



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2023

Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2023

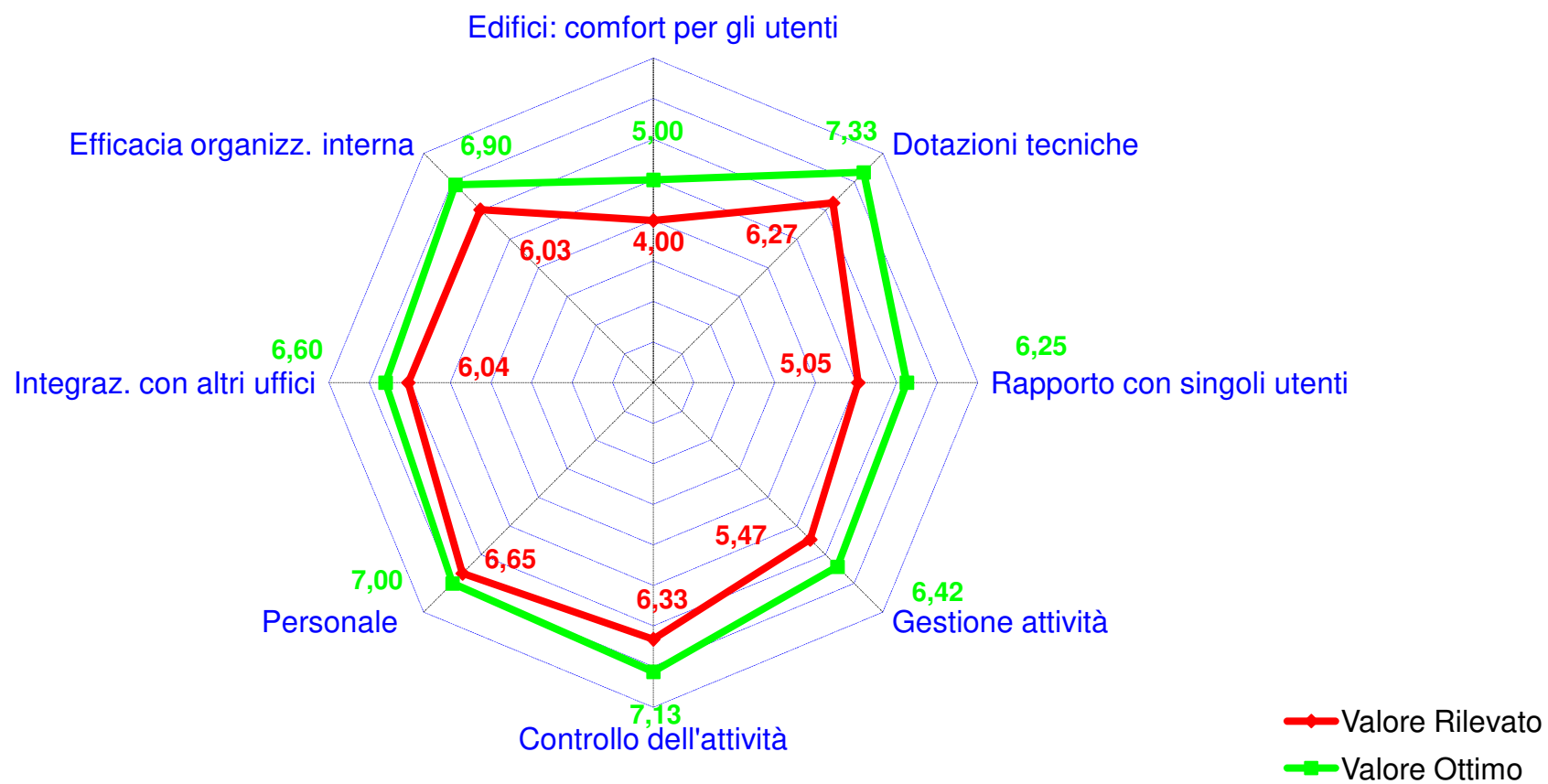
Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

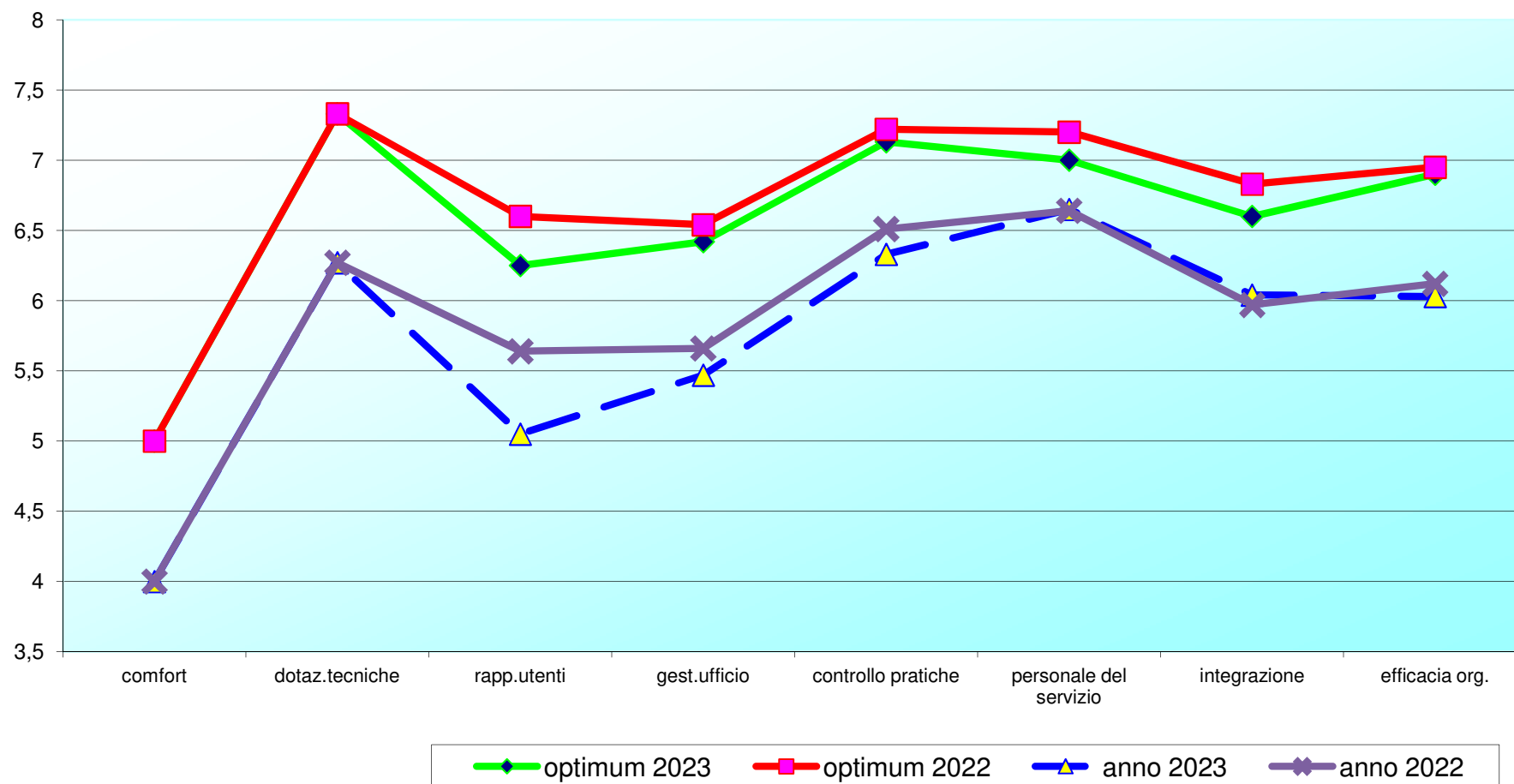
Città di Alessandria

Avvocatura

Stato della qualità a settembre 2023



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Avvocatura - Anni 2022/2023



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

Avvocatura

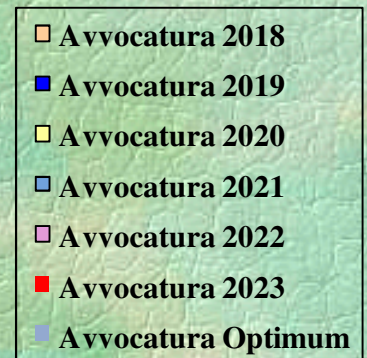
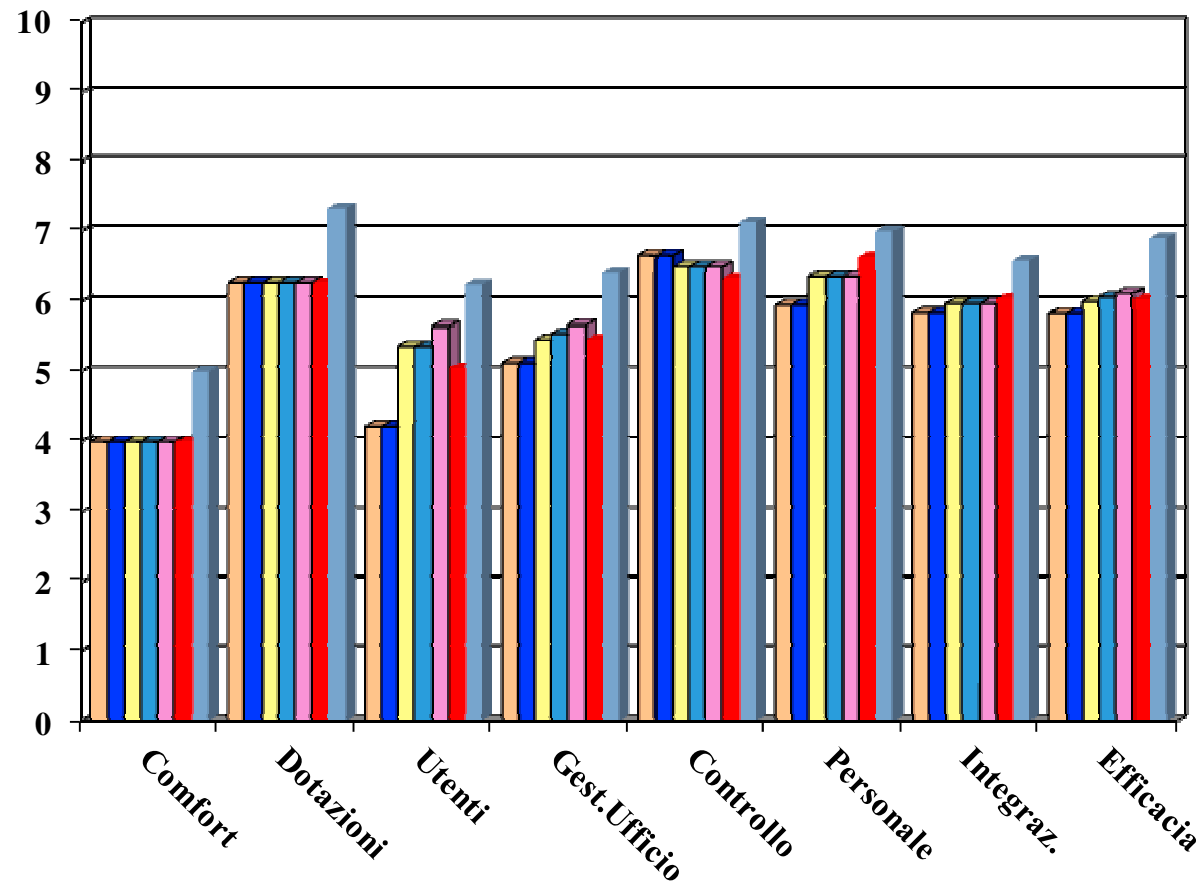
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	4
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,64	6,60	85,5%	5,05	6,25	80,8%	-4,7%	
gestione ufficio	5,66	6,54	86,5%	5,47	6,42	85,2%	-1,3%	
controllo	6,51	7,22	90,2%	6,33	7,13	88,8%	-1,4%	
personale	6,36	7,20	88,3%	6,65	7,00	95,0%	6,7%	
integrazione	5,97	6,83	87,4%	6,04	6,60	91,5%	4,1%	
efficacia organizz.	6,12	6,95	88,1%	6,03	6,90	87,4%	-0,7%	
							0,3%	0,34%

Avvocatura

incremento biennio 2022 - 2023:

0,34%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

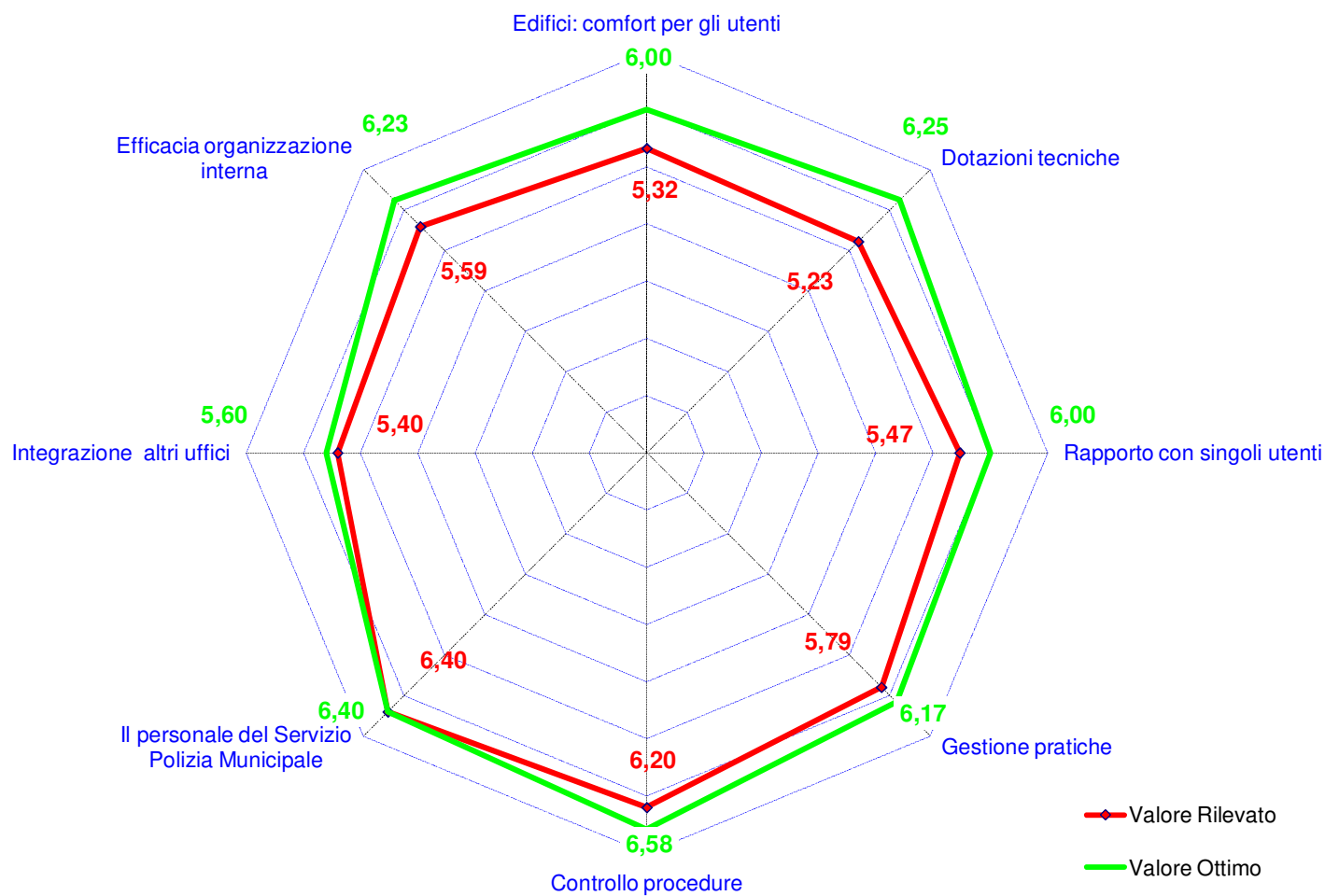
Anno 2023

Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualità a
Settembre 2023

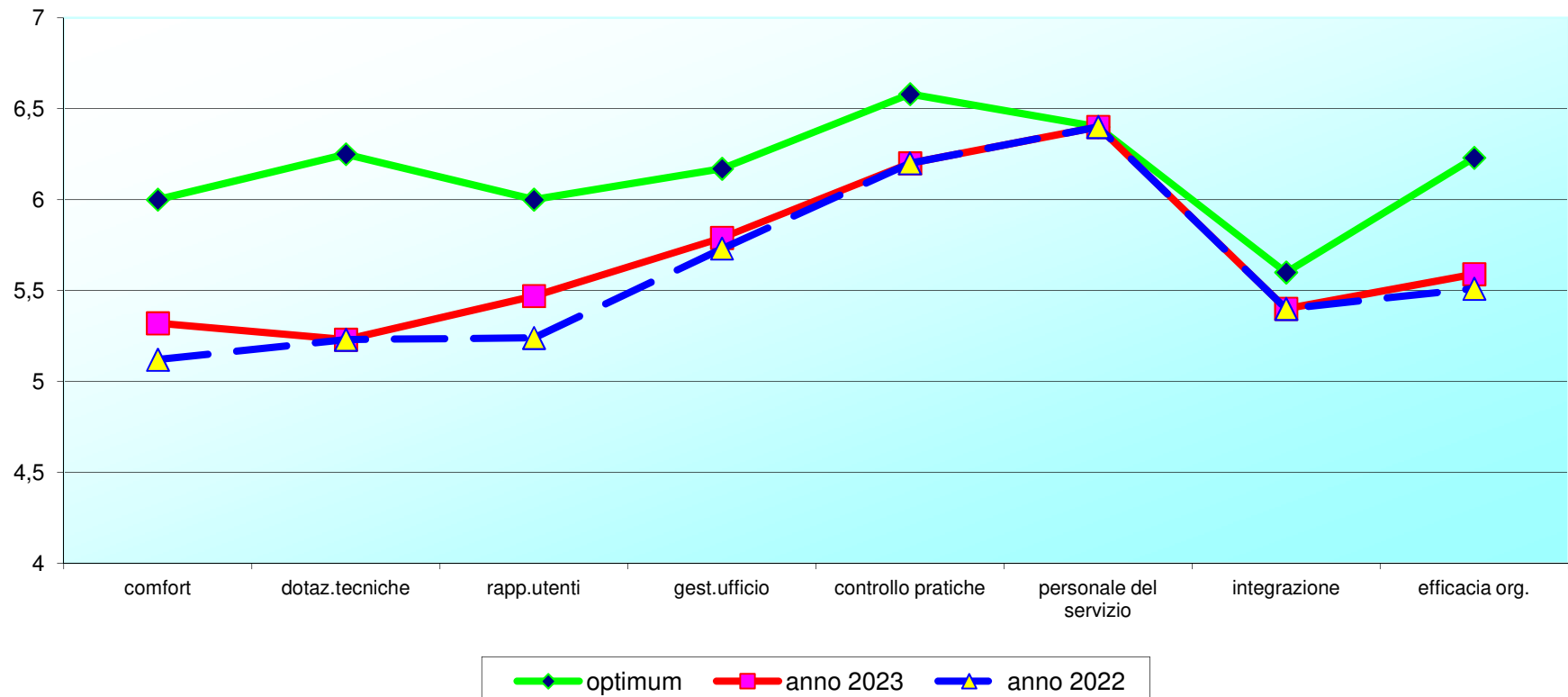


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2022/2023



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

Polizia Locale

comfort	5,12	6,00	85,3%	5,32	6,00	88,7%	3,3%
dotazioni	5,23	6,25	83,7%	5,23	6,25	83,7%	0,0%
rapporto con utenti	5,24	6,00	87,3%	5,47	6,00	91,2%	3,8%
gestione ufficio	5,73	6,17	92,9%	5,79	6,17	93,8%	1,0%
controllo	6,20	6,58	94,2%	6,20	6,58	94,2%	0,0%
personale	6,40	6,40	100,0%	6,40	6,40	100,0%	0,0%
integrazione	5,40	5,60	96,4%	5,40	5,60	96,4%	0,0%
efficacia organizz.	5,51	6,23	88,4%	5,59	6,23	89,7%	1,3%
							1,2%

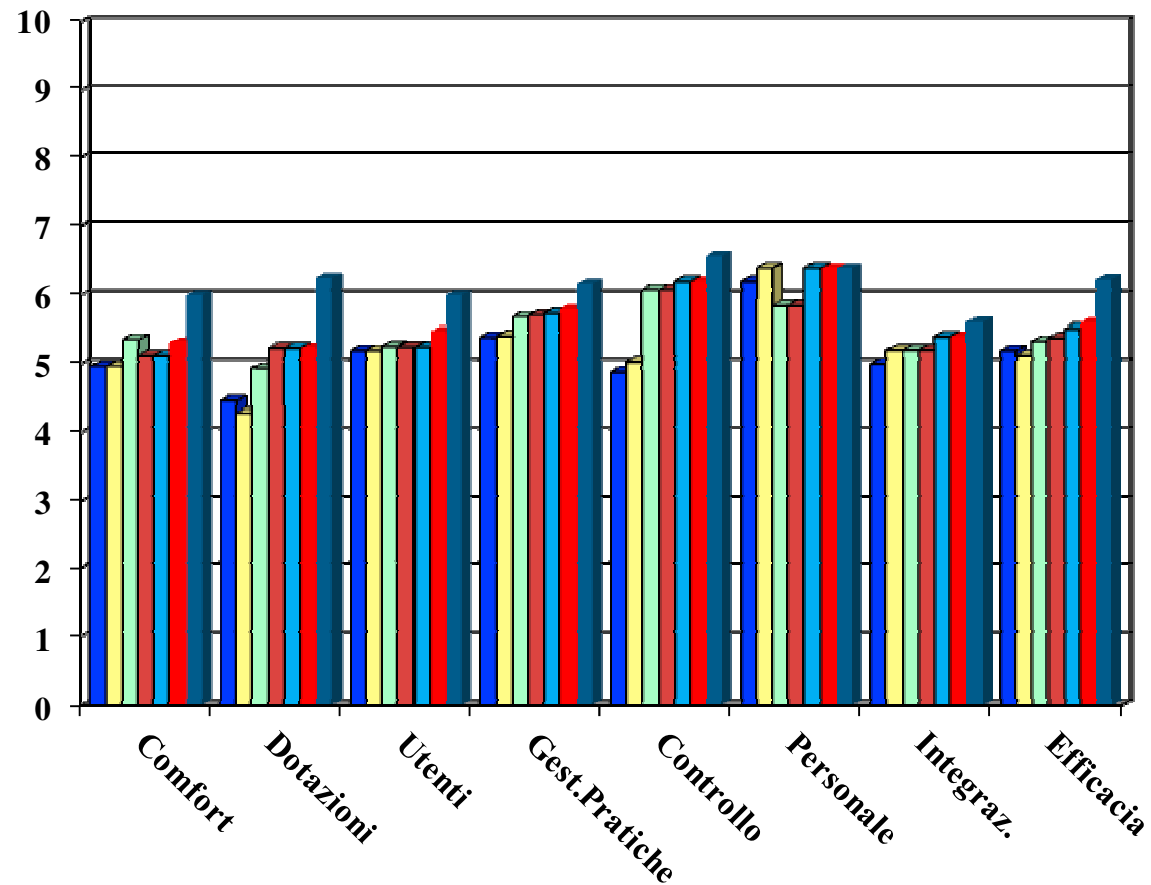
90

Servizio Autonomo Polizia Locale

incremento biennio 2022 - 2023:

1,18%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

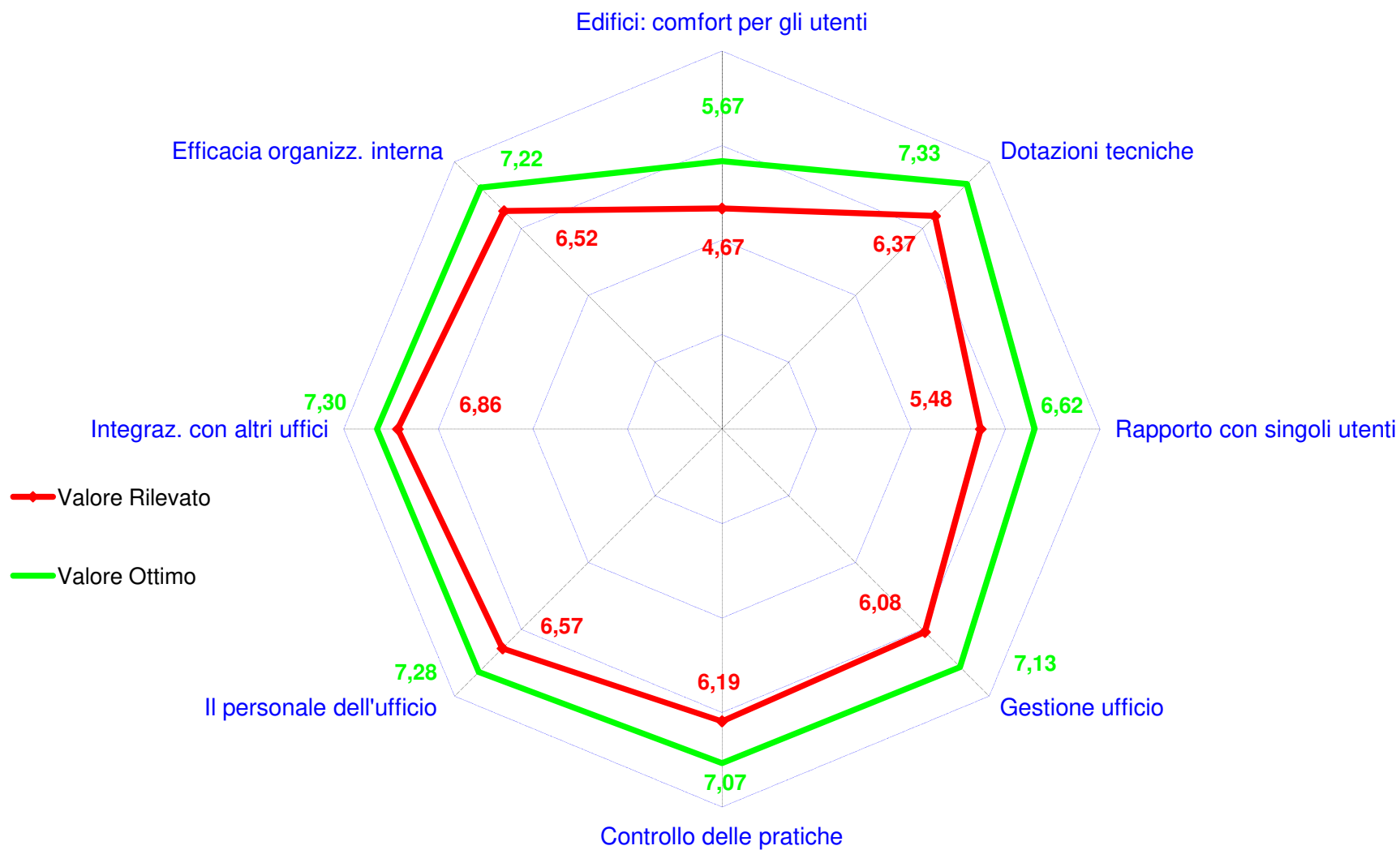
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture

Anno 2023

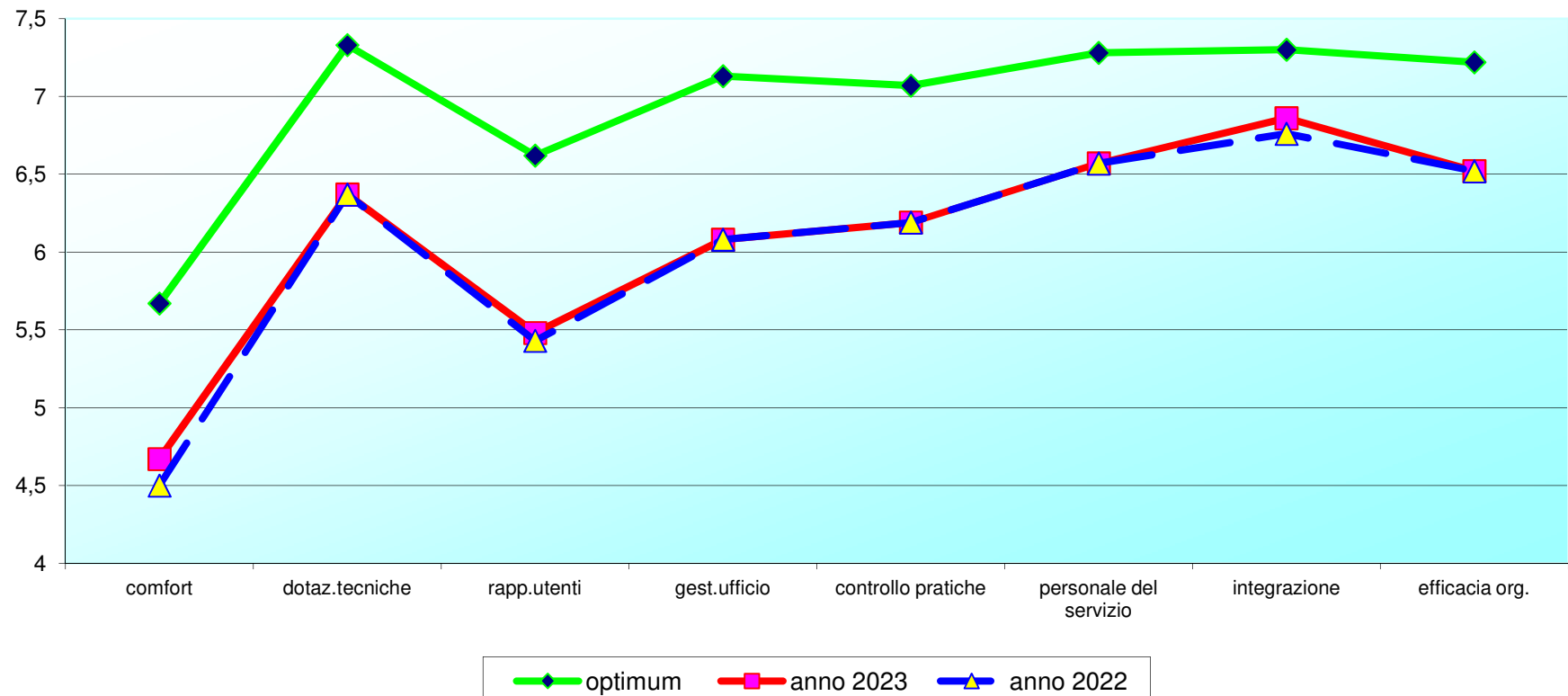
Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture
Stato della qualità settembre 2023

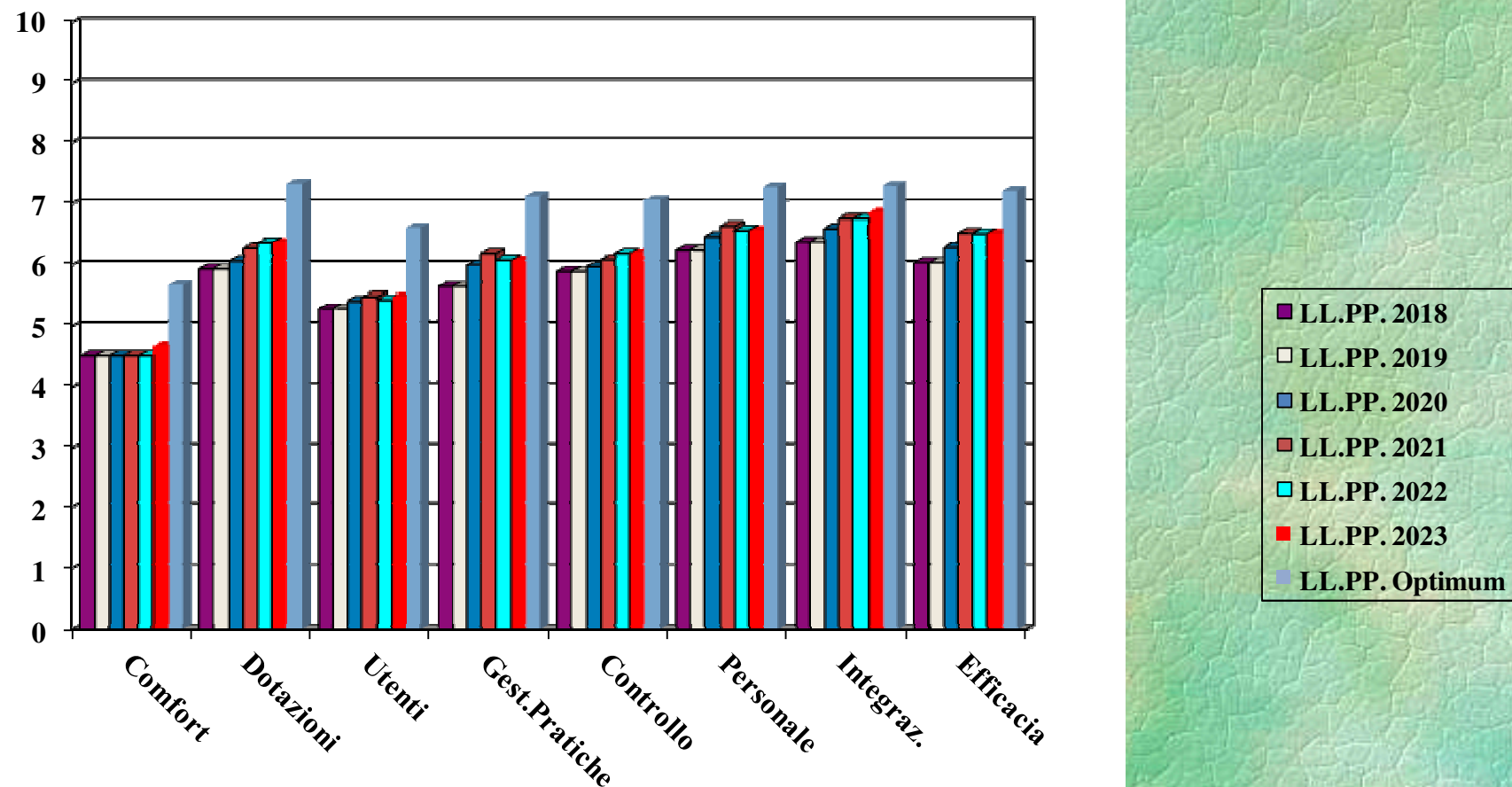


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture
Anni 2022/2023



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
OO.PP. e Infrastrutture								58
comfort	4,50	5,67	79,4%	4,67	5,67	82,4%	3,0%	
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%	
							0,6%	0,64%
								58
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture			incremento biennio 2022 - 2023:				0,64%	

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Politiche di Sviluppo e Innovazione

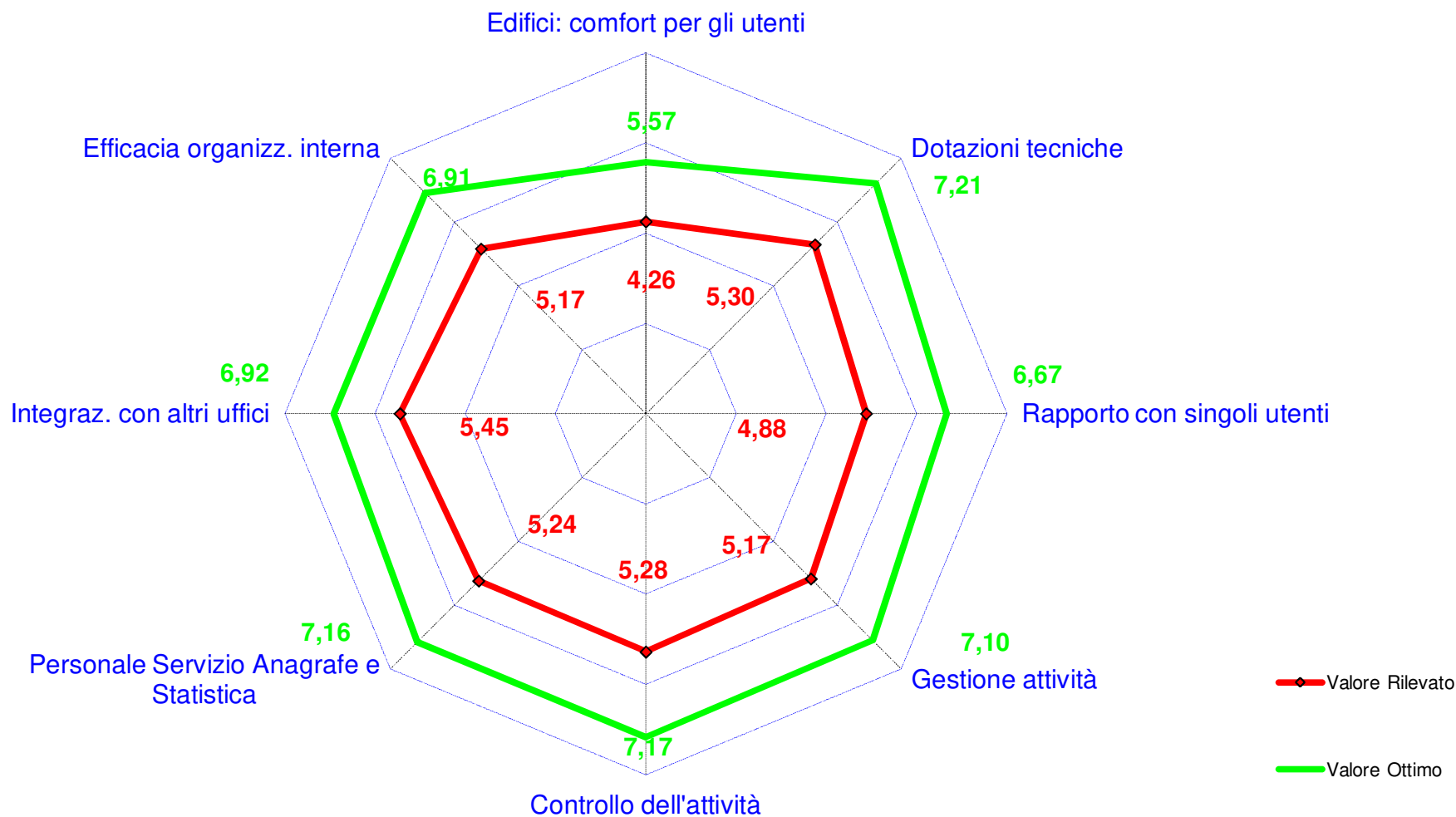
Anno 2023

Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
SETTORE POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE
SERVIZIO DEMOGRAFICI, ELETTORALE E STATISTICA
UFFICIO ANAGRAFE E STATISTICA

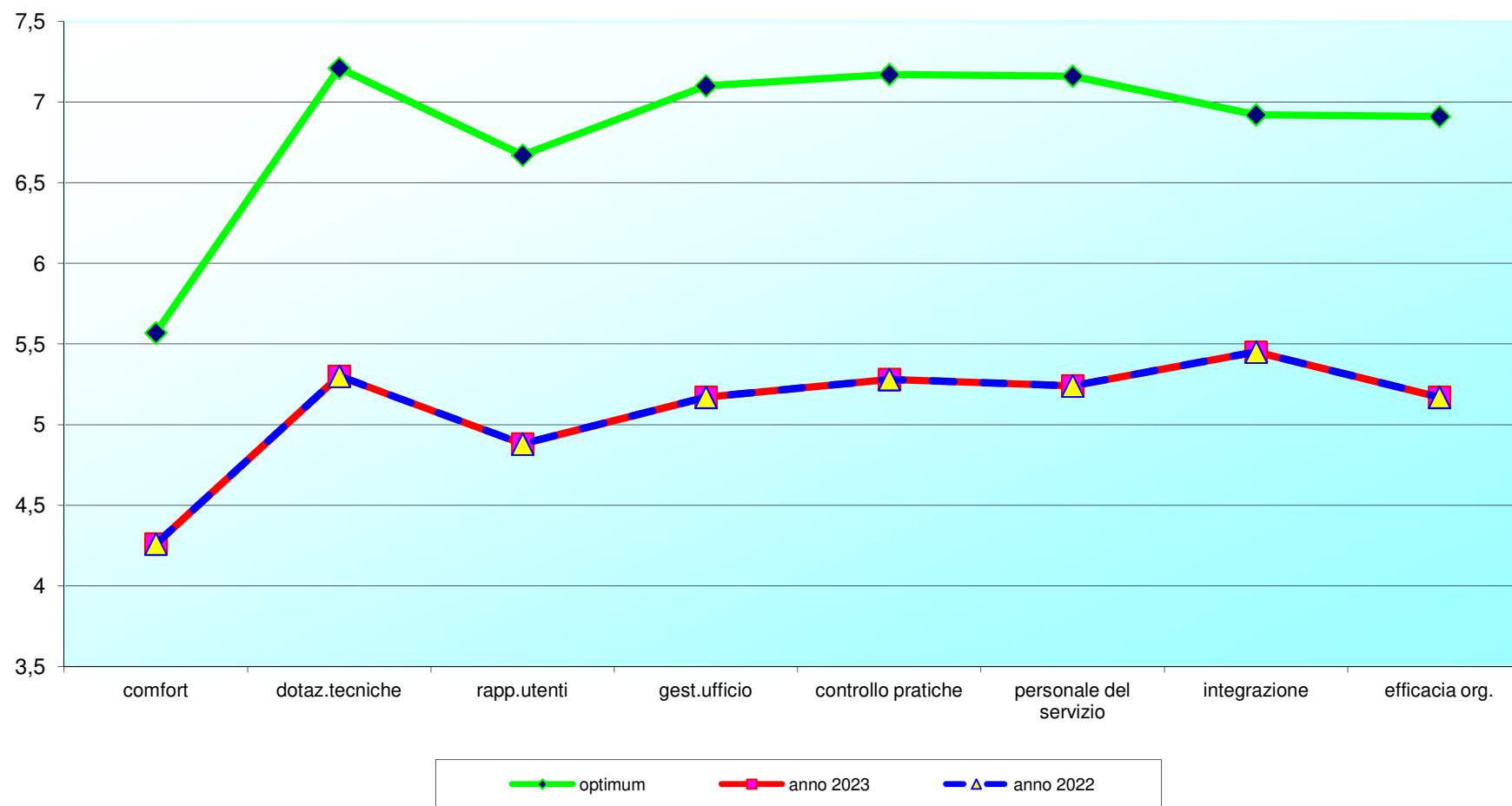
Stato della qualità
Settembre 2023



Città di Alessandria

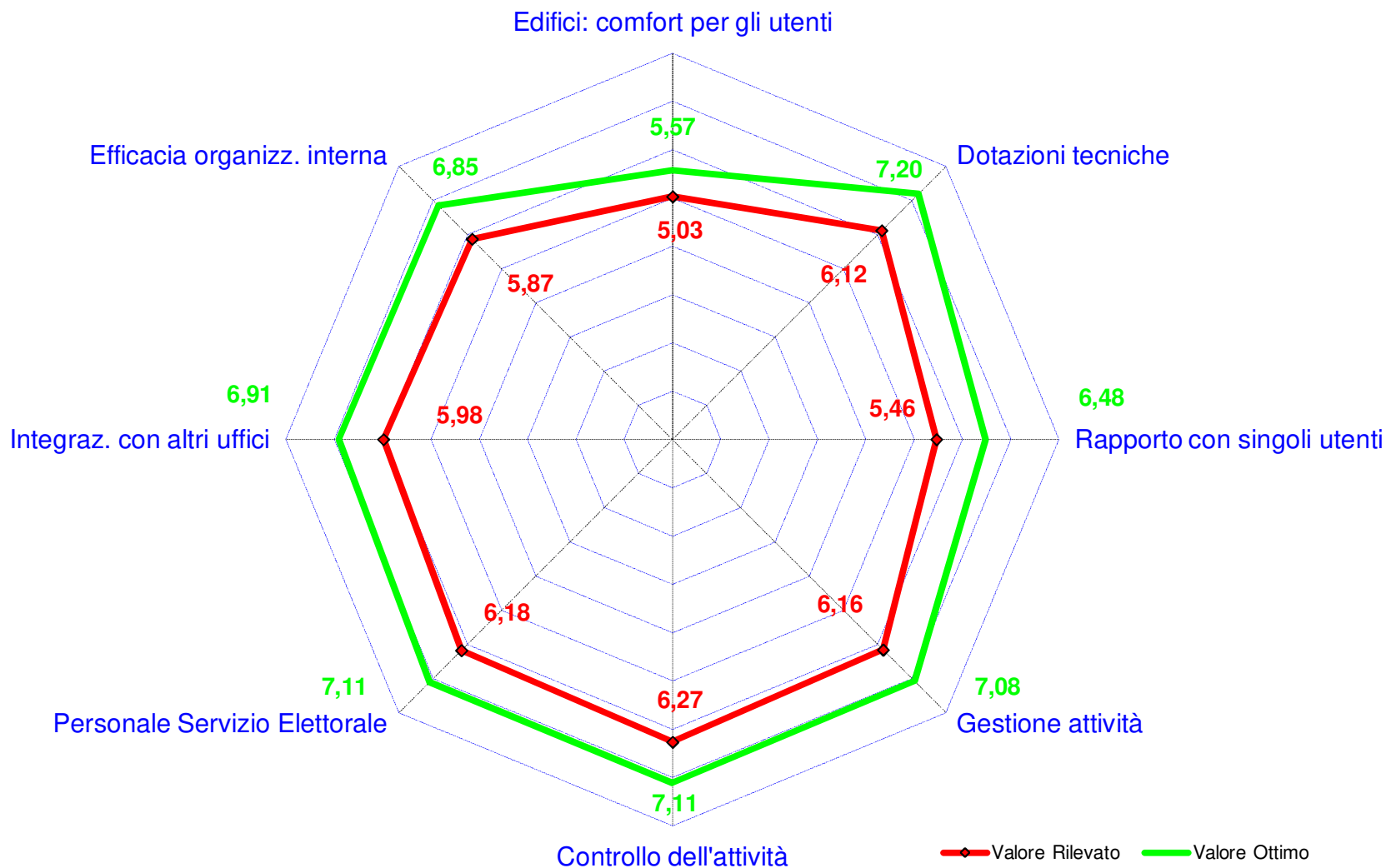
Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2022/2023



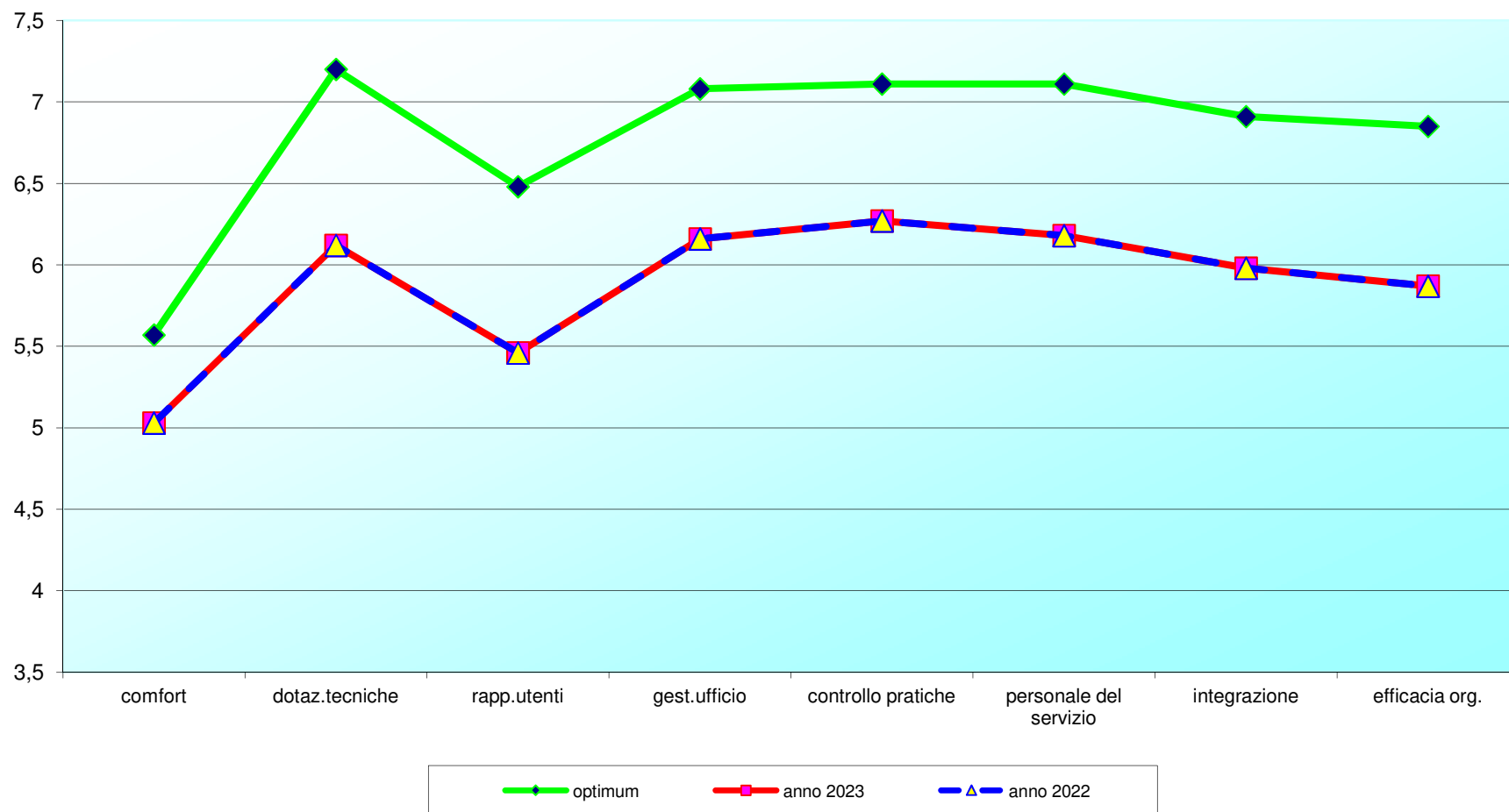
Comune di Alessandria
SETTORE POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE
SERVIZIO DEMOGRAFICI , ELETTORALE E STATISTICA
UFFICIO ELETTORALE

Stato della qualità
Settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2022/2023



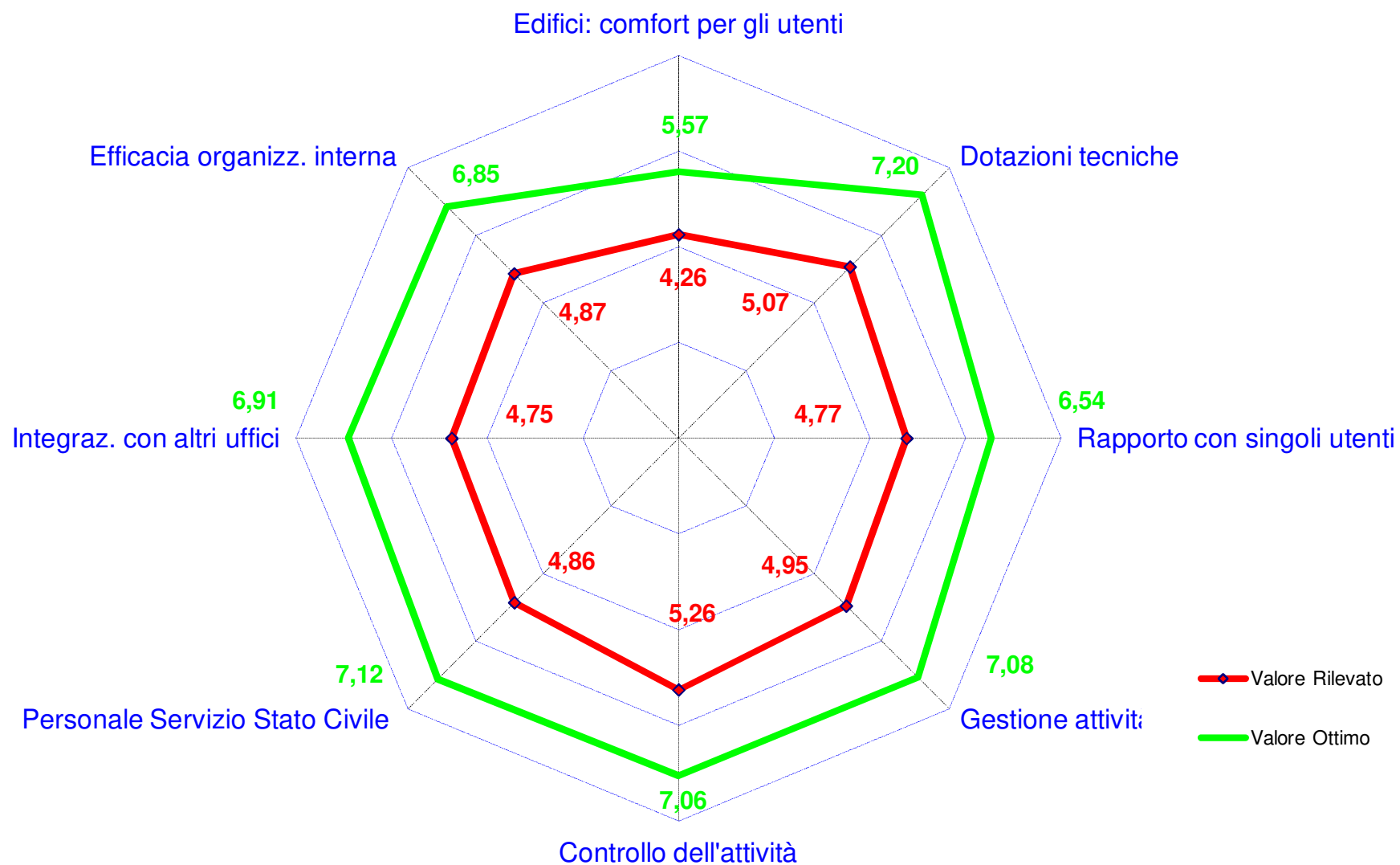
Comune di Alessandria

**SETTORE POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE
SERVIZIO DEMOGRAFICI, ELETTORALE E STATISTICA**

UFFICIO STATO CIVILE

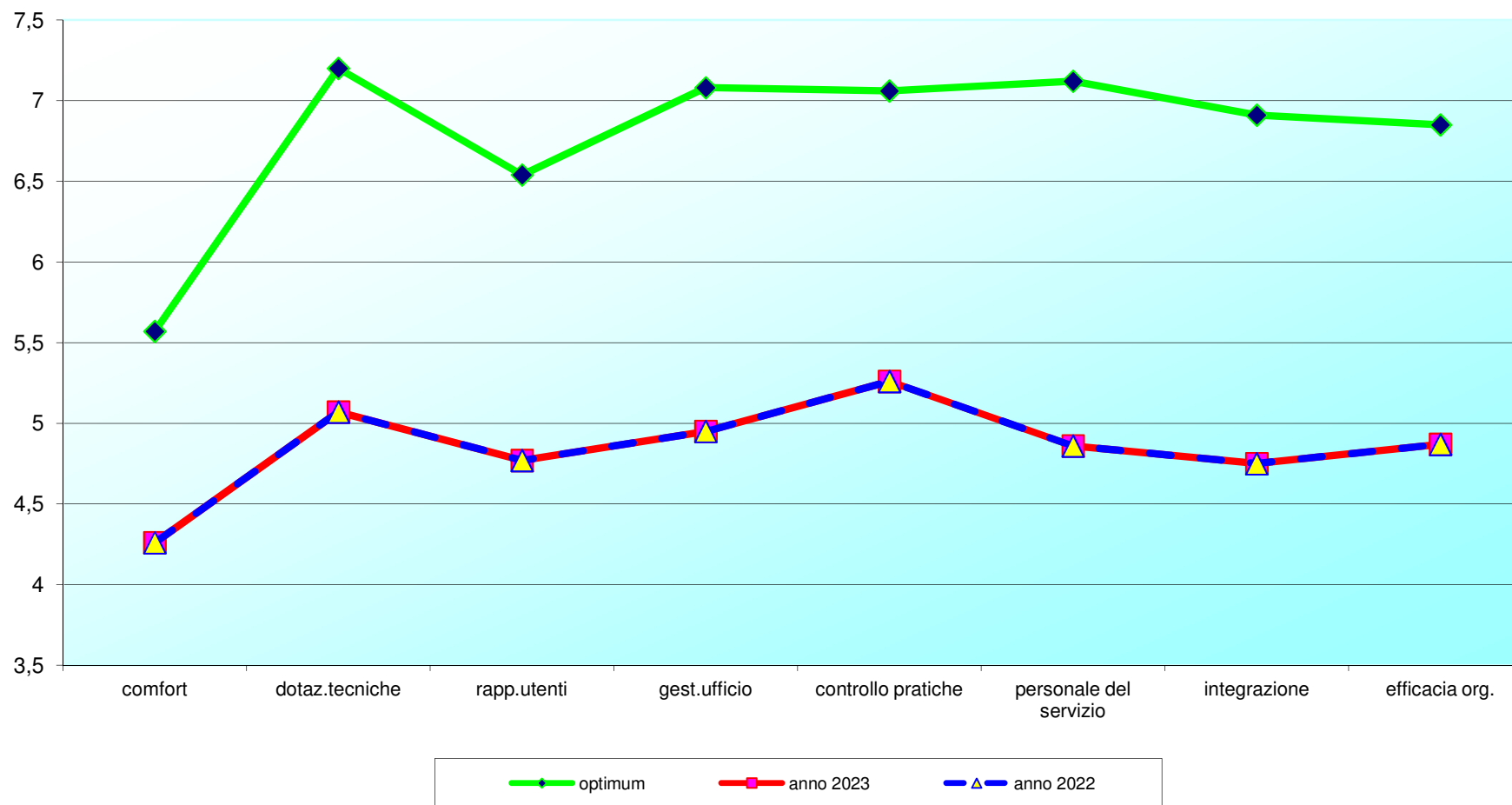
Stato della qualità

Settembre 2023

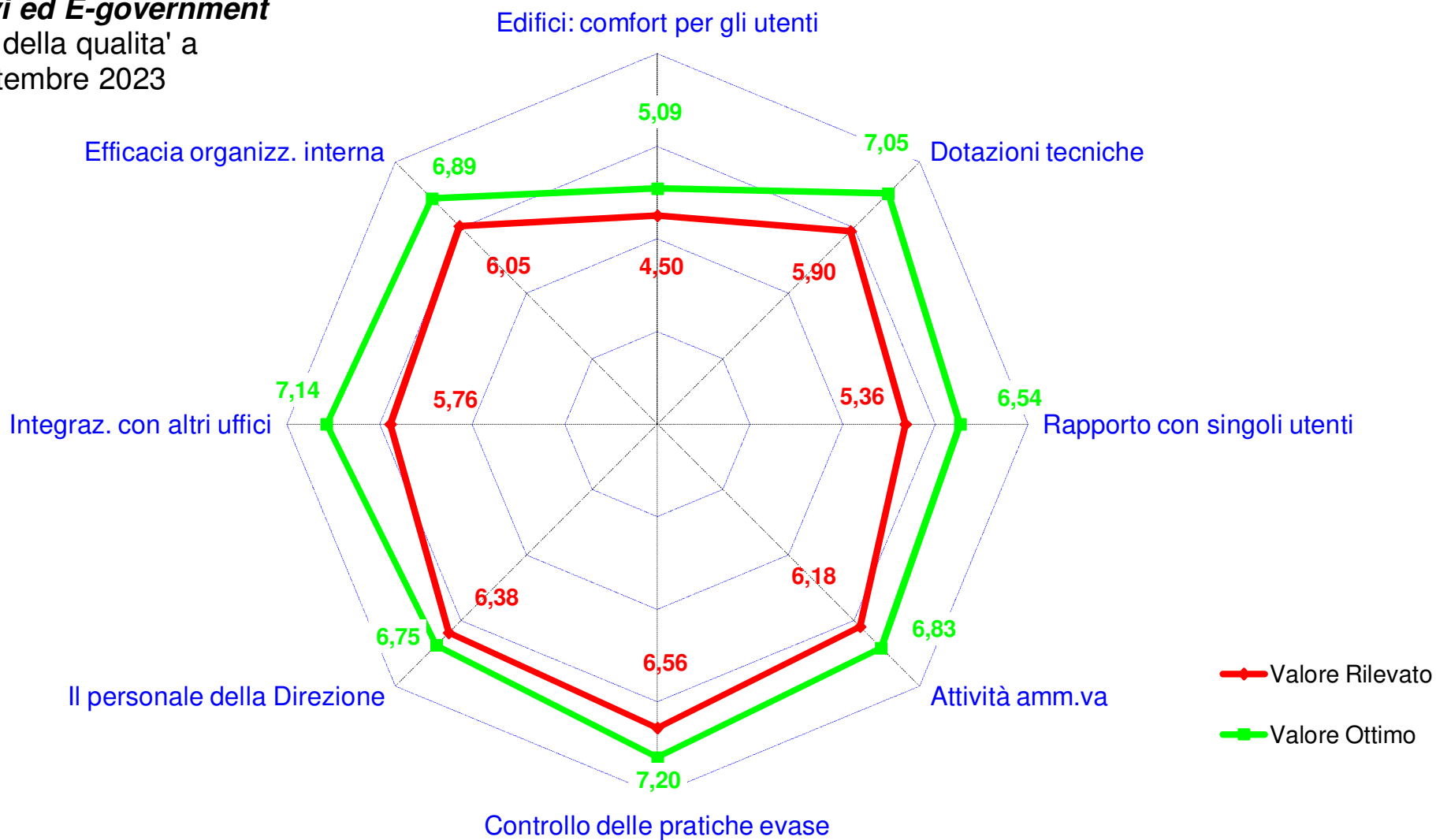


Città di Alessandria

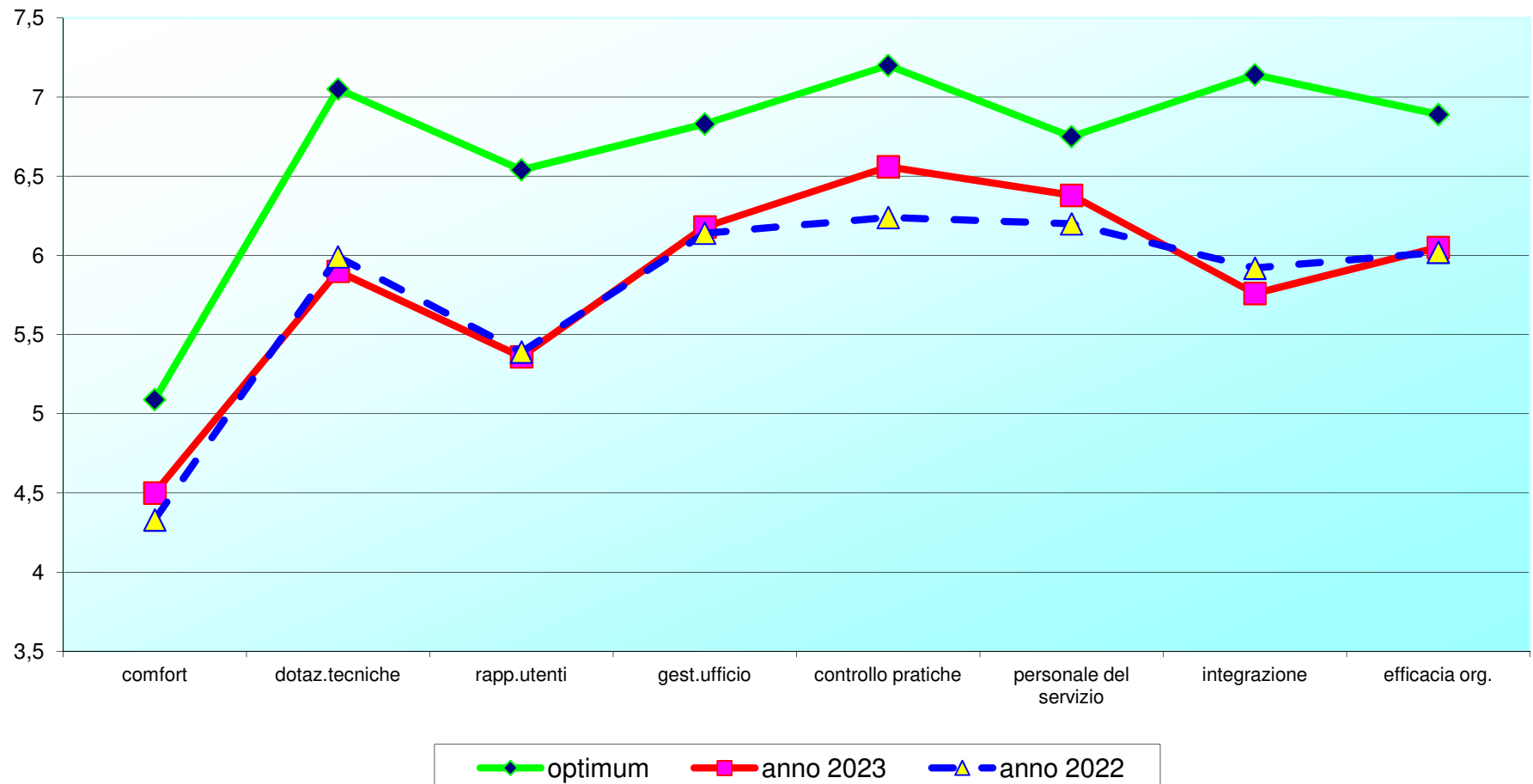
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2022/2023



