



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

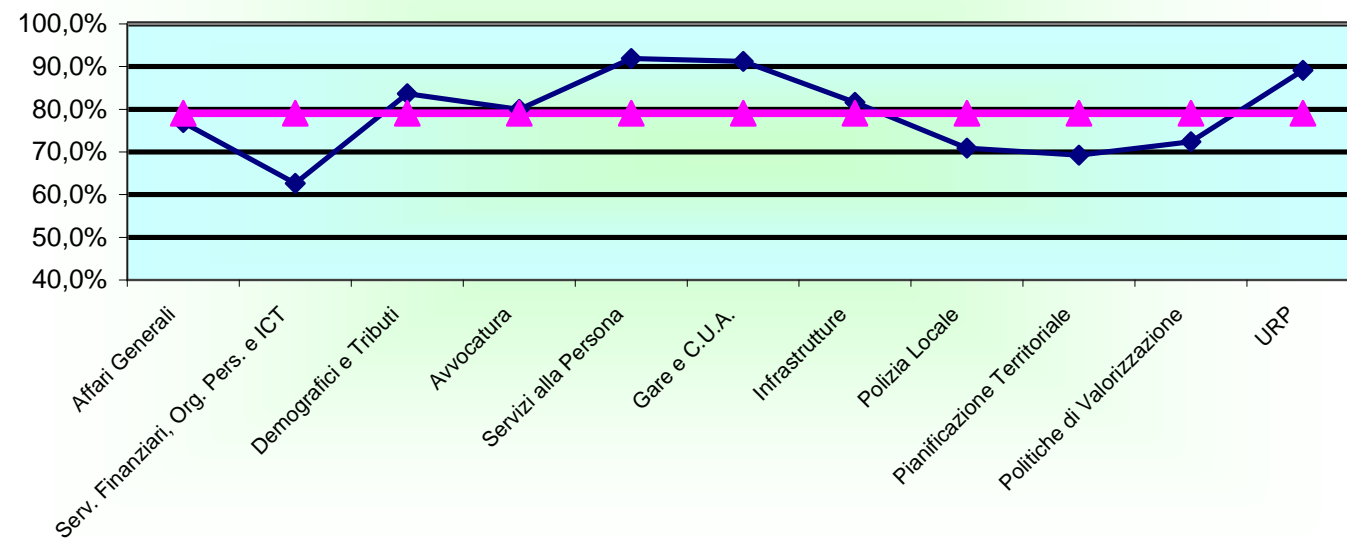
# Stella della Qualità – Ente: Report di Sintesi

