



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità

## Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2018

Novembre 2018

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Affari Generali, Economato, Contratti,  
Politiche culturali e sociali

Anno 2018

Settembre 2018

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi Affari Generali

Anno 2018

Settembre 2018

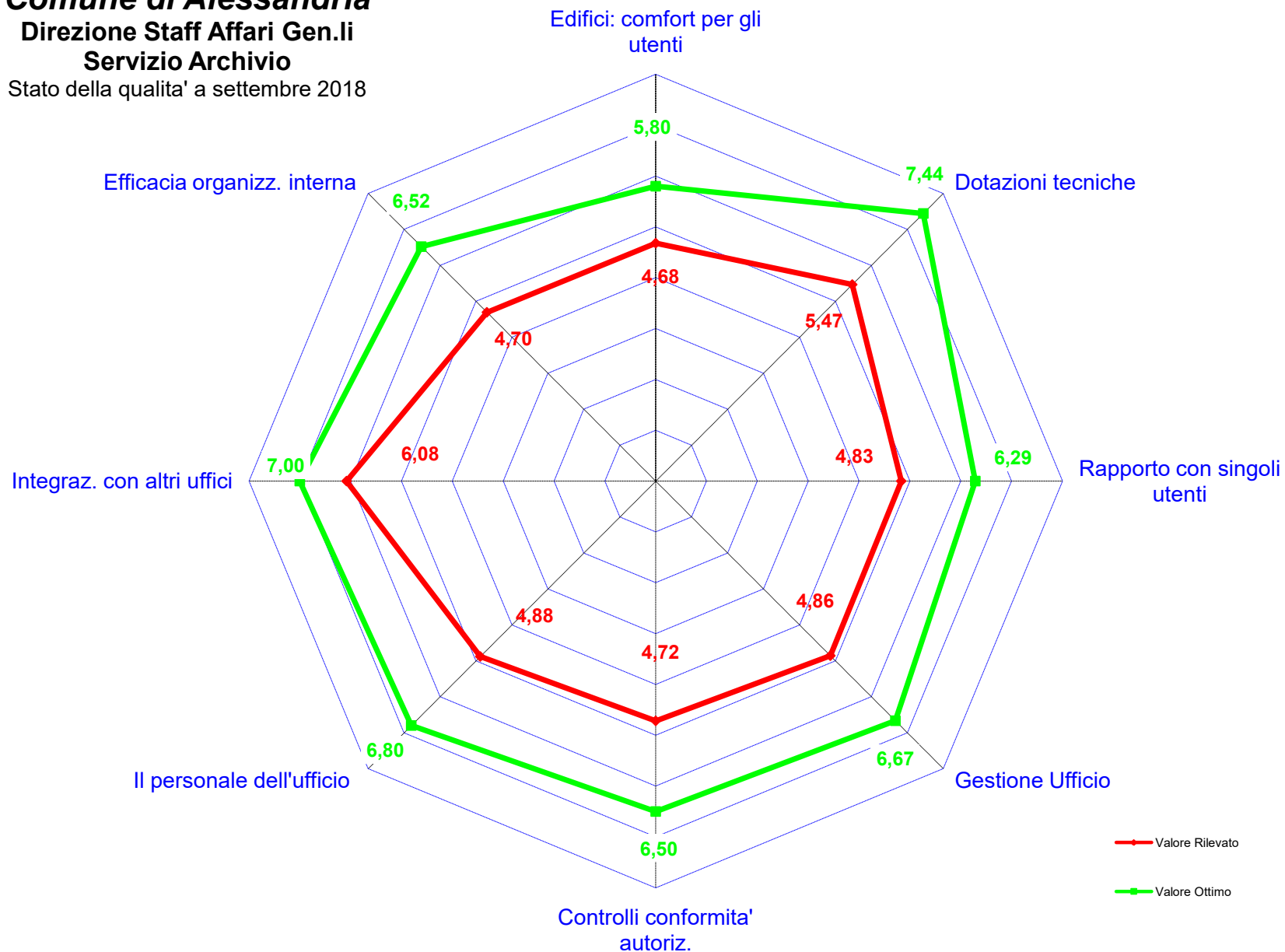
Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