Città di Alessandria
Sistemi
Informativi ed E-government
Stato della qualità a
settembre 2023



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2022/2023

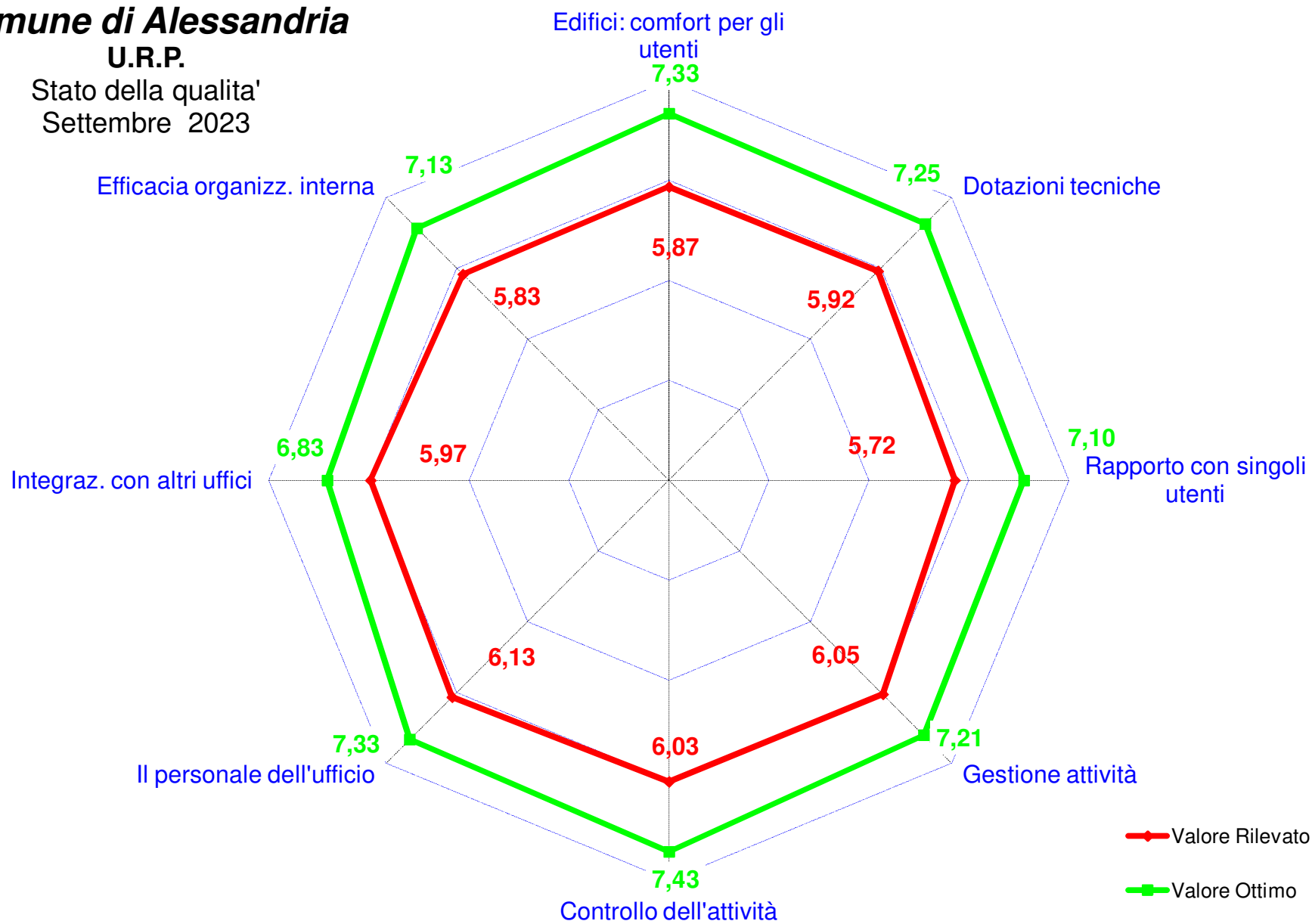


Comune di Alessandria

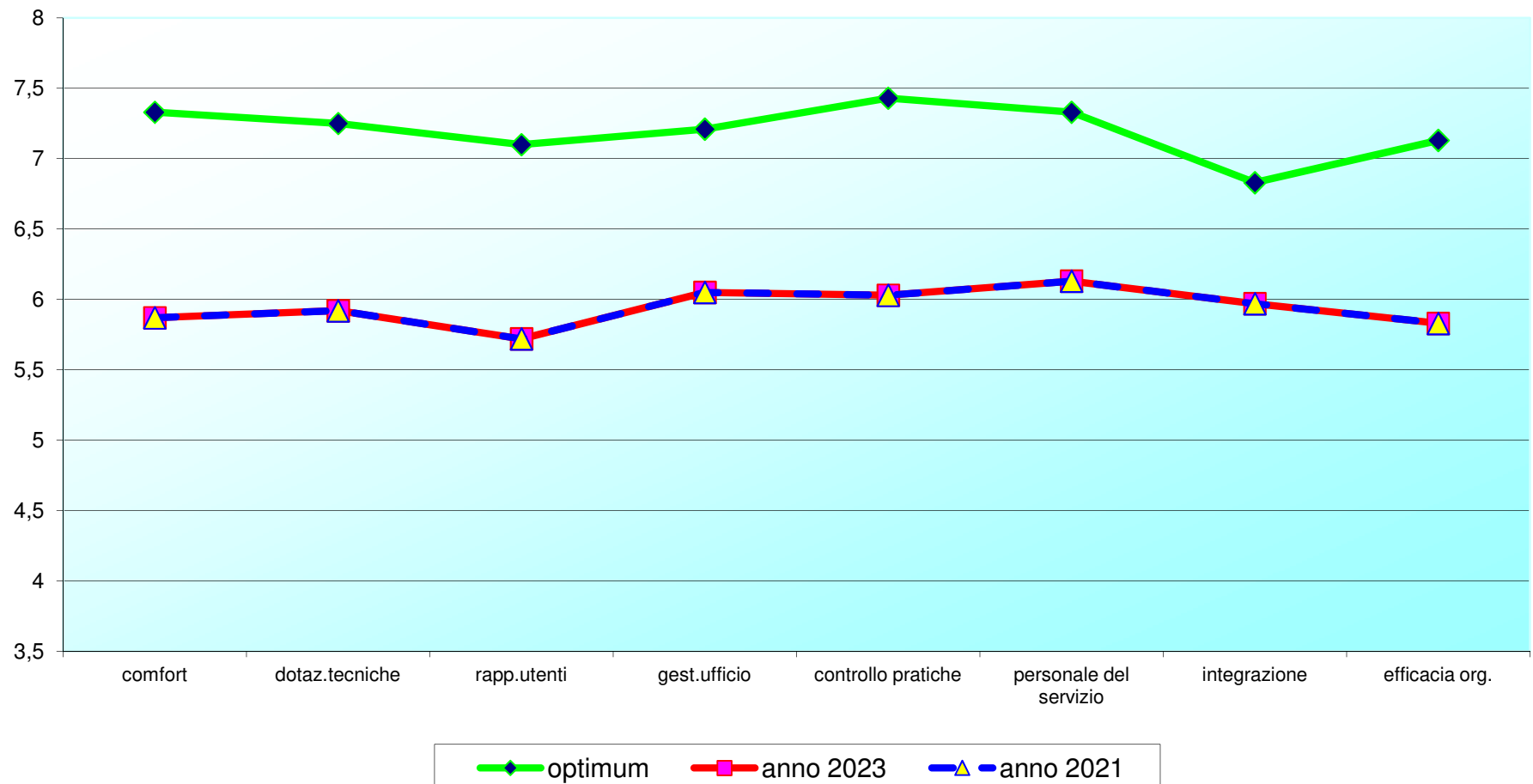
U.R.P.

Stato della qualita'

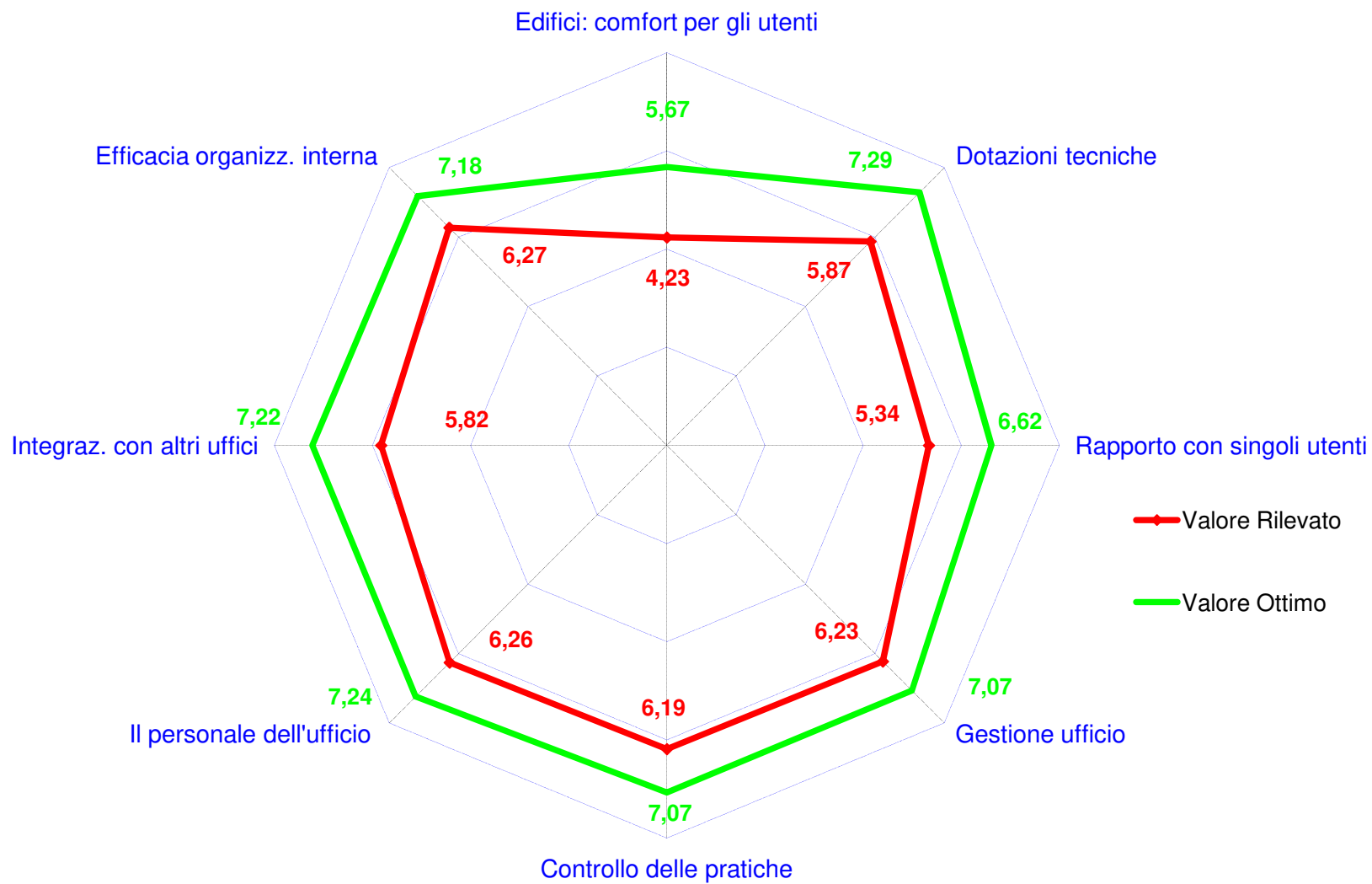
Settembre 2023



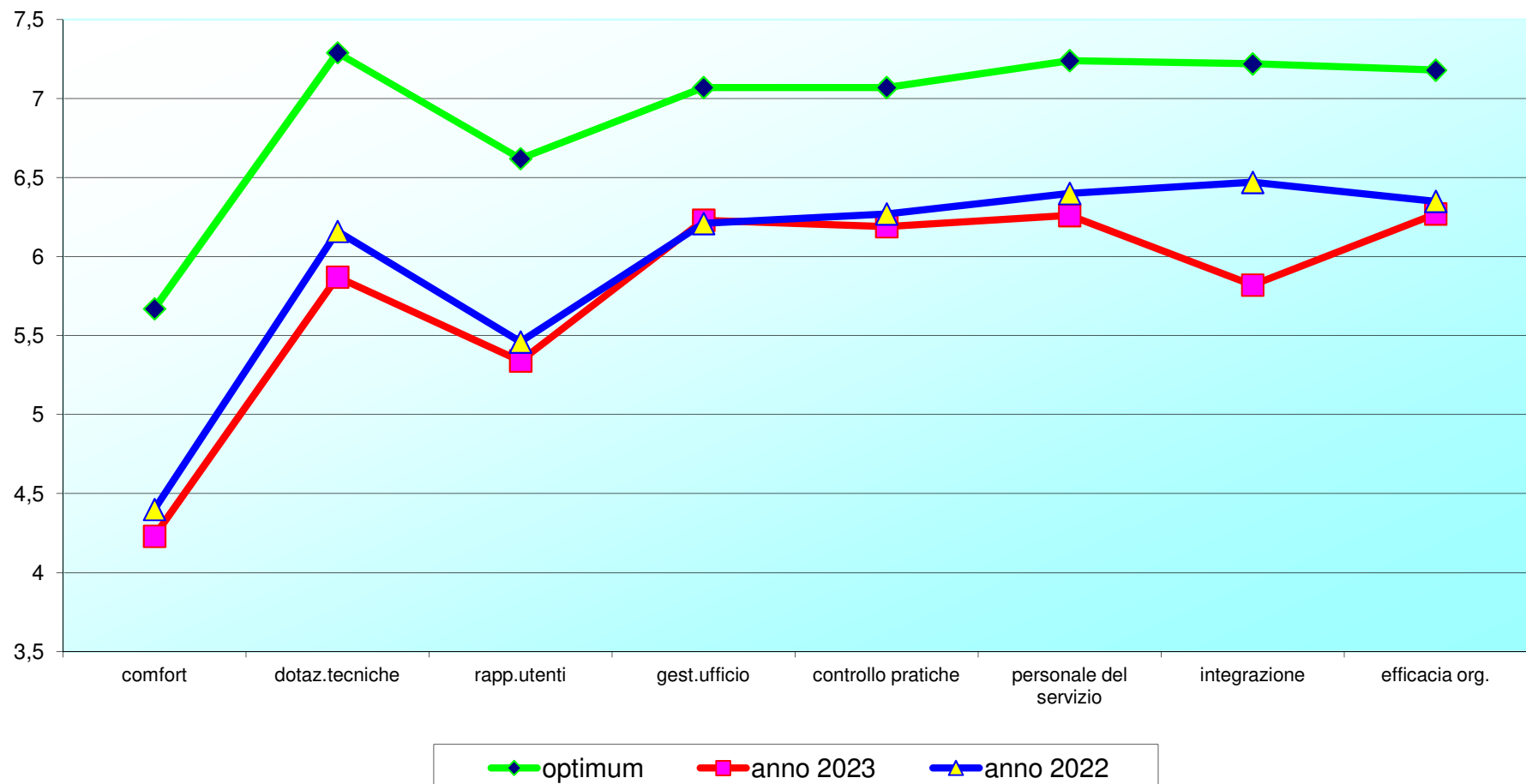
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Ufficio Relazioni con il Pubblico URP - Anni 2021/2023



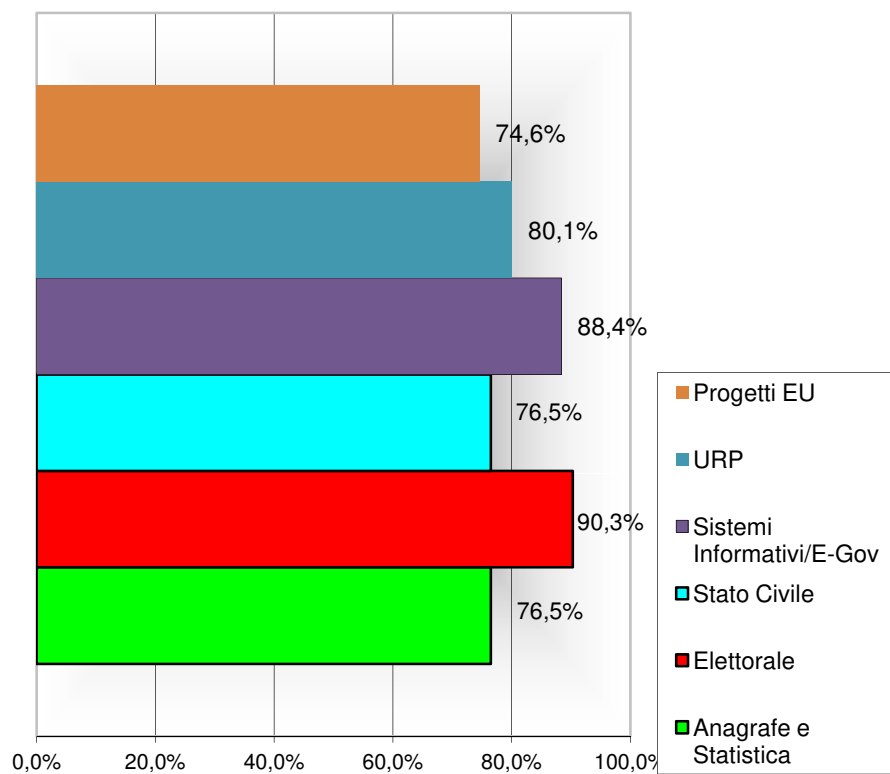
Città di Alessandria
Servizio Progetti Complessi ed Europei
Stato della qualità settembre 2023



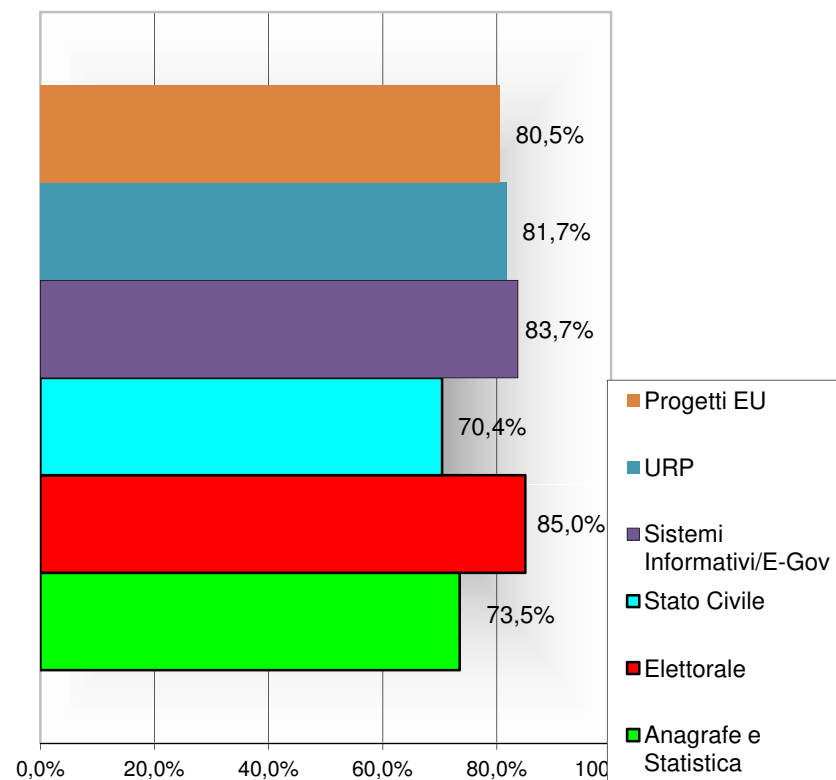
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Progetti Complessi ed Europei - Anni 2022/2023



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



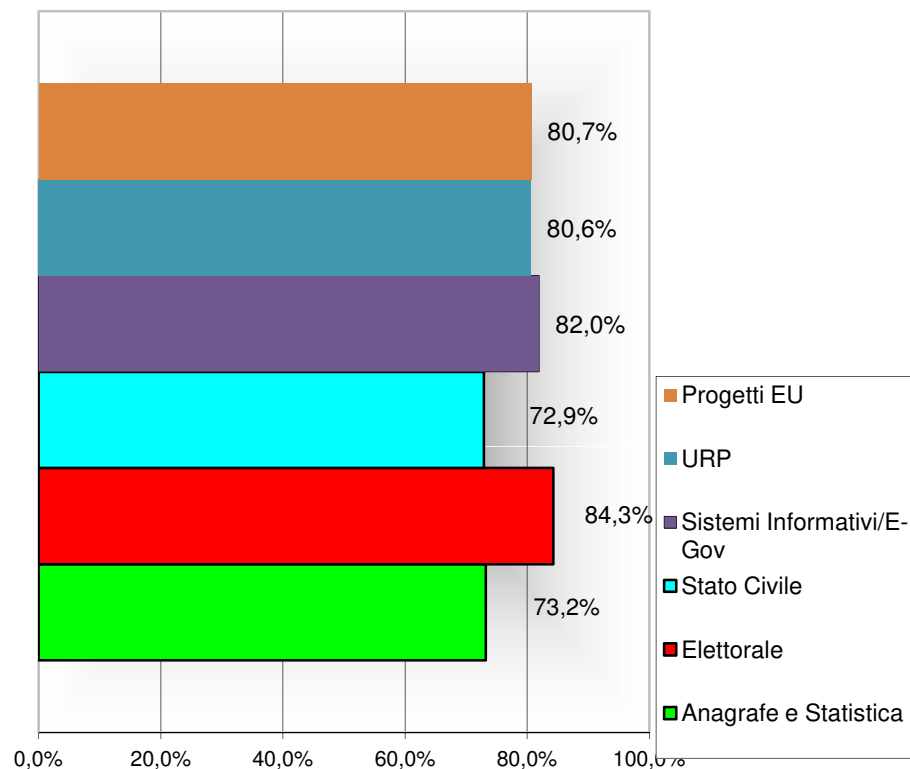
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

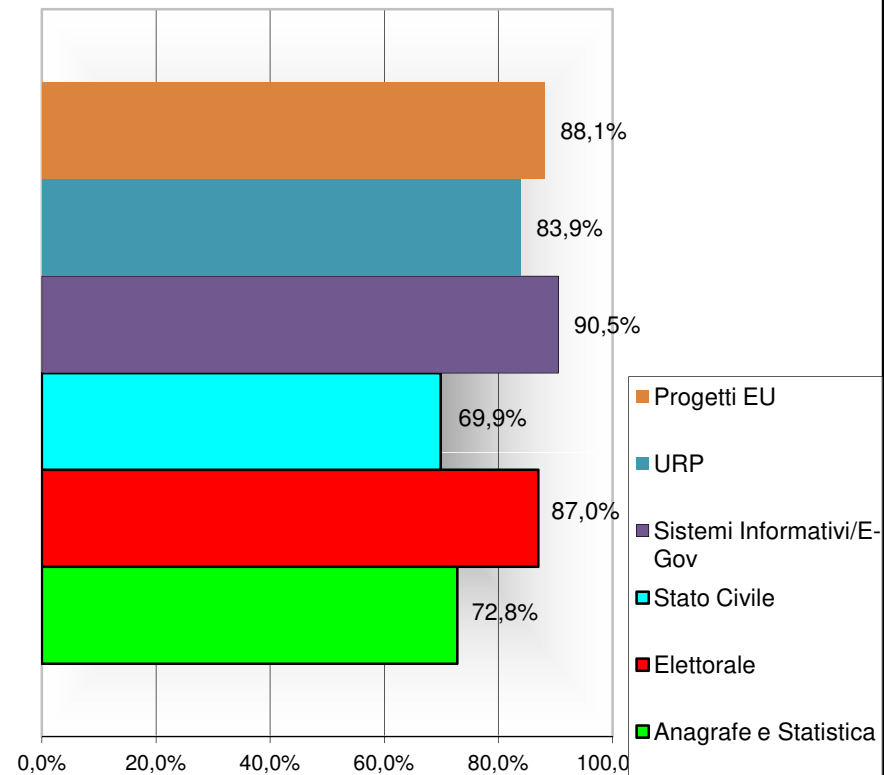
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



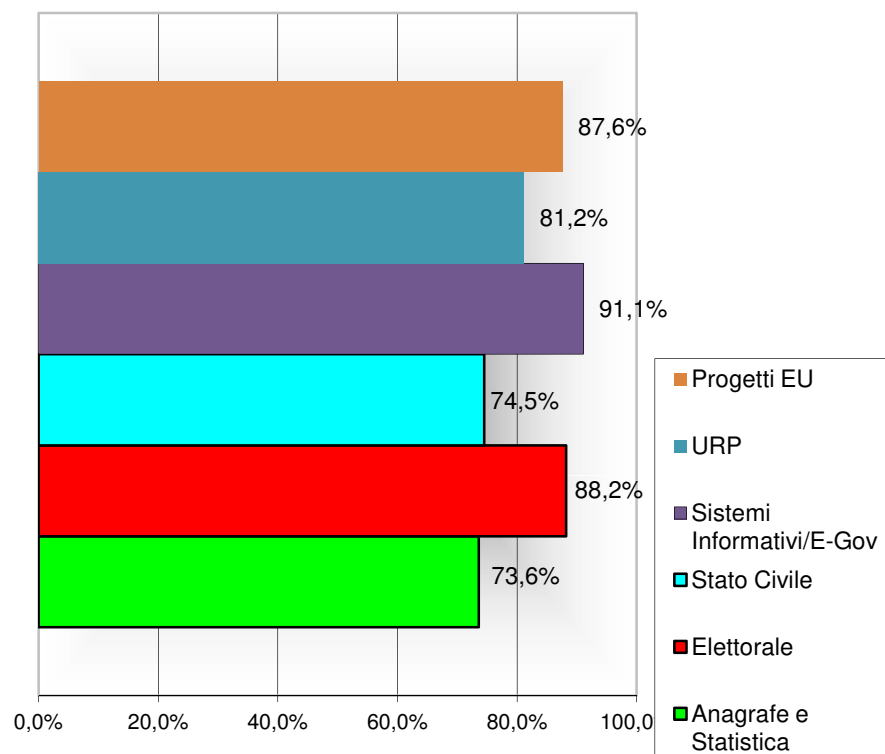
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



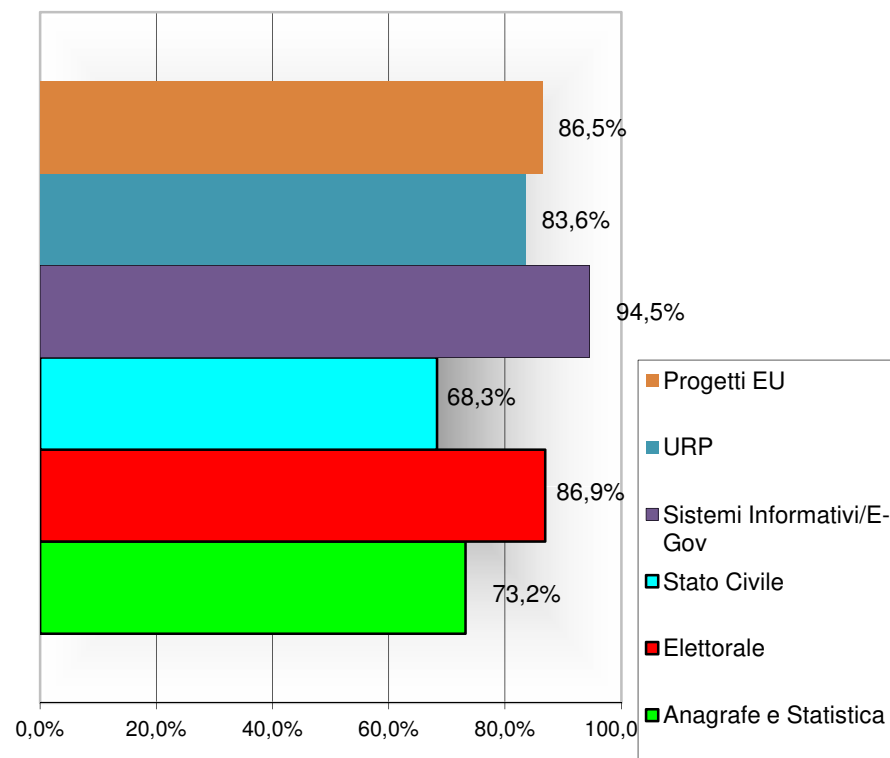
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO"



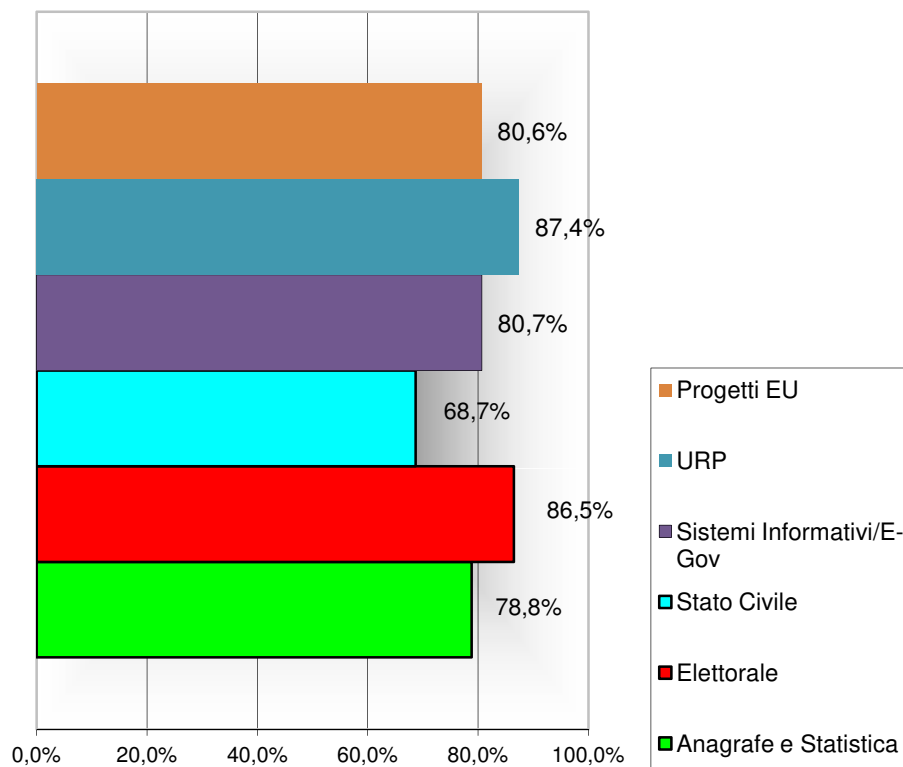
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

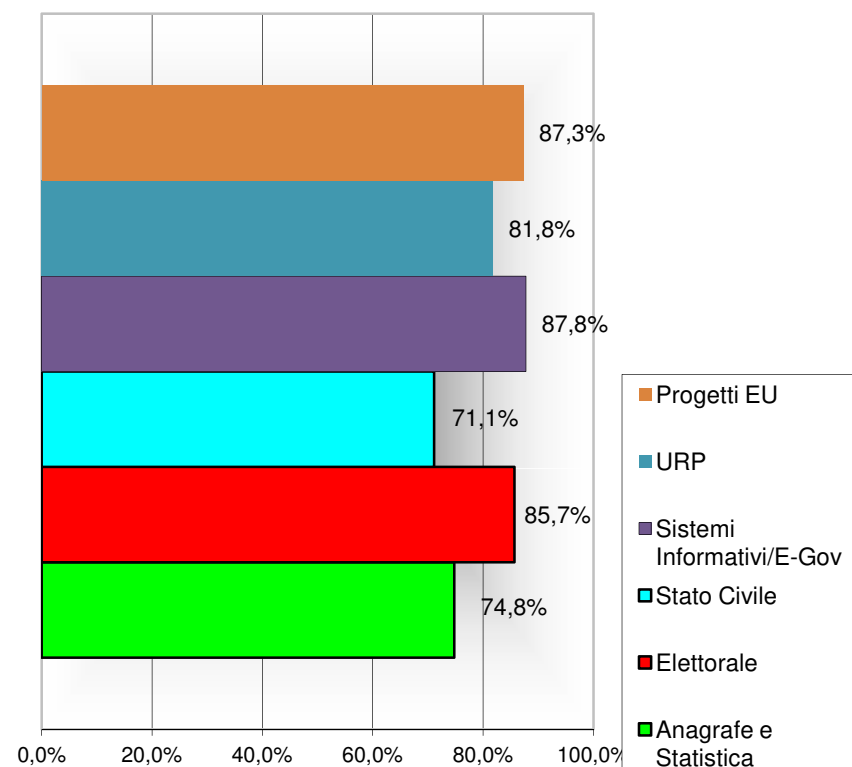


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



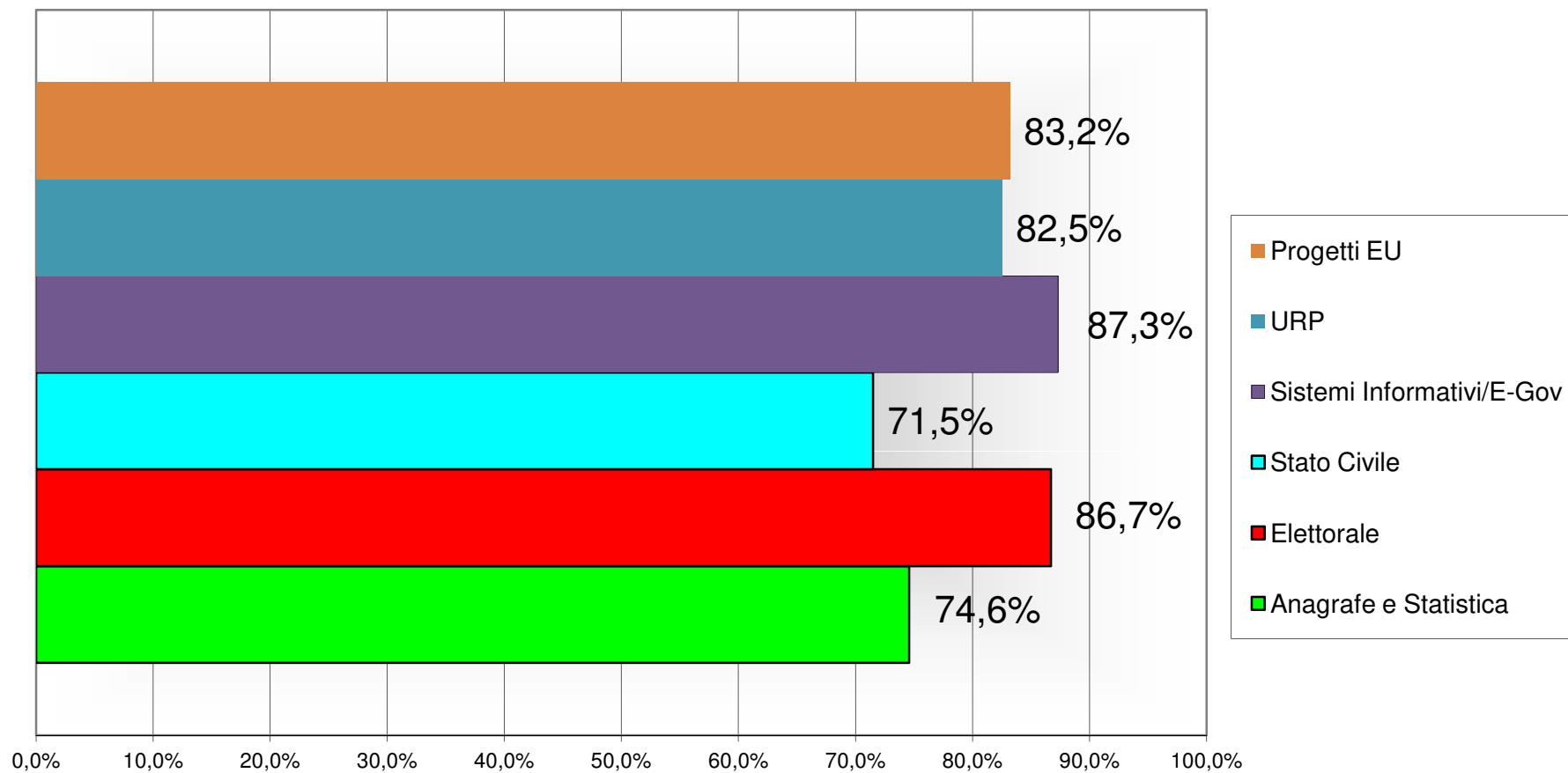
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

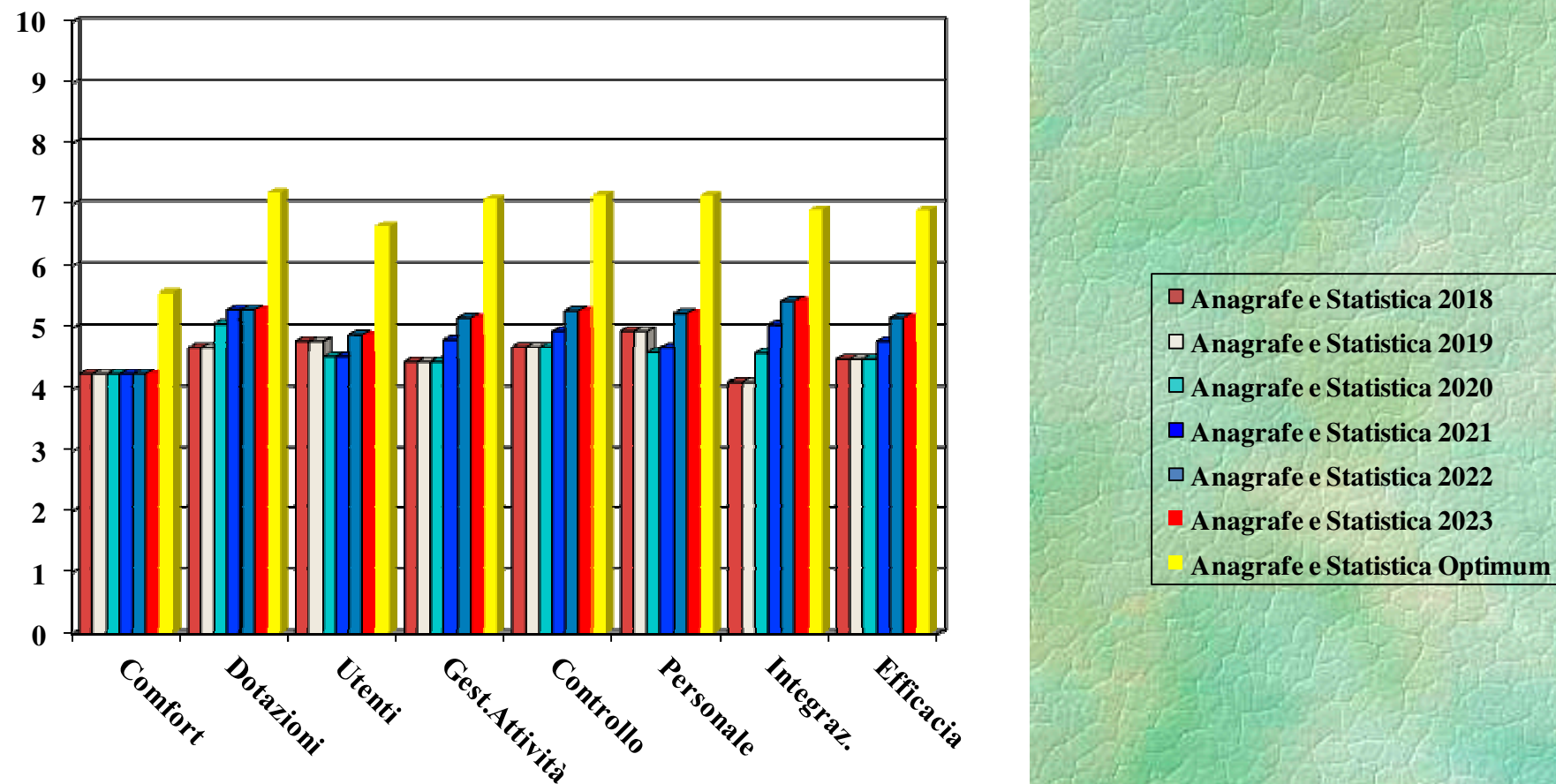


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

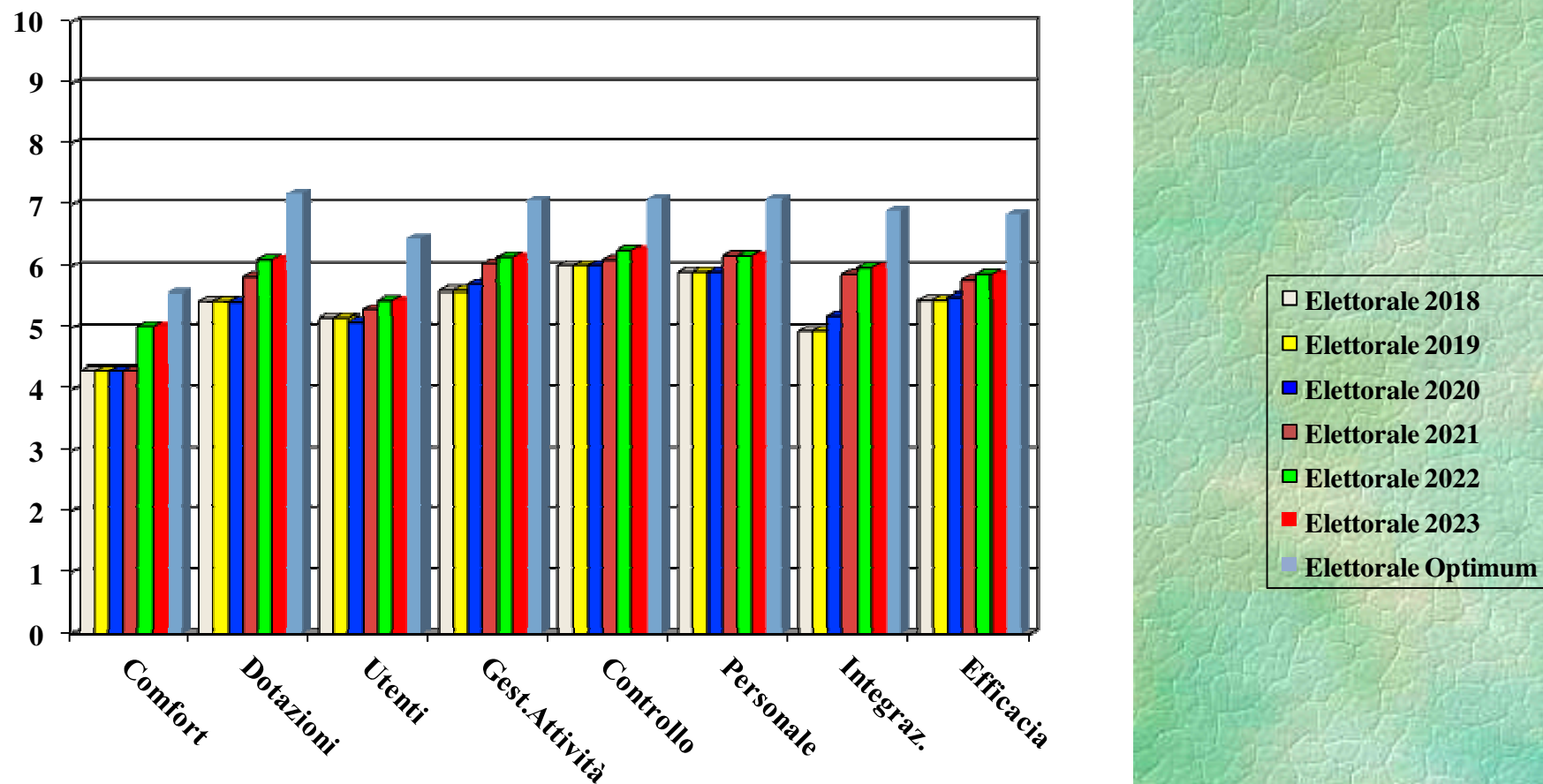
[illegible]

0,02%

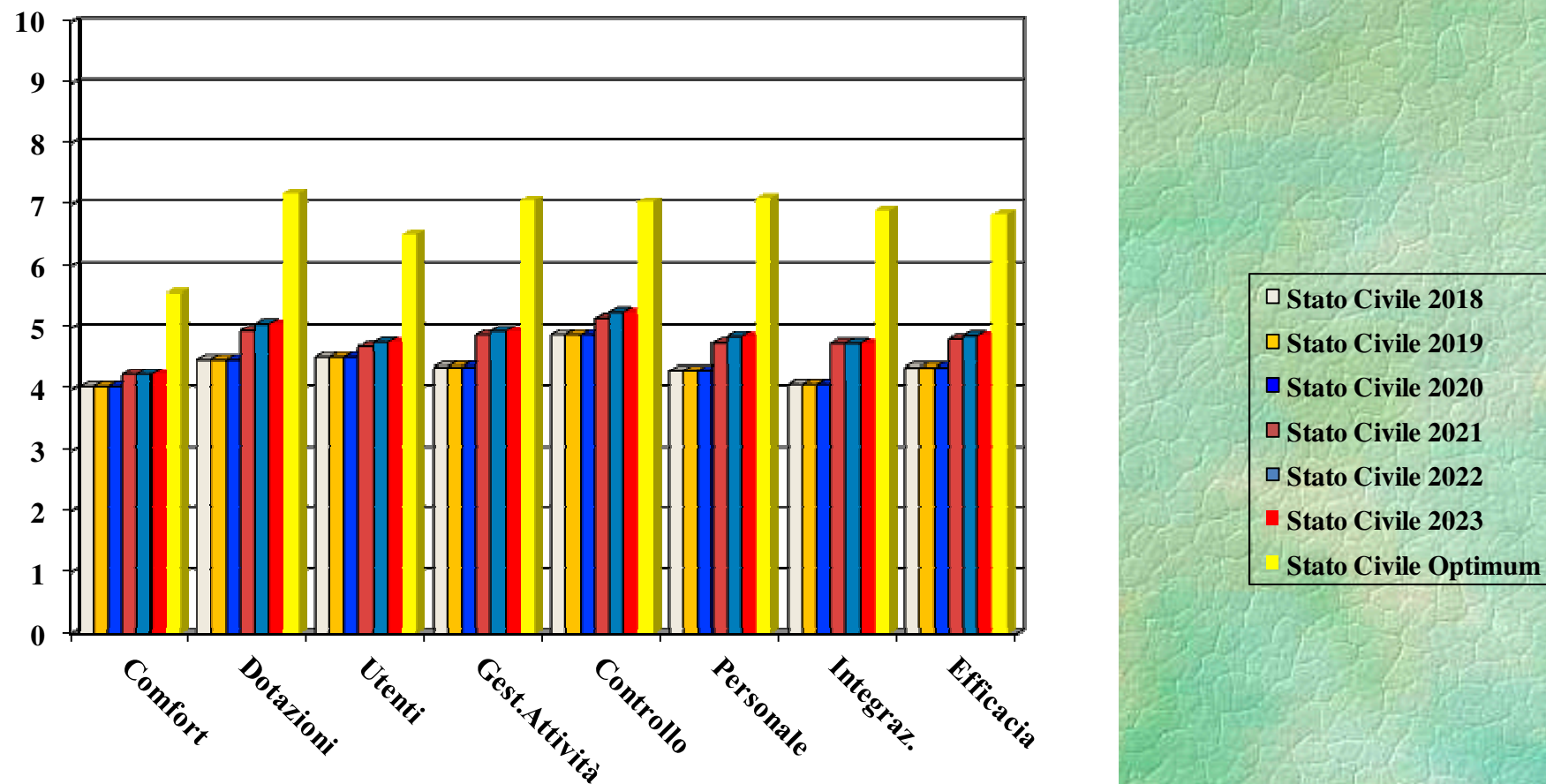
ANALISI DELLA QUALITA'



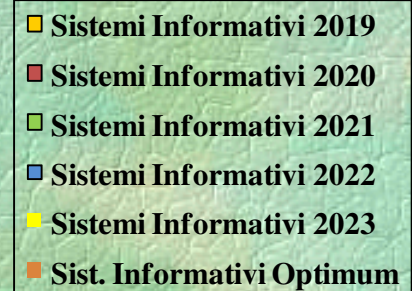
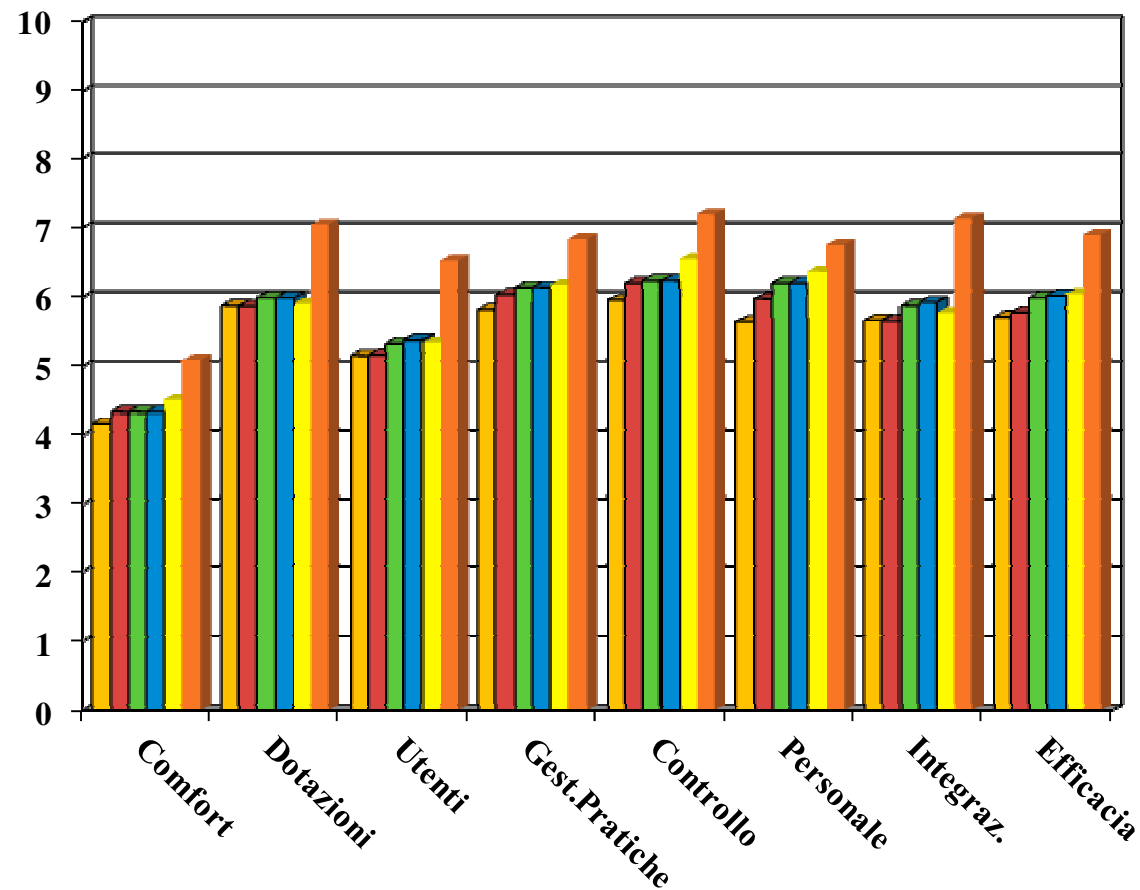
ANALISI DELLA QUALITA'



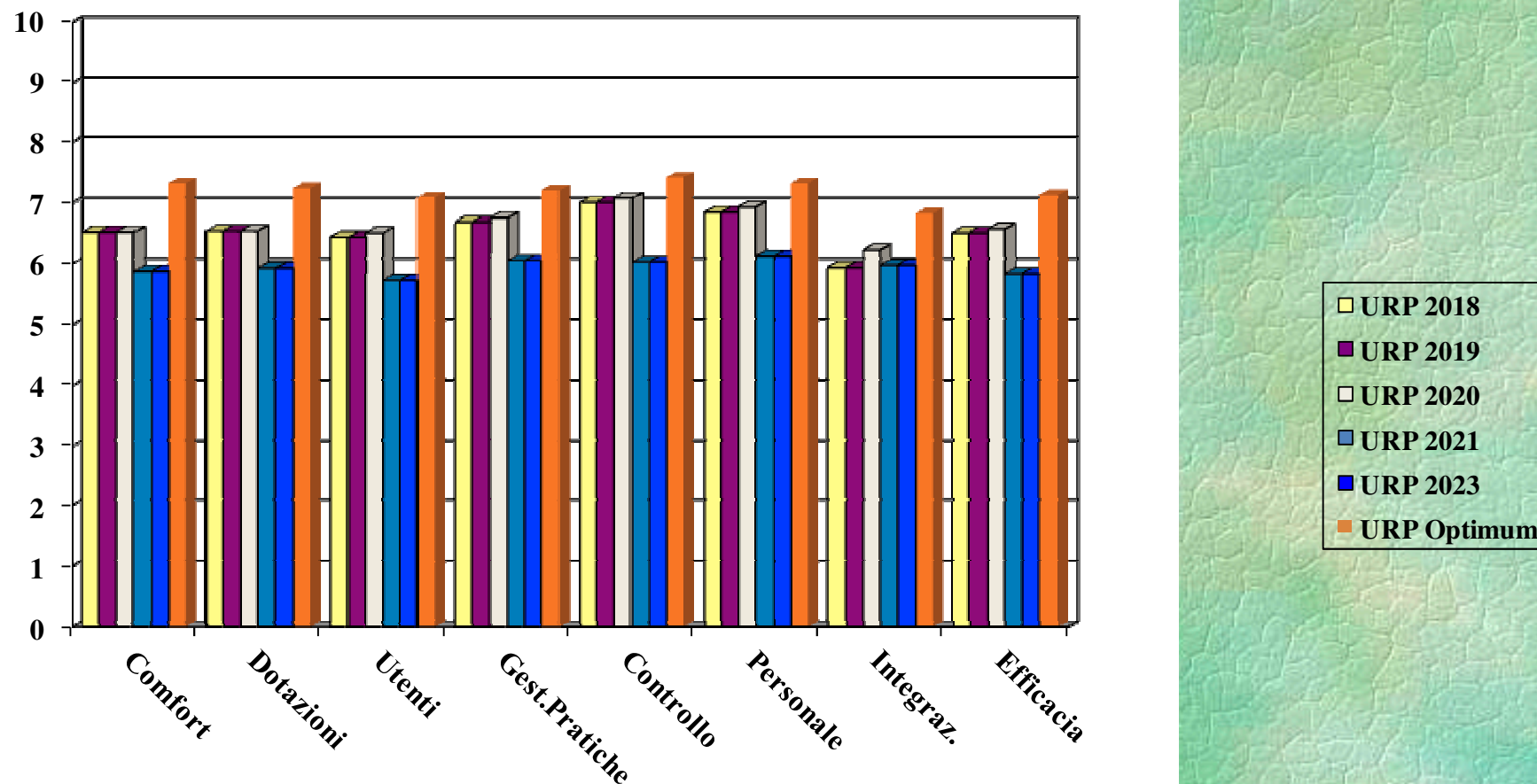
ANALISI DELLA QUALITA'