Anno 2015

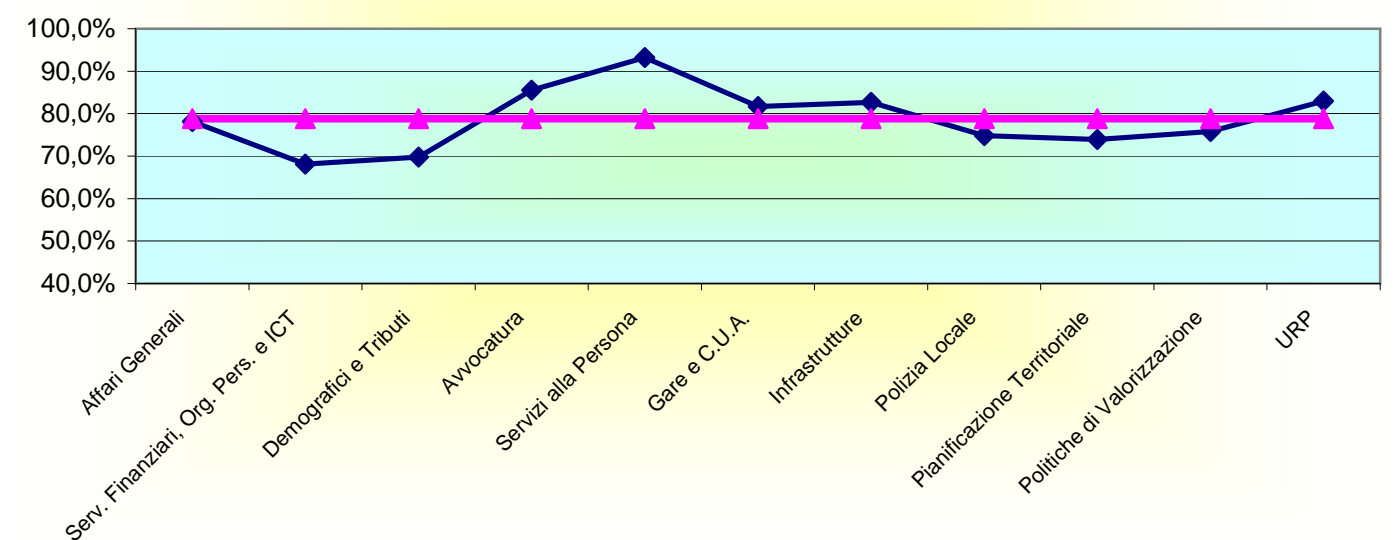
25 Novembre 2015

Centro Stampa Comunale

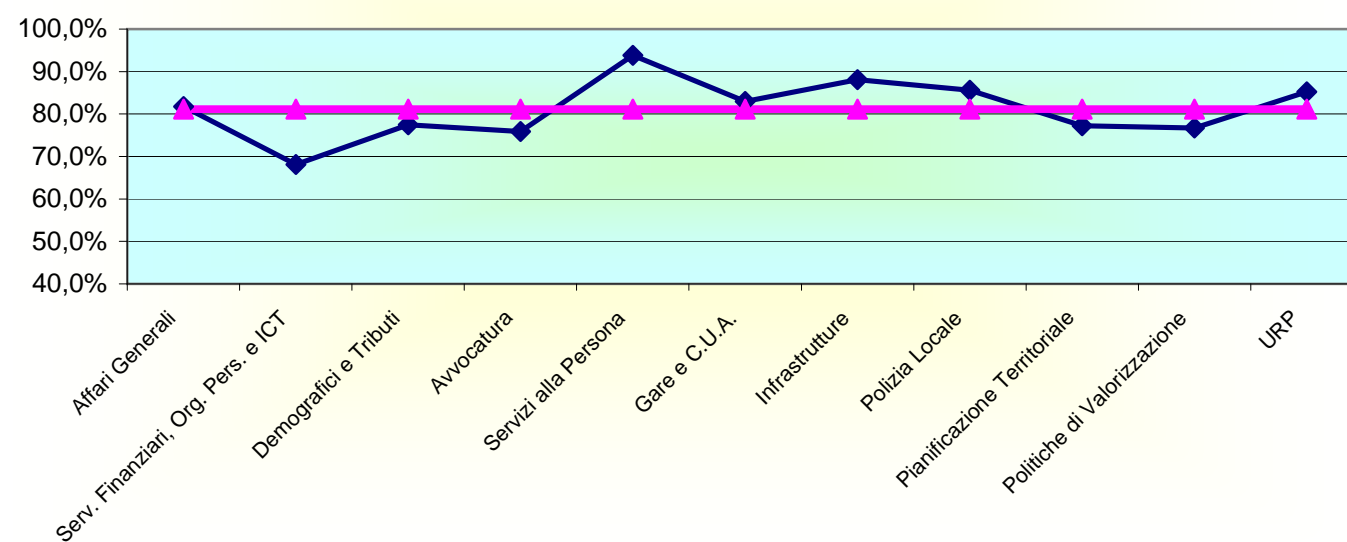
**Città di Alessandria**  
**Comfort per utenti - anno 2015**



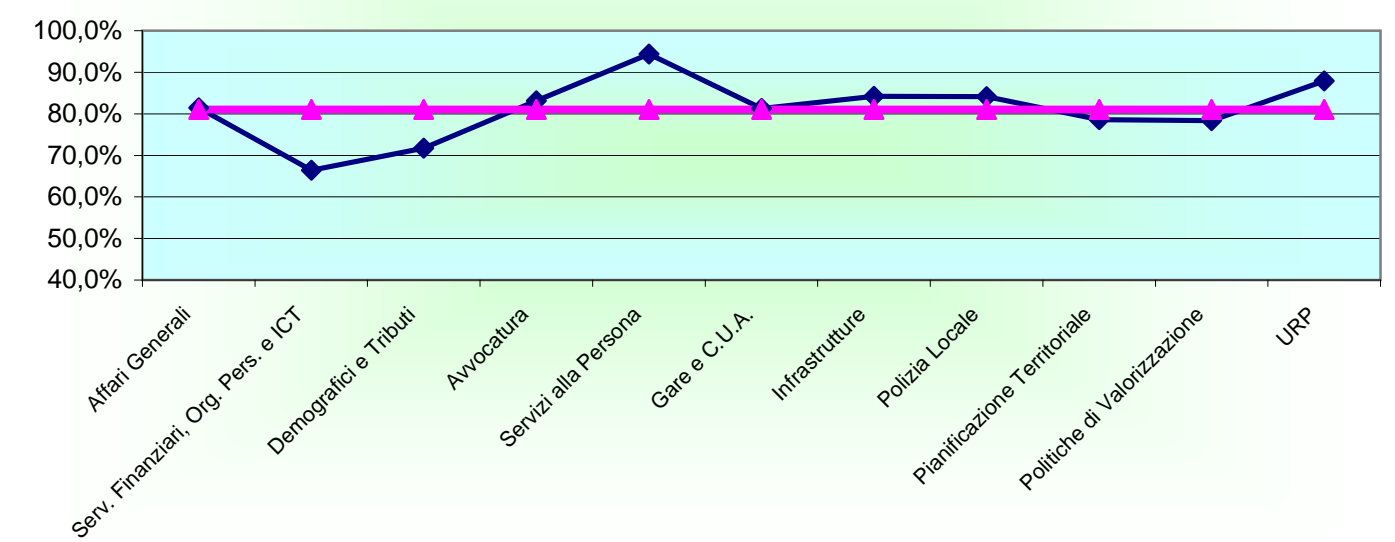
**Città di Alessandria**  
**Dotazioni tecniche - anno 2015**



