



CITTA' DI ALESSANDRIA
CONTROLLO DI GESTIONE E QUALITA'

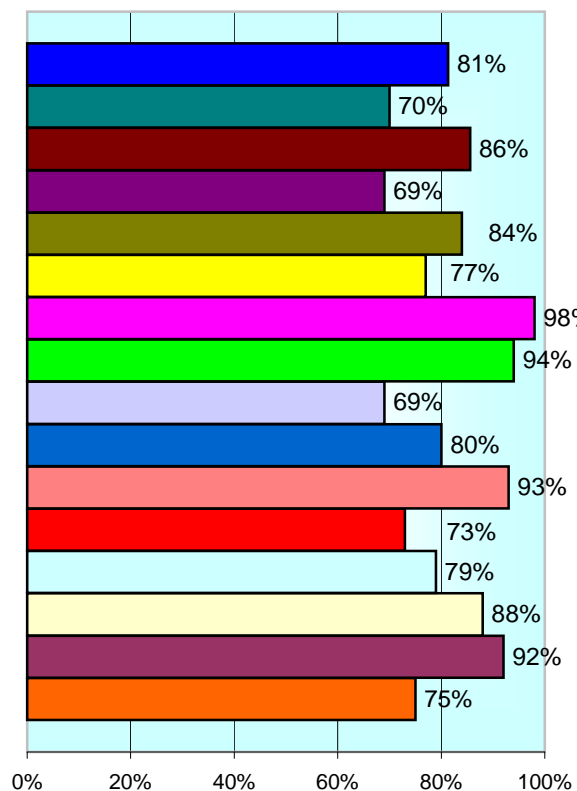
STELLA DELLA QUALITA' 2011

Report Elaborazioni Grafiche

Febbraio 2012

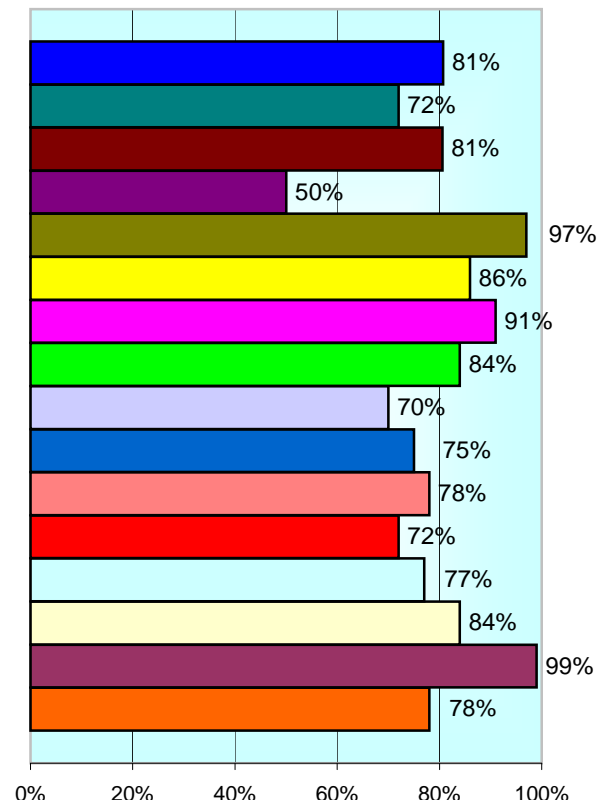
CENTRO STAMPA COMUNALE

Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



- Famiglia/Sol.Soc.
- R.U. e Org.
- LL.OO.PP.
- Terr.Ambiente
- Presidenza C.C.
- Avvocatura
- Corpo P.M.
- Provveditorato
- Staff Segretario
- Patrimonio/Demanio
- Sindaco e G.C.
- Affari Generali
- Risorse Finanziarie
- Demografici
- Educazione/Sport
- Sviluppo Eco

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"

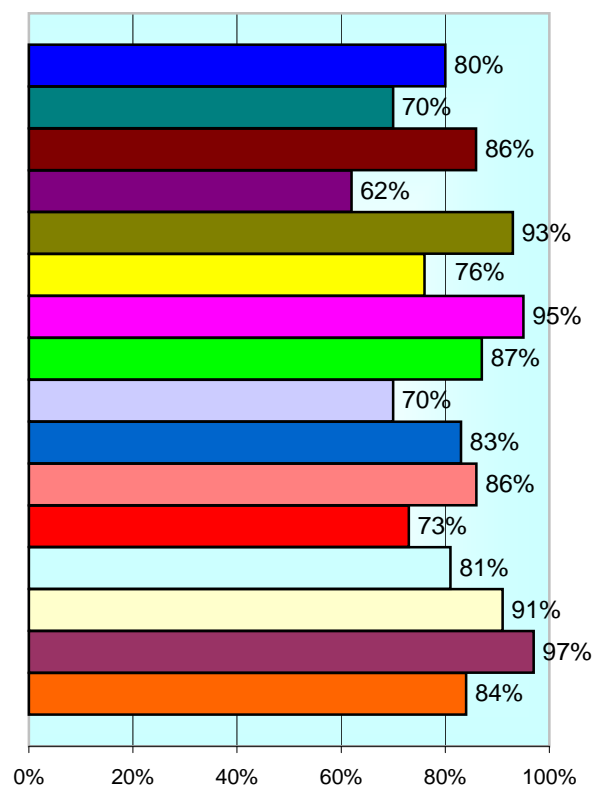


- Famiglia/Sol.Soc.
- R.U. e Org.
- LL.OO.PP.
- Terr.Ambiente
- Presidenza C.C.
- Avvocatura
- Corpo P.M.
- Provveditorato
- Staff Segretario
- Patrimonio/Demanio
- Sindaco e G.C.
- Affari Generali
- Risorse Finanziarie
- Demografici
- Educazione/Sport
- Sviluppo Eco

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

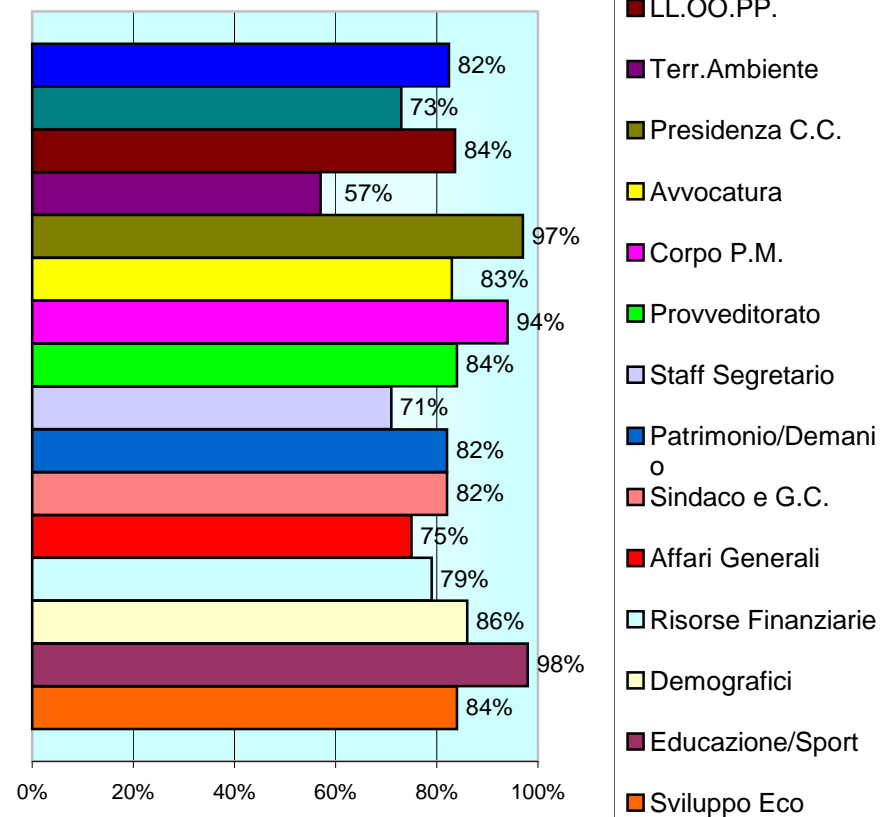
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



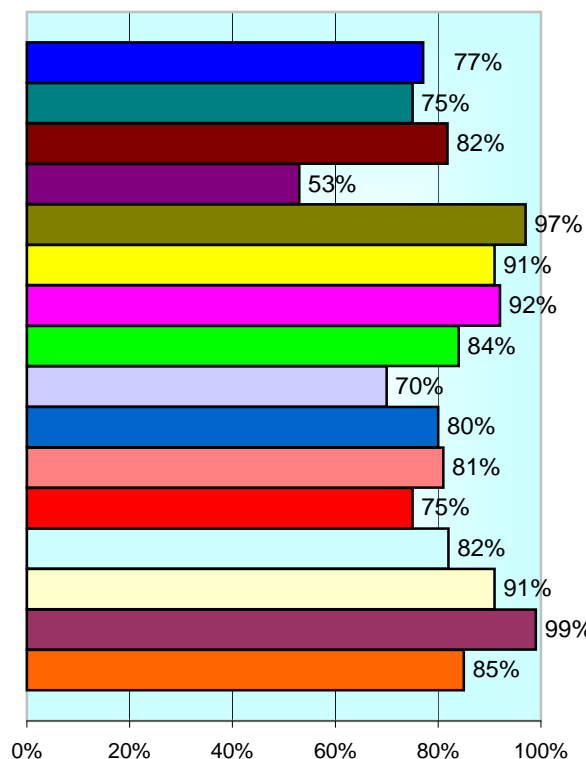
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



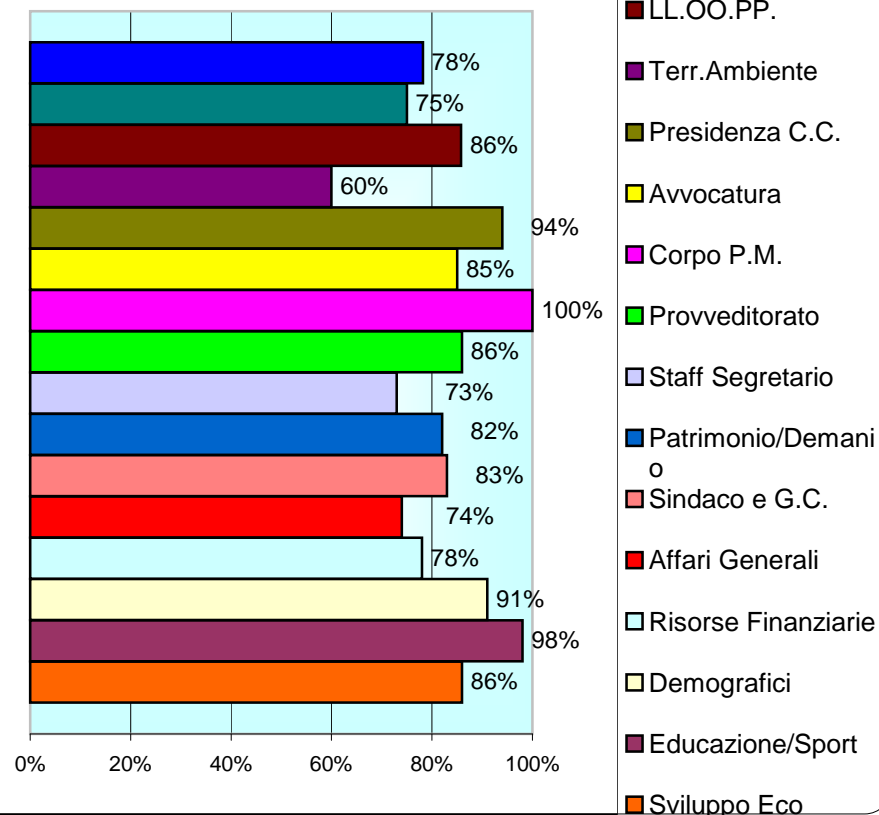
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



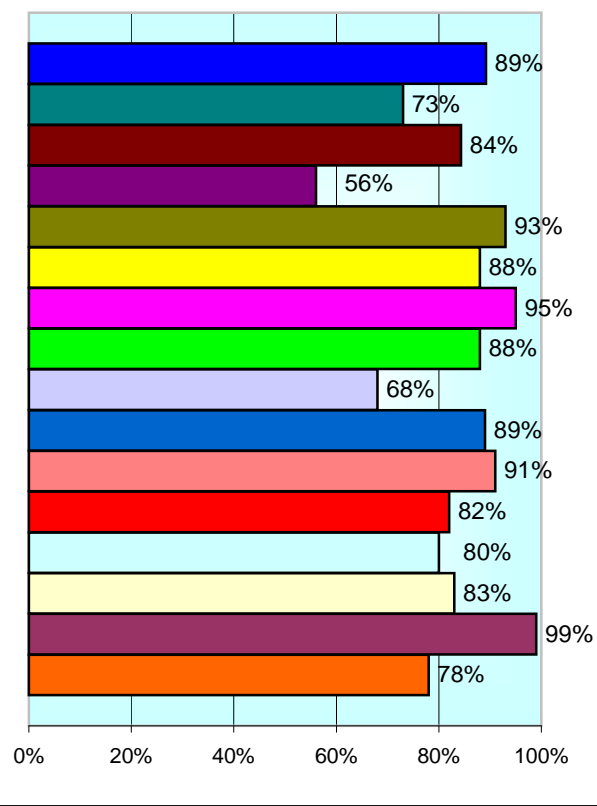
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



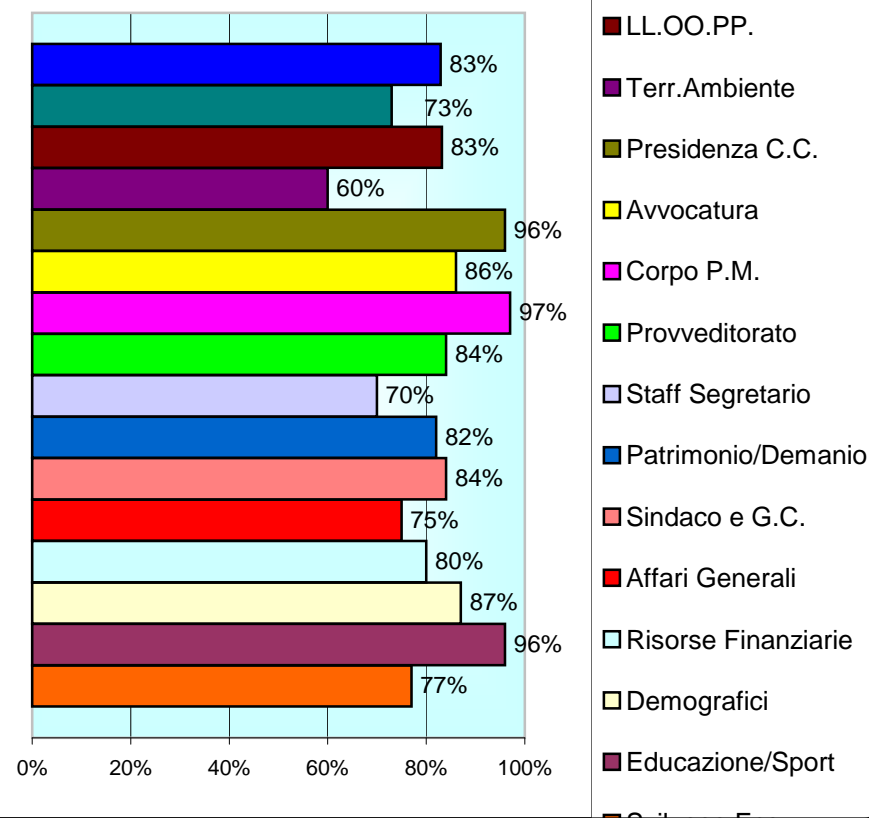
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



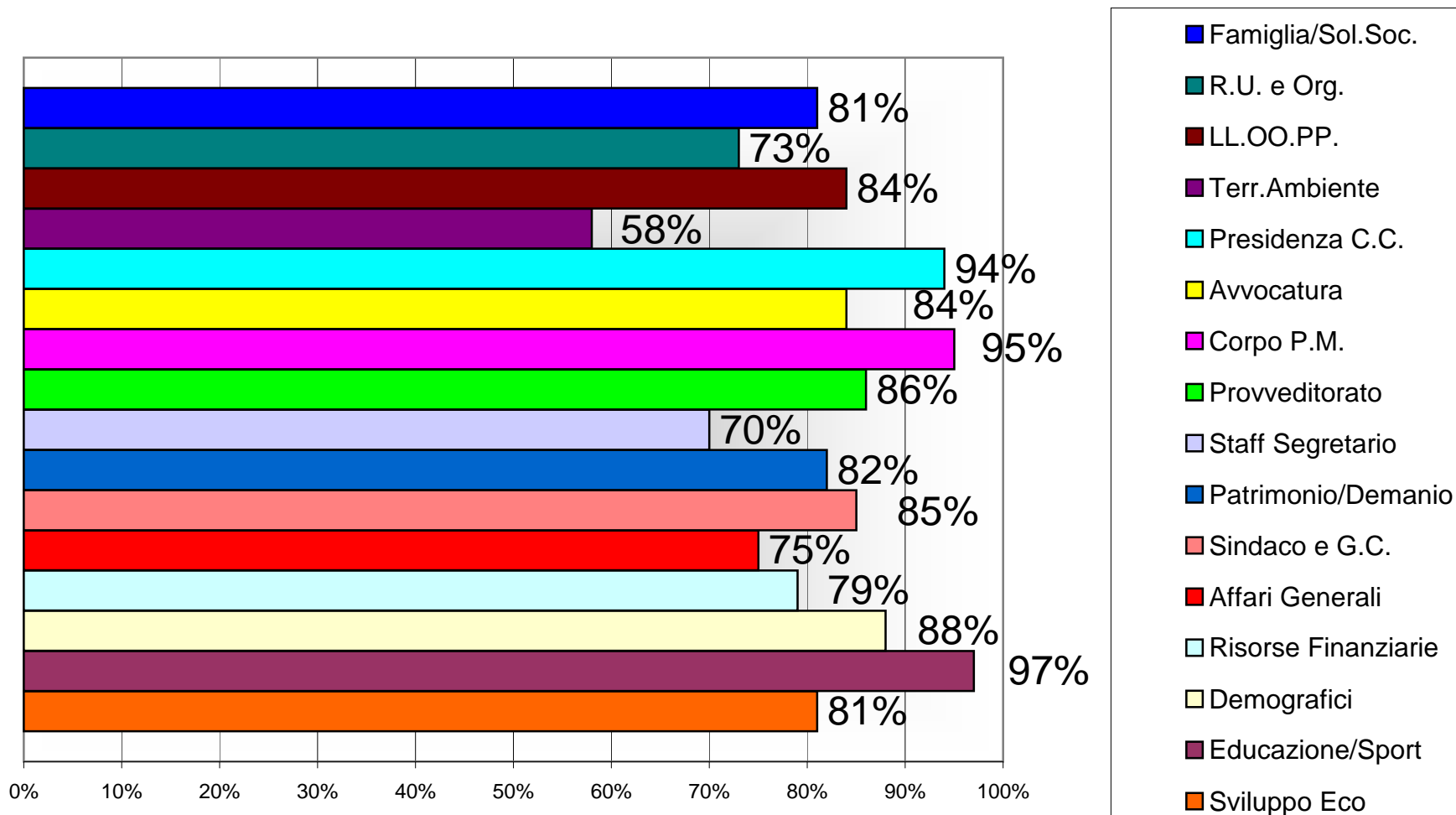
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