Direzione Staff Affari Gen.li

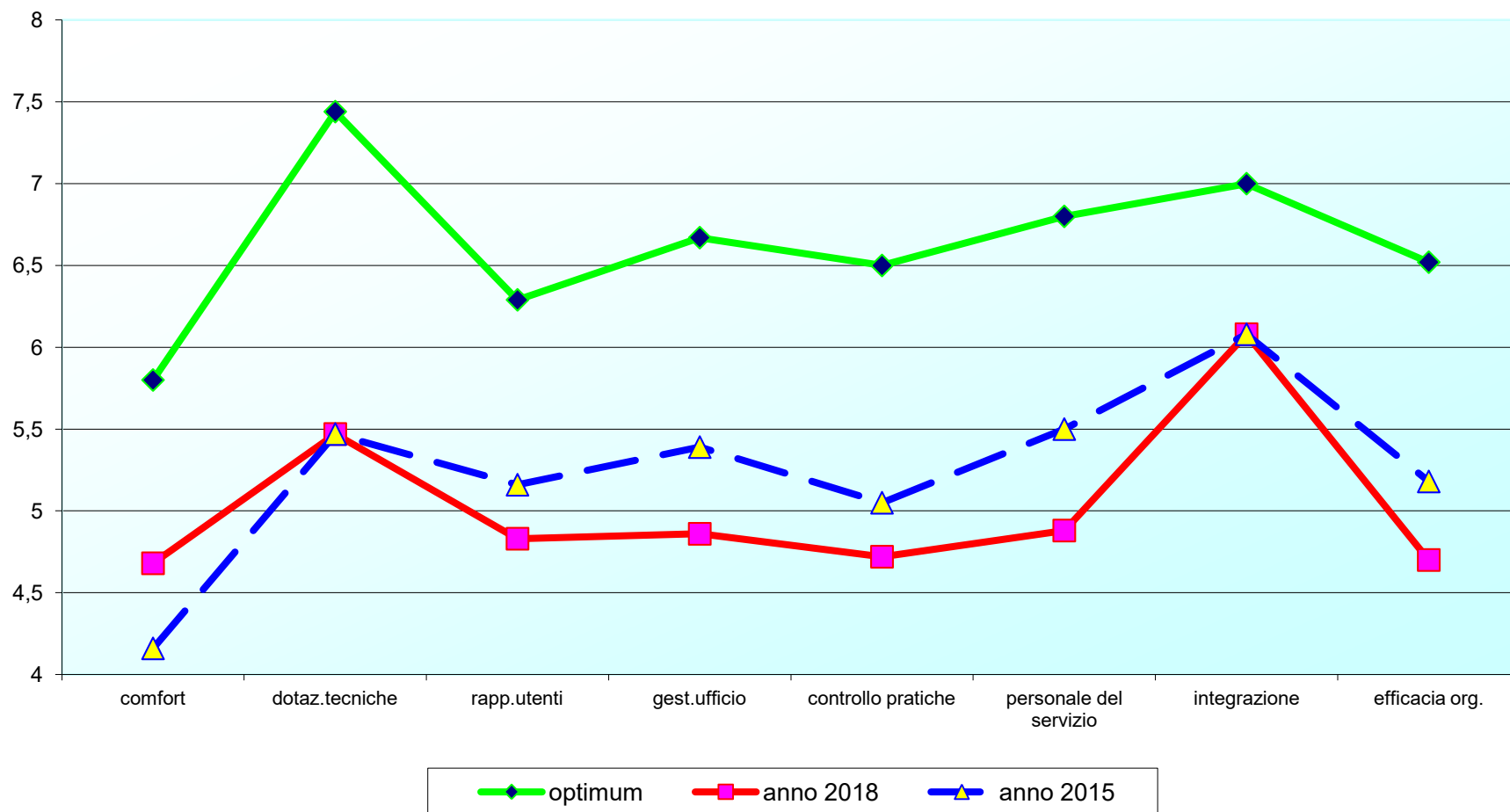
Servizio Archivio

Stato della qualita' a settembre 2018



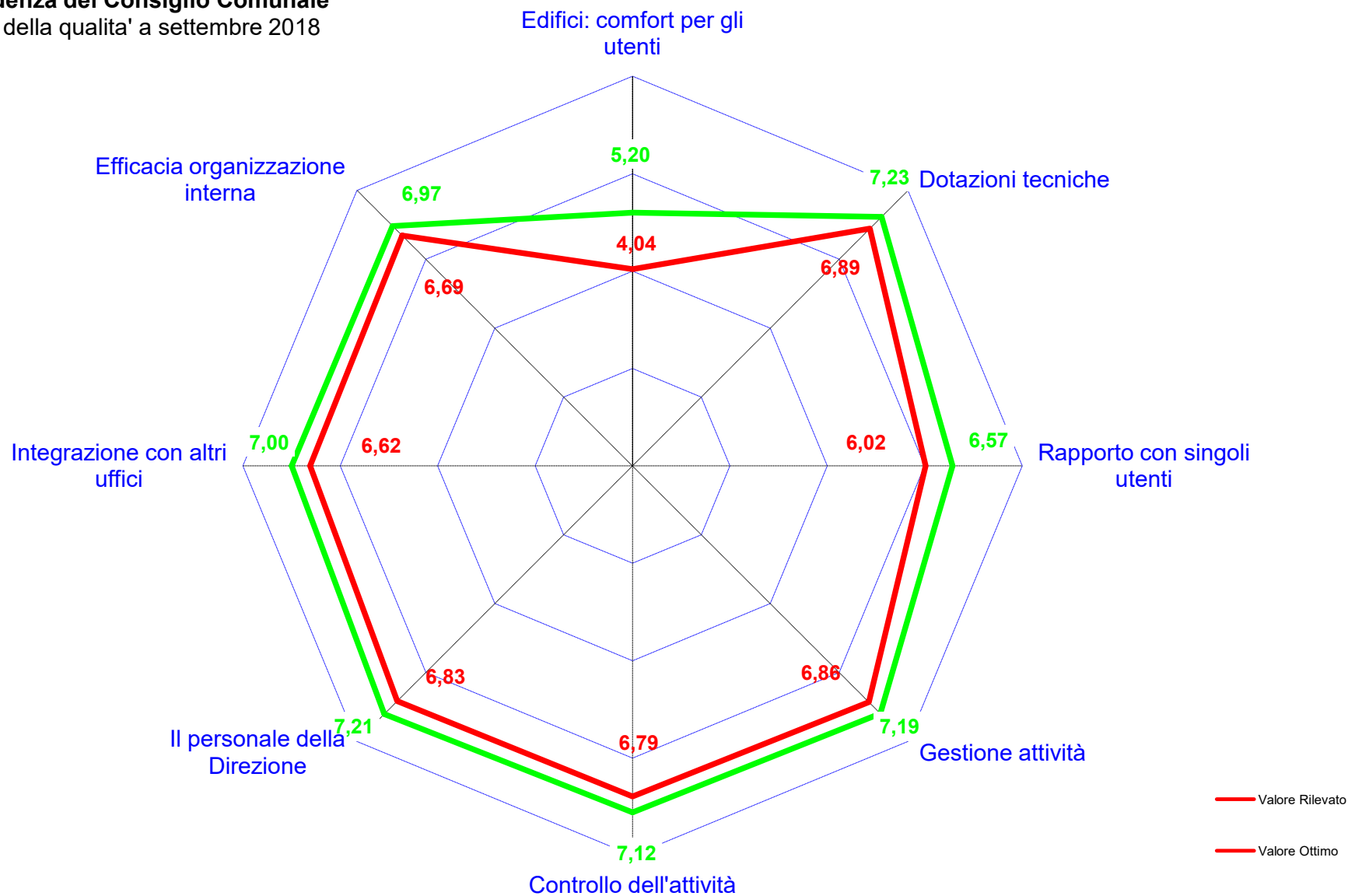


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Archivio - Anni 2015/2018**

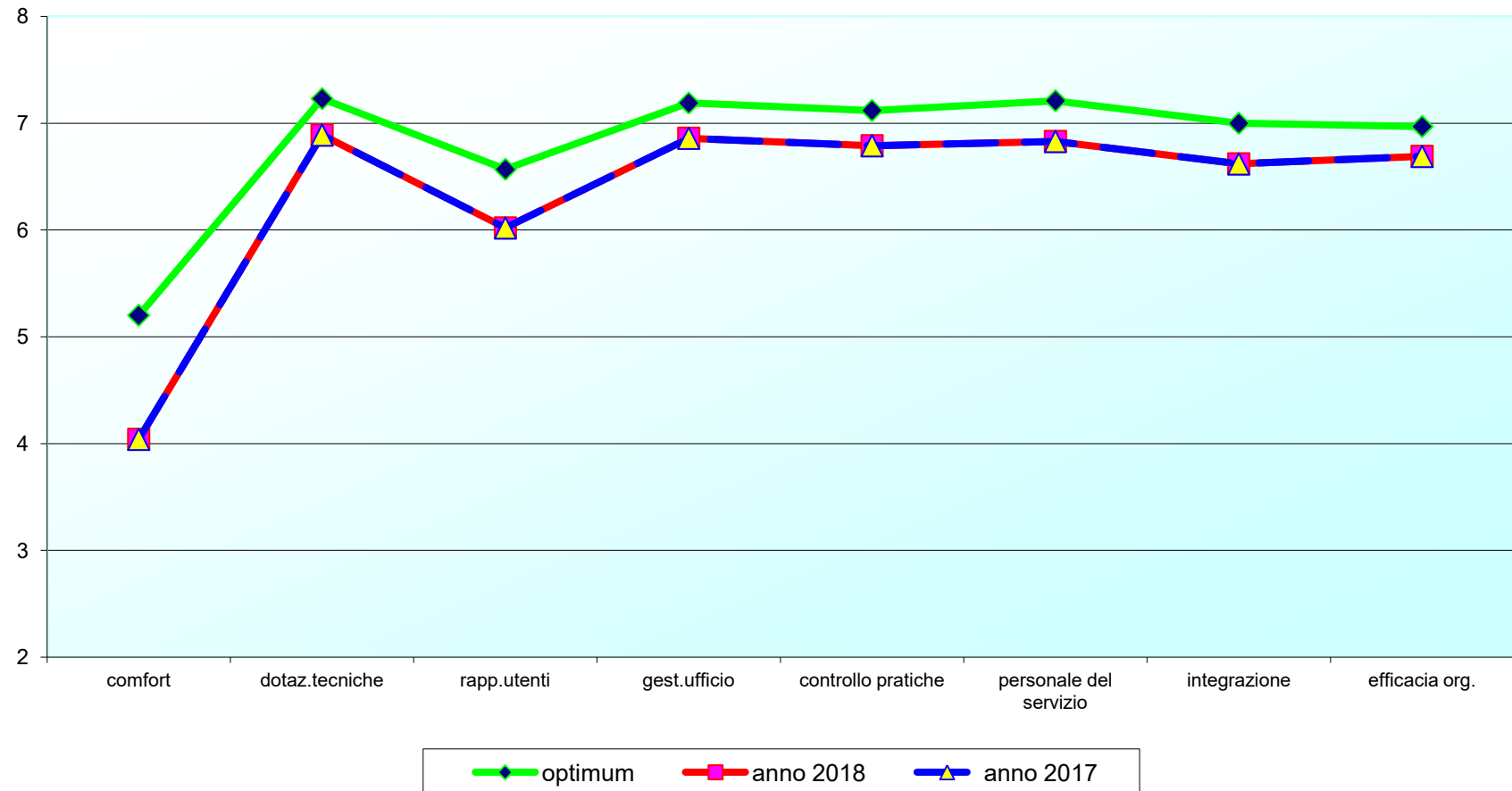


SERVIZIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE - RAPPORTO SULLA QUALITA'

**Comune di Alessandria**  
**Direzione**  
**Presidenza del Consiglio Comunale**  
Stato della qualita' a settembre 2018