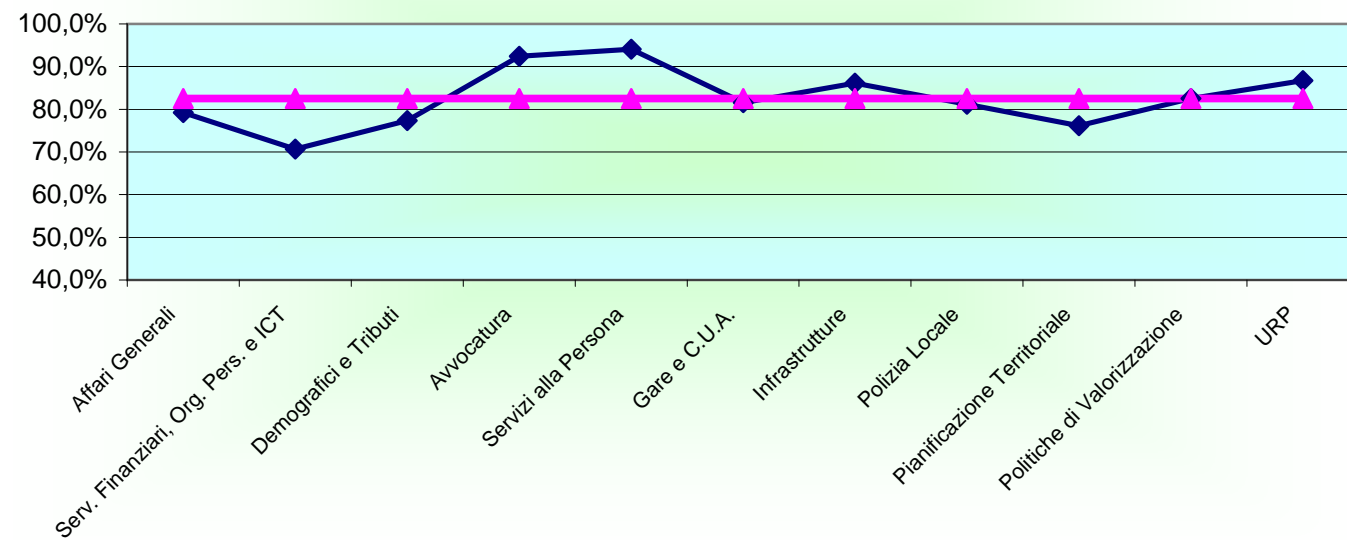
**Città di Alessandria**  
**Rapporto con utenti - anno 2015**



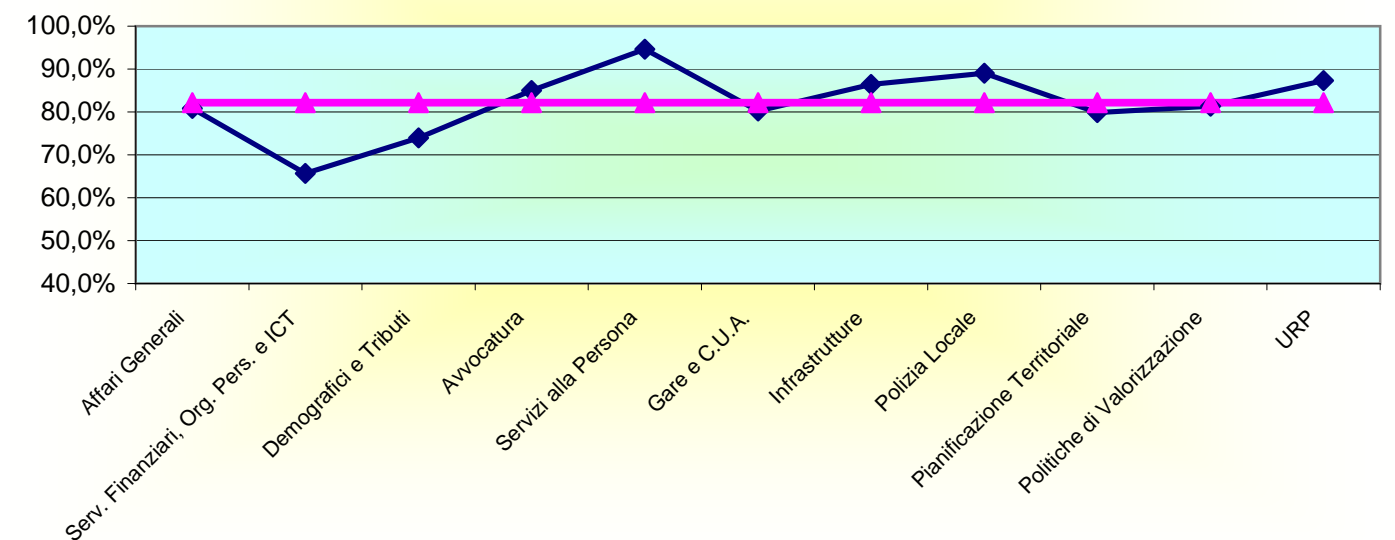
**Città di Alessandria**  
**Gestione attività - anno 2015**



