

								8
comfort	4,63	5,57	83,1%	4,63	5,57	83,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,08	7,27	69,9%	4,97	7,27	68,4%	-1,5%	
rapporto con utenti	5,08	6,48	78,4%	5,01	6,48	77,3%	-1,1%	
gestione ufficio	5,30	7,16	74,0%	5,25	7,16	73,3%	-0,7%	
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,51	7,11	77,5%	-1,3%	
personale	5,28	7,12	74,2%	5,19	7,12	72,9%	-1,3%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,24	6,95	75,4%	5,19	6,95	74,7%	-0,7%	
							-0,8%	-0,12%

Direzione Servizi Demografici e Tributi

incremento biennio 2015 - 2016:

0,13%

54



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Economato, Gare e Acquisti

Anno 2016

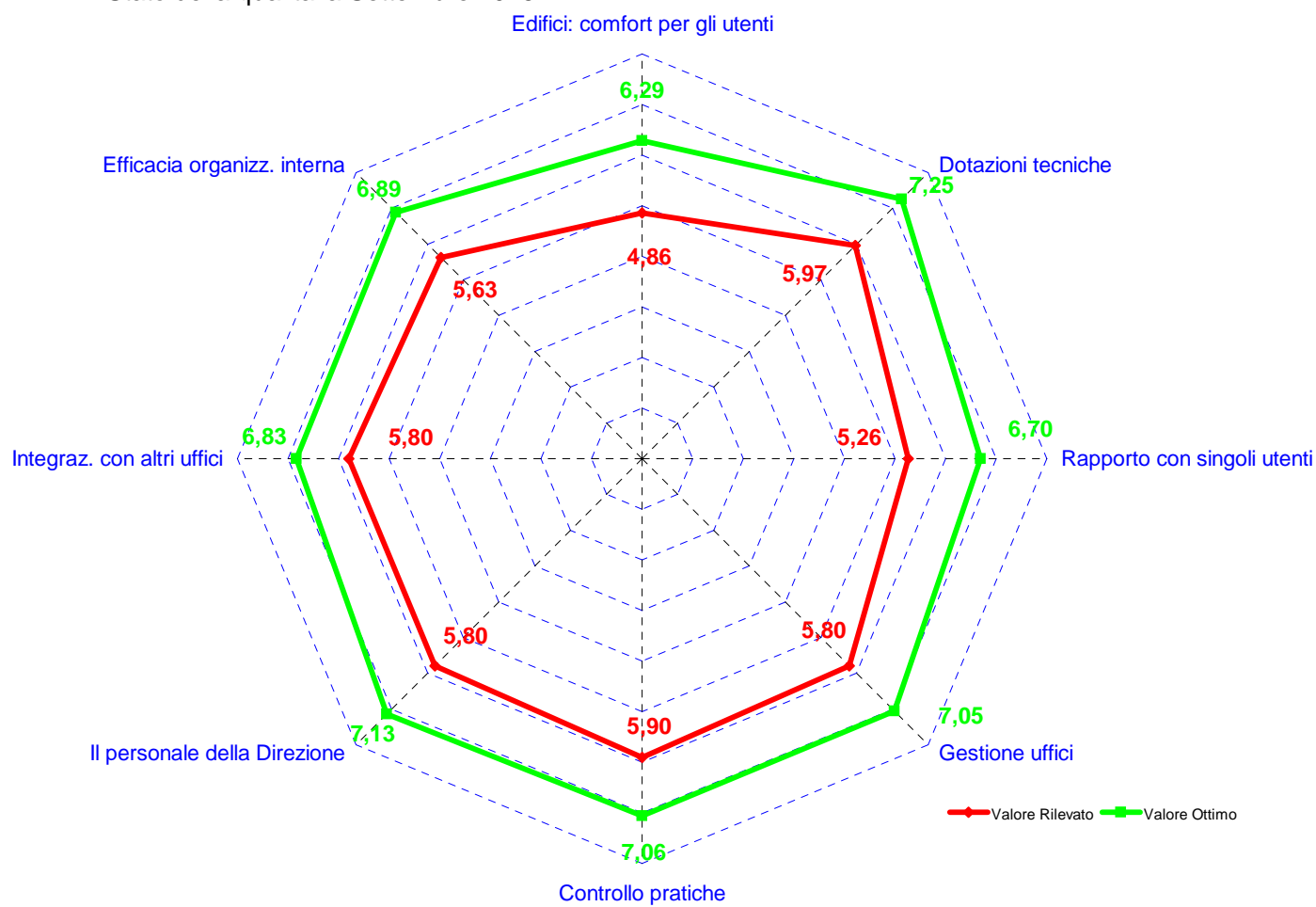
Settembre 2016

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

SERVIZIO GARE

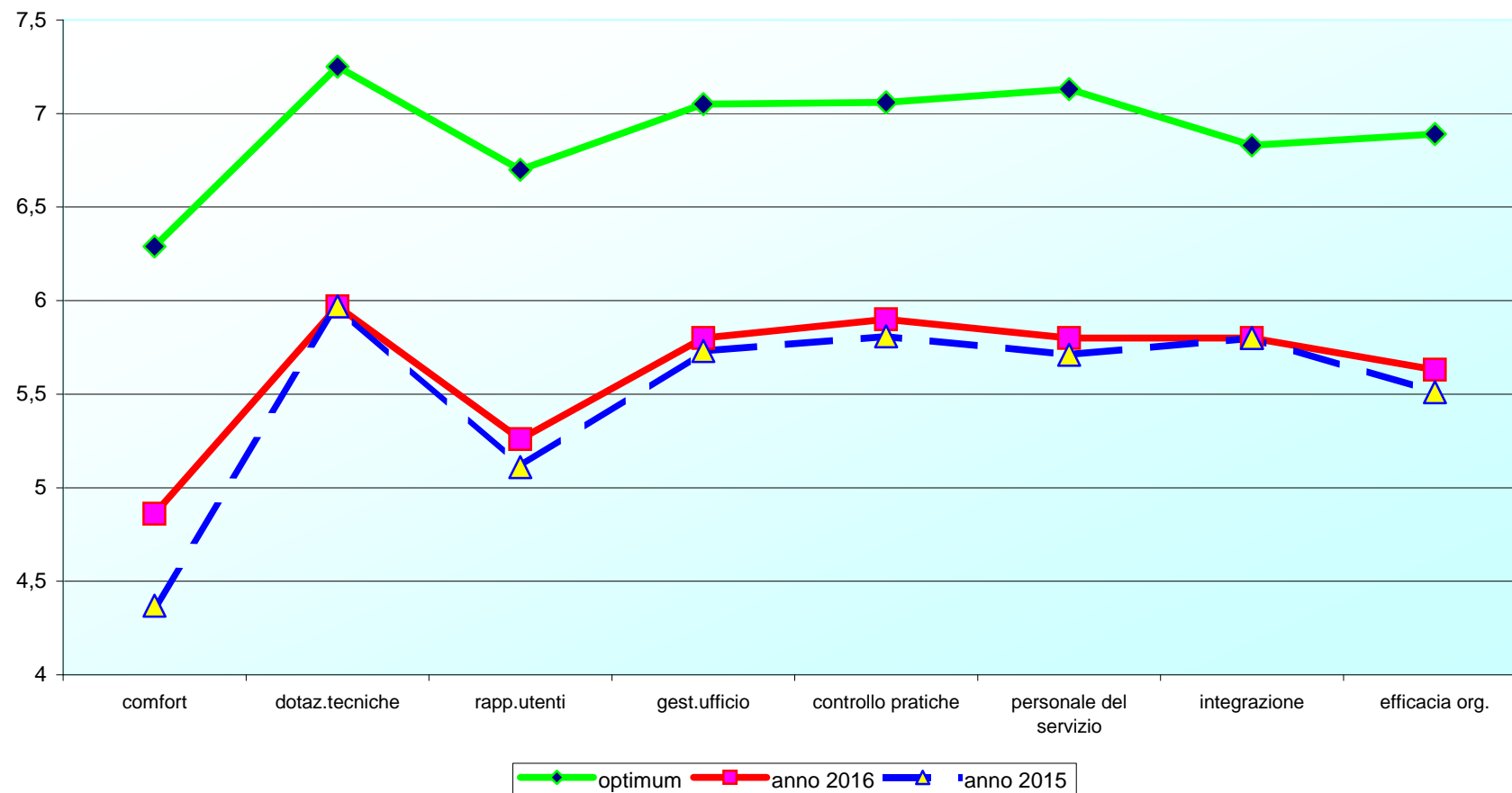