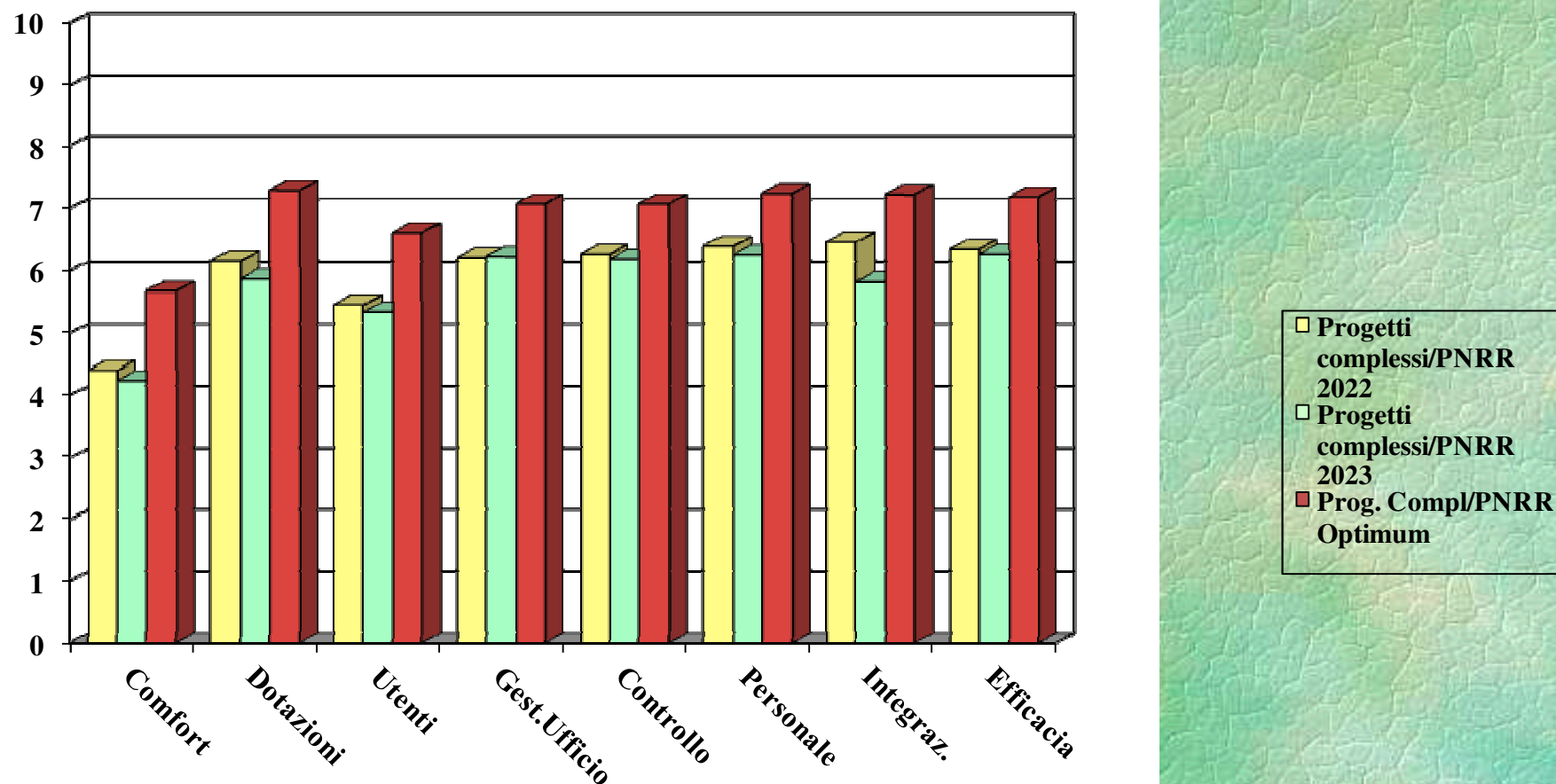
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

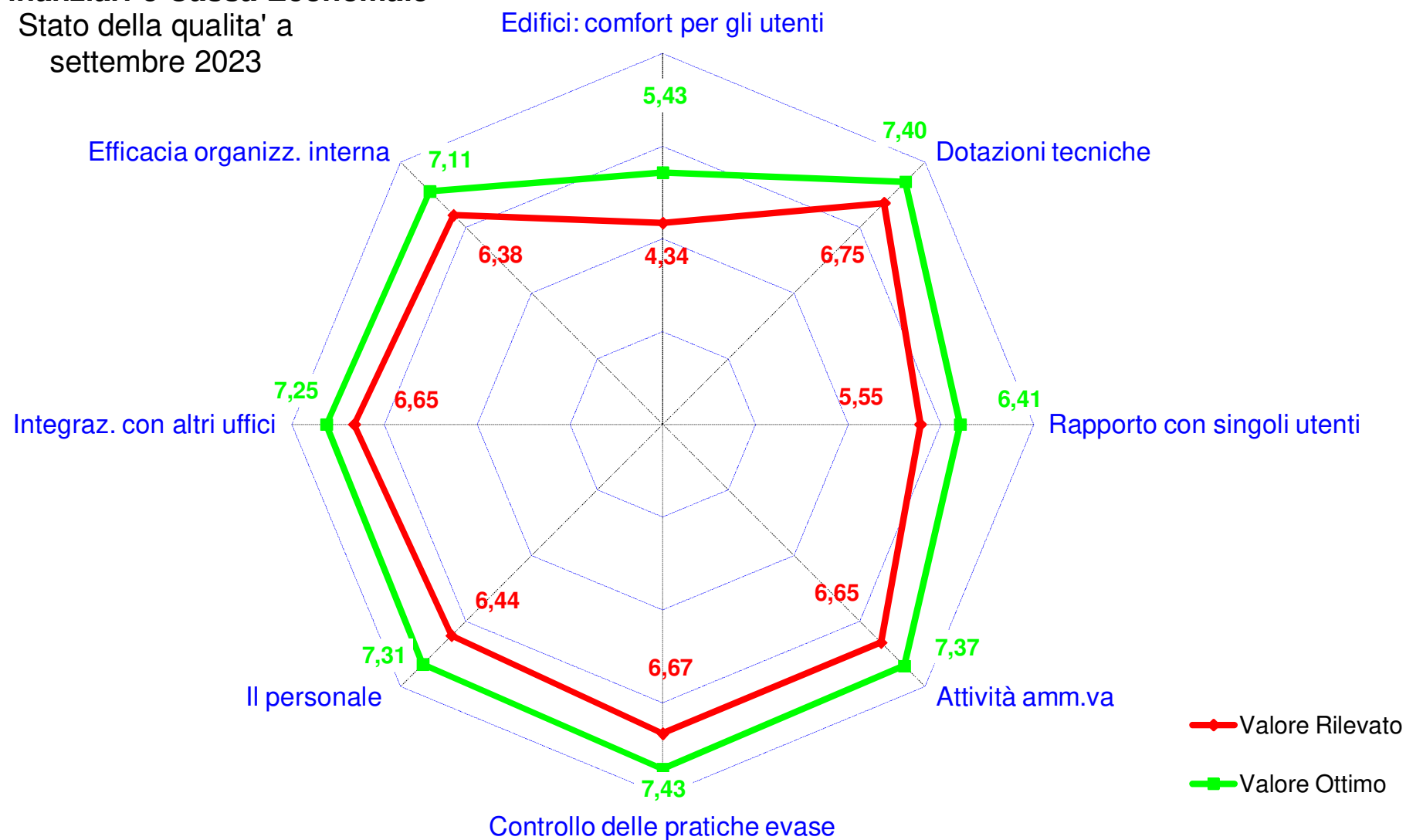
Settore Risorse Finanziarie, Programmazione e Bilancio

Anno 2023

Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

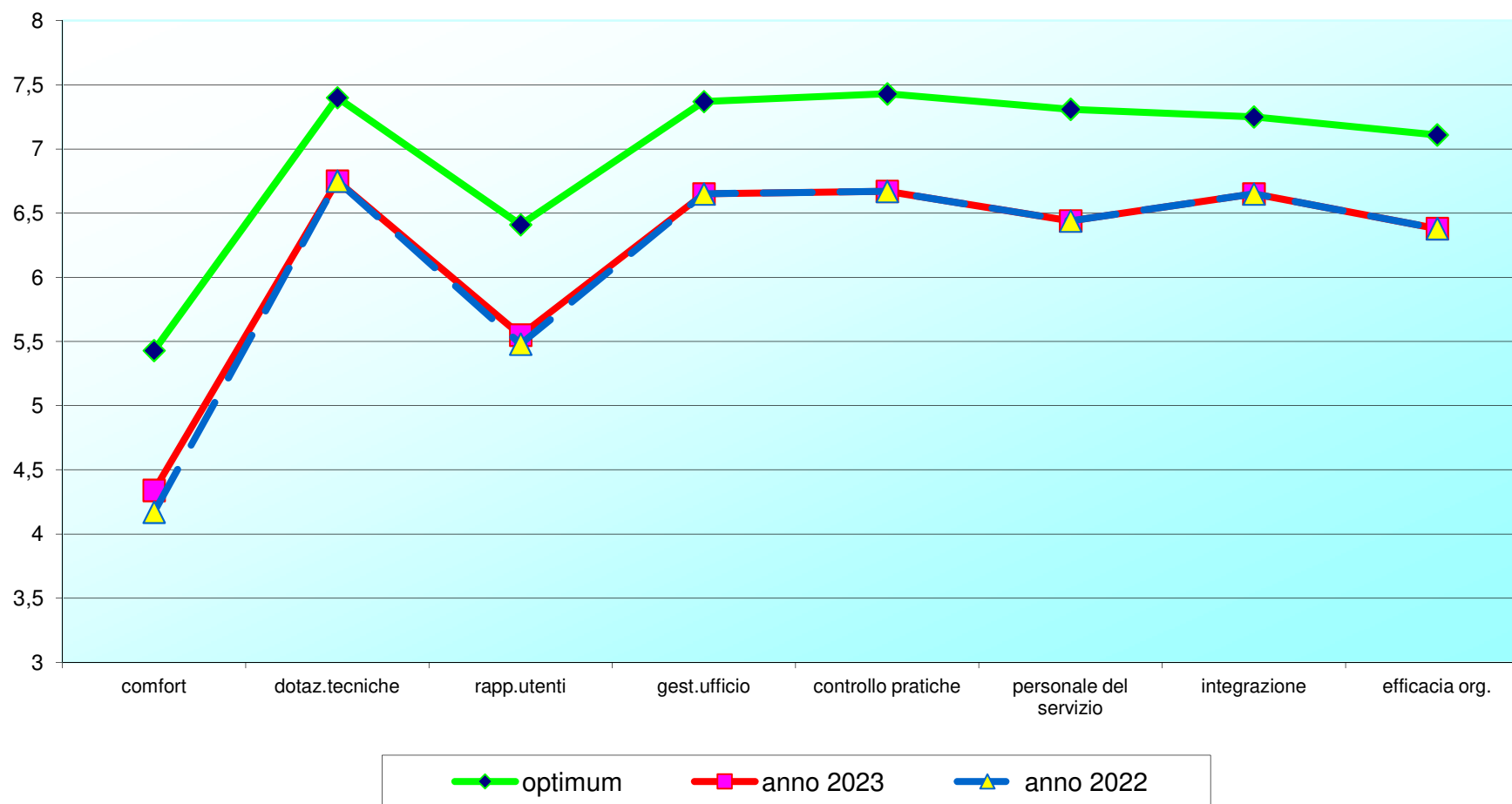
Città di Alessandria
Servizi Finanziari e Cassa Economale
Stato della qualità a
settembre 2023



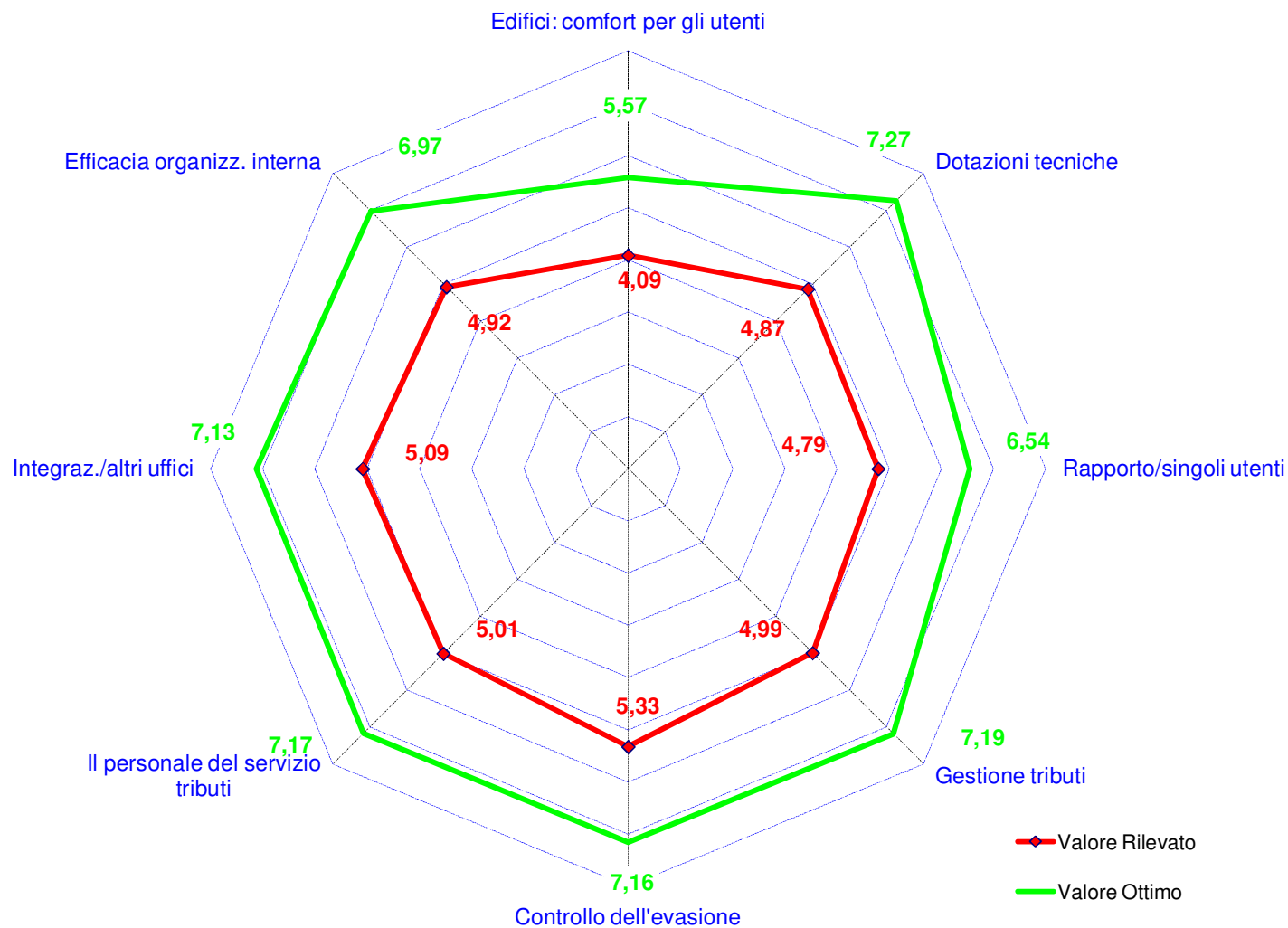
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

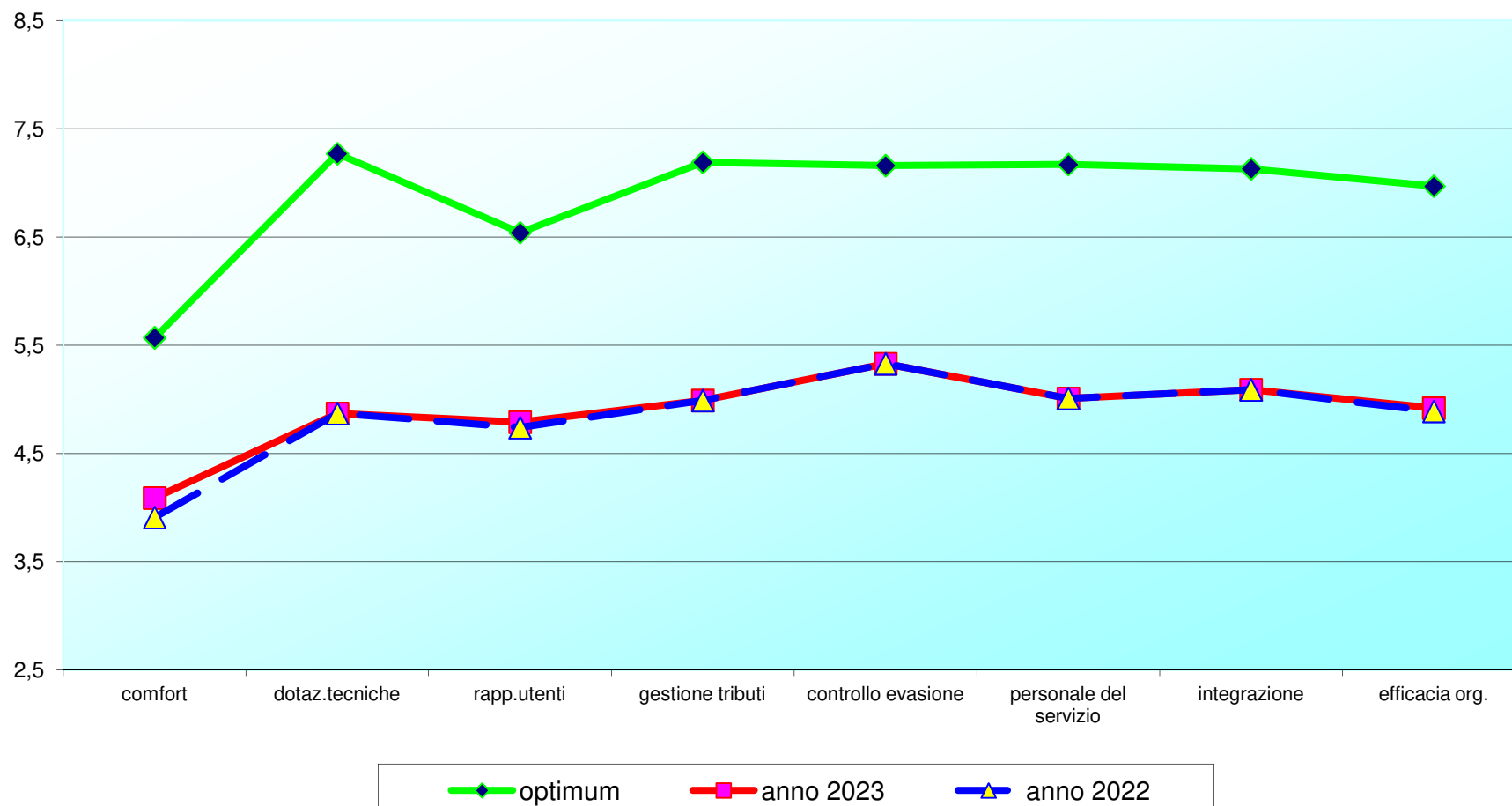
Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2022/2023



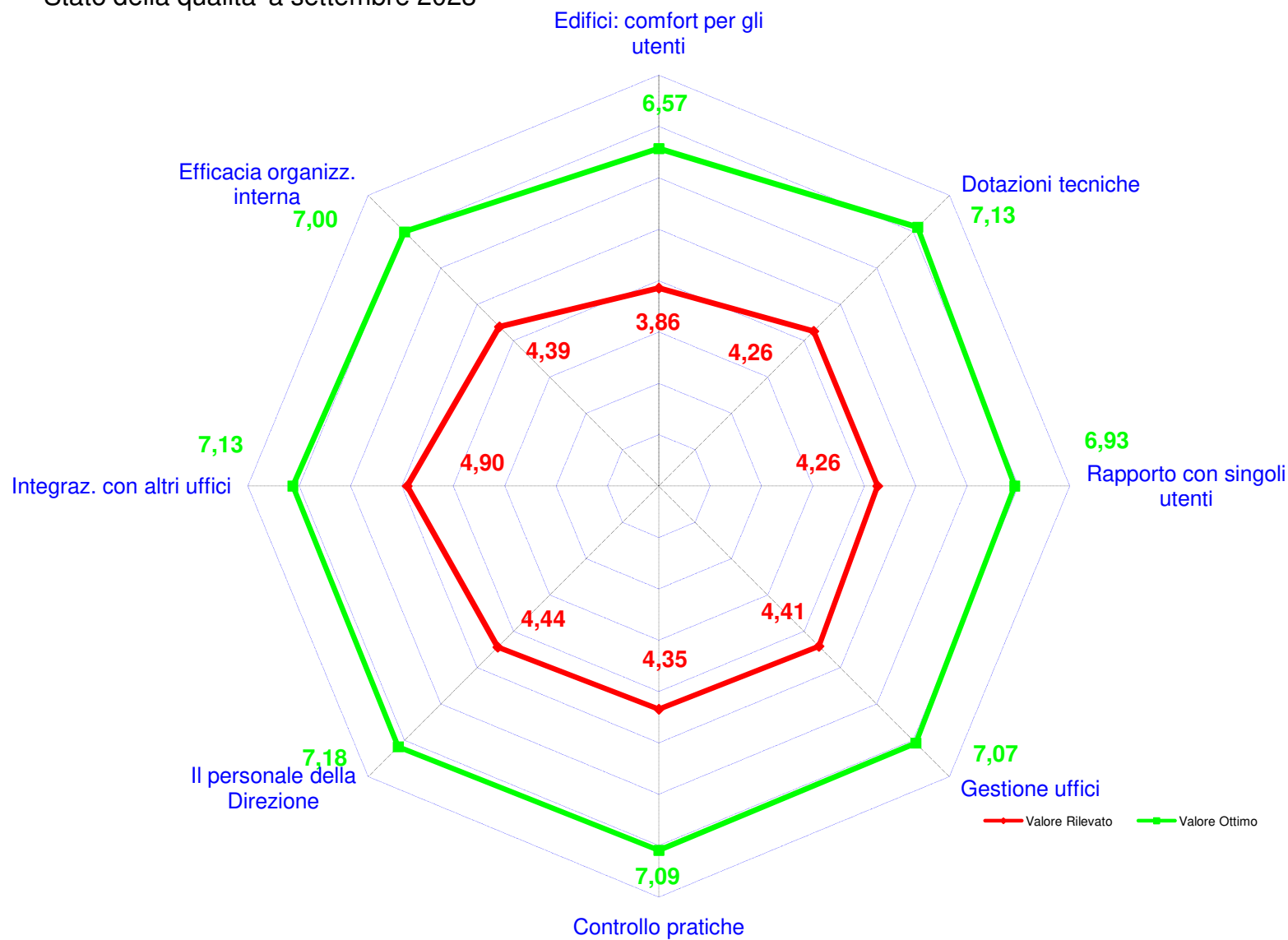
Città di Alessandria
Servizio Tributi - Imu - Tari
Stato della qualità
settembre 2023



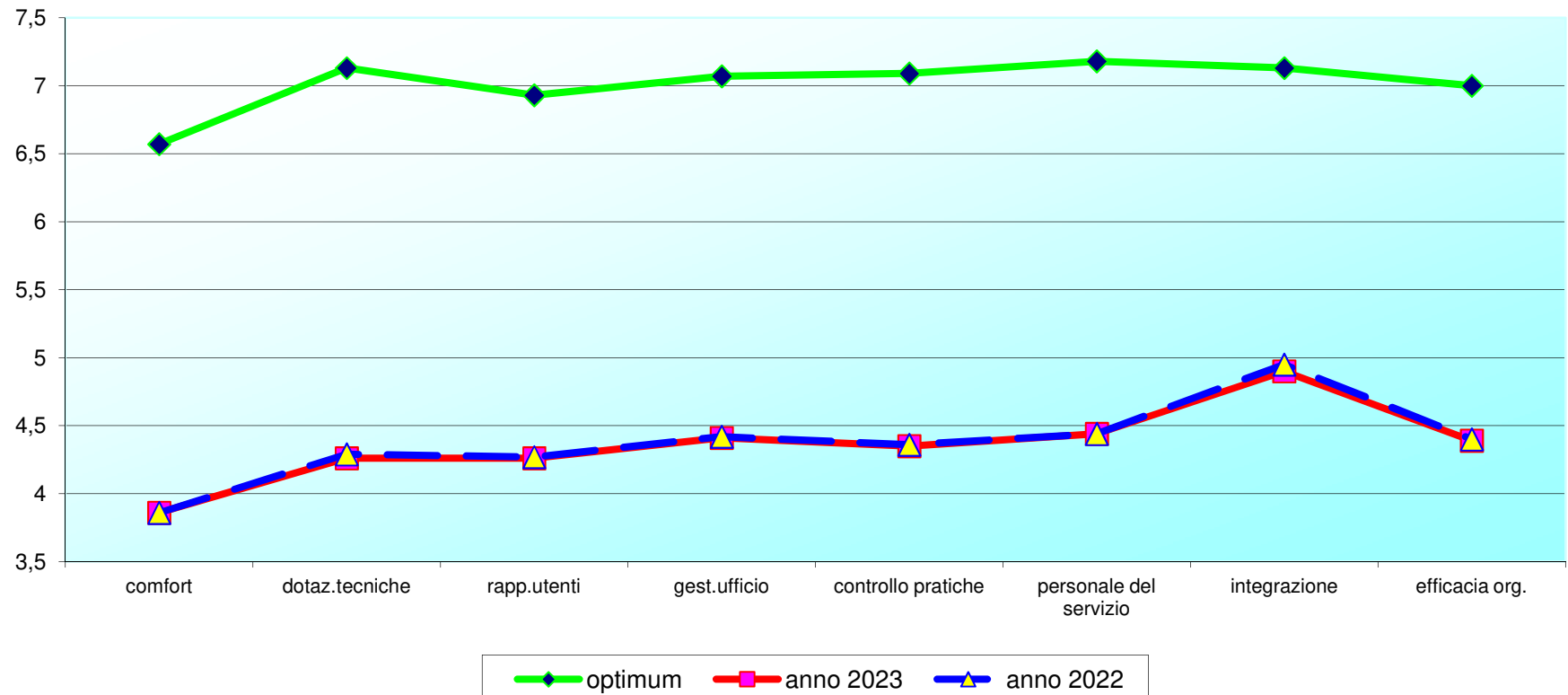
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi IMU-TARI Anni 2022/2023



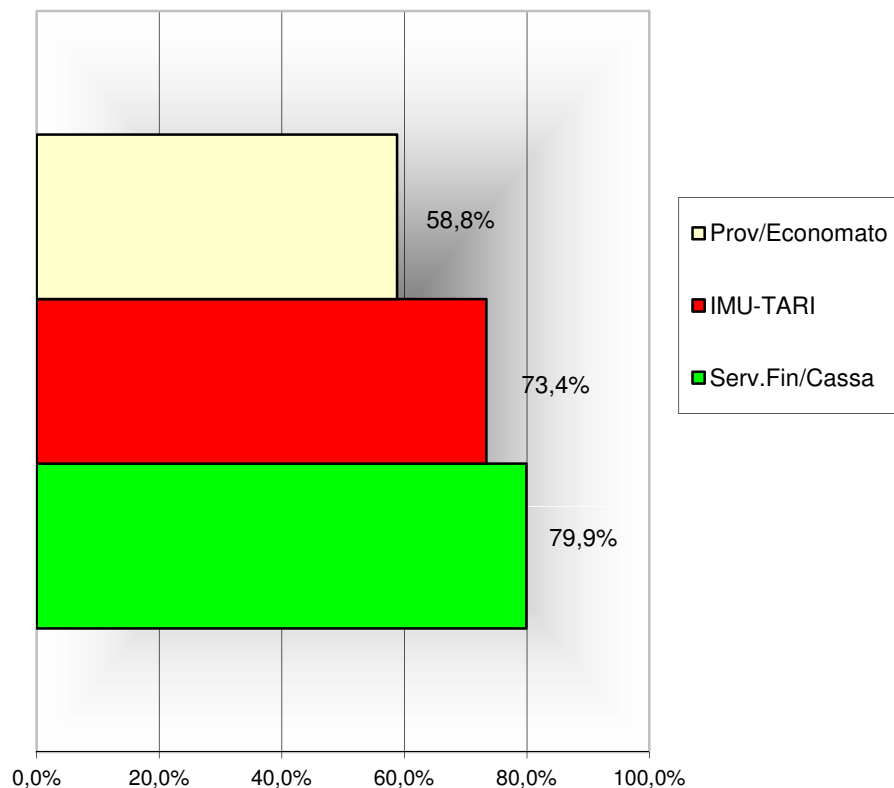
Città di Alessandria
SERVIZIO PROVVEDITORATO ED ECONOMATO
Stato della qualità a settembre 2023



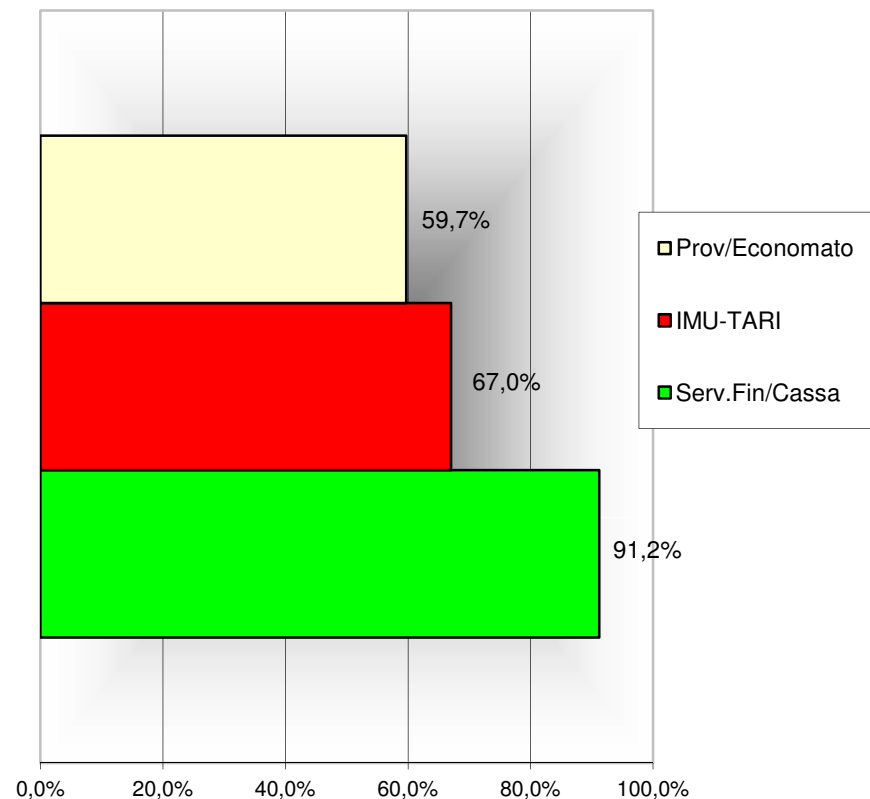
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Provveditorato ed Economato
Anni 2022/2023



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



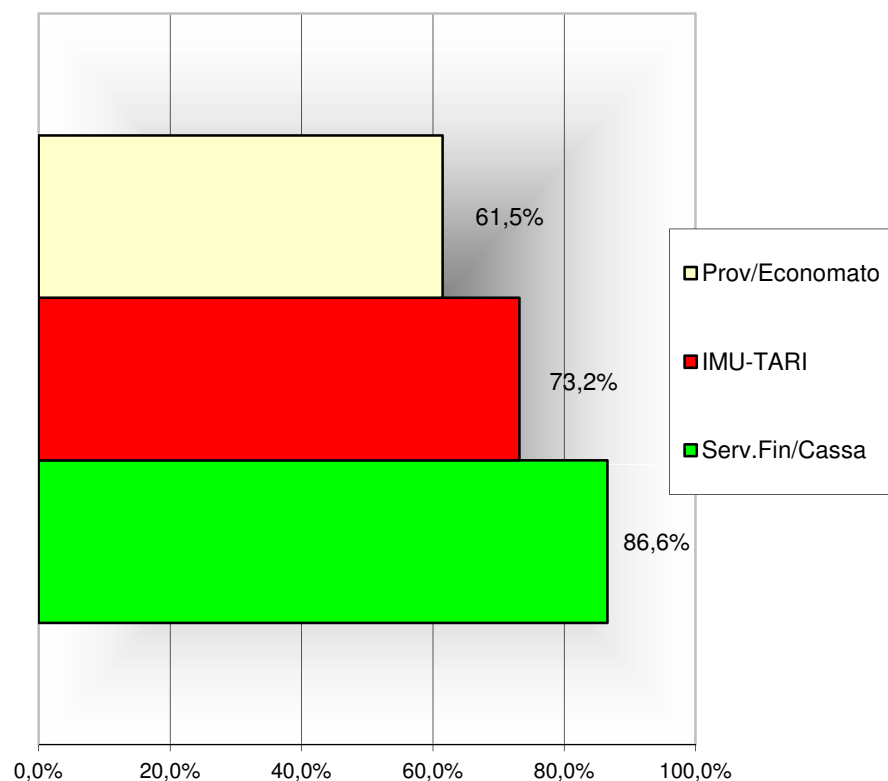
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

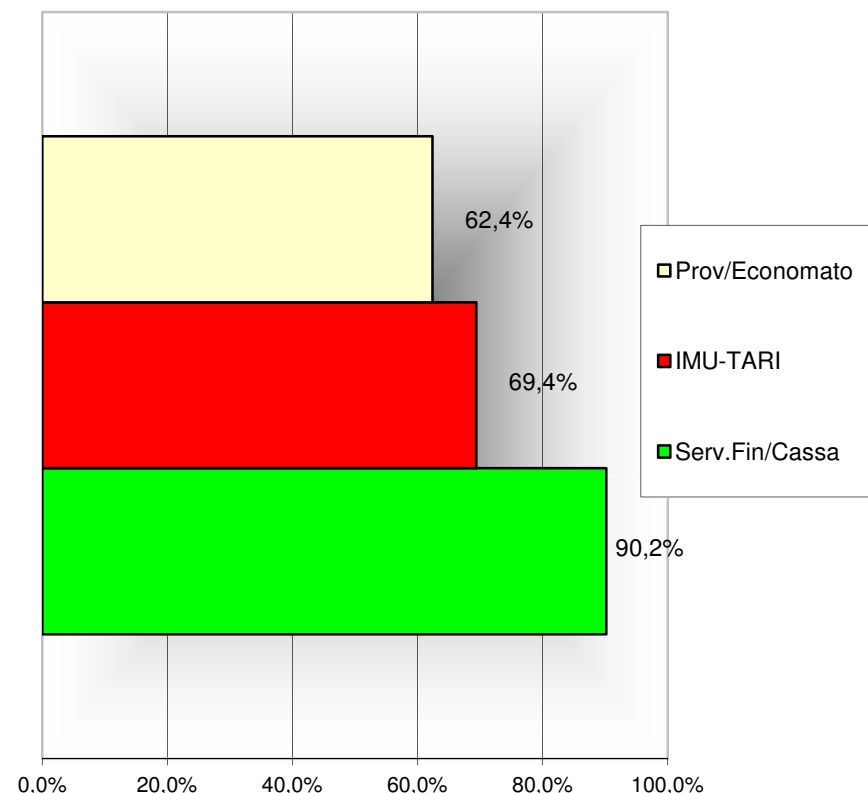
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



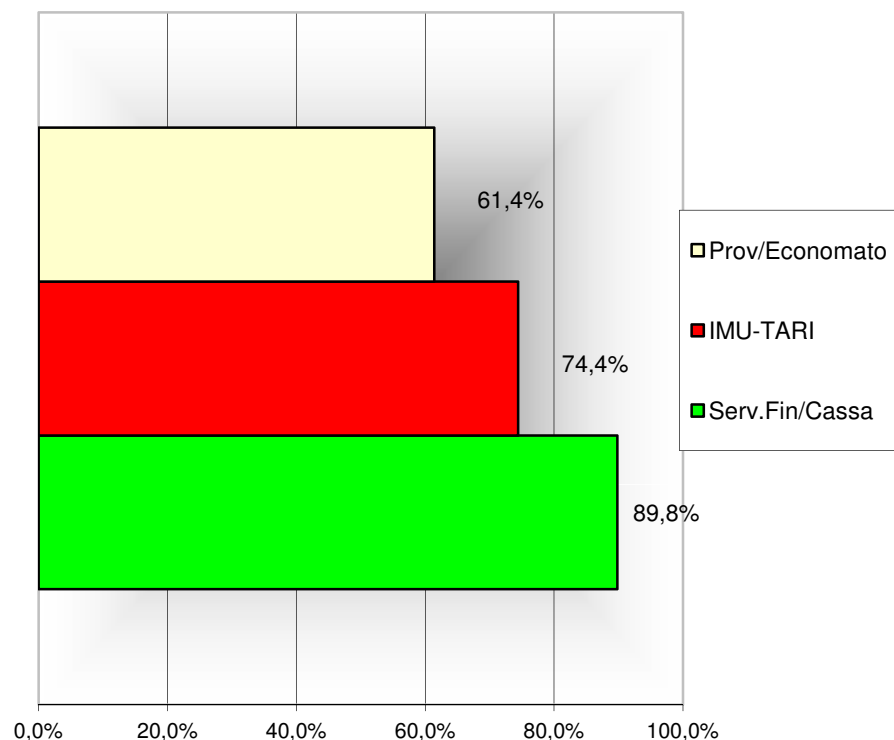
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



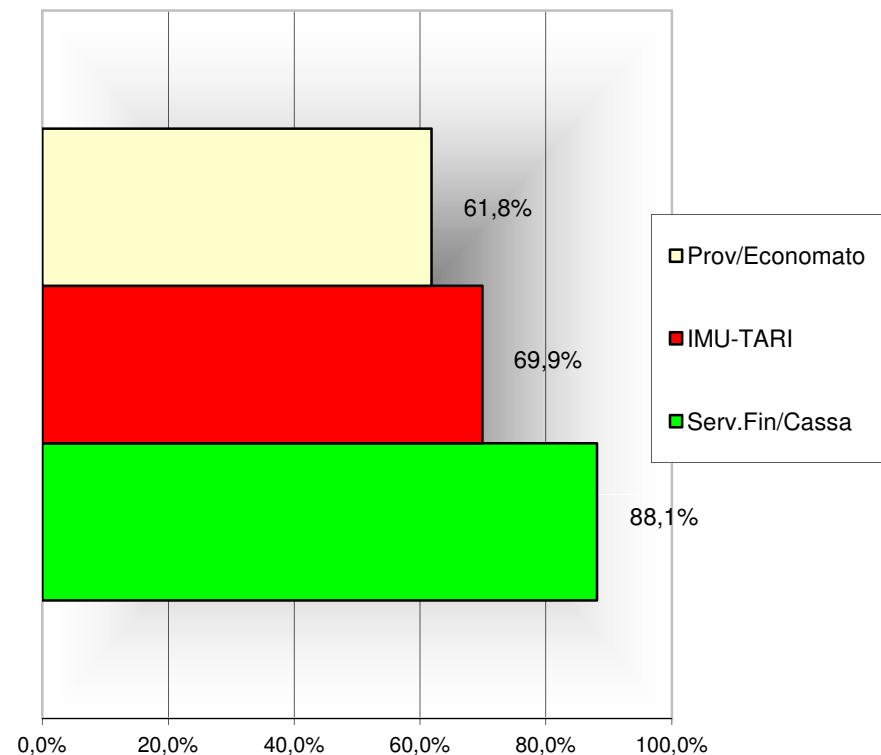
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



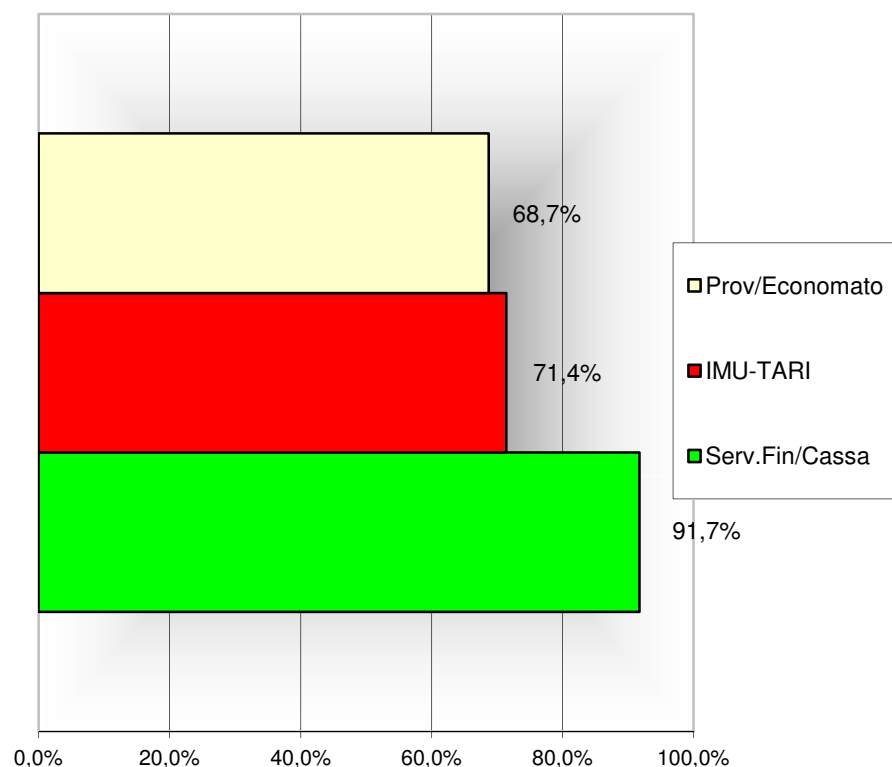
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

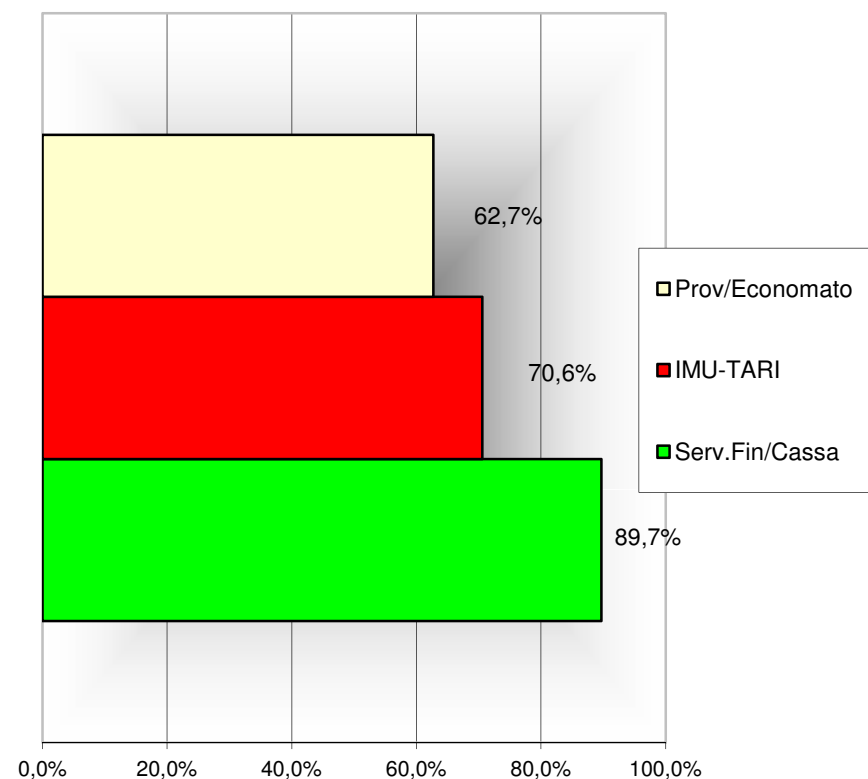


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



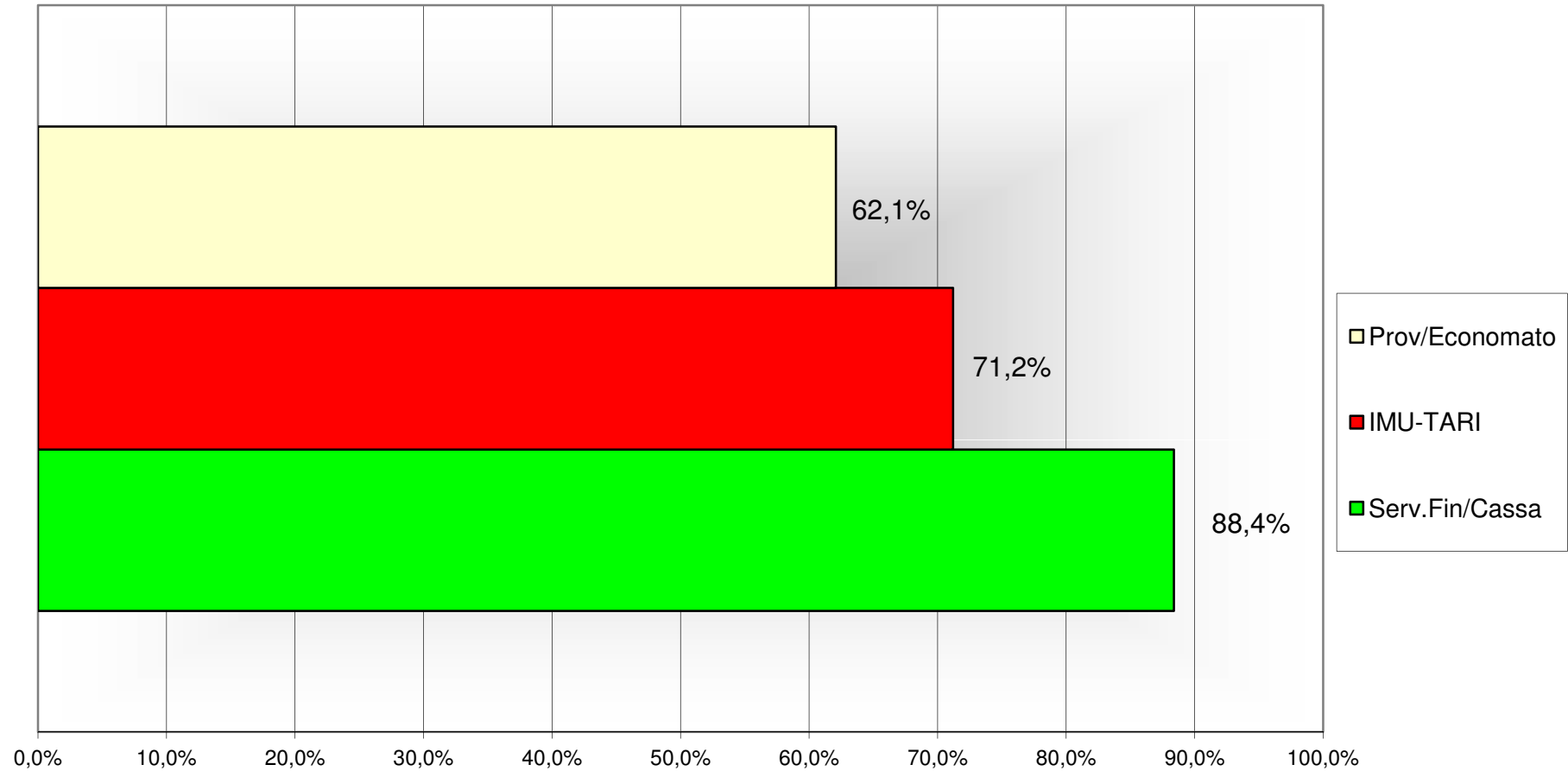
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

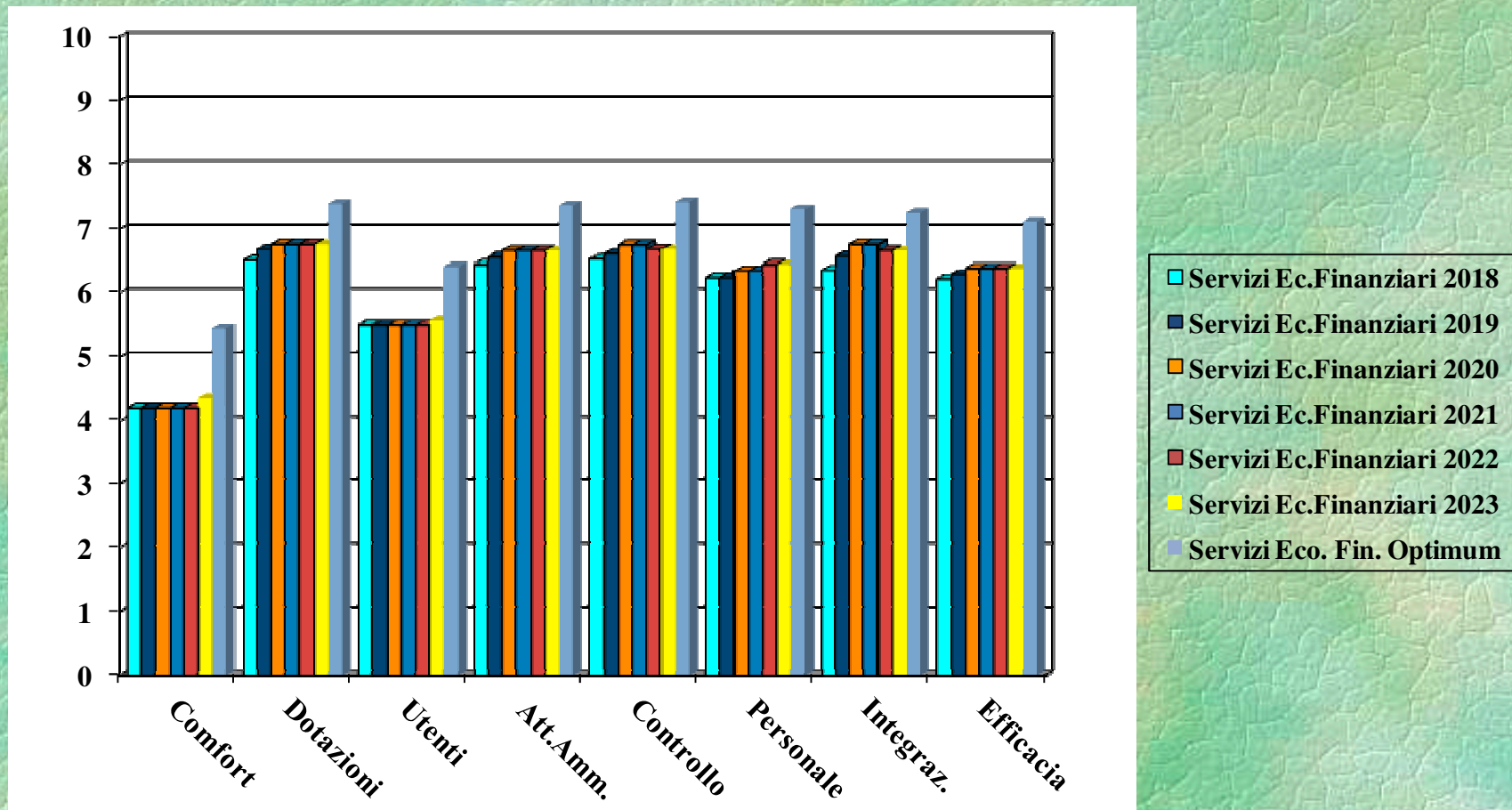
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



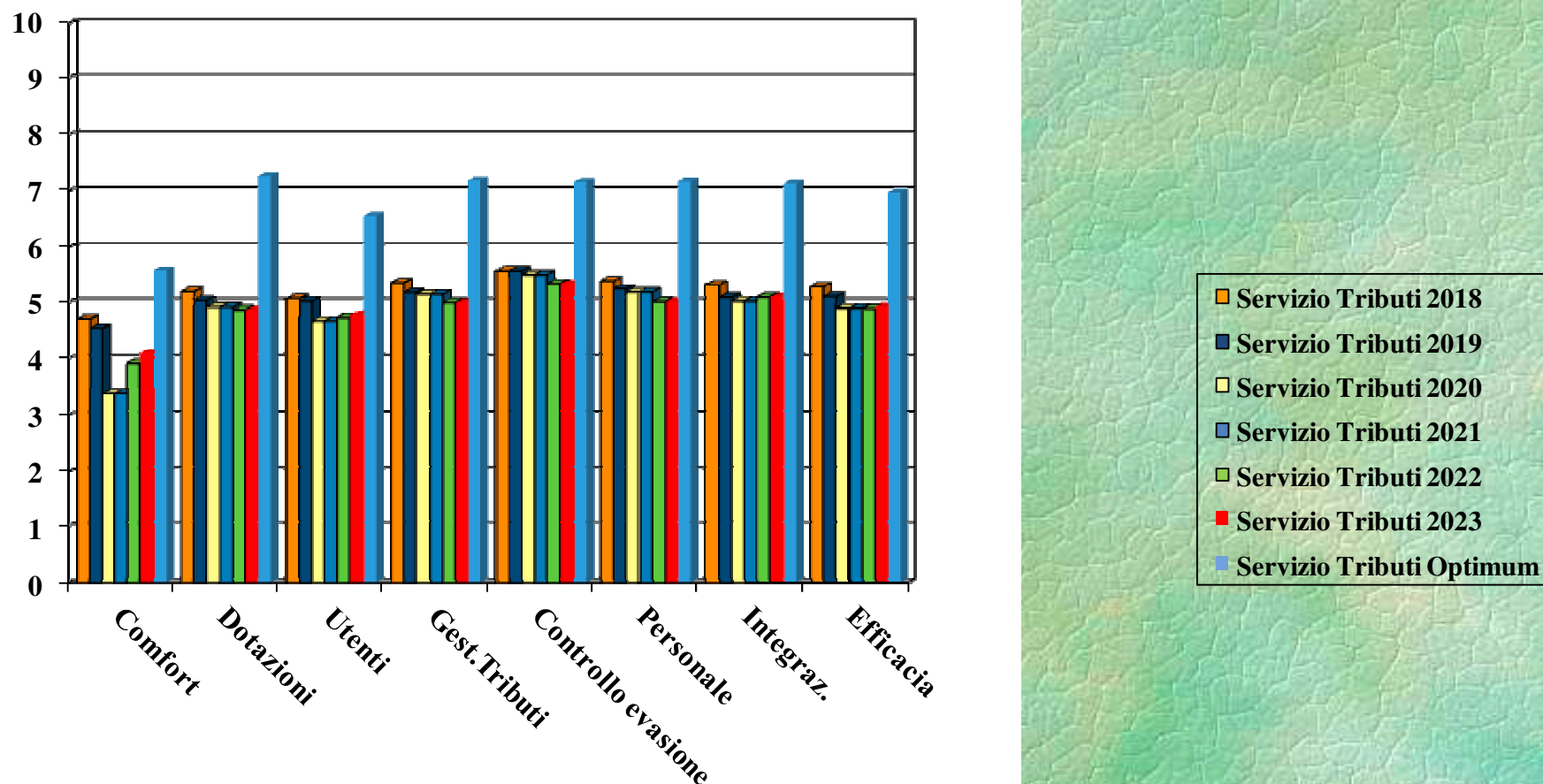
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Servizi Fin. e Cassa Ec.								20
comfort	4,17	5,43	76,8%	4,34	5,43	79,9%	3,1%	
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%	
							0,5%	0,22%
Tributi - IMU-TARI								15
comfort	3,91	5,57	70,2%	4,09	5,57	73,4%	3,2%	
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%	
							0,6%	0,17%
Provveditorato/Economato								14
comfort	3,86	6,57	58,8%	3,86	6,57	58,8%	0,0%	
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%	
							-0,2%	-0,06%
								49
Settore Risorse Finanziarie, Programmazione e Bilancio							incremento biennio 2022/2023	0,32%

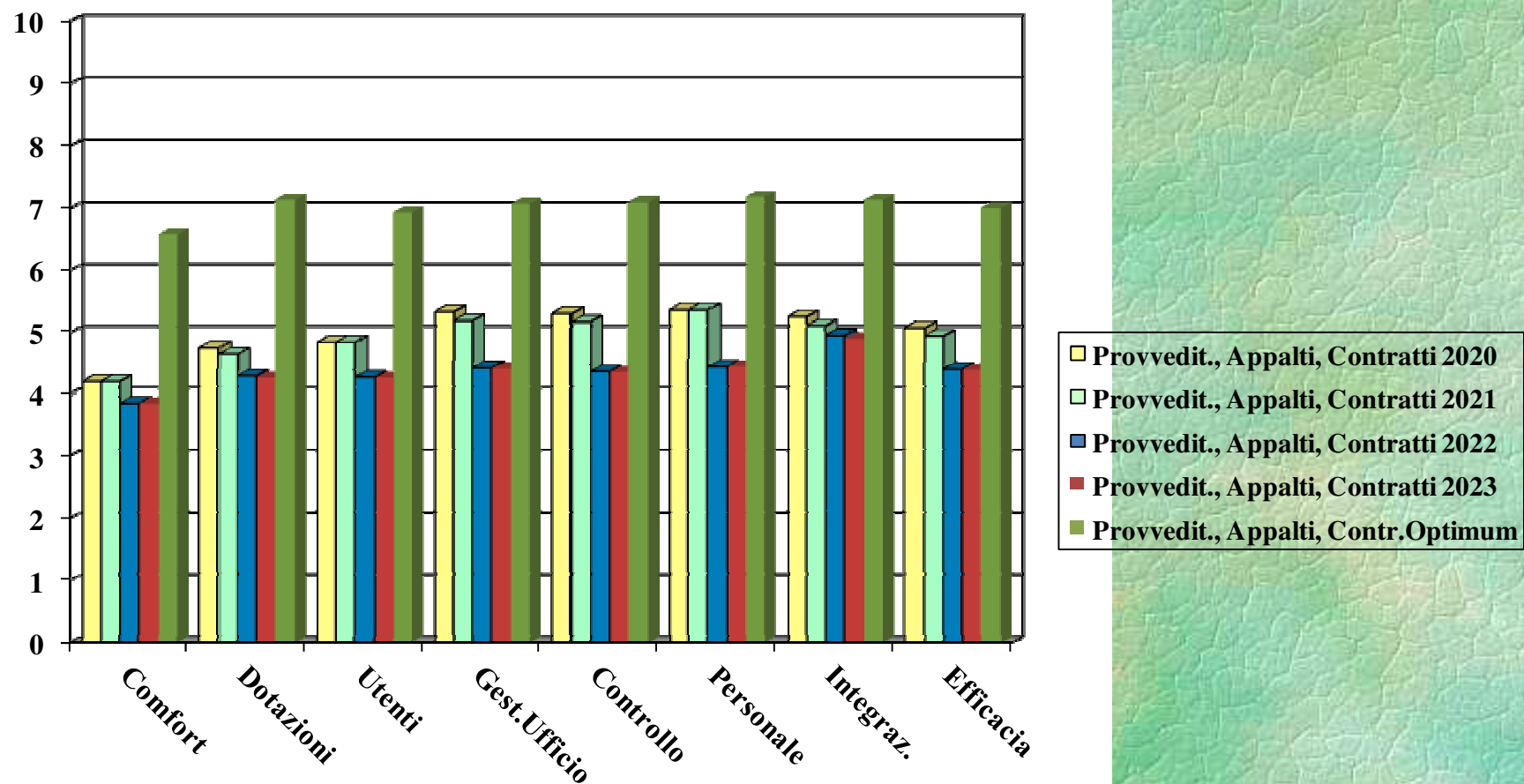
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Risorse Umane, Affari Istituzionali,
Politiche Educative e Culturali