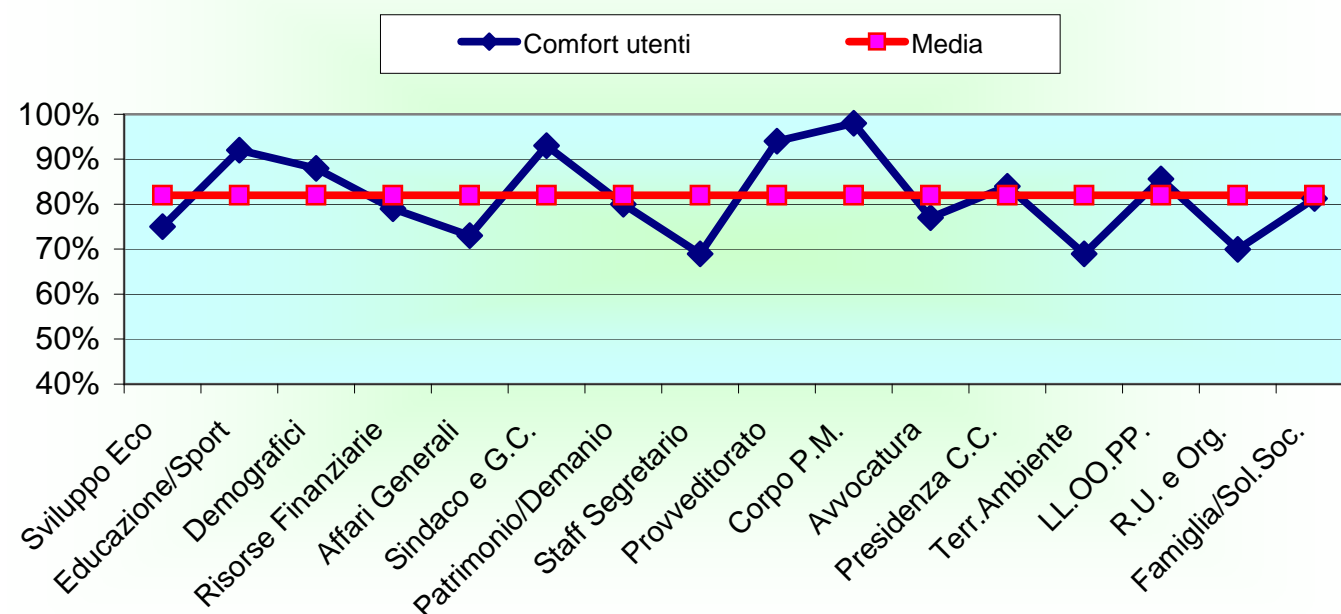
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

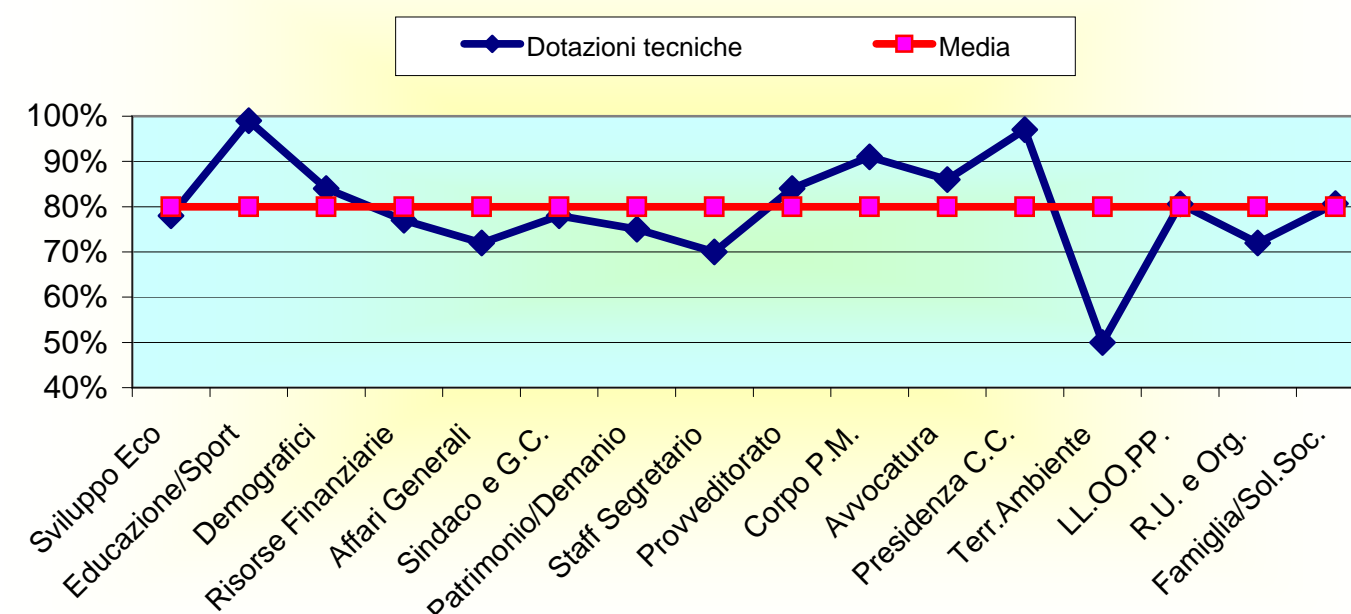


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

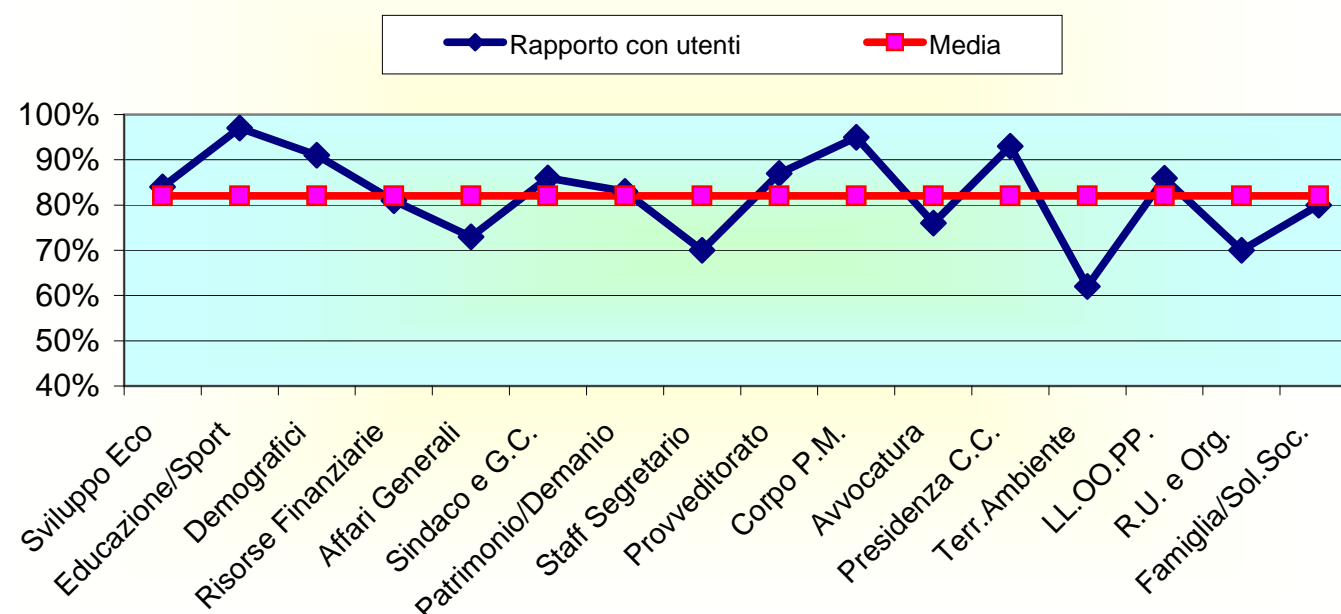
Città di Alessandria
Comfort per utenti - anno 2011



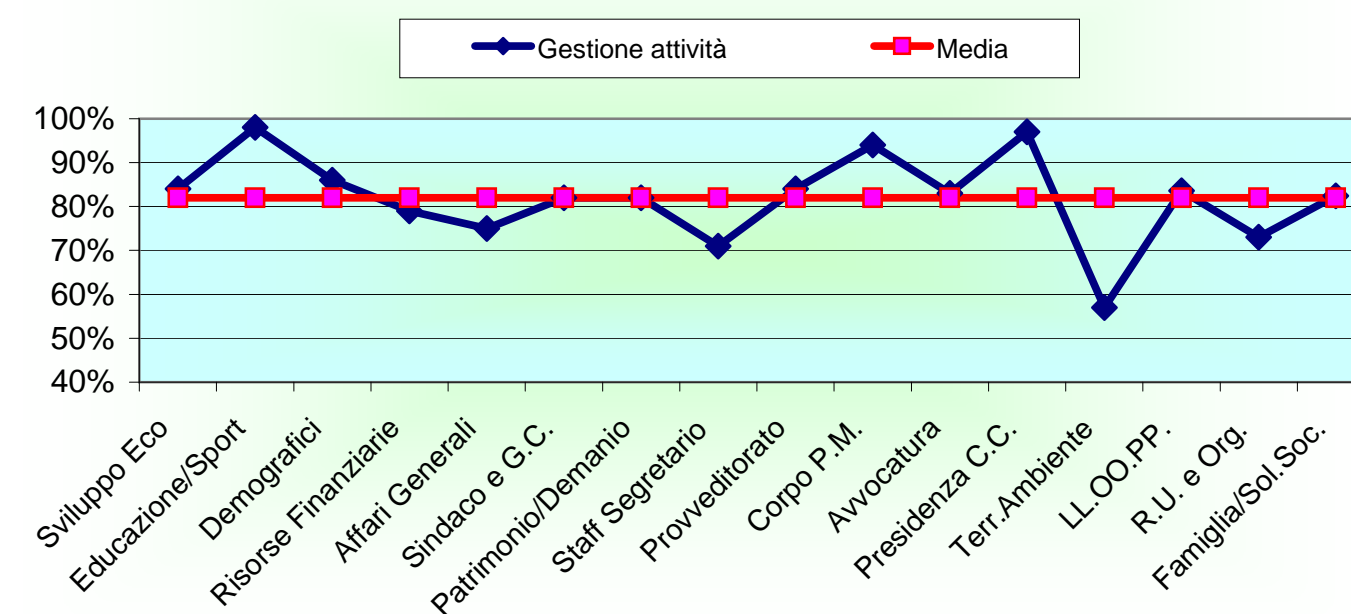
Città di Alessandria
Dotazioni tecniche - anno 2011



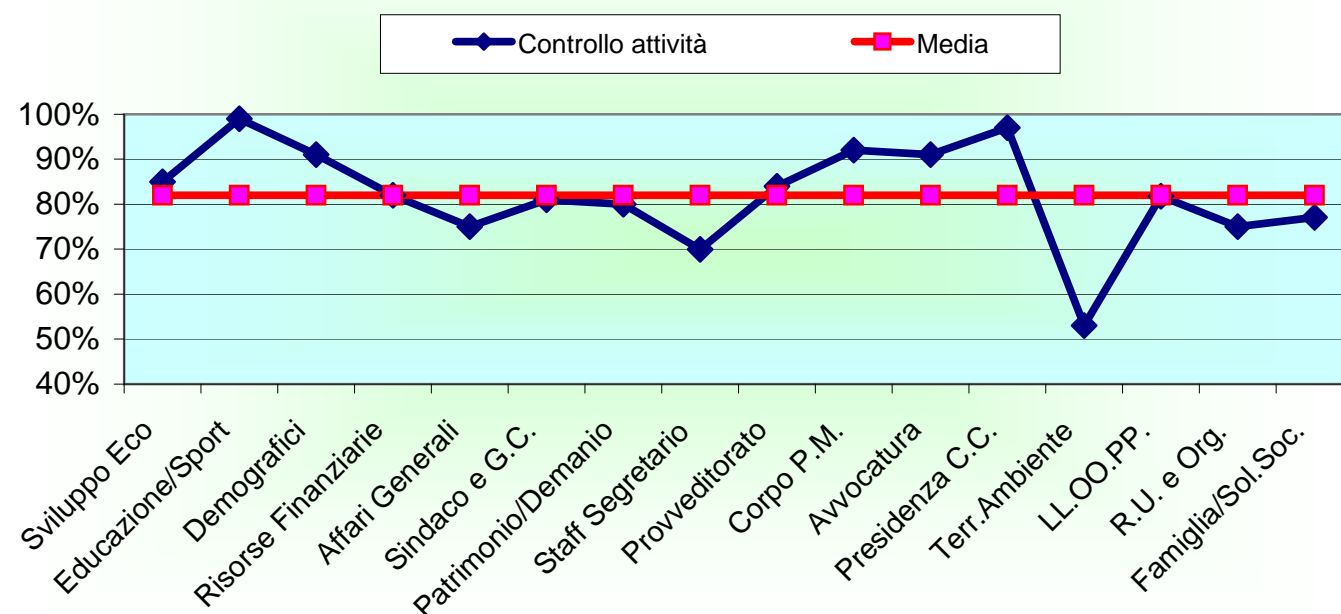
Città di Alessandria
Rapporto con utenti - anno 2011



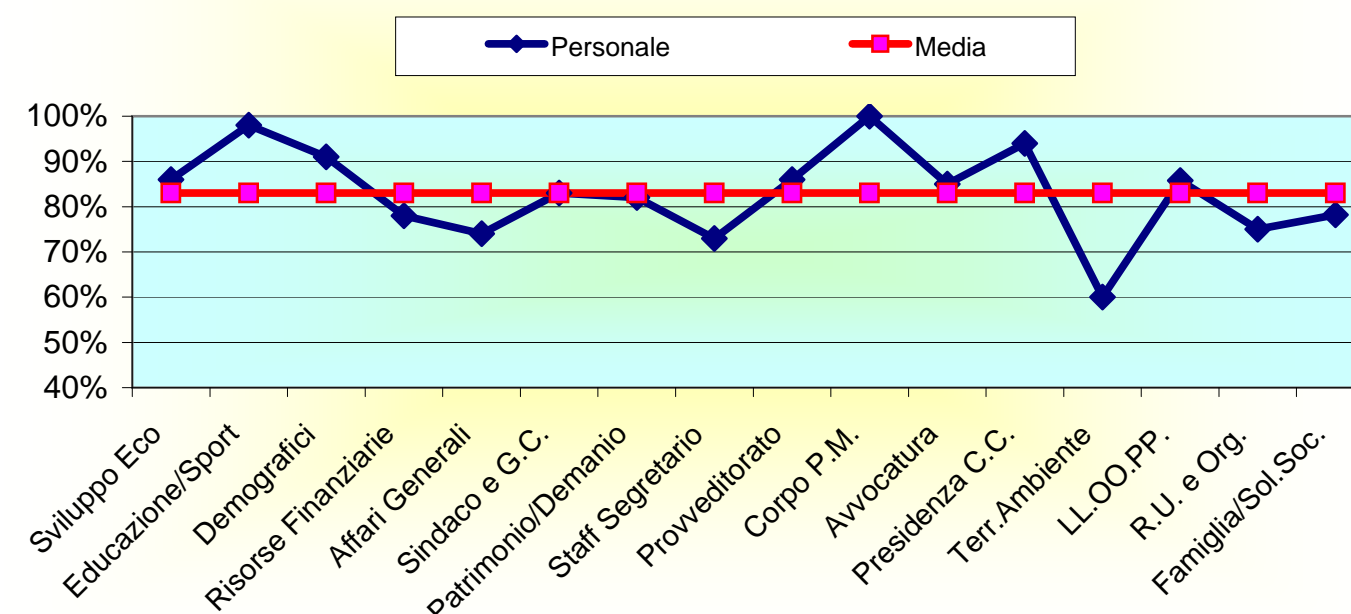
Città di Alessandria
Gestione attività - anno 2011



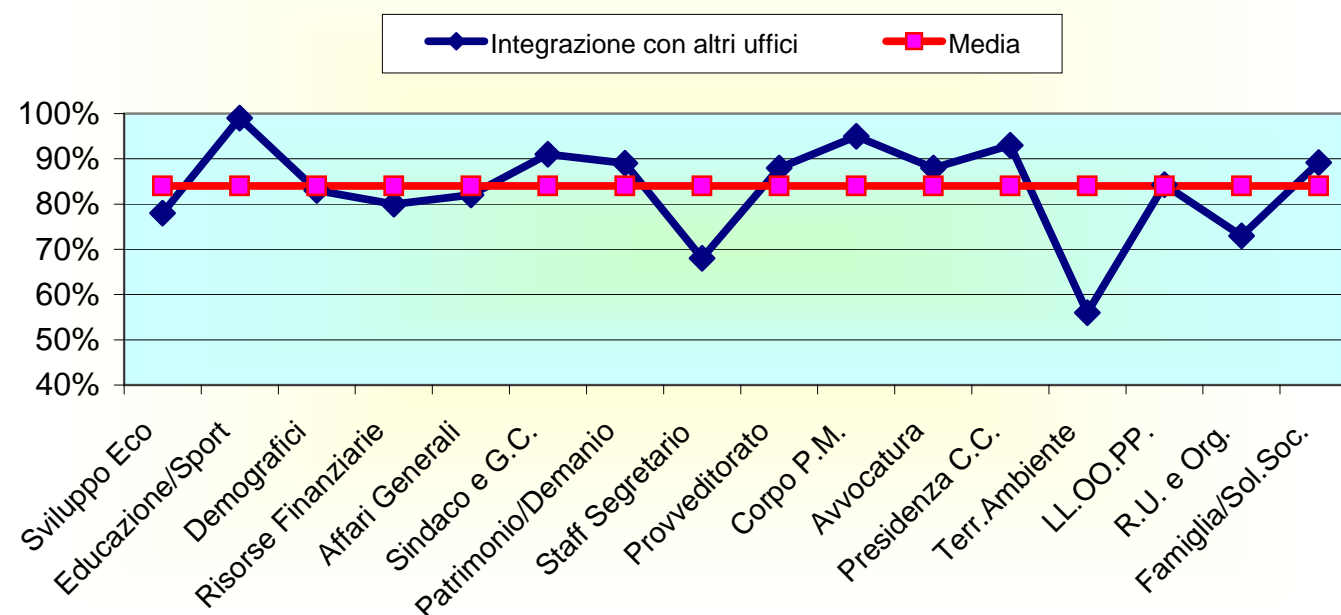
Città di Alessandria Controllo attività - anno 2011



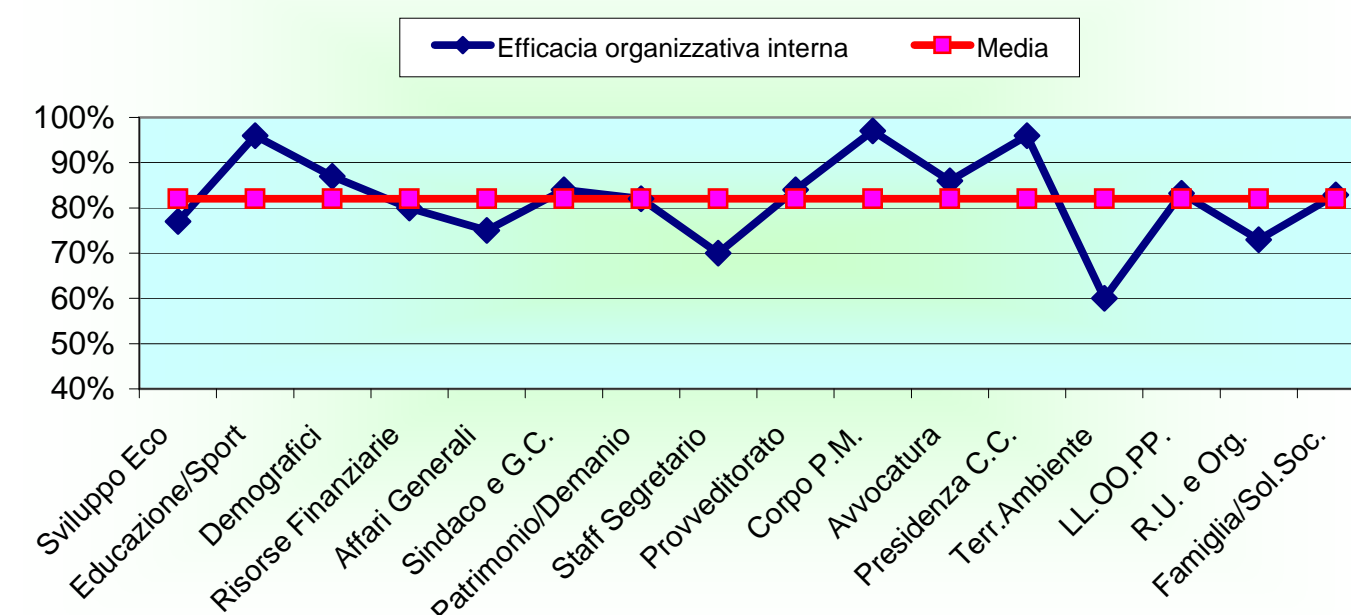
Città di Alessandria Personale - anno 2011