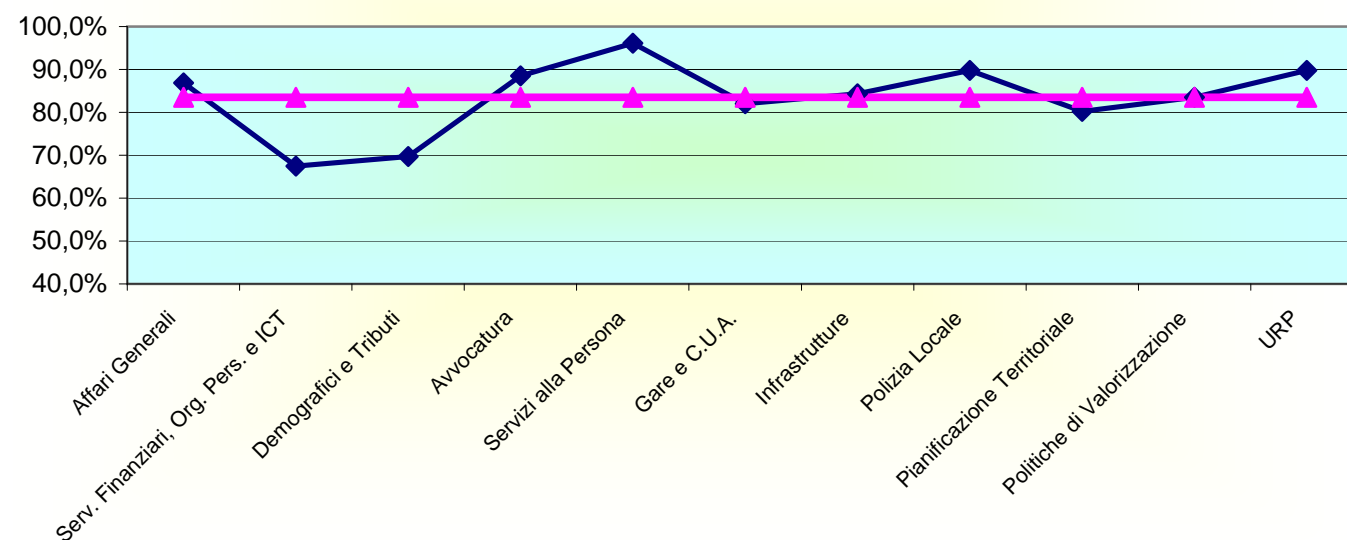
### Città di Alessandria Controllo attività - anno 2015