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2017/2018**

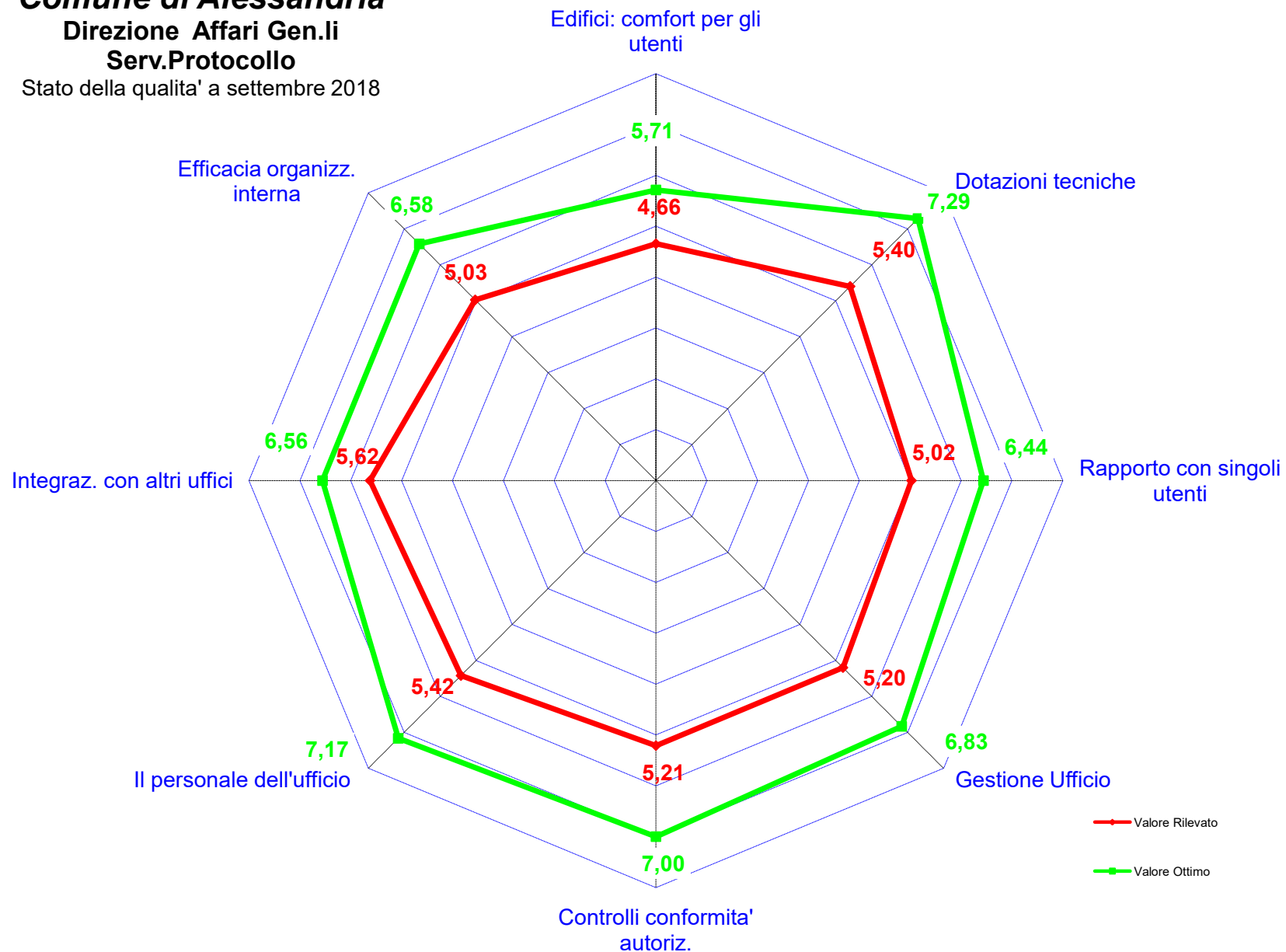


# Comune di Alessandria

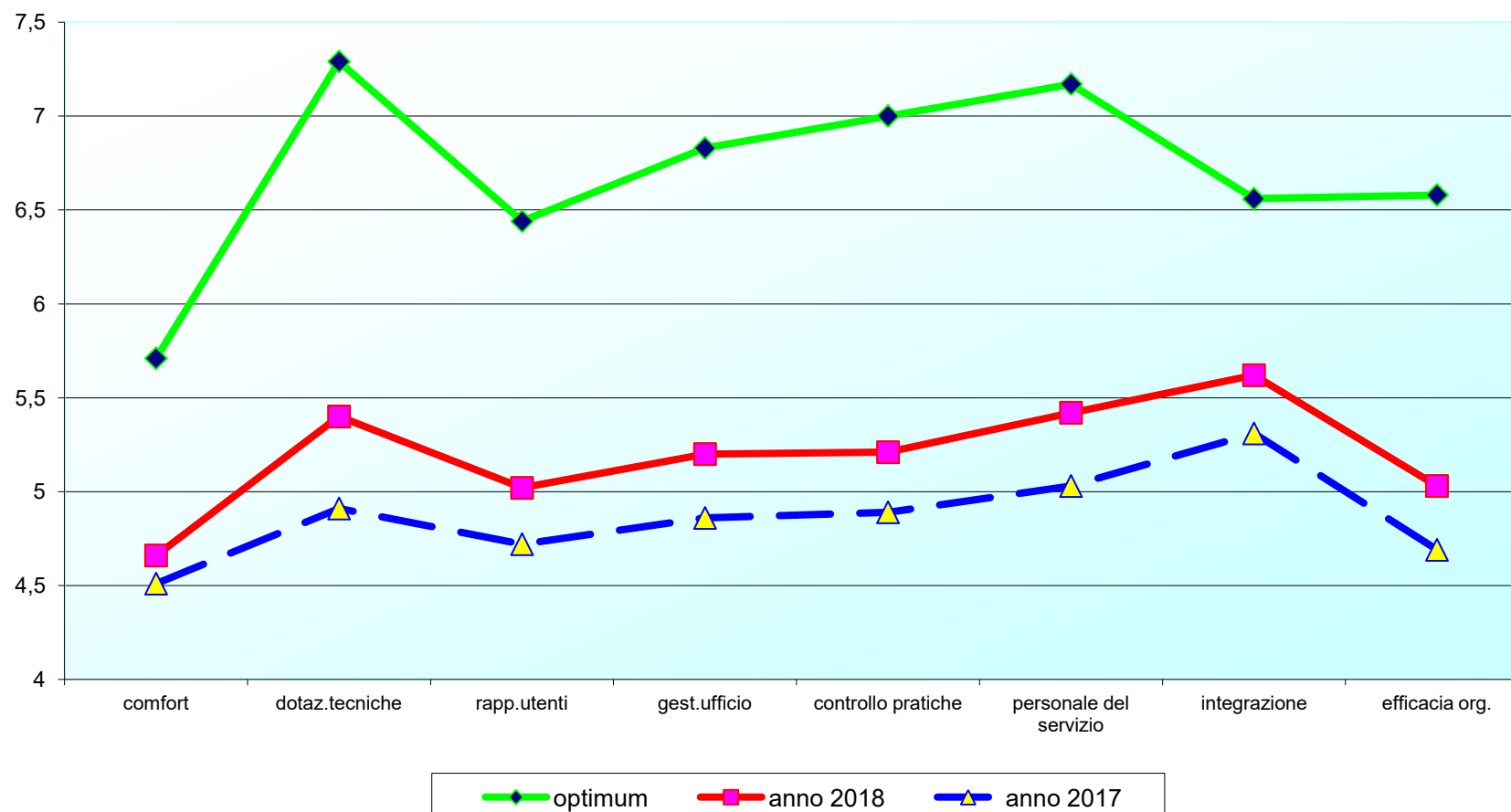
Direzione Affari Gen.li

Serv. Protocollo

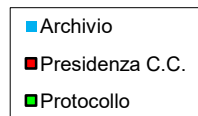
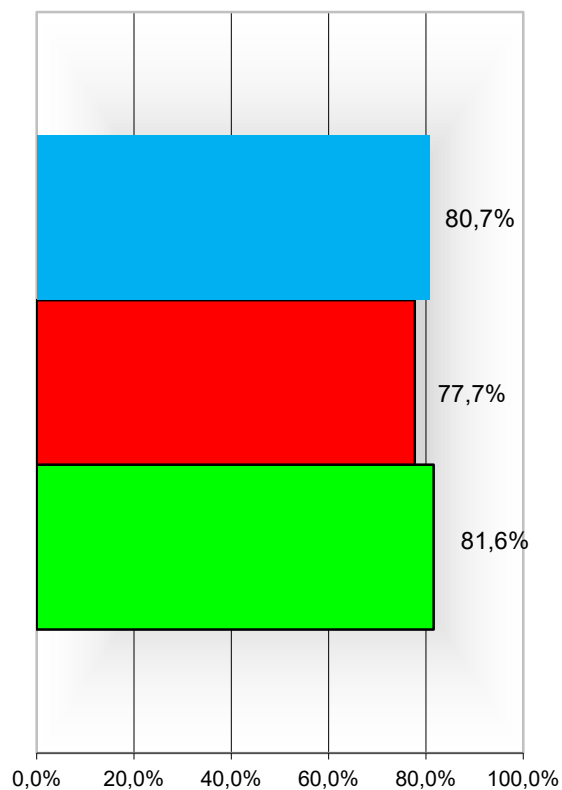
Stato della qualita' a settembre 2018



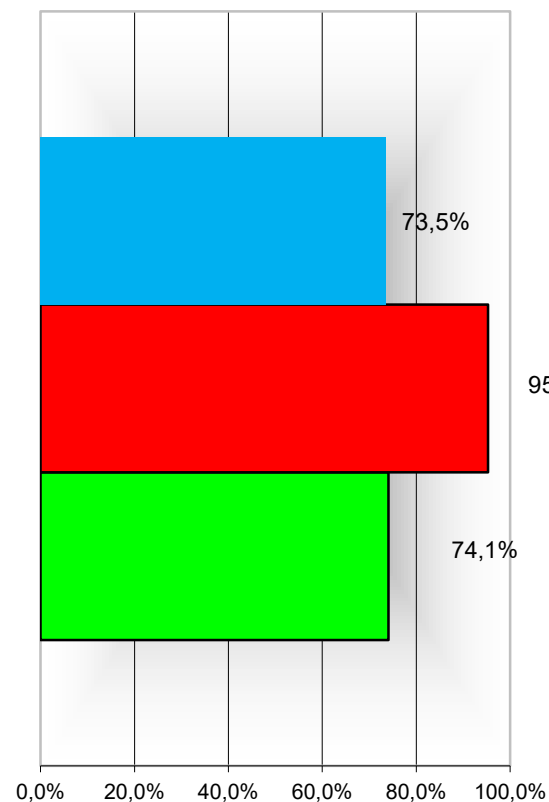
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Protocollo - Anni 2017/2018**



### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



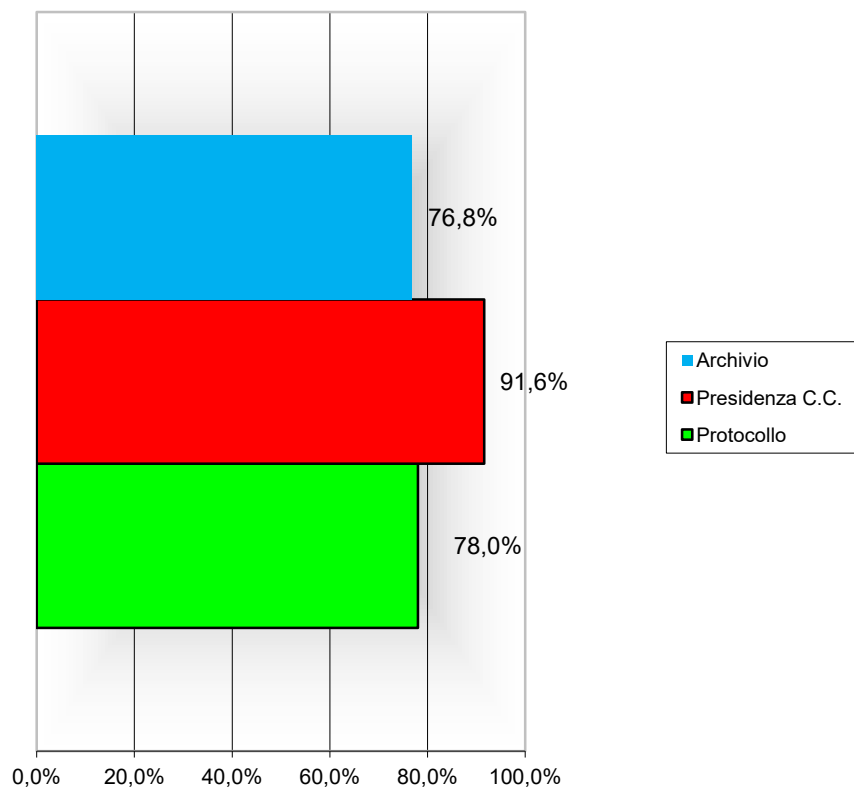
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

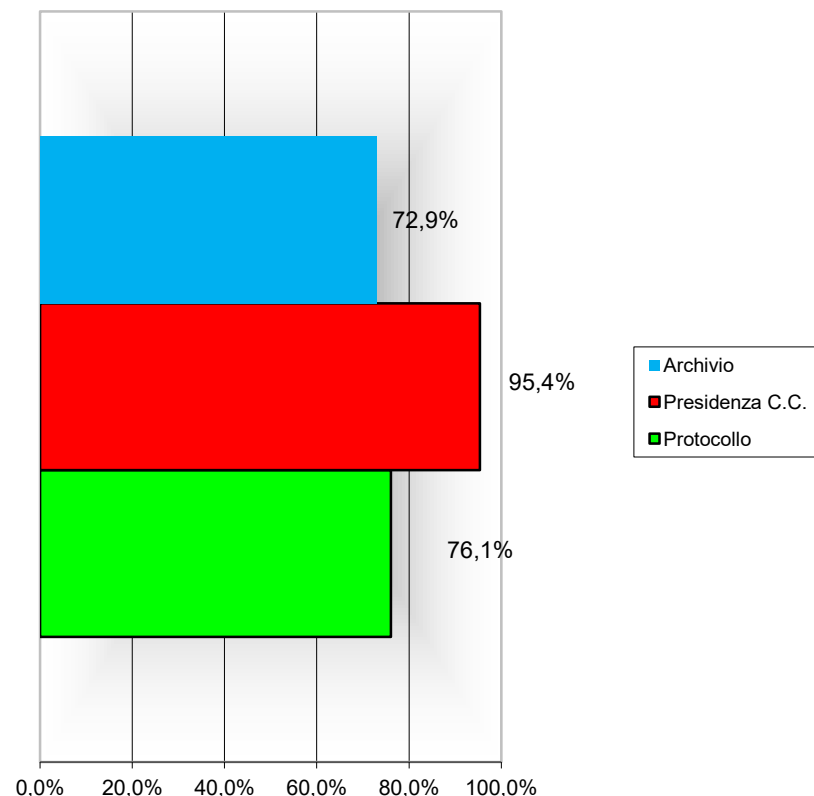
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