Città di Alessandria Integrazione con altri uffici - anno 2011

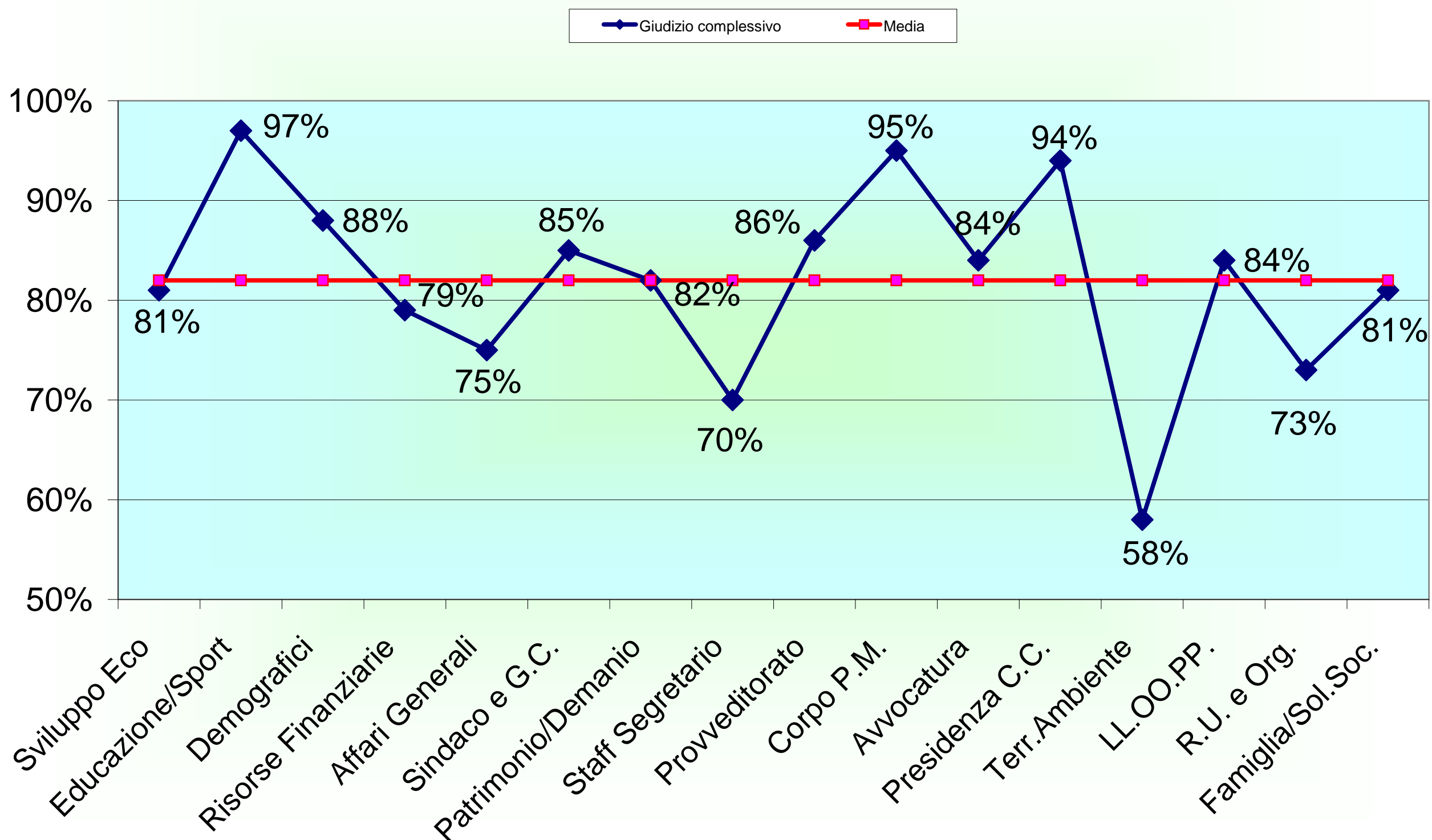


Città di Alessandria Efficacia organizzativa interna - anno 2011



Città di Alessandria

Giudizio complessivo - anno 2011





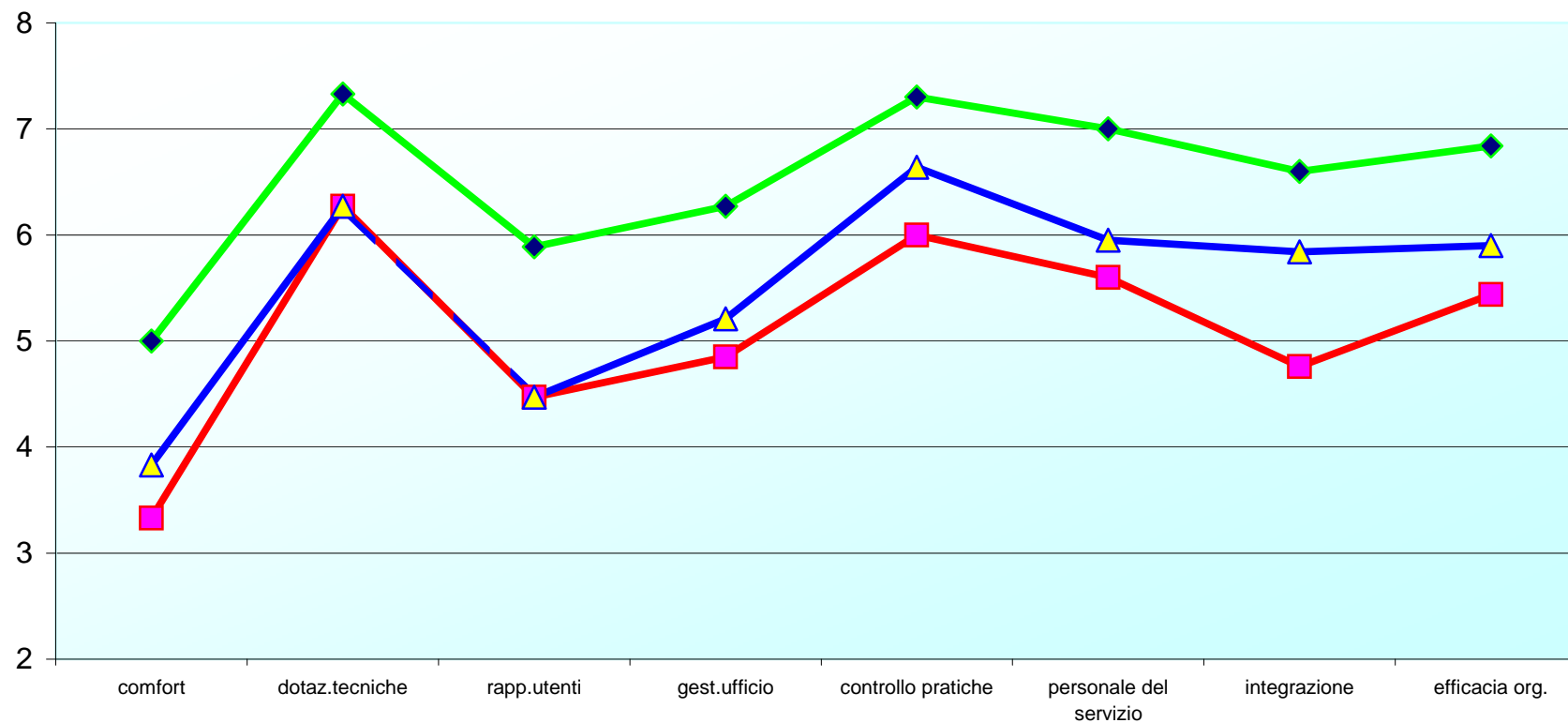
Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report Grafici di Sintesi Confronto Anni 2010/2011

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Avvocatura - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

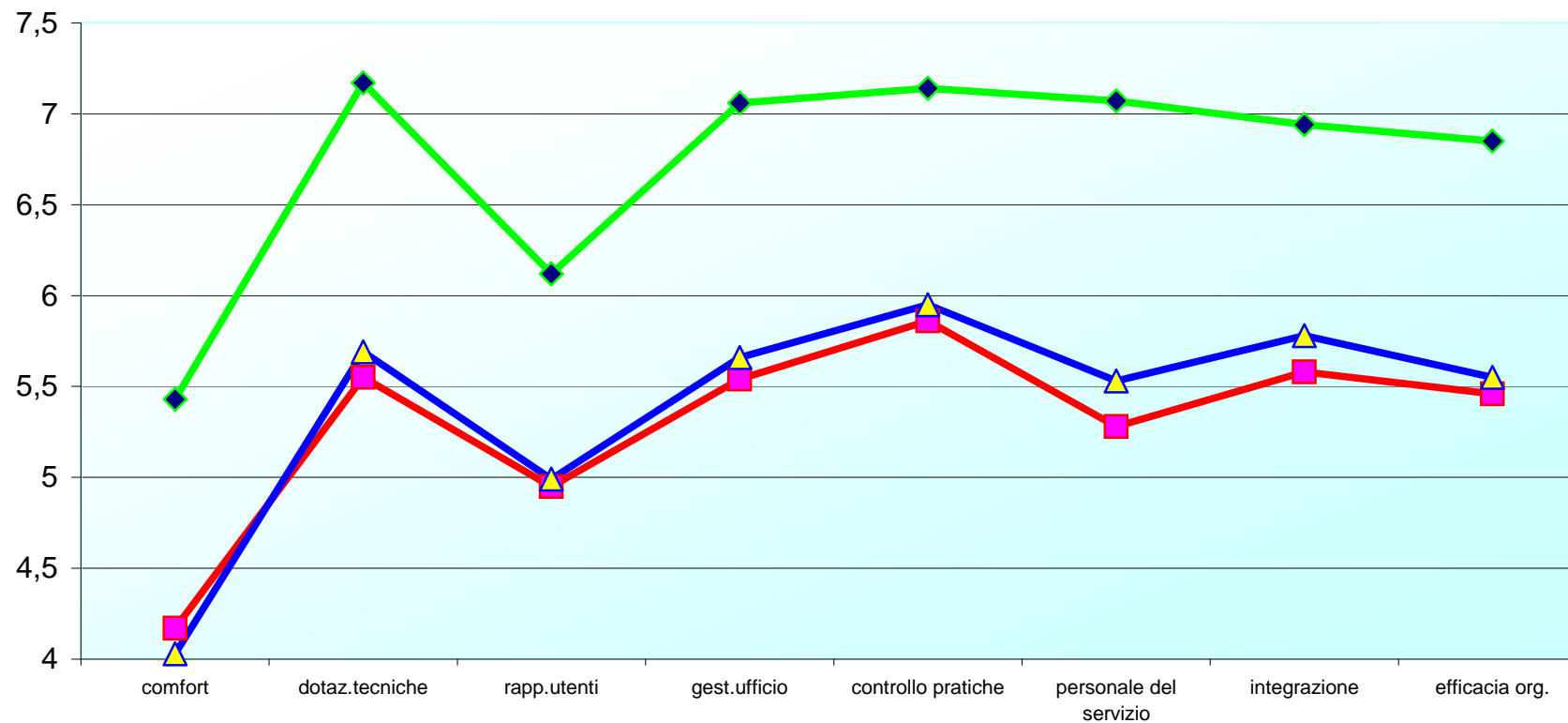


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Economico Finanziaria - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

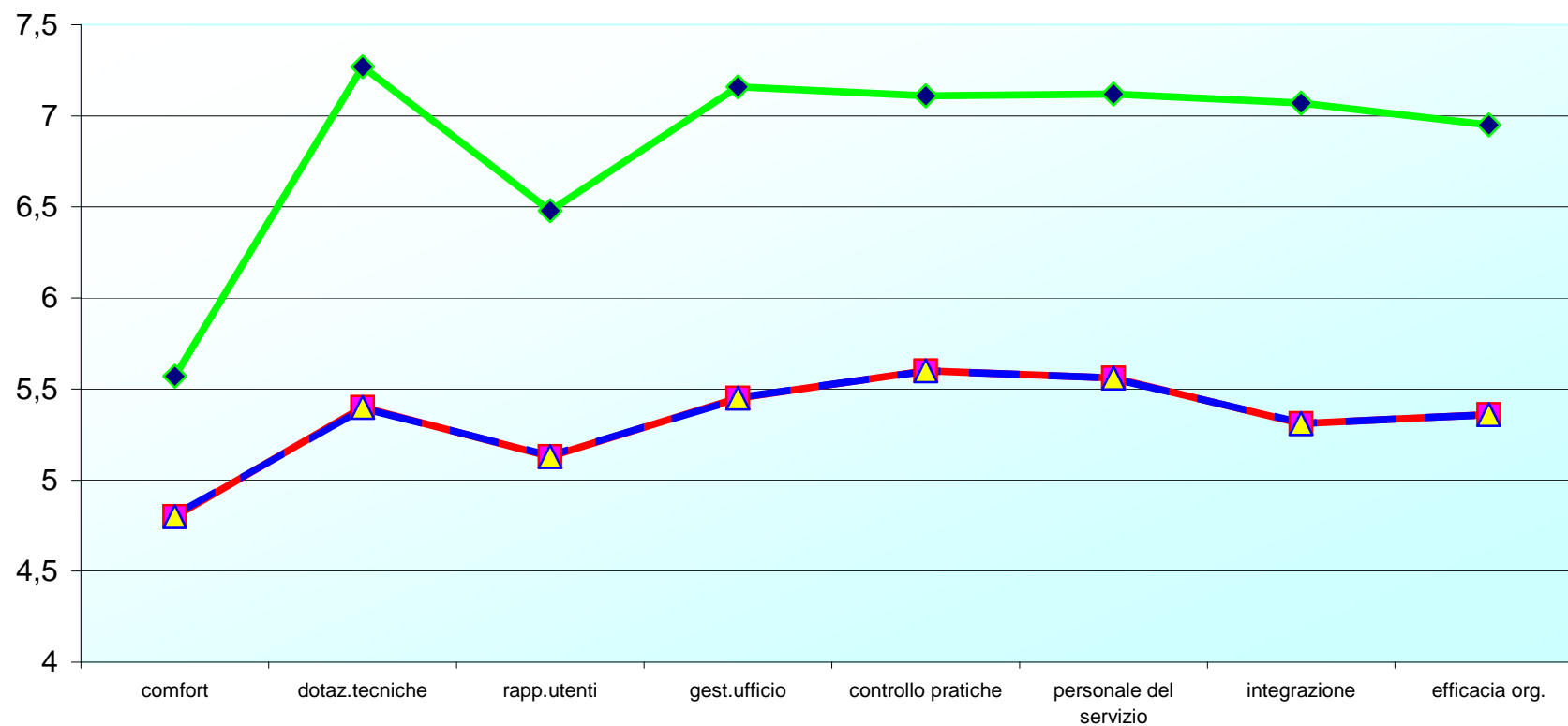


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Tributi - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