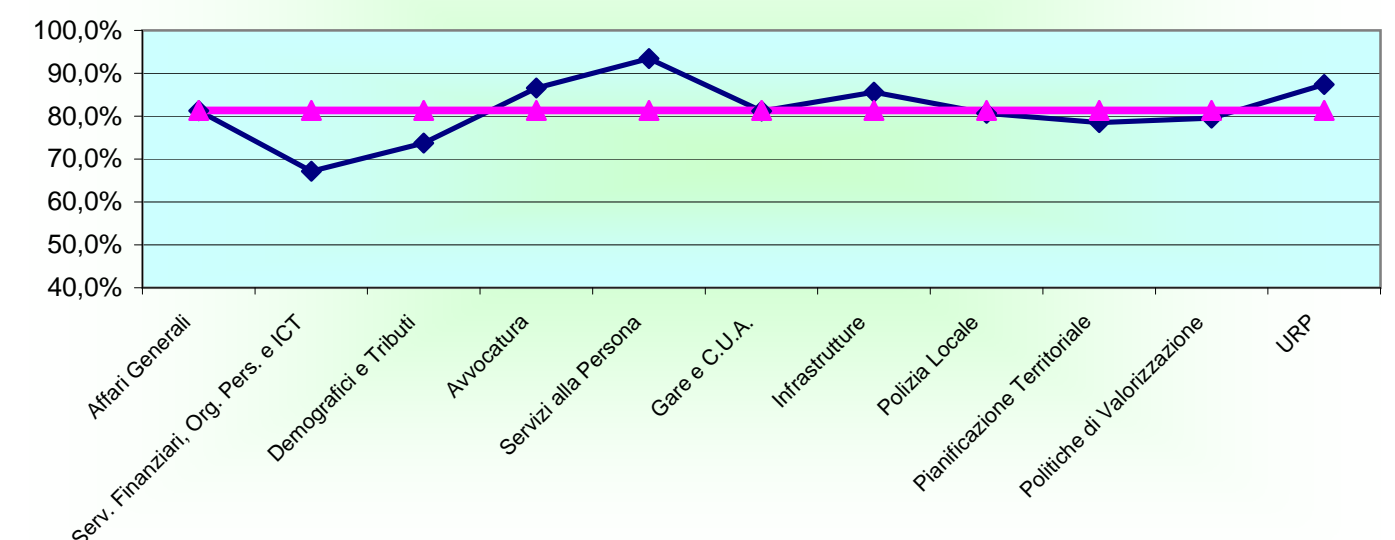
### Città di Alessandria Personale - anno 2015