Stato della qualita' a Settembre 2016

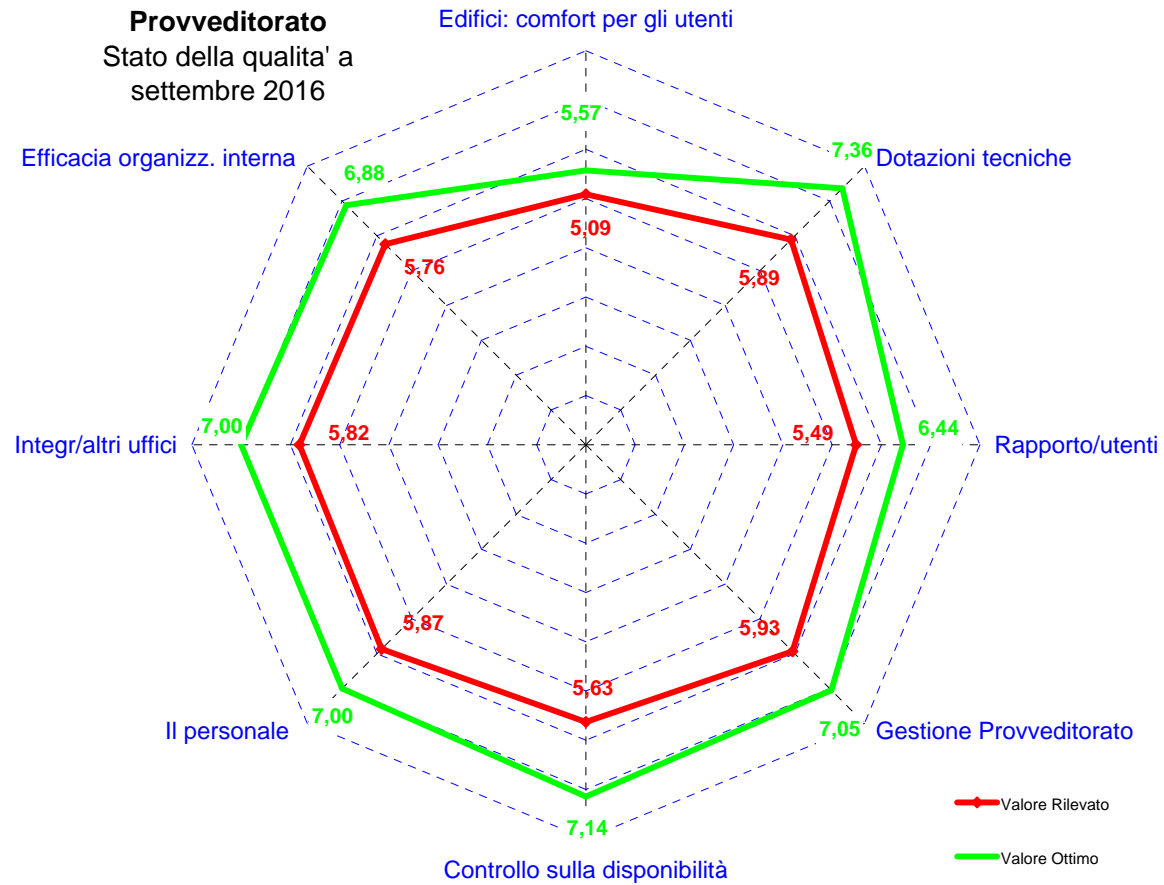


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gare - Anni 2015/2016

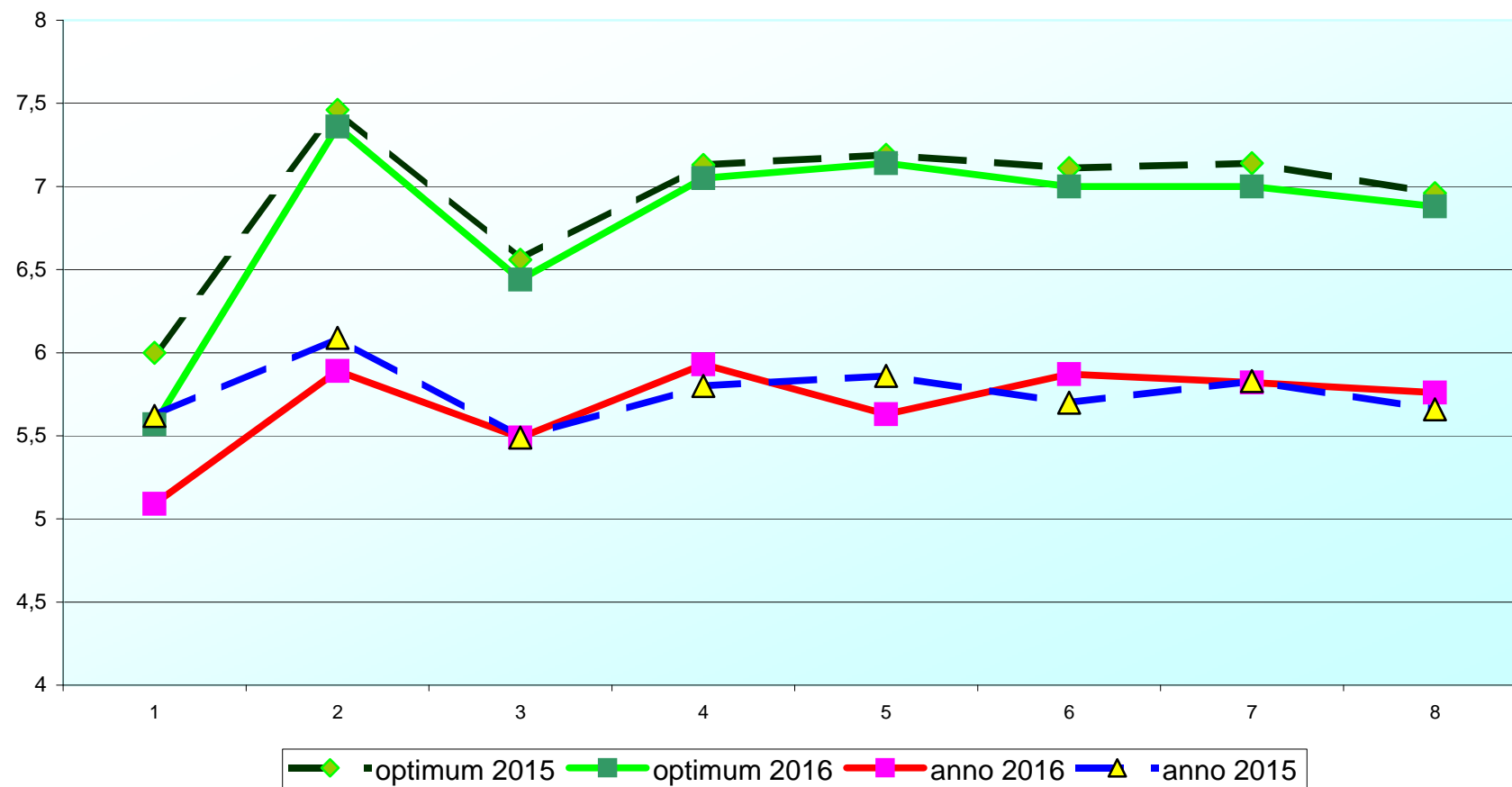


Comune di Alessandria**Provveditorato**Stato della qualità a
settembre 2016

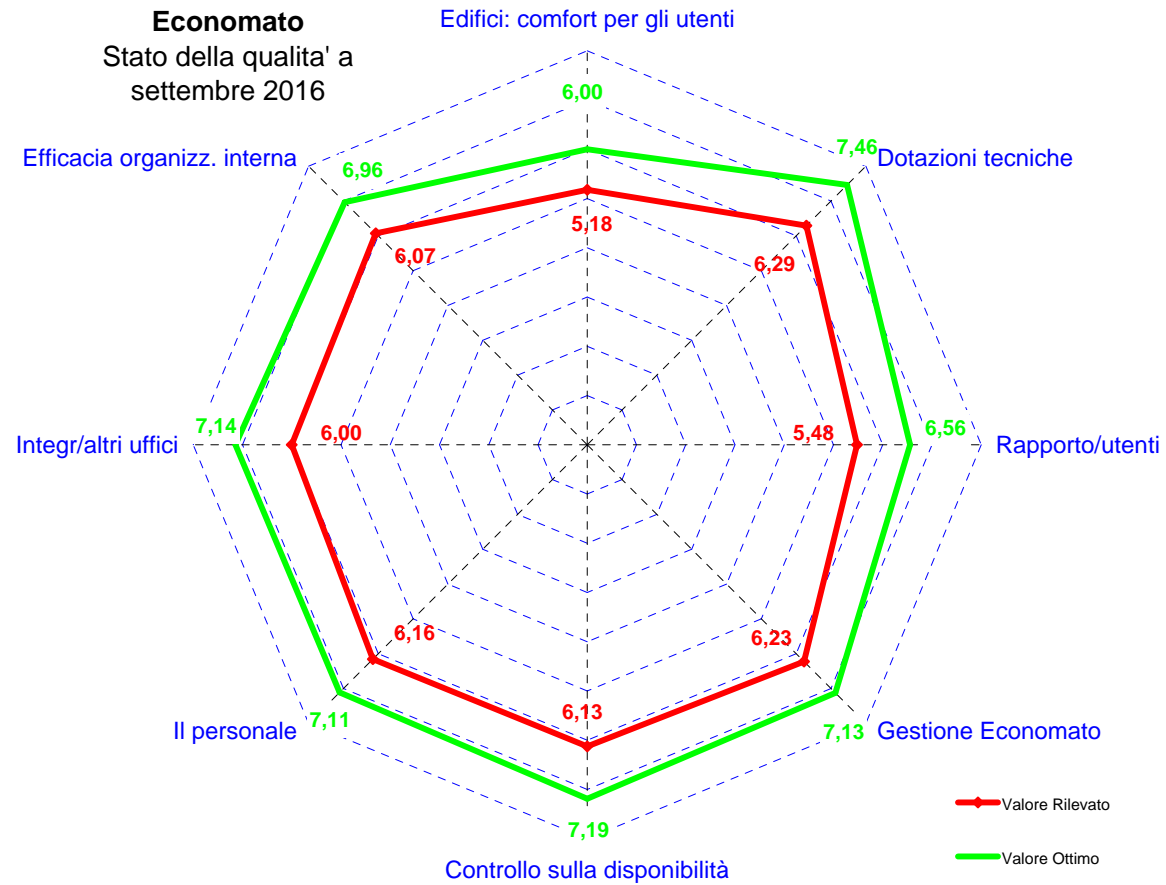
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Provveditorato - Anni 2015/2016



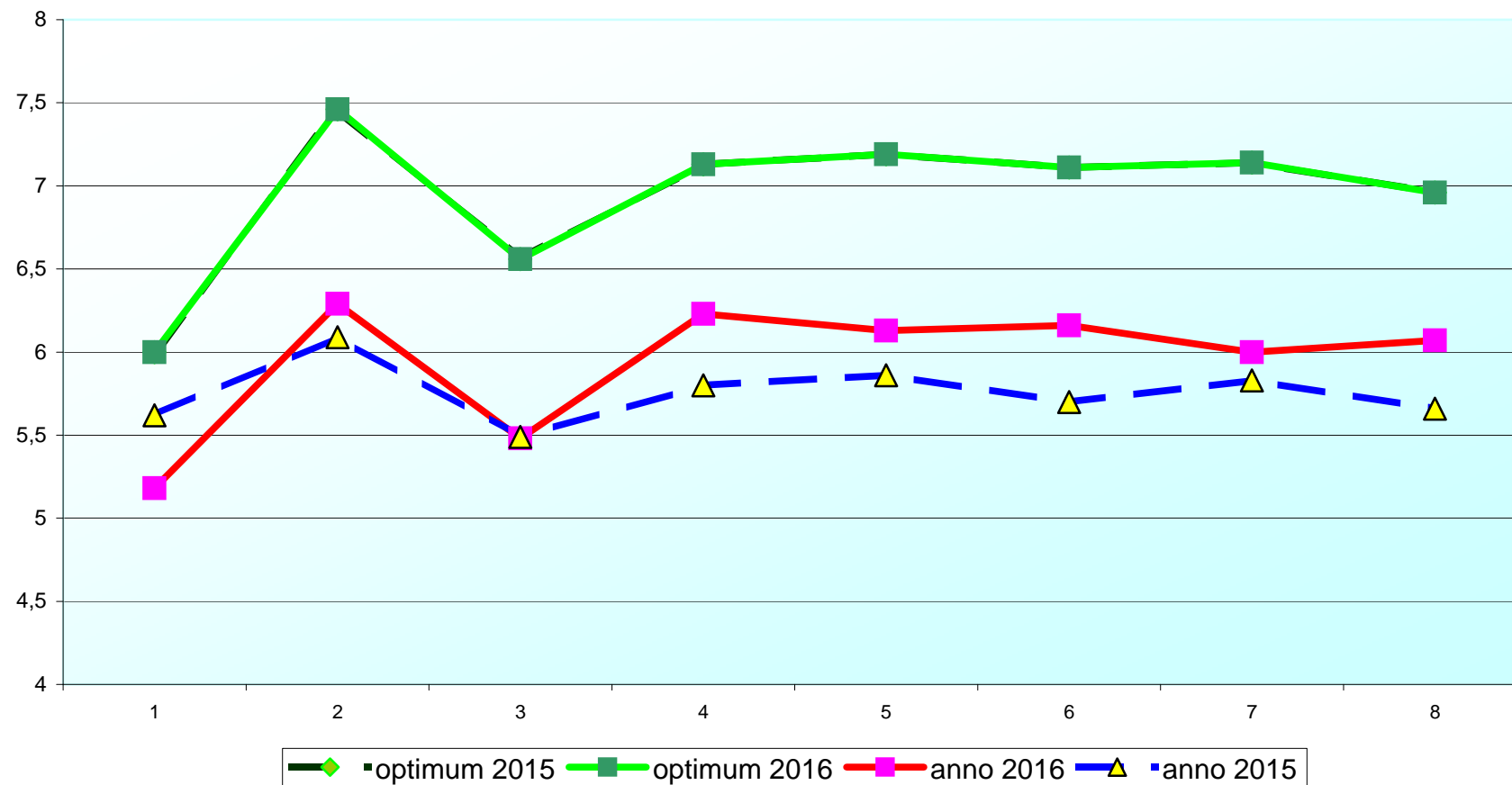
N.B.: nel 2015 Provveditorato ed Economato erano accorpati, al fine del monitoraggio de quo

Comune di Alessandria**Economato**Stato della qualità a
settembre 2016

Città di Alessandria

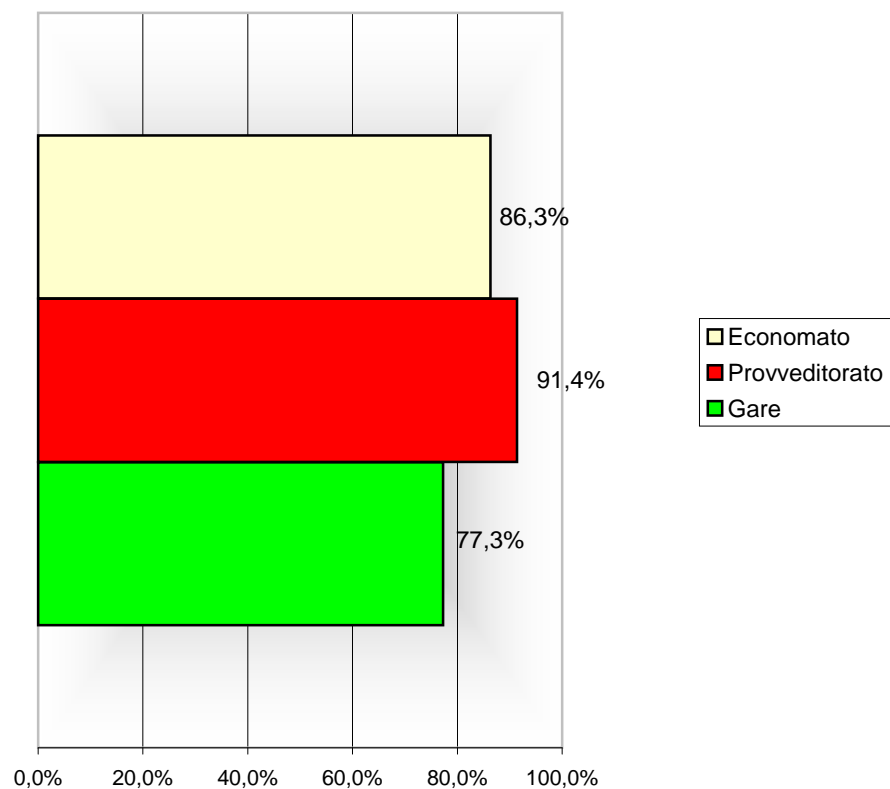
Trend Qualità percepita

Economato - Anni 2015/2016

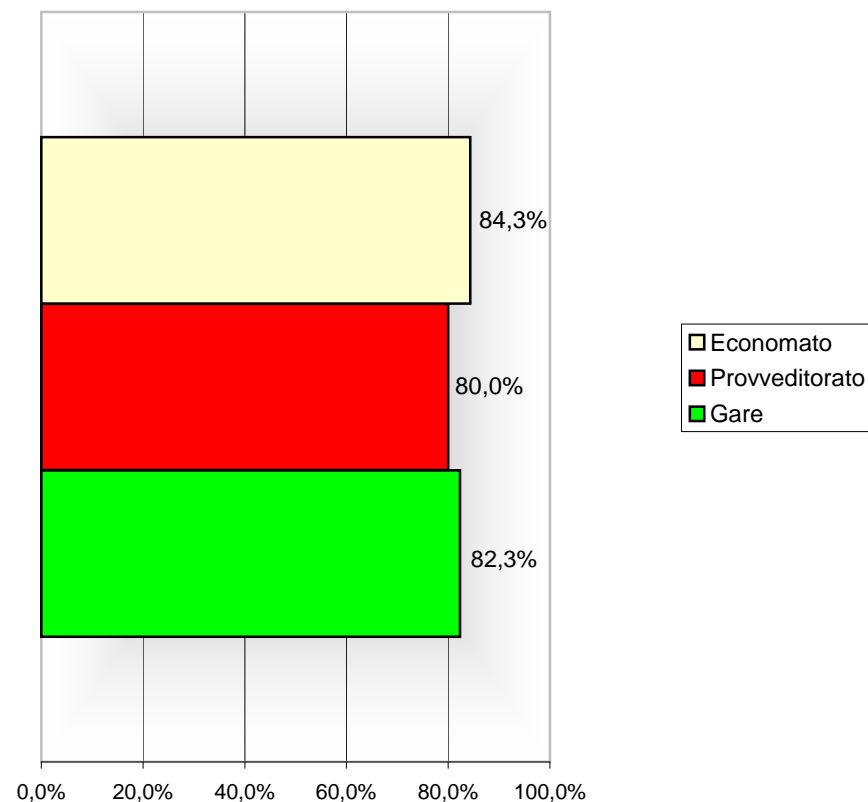


N.B.: nel 2015 Provveditorato ed Economato erano accorpati, al fine del monitoraggio de quo