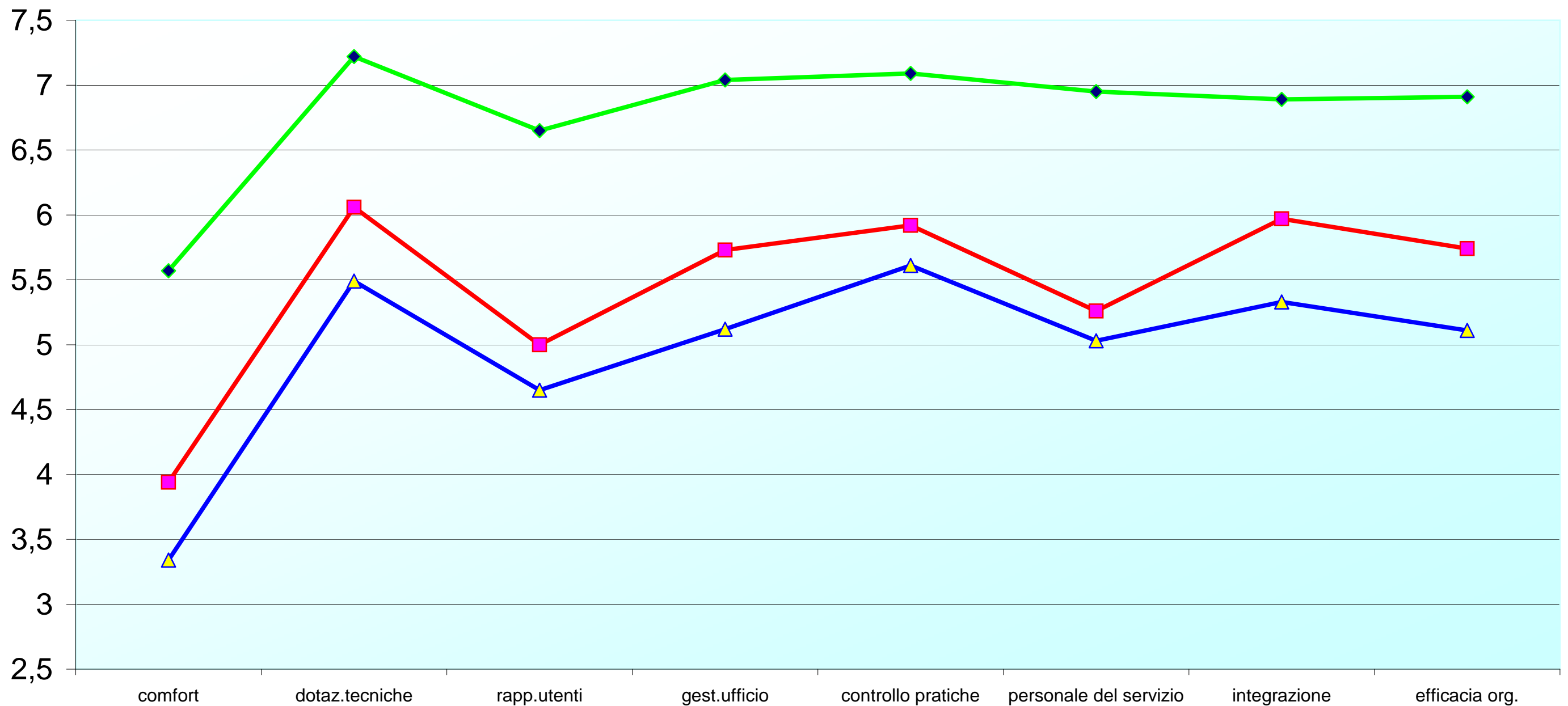


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

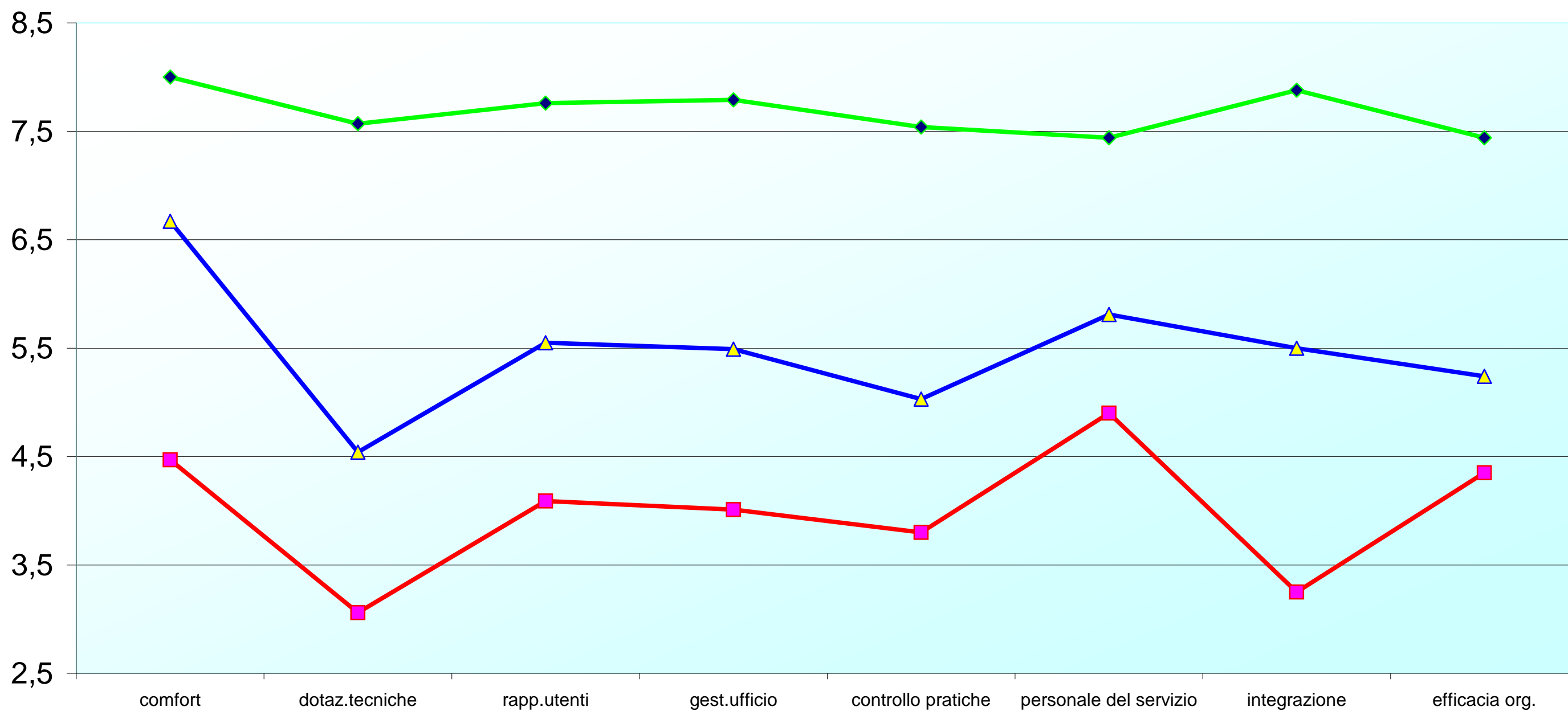


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Lavoro - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

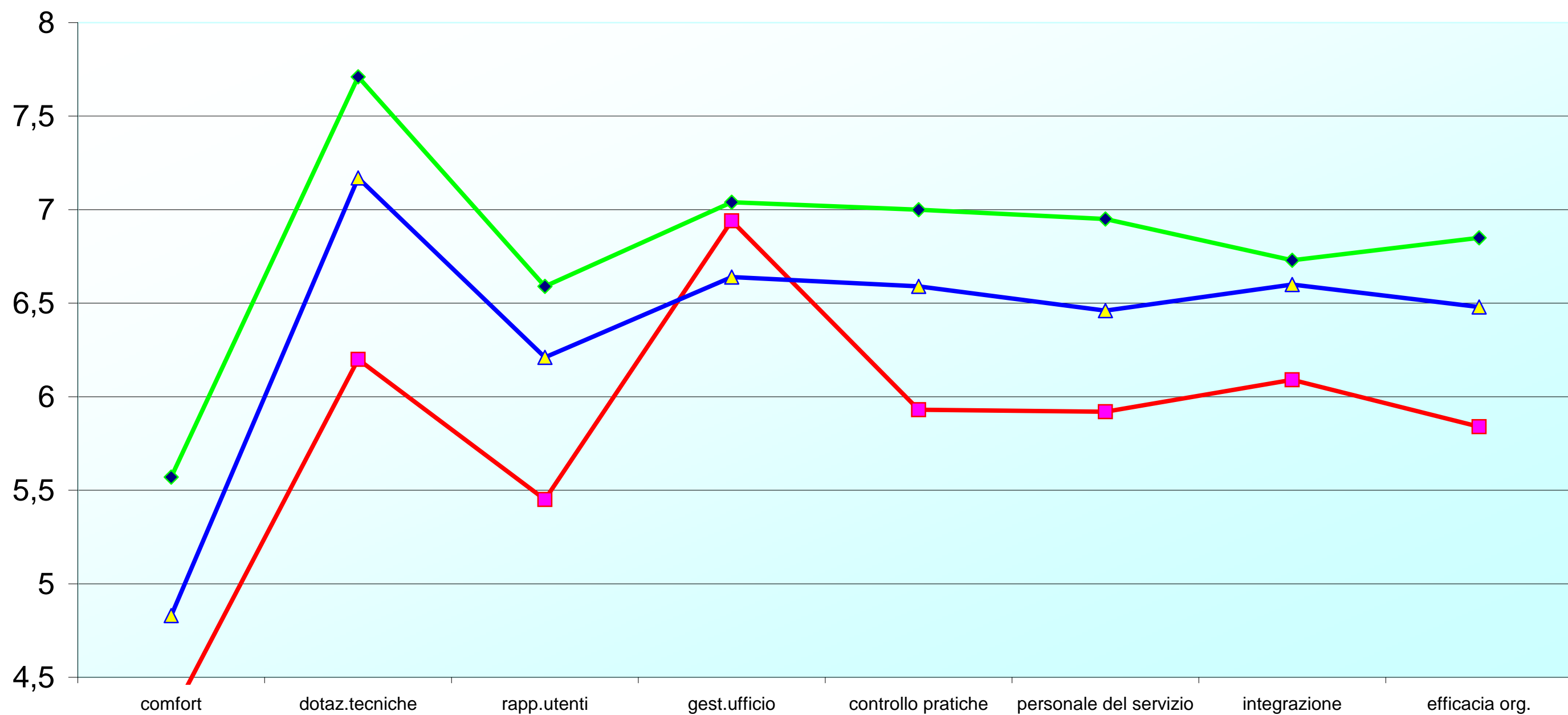


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Formazione - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

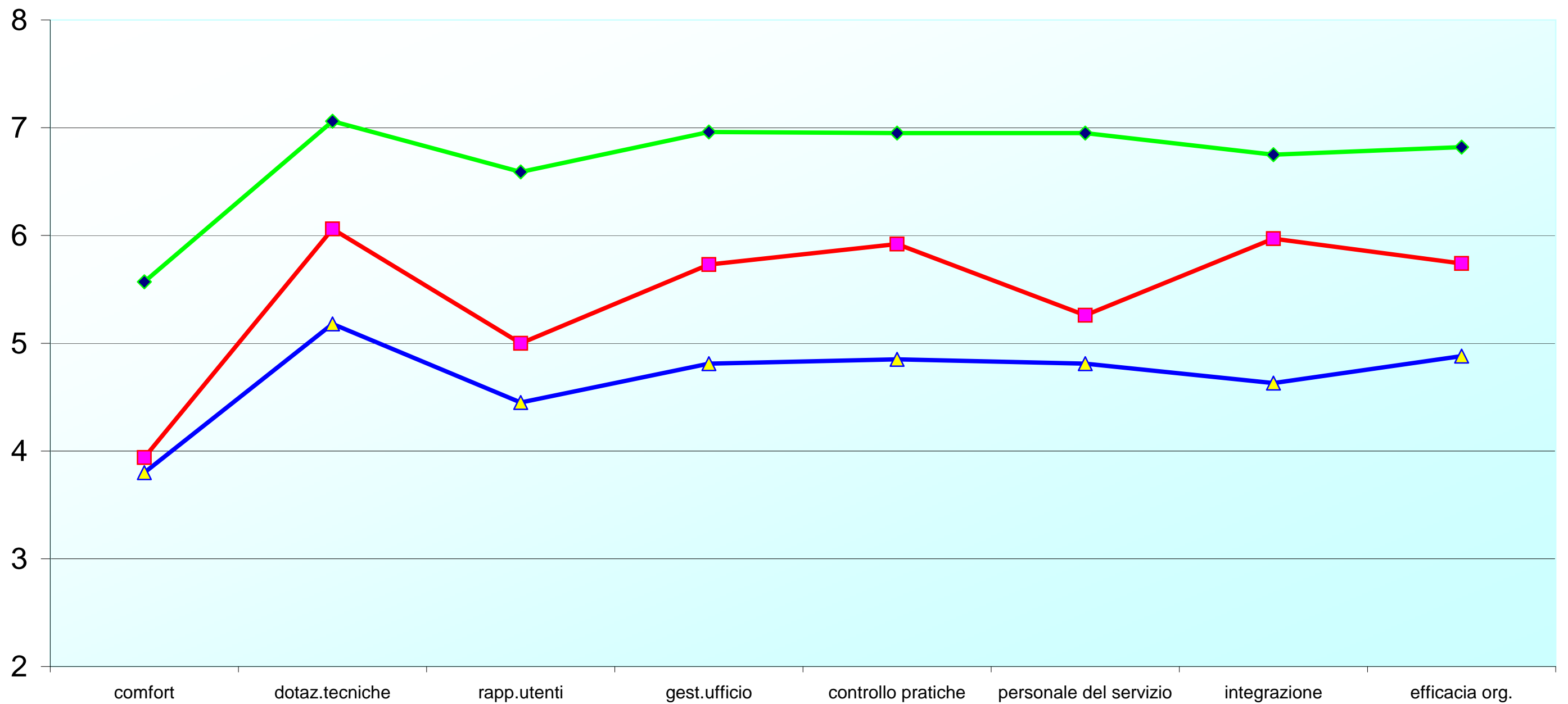


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Organizzazione - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

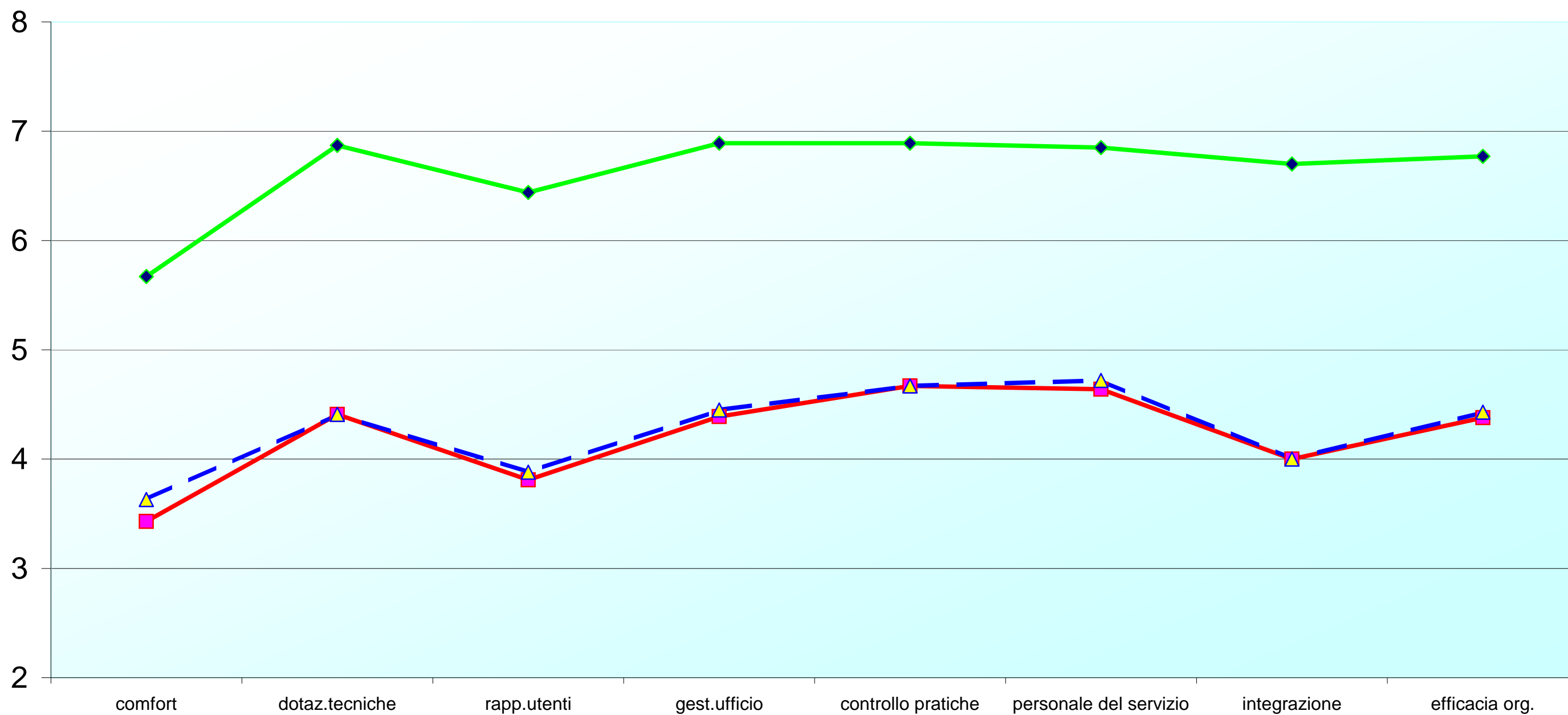


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

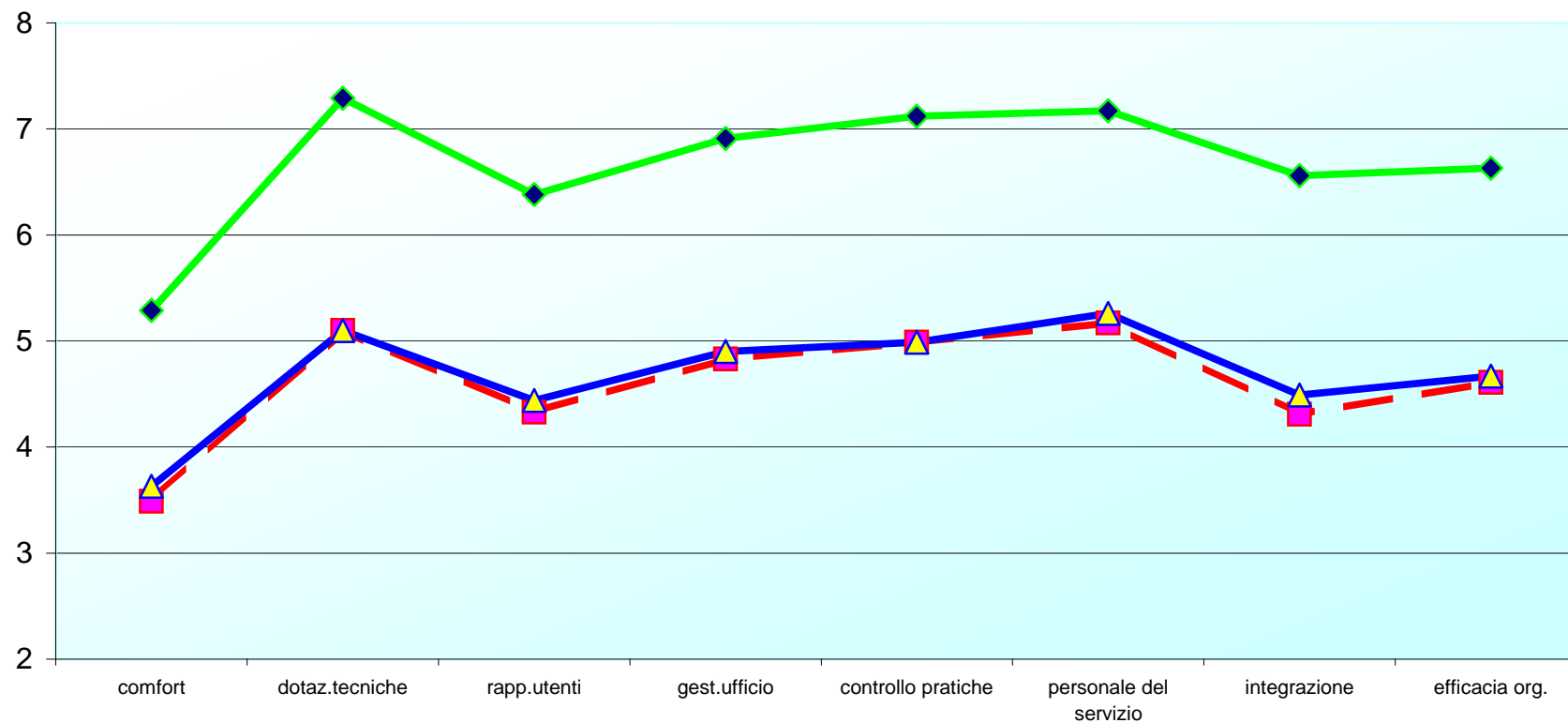
Stipendi - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



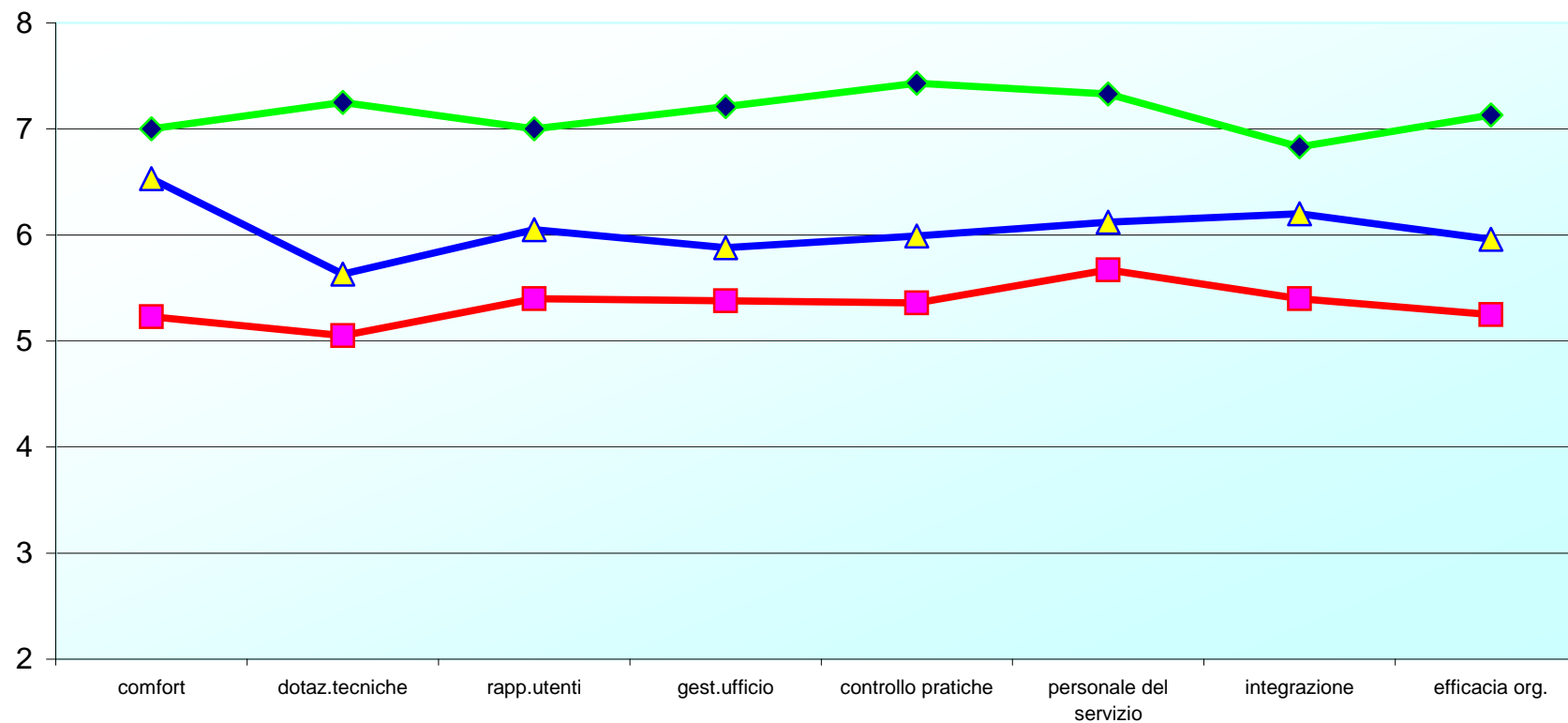
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Staff Segretario Gen.le - Anni 2010/2011