### Città di Alessandria Integrazione con altri uffici - anno 2015

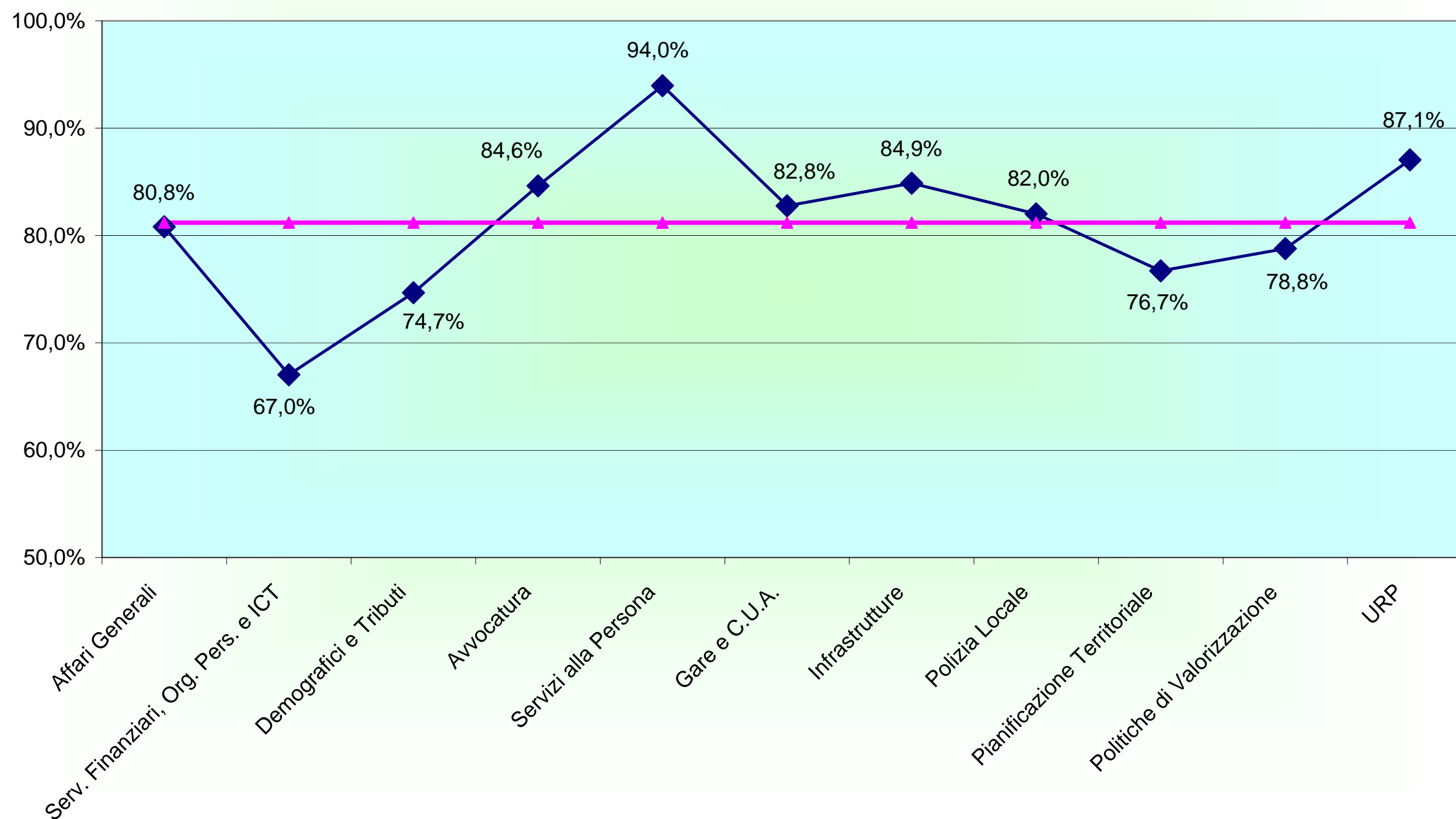


### Città di Alessandria Efficacia organizzativa interna - anno 2015



## Città di Alessandria

### Giudizio complessivo - anno 2015





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Incrementi/Decrementi

Anni 2014/2015

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Servizio Avvocatura</b>								
<b>Avvocatura</b>								
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	5
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,47	5,89	75,9%	4,47	5,89	75,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,21	6,27	83,1%	5,21	6,27	83,1%	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.	5,88	6,79	86,6%	5,88	6,79	86,6%	0,0%	0,0%
0%								
<b>Direzione Affari Generali</b>								
<b>Protocollo</b>								
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,51	5,71	79,0%	0,0%	8
dotazioni tecniche	4,86	7,29	66,7%	5,09	7,29	69,8%	3,2%	
rapporto con utenti	4,82	6,44	74,8%	4,82	6,44	74,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,83	6,83	70,7%	4,96	6,83	72,6%	1,9%	
controllo	4,71	7,00	67,3%	4,89	7,00	69,9%	2,6%	
personale	4,99	7,17	69,6%	5,17	7,17	72,1%	2,5%	
integrazione	5,13	6,56	78,2%	5,31	6,56	80,9%	2,7%	
efficacia organizz.	4,66	6,58	70,8%	4,77	6,58	72,5%	1,7%	1,8%
0,04%								
<b>Archivio</b>								
comfort	4,16	5,80	71,7%	4,16	5,80	71,7%	0,0%	4
dotazioni tecniche	5,13	7,44	69,0%	5,47	7,44	73,5%	4,6%	
rapporto con utenti	5,06	6,29	80,4%	5,16	6,29	82,0%	1,6%	
gestione ufficio	5,25	6,67	78,7%	5,39	6,67	80,8%	2,1%	
controllo	4,93	6,50	75,8%	5,05	6,50	77,7%	1,8%	
personale	5,36	6,80	78,8%	5,50	6,80	80,9%	2,1%	
integrazione	5,8	7,00	82,9%	6,08	7,00	86,9%	4,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,52	77,5%	5,18	6,52	79,4%	2,0%	2,3%
0,02%								



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.	
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo				
<b>Stato Civile</b>									
comfort	4,43	5,57	79,5%	4,43	5,57	79,5%	0,0%	14	
dotaz.tecniche	4,68	7,20	65,0%	4,68	7,20	65,0%	0,0%		
rapporto con utenti	4,85	6,54	74,2%	4,92	6,54	75,2%	1,1%		
gestione ufficio	4,77	7,08	67,4%	4,77	7,08	67,4%	0,0%		
controllo pratiche	5,41	7,06	76,6%	5,51	7,06	78,0%	1,4%		
personale	4,89	7,12	68,7%	4,89	7,12	68,7%	0,0%		
integrazione	4,22	6,91	61,1%	4,22	6,91	61,1%	0,0%		
efficacia organizz.	4,79	6,85	69,9%	4,79	6,85	69,9%	0,0%	0,3%	0,01%
<b>Tributi - ICI-IMU-TASI</b>									
comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%	12	
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%
<b>Tributi - Tia-Tares-TARI</b>									
comfort	4,63	5,57	83,1%	4,63	5,57	83,1%	0,0%	8	
dotazioni tecniche	5,08	7,27	69,9%	5,08	7,27	69,9%	0,0%		
rapporto con utenti	5,08	6,48	78,4%	5,08	6,48	78,4%	0,0%		
gestione ufficio	5,3	7,16	74,0%	5,30	7,16	74,0%	0,0%		
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%		
personale	5,28	7,12	74,2%	5,28	7,12	74,2%	0,0%		
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%		
efficacia organizz.	5,24	6,95	75,4%	5,24	6,95	75,4%	0,0%	0,0%	0%



<b>CITTA' DI ALESSANDRIA</b> Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