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



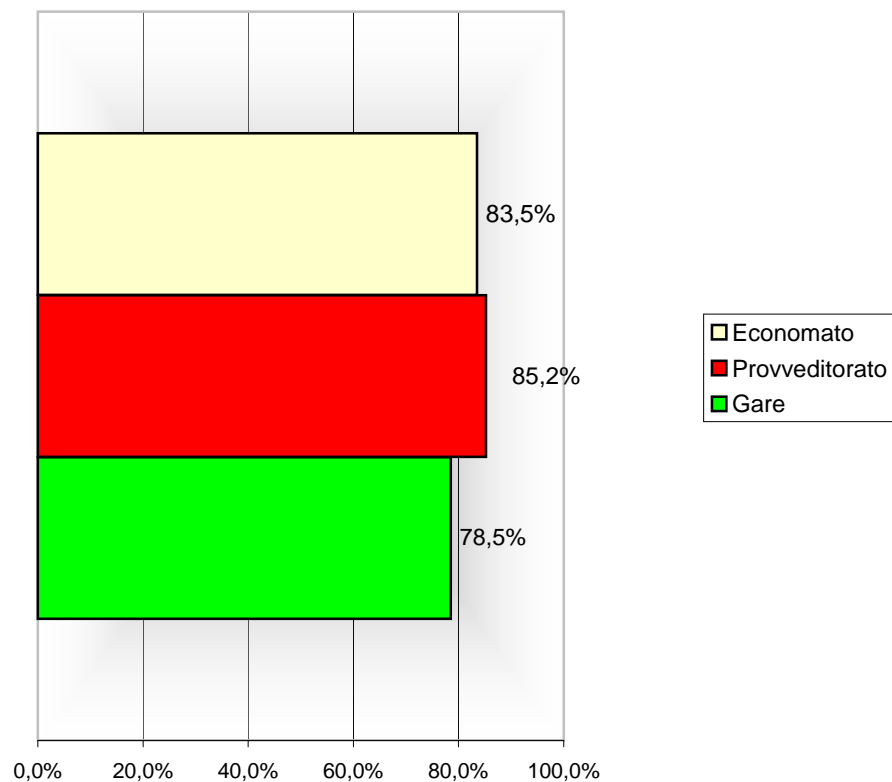
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

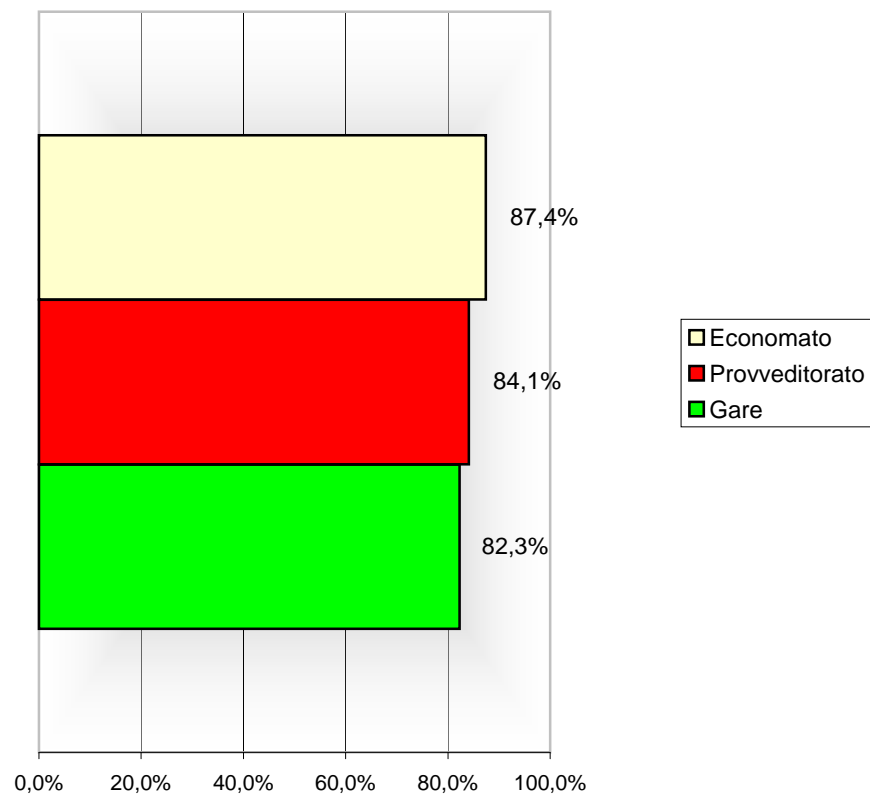
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



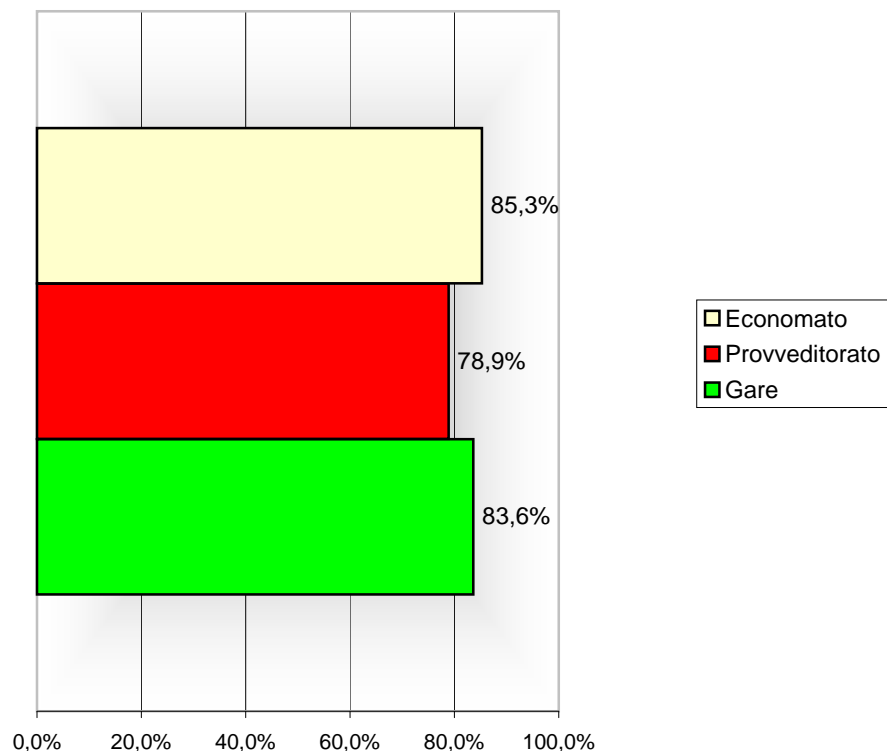
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



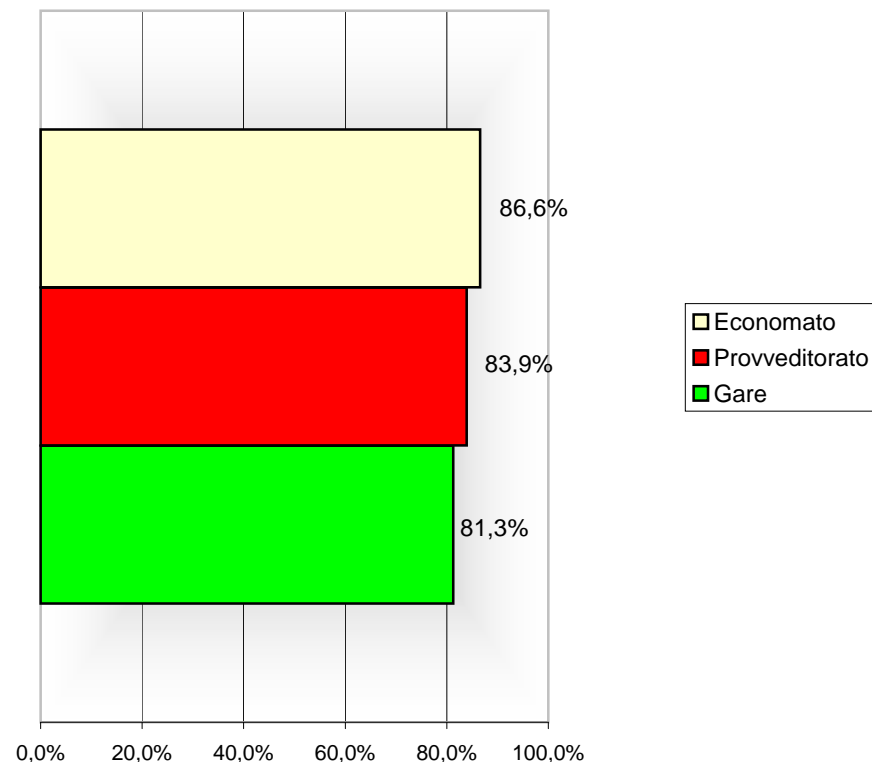
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



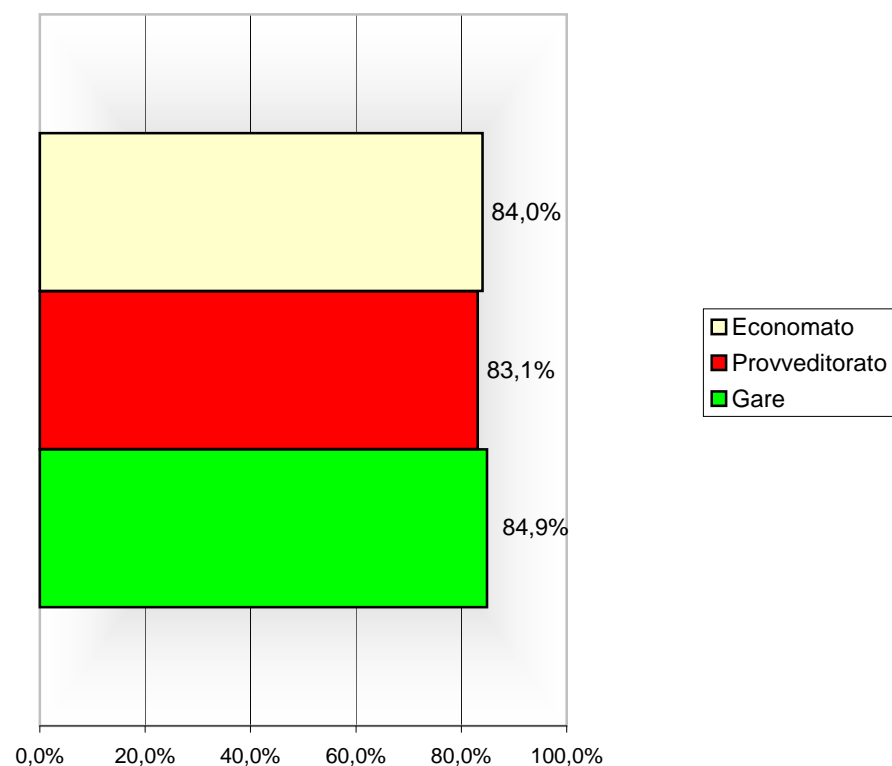
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