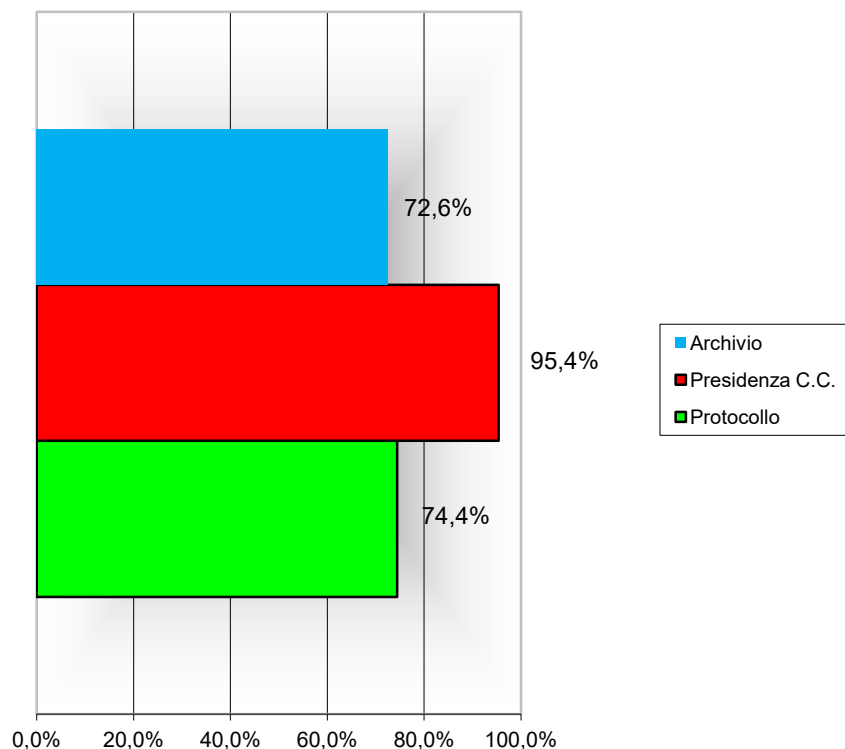
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



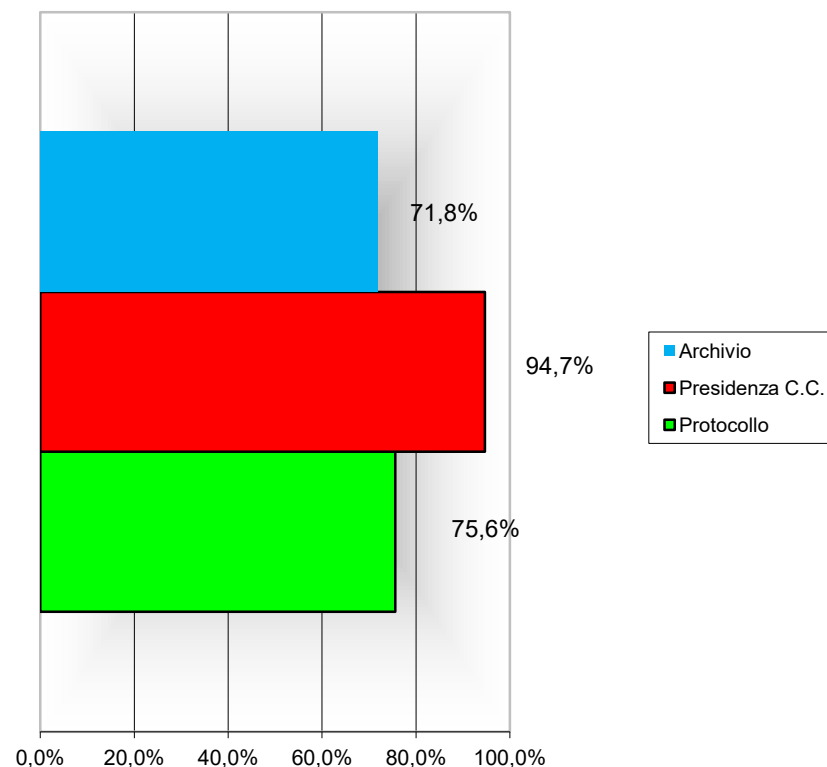
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### 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

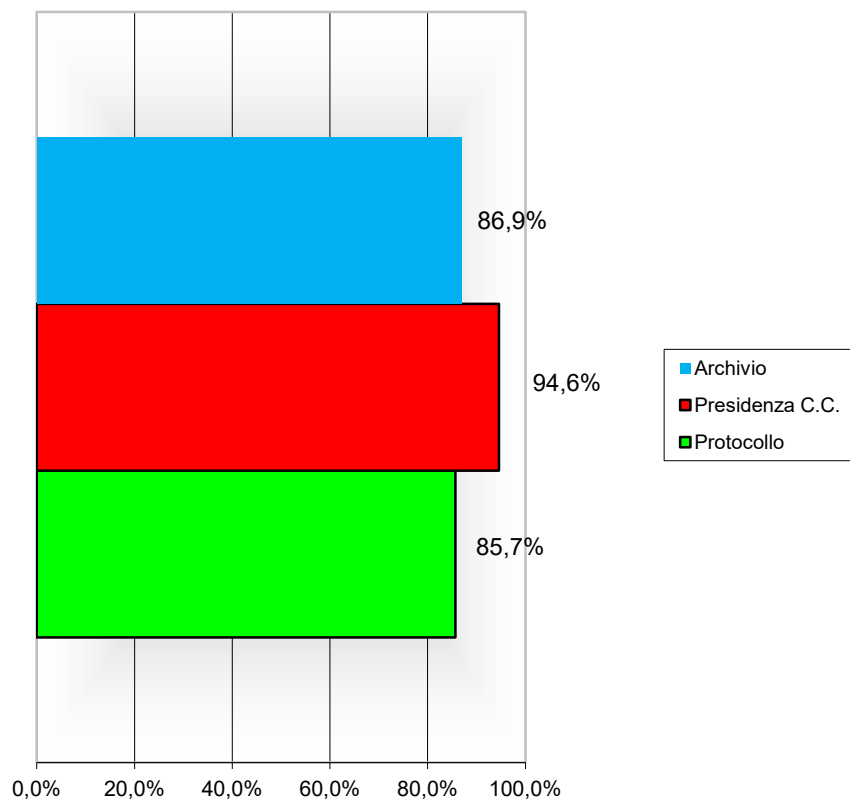
### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