<b>Gare (*)</b>									
comfort	4,43	6,29	70,4%	4,37	6,29	69,5%	-1,0%		
dotazioni	5,45	7,31	74,6%	5,97	7,25	82,3%	7,8%		
rapporto con utenti	4,85	6,75	71,9%	5,11	6,70	76,3%	4,4%		
gestione ufficio	5,55	7,17	77,4%	5,73	7,05	81,3%	3,9%		
controllo	5,59	7,17	78,0%	5,81	7,06	82,3%	4,3%		
personale	5,45	7,13	76,4%	5,71	7,13	80,1%	3,6%		
integrazione	5,91	7,00	84,4%	5,80	6,83	84,9%	0,5%		
efficacia organizz.	5,34	7,00	76,3%	5,51	6,89	80,0%	3,7%		
							3,4%		<b>0,03%</b>

comfort	5,62	6,00	93,7%	5,62	6,00	93,7%	0,0%
dotazioni	6,28	7,46	84,2%	6,09	7,46	81,6%	-2,5%
rapporto con utenti	5,72	6,56	87,2%	5,49	6,56	83,7%	-3,5%
gestione ufficio	6	7,13	84,2%	5,80	7,13	81,3%	-2,8%
controllo	6,01	7,19	83,6%	5,86	7,19	81,5%	-2,1%
personale	6,14	7,11	86,4%	5,70	7,11	80,2%	-6,2%
integrazione	6,30	7,14	88,2%	5,83	7,14	81,7%	-6,6%
efficacia organizz.	5,88	6,96	84,5%	5,66	6,96	81,3%	-3,2%
							-3,4%
							-0,29%

**Direzione Infrastrutture e P.C.**[illegible]

[illegible]

**Direzione Servizi Finanziari, Organizzazione e Personale e Sistema ICT**

## Gestione Personale

comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%
dotaz.tecniche	5,03	7,22	69,7%	4,94	7,22	68,4%	-1,2%
rapporto con utenti	4,58	6,65	68,9%	4,58	6,65	68,9%	0,0%
gestione attività	4,88	7,04	69,3%	4,82	7,04	68,5%	-0,9%
sviluppo organizz.	5,38	7,09	75,9%	5,31	7,09	74,9%	-1,0%
personale	4,8	6,95	69,1%	4,80	6,95	69,1%	0,0%
integrazione	5,33	6,89	77,4%	5,33	6,89	77,4%	0,0%
efficacia organizz.	4,97	6,91	71,9%	4,92	6,91	71,2%	-0,7%
							-0,5%
							-0,01%

## Stipendi

comfort	3,91	6,14	63,7%	3,77	5,83	64,7%	1,0%
dotaz.tecniche	4,37	6,53	66,9%	4,50	6,63	67,9%	1,0%
rapporto con utenti	4,35	6,55	66,4%	4,42	6,55	67,5%	1,1%
gestione attività	4,36	6,8	64,1%	4,44	6,85	64,8%	0,7%
sviluppo organizz.	4,63	6,86	67,5%	4,63	6,86	67,5%	0,0%
personale	4,28	6,78	63,1%	4,28	6,78	63,1%	0,0%
integrazione	4,12	7,4	55,7%	4,44	7,40	60,0%	4,3%
efficacia organizz.	4,27	6,74	63,4%	4,32	6,74	64,1%	0,7%
							1,1%
							<b>0,02%</b>