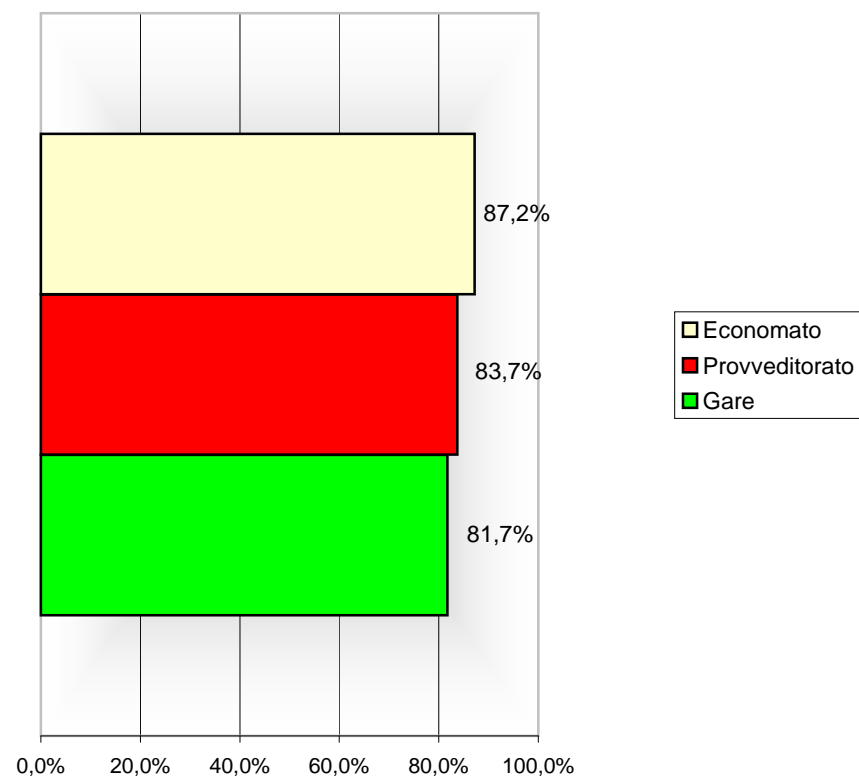


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



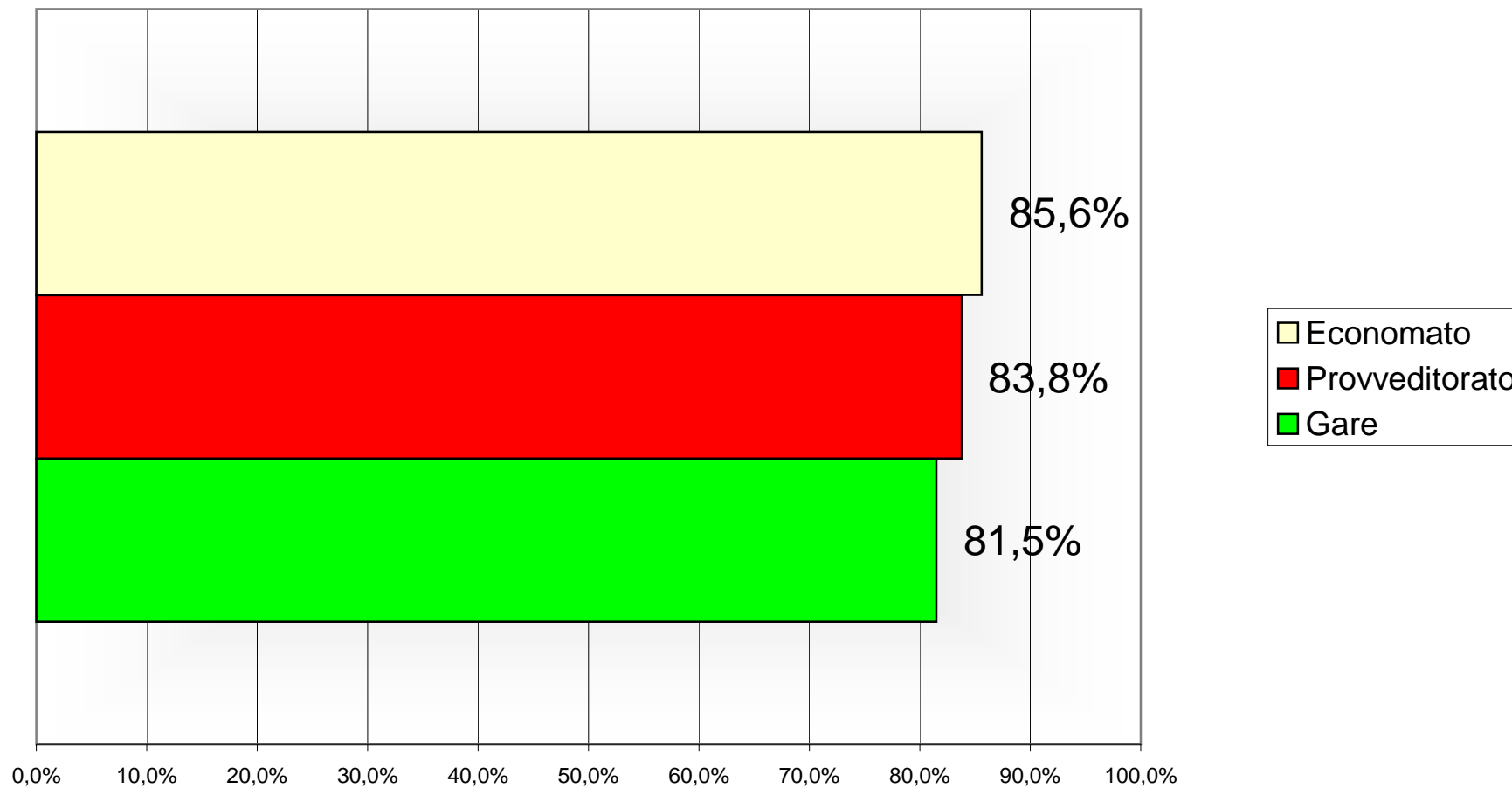
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

2015		%	2016		%	<i>incred. decred.</i>	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Gare								4
comfort	4,37	6,29	69,5%	4,86	6,29	77,3%	7,8%	
dotazioni	5,97	7,25	82,3%	5,97	7,25	82,3%	0,0%	
rapporto con utenti	5,11	6,70	76,3%	5,26	6,70	78,5%	2,2%	
gestione ufficio	5,73	7,05	81,3%	5,80	7,05	82,3%	1,0%	
controllo	5,81	7,06	82,3%	5,90	7,06	83,6%	1,3%	
personale	5,71	7,13	80,1%	5,80	7,13	81,3%	1,3%	
integrazione	5,80	6,83	84,9%	5,80	6,83	84,9%	0,0%	
efficacia organizz.	5,51	6,89	80,0%	5,63	6,89	81,7%	1,7%	
							1,9%	0,23%
Provveditorato (*)								24
comfort	5,62	6,00	93,7%	5,09	5,57	91,4%	-2,3%	
dotazioni	6,09	7,46	81,6%	5,89	7,36	80,0%	-1,6%	
rapporto con utenti	5,49	6,56	83,7%	5,49	6,44	85,2%	1,6%	
gestione ufficio	5,80	7,13	81,3%	5,93	7,05	84,1%	2,8%	
controllo	5,86	7,19	81,5%	5,63	7,14	78,9%	-2,7%	
personale	5,70	7,11	80,2%	5,87	7,00	83,9%	3,7%	
integrazione	5,83	7,14	81,7%	5,82	7,00	83,1%	1,5%	
efficacia organizz.	5,66	6,96	81,3%	5,76	6,88	83,7%	2,4%	
							0,7%	0,47%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Economato (*)								6
comfort	5,62	6,00	93,7%	5,18	6,00	86,3%	-7,3%	
dotazioni	6,09	7,46	81,6%	6,29	7,46	84,3%	2,7%	
rapporto con utenti	5,49	6,56	83,7%	5,48	6,56	83,5%	-0,2%	
gestione ufficio	5,80	7,13	81,3%	6,23	7,13	87,4%	6,0%	
controllo	5,86	7,19	81,5%	6,13	7,19	85,3%	3,8%	
personale	5,70	7,11	80,2%	6,16	7,11	86,6%	6,5%	
integrazione	5,83	7,14	81,7%	6,00	7,14	84,0%	2,4%	
efficacia organizz.	5,66	6,96	81,3%	6,07	6,96	87,2%	5,9%	
							2,5%	0,44%

34

Direz. Economato, Gare e Acquisti

incremento biennio 2015 - 2016:

1,13%

(*) nel 2015 Provveditorato ed Economato erano accorpati, al fine del monitoraggio de quo



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Direzione Politiche Economiche, Abitative
e Protezione Civile