—◆— optimum -■- anno 2010 —▲— anno 2011



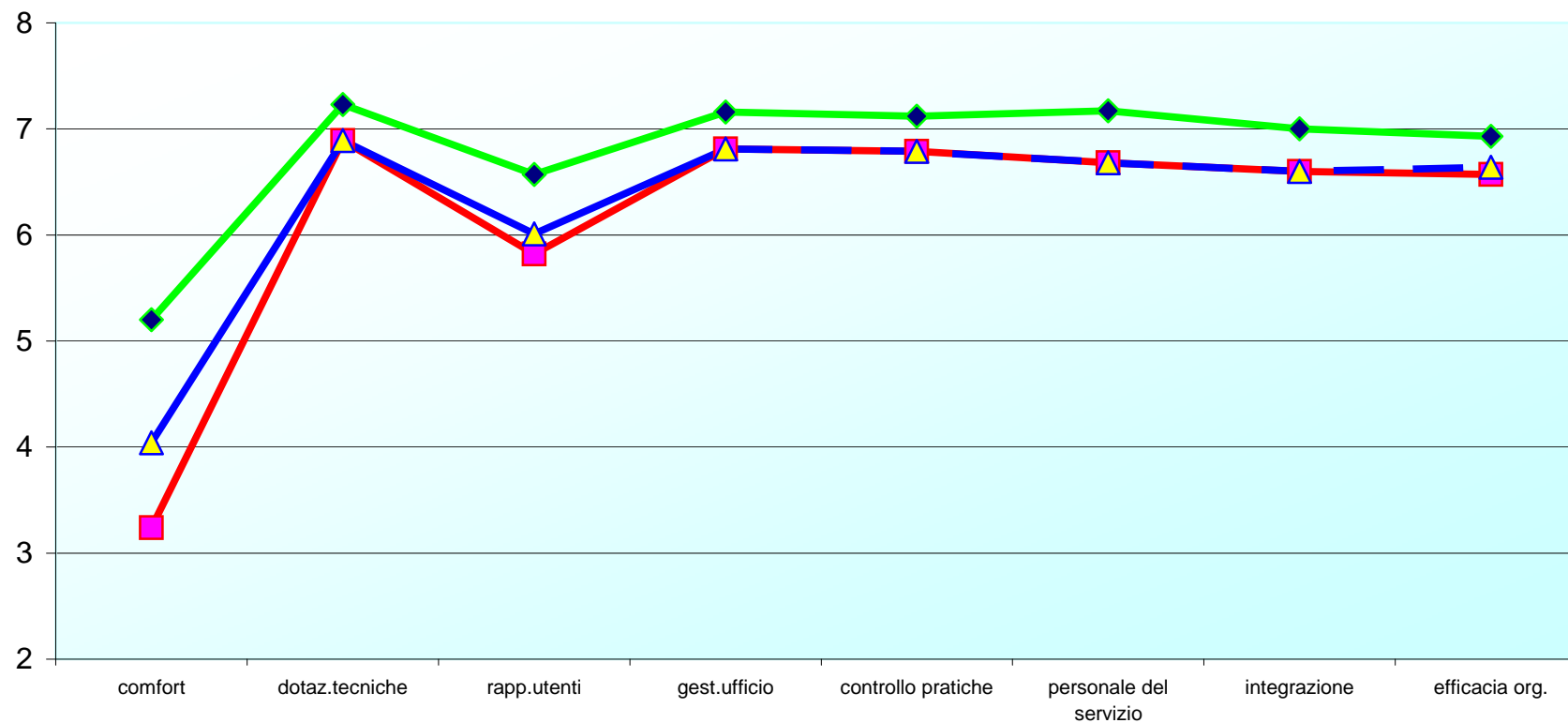
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Sindaco e G.C. - U.R.P. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza C.C. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

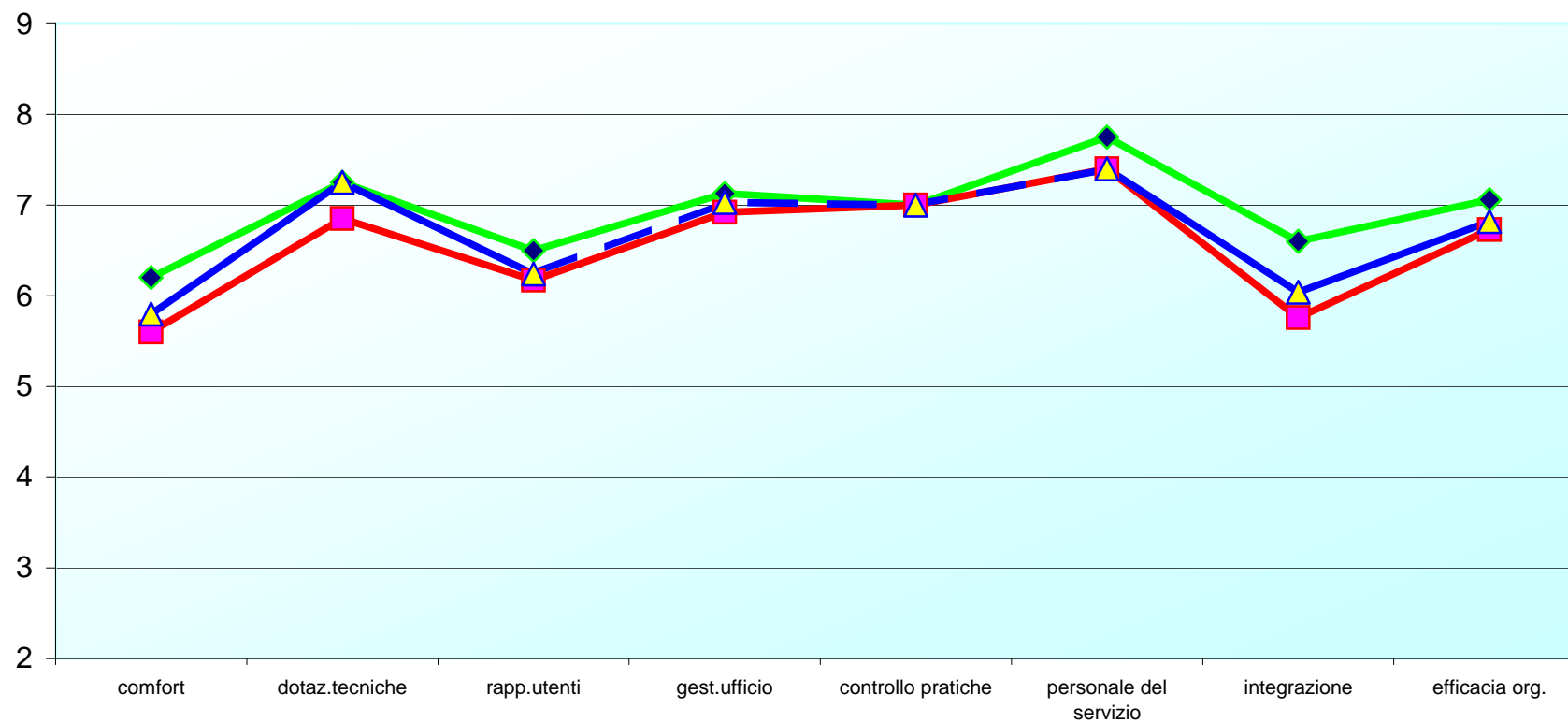


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Decentramento - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

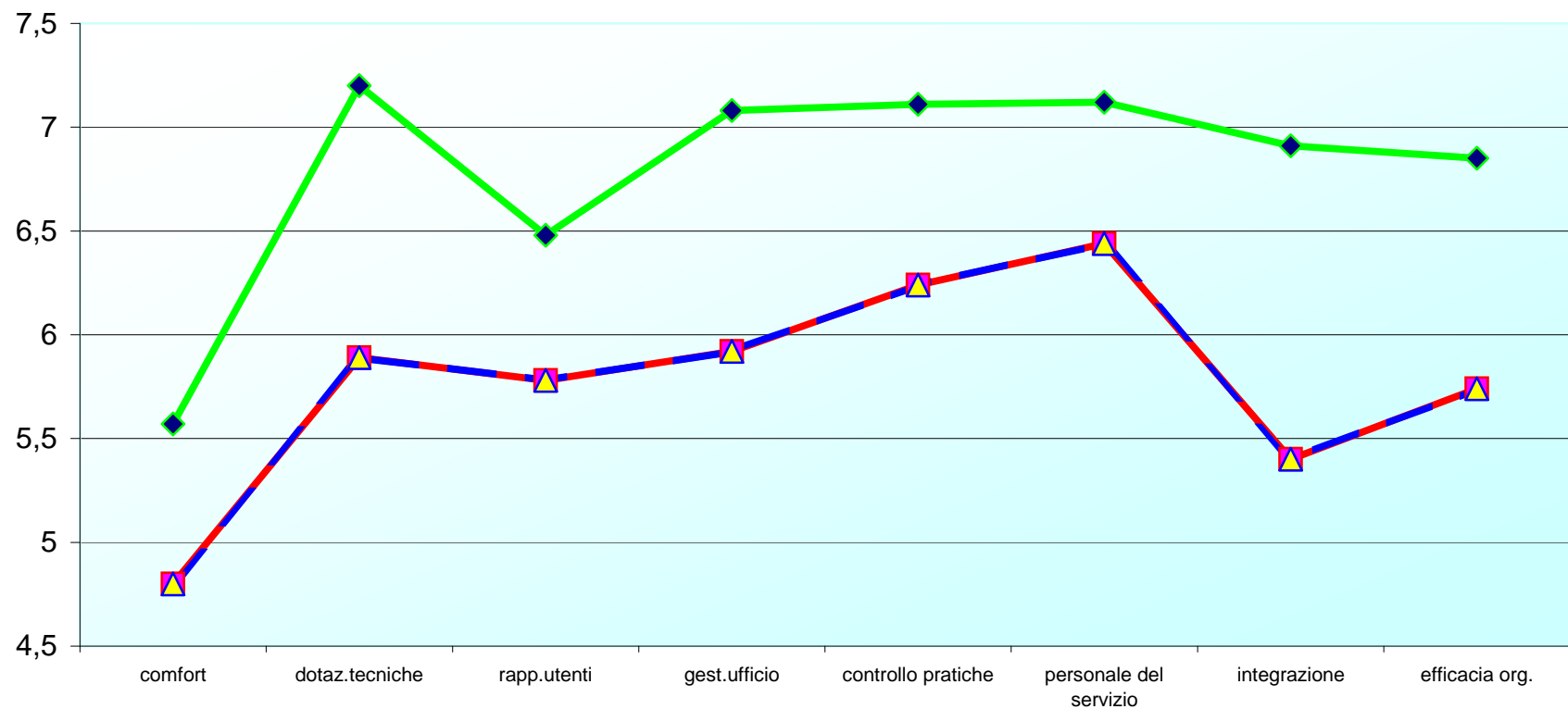


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2010/2011

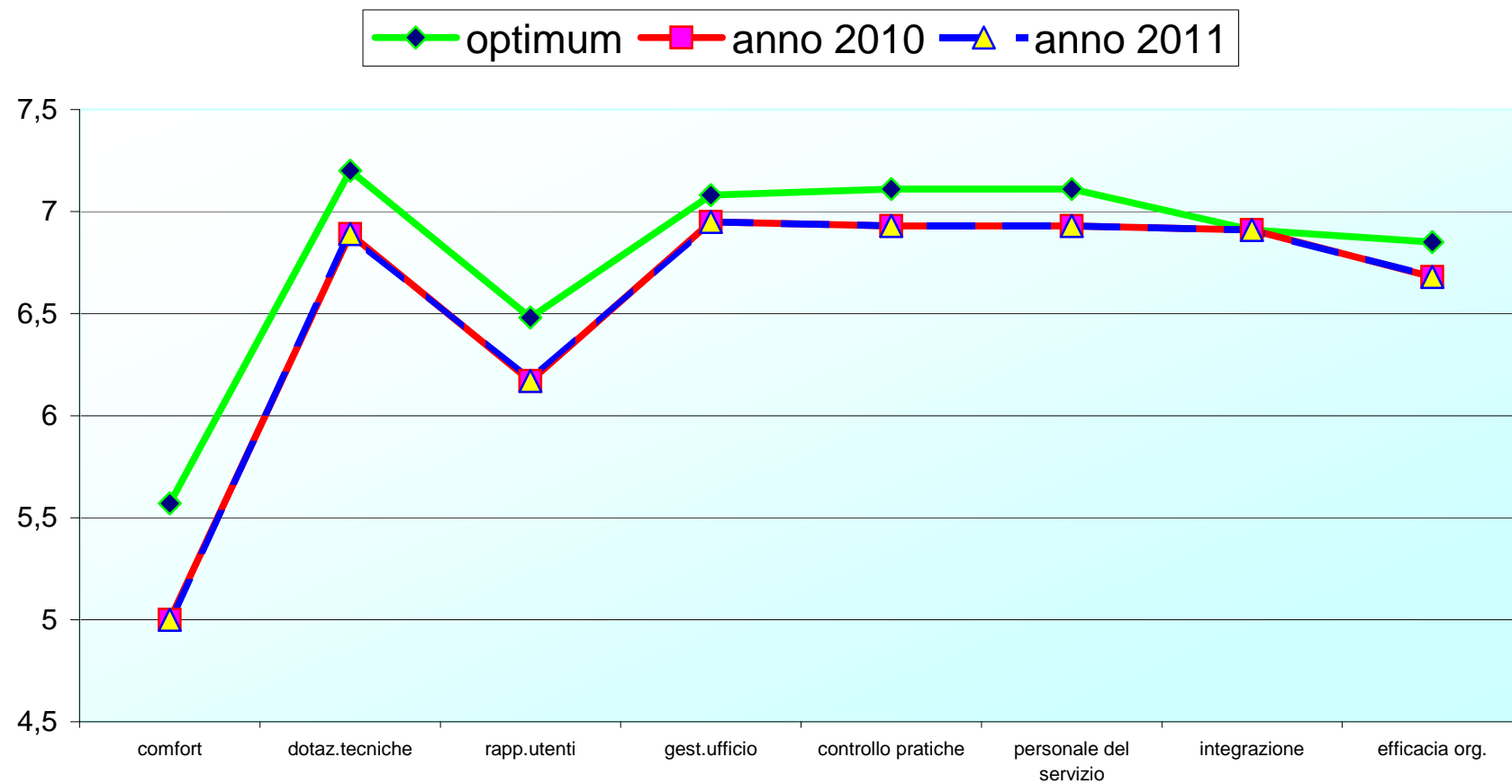
—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