Anno 2023

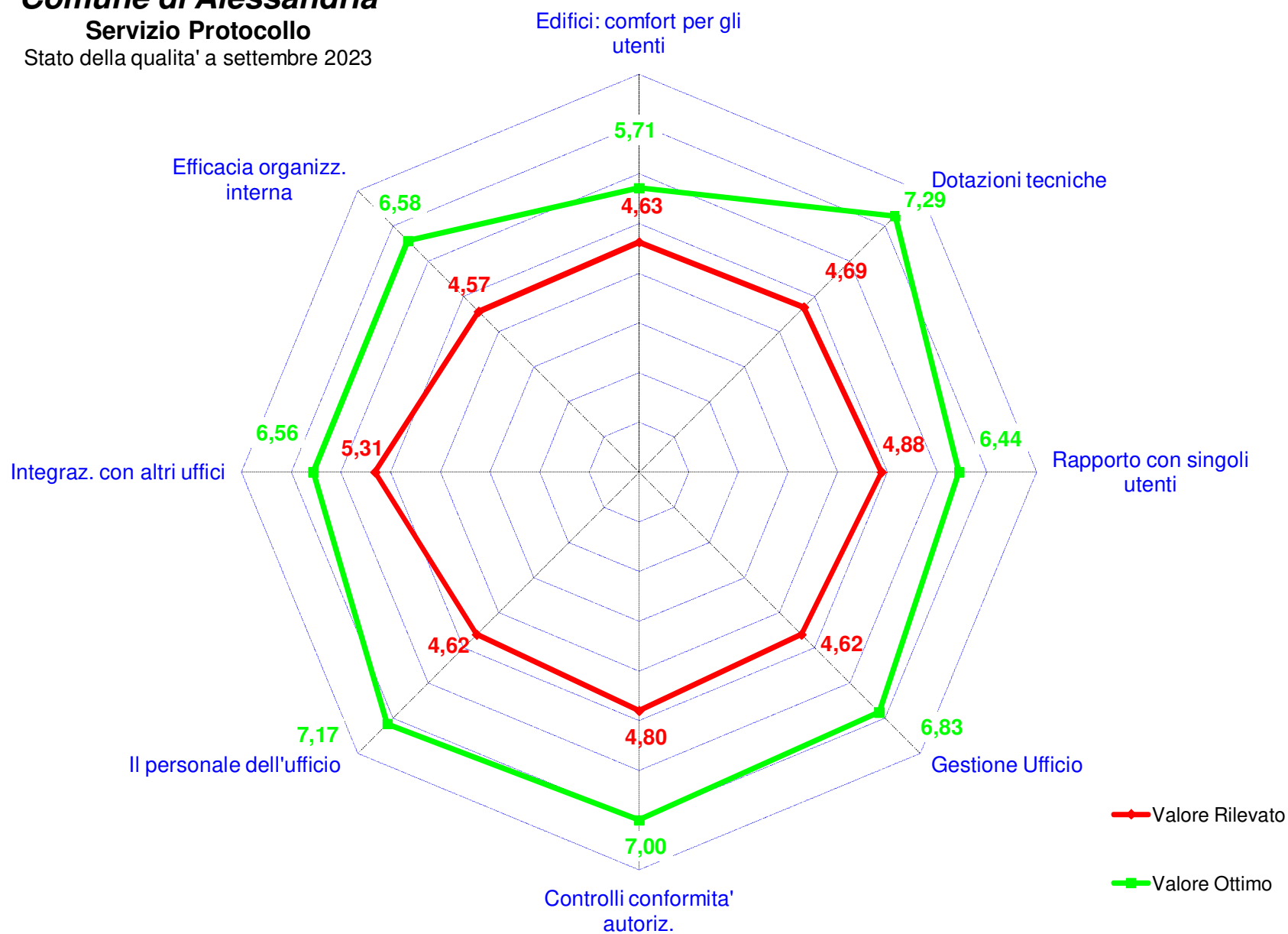
Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Servizio Protocollo

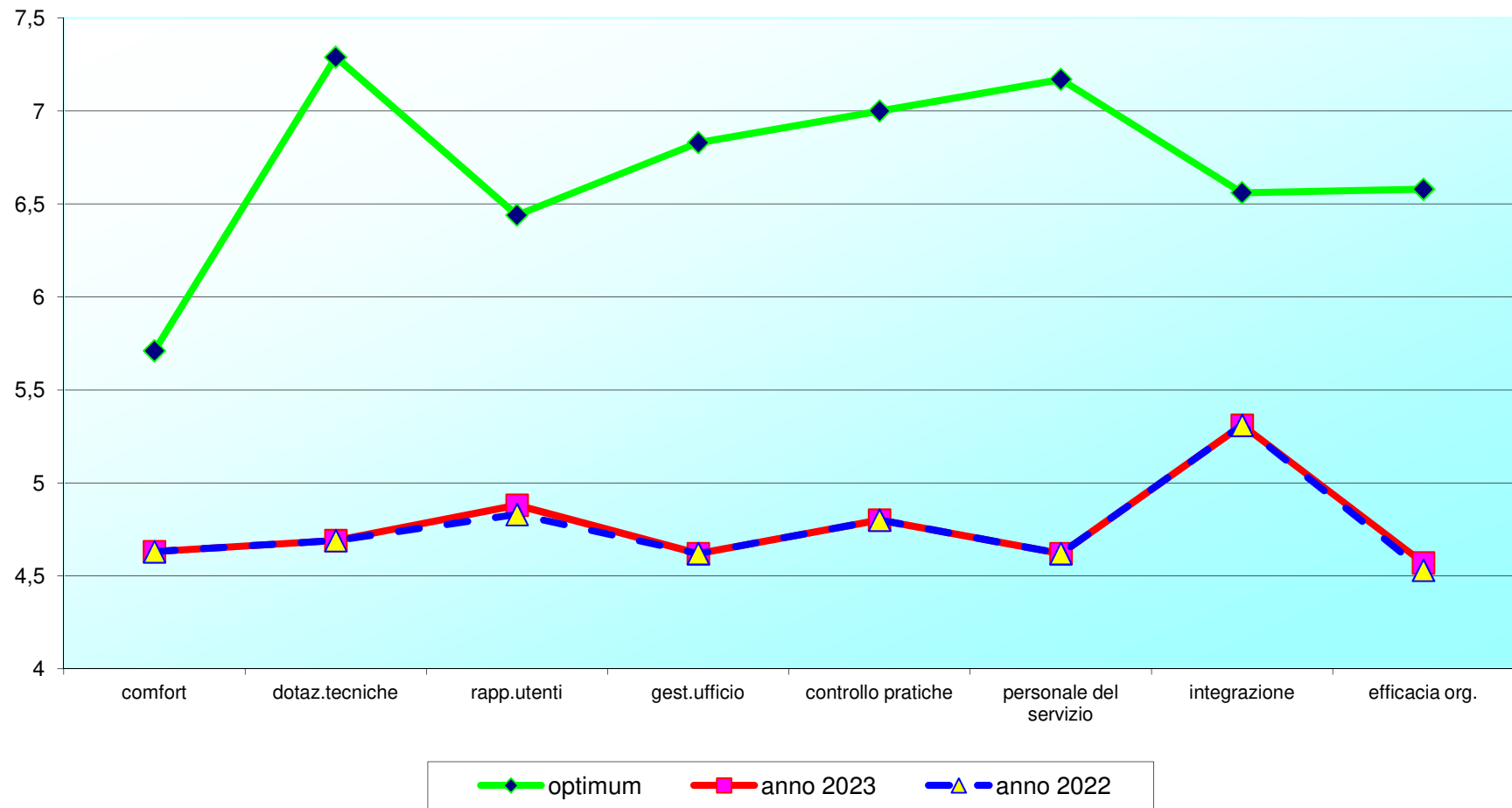
Stato della qualita' a settembre 2023



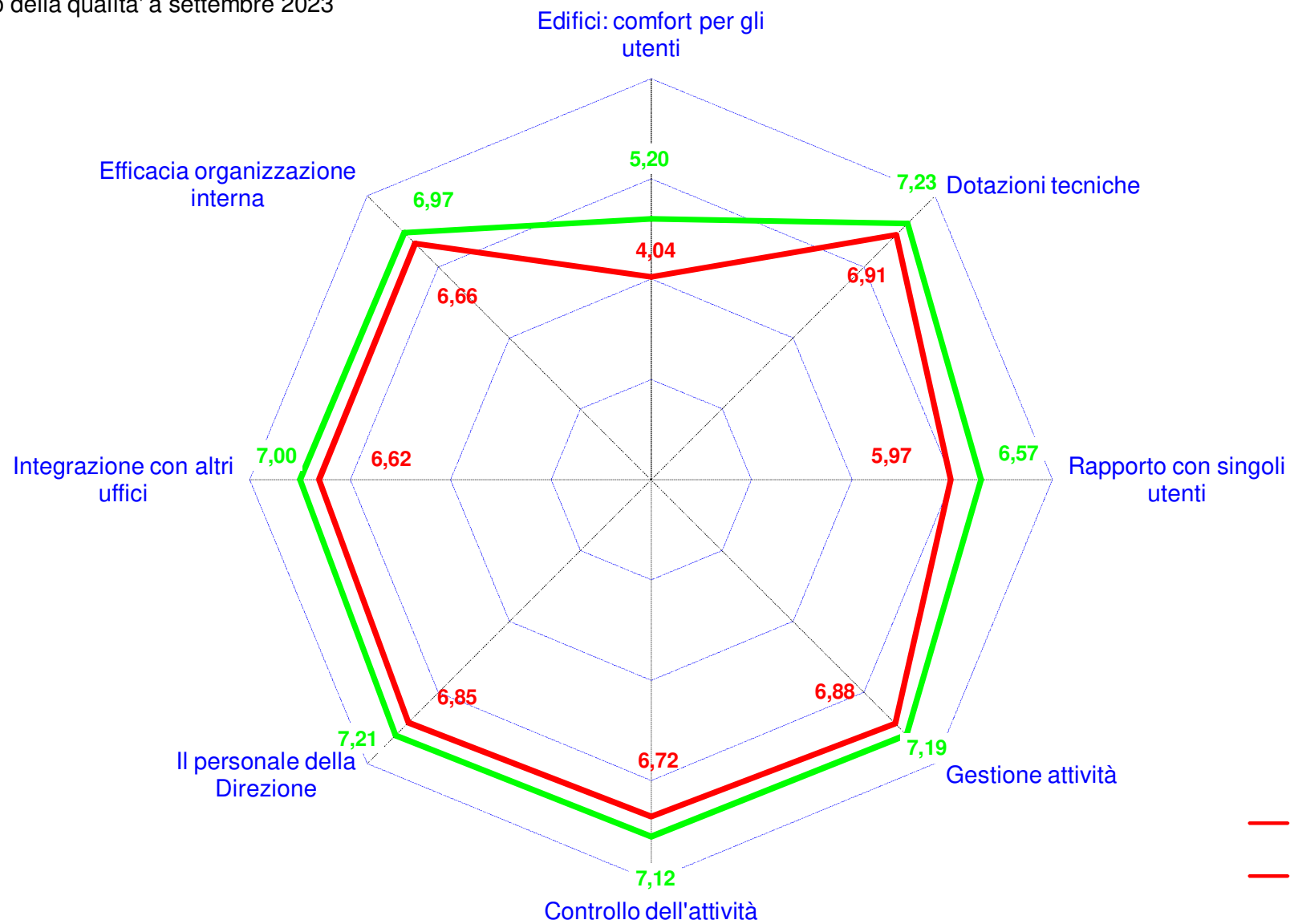
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Protocollo - Anni 2022/2023

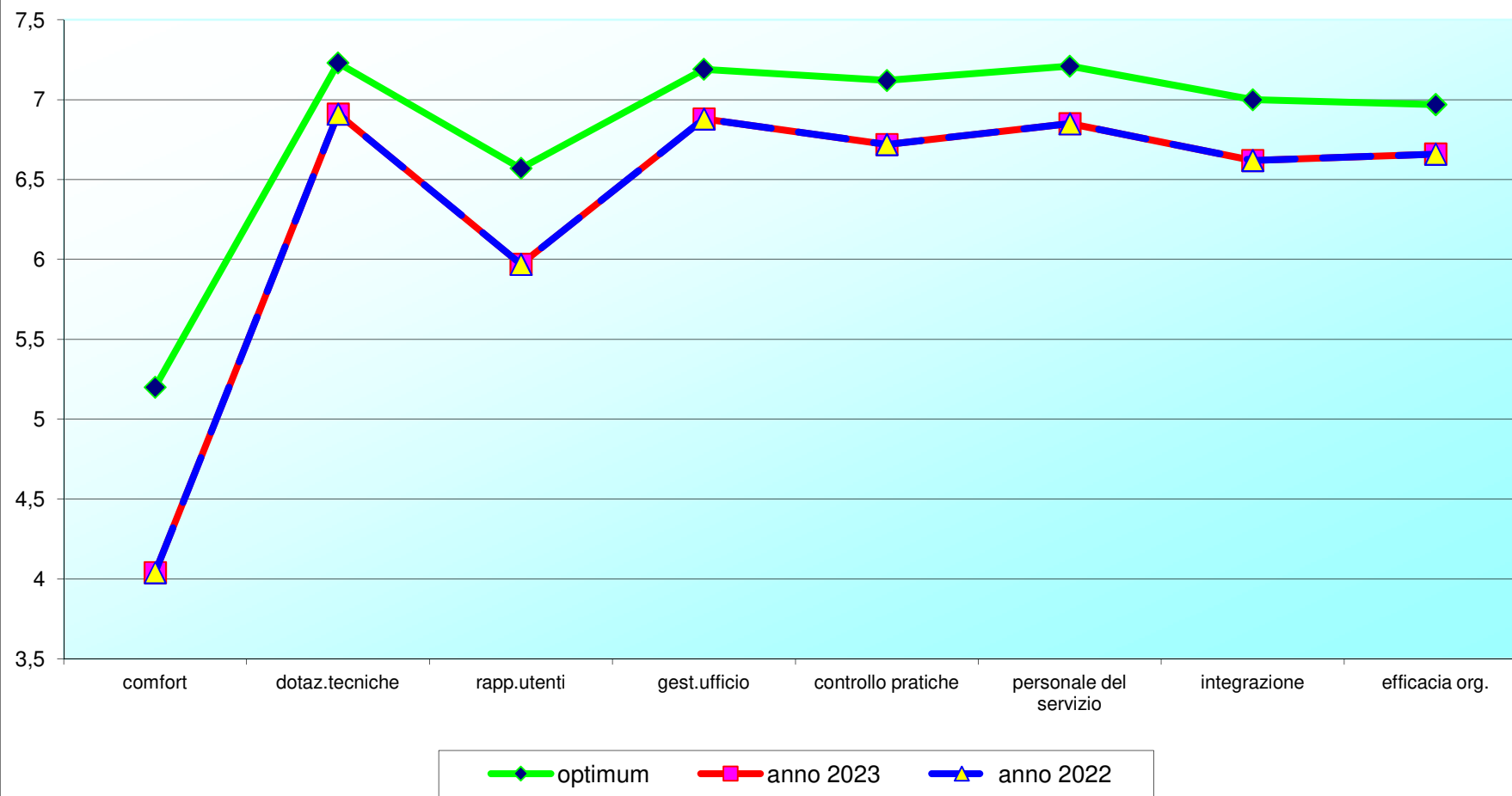


Comune di Alessandria
Presidenza del Consiglio Comunale
Stato della qualità a settembre 2023



— Valore Rilevato
— Valore Ottimo

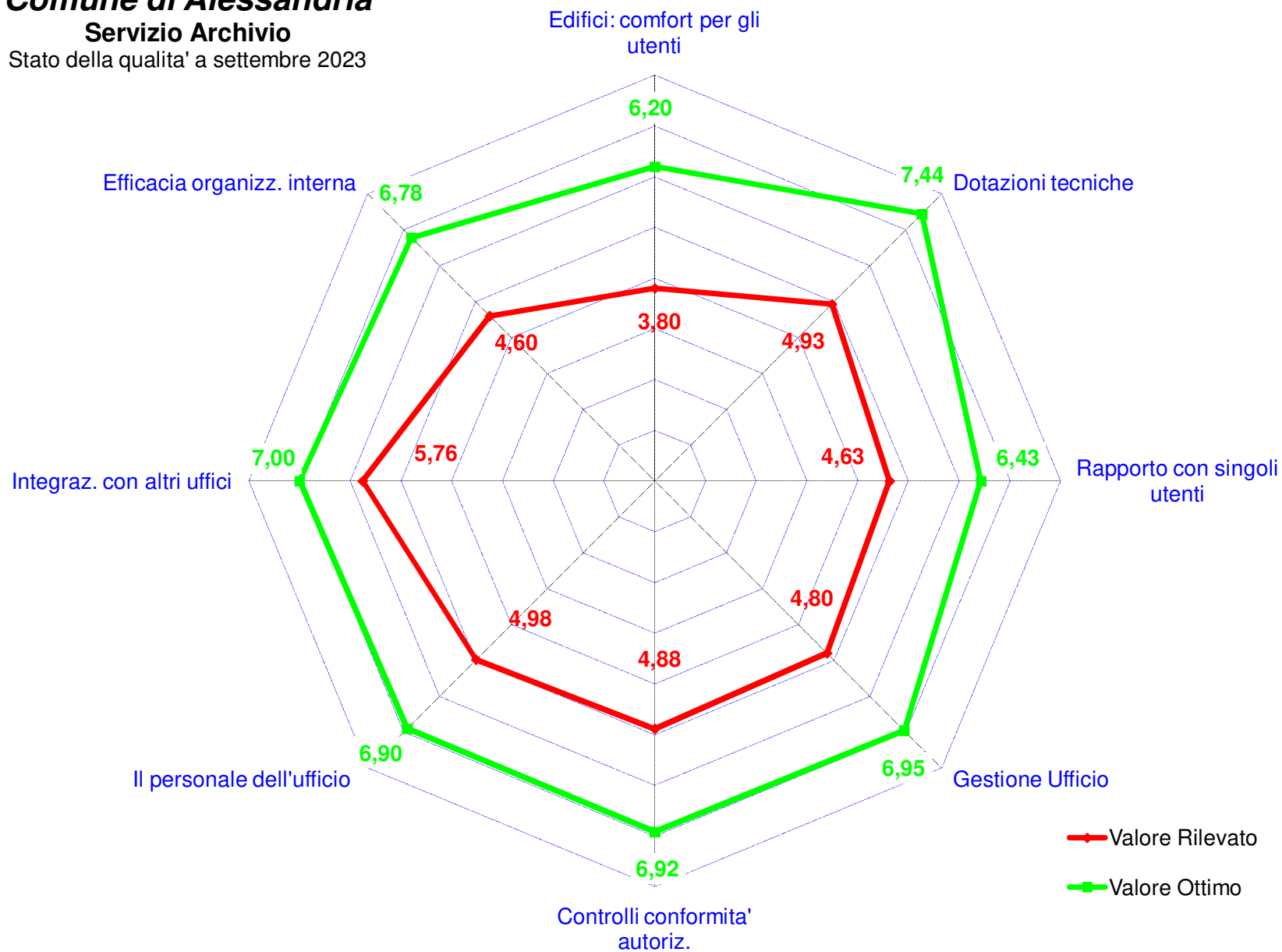
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2022/2023



Comune di Alessandria

Servizio Archivio

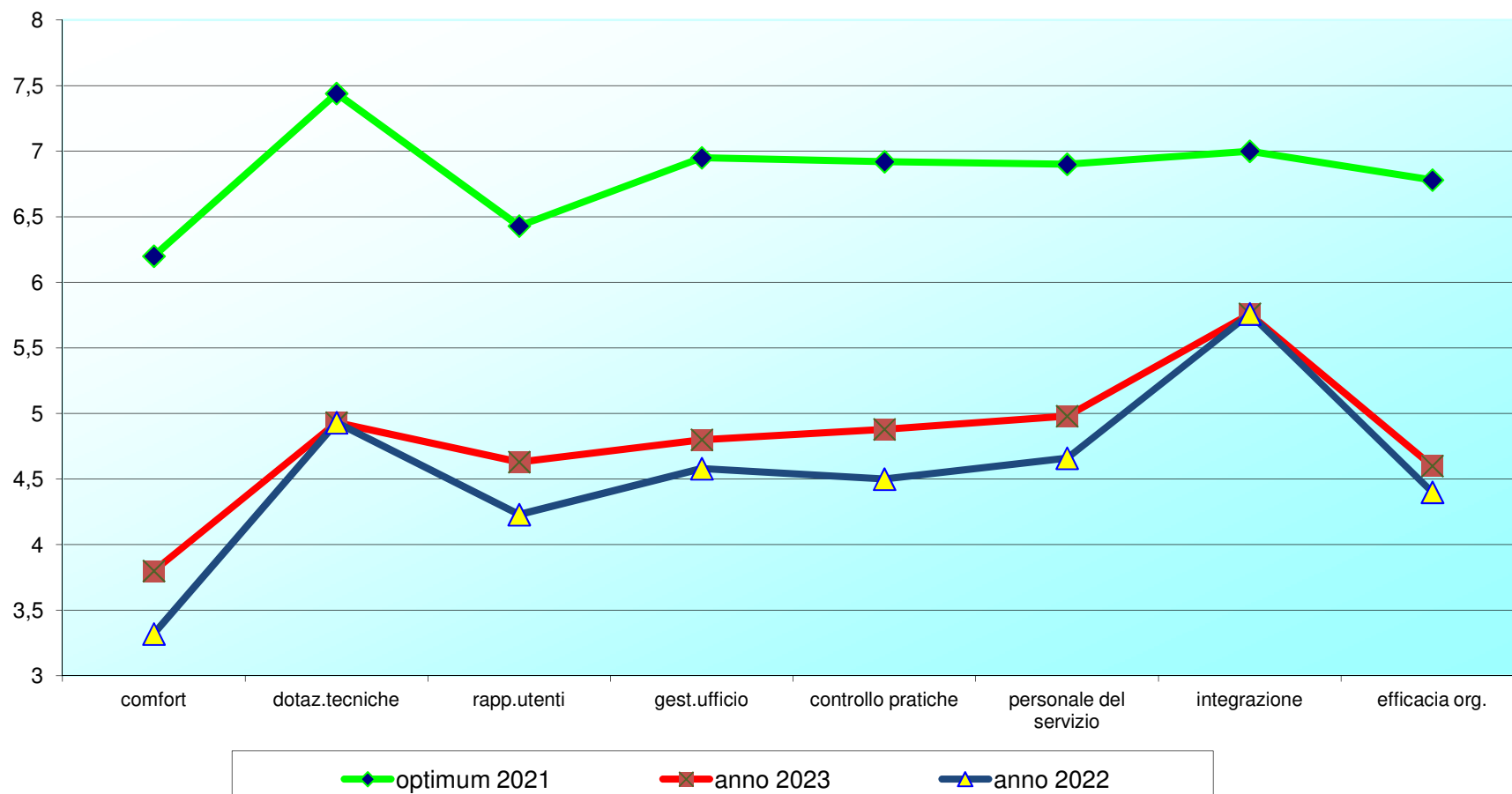
Stato della qualita' a settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

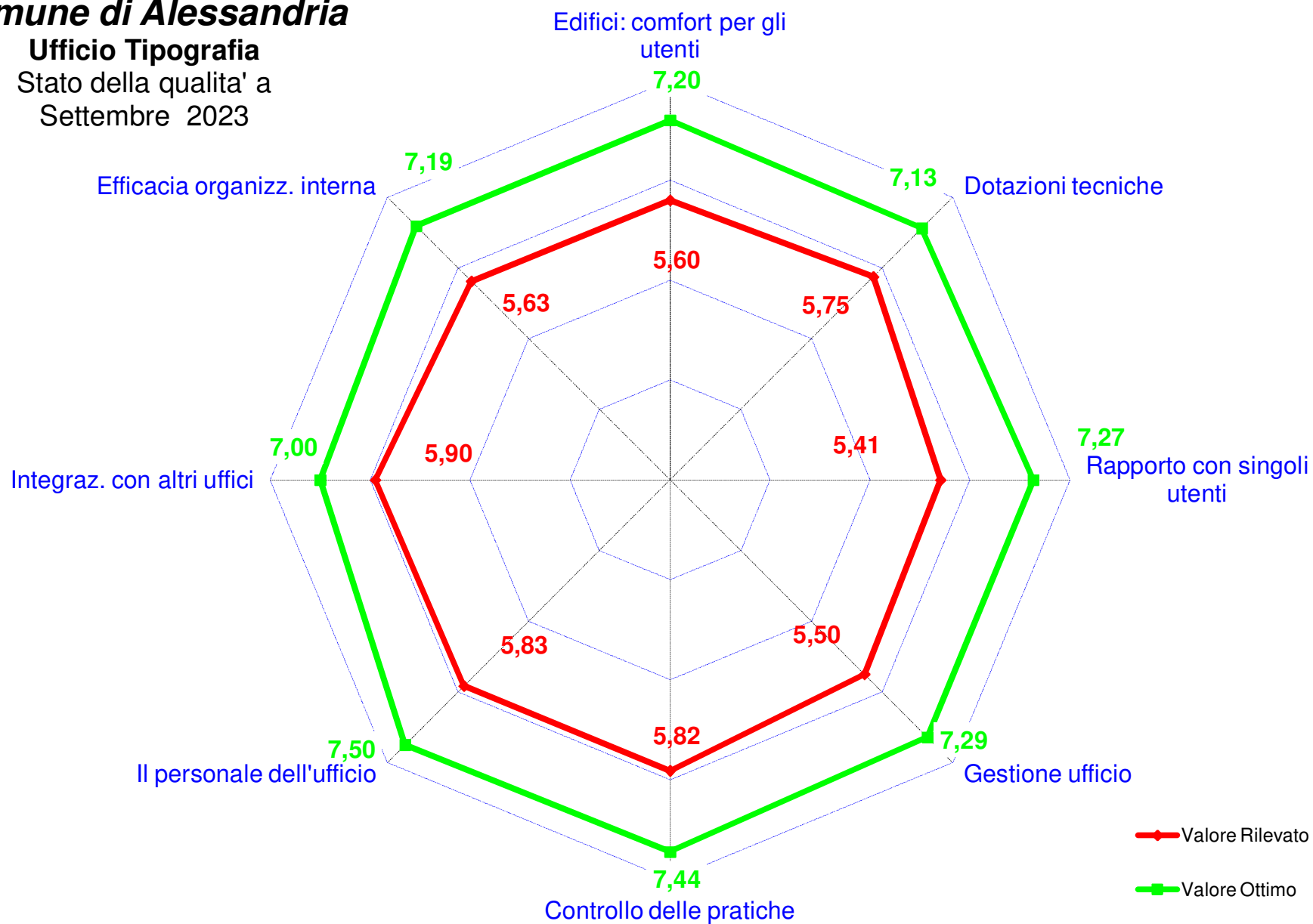
Archivio - Anni 2022/2023



Comune di Alessandria

Ufficio Tipografia

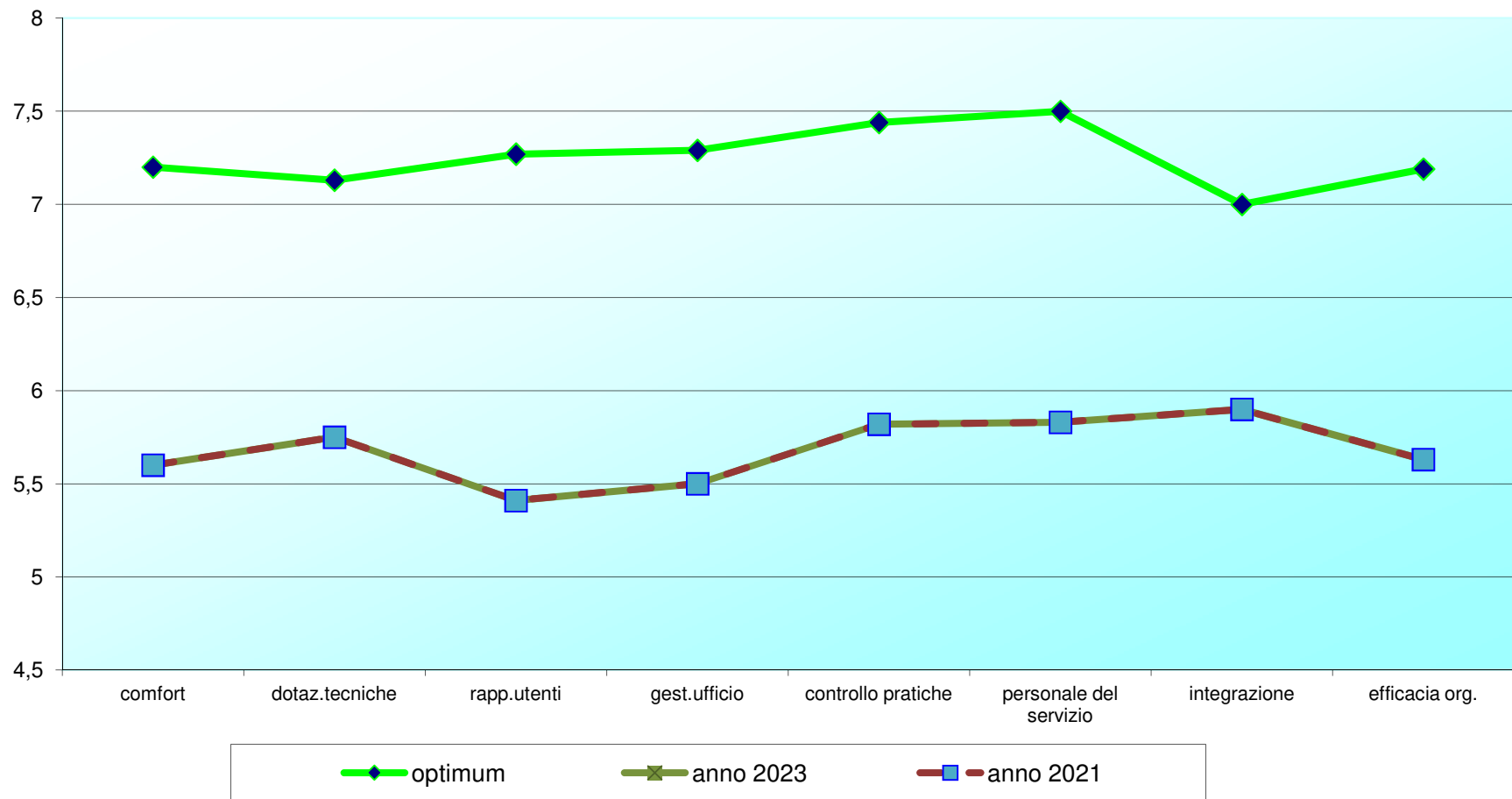
Stato della qualita' a
Settembre 2023



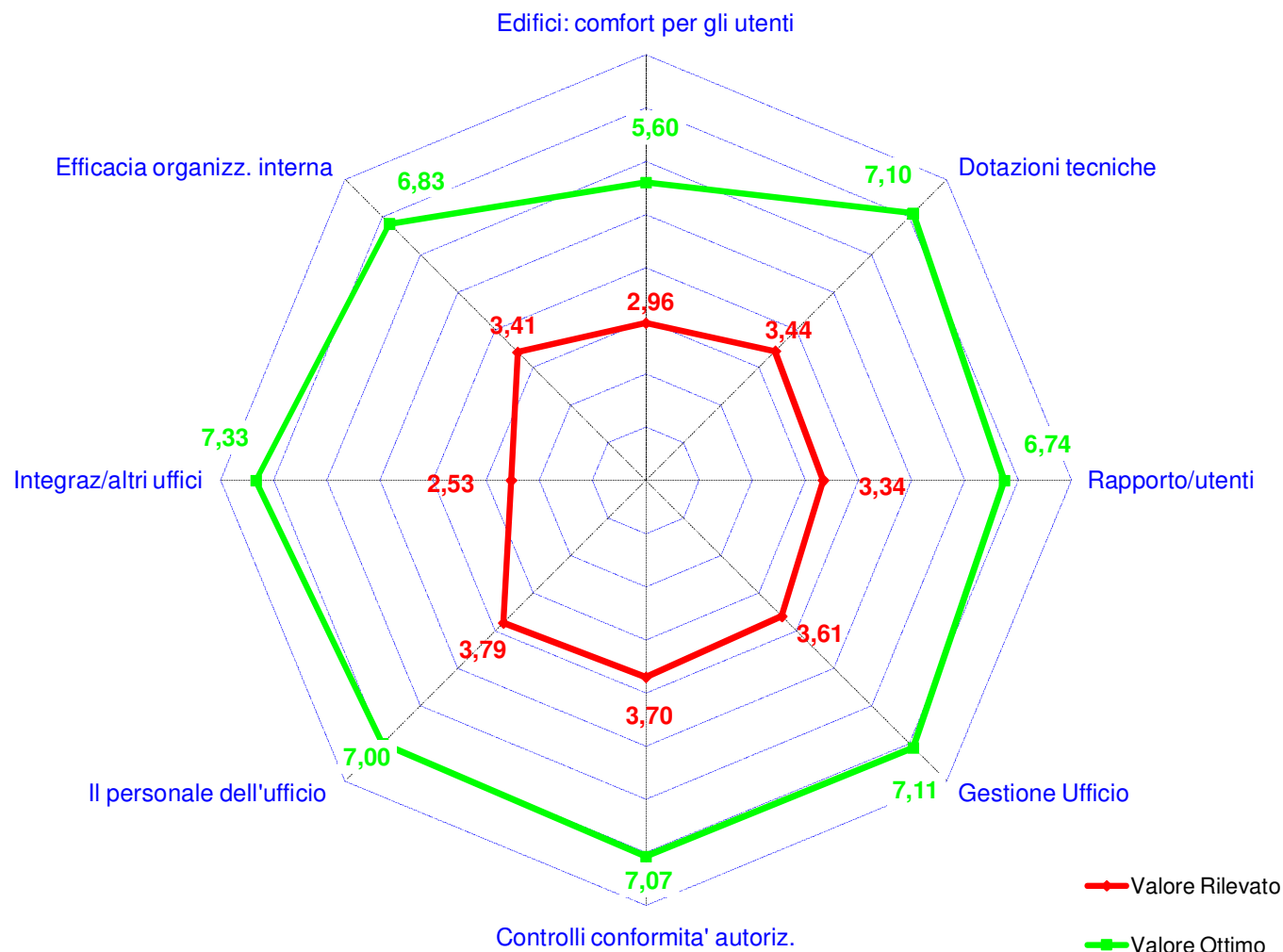
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

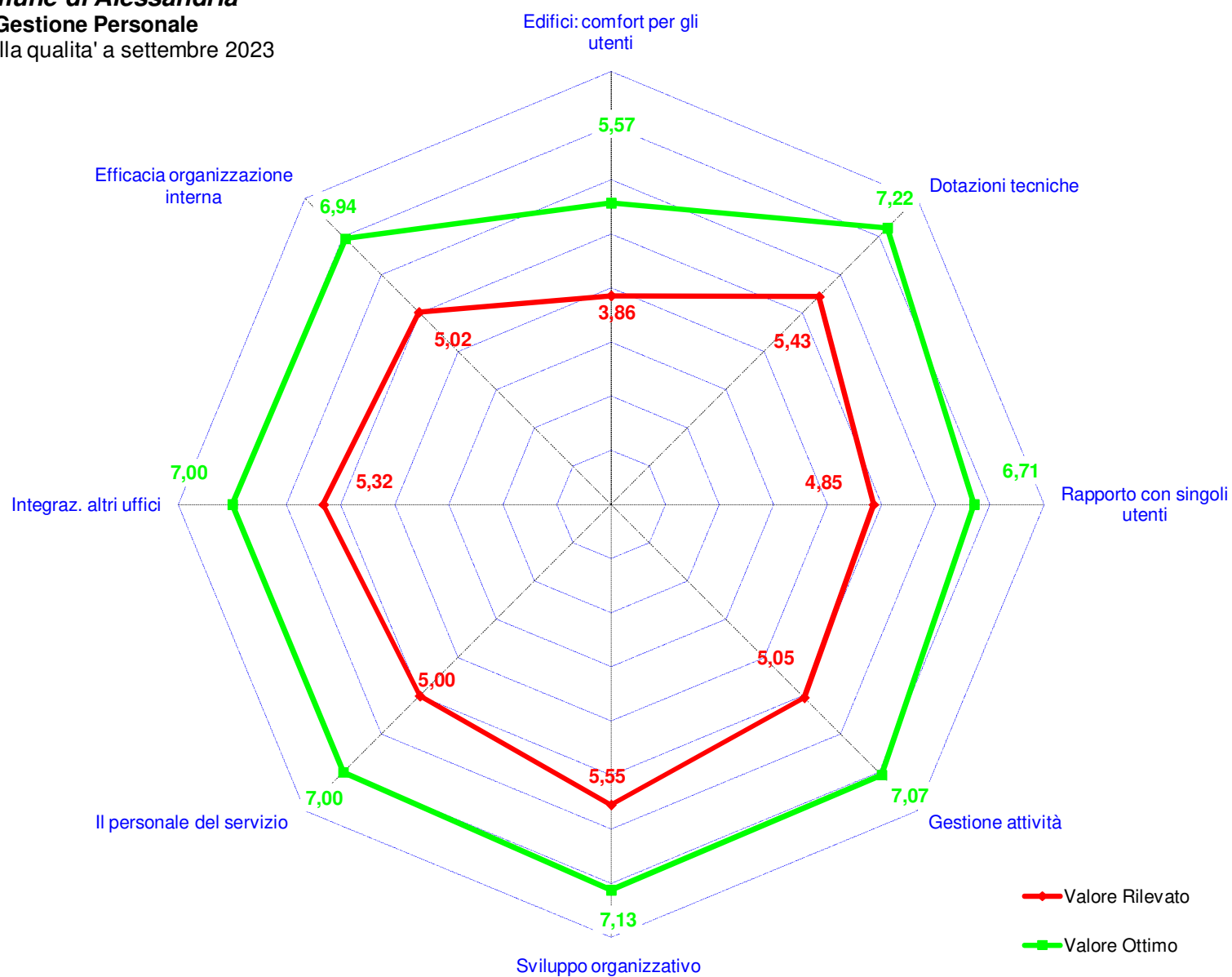
Tipografia - Anni 2021/2023



Città di Alessandria
UFFICIO NOTIFICHE E PUBBLICAZIONI SECONDO/QUARTO PIANO
Stato della qualità a
settembre 2023



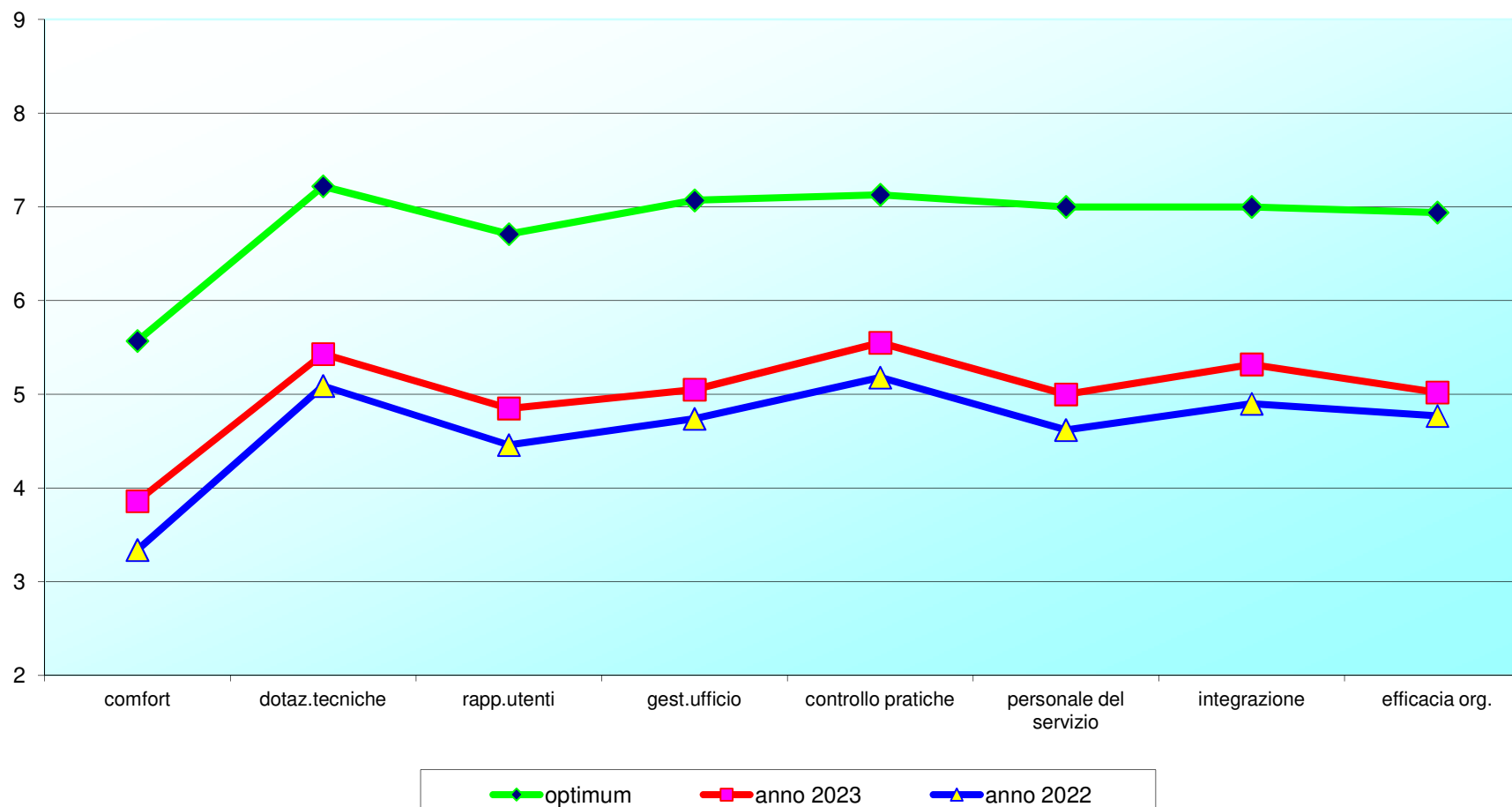
Comune di Alessandria
Gestione Personale
Stato della qualita' a settembre 2023



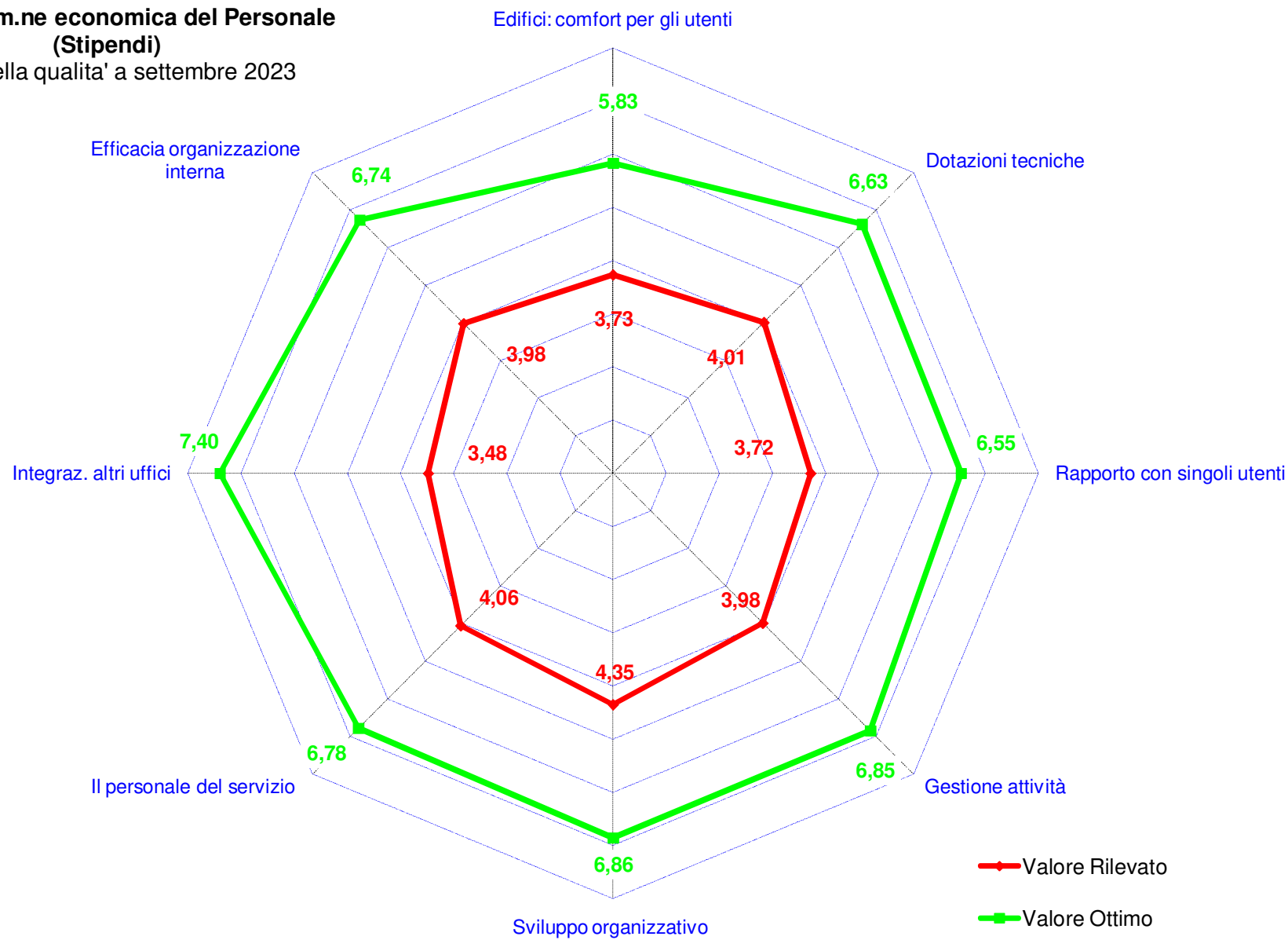
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2022/2023



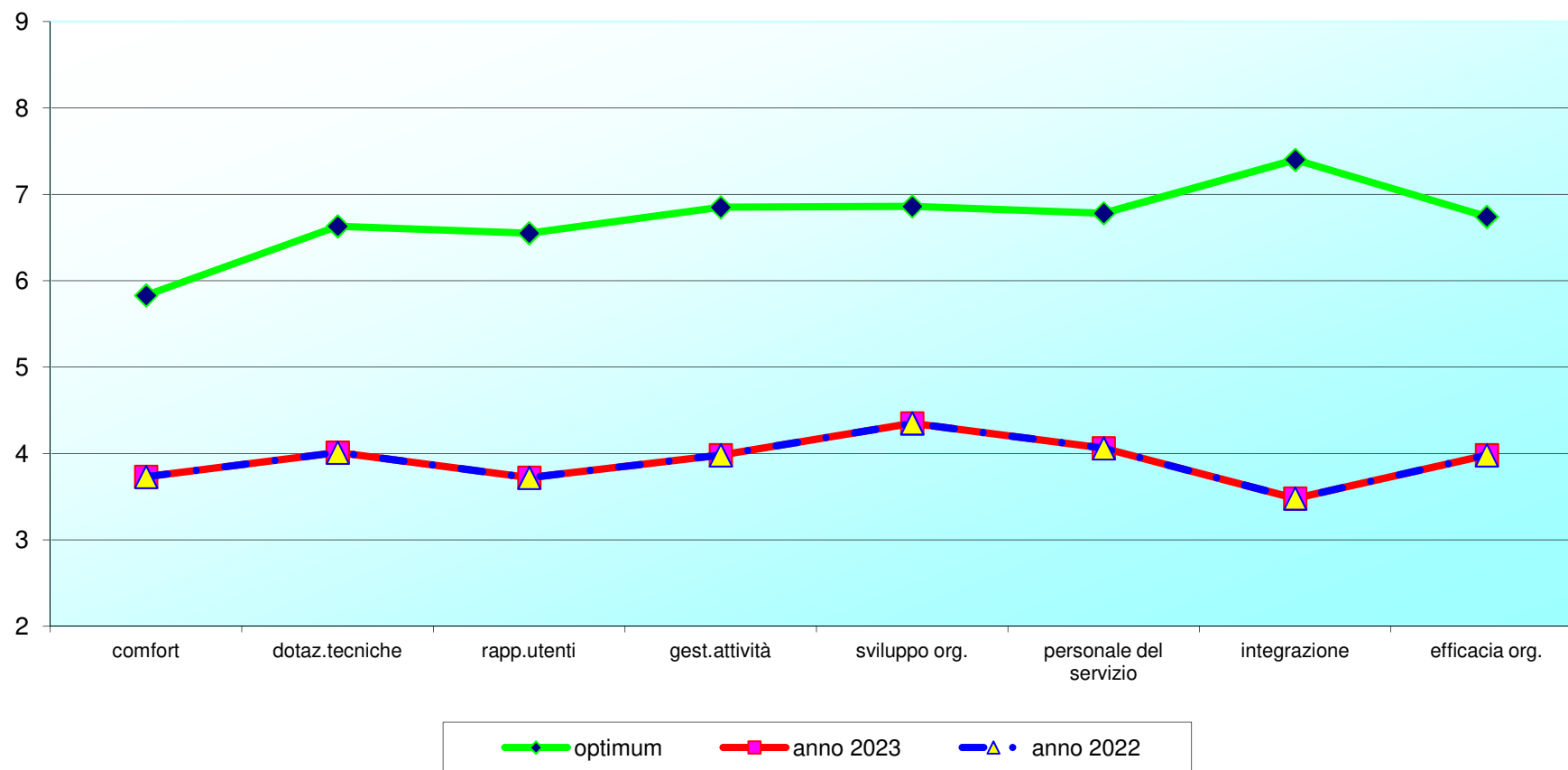
Comune di Alessandria
Ufficio Amm.ne economica del Personale
(Stipendi)
Stato della qualita' a settembre 2023



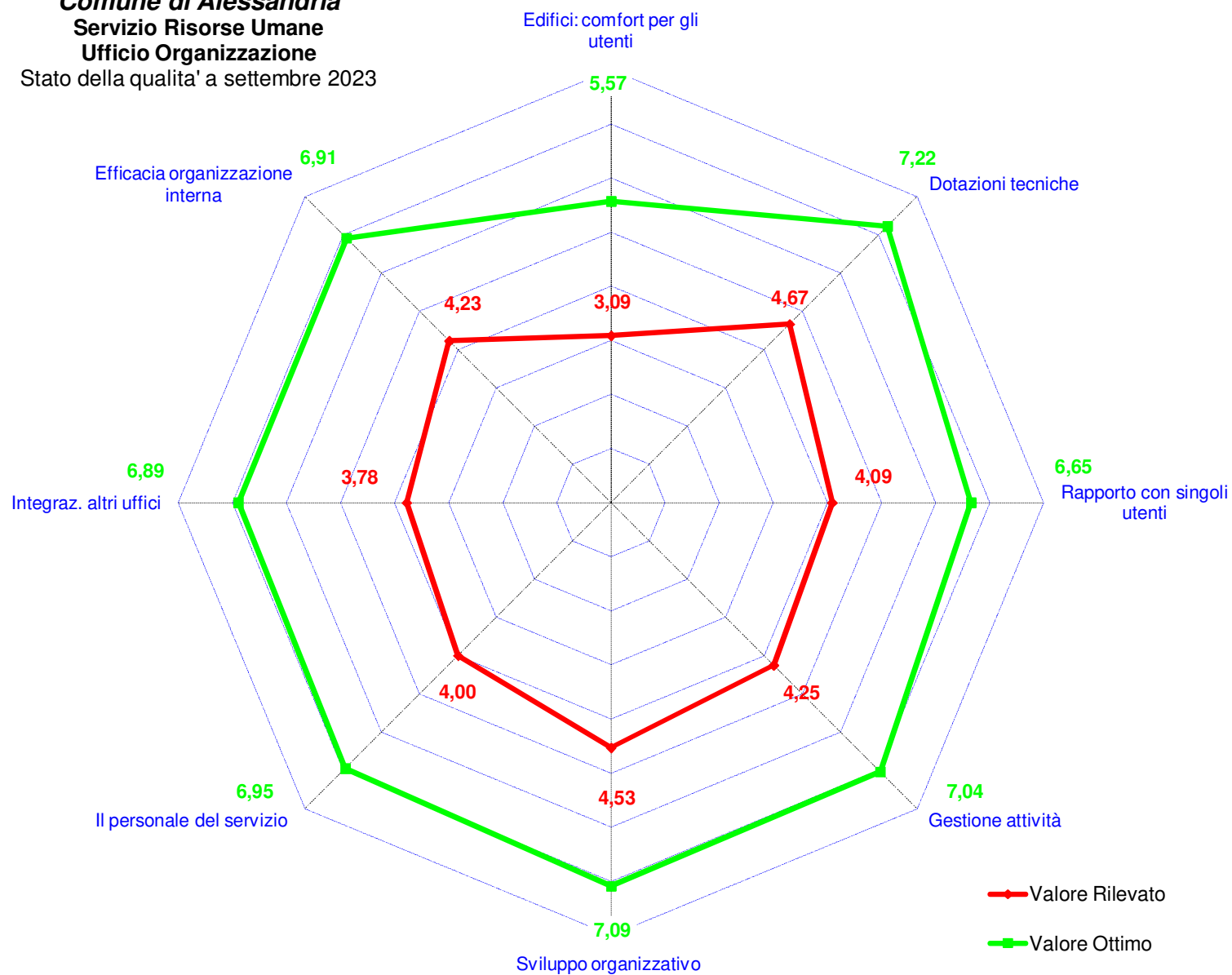
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Stipendi - Anni 2022/2023



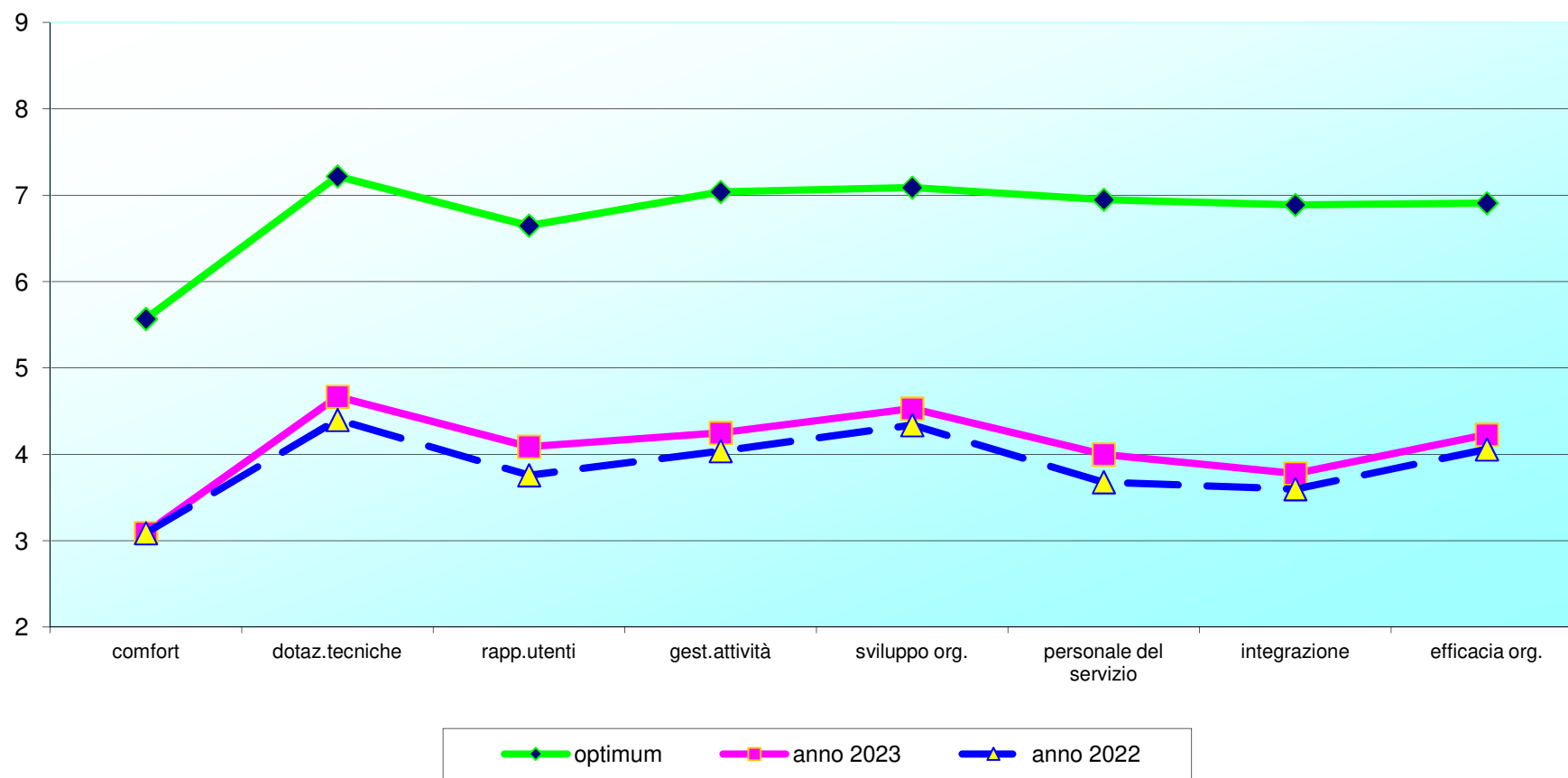
Comune di Alessandria
Servizio Risorse Umane
Ufficio Organizzazione
Stato della qualità a settembre 2023



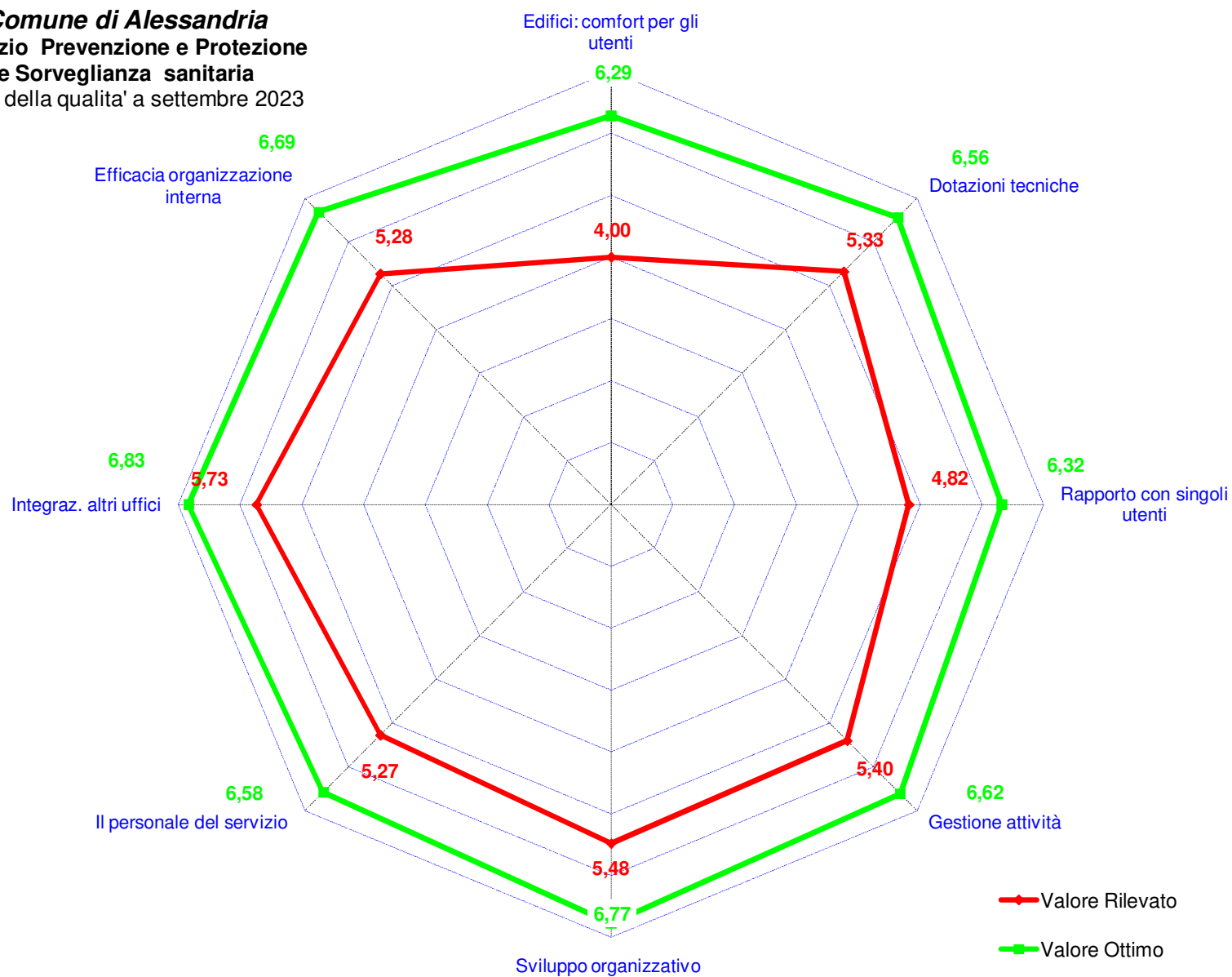
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Organizzazione - Anni 2022/2023