Anno 2016

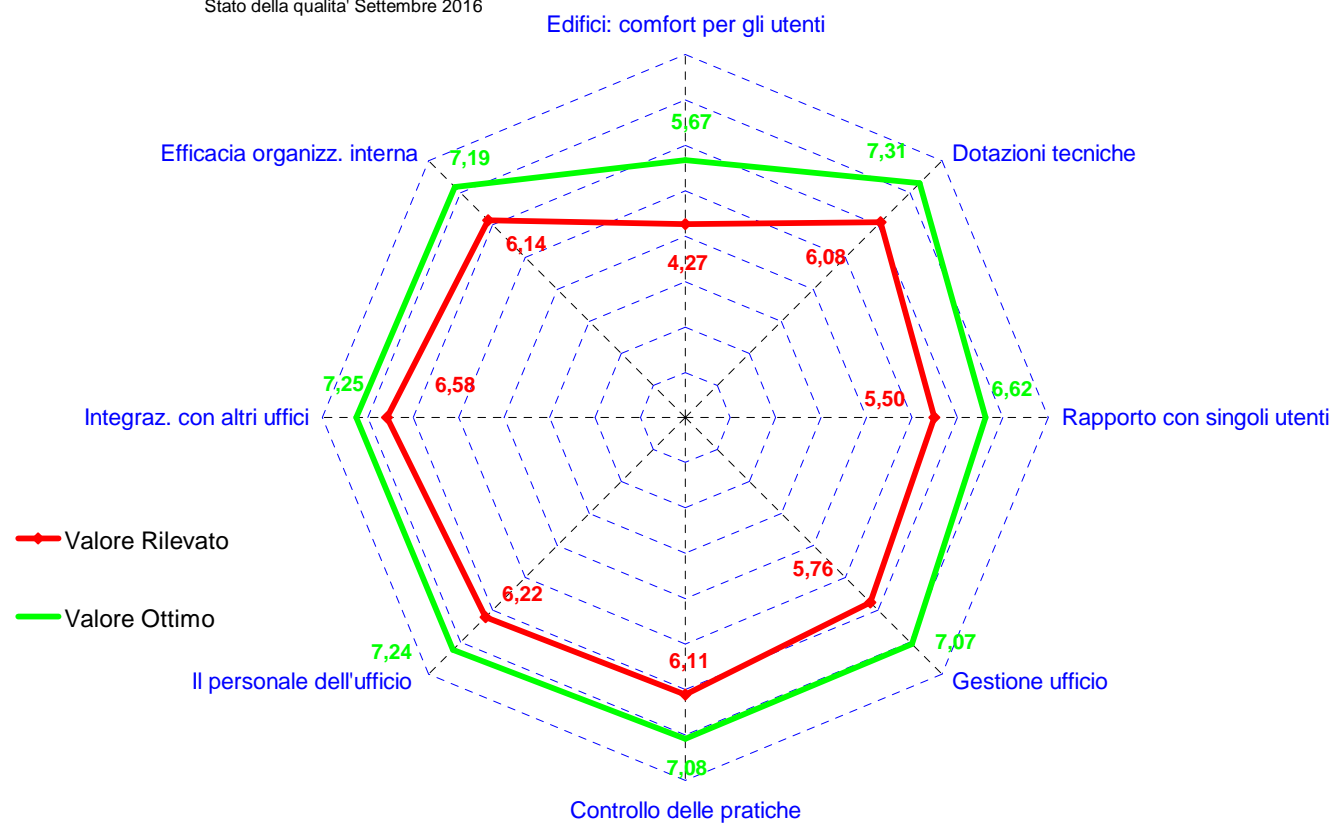
Settembre 2016

Centro Stampa Comunale

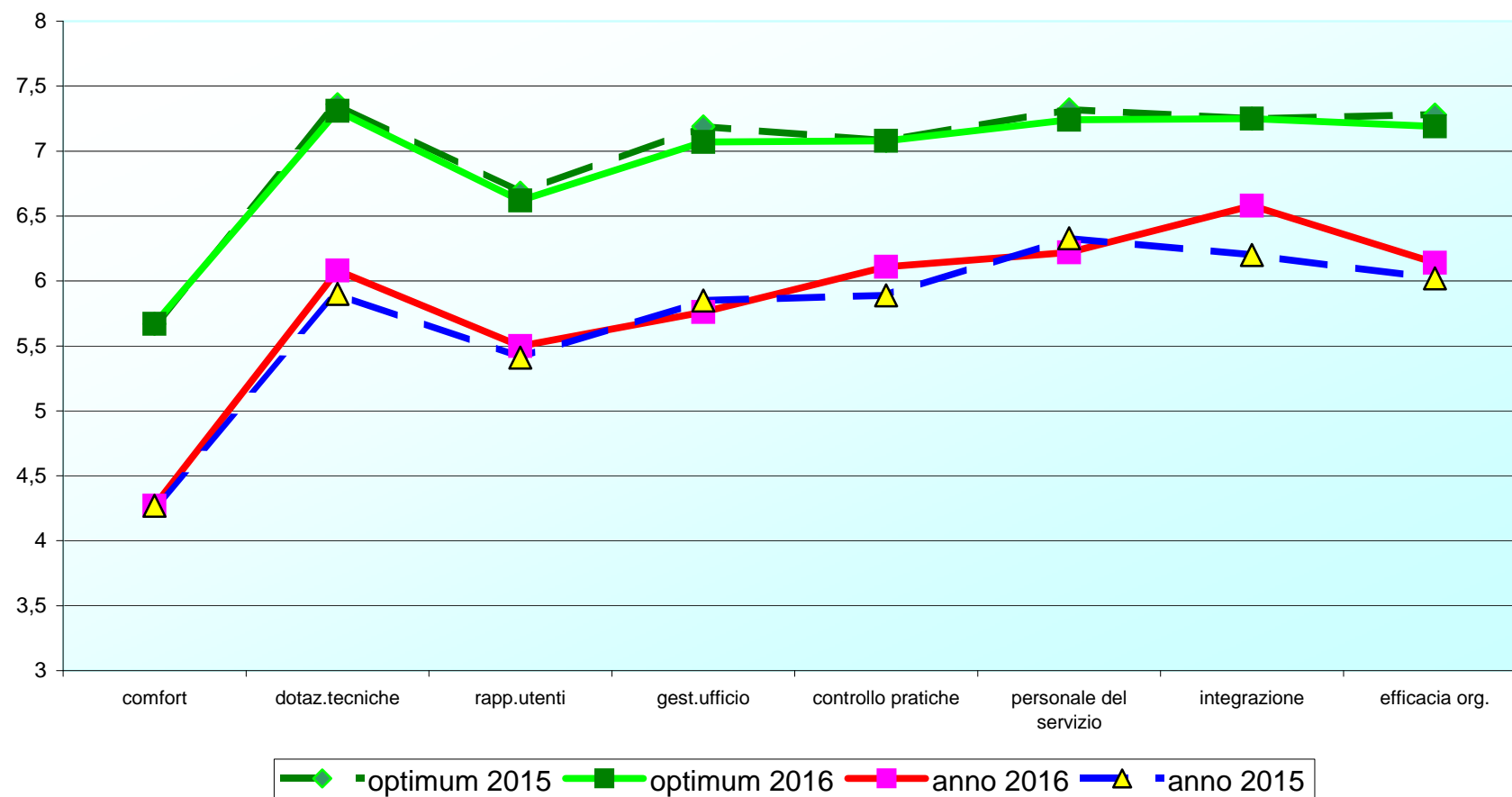
Comune di Alessandria

DIREZIONE POLITICHE ECONOMICHE, ABITATIVE
E PROTEZIONE CIVILE

Servizio Attività Commerciali
Stato della qualità Settembre 2016



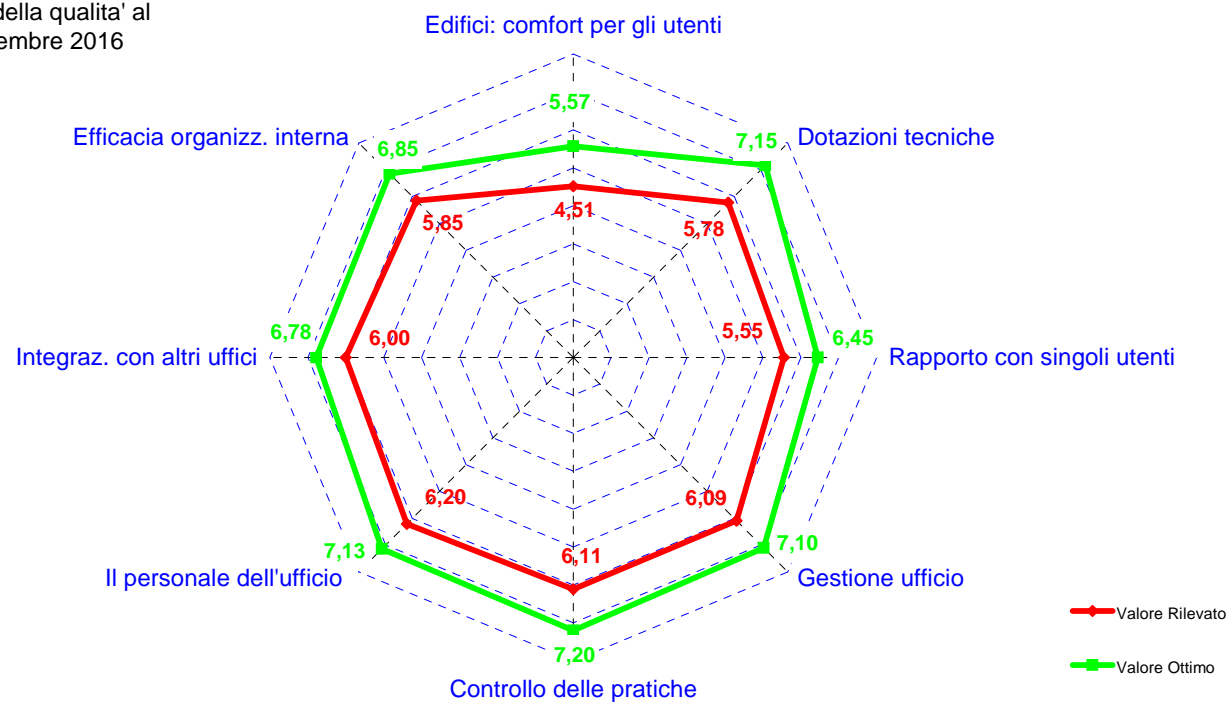
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Commercio - Anni 2015/2016



Comune di Alessandria

Sportello Casa

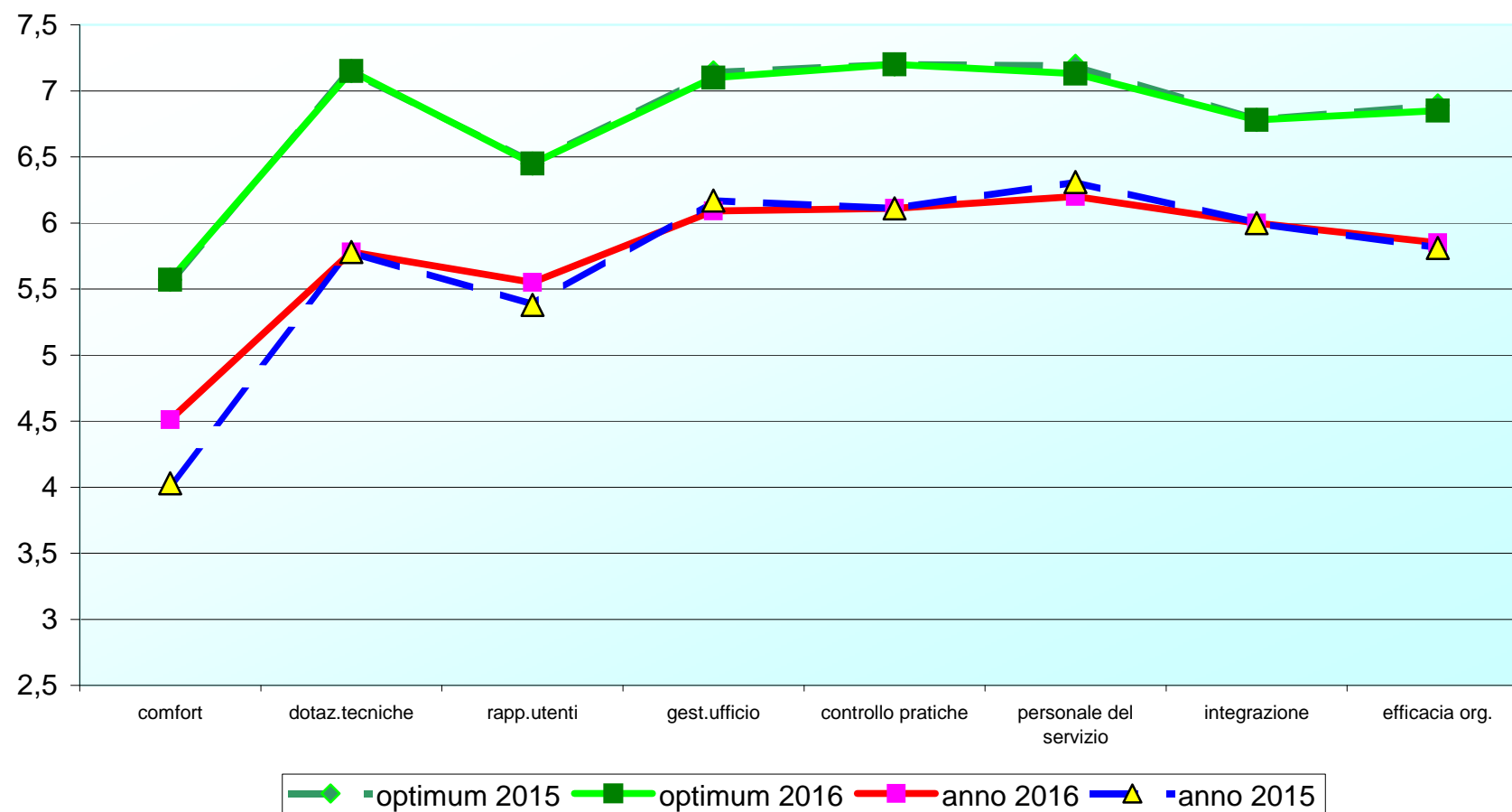
Stato della qualita' al
settembre 2016



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Sportello Casa - Anni 2015/2016

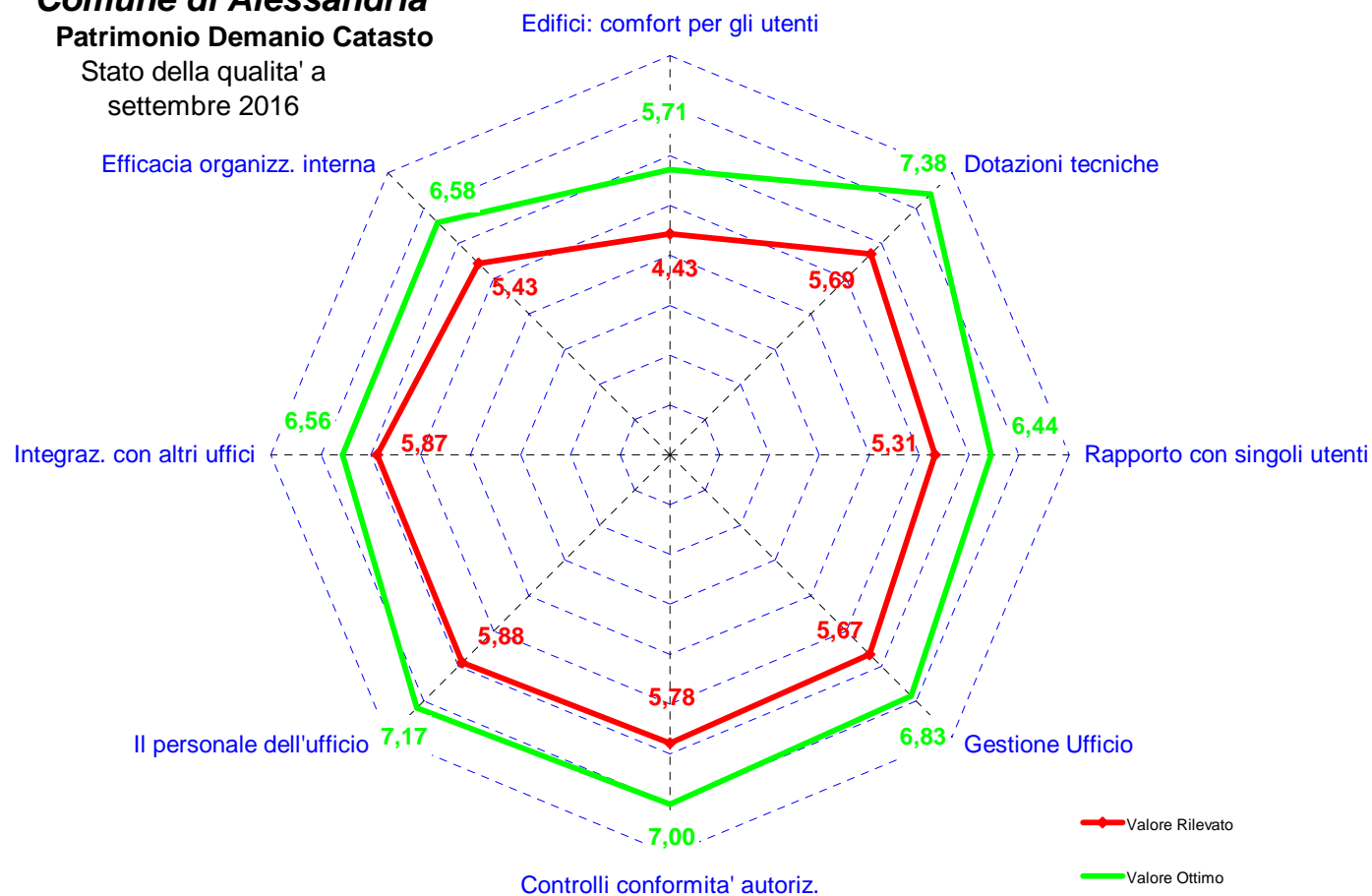


N.B.: nel 2015 lo Sportello Casa e il Servizio Funzioni Tecnico-Amm.ve di supporto generale erano accorpati, al fine del monitoraggio de quo