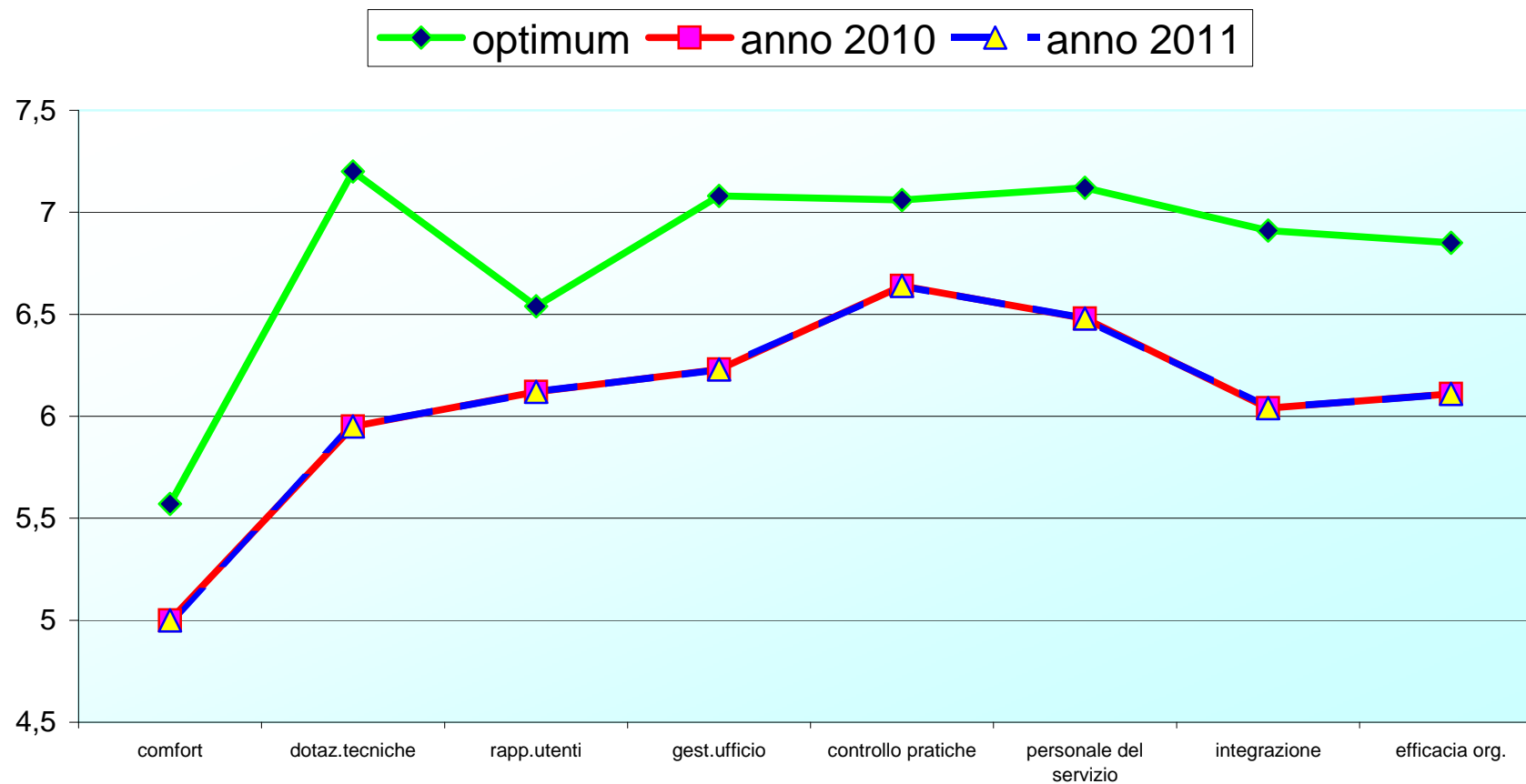
Elettorale - Anni 2010/2011



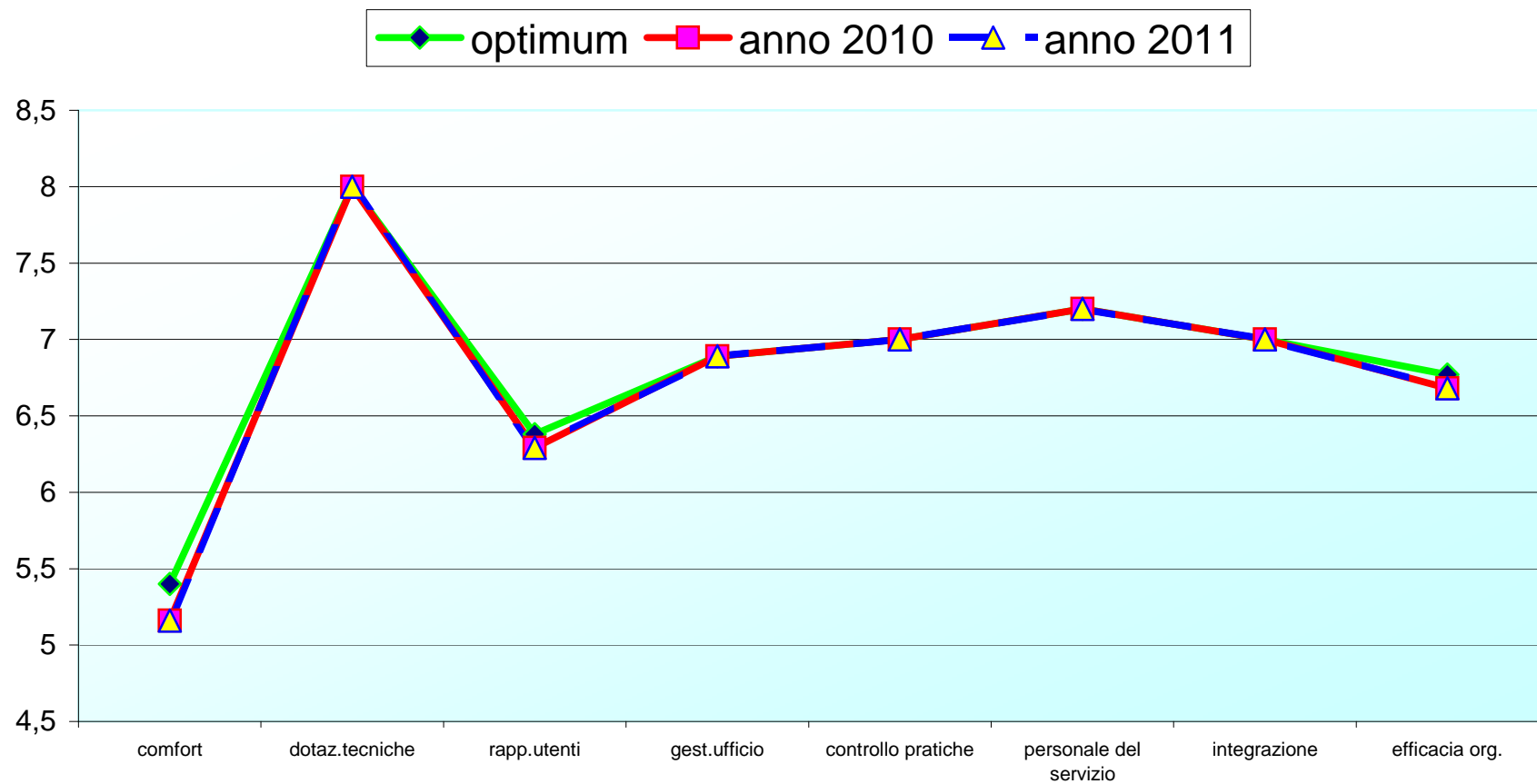
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Stato Civile - Anni 2010/2011



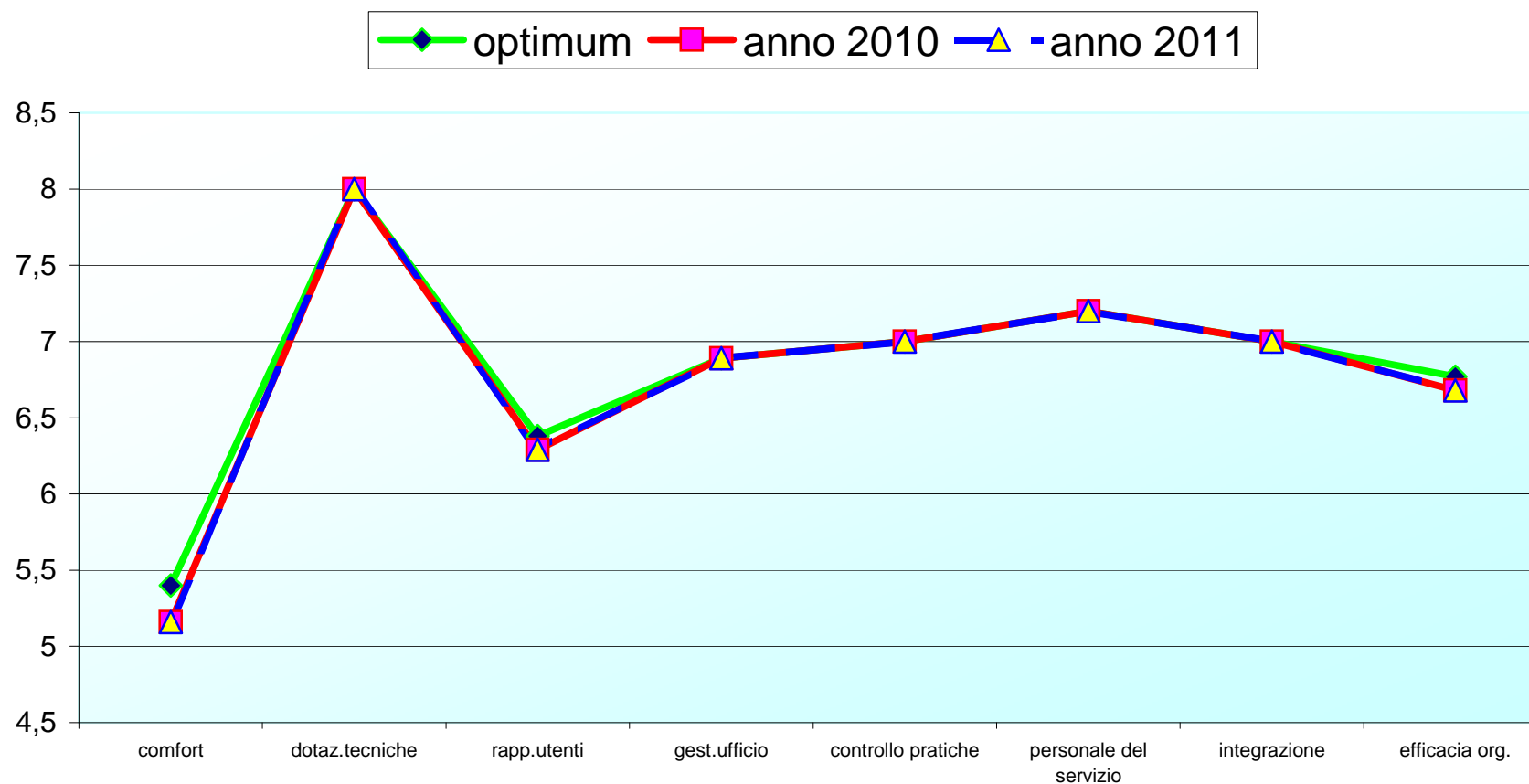
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Asili Nido - Anni 2010/2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

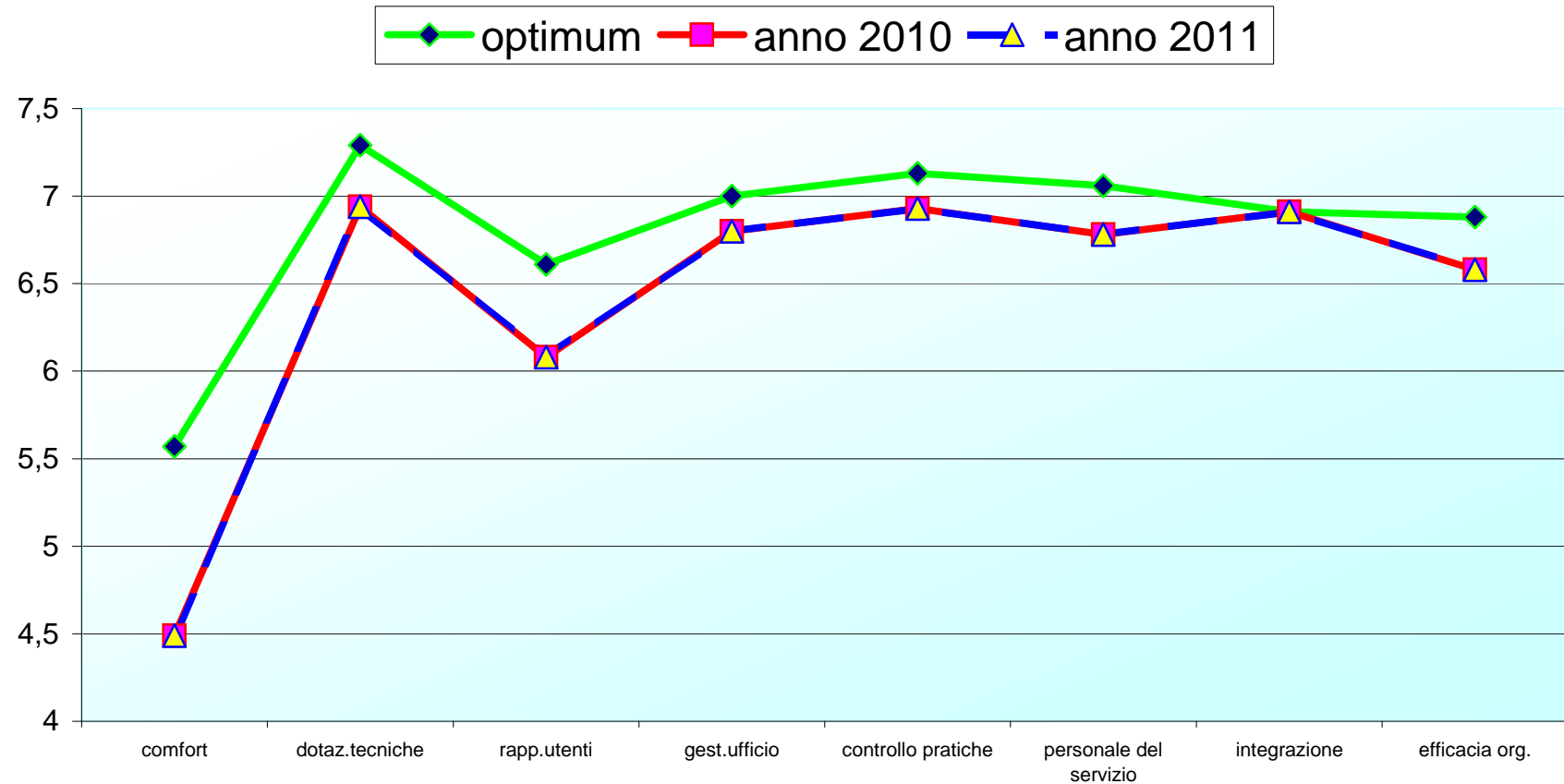
Scuola dell'Infanzia - Anni 2010/2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Servizio Assistenza Scolastica - Anni 2010/2011

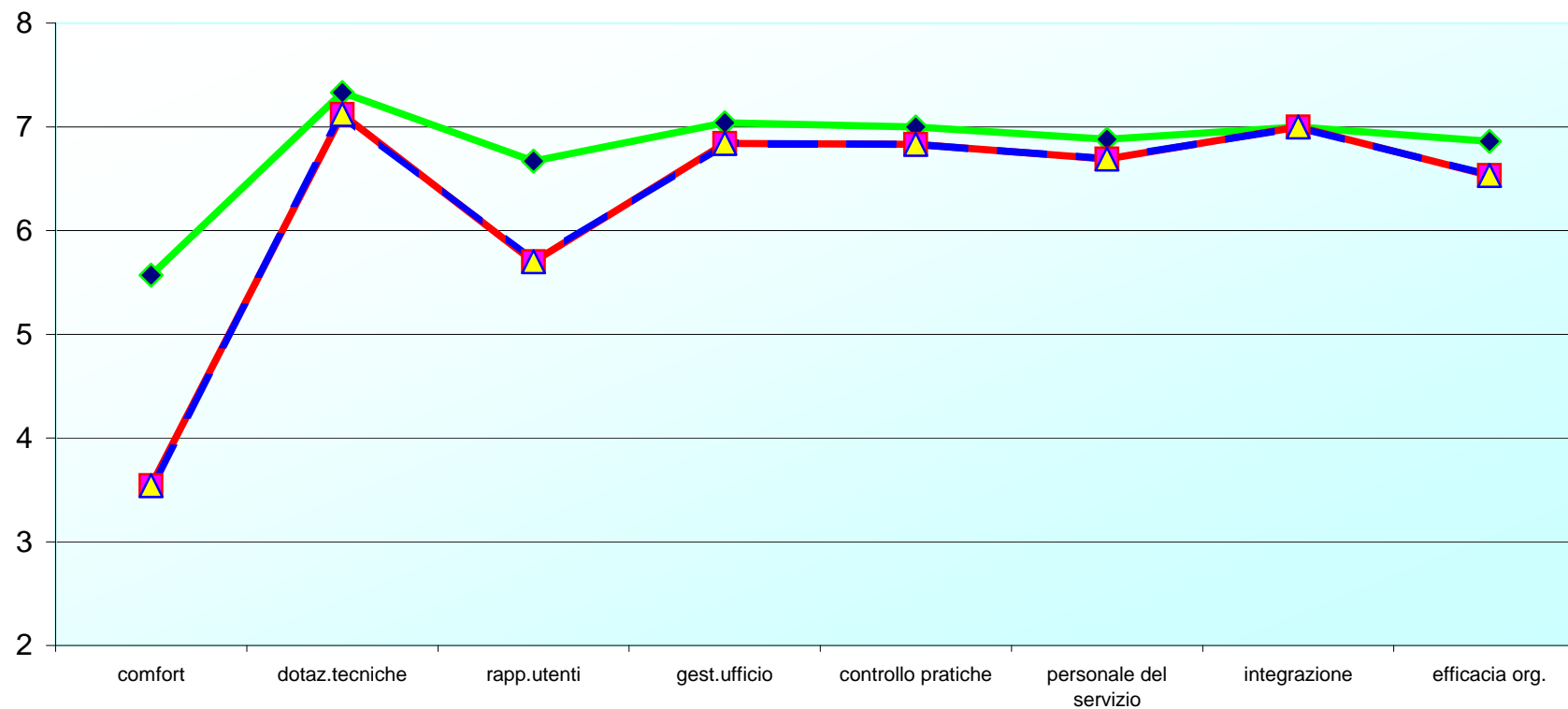


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Servizio Sport - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

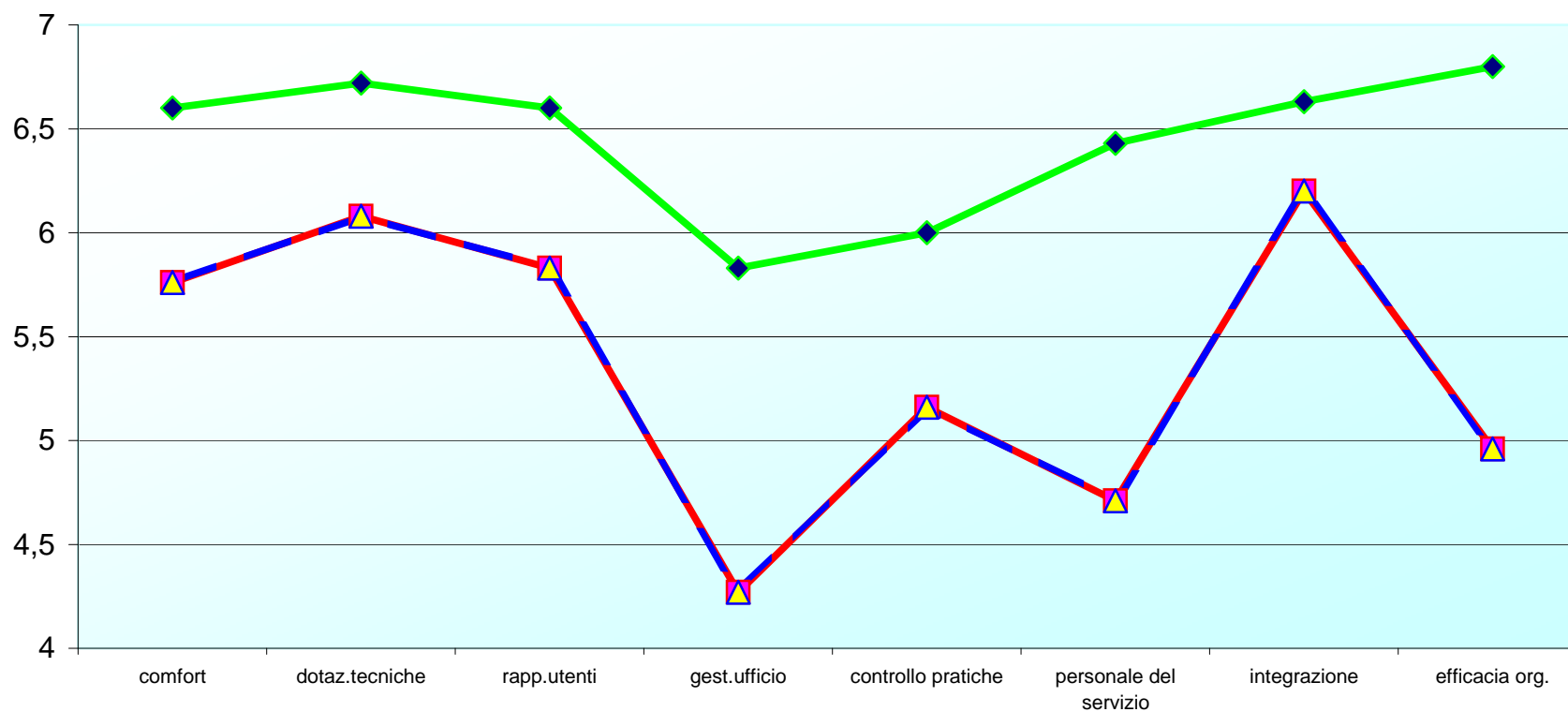


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Biblioteca Civica - Anni 2010/2011