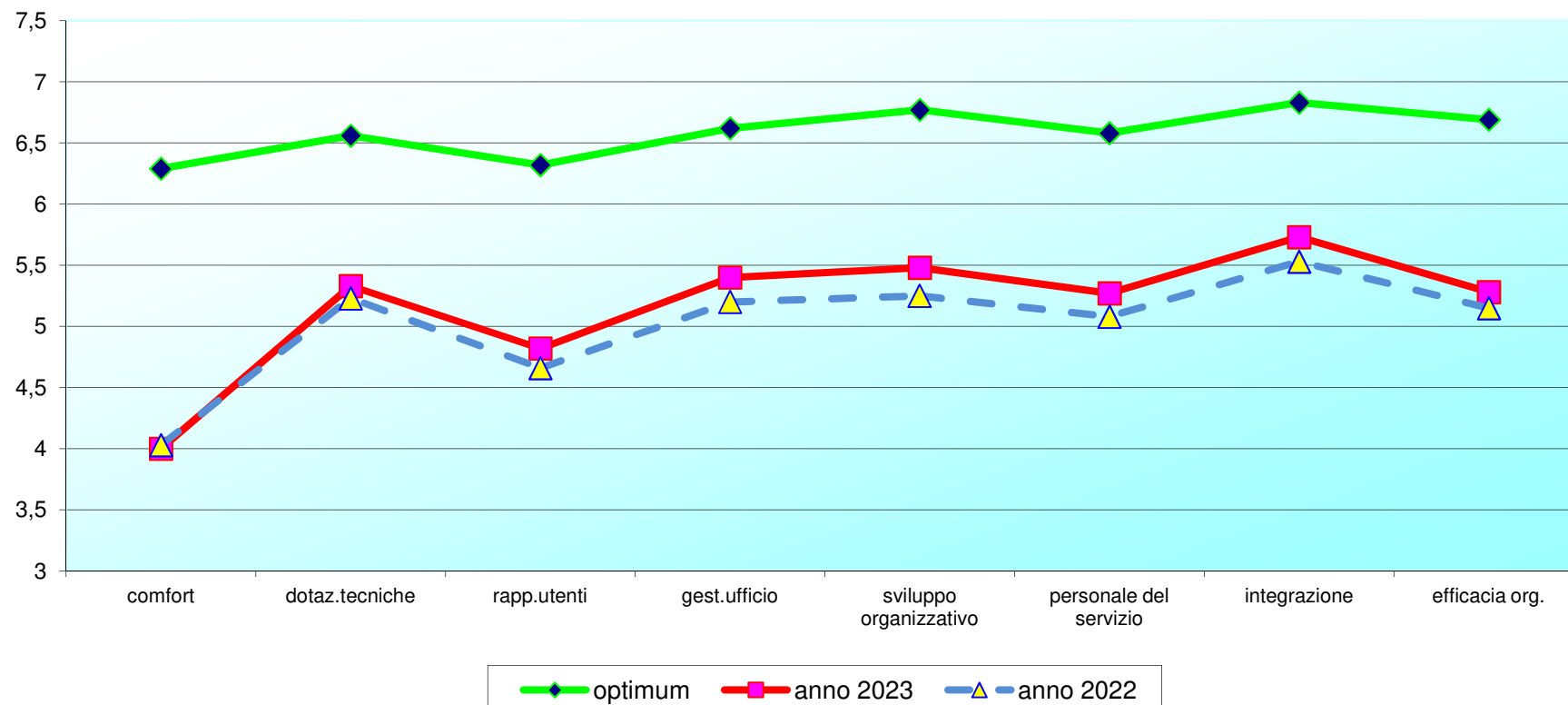
Comune di Alessandria
Servizio Prevenzione e Protezione
e Sorveglianza sanitaria
Stato della qualità a settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Prevenzione, Protezione e
Sorveglianza sanitaria

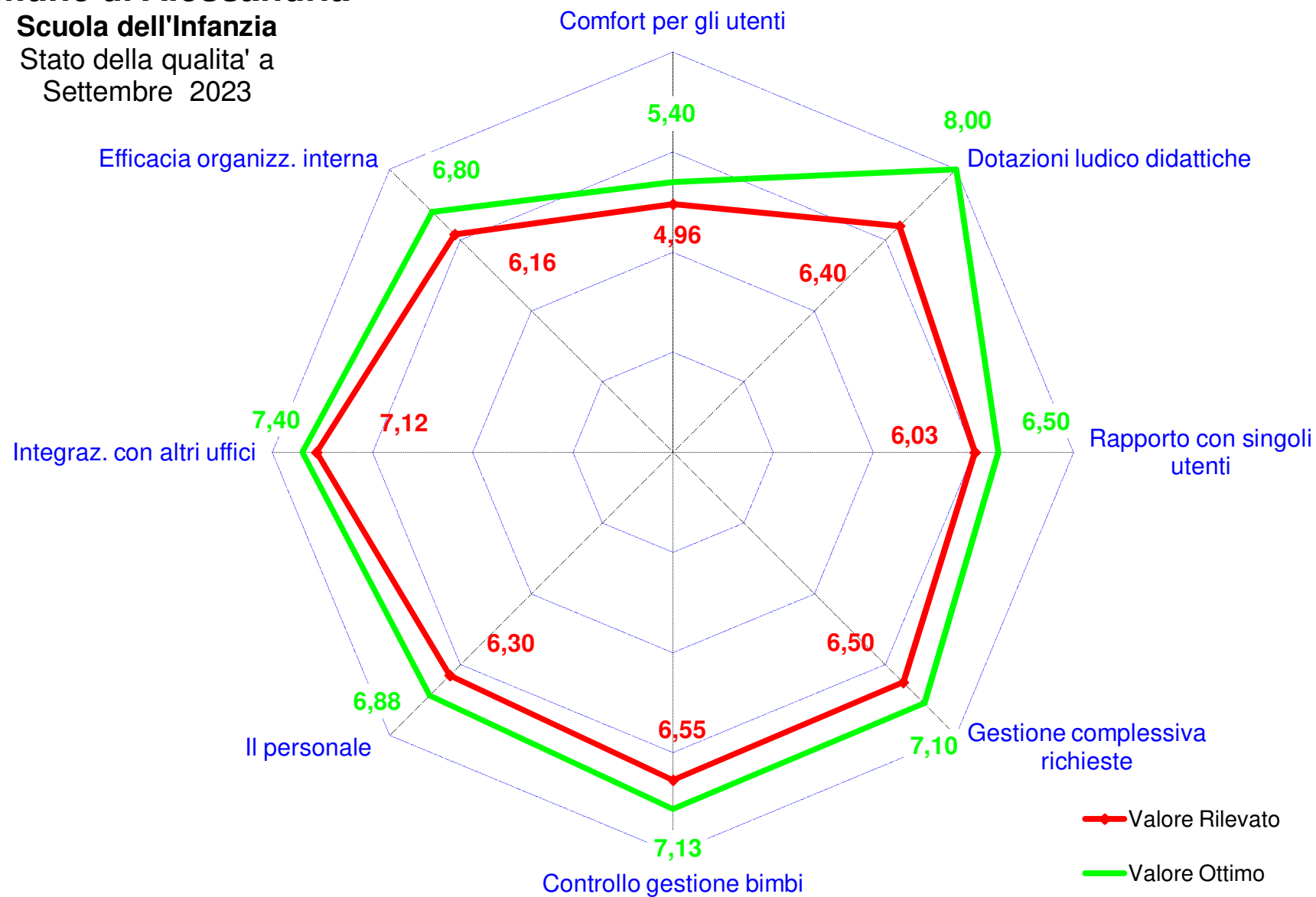
Anni 2022/2023



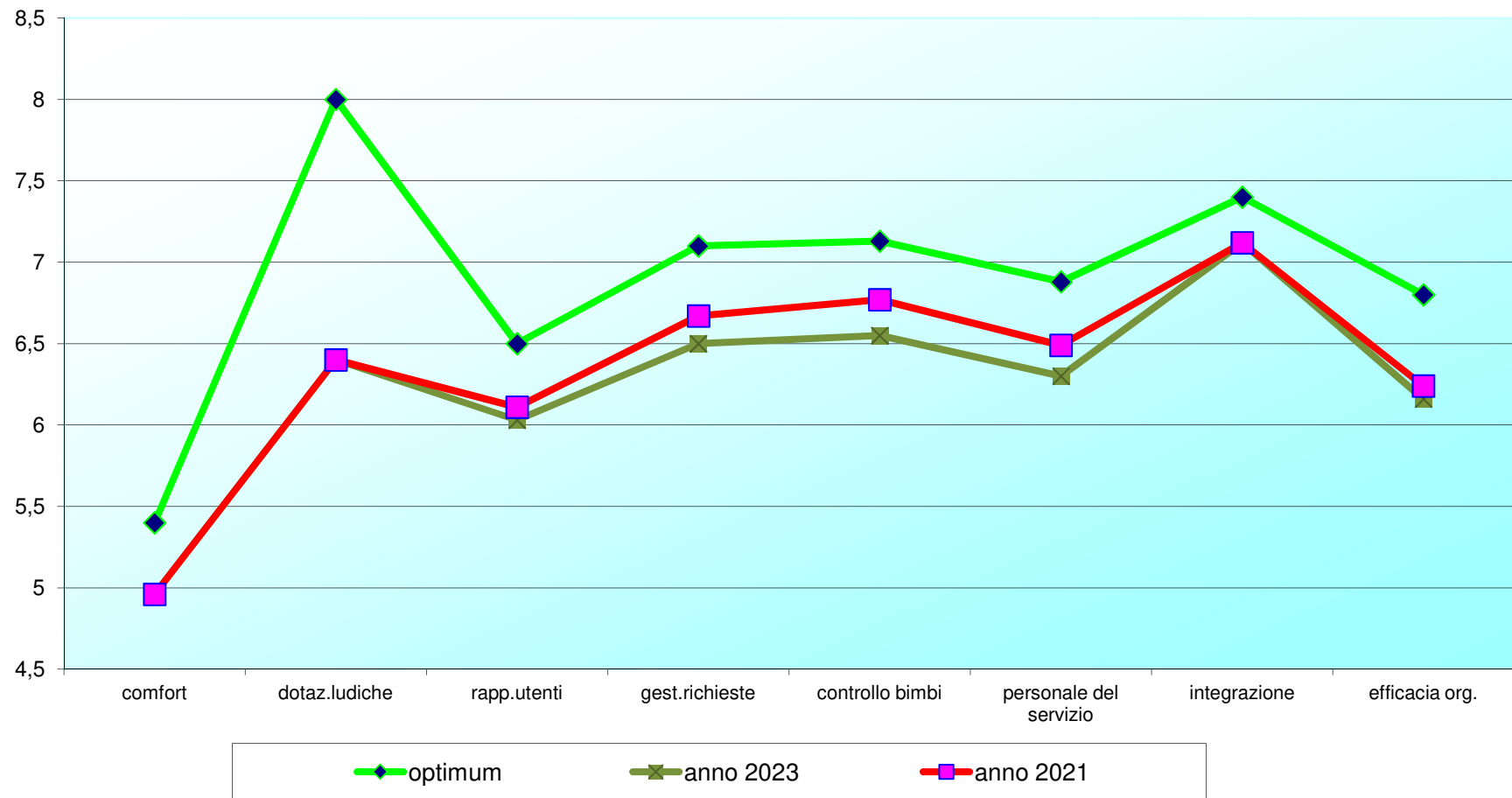
Comune di Alessandria

Scuola dell'Infanzia

Stato della qualita' a
Settembre 2023

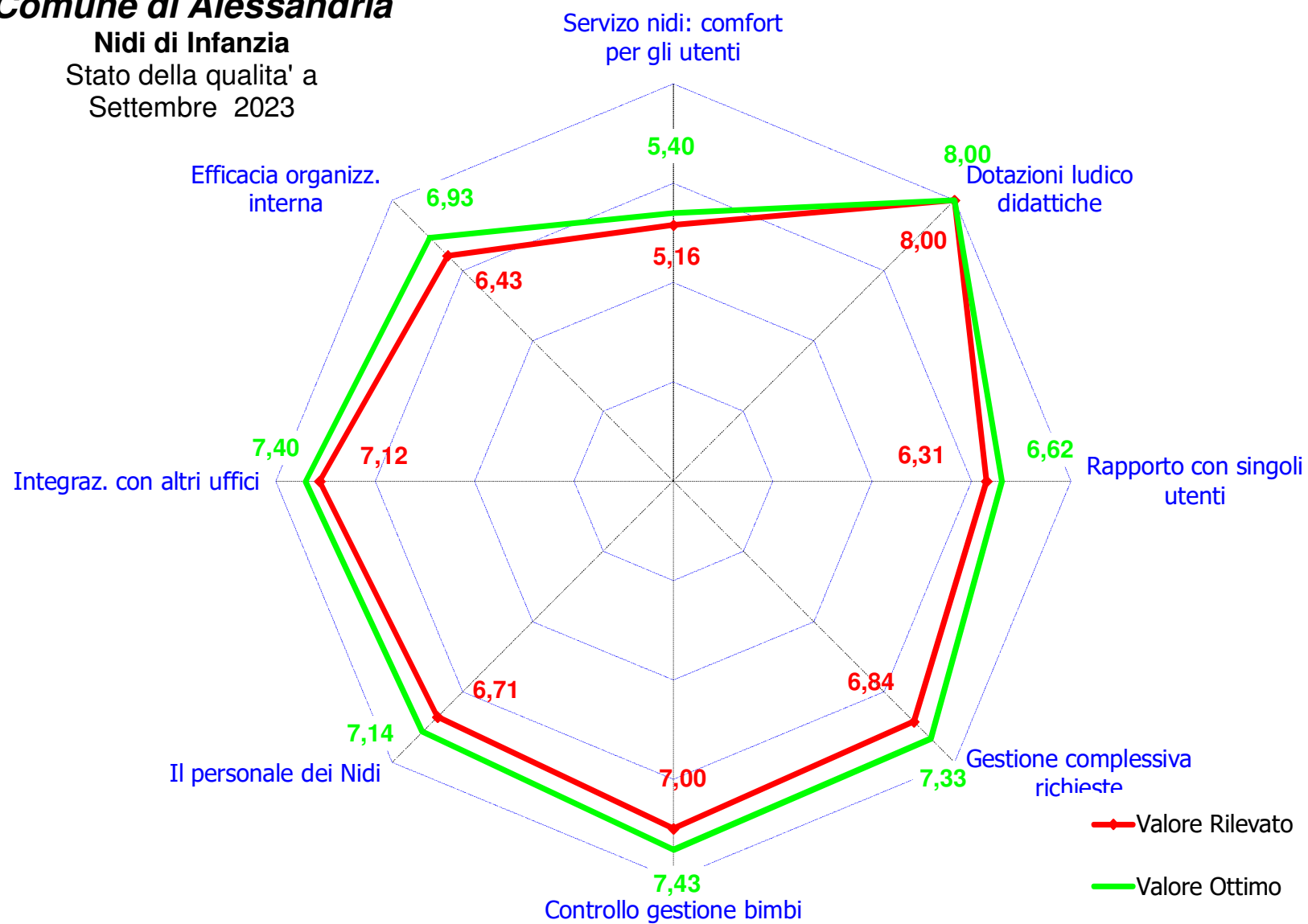


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2021/2023



Comune di Alessandria

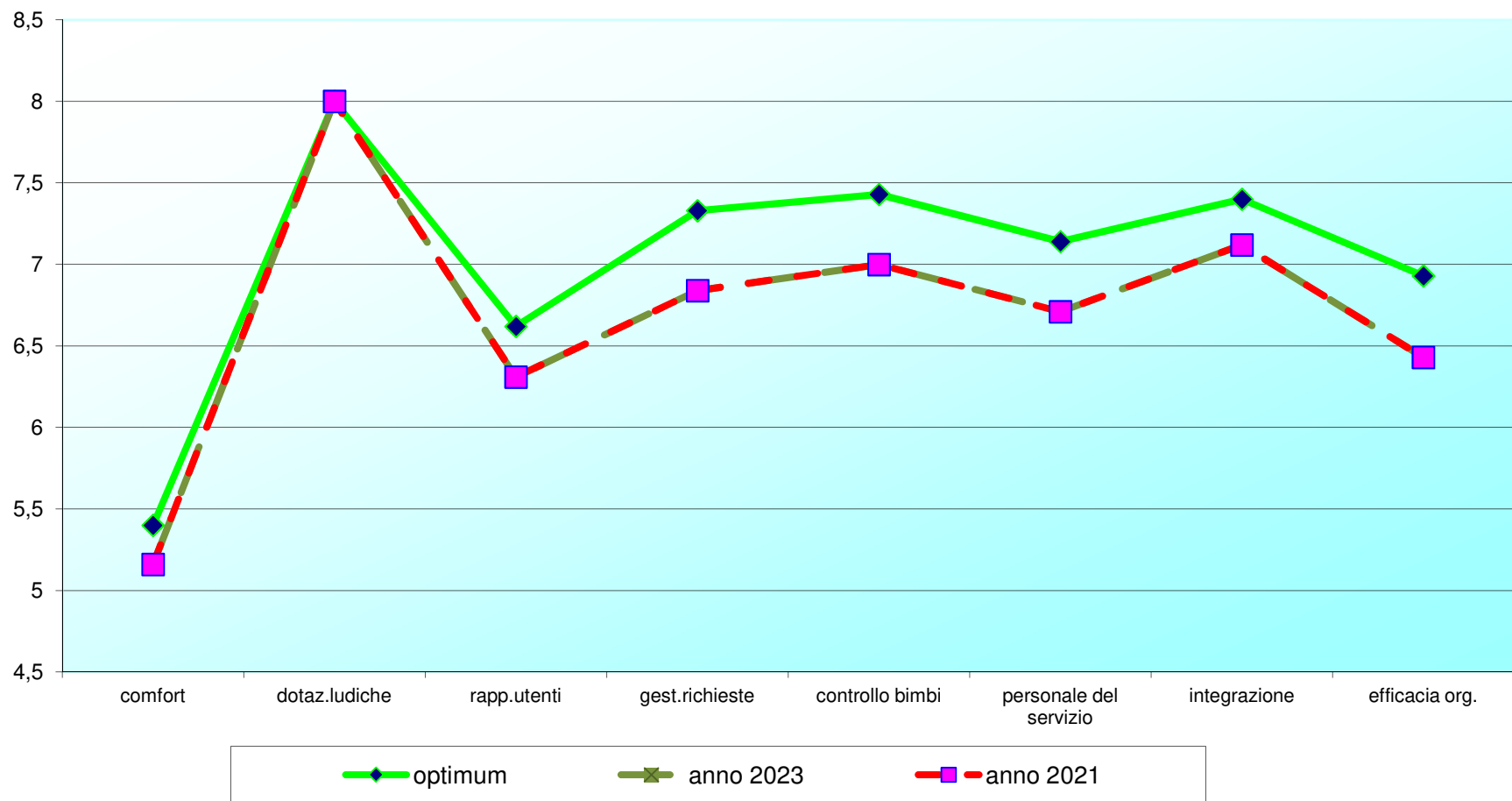
Nidi di Infanzia
Stato della qualita' a
Settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

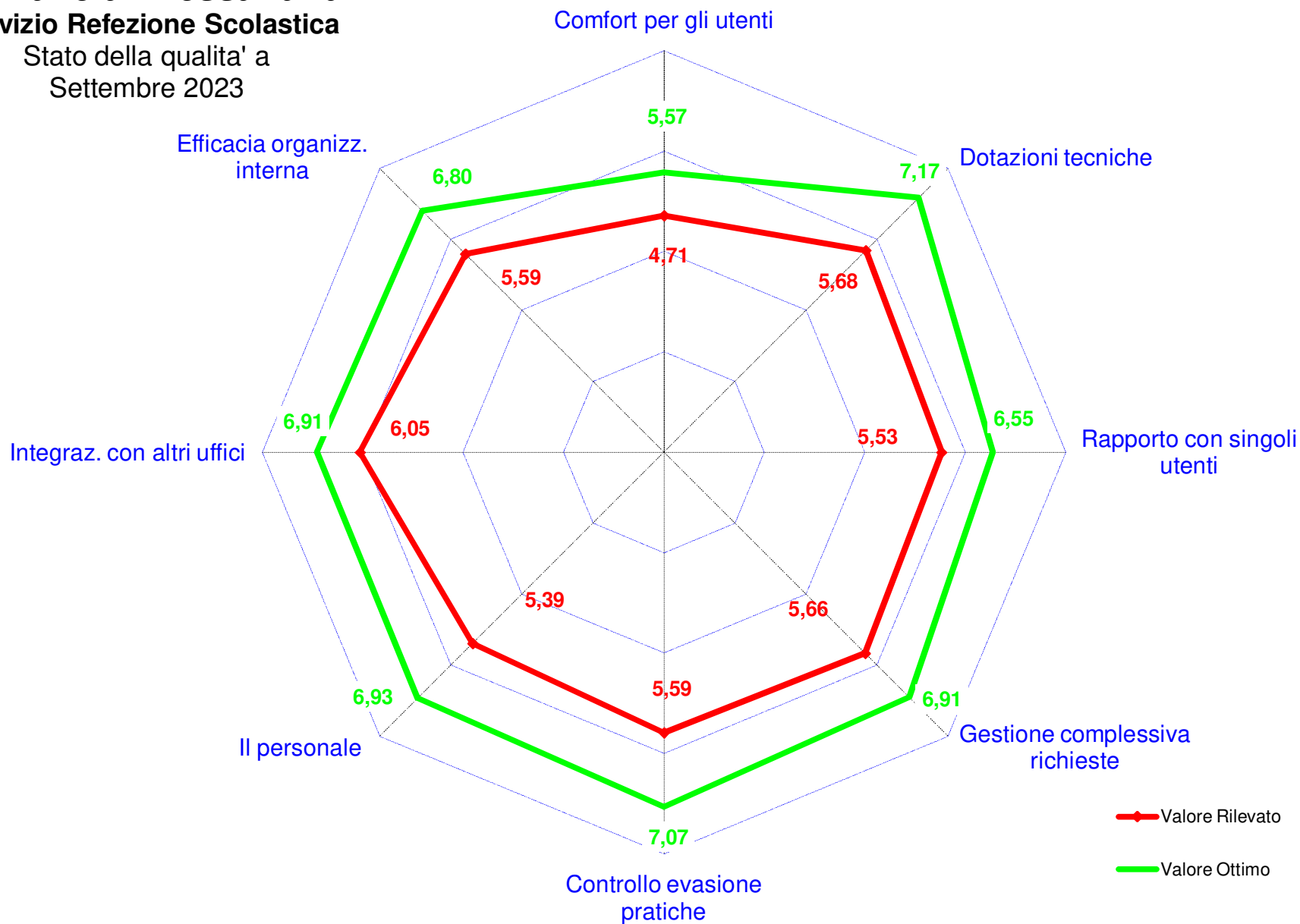
Nidi d'Infanzia - Anni 2021/2023



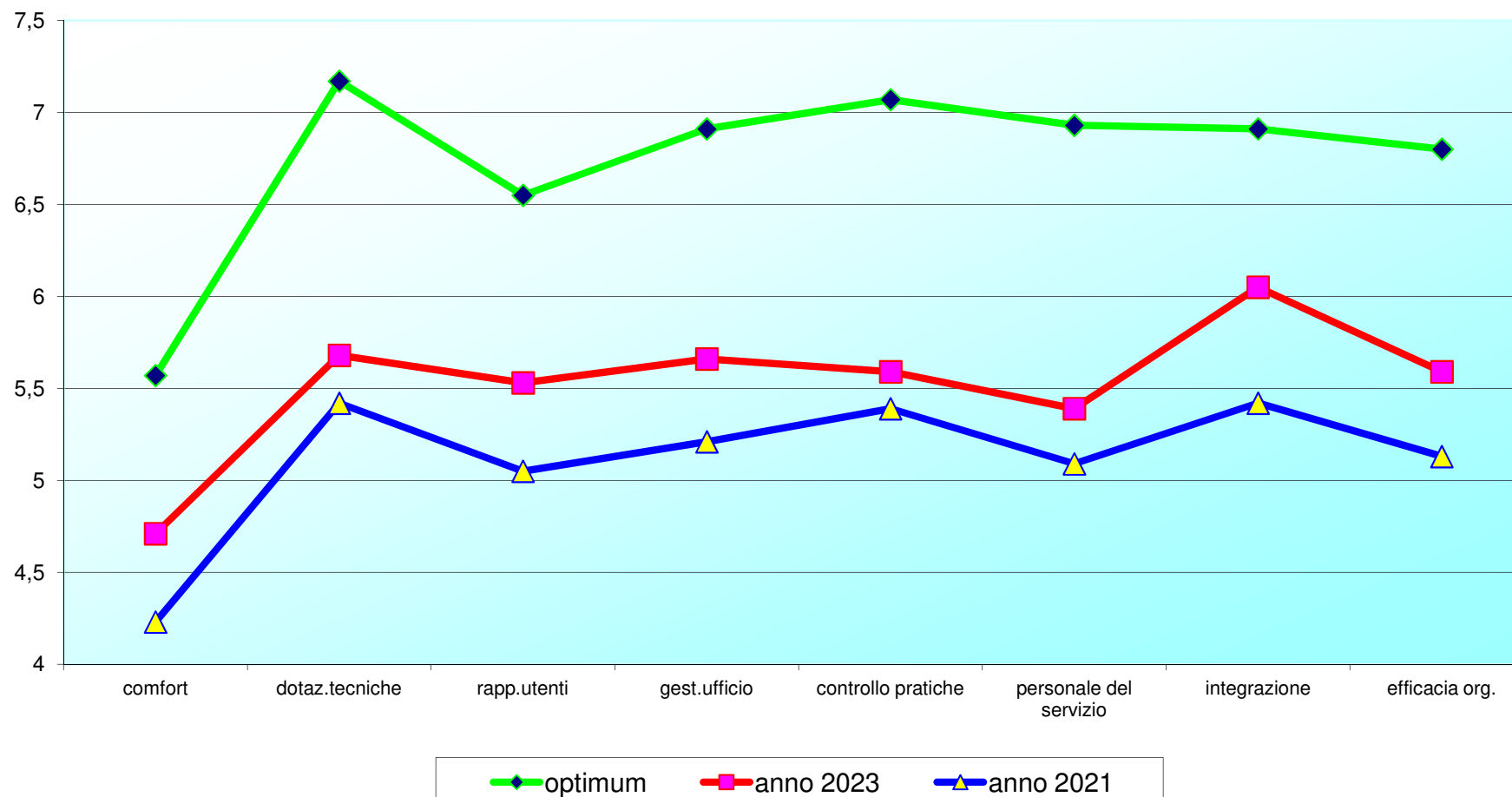
Comune di Alessandria

Servizio Refezione Scolastica

Stato della qualità a
Settembre 2023



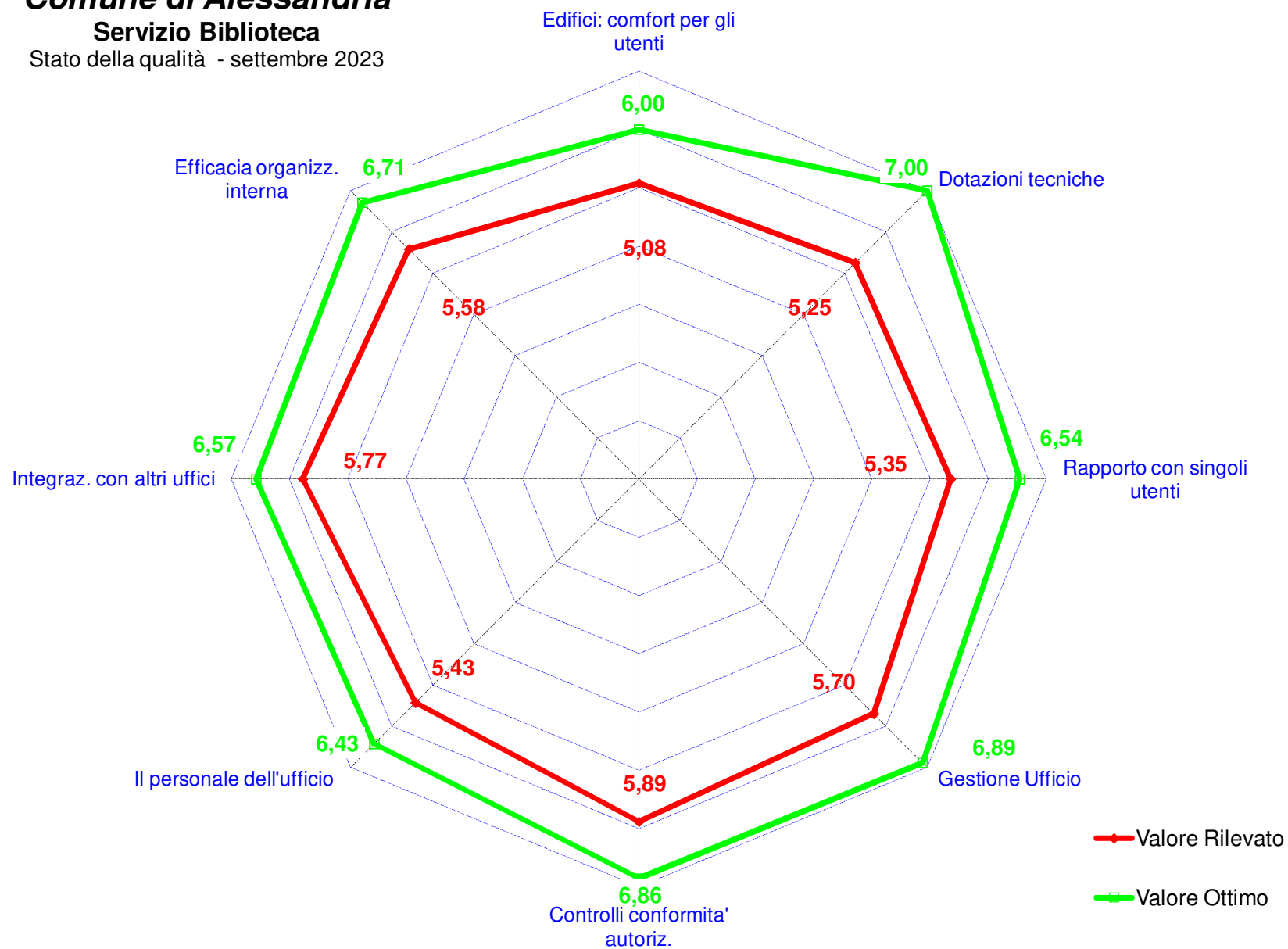
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Refezione Scolastica - Anni 2021/2023



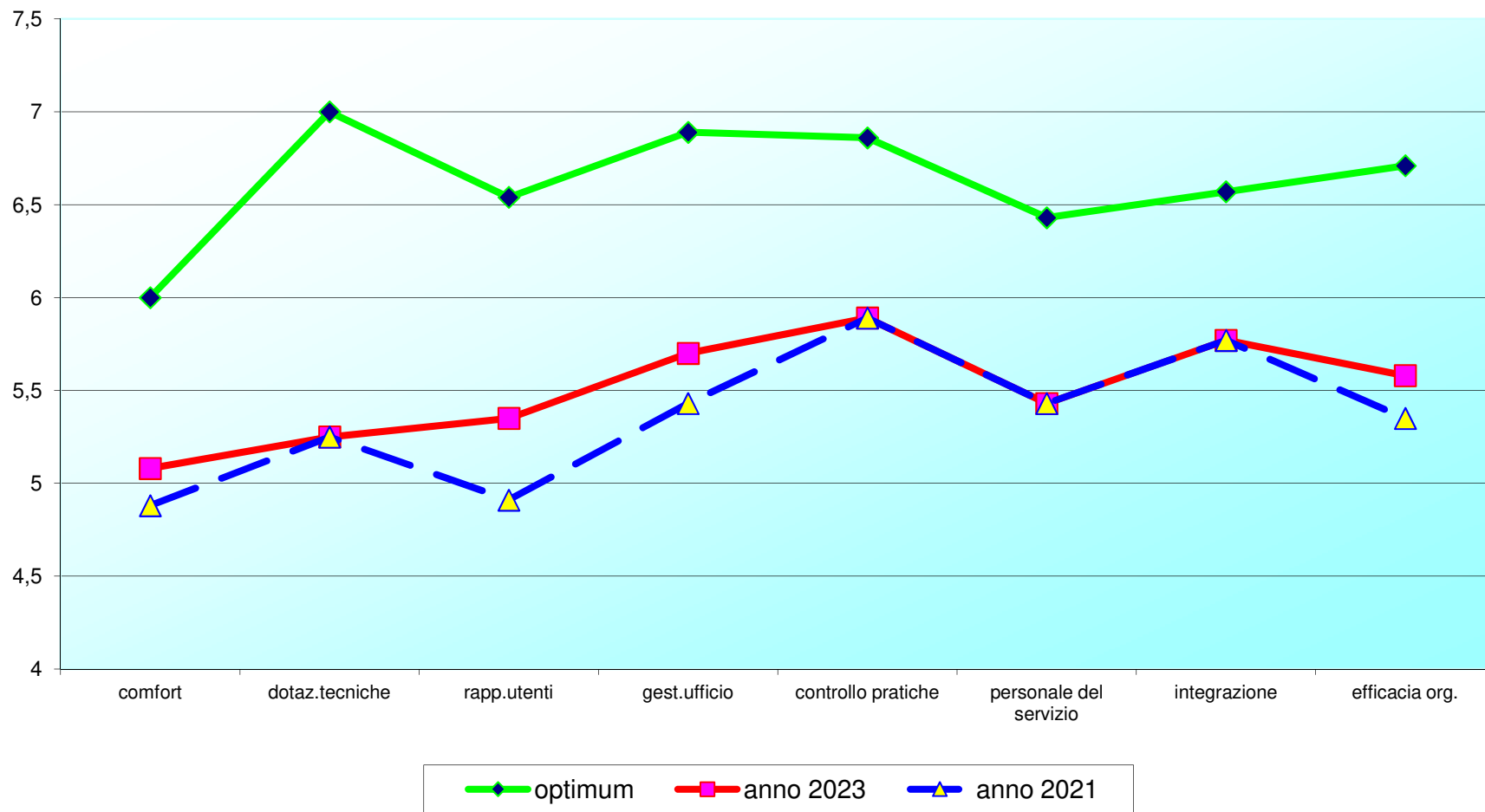
Comune di Alessandria

Servizio Biblioteca

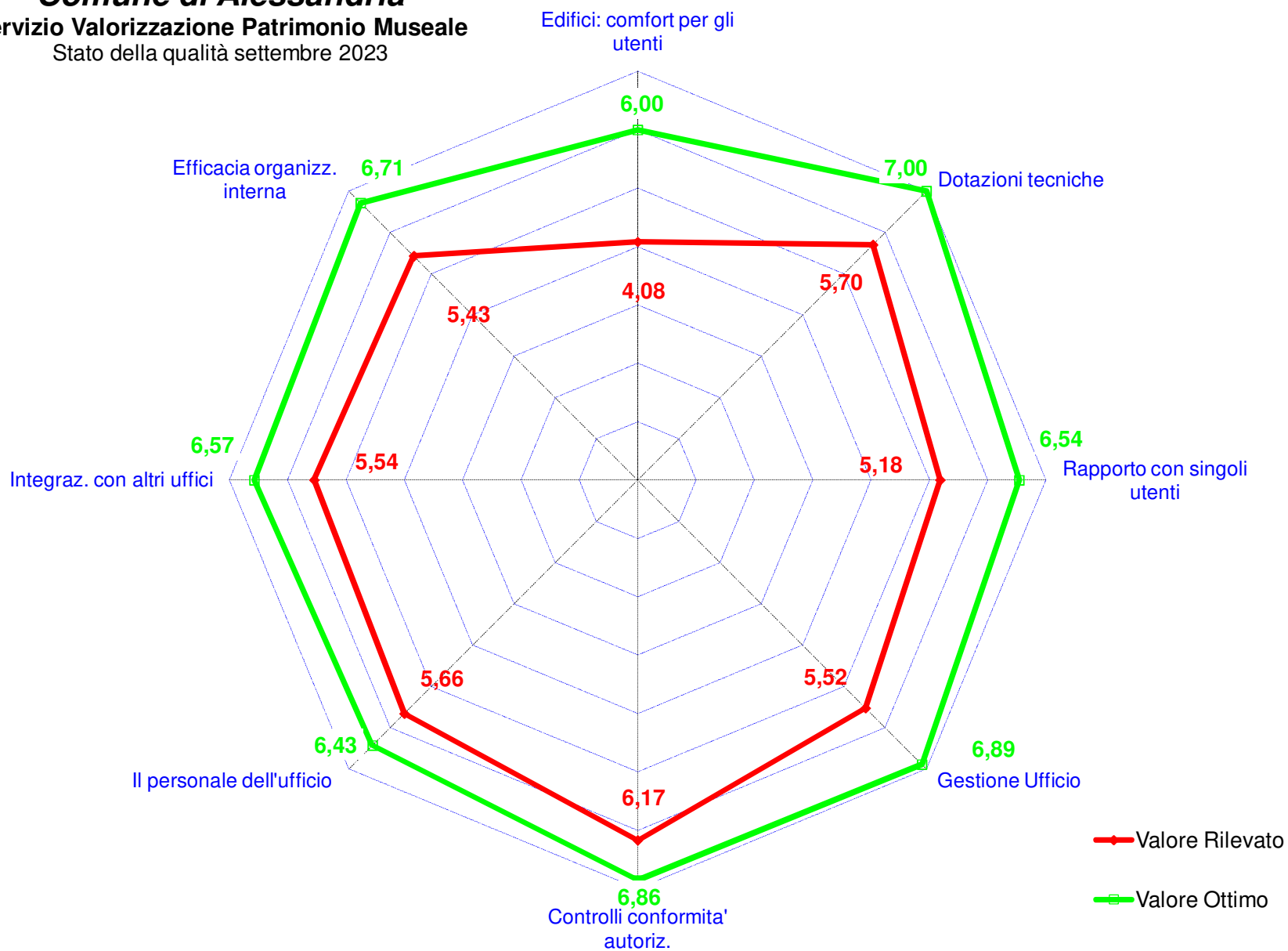
Stato della qualità - settembre 2023



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2021/2023



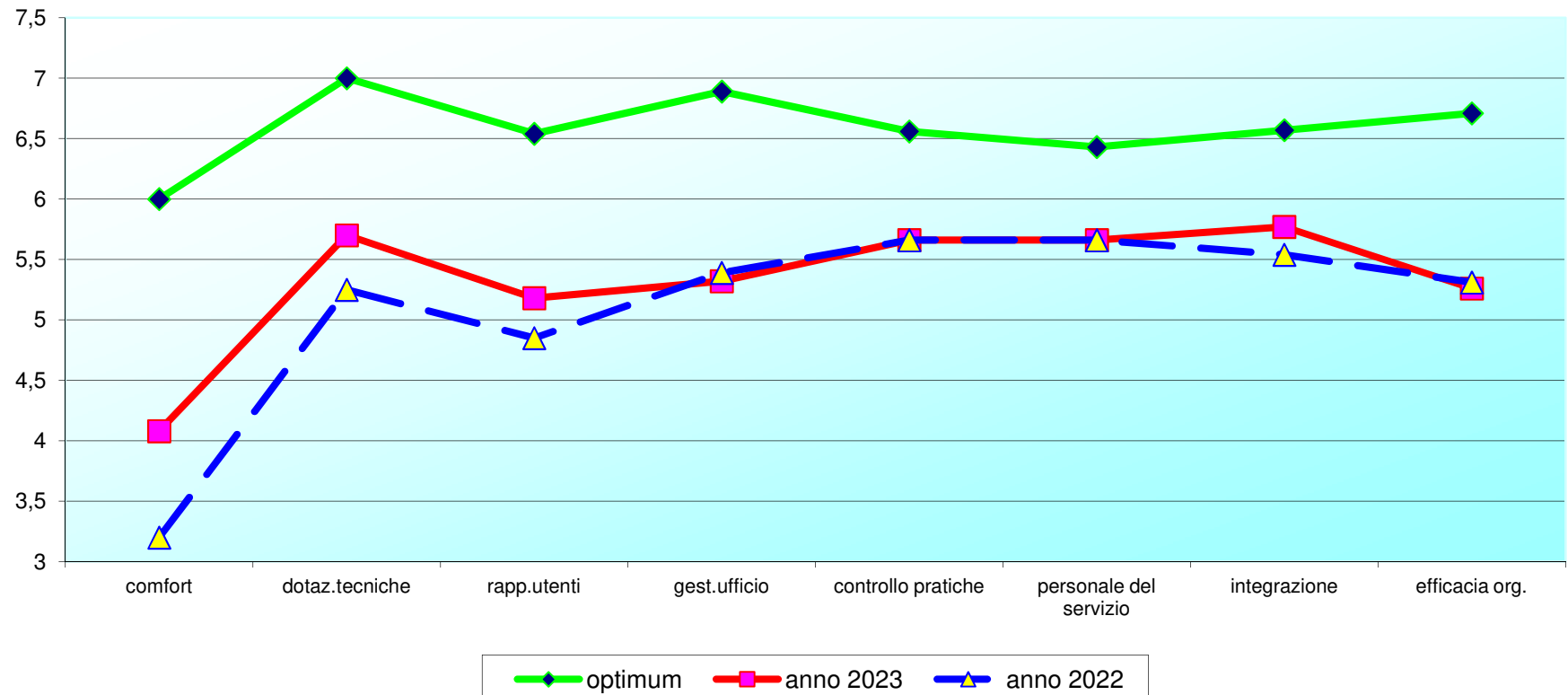
Comune di Alessandria
Servizio Valorizzazione Patrimonio Museale
Stato della qualità settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Valorizzazione Museale

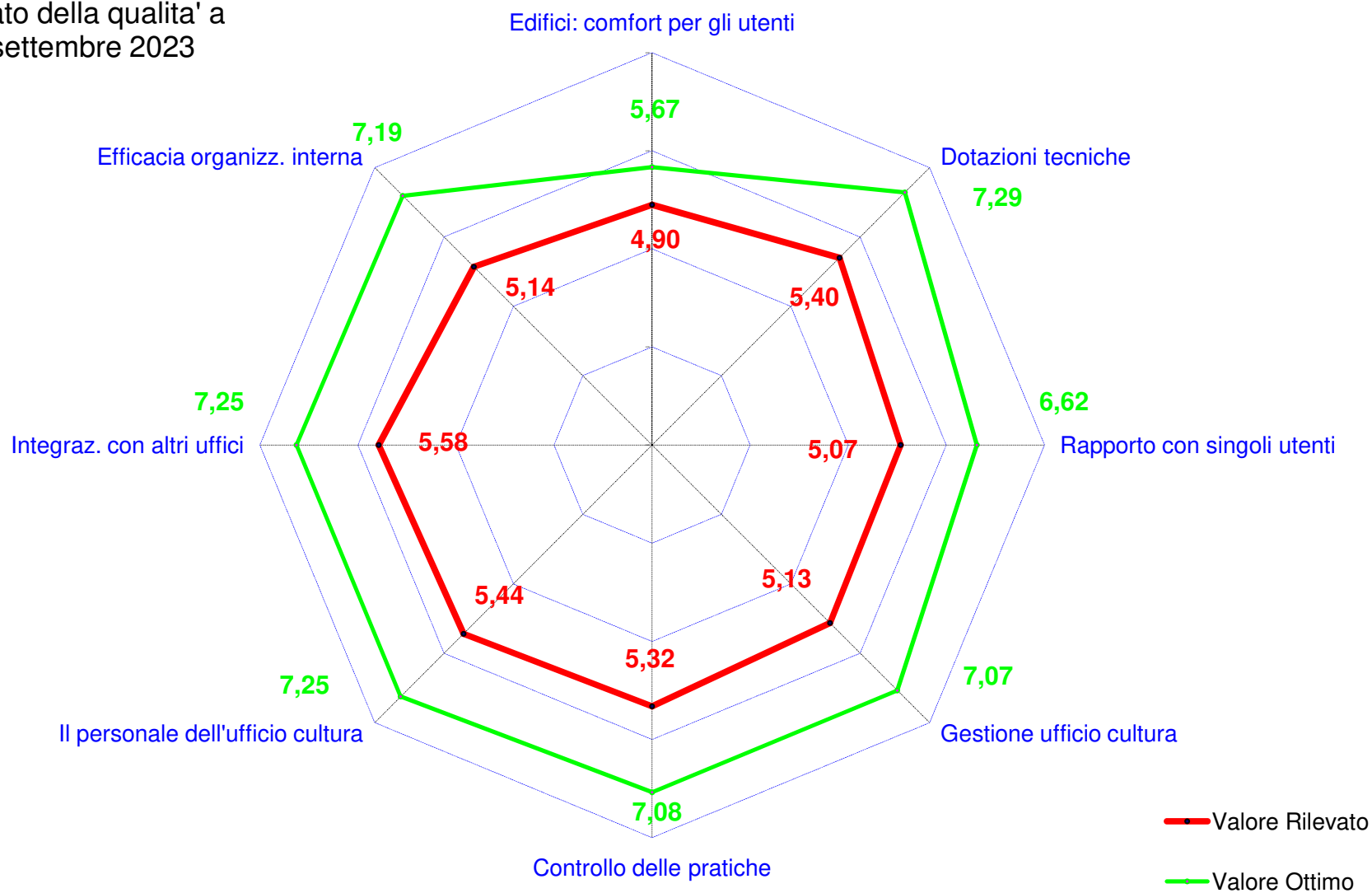
Anni 2022/2023



Comune di Alessandria

Servizio Cultura

Stato della qualita' a
settembre 2023

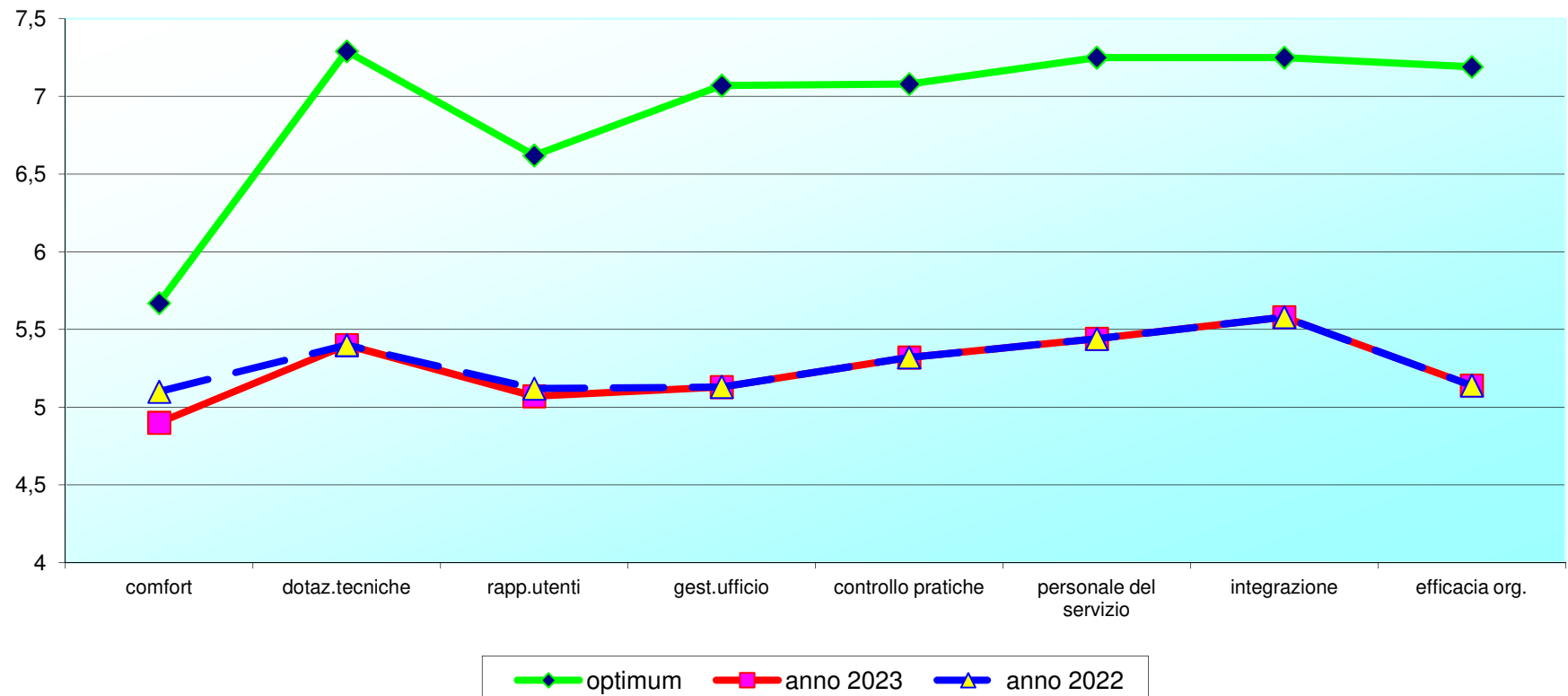


Città di Alessandria

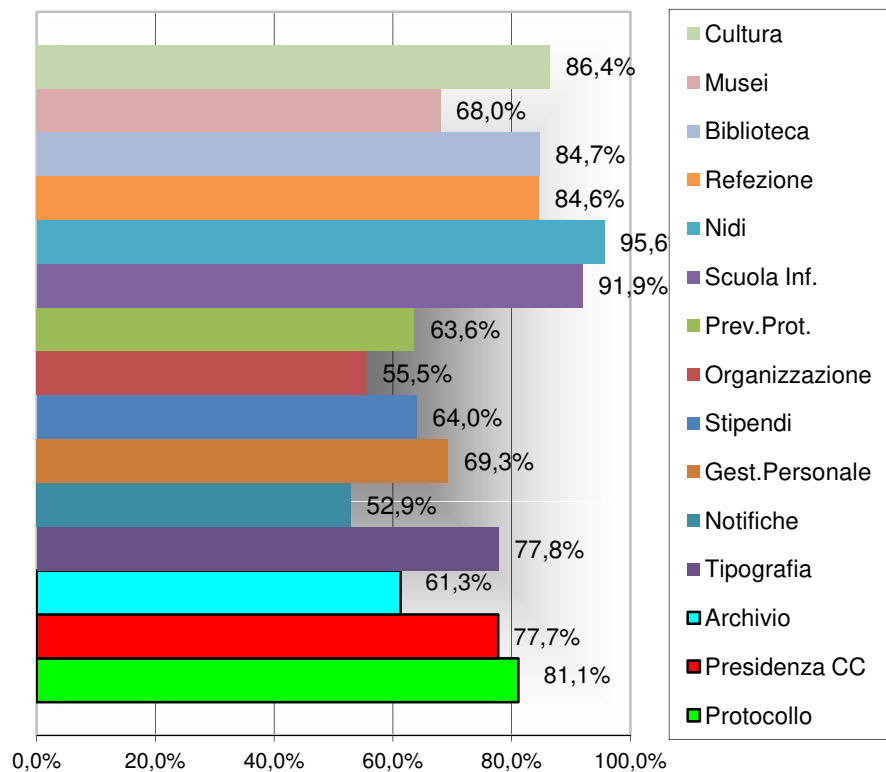
Trend Qualità percepita

Servizio Cultura

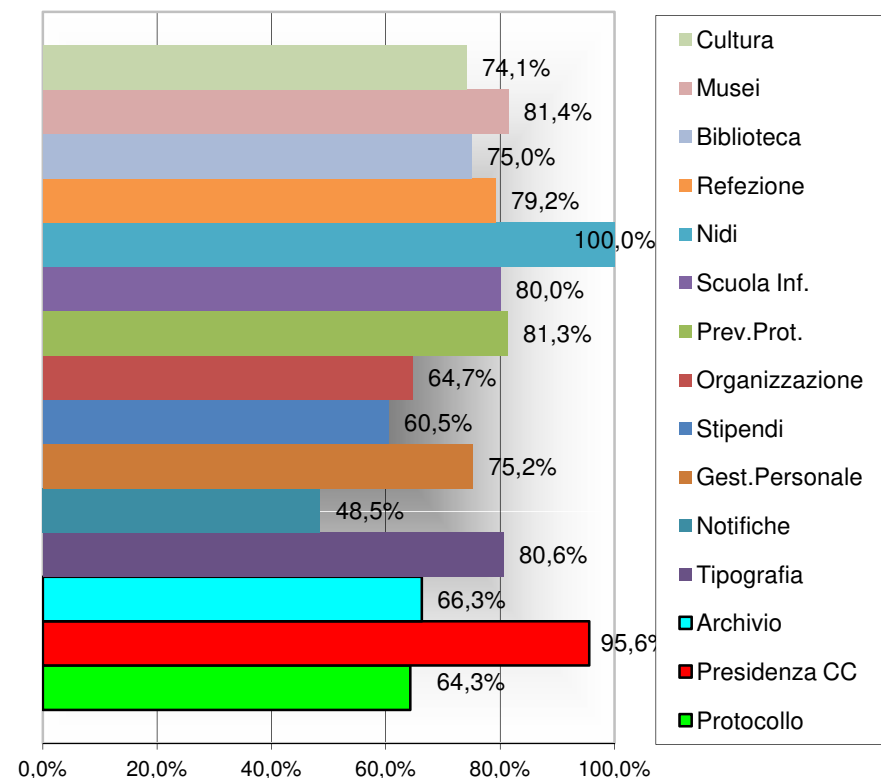
Anni 2022/2023



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



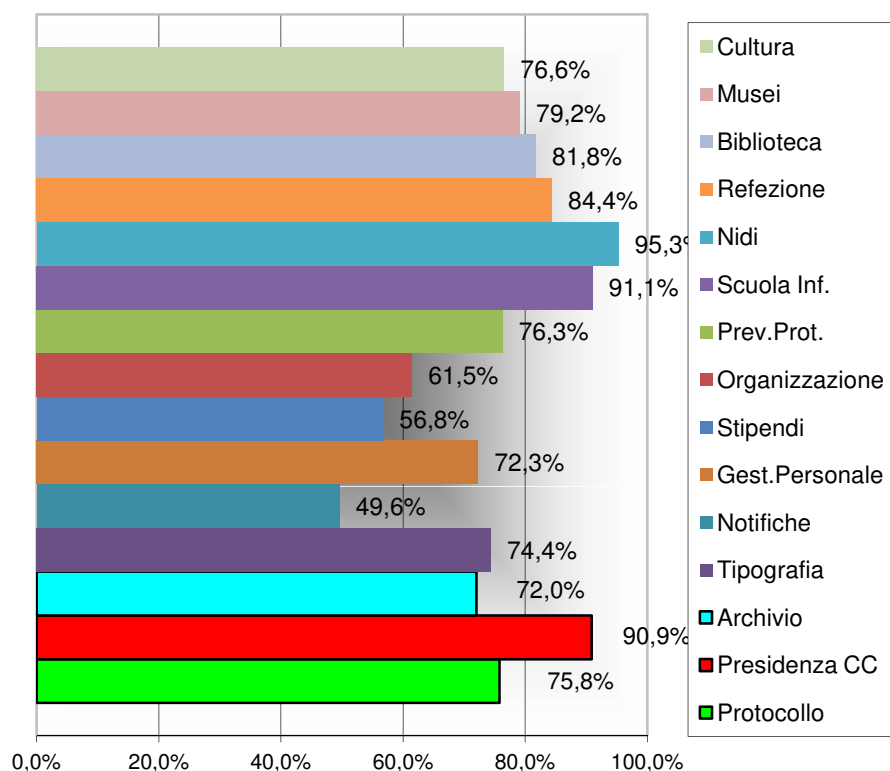
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



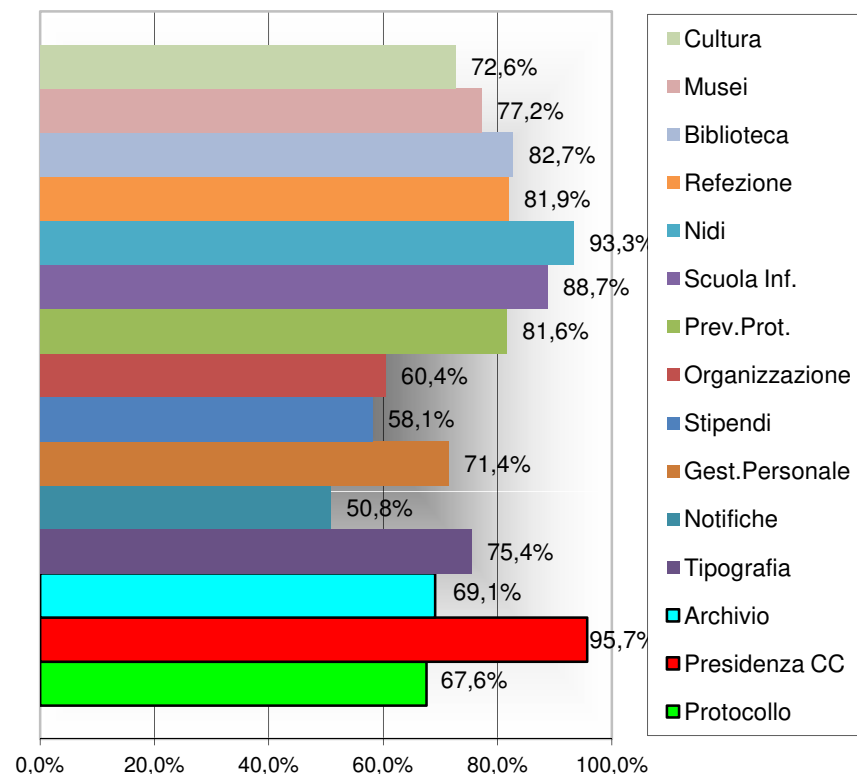
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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"



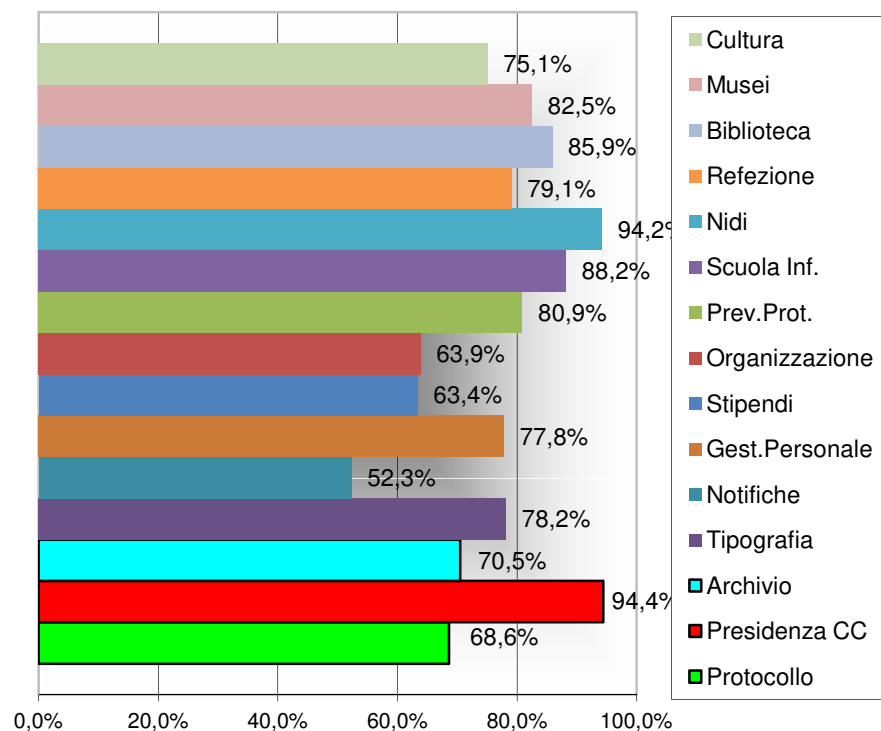
Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



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.