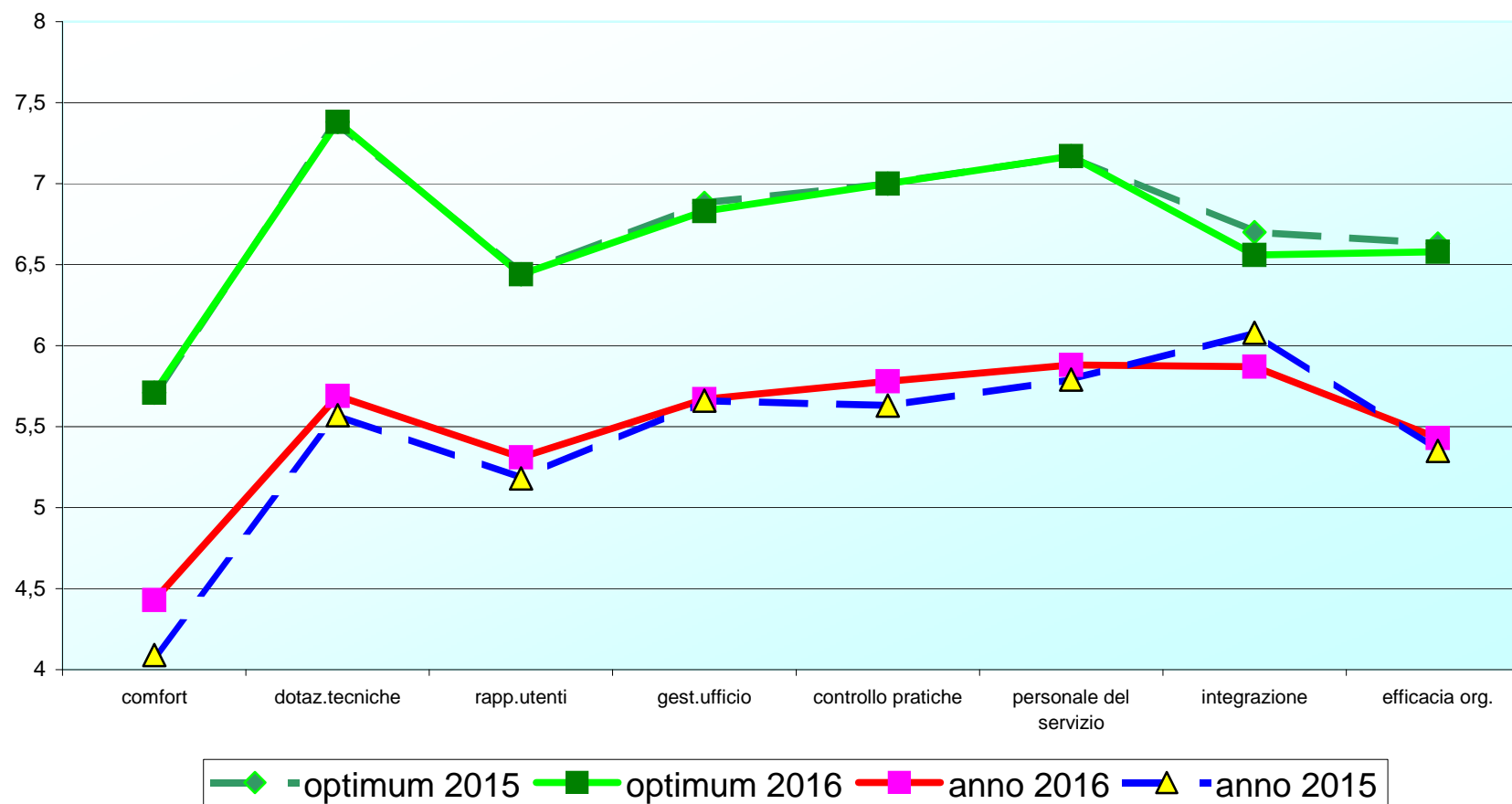
Comune di Alessandria

Patrimonio Demanio Catasto

Stato della qualita' a
settembre 2016



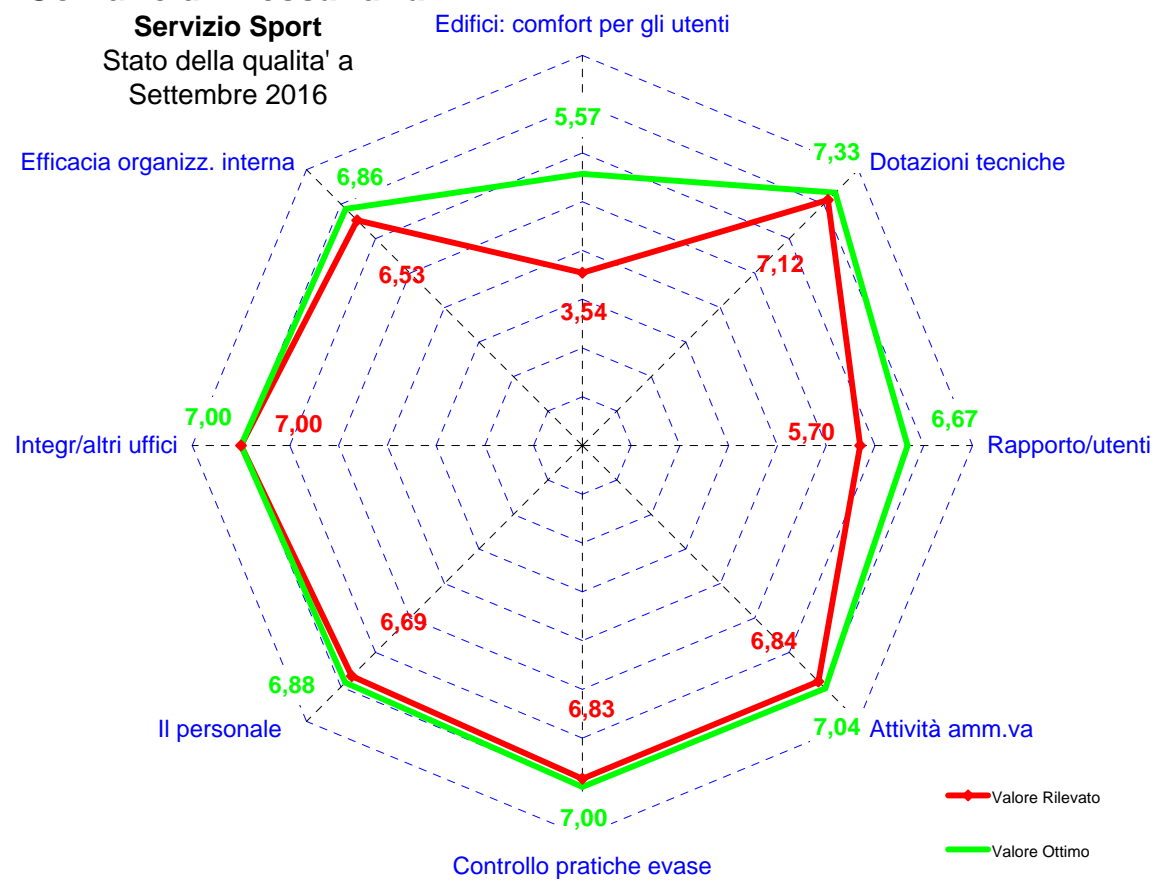
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2015/2016



Comune di Alessandria

Servizio Sport

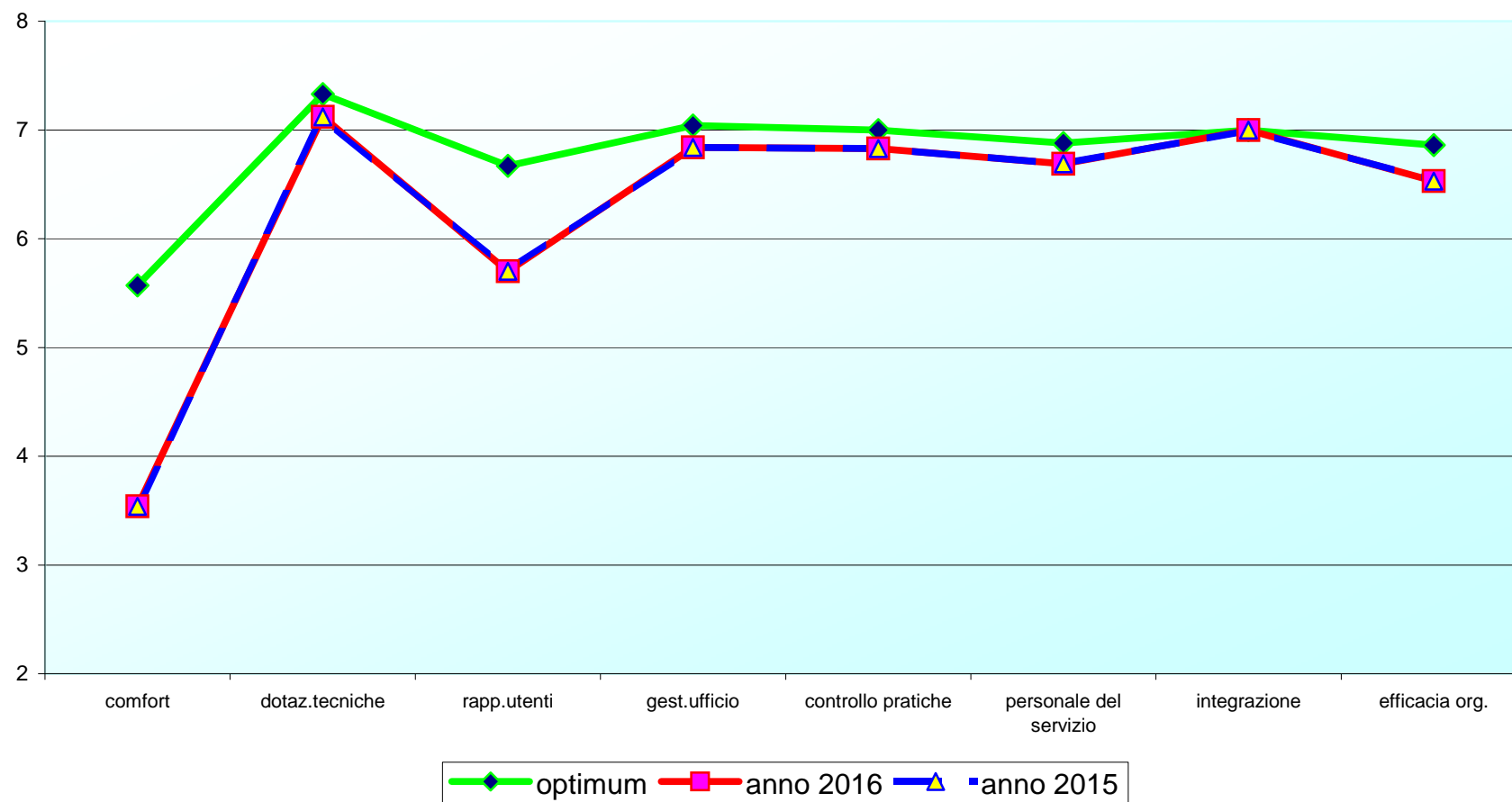
Stato della qualità a
Settembre 2016



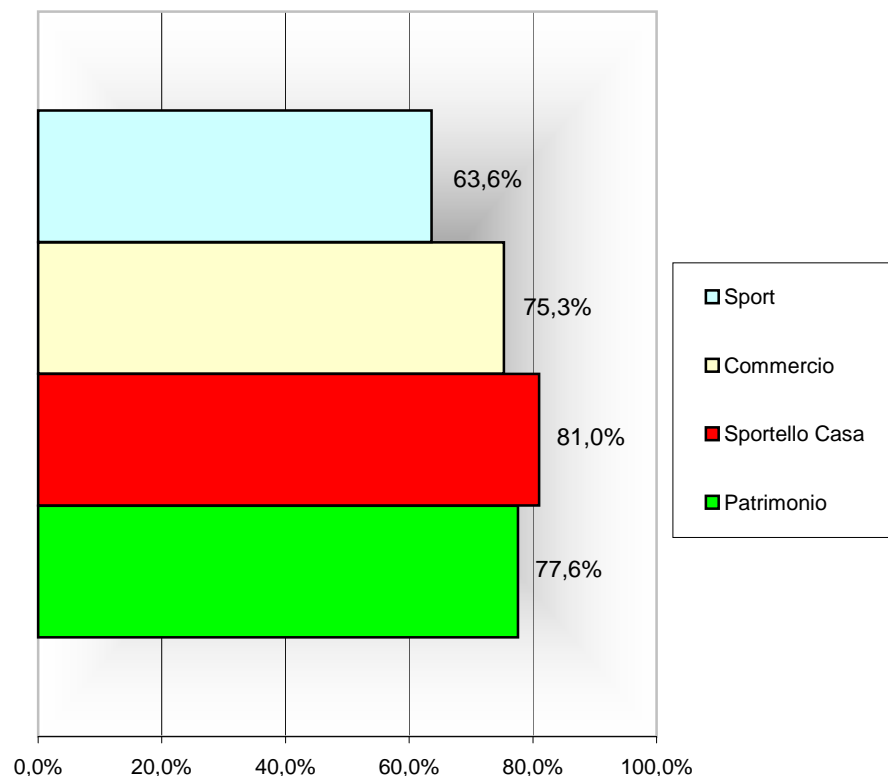
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