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

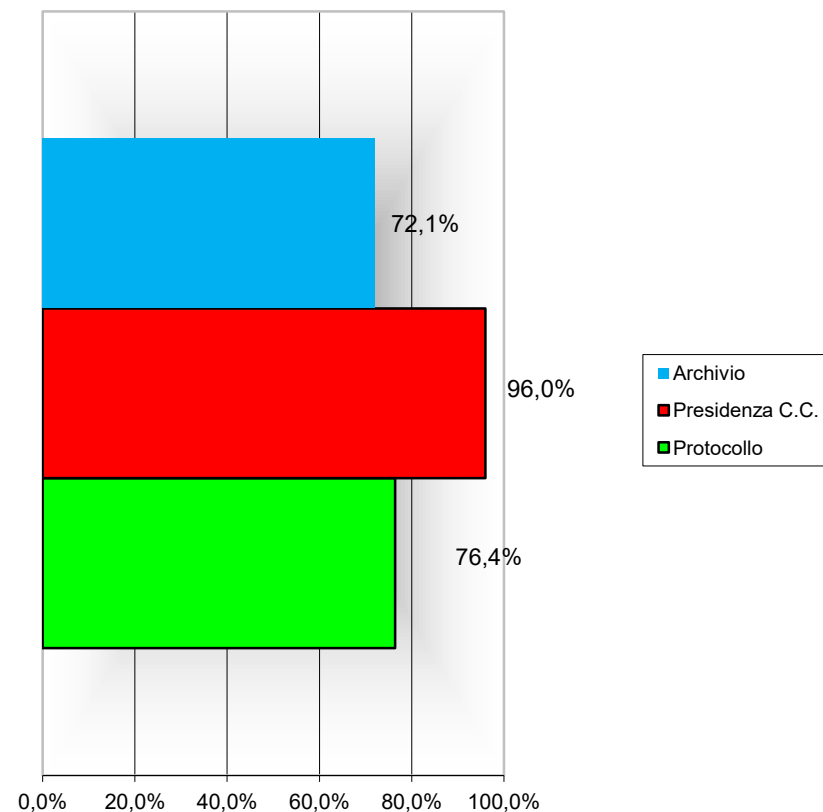


### Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



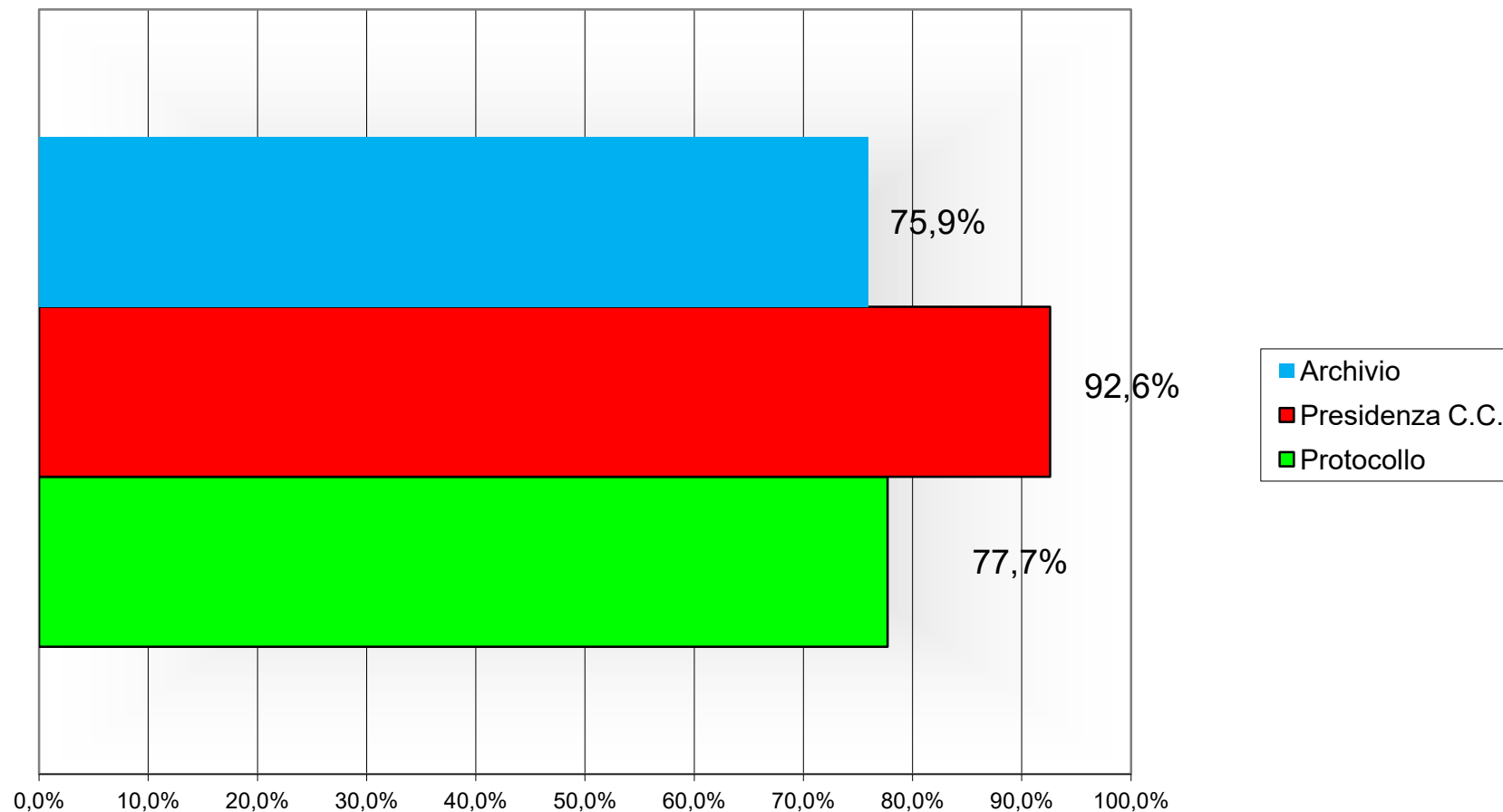
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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	2017		%	2018		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Protocollo</b>								8
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,66	5,71	81,6%	2,6%	
dotazioni tecniche	4,91	7,29	67,4%	5,40	7,29	74,1%	6,7%	
rapporto con utenti	4,72	6,44	73,3%	5,02	6,44	78,0%	4,7%	
gestione ufficio	4,86	6,83	71,2%	5,20	6,83	76,1%	5,0%	
controllo	4,89	7,00	69,9%	5,21	7,00	74,4%	4,6%	
personale	5,03	7,17	70,2%	5,42	7,17	75,6%	5,4%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,62	6,56	85,7%	4,7%	
efficacia organizz.	4,69	6,58	71,3%	5,03	6,58	76,4%	5,2%	
							4,9%	2,29%
<b>Presidenza C.C.</b>								5
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,89	7,23	95,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,02	6,57	91,6%	6,02	6,57	91,6%	0,0%	
gestione ufficio	6,86	7,19	95,4%	6,86	7,19	95,4%	0,0%	
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	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,69	6,97	96,0%	6,69	6,97	96,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Archivio</b>	(2015)	(2015)						4
comfort	4,16	5,80	71,7%	4,68	5,80	80,7%	9,0%	
dotazioni tecniche	5,47	7,44	73,5%	5,47	7,44	73,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,16	6,29	82,0%	4,83	6,29	76,8%	-5,2%	
gestione ufficio	5,39	6,67	80,8%	4,86	6,67	72,9%	-7,9%	
controllo	5,05	6,50	77,7%	4,72	6,50	72,6%	-5,1%	
personale	5,50	6,80	80,9%	4,88	6,80	71,8%	-9,1%	
integrazione	6,08	7,00	86,9%	6,08	7,00	86,9%	0,0%	
efficacia organizz.	5,18	6,52	79,4%	4,70	6,52	72,1%	-7,4%	
							-3,2%	-0,76%

17

Affari Generali

incremento periodo 2017 - 2018:

1,53%



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Politiche Culturali e Economato