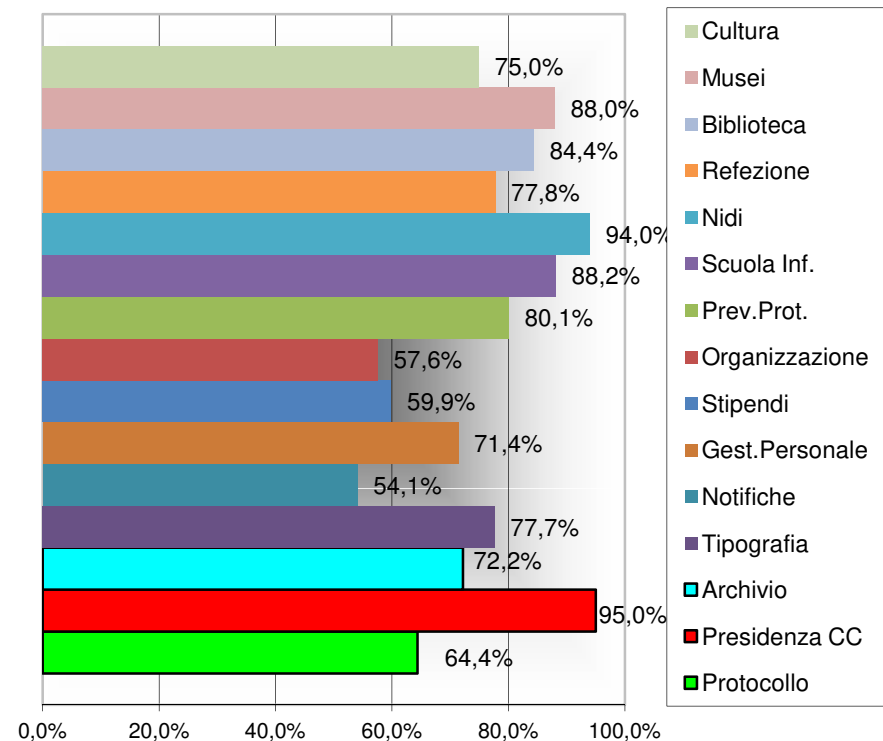
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



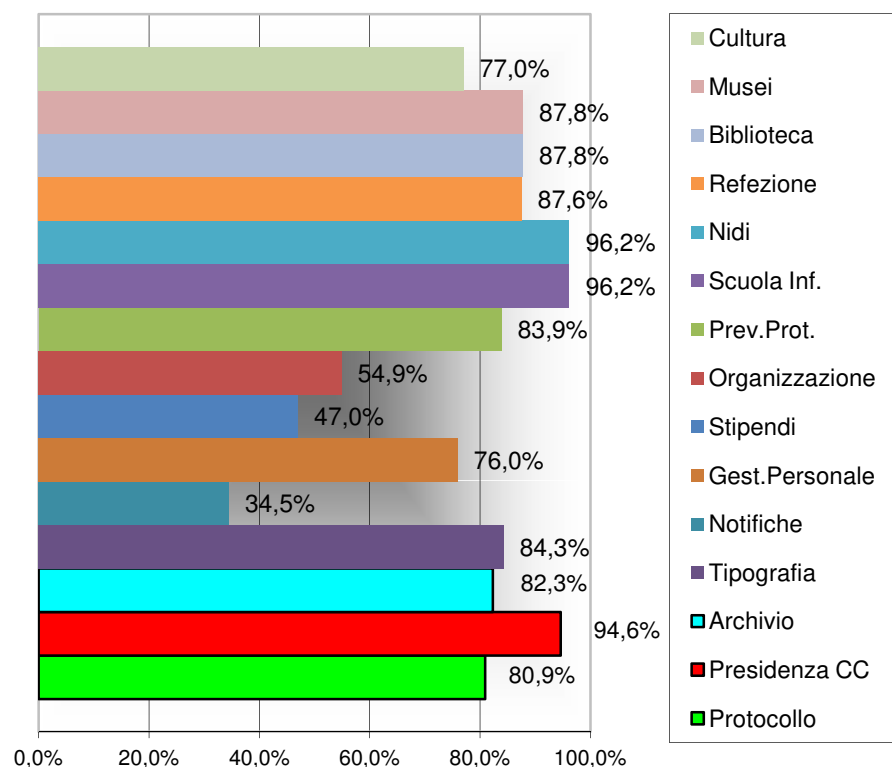
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



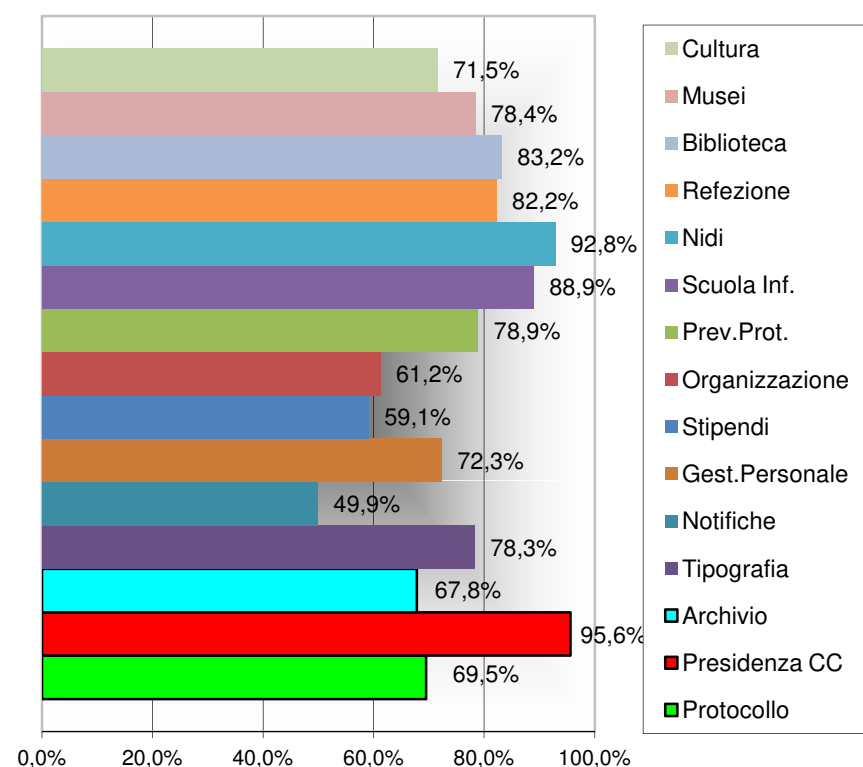
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



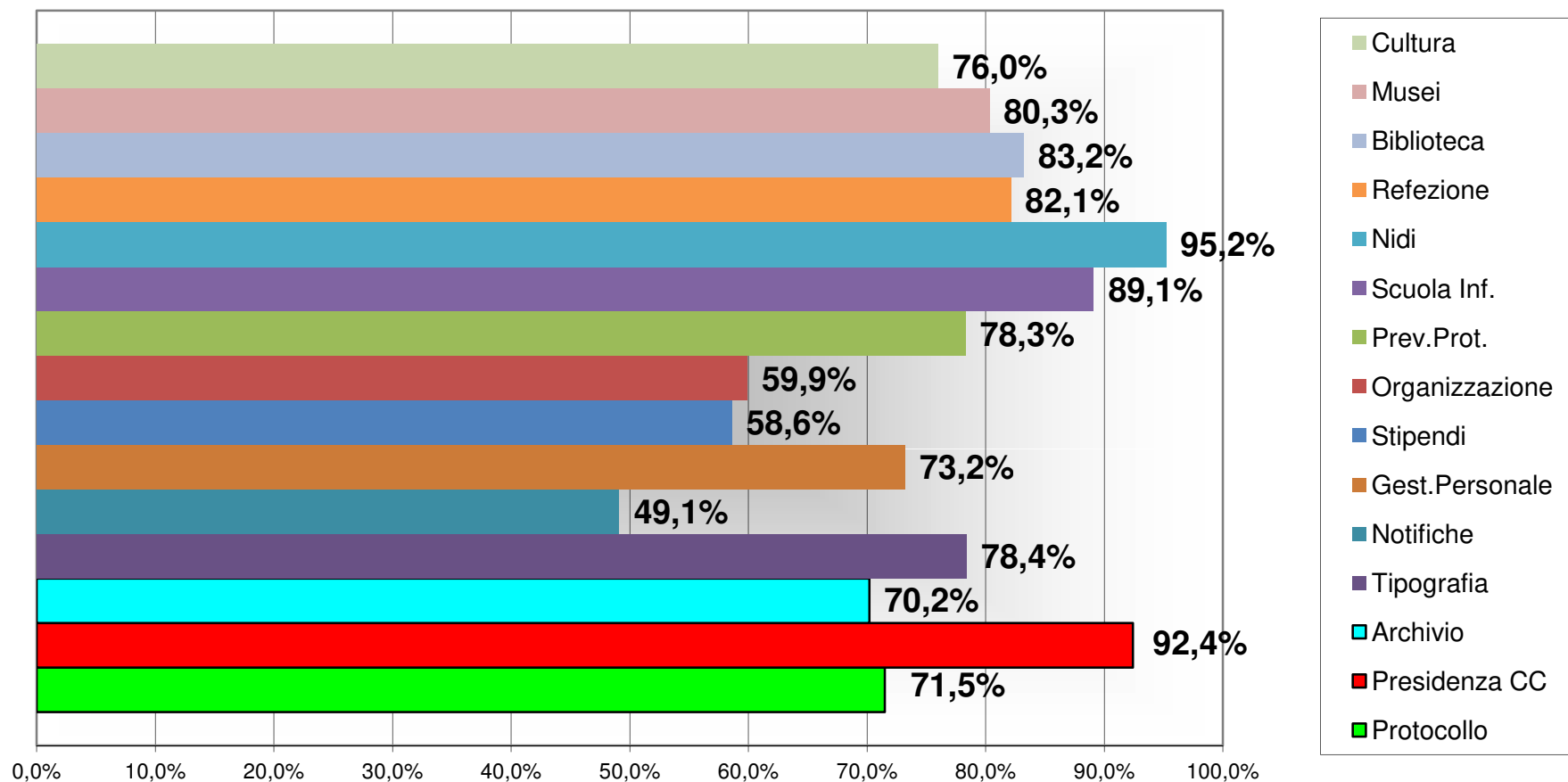
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore Risorse Umane, Aff.Istituzionali, Politiche Educative e Culturali

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Tipografia	anno 2021							
comfort	5,60	7,20	77,8%	5,60	7,20	77,8%	0,0%	2
dotazioni tecniche	5,75	7,13	80,6%	5,75	7,13	80,6%	0,0%	
rappporto con utenti	5,41	7,27	74,4%	5,41	7,27	74,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,50	7,29	75,4%	5,50	7,29	75,4%	0,0%	
controllo	5,82	7,44	78,2%	5,82	7,44	78,2%	0,0%	
personale	5,83	7,50	77,7%	5,83	7,50	77,7%	0,0%	
integrazione	5,90	7,00	84,3%	5,90	7,00	84,3%	0,0%	
efficacia organizz.	5,63	7,19	78,3%	5,63	7,19	78,3%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Notifiche e Pubblicazioni								
comfort				2,96	5,60	52,9%	0,0%	9
dotazioni tecniche				3,44	7,10	48,5%	0,0%	
rappporto con utenti				3,34	6,74	49,6%	0,0%	
gestione ufficio				3,61	7,11	50,8%	0,0%	
controllo				3,70	7,07	52,3%	0,0%	
personale				3,79	7,00	54,1%	0,0%	
integrazione				2,53	7,33	34,5%	0,0%	
efficacia organizz.				3,41	6,83	49,9%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Gestione Personale								2
comfort	3,34	5,57	60,0%	3,86	5,57	69,3%	9,3%	
dotaz.tecniche	5,09	7,22	70,5%	5,43	7,22	75,2%	4,7%	
rappporto con utenti	4,46	6,71	66,5%	4,85	6,71	72,3%	5,8%	
gestione attività	4,74	7,07	67,0%	5,05	7,07	71,4%	4,4%	
sviluppo organizz.	5,18	7,13	72,7%	5,55	7,13	77,8%	5,2%	
personale	4,62	7,00	66,0%	5,00	7,00	71,4%	5,4%	
integrazione	4,90	7,00	70,0%	5,32	7,00	76,0%	6,0%	
efficacia organizz.	4,77	6,94	68,7%	5,02	6,94	72,3%	3,6%	
							5,6%	0,13%

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Scuola dell'Infanzia	anno 2021							6
comfort	4,96	5,40	91,9%	4,96	5,40	91,9%	0,00%	
dotazioni ludiche-didattiche	6,40	8,00	80,0%	6,40	8,00	80,0%	0,00%	
rappporto con utenti	6,11	6,62	92,3%	6,03	6,62	91,1%	-1,21%	
gestione richieste	6,67	7,33	91,0%	6,50	7,33	88,7%	-2,32%	
controllo gestione bimbi	6,77	7,43	91,1%	6,55	7,43	88,2%	-2,96%	
personale	6,49	7,14	90,9%	6,30	7,14	88,2%	-2,66%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,24	6,93	90,0%	6,16	6,93	88,9%	-1,15%	
							-1,29%	-0,09%
Asili Nido	anno 2021							18
comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%	
dotazioni ludiche-didattiche	8,00	8,00	100,0%	8,00	8,00	100,0%	0,00%	
rappporto con utenti	6,31	6,62	95,3%	6,31	6,62	95,3%	0,00%	
gestione richieste	6,84	7,33	93,3%	6,84	7,33	93,3%	0,00%	
controllo gestione bimbi	7,00	7,43	94,2%	7,00	7,43	94,2%	0,00%	
personale	6,71	7,14	94,0%	6,71	7,14	94,0%	0,00%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,43	6,93	92,8%	6,43	6,93	92,8%	0,00%	
							0,00%	0,00%
Refezione Scolastica	anno 2021							4
comfort	4,23	5,57	75,9%	4,71	5,57	84,6%	8,62%	
dotaz.tecniche	5,42	7,17	75,6%	5,68	7,17	79,2%	3,63%	
rappporto con utenti	5,05	6,55	77,1%	5,53	6,55	84,4%	7,33%	
gestione ufficio	5,21	6,91	75,4%	5,66	6,91	81,9%	6,51%	
controllo pratiche	5,39	7,07	76,2%	5,59	7,07	79,1%	2,83%	
personale	5,09	6,93	73,4%	5,39	6,93	77,8%	4,33%	
integrazione	5,42	6,91	78,4%	6,05	6,91	87,6%	9,12%	
efficacia organizz.	5,13	6,80	75,4%	5,59	6,80	82,2%	6,76%	
							6,14%	0,30%

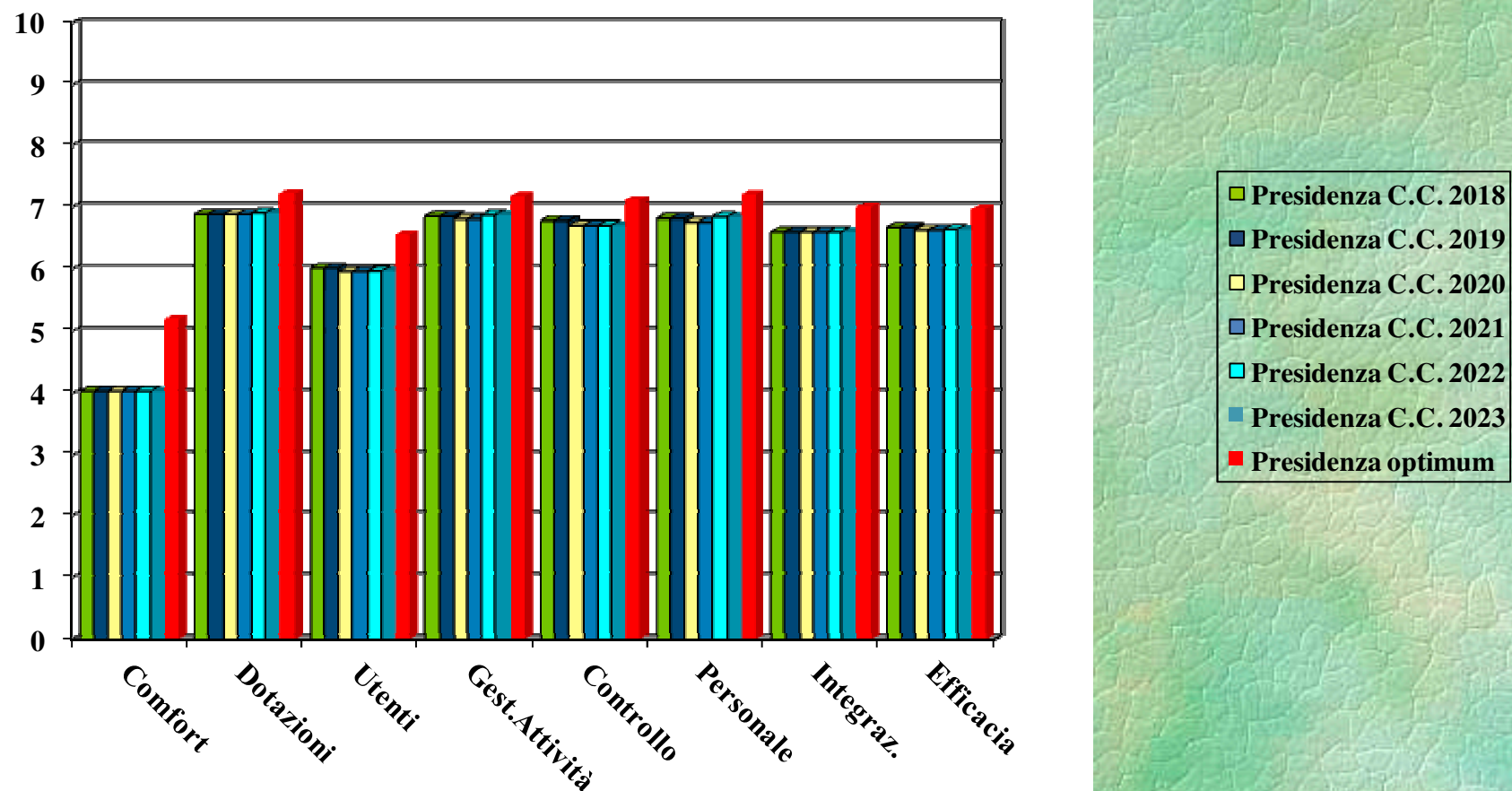
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Biblioteca	anno 2021							7
comfort	4,88	6,00	81,3%	5,08	6,00	84,7%	3,33%	
dotaz.tecniche	5,25	7,00	75,0%	5,25	7,00	75,0%	0,00%	
rapporto con utenti	4,91	6,54	75,1%	5,35	6,54	81,8%	6,73%	
gestione ufficio	5,43	6,89	78,8%	5,70	6,89	82,7%	3,92%	
controllo pratiche	5,89	6,86	85,9%	5,89	6,86	85,9%	0,00%	
personale	5,43	6,43	84,4%	5,43	6,43	84,4%	0,00%	
integrazione	5,77	6,57	87,8%	5,77	6,57	87,8%	0,00%	
efficacia organizz.	5,35	6,71	79,7%	5,58	6,71	83,2%	3,43%	
							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%	
							3,5%	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%	
							-0,5%	-0,03%

83

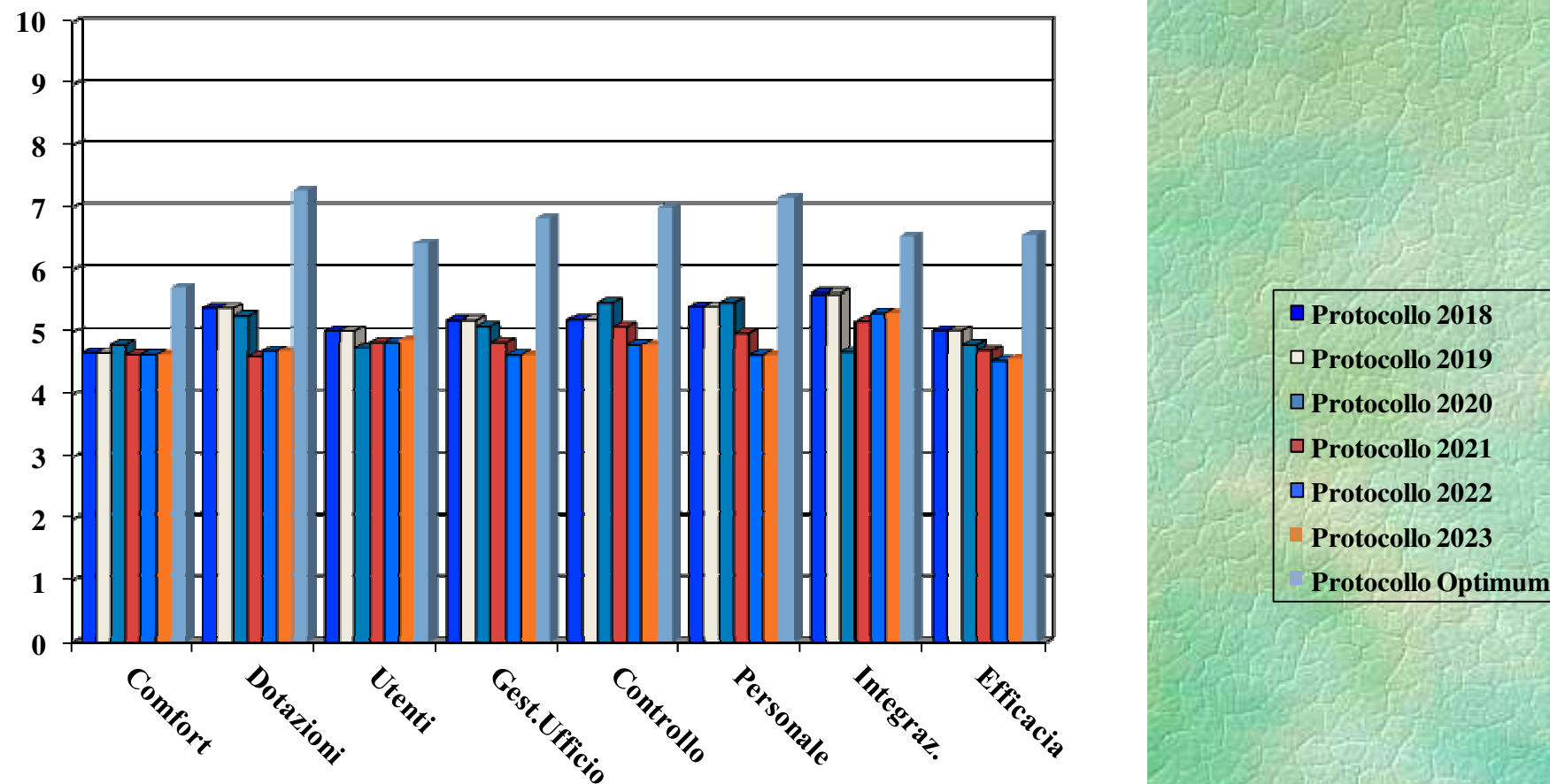
Settore R.U., Aff.Ist.,Pol.Educat. Culturali

incremento periodo 2023 - 2022:0,94%

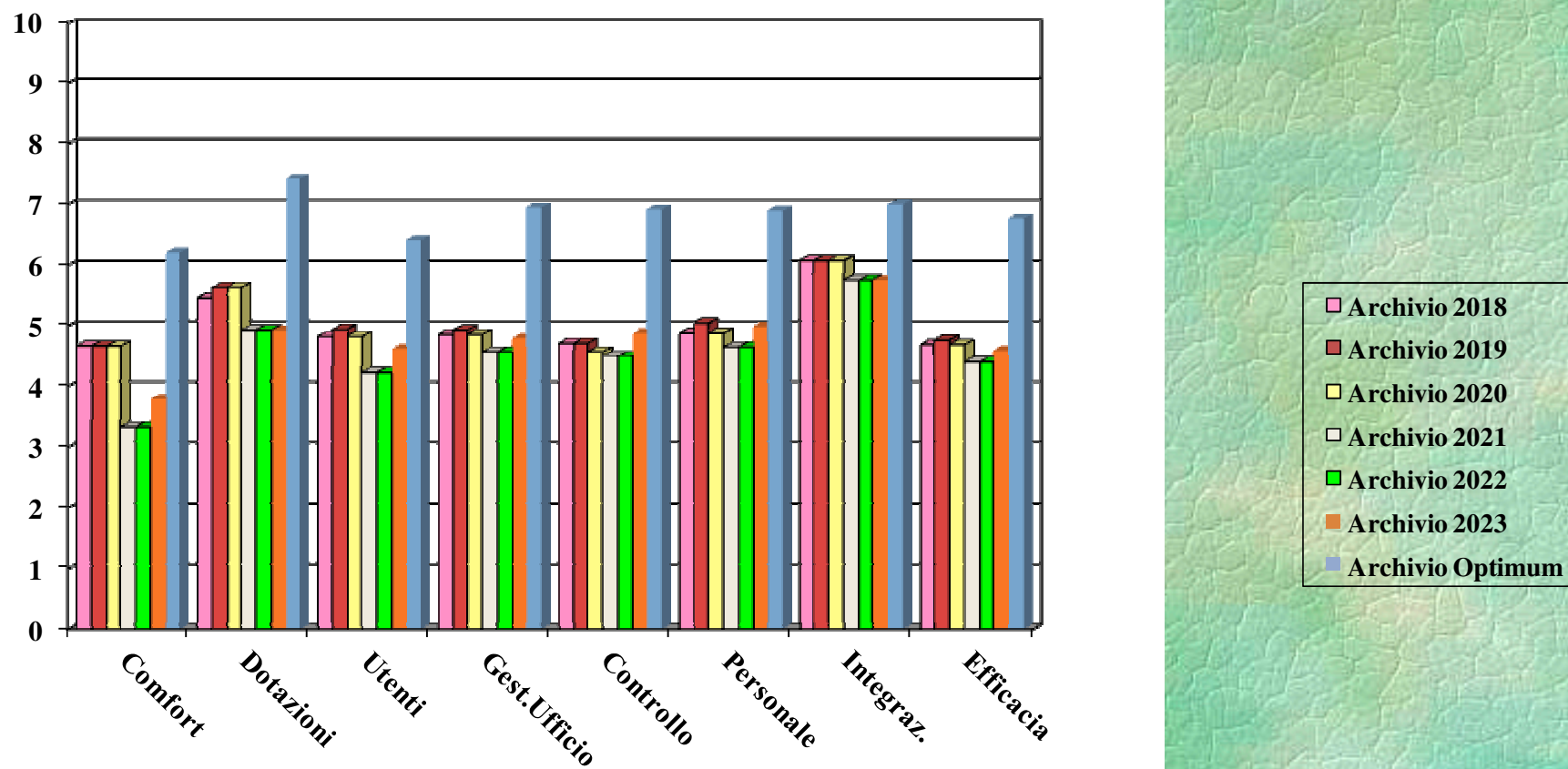
ANALISI DELLA QUALITA'



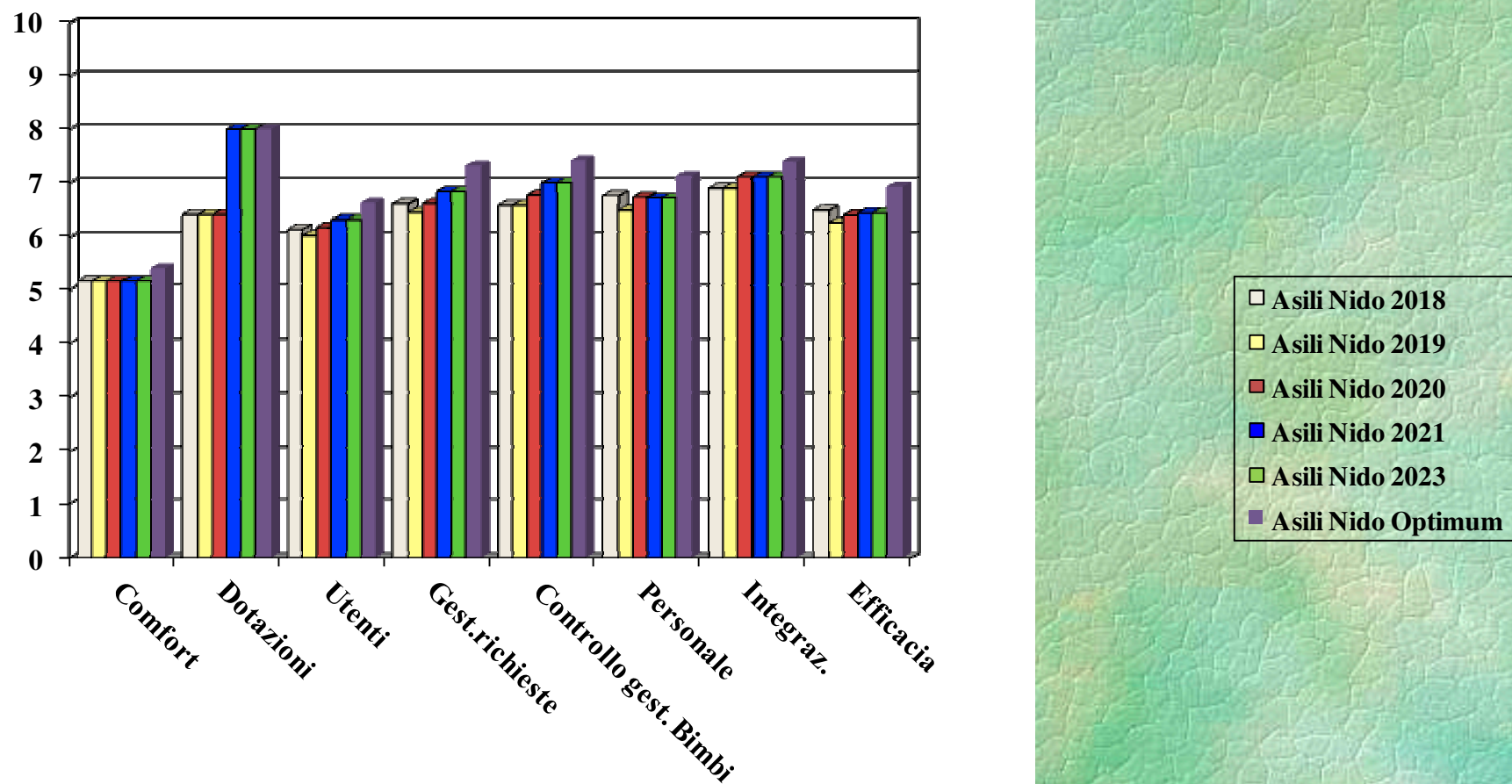
ANALISI DELLA QUALITA'



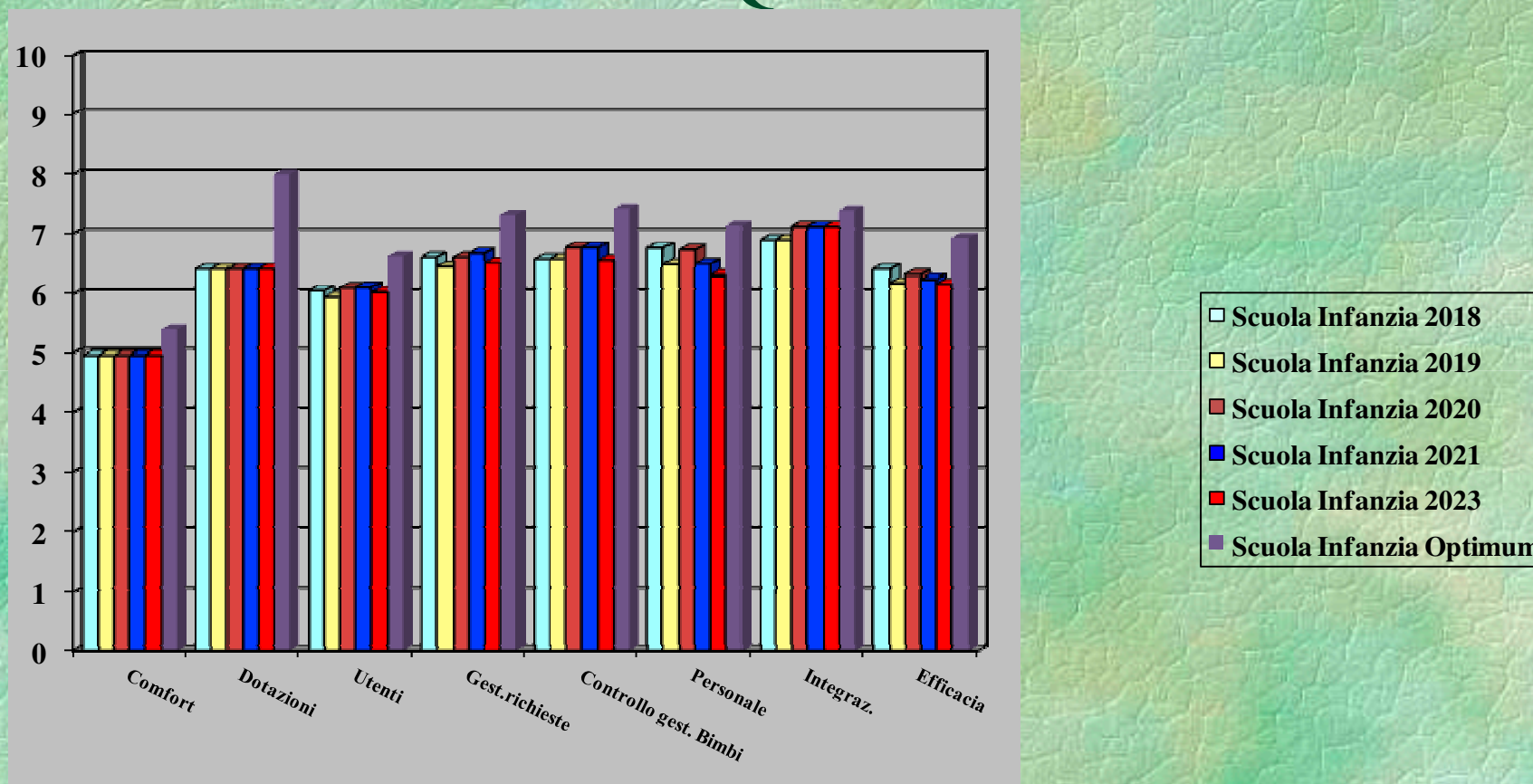
ANALISI DELLA QUALITA'



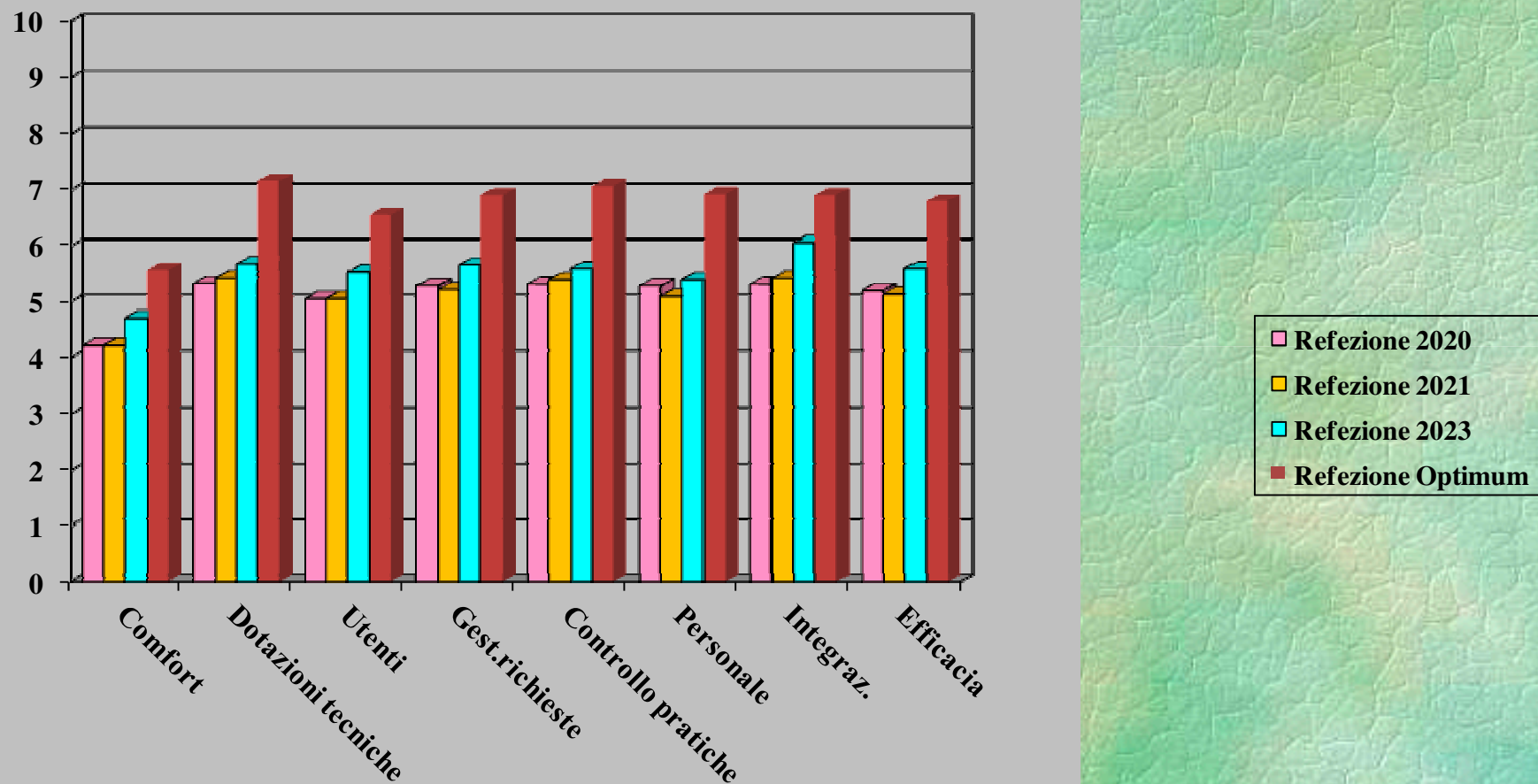
ANALISI DELLA QUALITA'



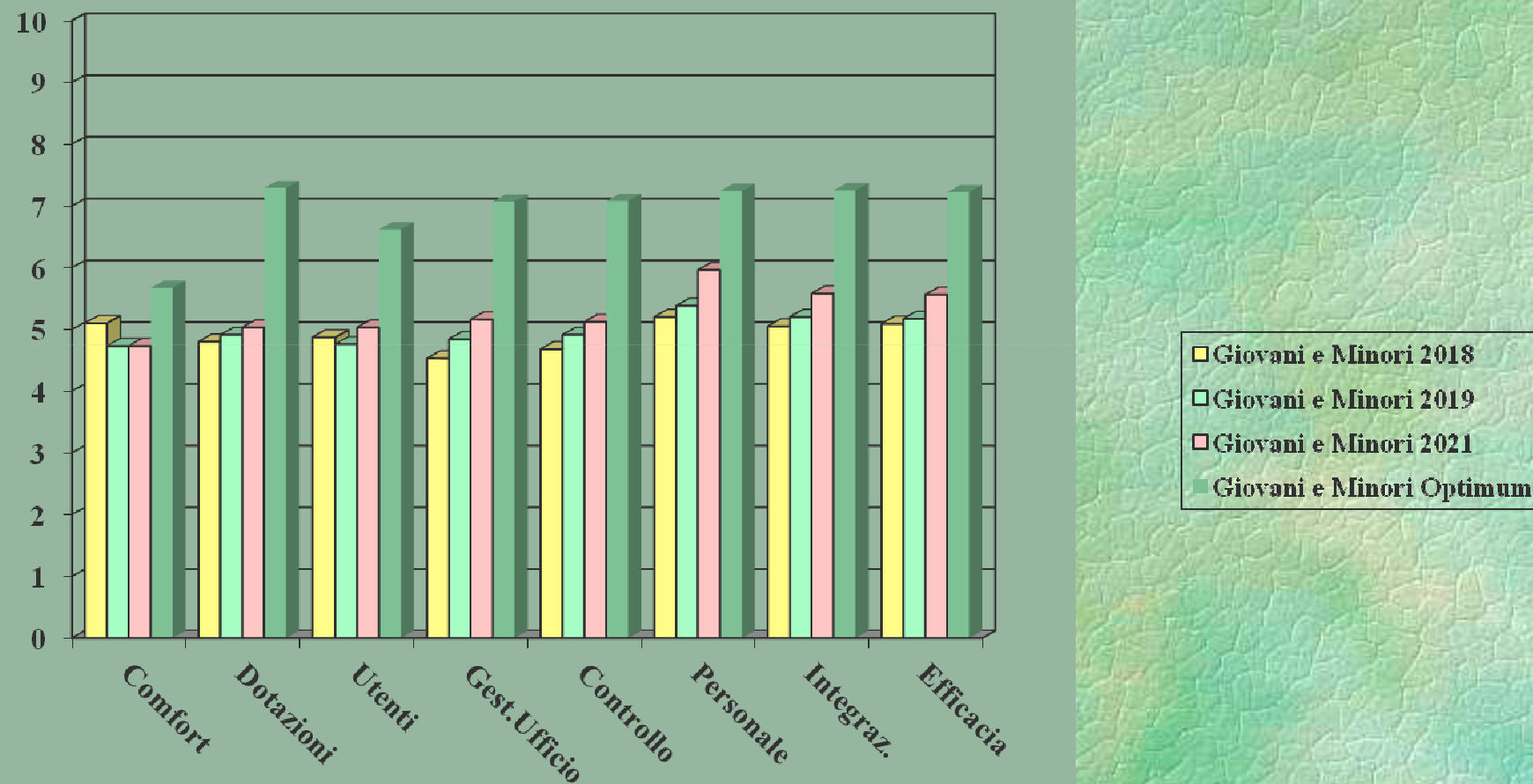
ANALISI DELLA QUALITA'



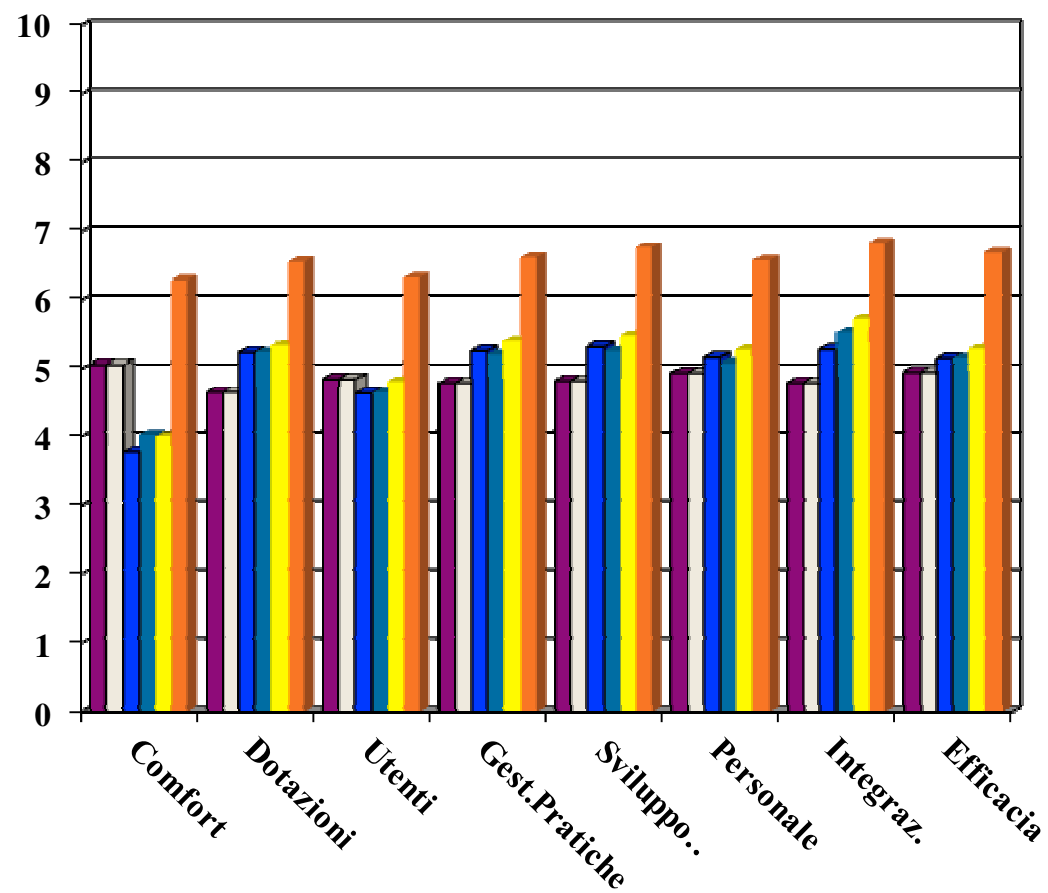
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

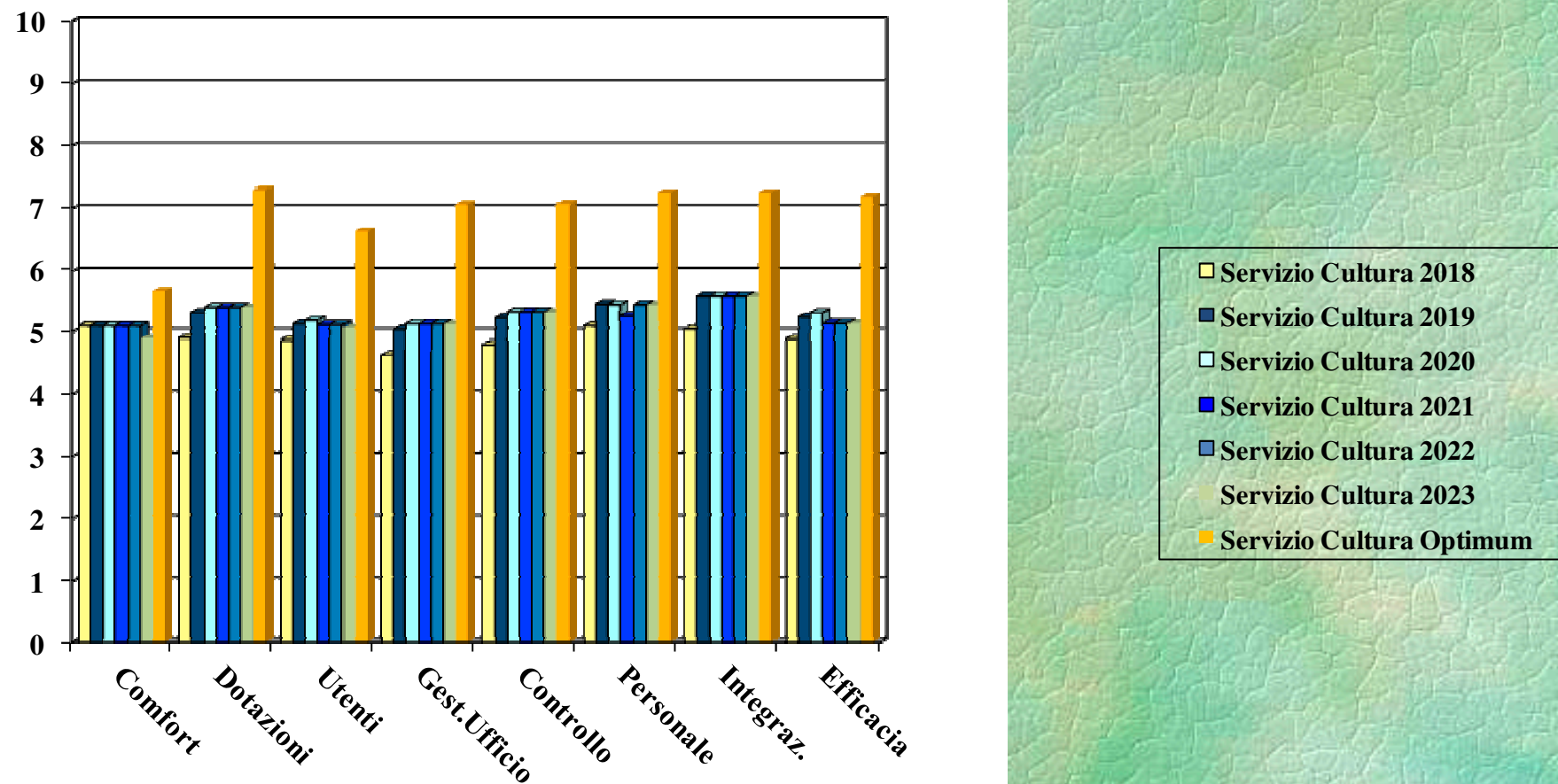


ANALISI DELLA QUALITA'

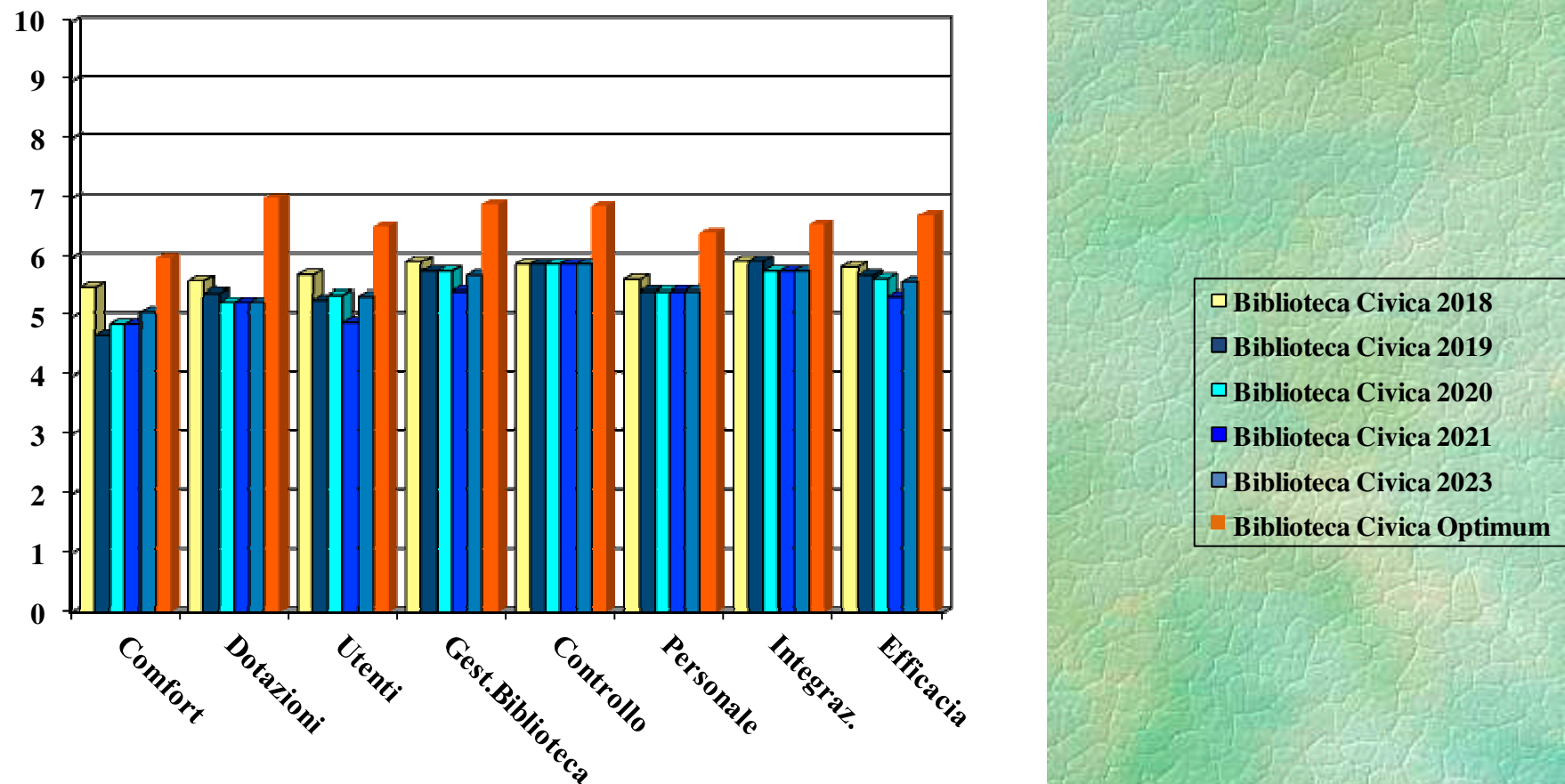


- Prevenzione e Protezione 2018
- Prevenzione e Protezione 2019
- Prevenzione e Protezione 2021
- Prevenzione e Protezione 2022
- Prevenzione e Protezione 2023
- Prevenzione e Protezione Optimum

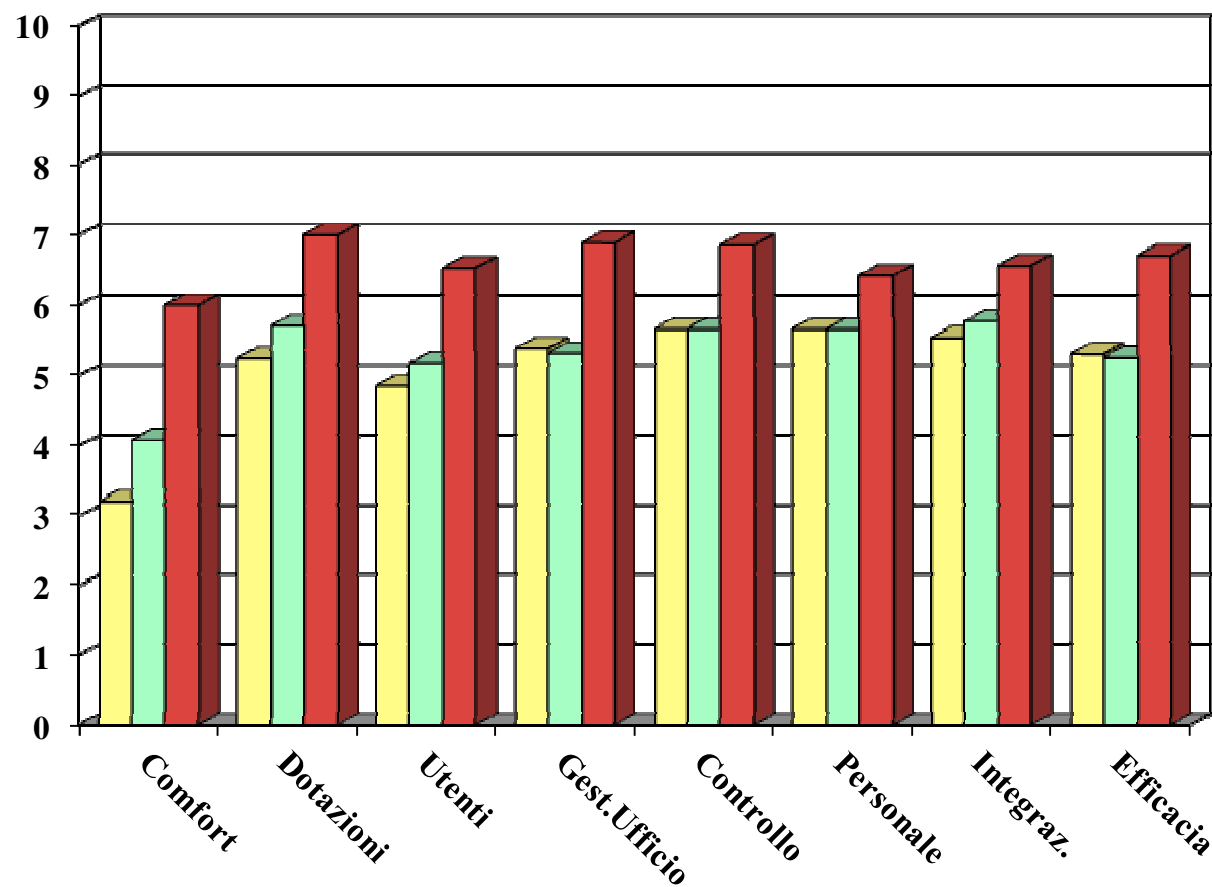
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