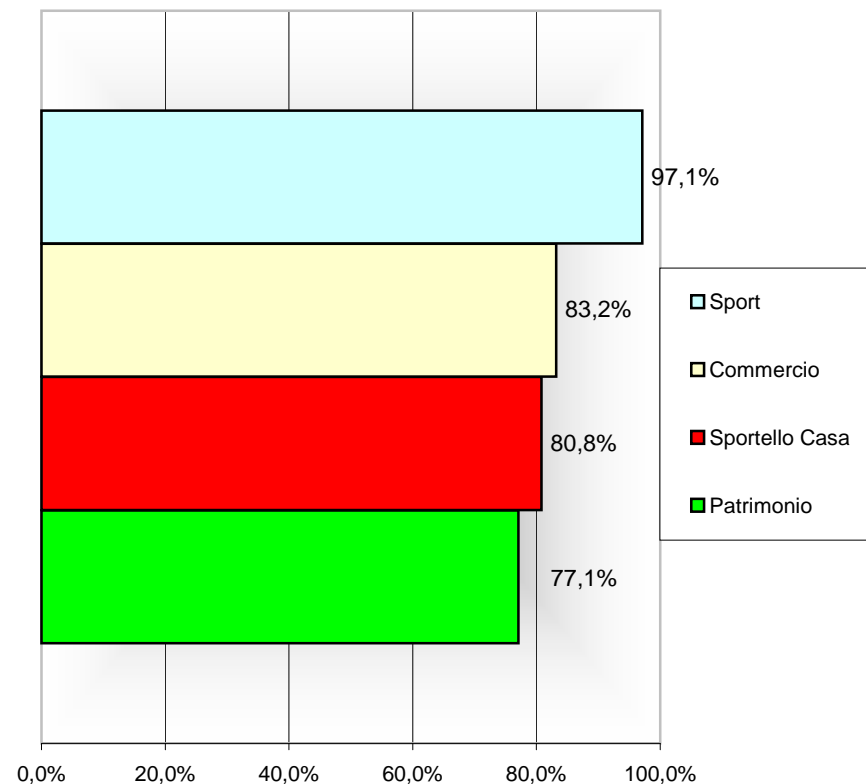
Sport - Anni 2015/2016



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



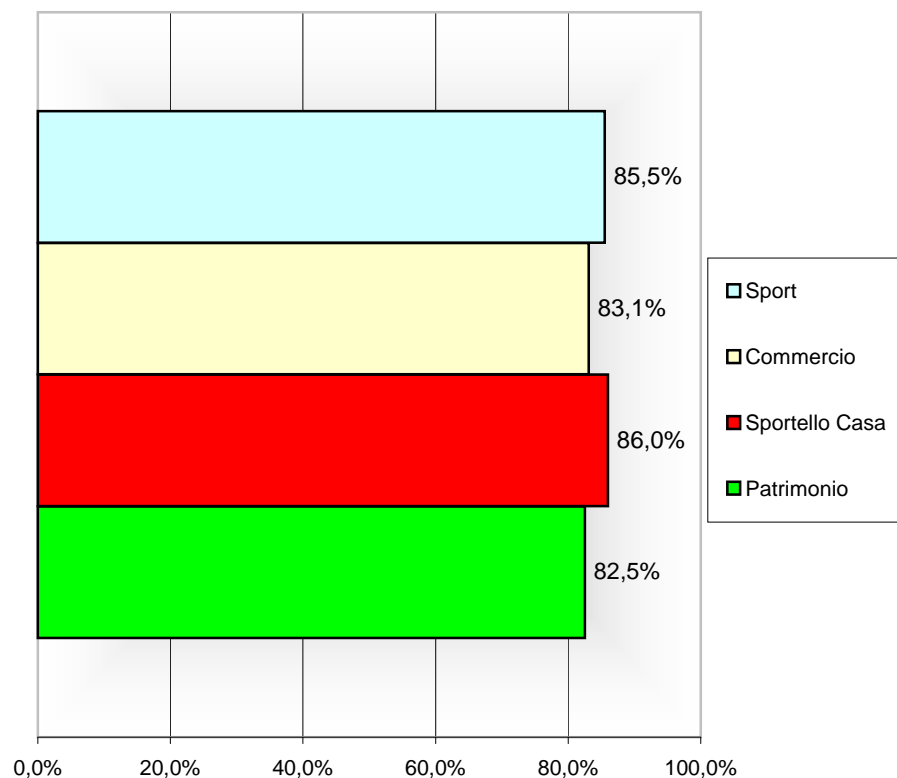
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

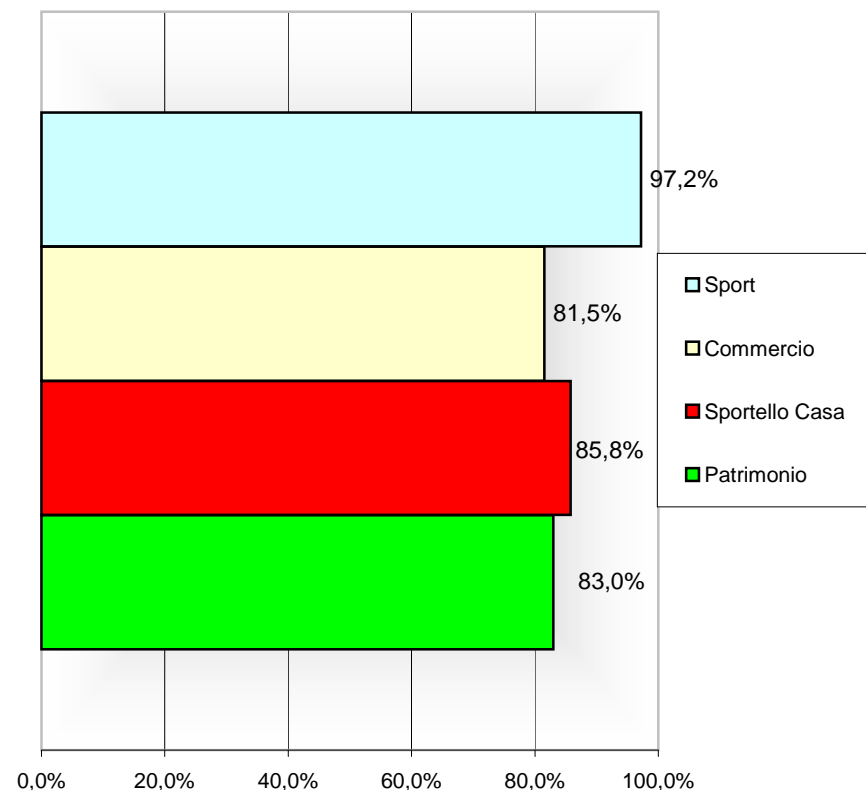
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



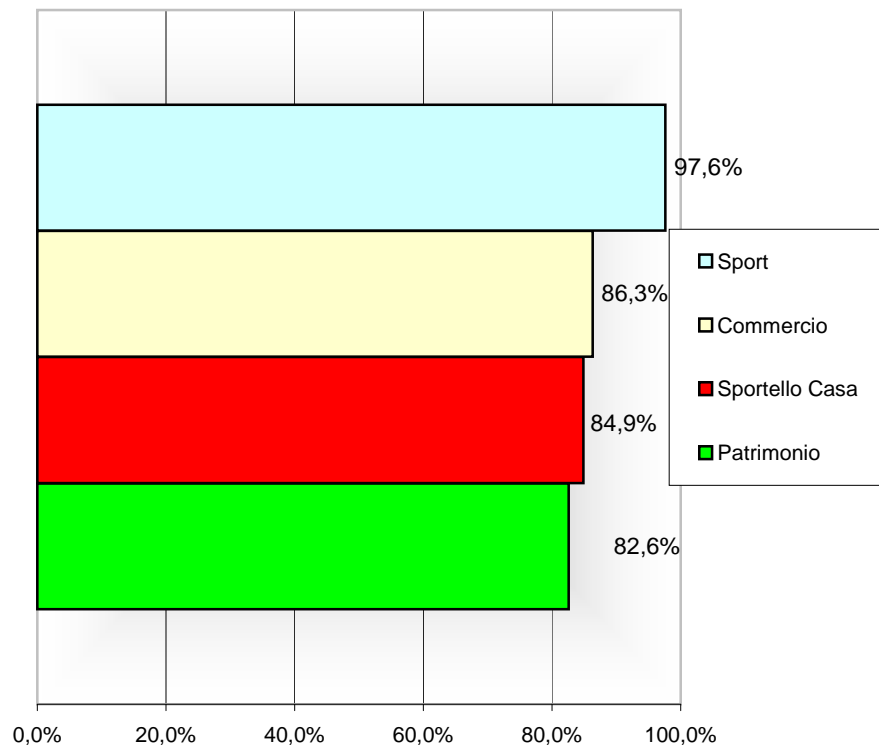
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



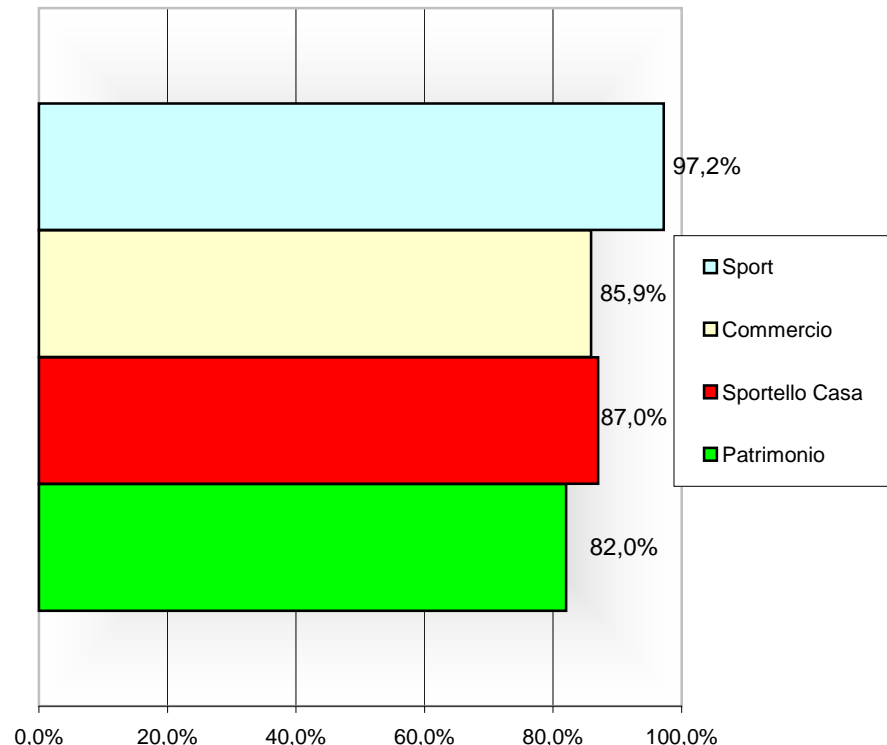
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



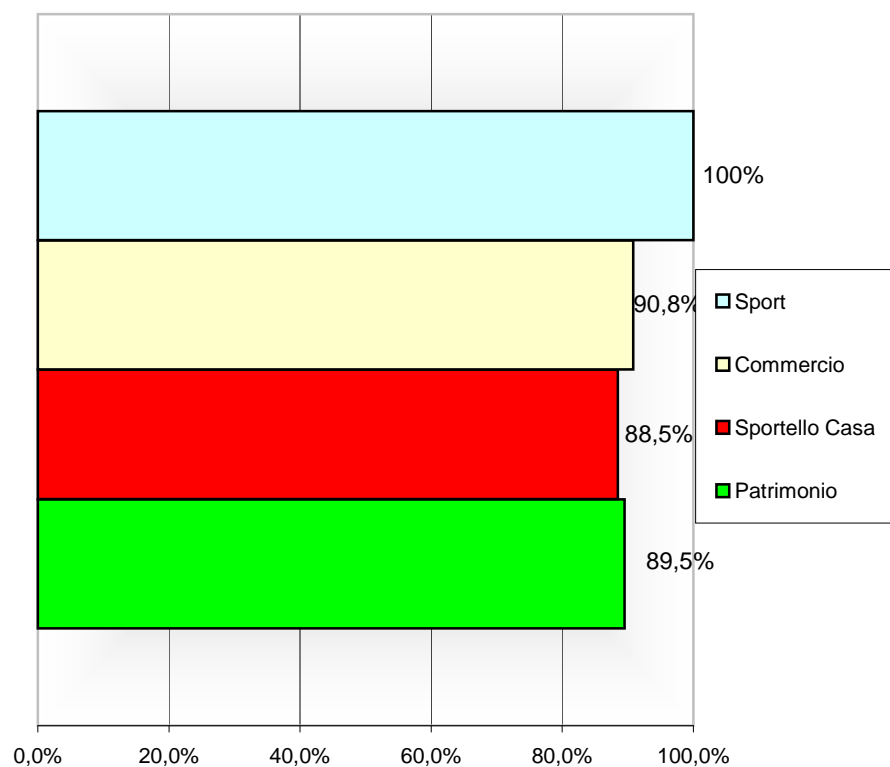
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