Anno 2018

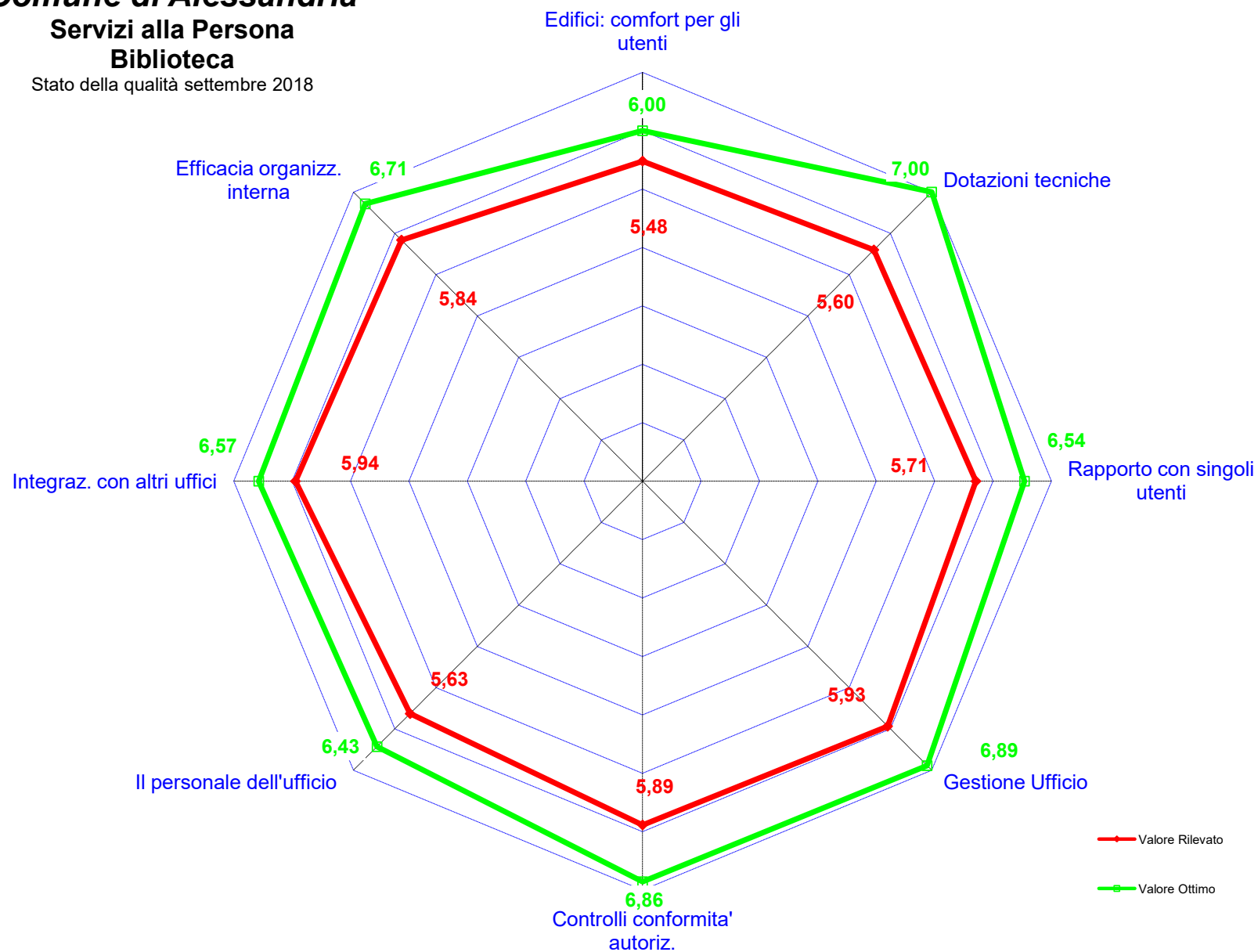
Settembre 2018

Centro Stampa Comunale

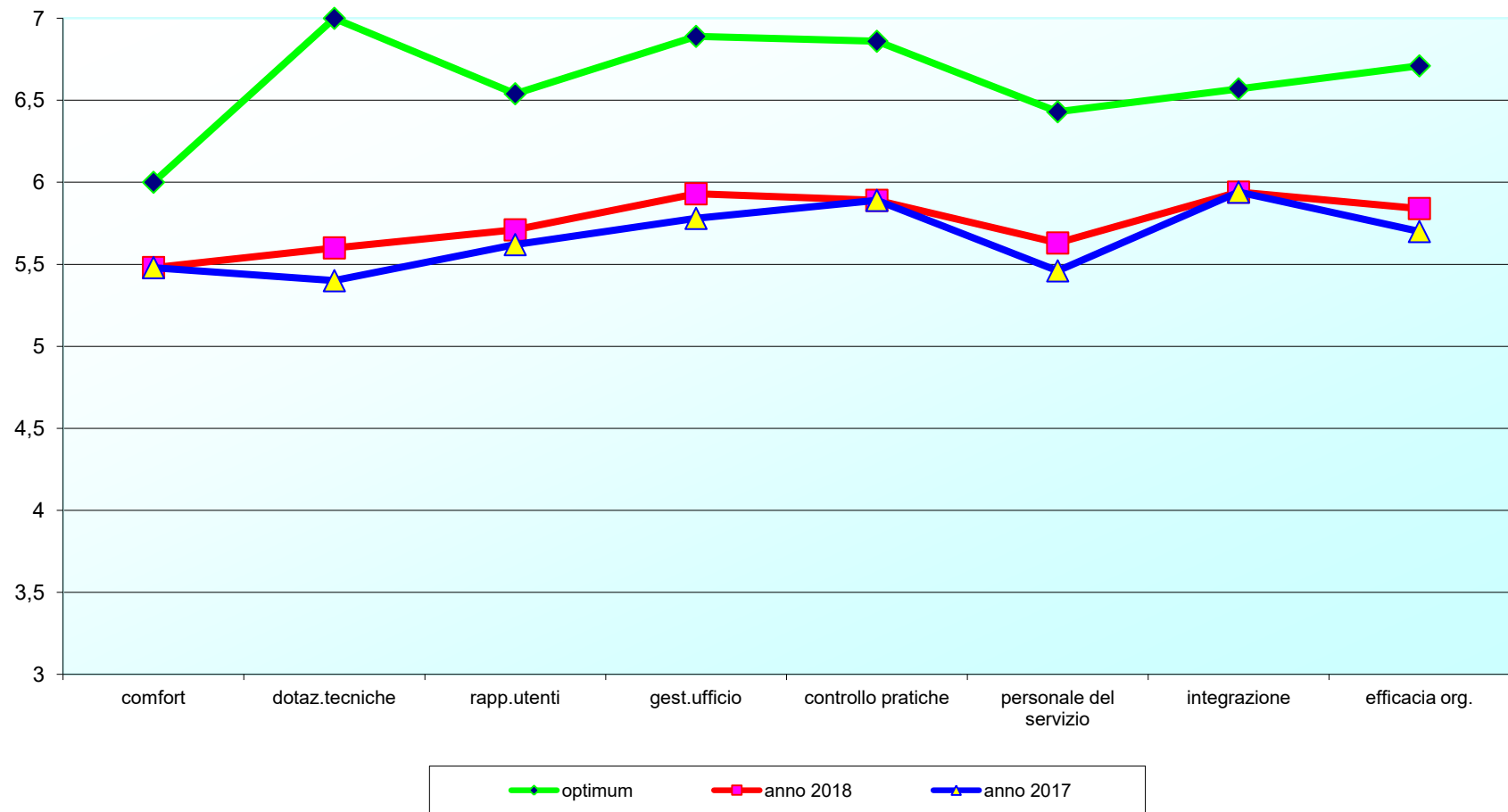
# Comune di Alessandria

## Servizi alla Persona Biblioteca

Stato della qualità settembre 2018



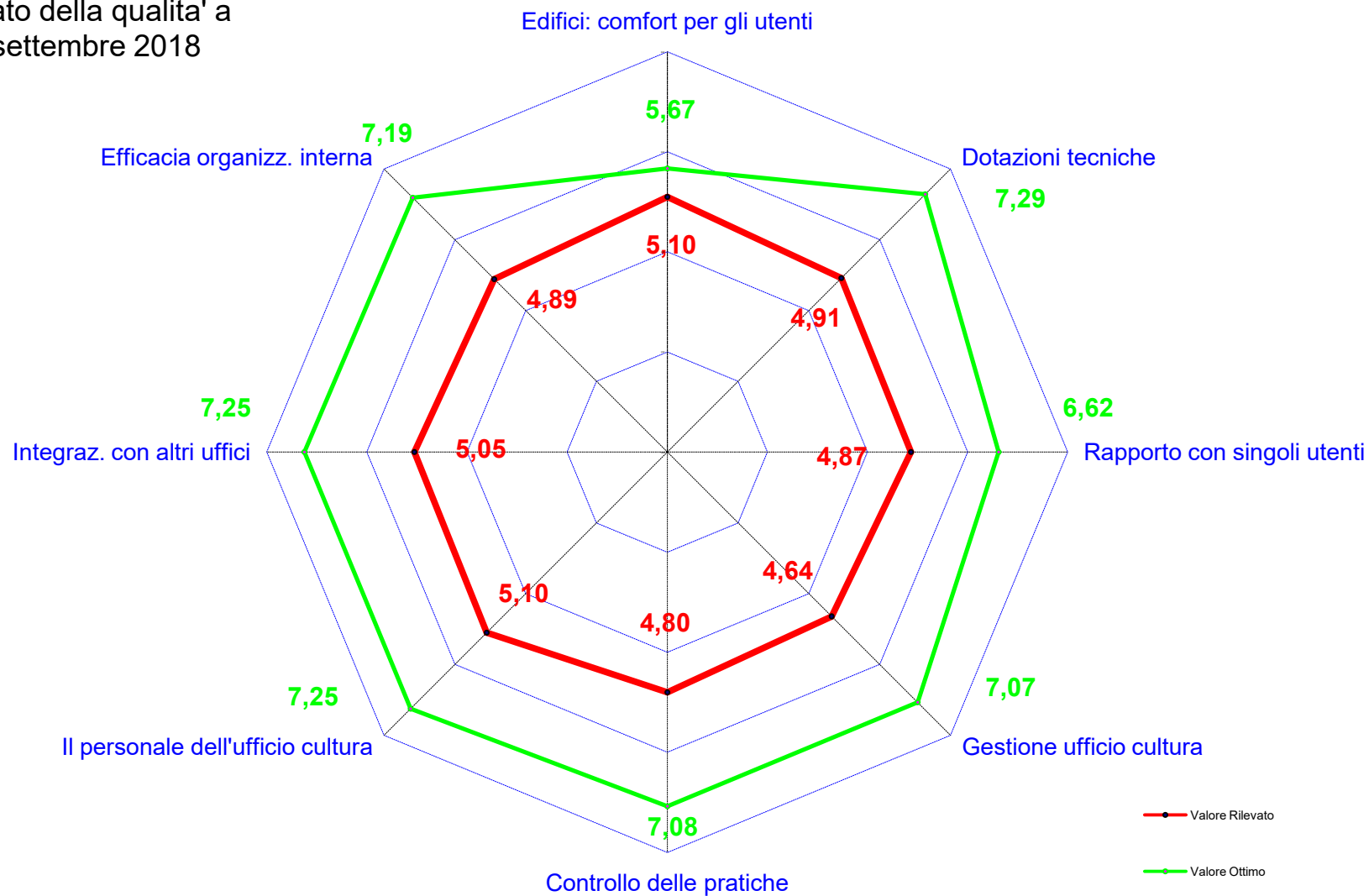
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Biblioteca Civica - Anni 2017/2018**