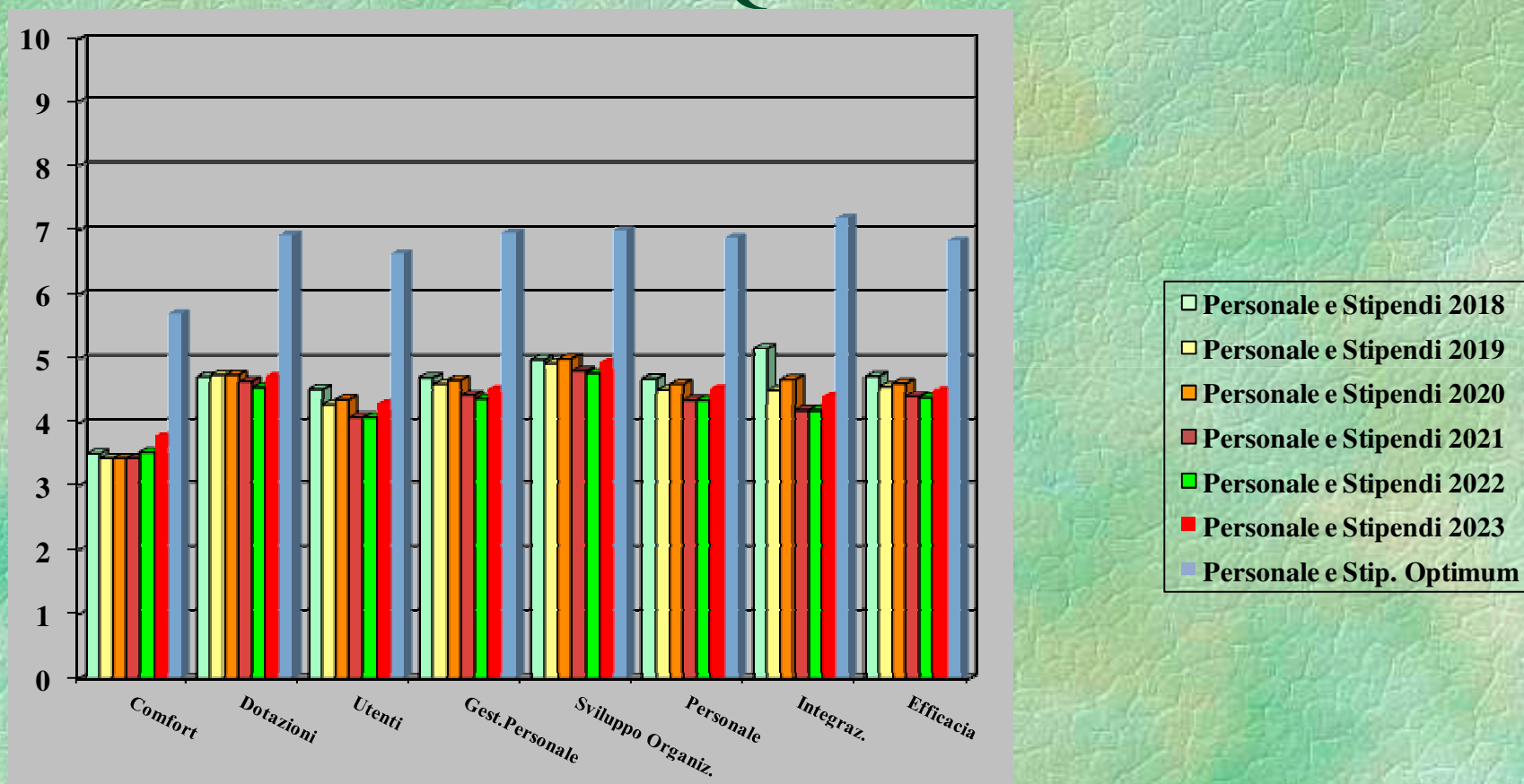


■ Valorizz. Musei
2022

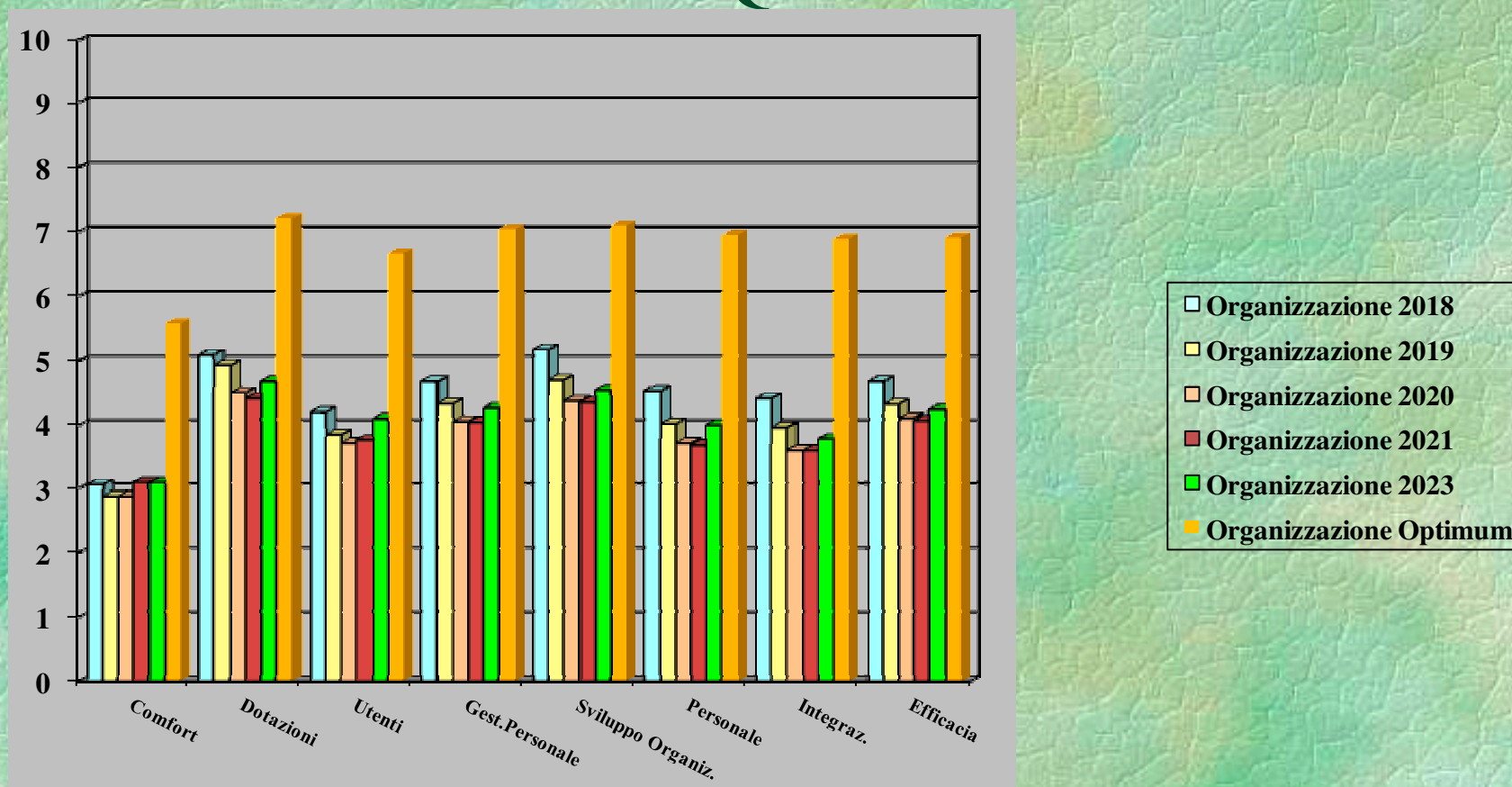
■ Valorizz. Musei
2023

■ Valorizz. Musei
Optimum

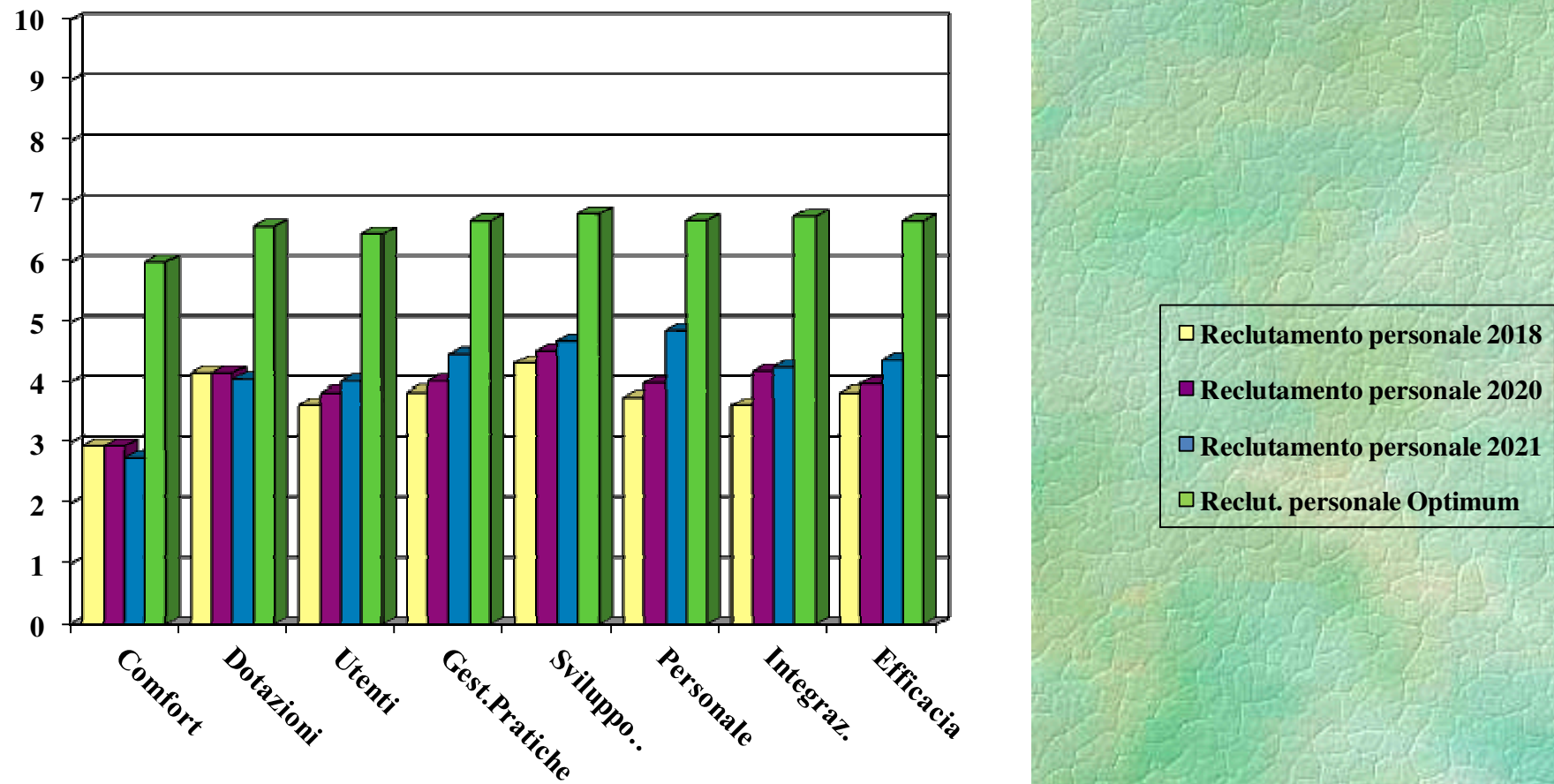
ANALISI DELLA QUALITA'



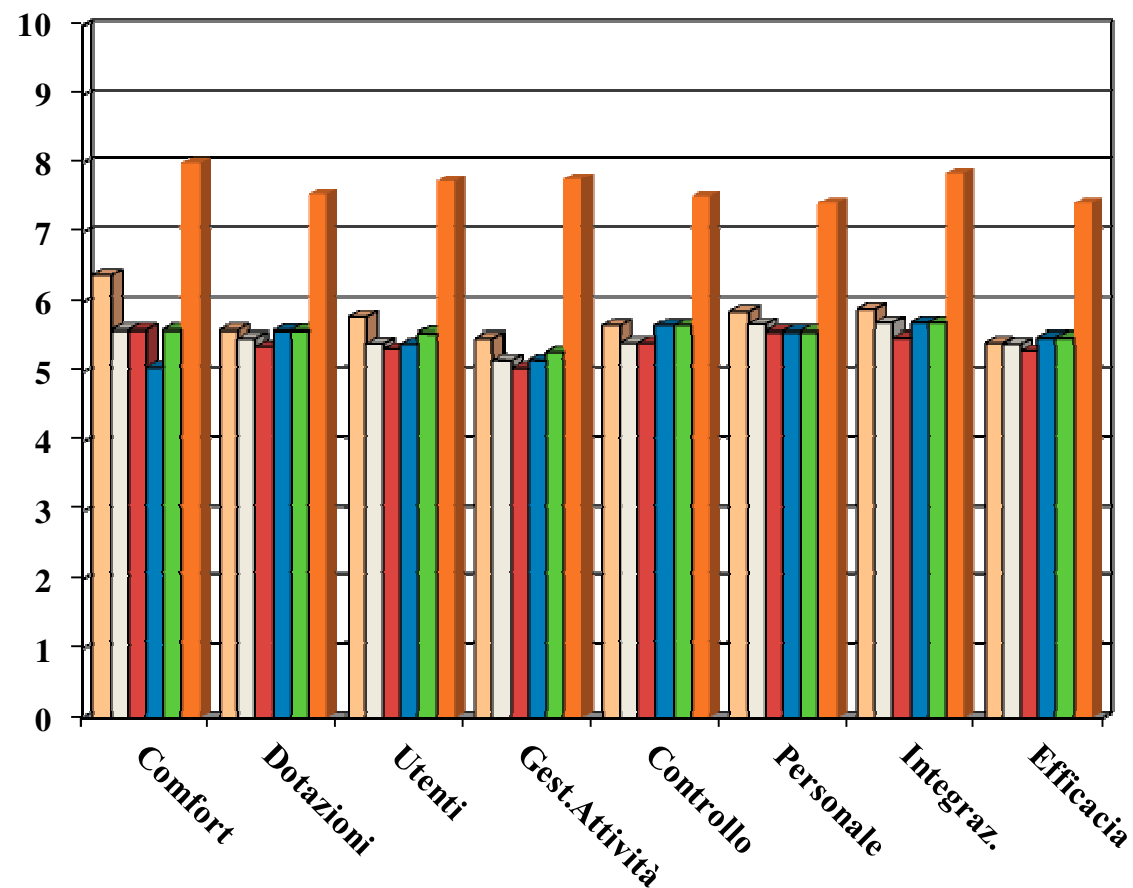
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



- Lavoro e Orient.Prof. 2018
- Lavoro e Orient.Prof. 2019
- Lavoro e Orient.Prof. 2020
- Lavoro e Orient.Prof. 2021
- Lavoro e Orient.Prof. 2022
- Lavoro Or. Prof. Optimum



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sviluppo Economico e
Benessere della Persona

Anno 2023

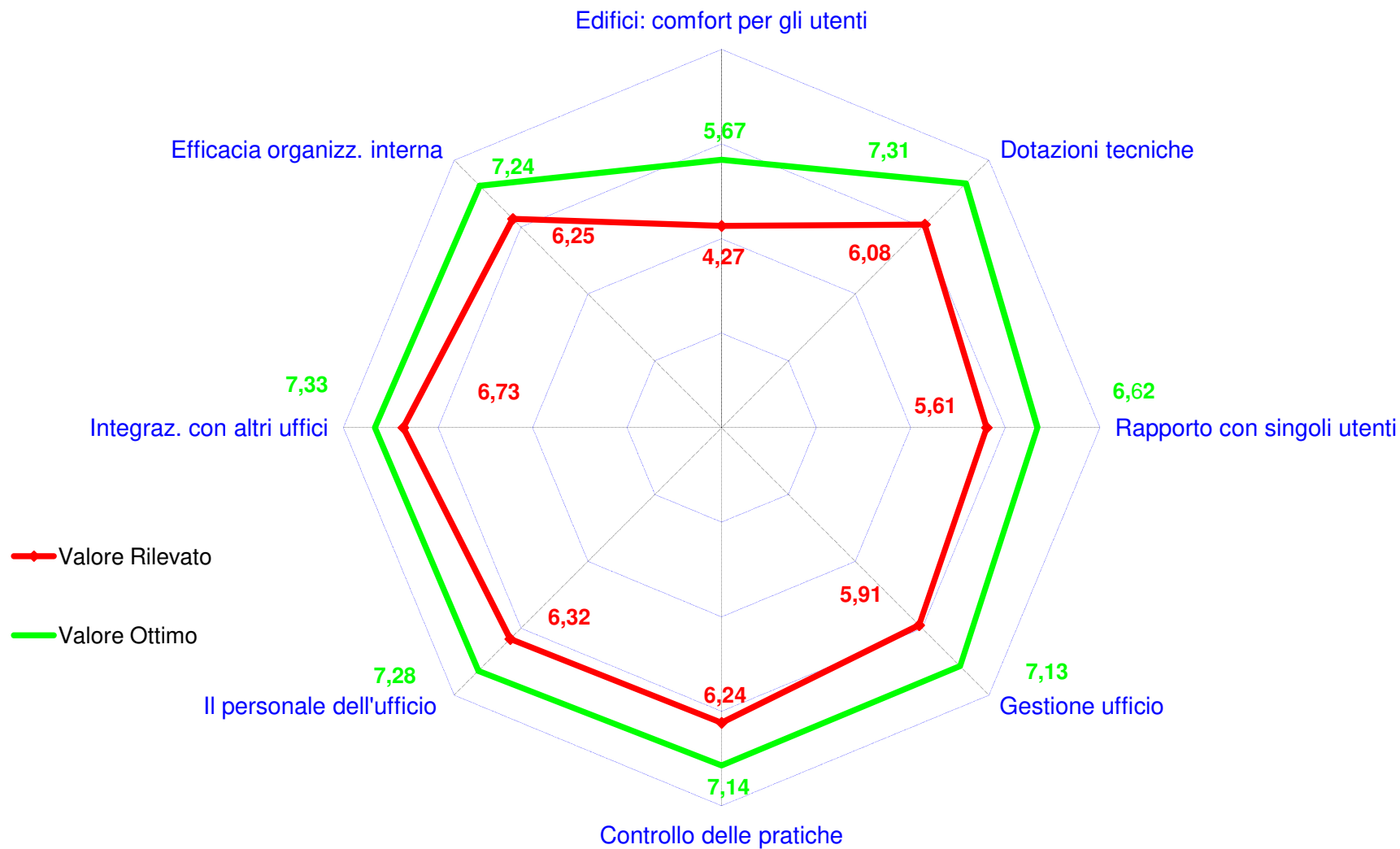
Dicembre 2023

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Servizio Attività Commerciali

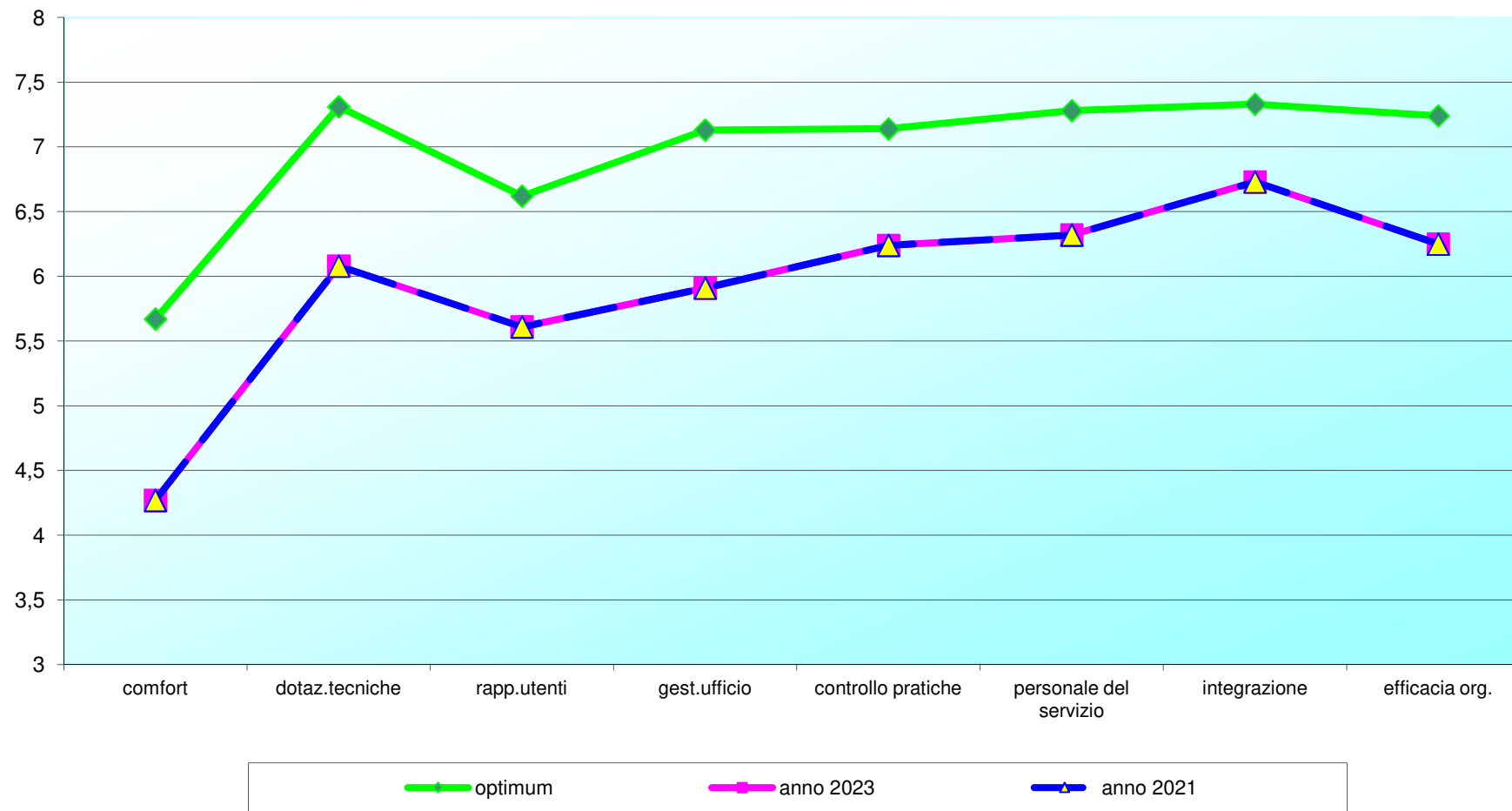
Stato della qualità Settembre 2023



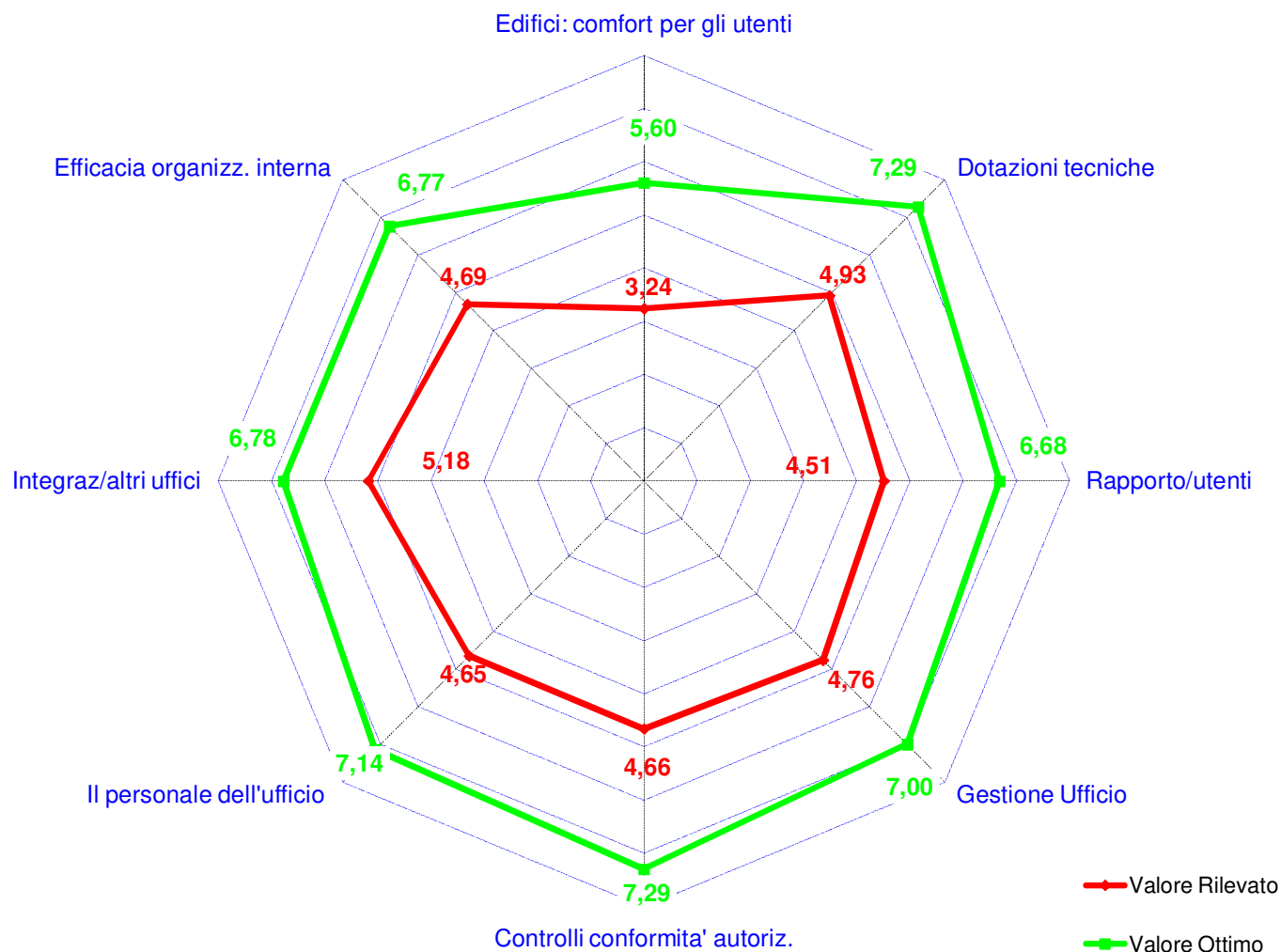
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

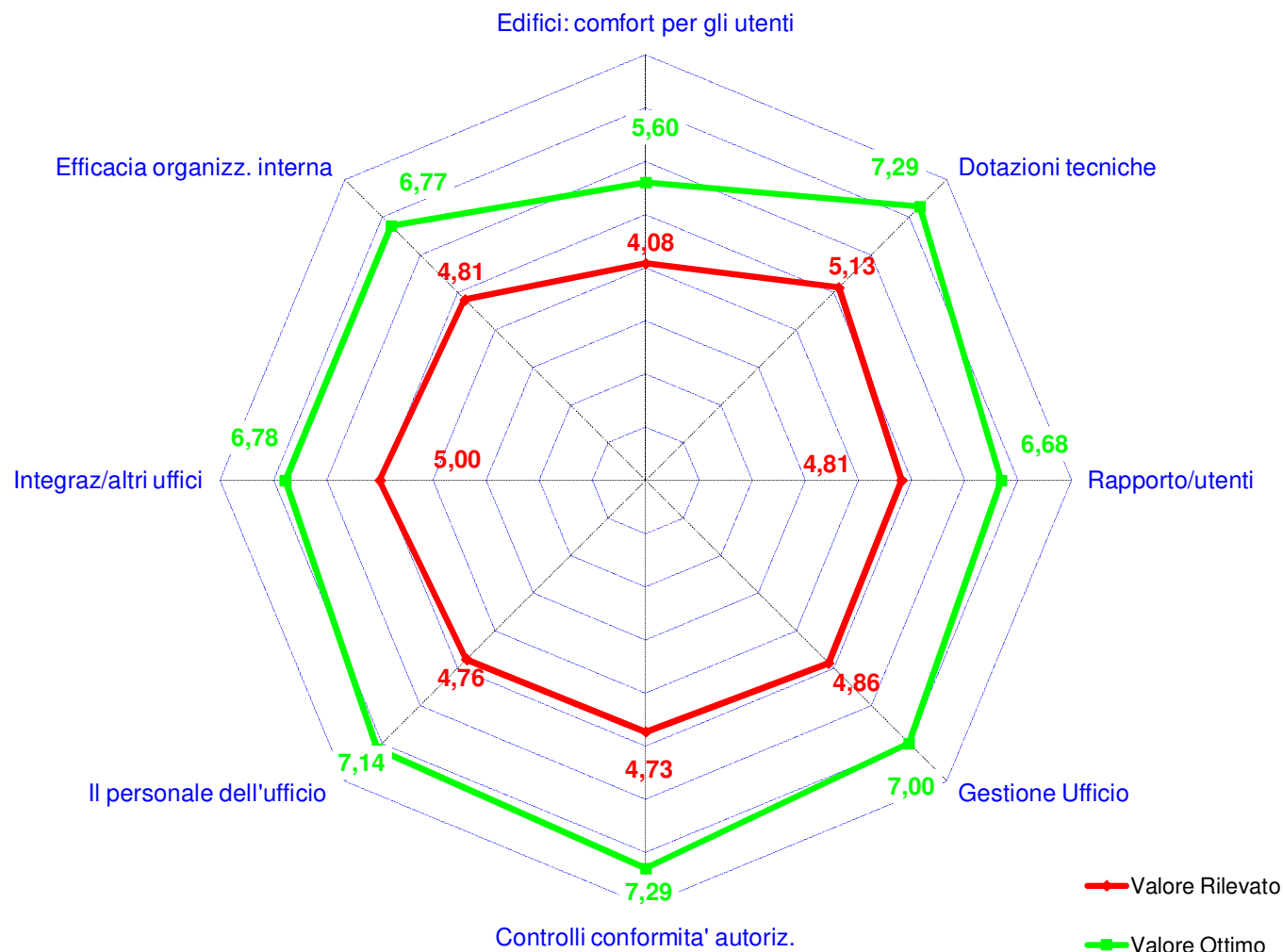
Commercio - Anni 2021/2023



Città di Alessandria
Servizio Disability Manager
Stato della qualità a
settembre 2023



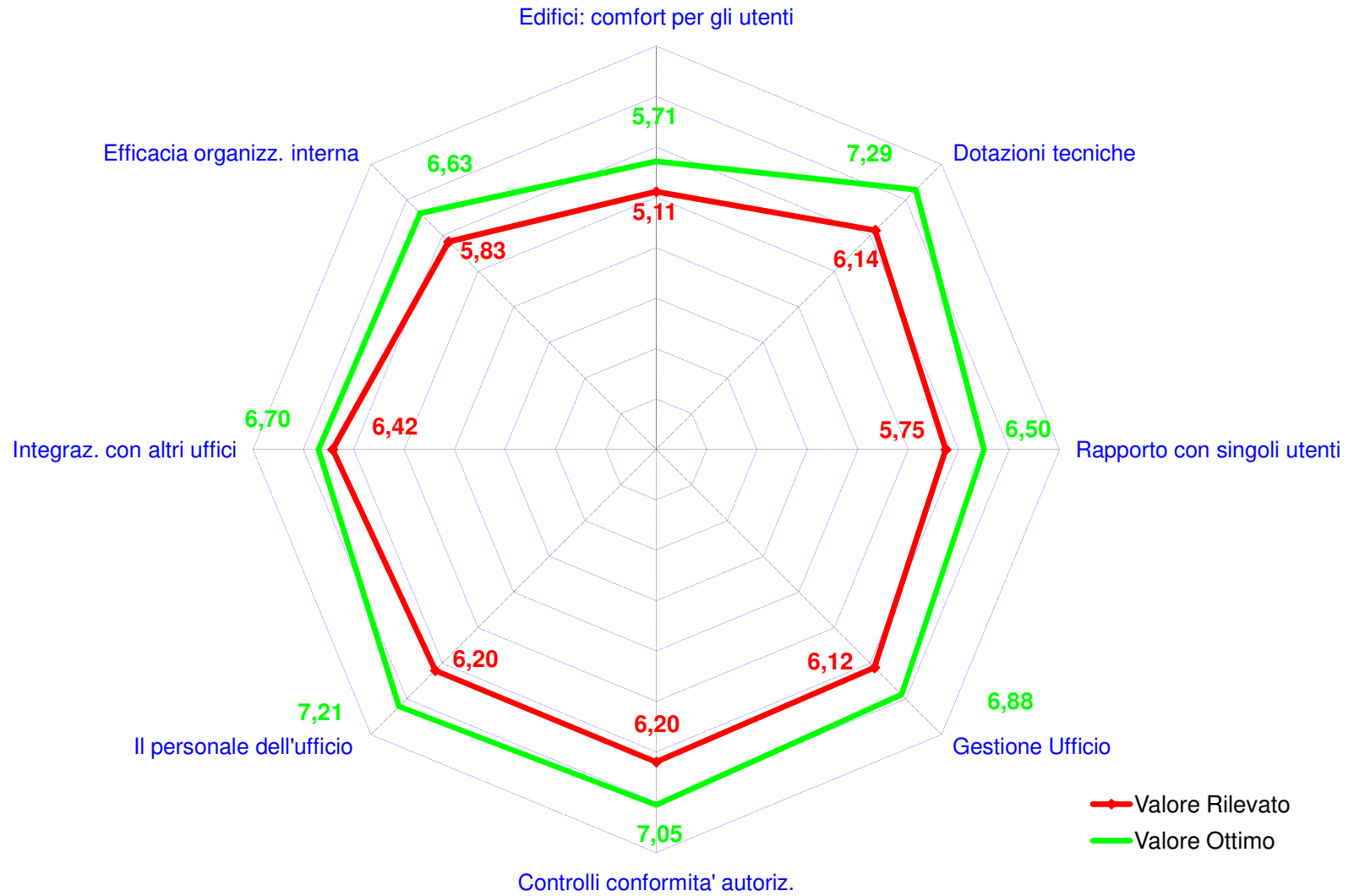
Città di Alessandria
Servizio Protezione Civile
Stato della qualità a
settembre 2023



Comune di Alessandria

WELFARE ANIMALE

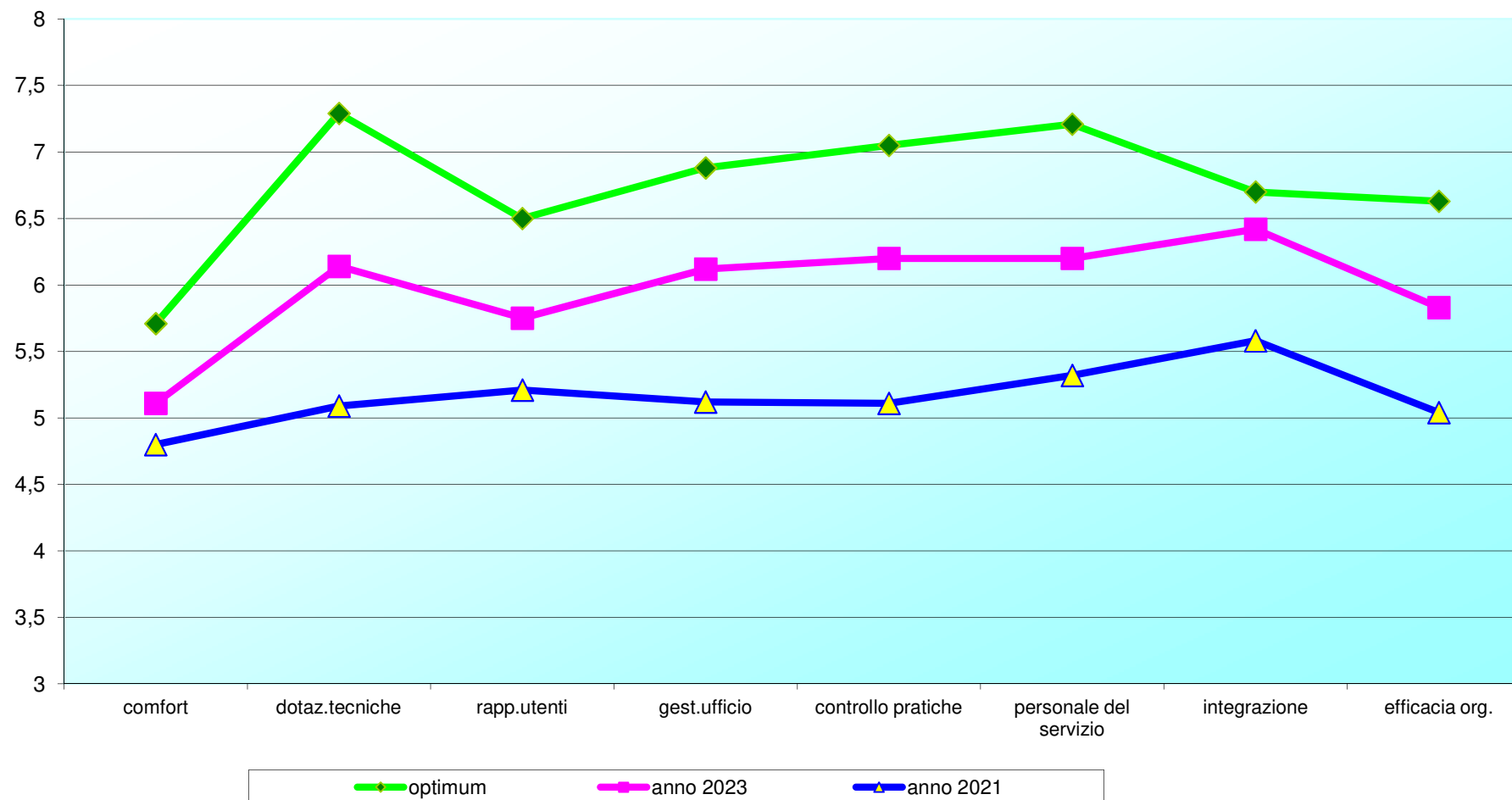
Stato della qualita' a
Settembre 2023



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

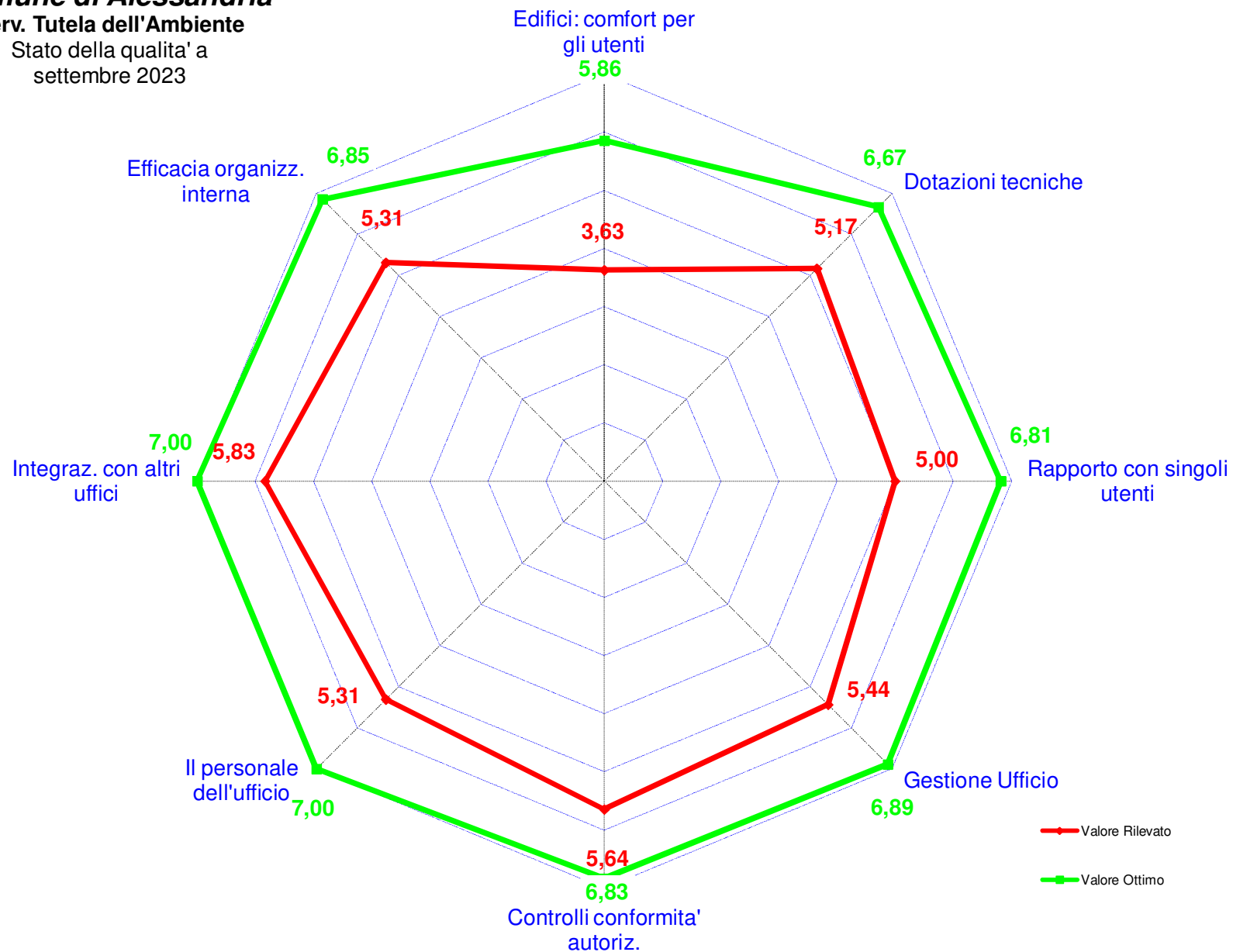
Welfare Animale - Anni 2021/2023



Comune di Alessandria

Serv. Tutela dell'Ambiente

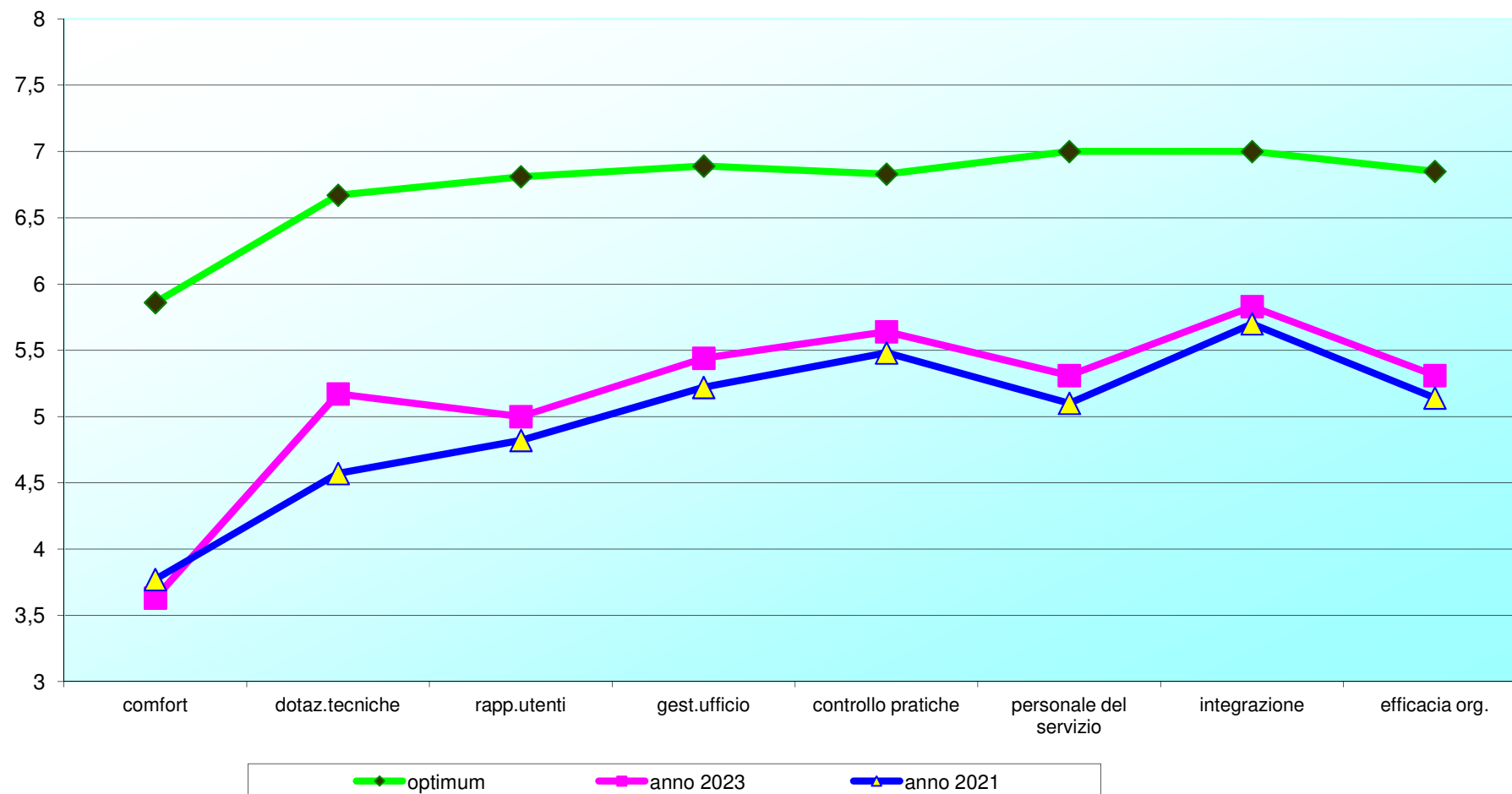
Stato della qualita' a
settembre 2023



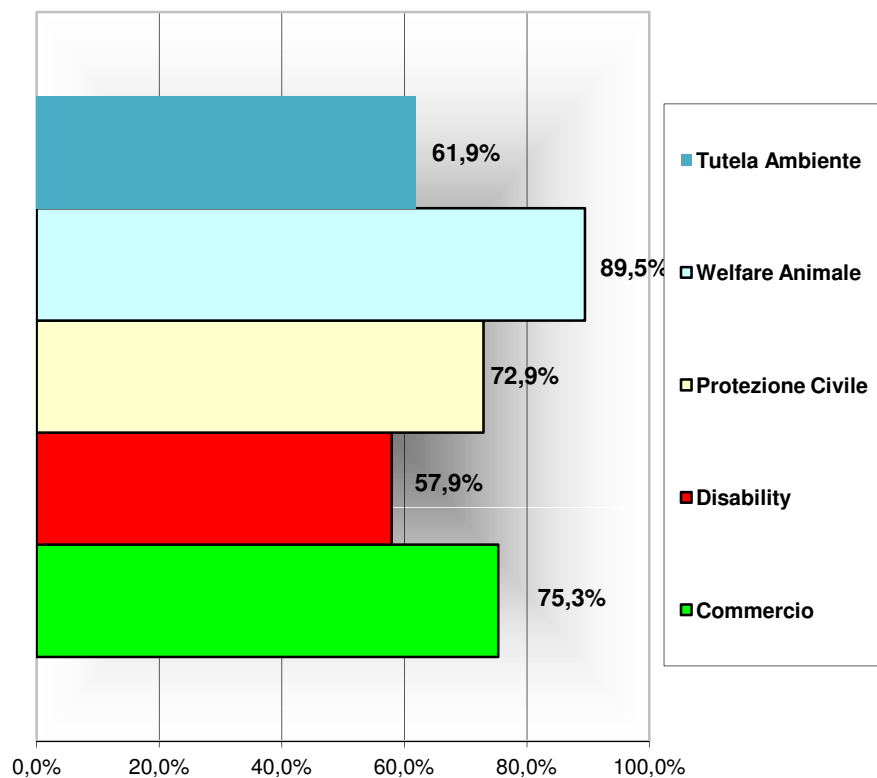
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

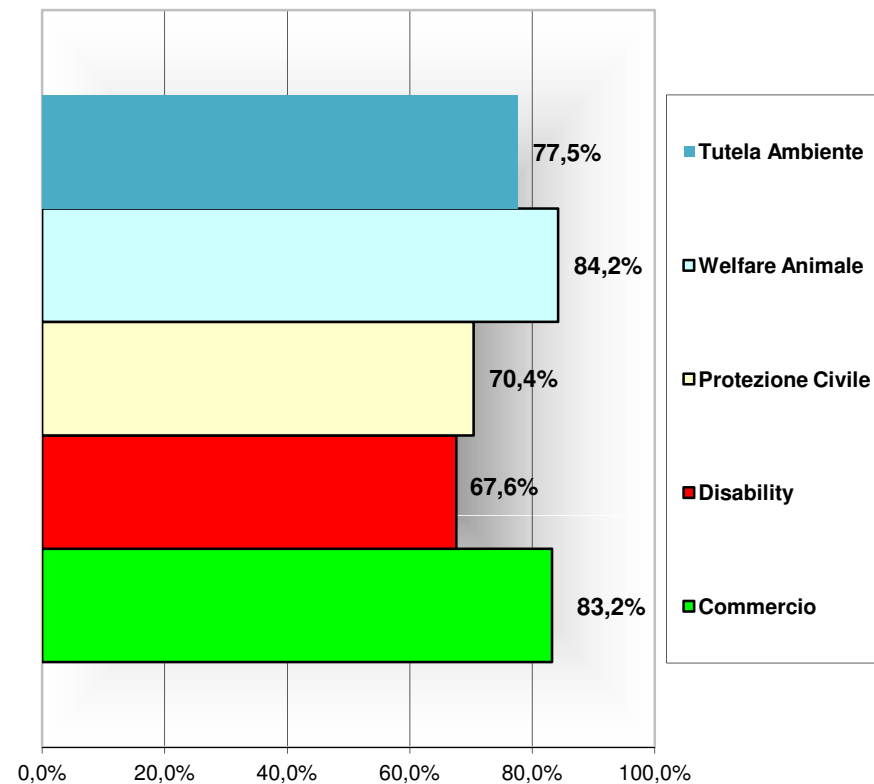
Ambiente - Anni 2021/2023



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



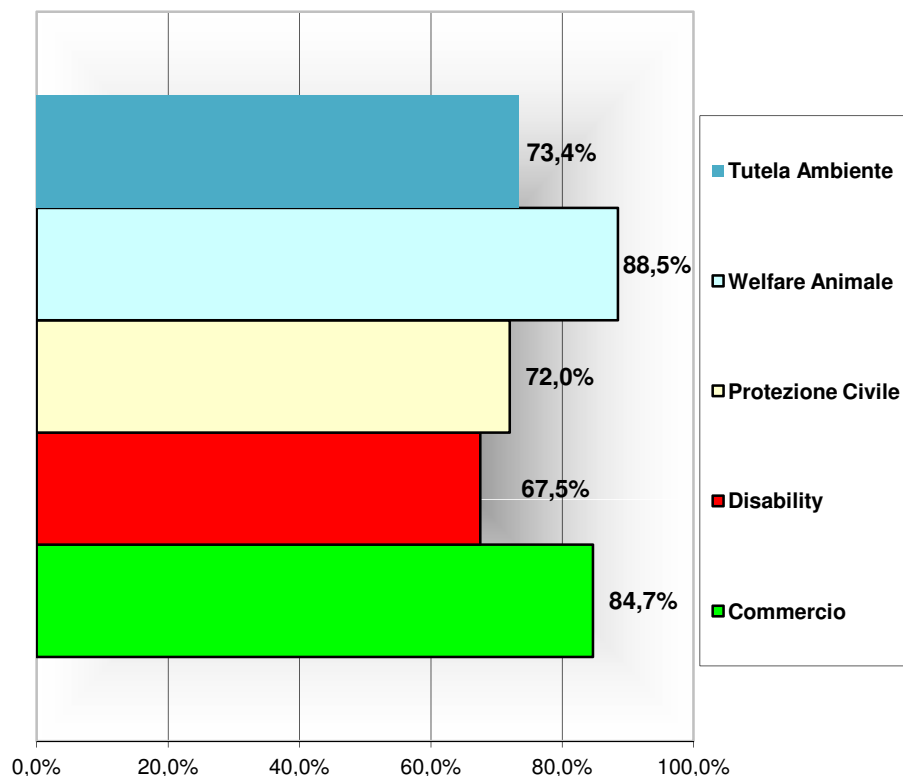
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



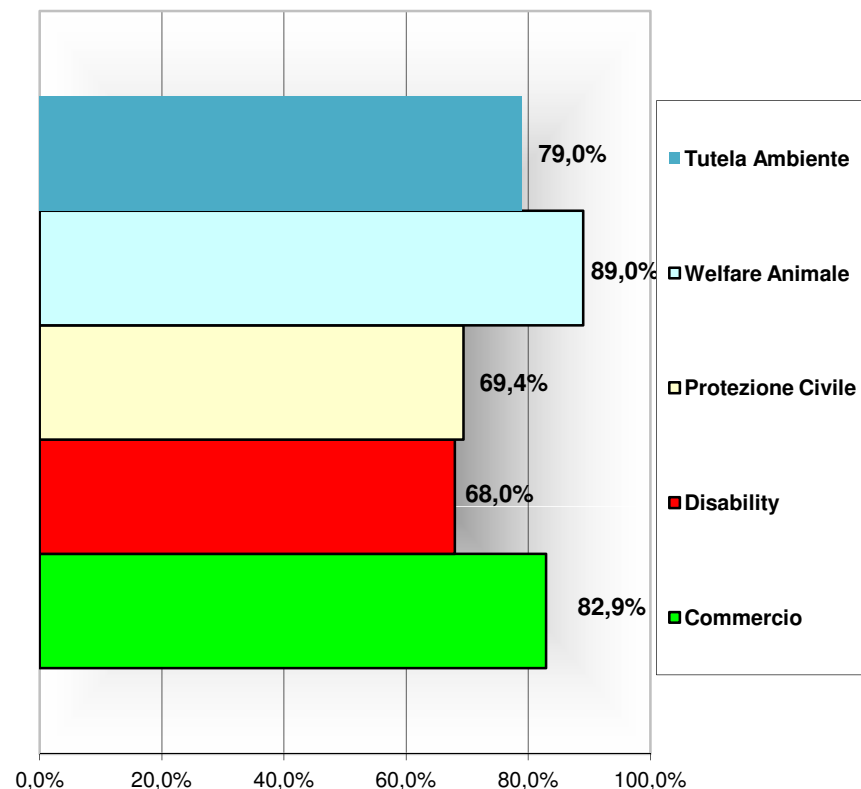
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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"



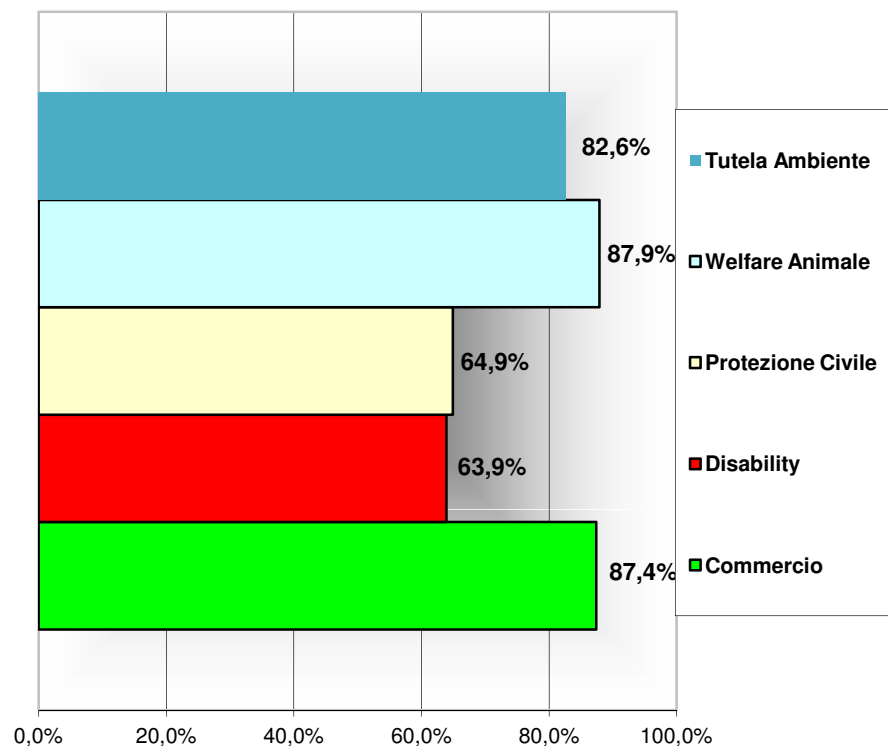
Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



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.

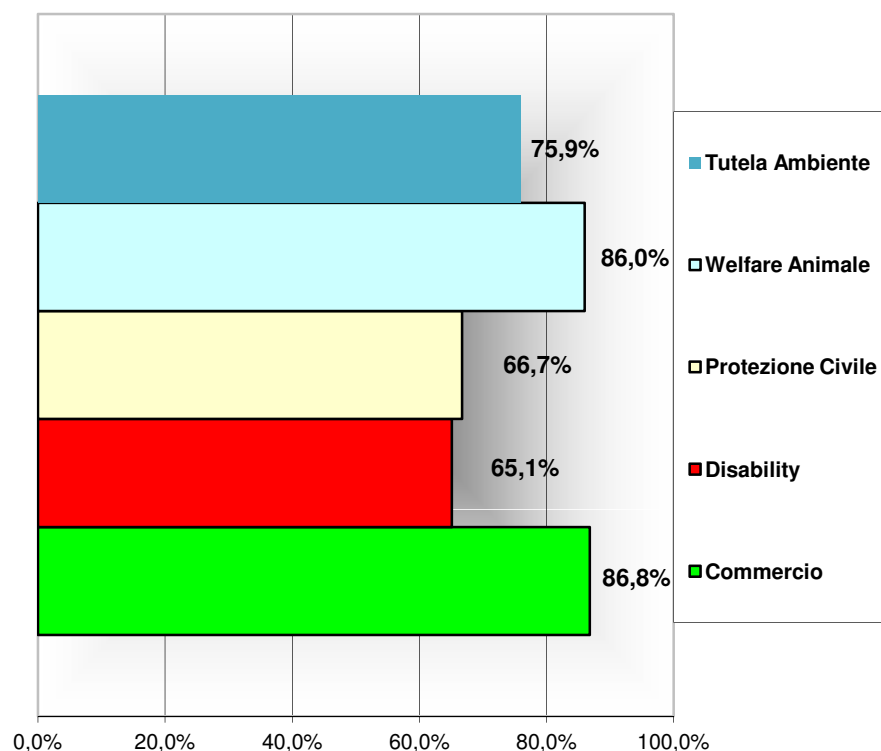
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



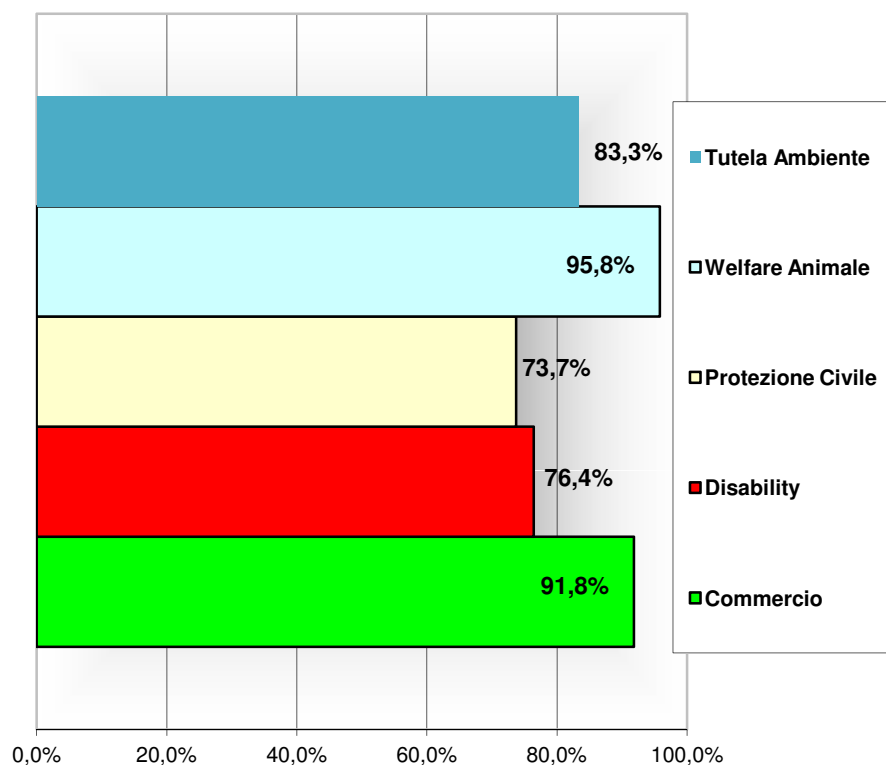
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**



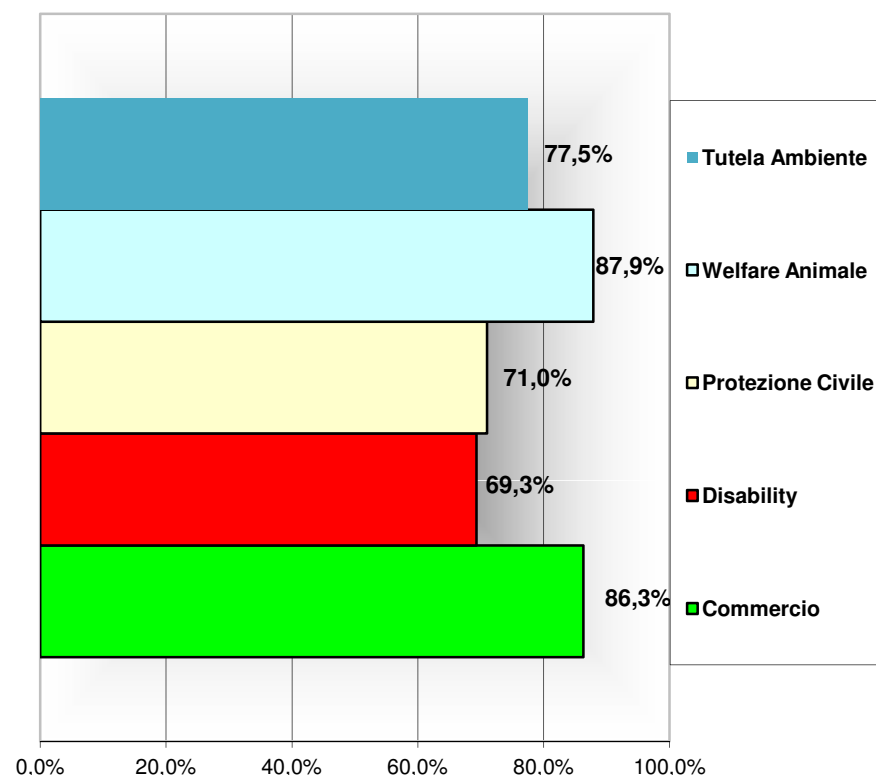
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



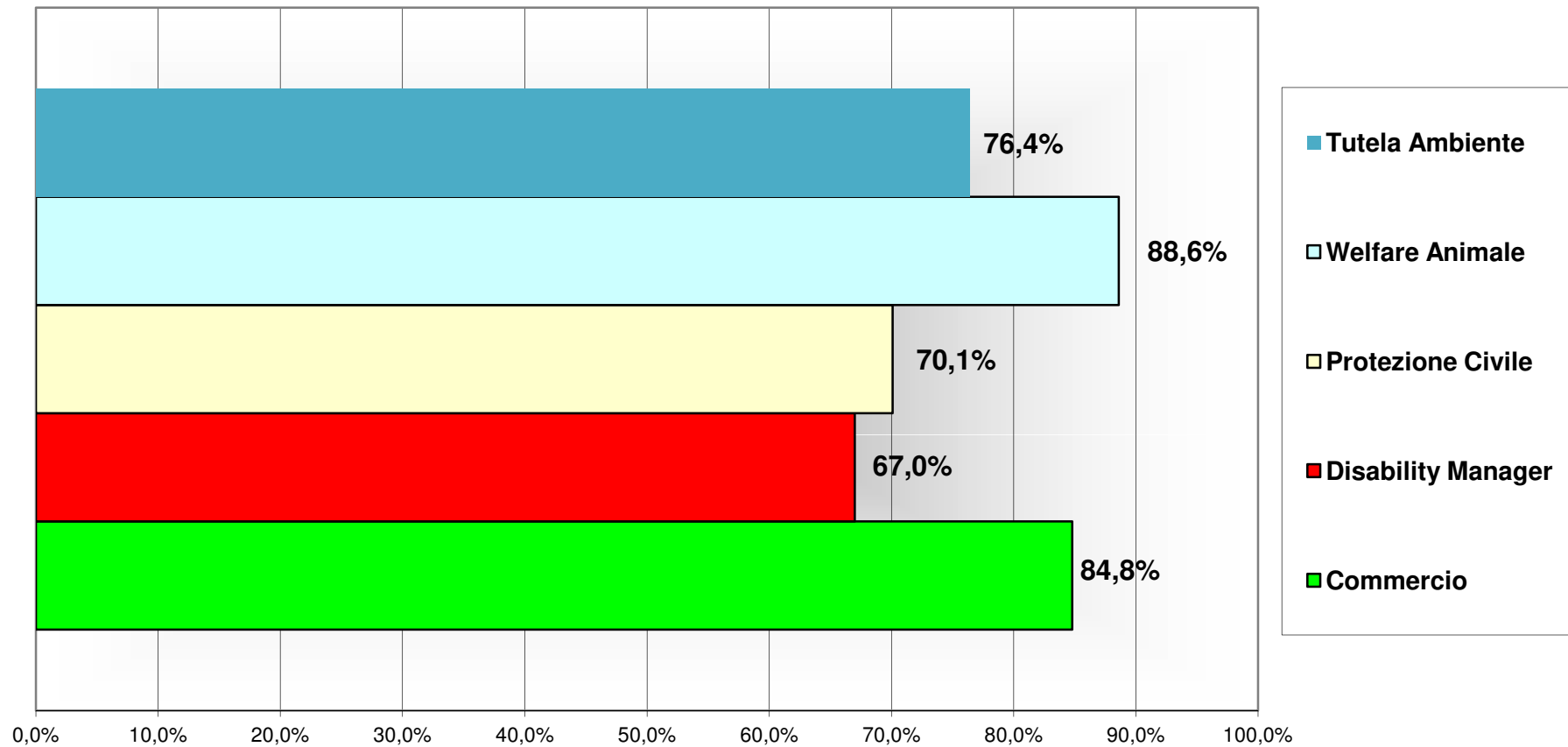
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