**Direzione Pianificazione Territoriale, Edilizia Privata, Patrimonio, Casa**

## Pianificazione ed Edilizia

comfort	3,80	5,71	66,5%	3,97	5,71	69,5%	3,0%
dotazioni	4,07	7,29	55,8%	4,14	7,29	56,8%	1,0%
rapporto con utenti	4,19	6,44	65,1%	4,38	6,44	68,0%	3,0%
gestione ufficio	4,18	6,88	60,8%	4,26	6,81	62,6%	1,8%
controllo	3,92	7,00	56,0%	4,06	7,00	58,0%	2,0%
personale	4,65	7,21	64,5%	4,64	7,1	65,4%	0,9%
integrazione	3,91	6,56	59,6%	4,02	6,56	61,3%	1,7%
efficacia organizz.	4,16	6,63	62,7%	4,30	6,58	65,3%	2,6%
							2,0%
							0,09%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Casa e Gestione Amm.va</b>								12
comfort	4,03	5,57	72,4%	4,03	5,57	72,4%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,78	7,15	80,8%	5,78	7,15	80,8%	0,0%	
rapporto con utenti	5,38	6,45	83,4%	5,38	6,45	83,4%	0,0%	
gestione ufficio	6,17	7,14	86,4%	6,17	7,14	86,4%	0,0%	
controllo	6,11	7,20	84,9%	6,11	7,20	84,9%	0,0%	
personale	6,31	7,19	87,8%	6,31	7,19	87,8%	0,0%	
integrazione	6,00	6,78	88,5%	6,00	6,78	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,81	6,89	84,3%	5,81	6,89	84,3%	0,0%	0%
<b>Patrimonio, Demanio e Catasto</b>								6
comfort	4,09	5,71	71,6%	4,09	5,71	71,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,57	7,38	75,5%	5,57	7,38	75,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,18	6,44	80,4%	5,18	6,44	80,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,56	6,83	81,4%	5,66	6,88	82,3%	0,9%	
controllo	5,63	7,00	80,4%	5,63	7,00	80,4%	0,0%	
personale	5,79	7,17	80,8%	5,79	7,17	80,8%	0,0%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	6,08	6,70	90,7%	1,3%	
efficacia organizz.	5,26	6,58	79,9%	5,35	6,63	80,7%	0,8%	0%
<b>Sport</b>								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%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Assistenza Scolastica (*)</b>	<b>2013</b>							13
comfort	4,49	5,57	80,6%	4,49	5,57	80,6%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,94	7,29	95,2%	6,94	7,29	95,2%	0,00%	
rapporto con utenti	6,08	6,61	92,0%	6,08	6,61	92,0%	0,00%	
gestione ufficio	6,8	7	97,1%	6,8	7	97,1%	0,00%	
controllo pratiche	6,93	7,13	97,2%	6,93	7,13	97,2%	0,00%	
personale	6,78	7	96,9%	6,78	7,06	96,0%	-0,82%	
integrazione	6,91	6,91	100,0%	6,91	6,91	100,0%	0,00%	
efficacia organizz.	6,58	6,88	95,6%	6,58	6,88	95,6%	0,00%	
							-0,10%	
<b>Lavoro e Orient.Prof.</b>	<b>2014</b>							4
comfort	5,87	8,00	73,4%	5,87	8,00	73,4%	0,00%	
dotazioni tecniche	4,86	7,57	64,2%	5,30	7,57	70,0%	5,81%	
rapporto con utenti	5,40	7,76	69,6%	5,56	7,76	71,6%	2,06%	
gestione ufficio	4,80	7,79	61,6%	5,37	7,79	68,9%	7,32%	
controllo	5,28	7,54	70,0%	5,54	7,54	73,5%	3,45%	
personale	5,38	7,44	72,3%	5,76	7,44	77,4%	5,11%	
integrazione	5,50	7,88	69,8%	6,10	7,88	77,4%	7,61%	
efficacia organizz.	5,04	7,44	67,7%	5,23	7,44	70,3%	2,55%	
							4,24%	0,04%
<b>Cultura (*)</b>	<b>2012</b>							5
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,91	7,29	94,8%	4,39	7,29	60,2%	-34,57%	
rapporto con utenti	6,07	6,62	91,7%	4,46	6,62	67,4%	-24,32%	
gestione ufficio	6,91	7,07	97,7%	4,24	7,07	60,0%	-37,77%	
controllo pratiche	6,80	7,08	96,0%	4,14	7,08	58,5%	-37,57%	
personale	5,84	7,25	80,6%	4,66	7,25	64,3%	-16,28%	
integrazione	6,53	7,25	90,1%	4,85	7,25	66,9%	-23,17%	
efficacia organizz.	6,05	7,19	84,1%	4,28	7,19	59,5%	-24,62%	
							-24,79%	

(\*) Il confronto dei dati 2015 dei Servizi Biblioteca, Nidi, Sc.Infanzia e Ass.Scolastica è avvenuto con quelli del 2013, mentre per il Servizio Cultura il confronto è stato fatto coi dati del 2012 (ultima rilevazione effettuata). Di conseguenza non si sono presi in considerazione i relativi risultati, al fine del calcolo degli scostamenti a livello di Ente.

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### U.R.P.

#### U.R.P.

comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	5
dotazioni tecniche	5,77	7,25	79,6%	6,02	7,25	83,0%	3,4%	
rapporto con utenti	5,97	7,10	84,1%	6,05	7,10	85,2%	1,1%	
gestione ufficio	6,01	7,21	83,4%	6,34	7,21	87,9%	4,6%	
controllo	6,10	7,43	82,1%	6,44	7,43	86,7%	4,6%	
personale	6,09	7,33	83,1%	6,40	7,33	87,3%	4,2%	
integrazione	6,13	6,83	89,8%	6,13	6,83	89,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,96	7,13	83,6%	6,23	7,13	87,4%	3,8%	
							2,7%	0,03%

incremento o decremento percentuale della qualità

incremento/decremento biennio 2014 - 2015:

0,17%

Totale dipendenti monitorati

409