# Comune di Alessandria

## Servizio Cultura

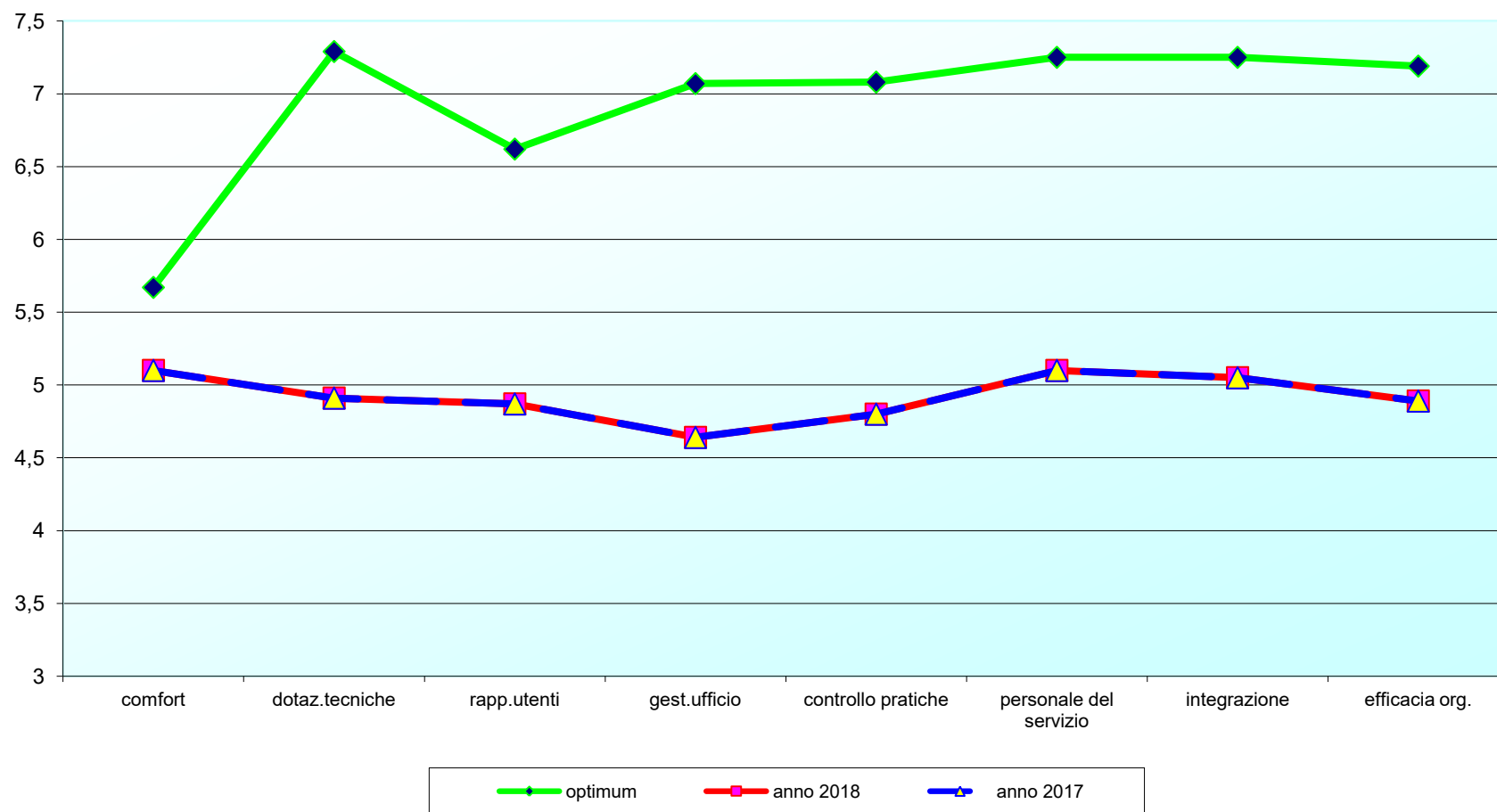
Stato della qualita' a  
settembre 2018



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Cultura - Anni 2017/2018

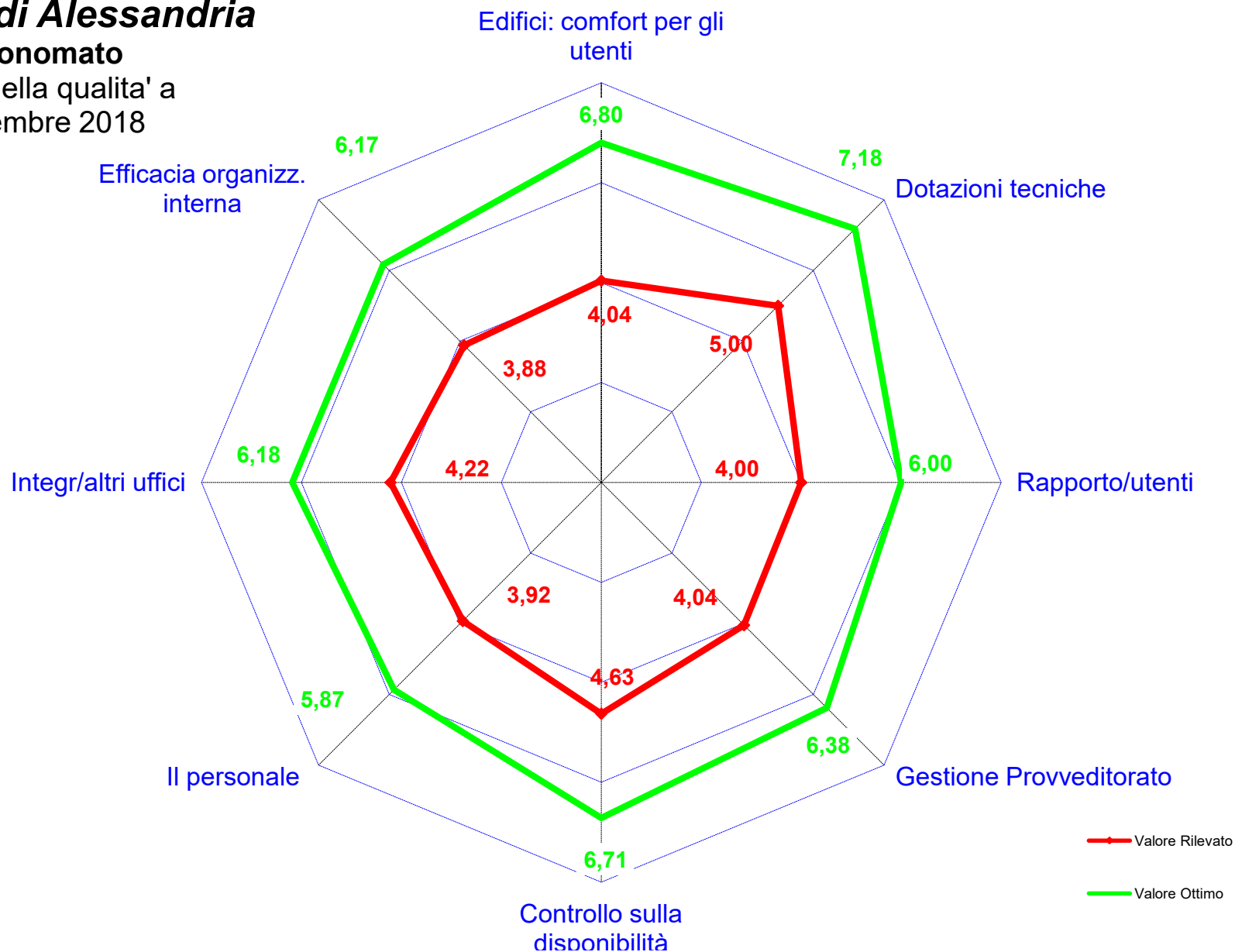




# Comune di Alessandria

## Economato

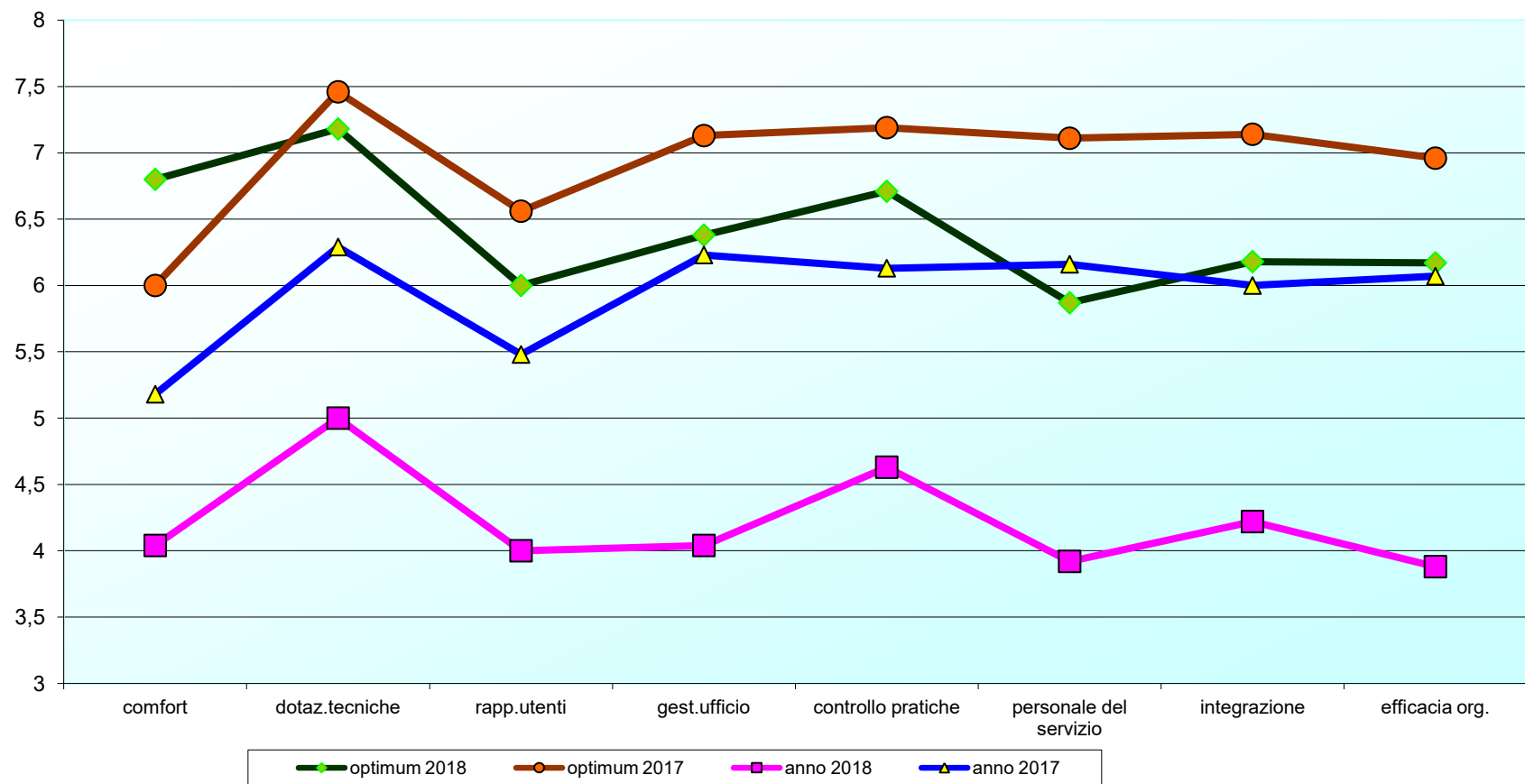
Stato della qualita' a  
settembre 2018



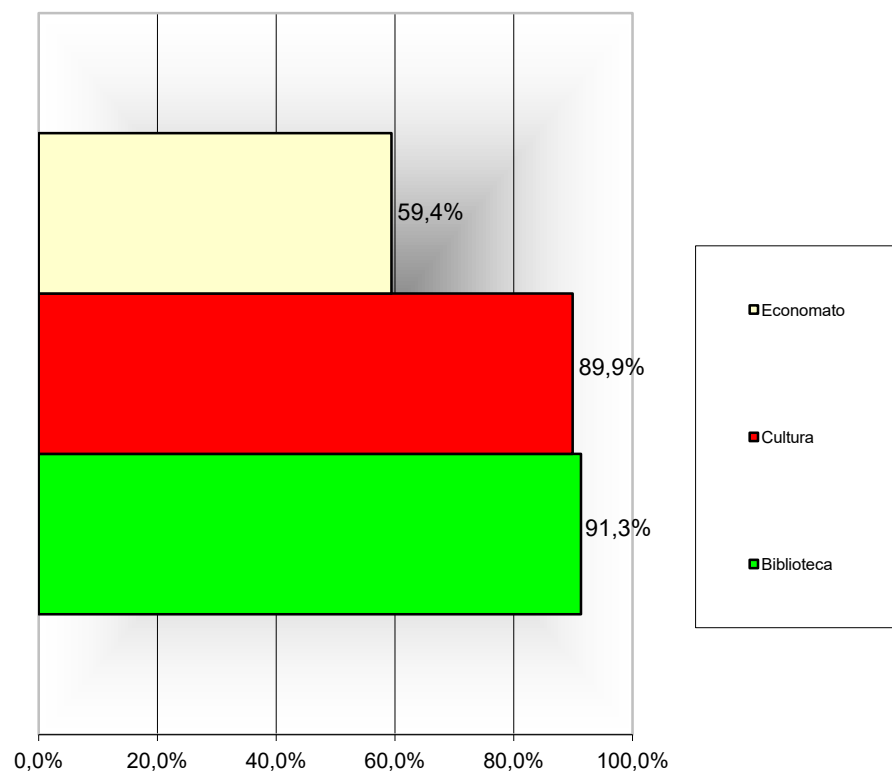
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Economato - Anni 2017/2018