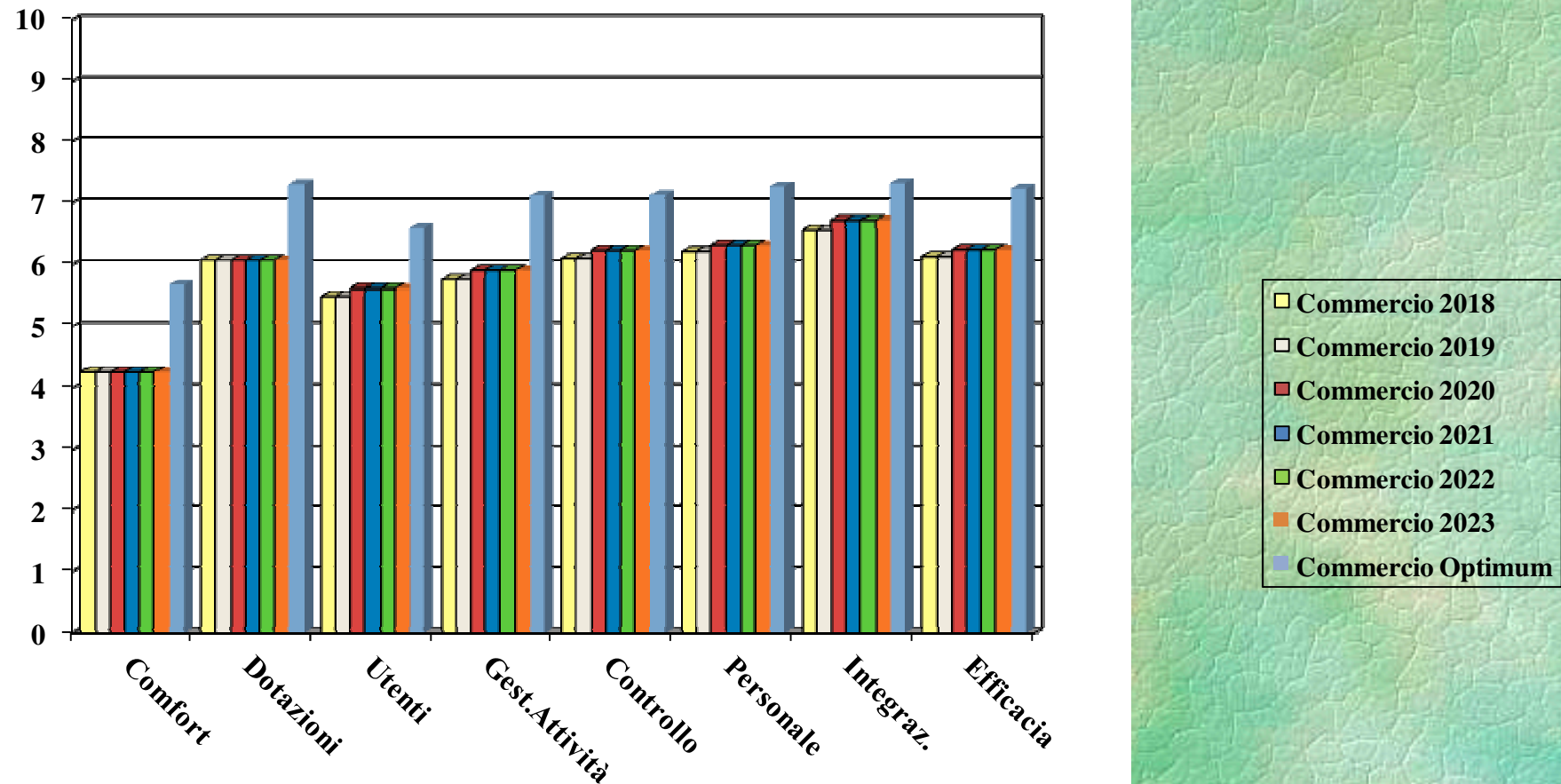


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

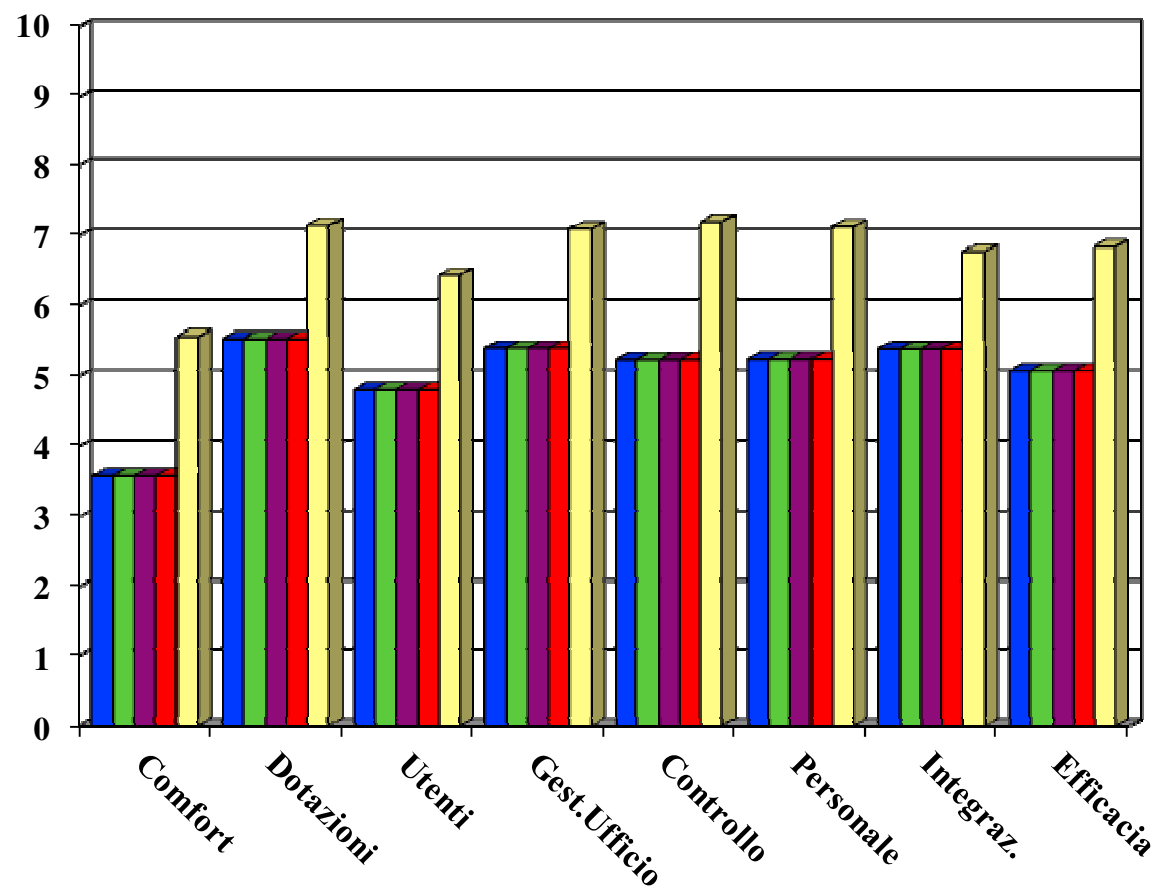
[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2023		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Welfare animale								2
comfort	4,80	5,71	84,1%	5,11	5,71	89,5%	5,43%	
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	6,14	7,29	84,2%	14,40%	
rapporto con utenti	5,21	6,50	80,2%	5,75	6,50	88,5%	8,31%	
gestione ufficio	5,12	6,88	74,4%	6,12	6,88	89,0%	14,53%	
controllo pratiche	5,11	7,05	72,5%	6,20	7,05	87,9%	15,46%	
personale	5,32	7,21	73,8%	6,20	7,21	86,0%	12,21%	
integrazione	5,58	6,70	83,3%	6,42	6,70	95,8%	12,54%	
efficacia organizz.	5,04	6,63	76,0%	5,83	6,63	87,9%	11,92%	
							11,85%	1,18%
Tutela Ambiente								4
comfort	3,77	5,86	64,3%	3,63	5,86	61,9%	-2,4%	
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%	
							2,8%	0,55%
								20
Sett. Sviluppo Eco/Benessere	incremento biennio 2022 - 2023:						0,87%	

ANALISI DELLA QUALITA'

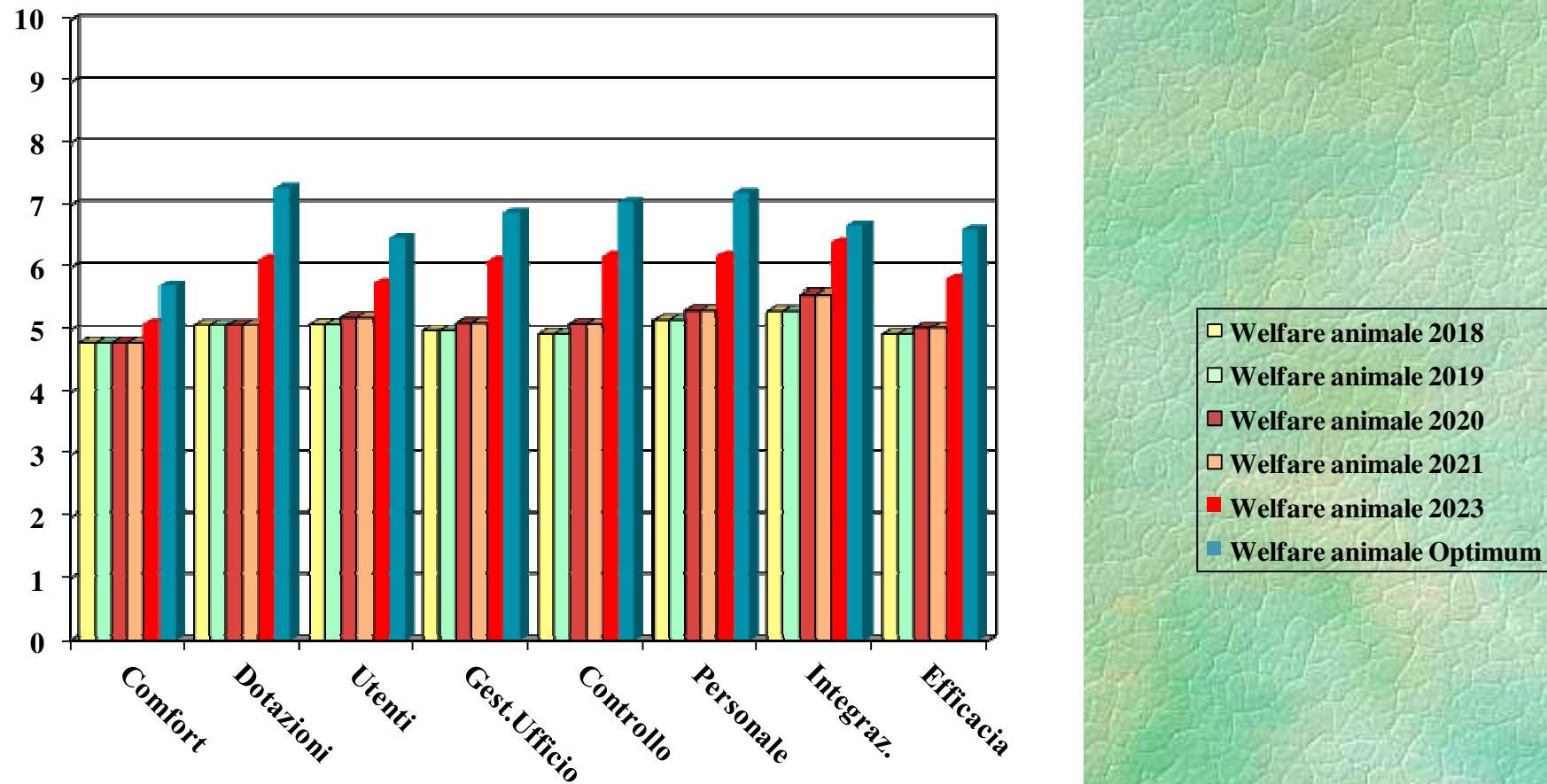


ANALISI DELLA QUALITA'

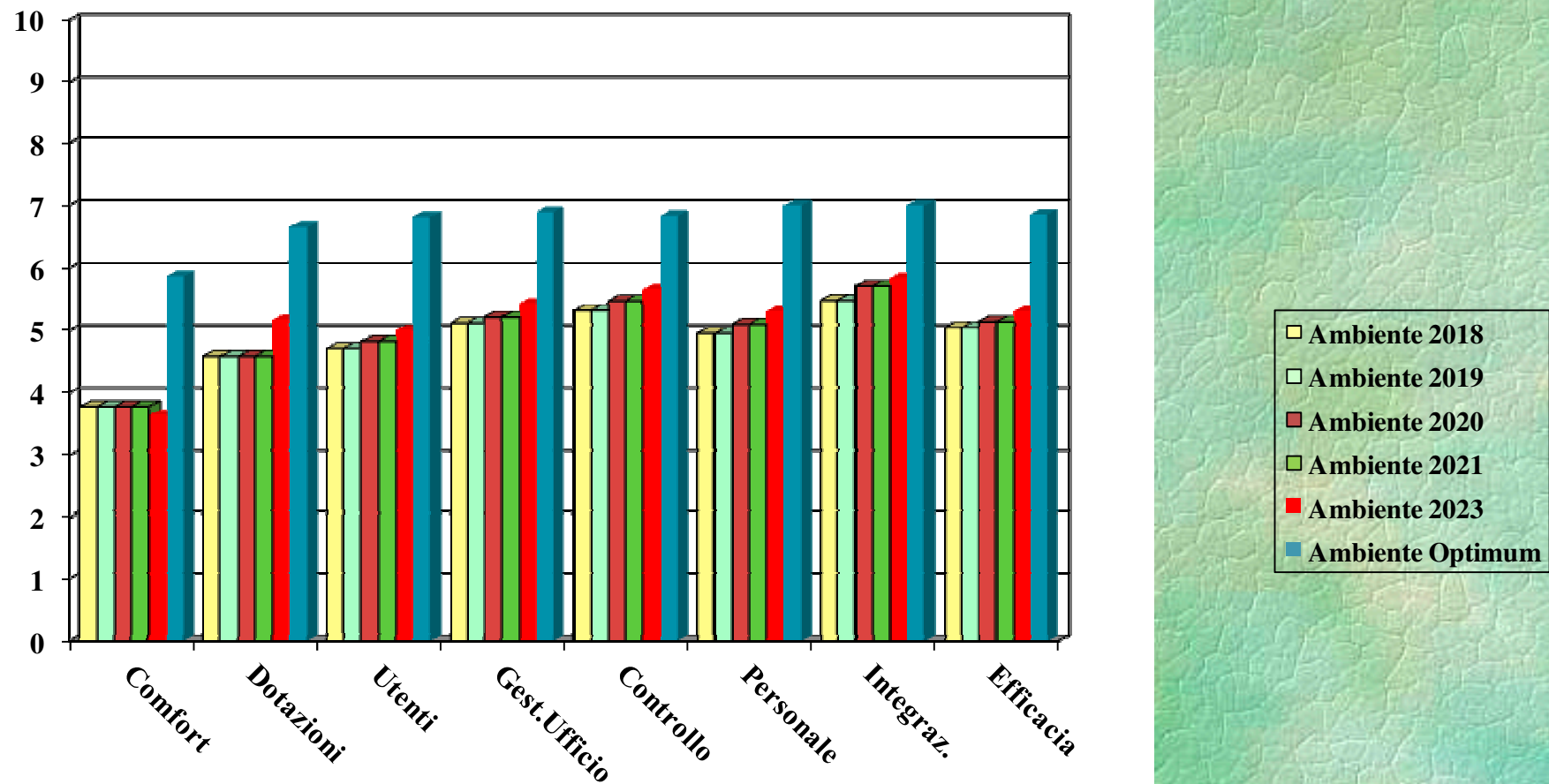


- Sportello Casa 2018
- Sportello Casa 2019
- Sportello Casa 2020
- Sportello Casa 2021
- Sportello Casa Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

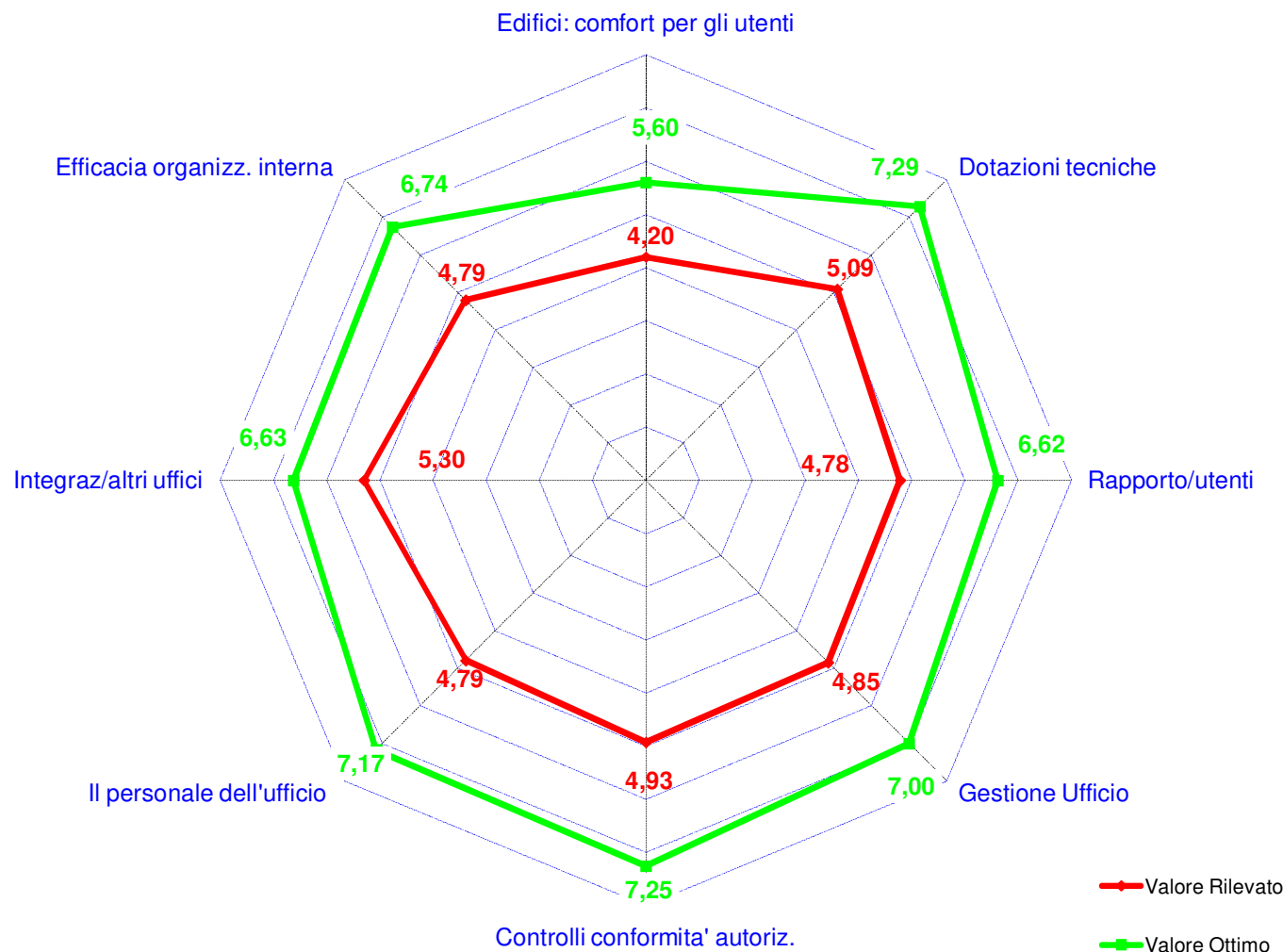
Settore Urbanistica

Anno 2023

Dicembre 2023

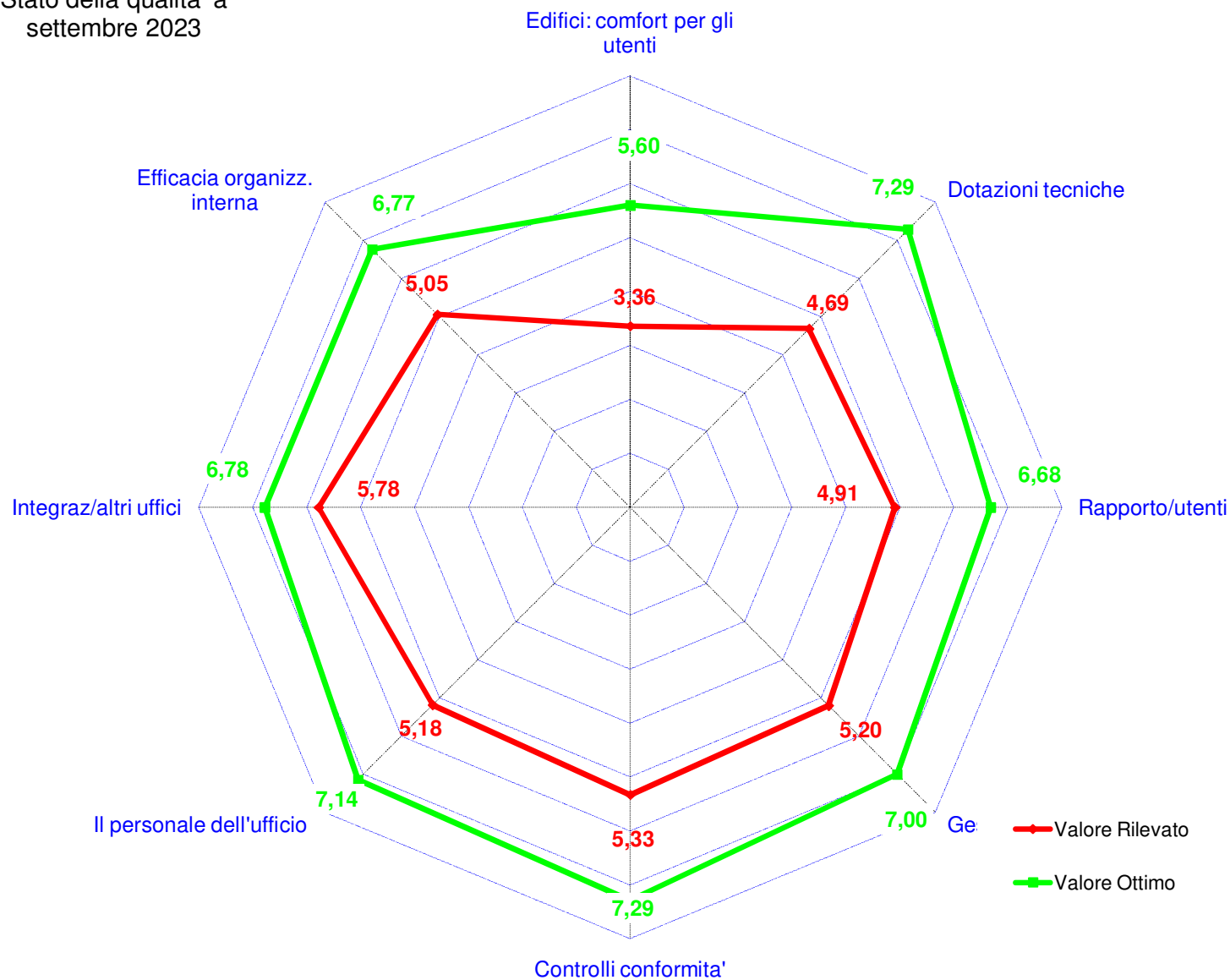
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
SETTORE URBANISTICA
Piano Terra
Stato della qualita' a
settembre 2023

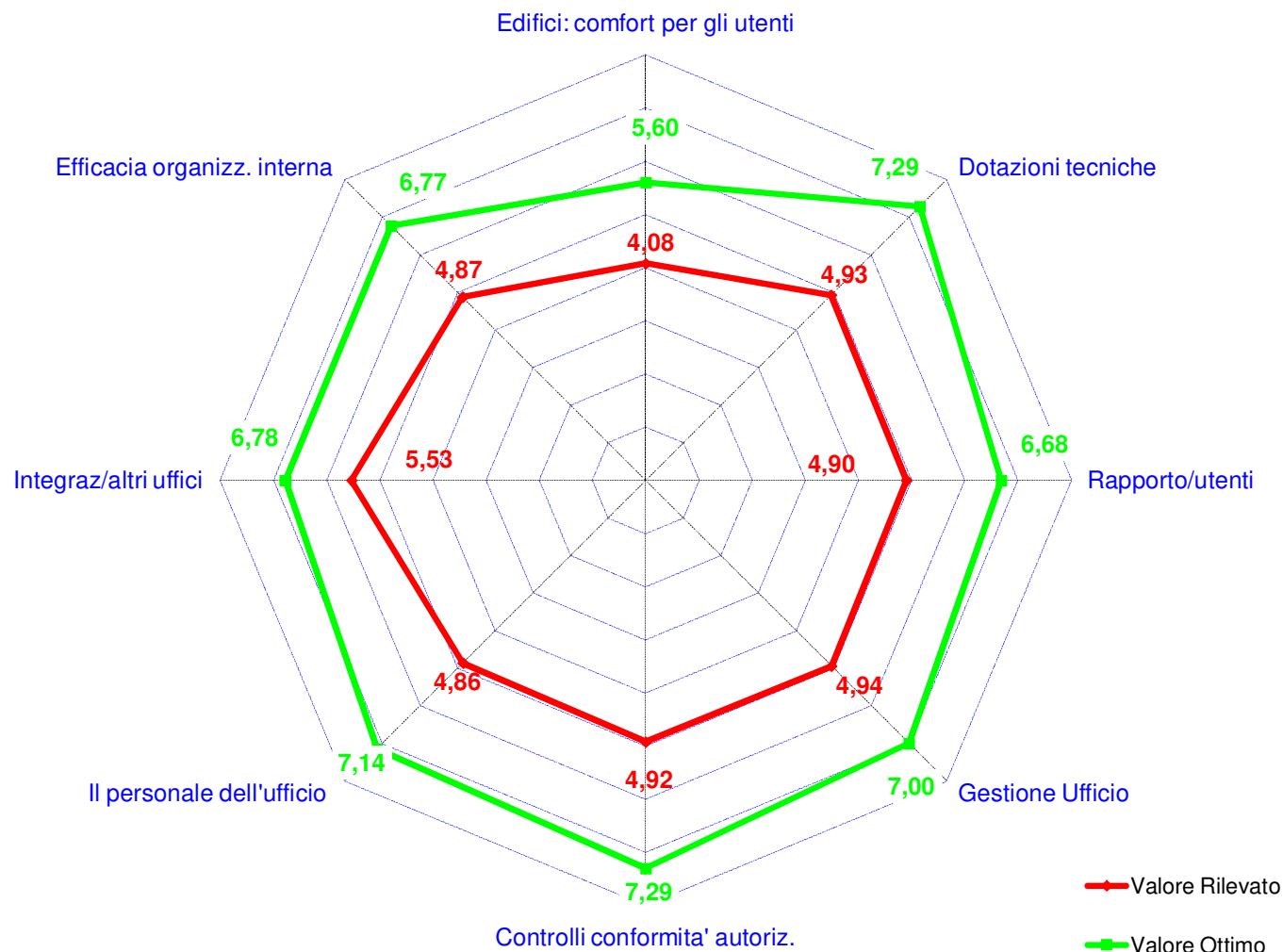


Comune di Alessandria
SETTORE URBANISTICA
Terzo Piano

Stato della qualita' a
settembre 2023

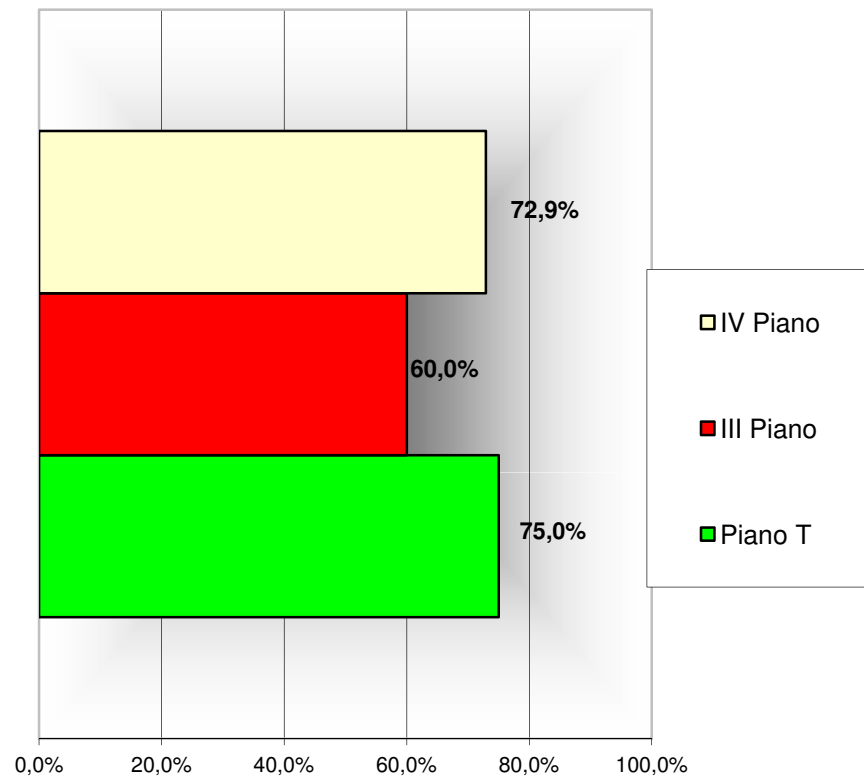


Città di Alessandria
SETTORE URBANISTICA
Quarto Piano
Stato della qualita' a
settembre 2023

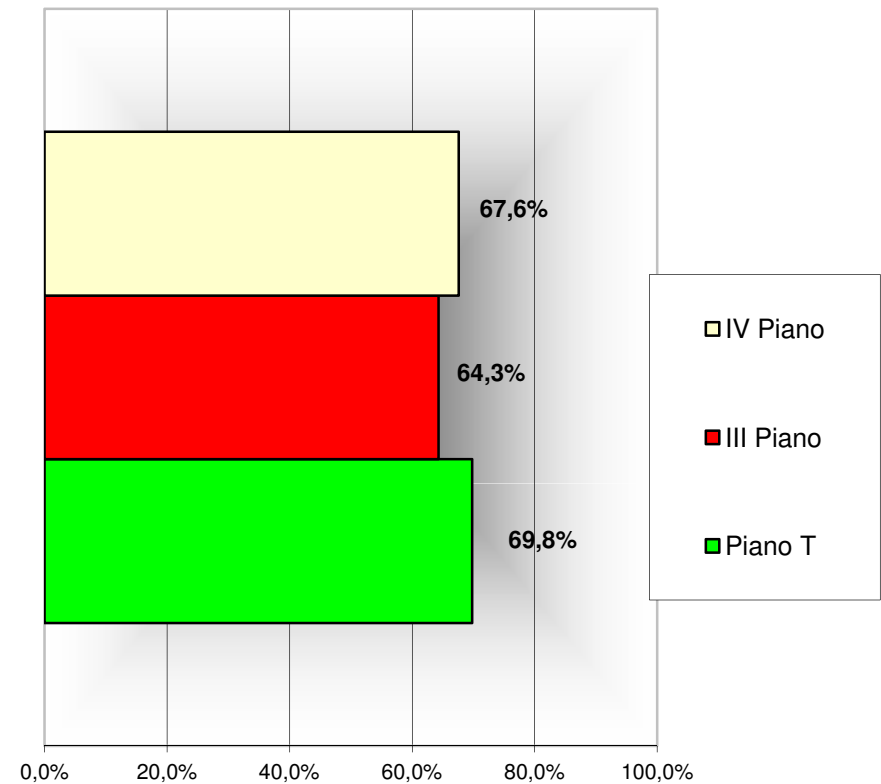


SETTORE URBANISTICA

Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



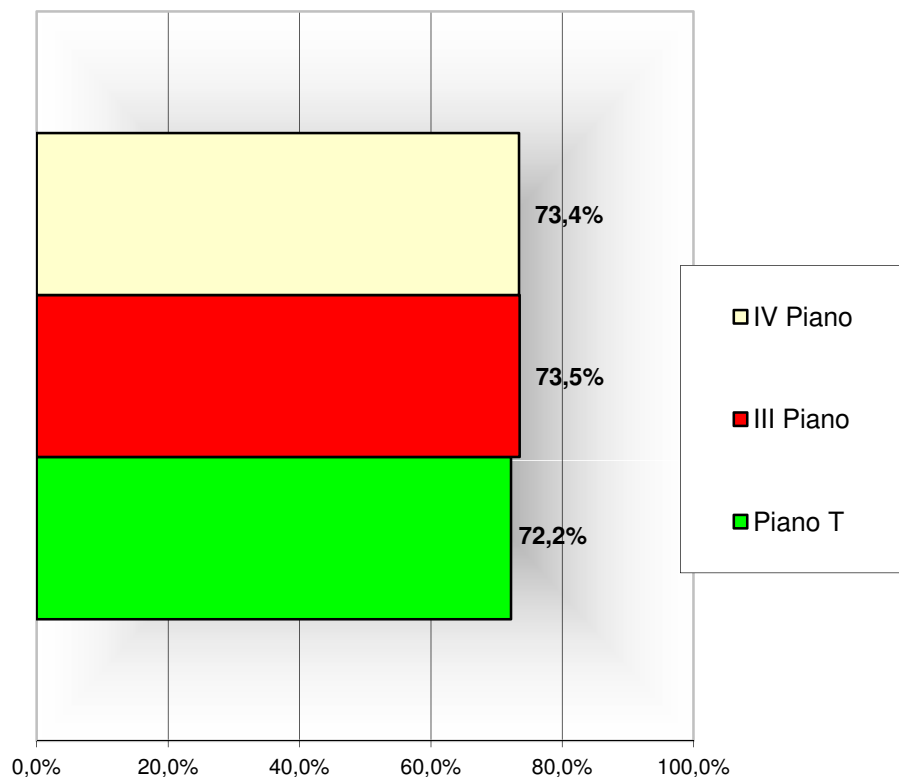
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

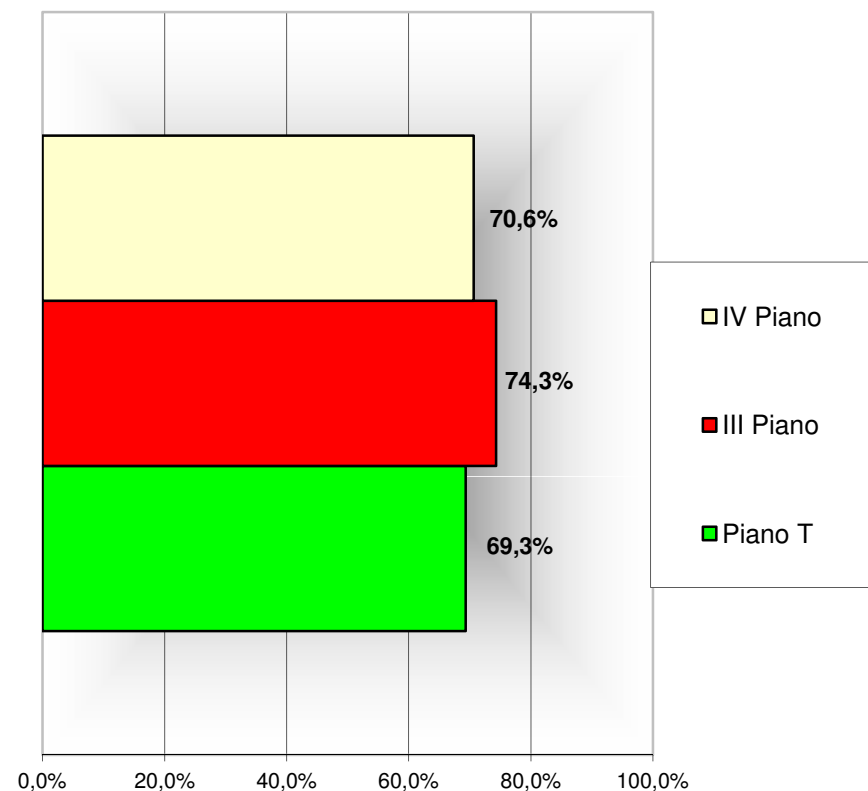
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



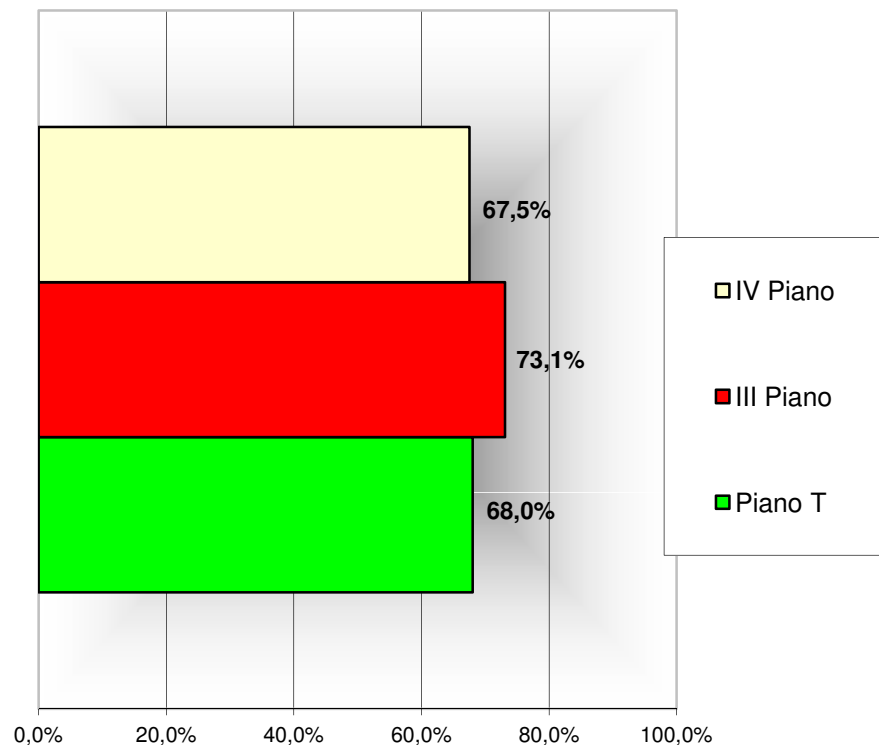
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



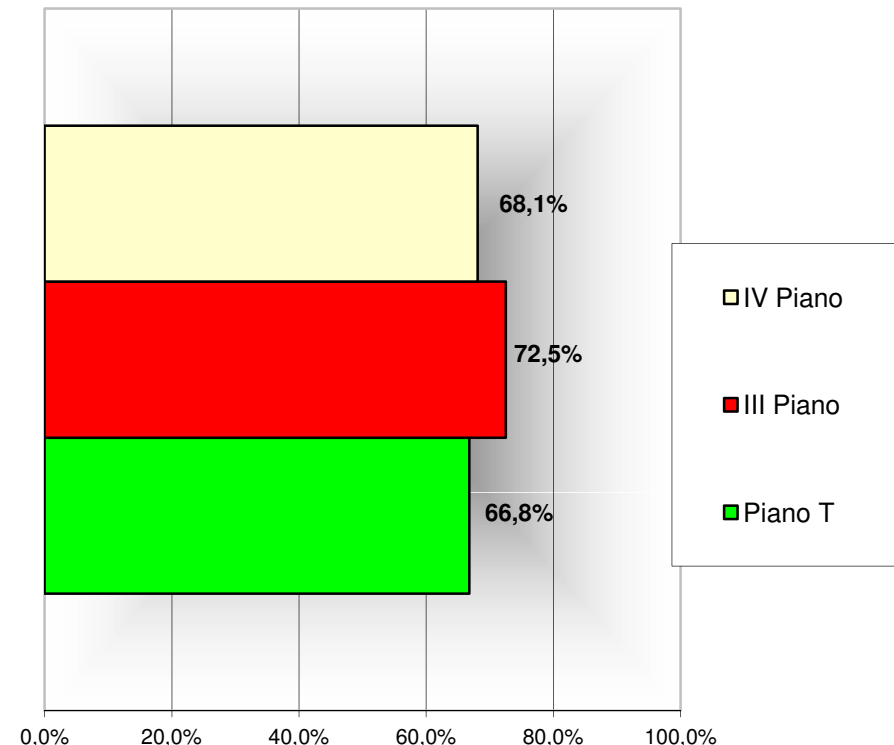
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



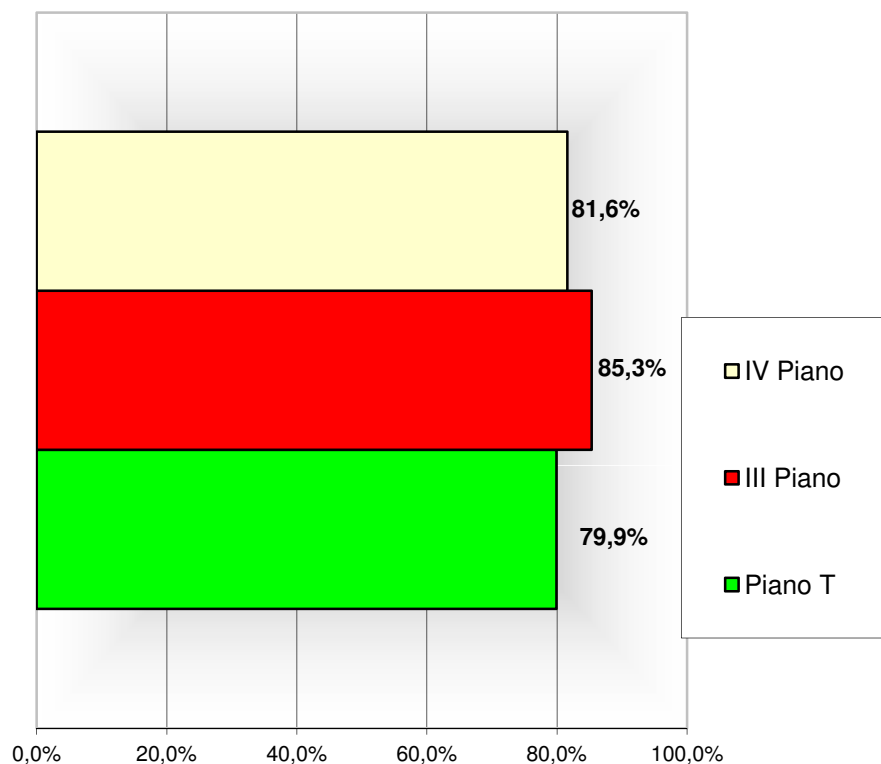
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

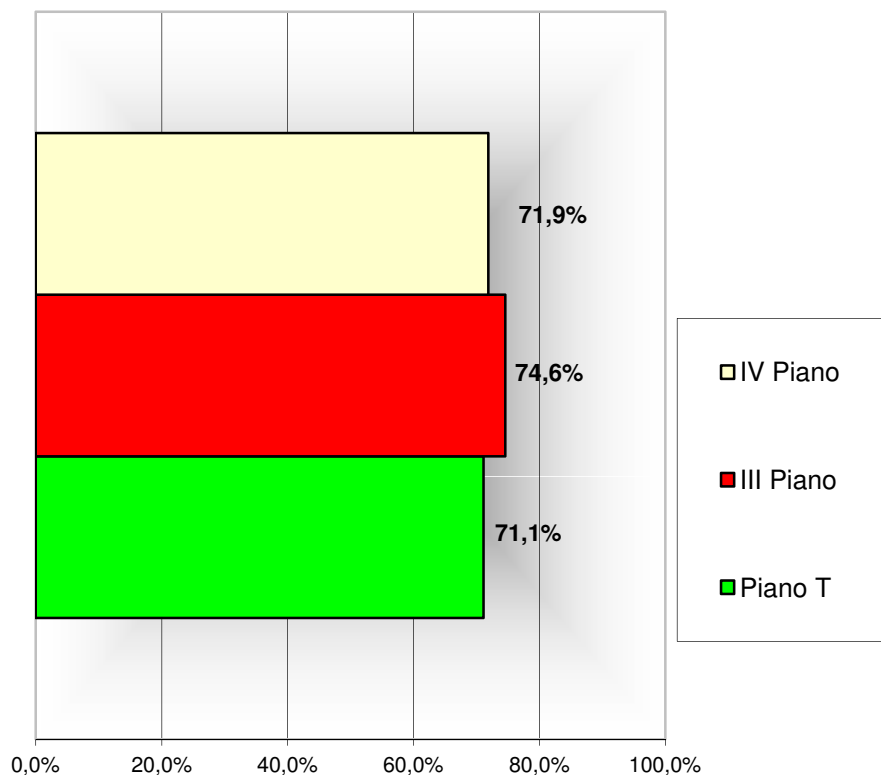


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



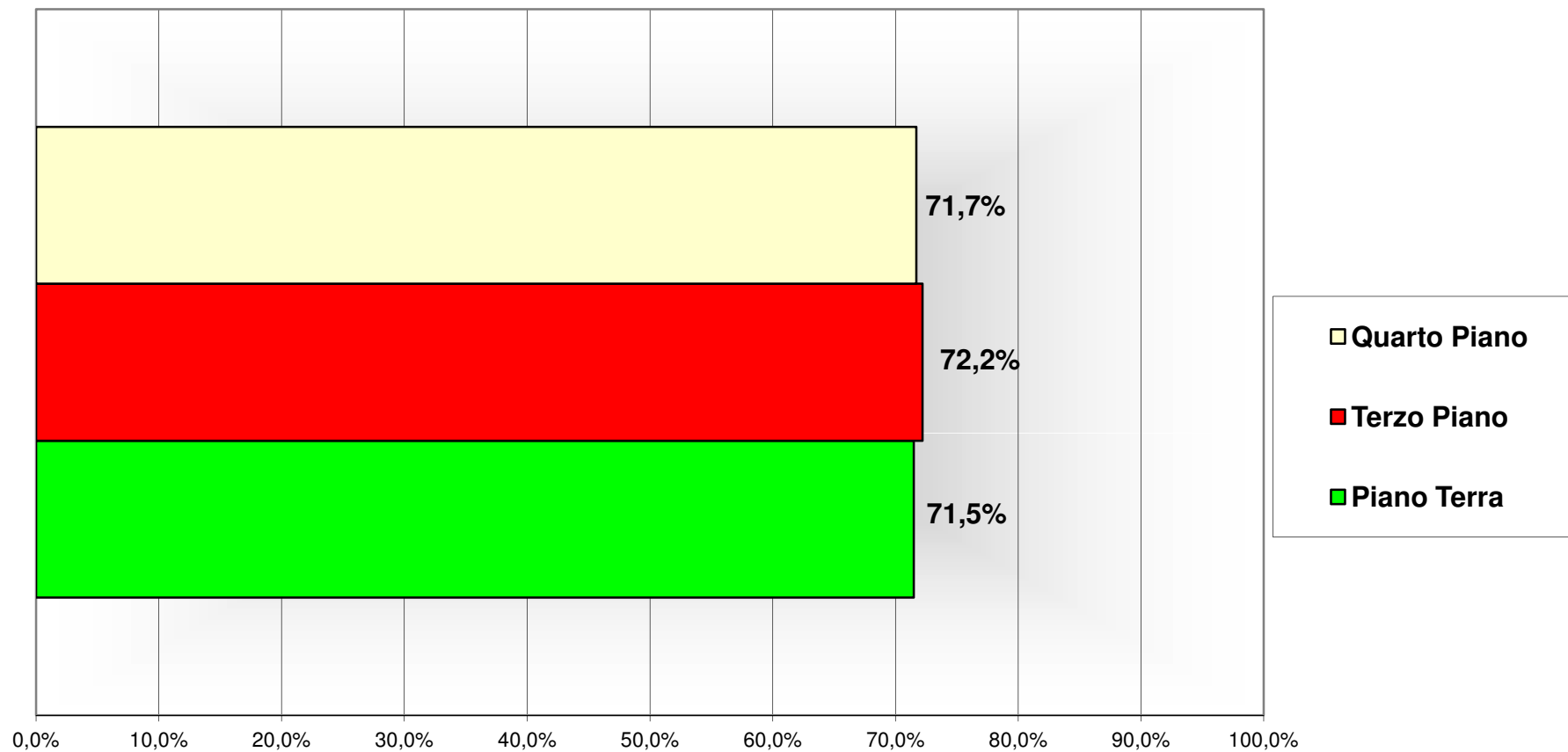
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

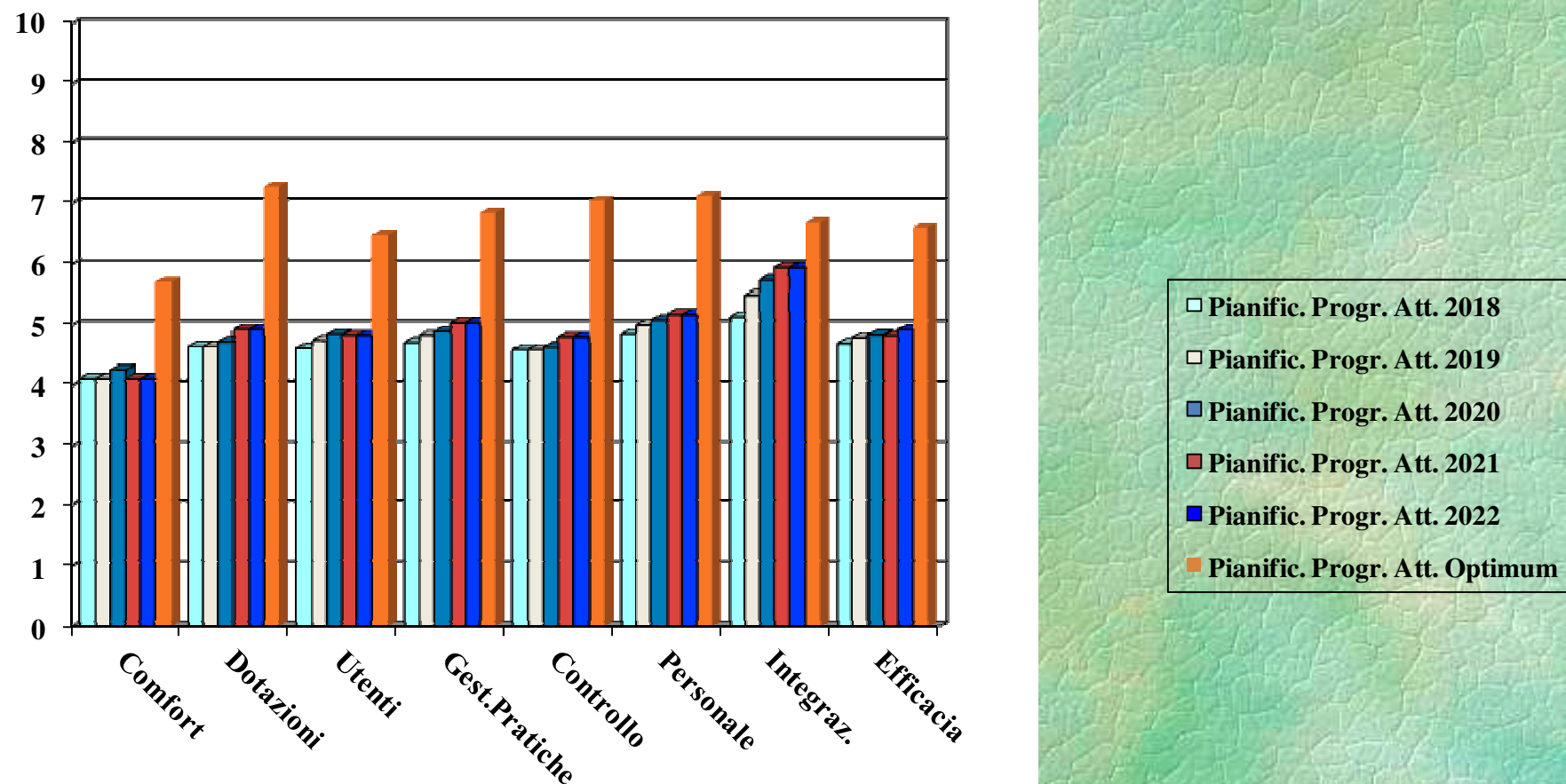
"GIUDIZIO COMPLESSIVO" - SETTORE URBANISTICA



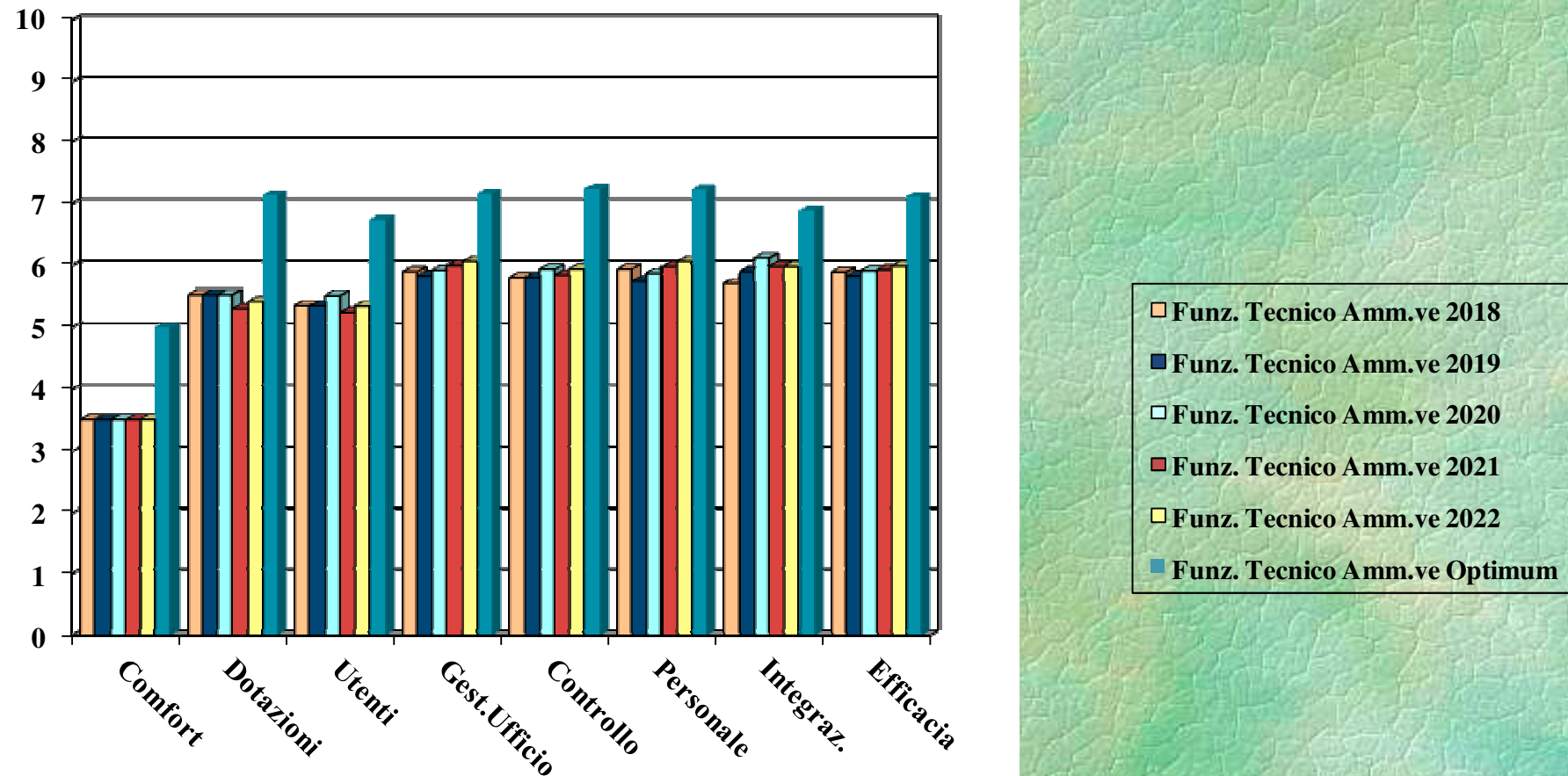
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2022		%	2023		%	incred. decrem.	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 biennio 2022 - 2023:				*	
* il confronto sarà possibile dal 2024, considerata la nuova ripartizione a livello logistico								

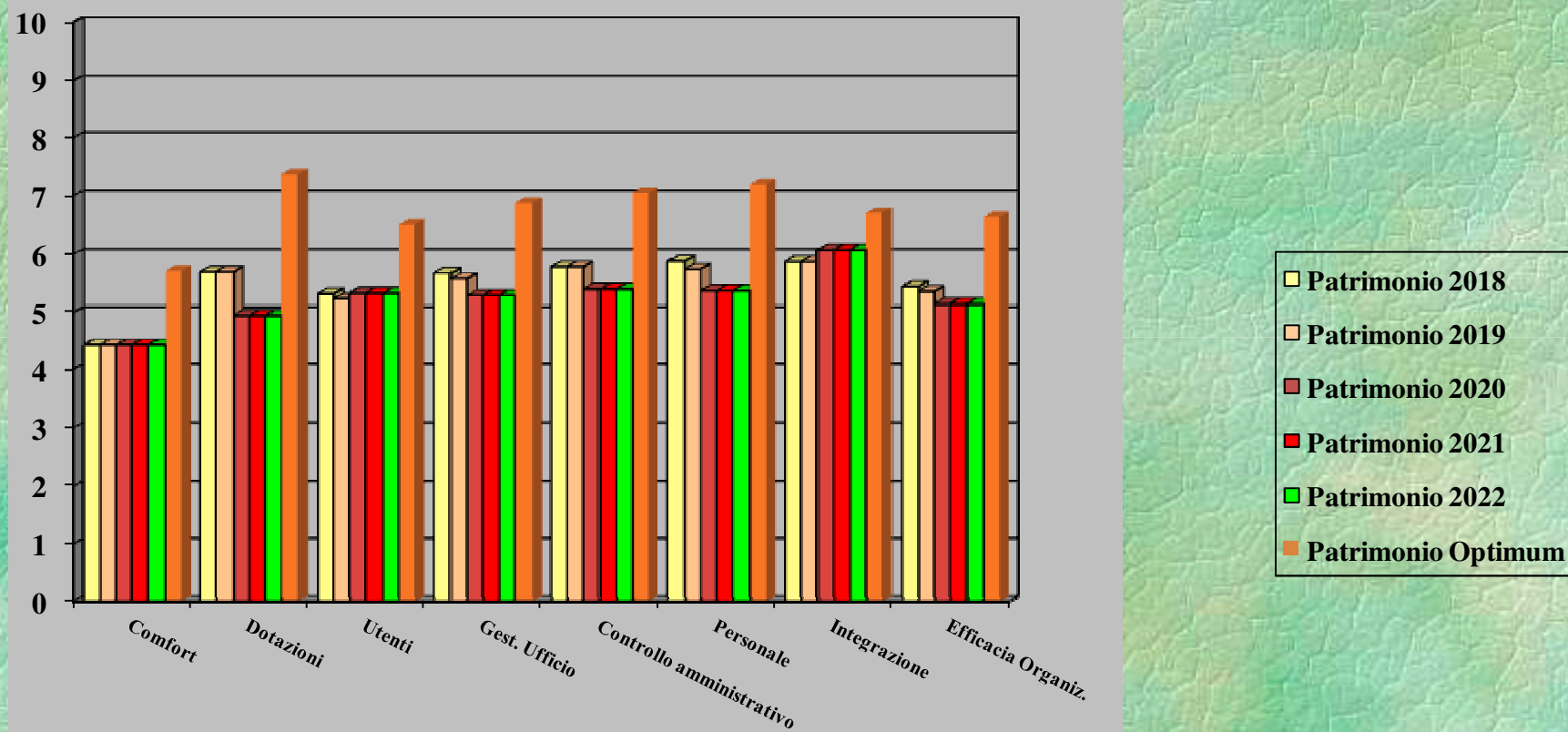
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