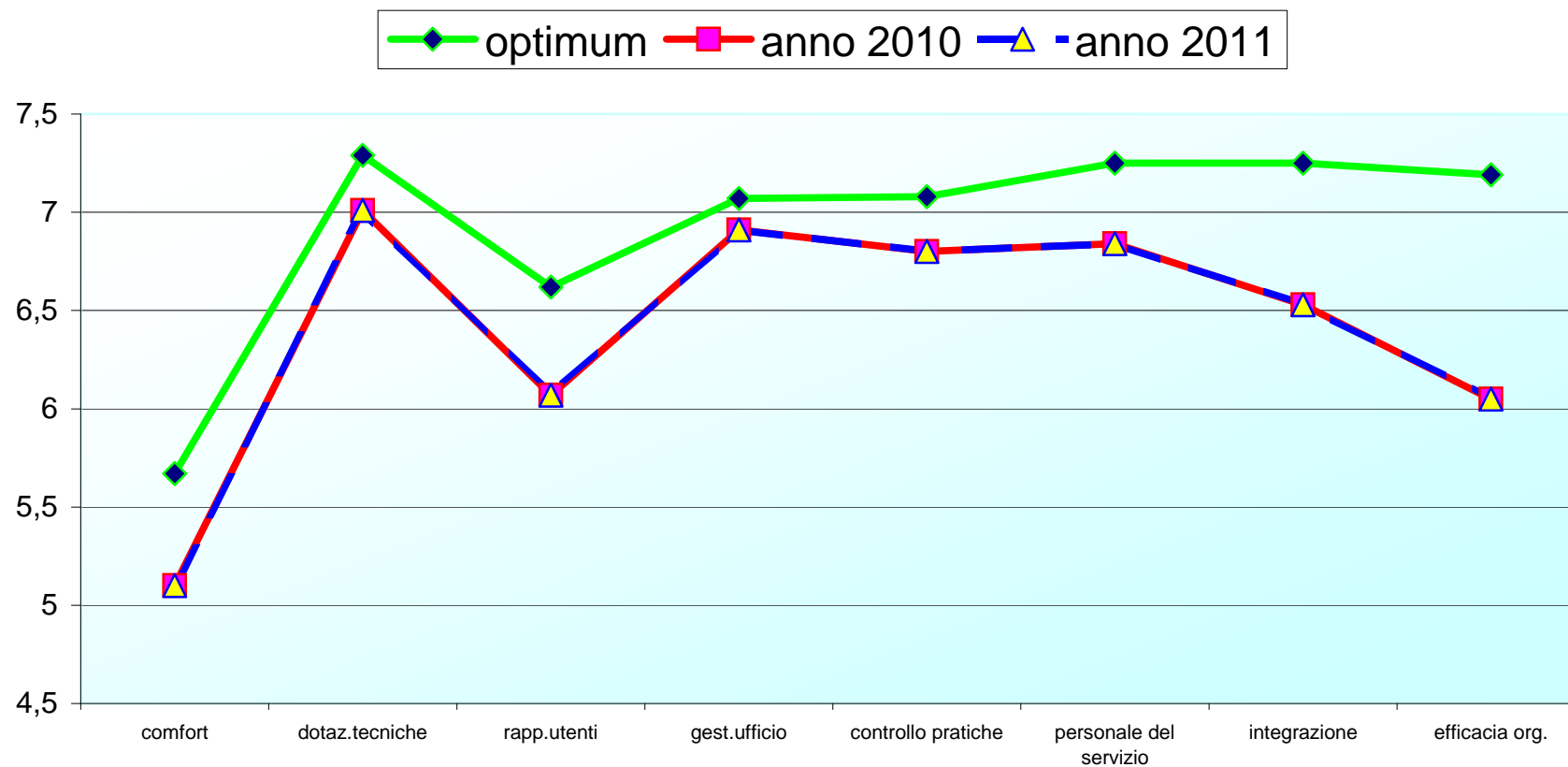
—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Cultura e Turismo - Anni 2010/2011

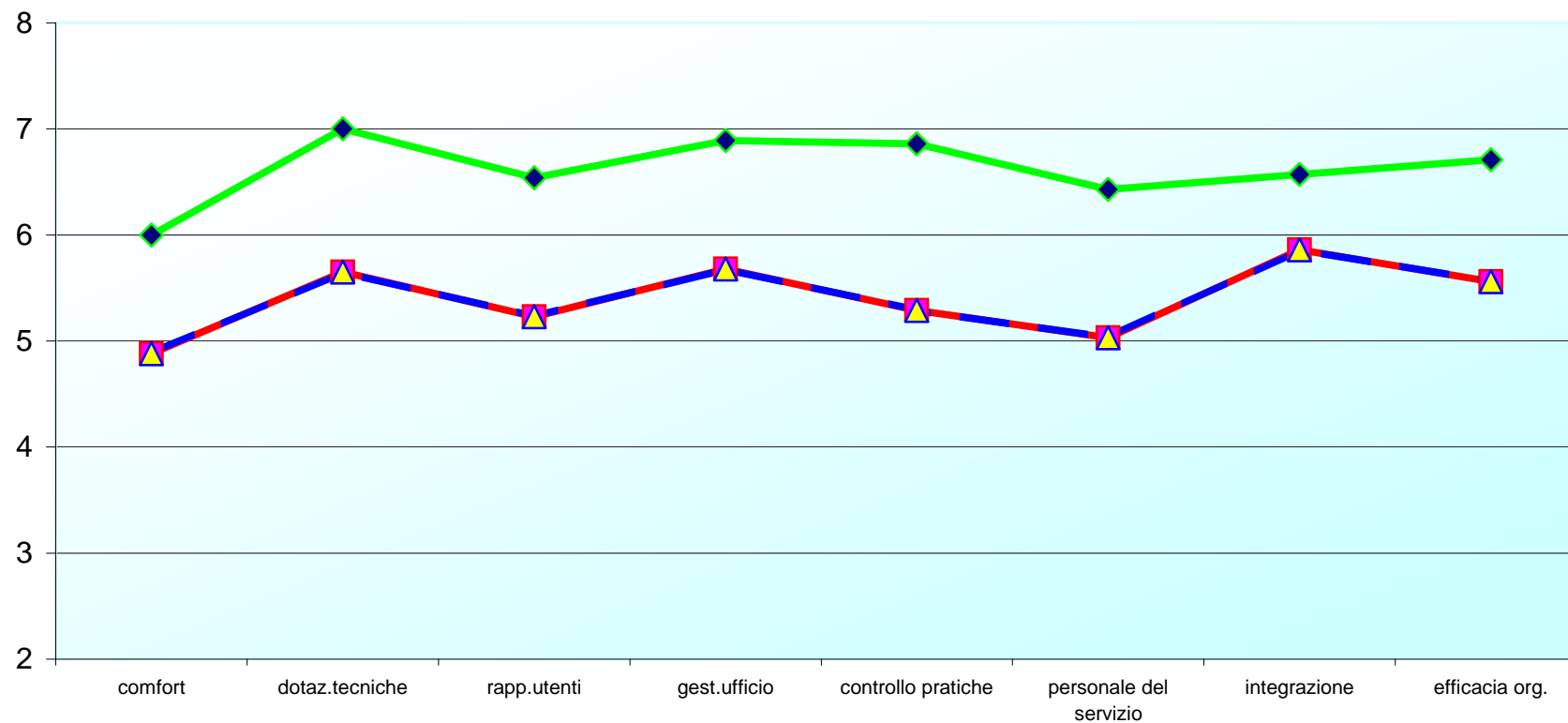


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Famiglia e Sol.Soc. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

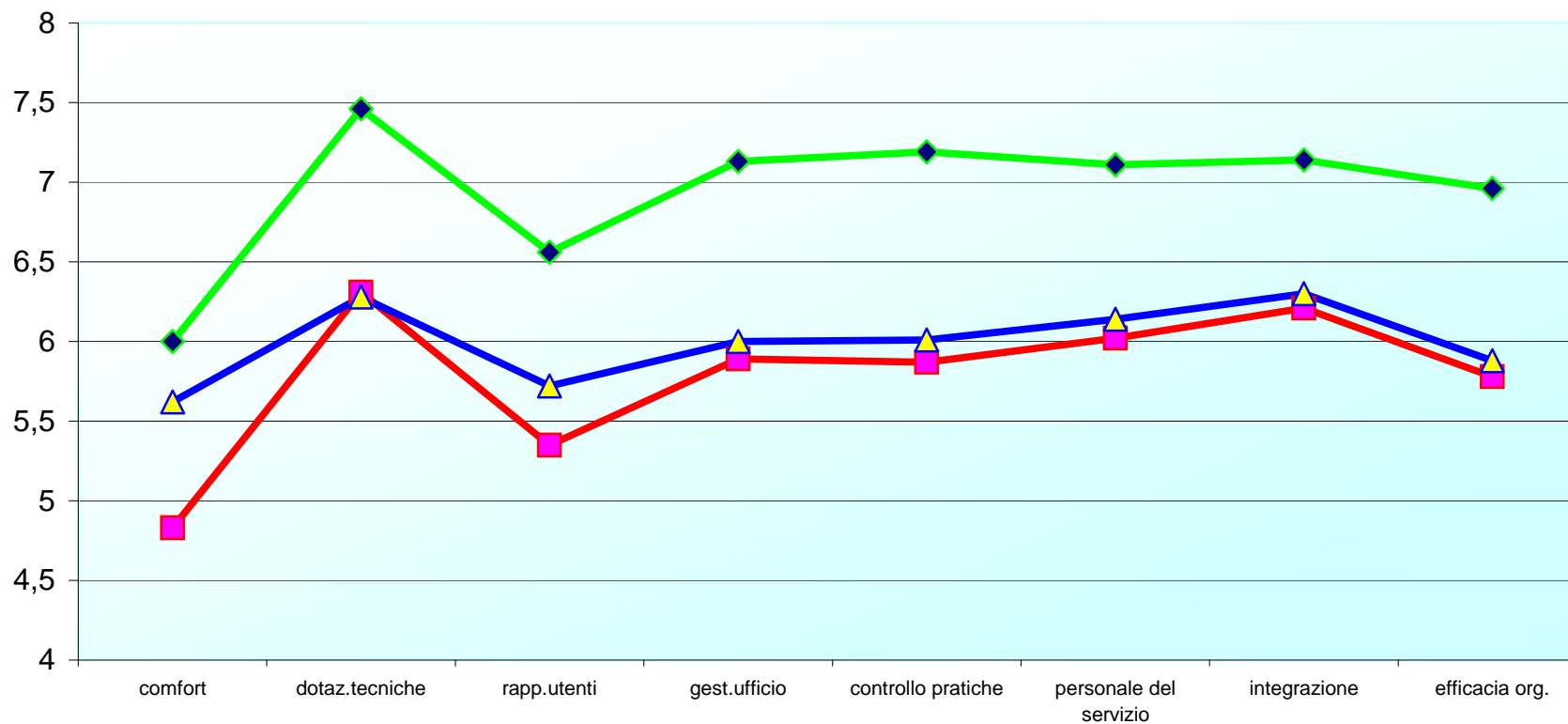


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Provveditorato - Anni 2010/2011

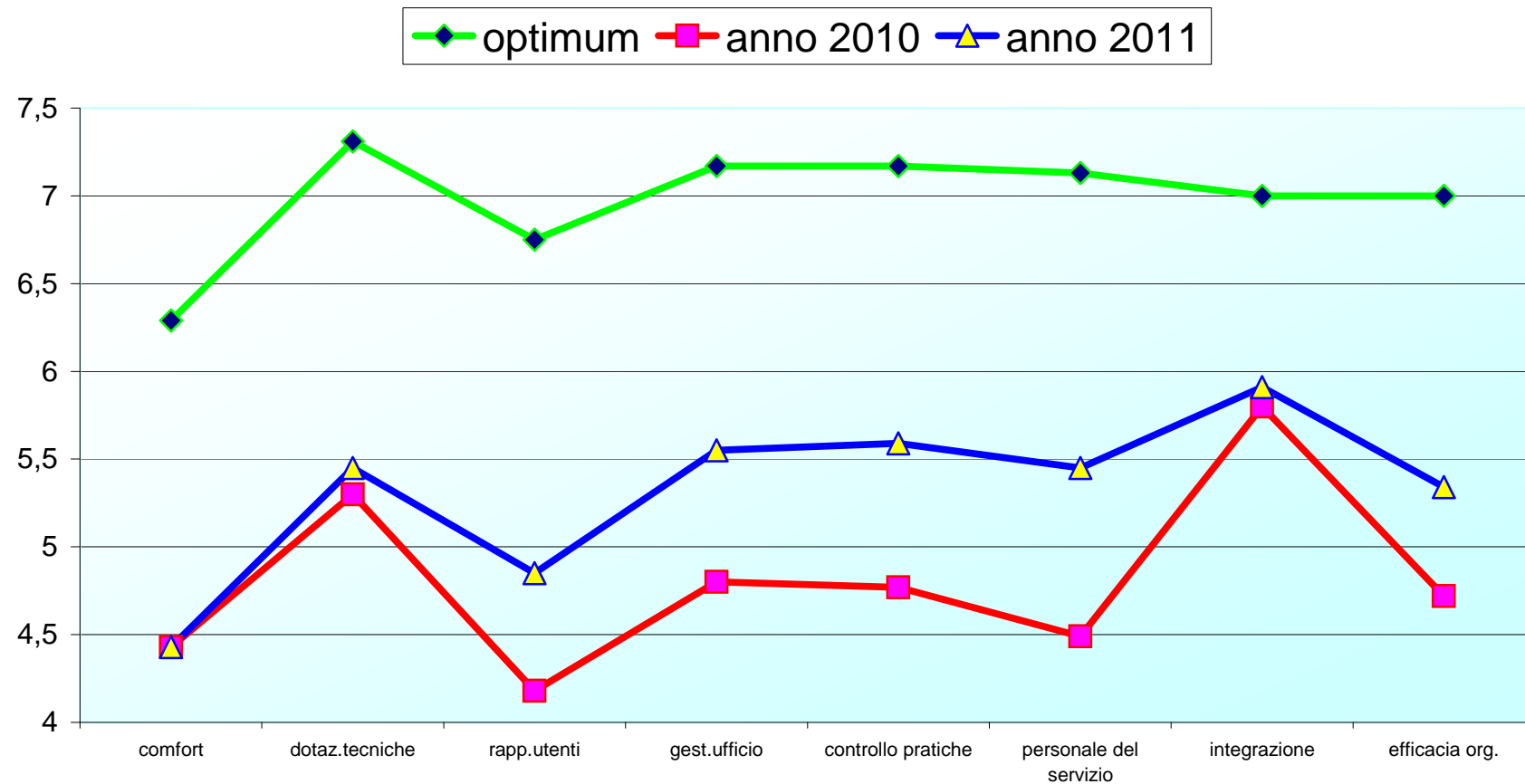
—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Rapporti Contrattuali - Anni 2010/2011

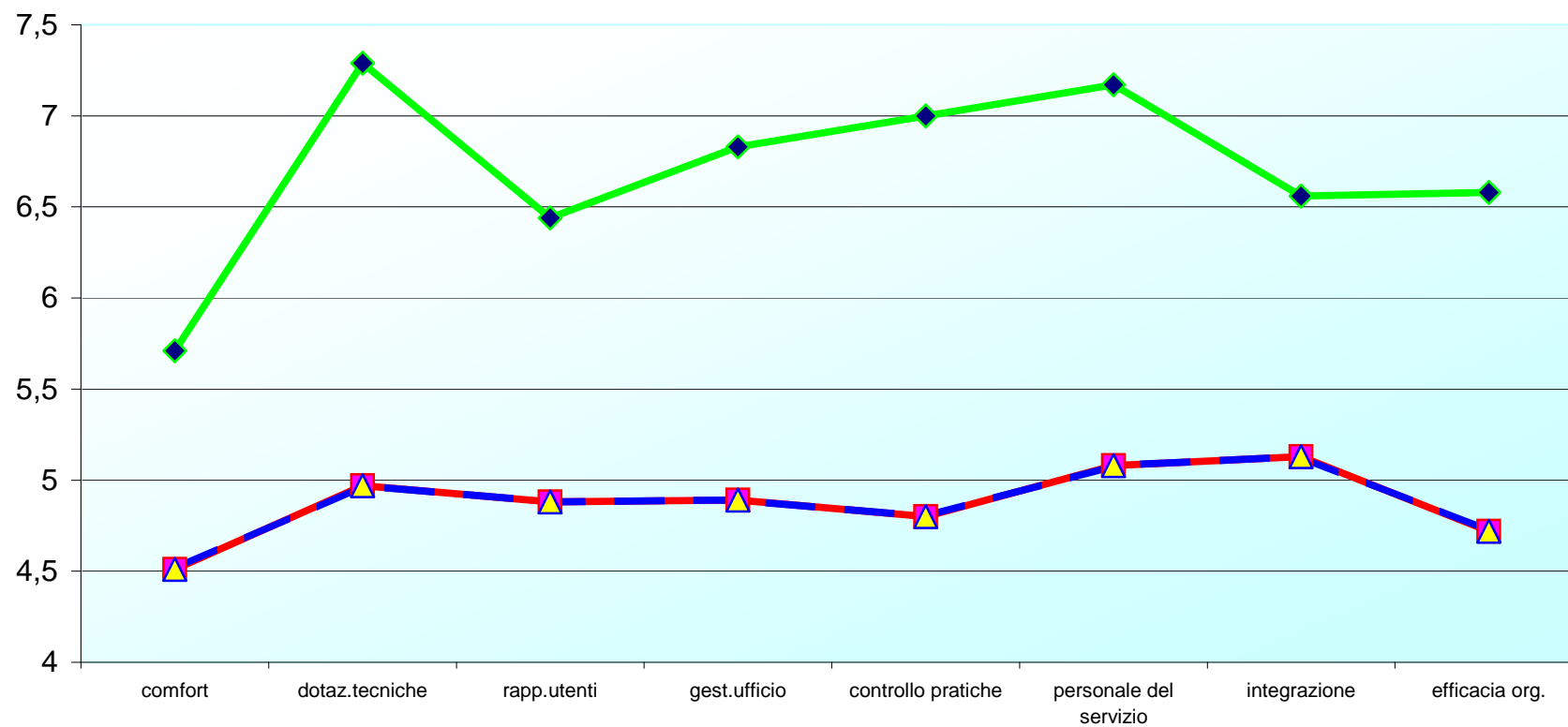


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

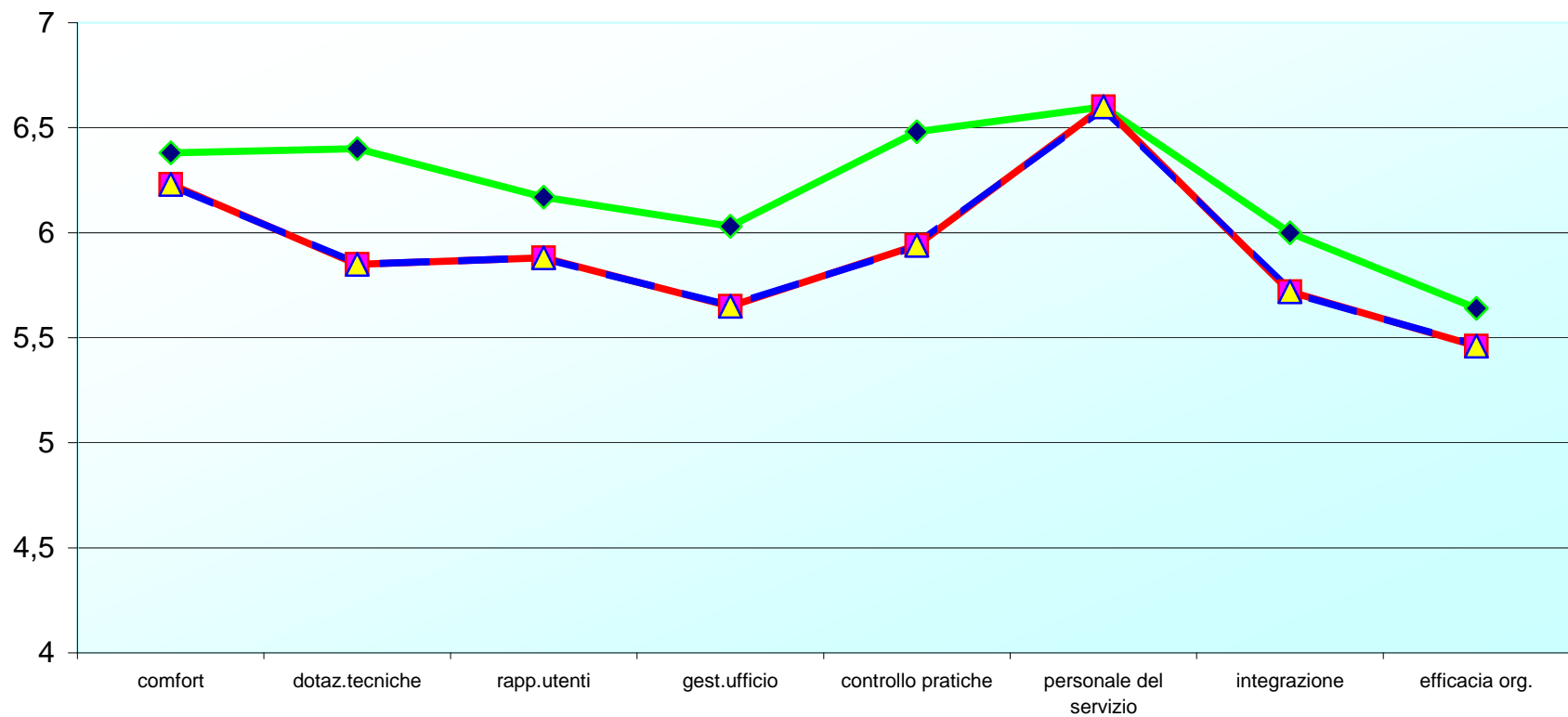
Protocollo - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Corpo P.M. e P.C. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