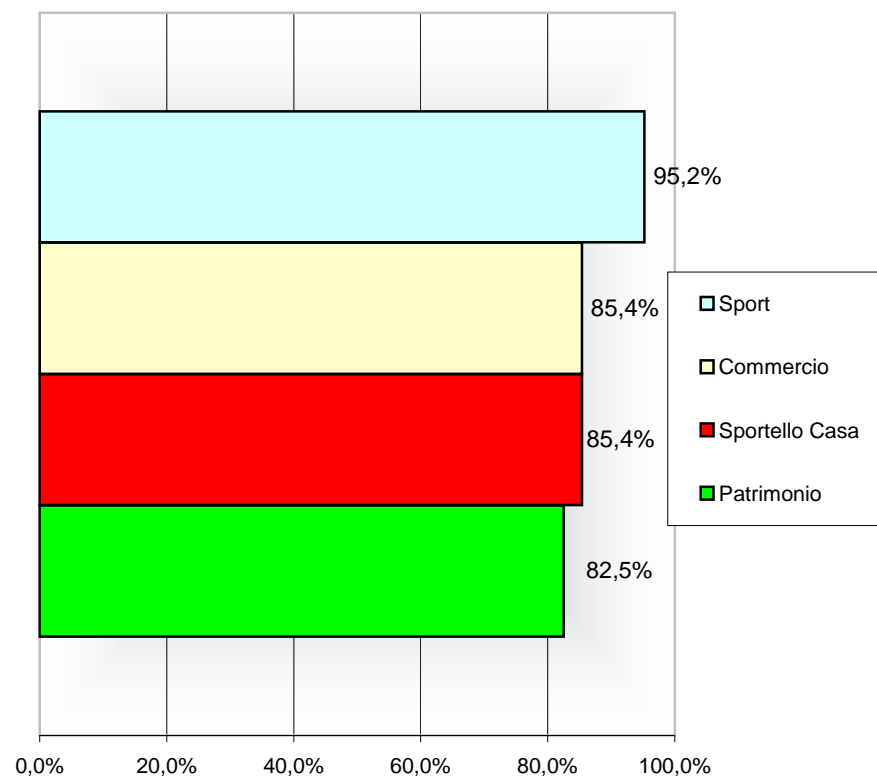


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



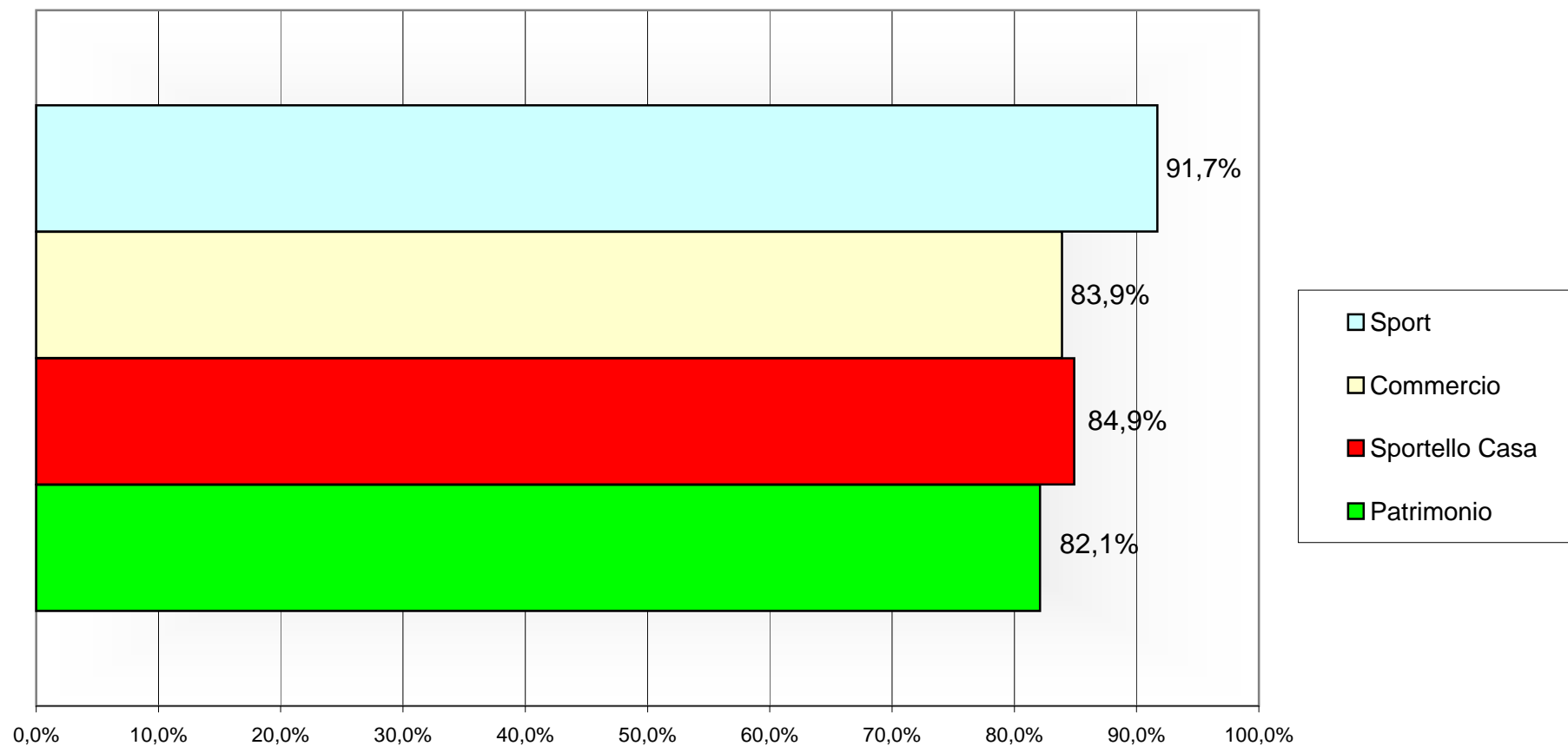
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2015		%	2016		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Commercio								10
comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	
dotaz.tecniche	5,90	7,36	80,2%	6,08	7,31	83,2%	3,0%	
rapporto con utenti	5,41	6,68	81,0%	5,5	6,62	83,1%	2,1%	
gestione ufficio	5,85	7,19	81,4%	5,76	7,07	81,5%	0,1%	
controllo pratiche	5,89	7,08	83,2%	6,11	7,08	86,3%	3,1%	
personale	6,33	7,32	86,5%	6,22	7,24	85,9%	-0,6%	
integrazione	6,20	7,25	85,5%	6,58	7,25	90,8%	5,2%	
efficacia organizz.	6,02	7,28	82,7%	6,14	7,19	85,4%	2,7%	
							2,0%	0,61%
Sport								10
comfort	3,54	5,57	63,6%	3,54	5,57	63,6%	0,00%	
dotaz.tecniche	7,12	7,33	97,1%	7,12	7,33	97,1%	0,00%	
rapporto con utenti	5,70	6,67	85,5%	5,70	6,67	85,5%	0,00%	
gestione ufficio	6,84	7,04	97,2%	6,84	7,04	97,2%	0,00%	
controllo pratiche	6,83	7,00	97,6%	6,83	7,00	97,6%	0,00%	
personale	6,69	6,88	97,2%	6,69	6,88	97,2%	0,00%	
integrazione	7,00	7,00	100,0%	7,00	7,00	100,0%	0,00%	
efficacia organizz.	6,53	6,86	95,2%	6,53	6,86	95,2%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								32
Direz. Politiche Economiche, Abitative e P.C.			incremento biennio 2015 - 2016:				1,20%	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

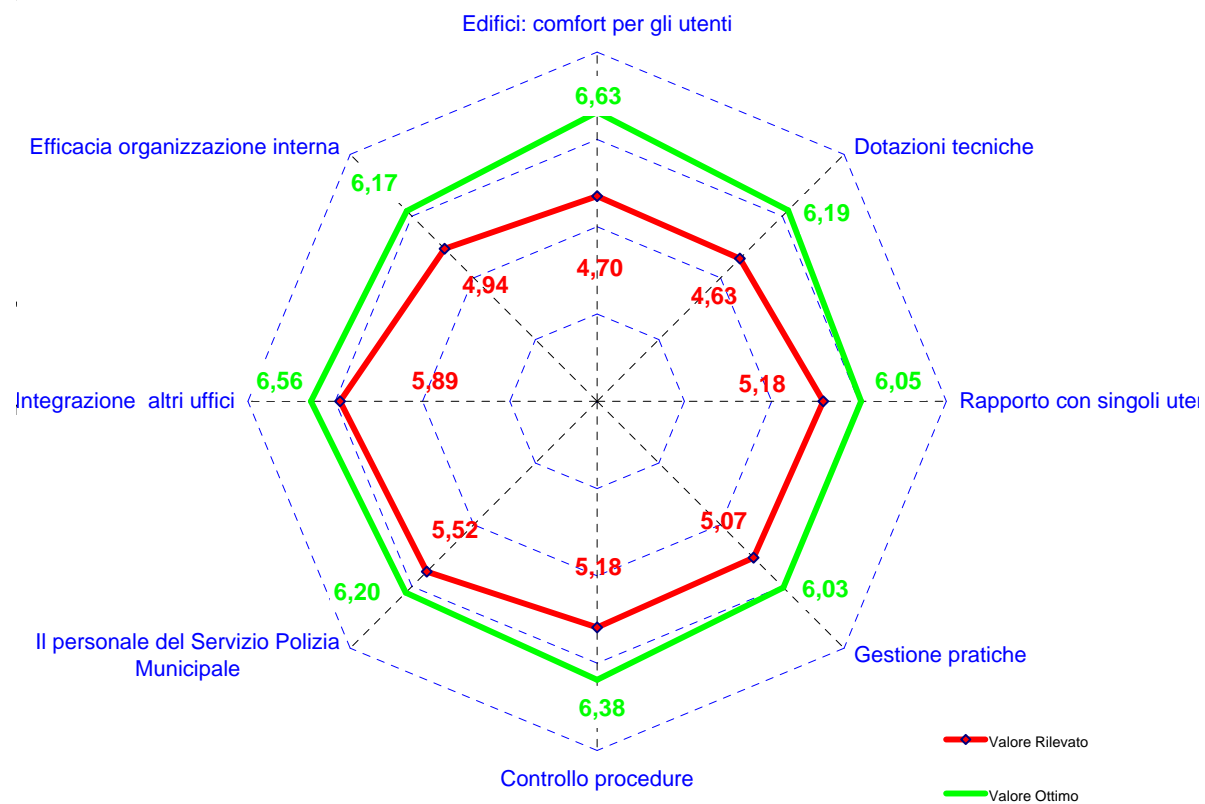
Anno 2016

Ottobre 2016

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualita' a
Ottobre 2015

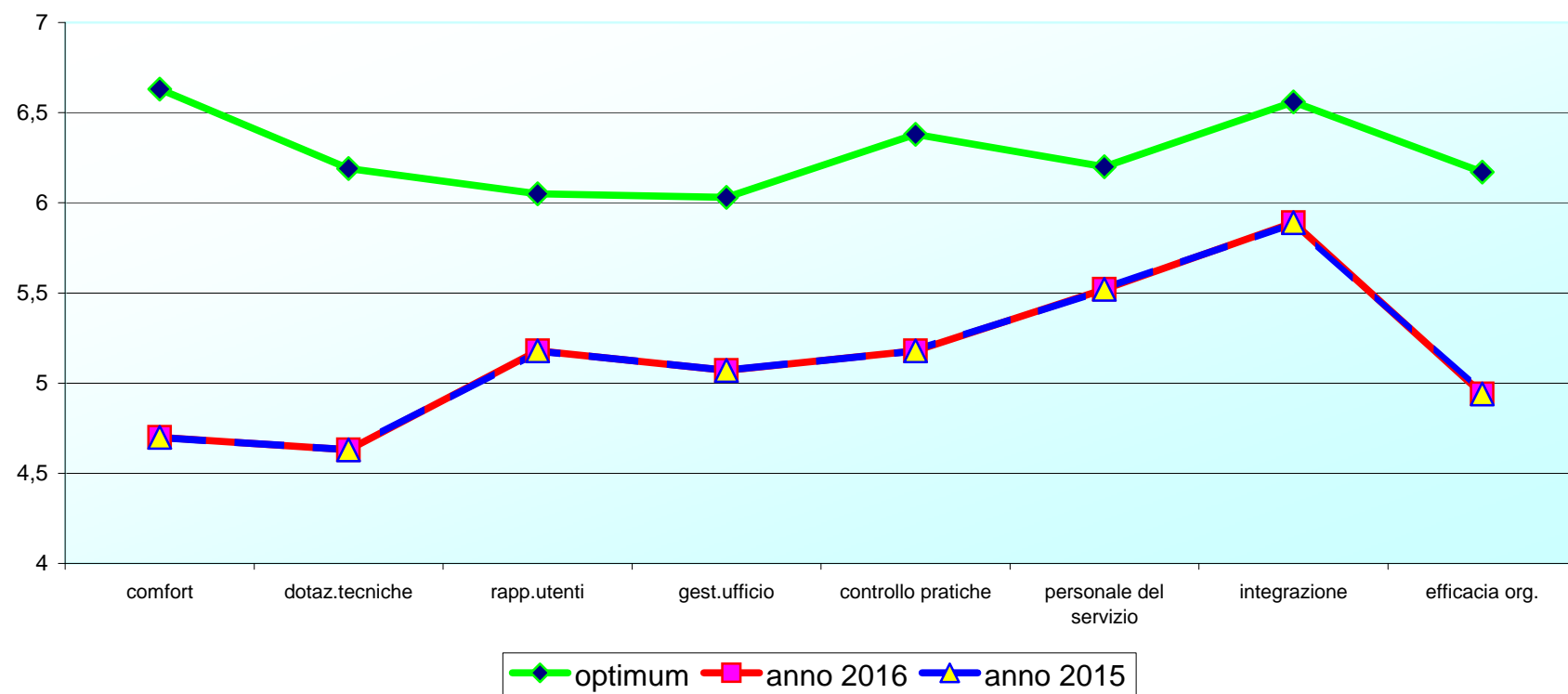


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2015/2016



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2016		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Polizia Locale

comfort	4,7	6,63	70,9%	4,7	6,63	70,9%	0,0%
dotazioni	4,63	6,19	74,8%	4,63	6,19	74,8%	0,0%
rapporto con utenti	5,18	6,05	85,6%	5,18	6,05	85,6%	0,0%
gestione ufficio	5,07	6,03	84,1%	5,07	6,03	84,1%	0,0%
controllo	5,18	6,38	81,2%	5,18	6,38	81,2%	0,0%
personale	5,52	6,20	89,0%	5,52	6,20	89,0%	0,0%
integrazione	5,89	6,56	89,8%	5,89	6,56	89,8%	0,0%
efficacia organizz.	4,94	6,17	80,1%	4,94	6,17	80,1%	0,0%

98

Servizio Autonomo Polizia Locale

incremento biennio 2015 - 2016:

0,0%