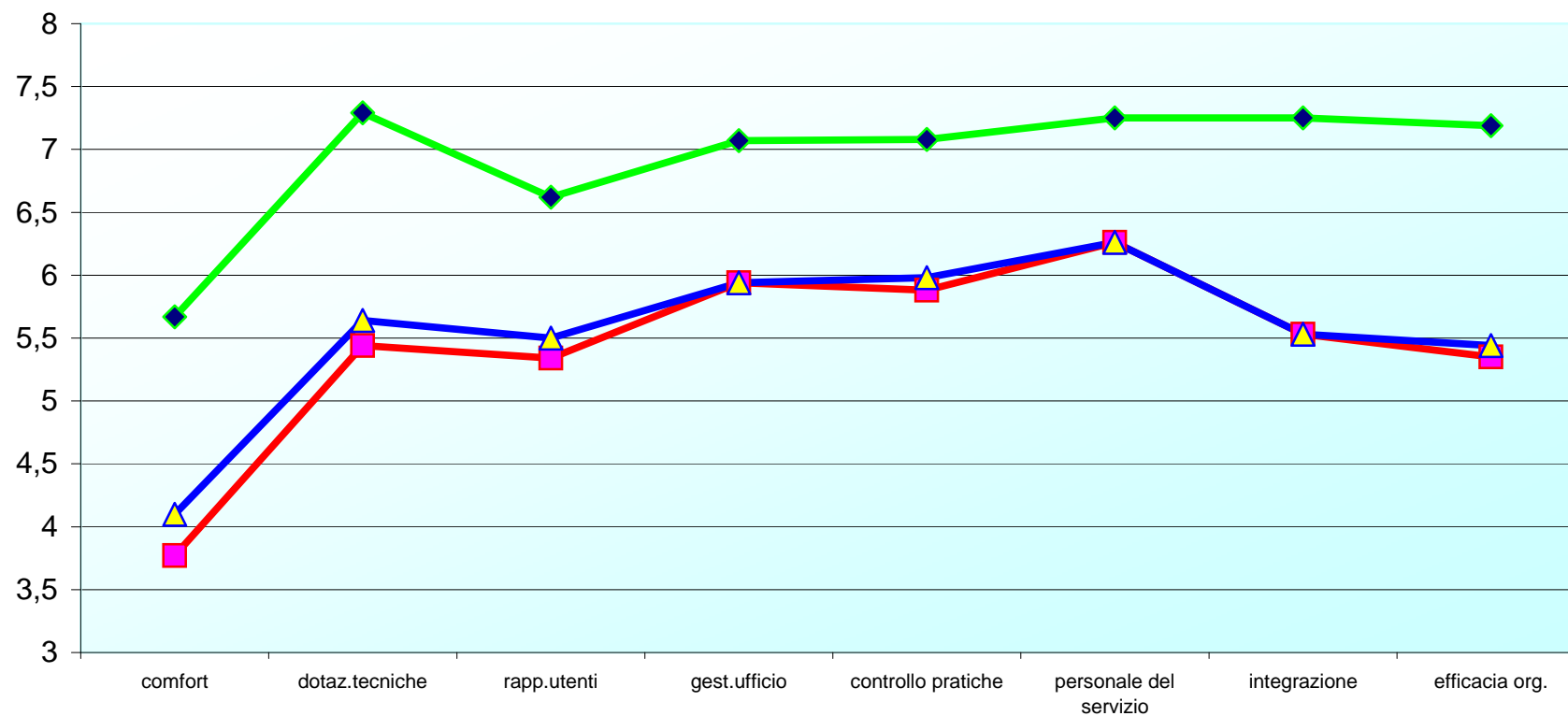


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Commercio - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

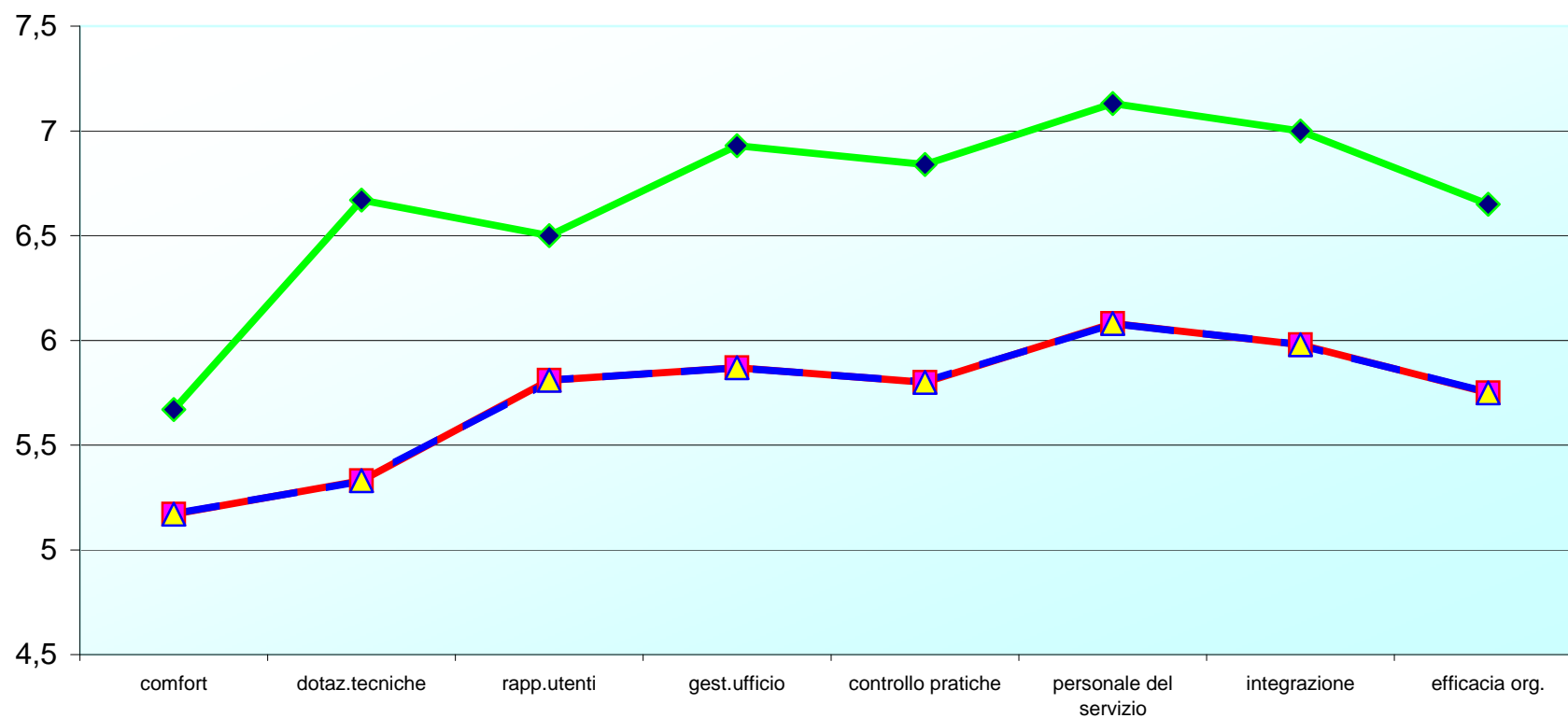


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Rapporti U.E. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

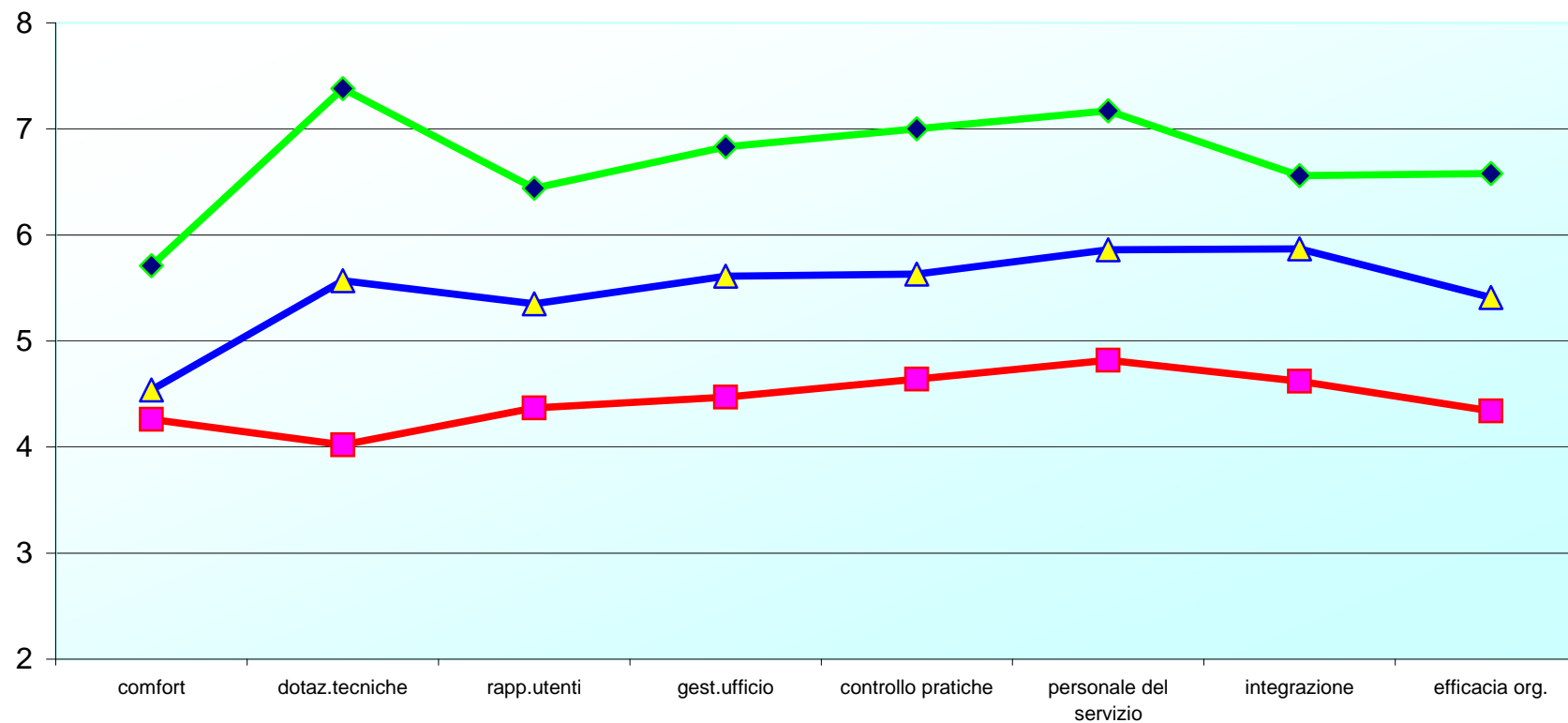


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Patrimonio, Demanio, Catasto - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

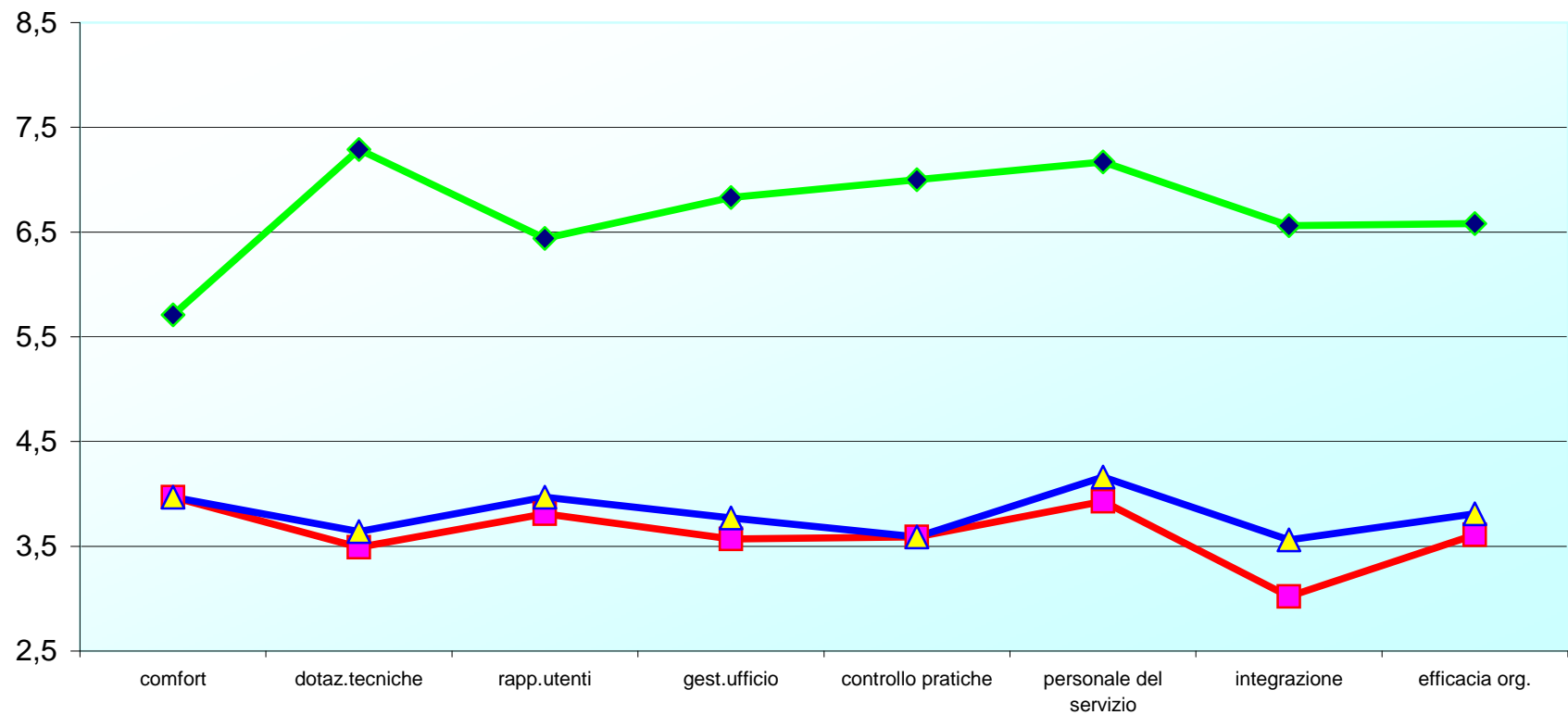


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Pianificazione ed Edilizia - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011

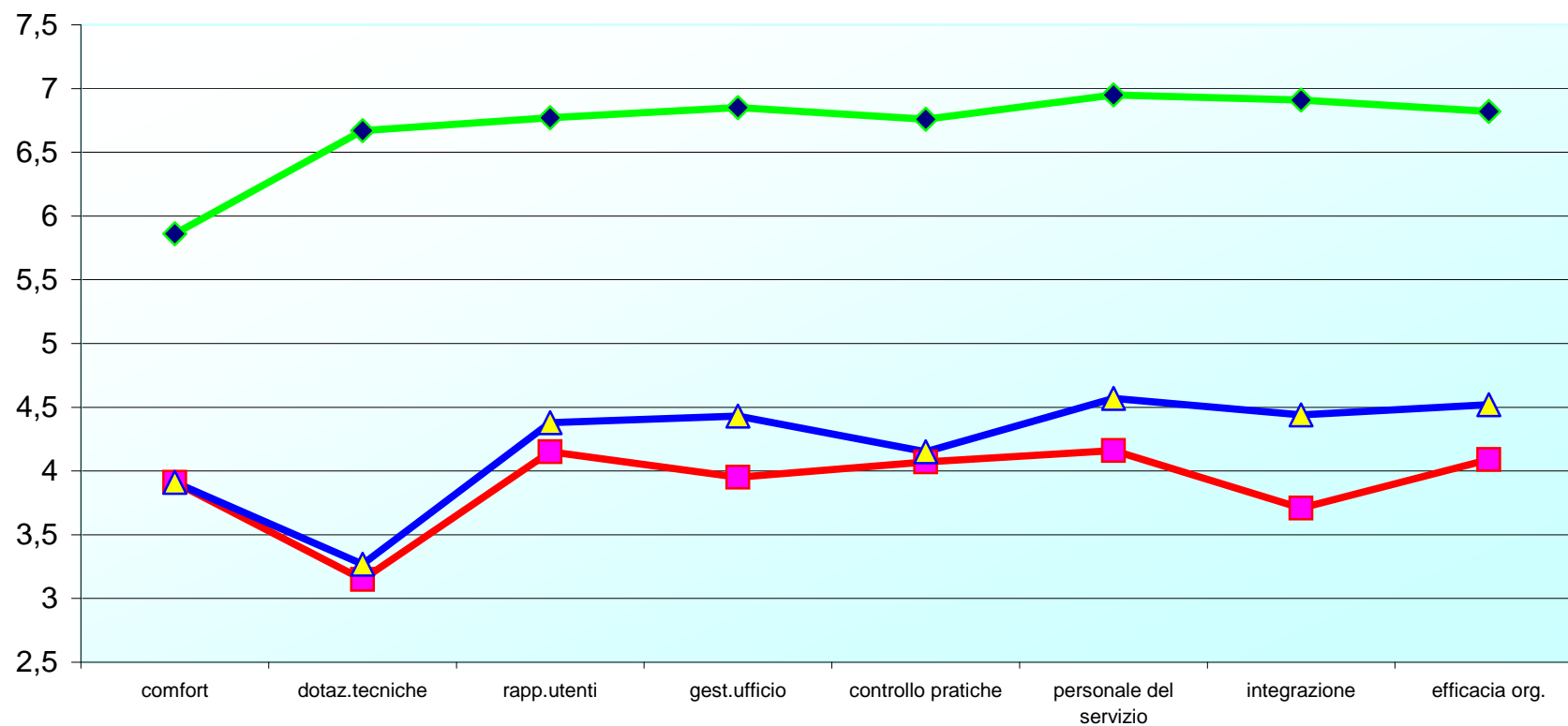


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Ambiente - Anni 2010/2011

optimum anno 2010 anno 2011



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

LL.OO.PP. - Anni 2010/2011

—◆— optimum —■— anno 2010 —▲— anno 2011