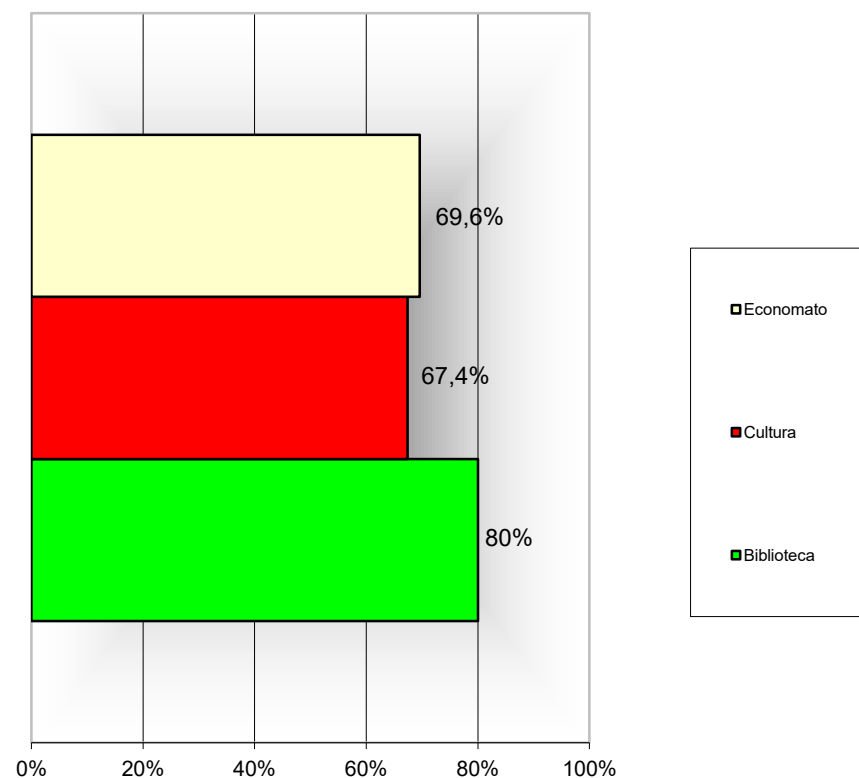


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



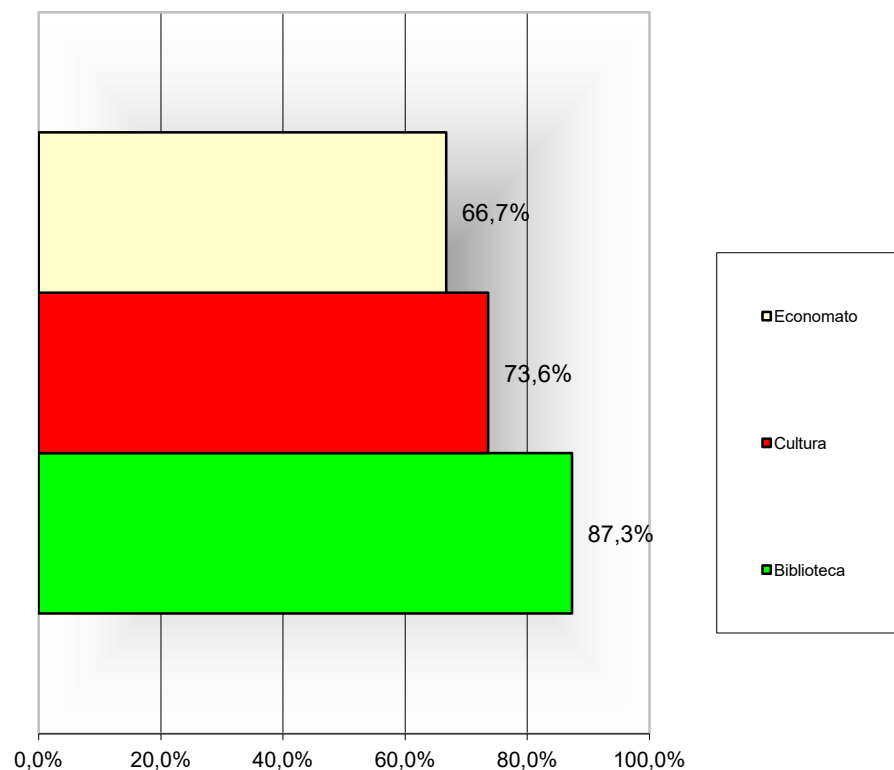
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



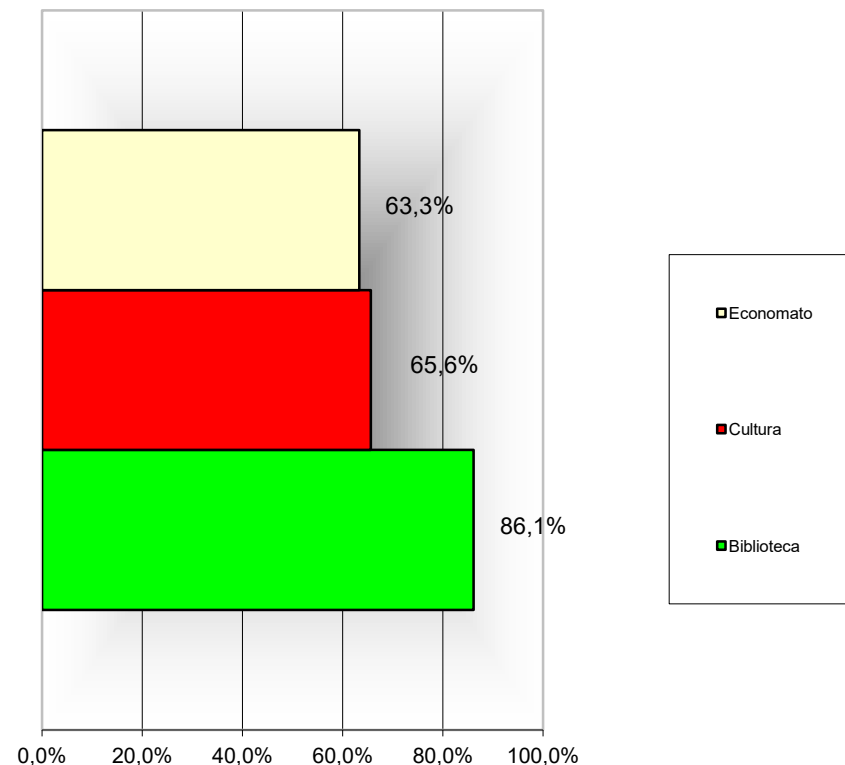
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



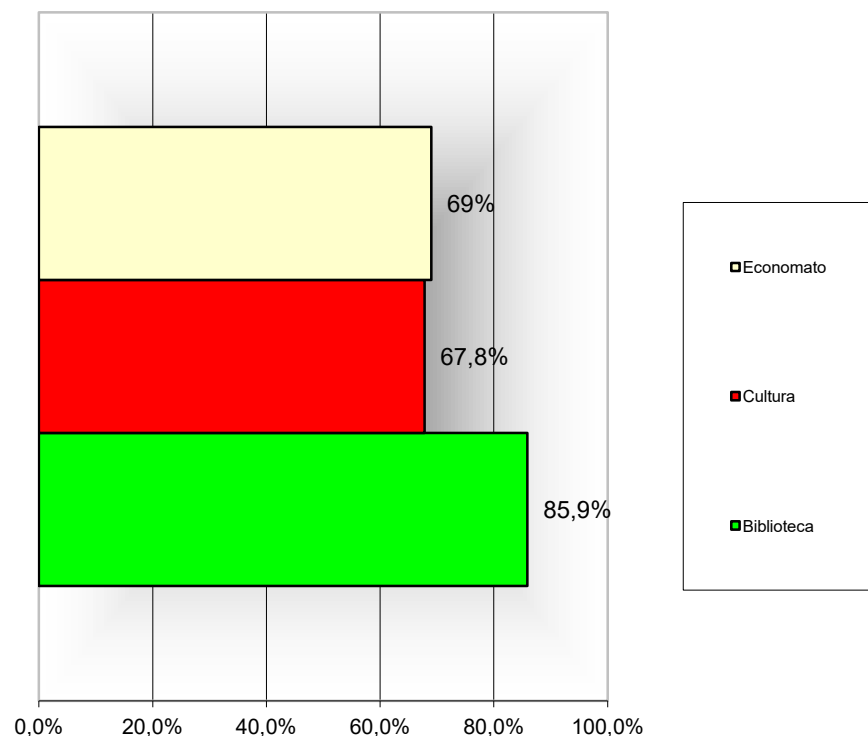
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



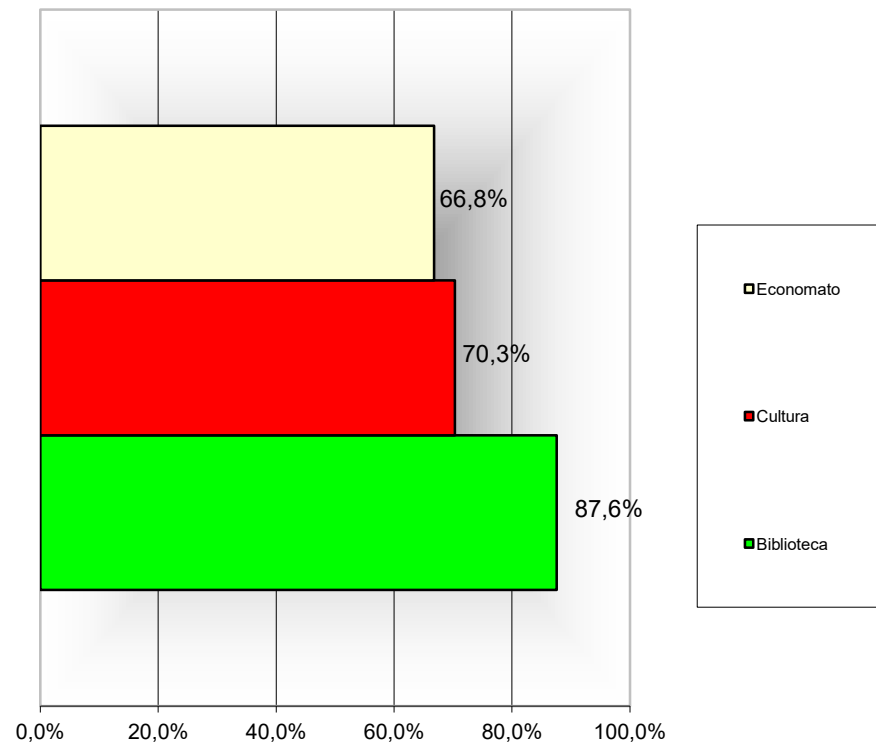
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



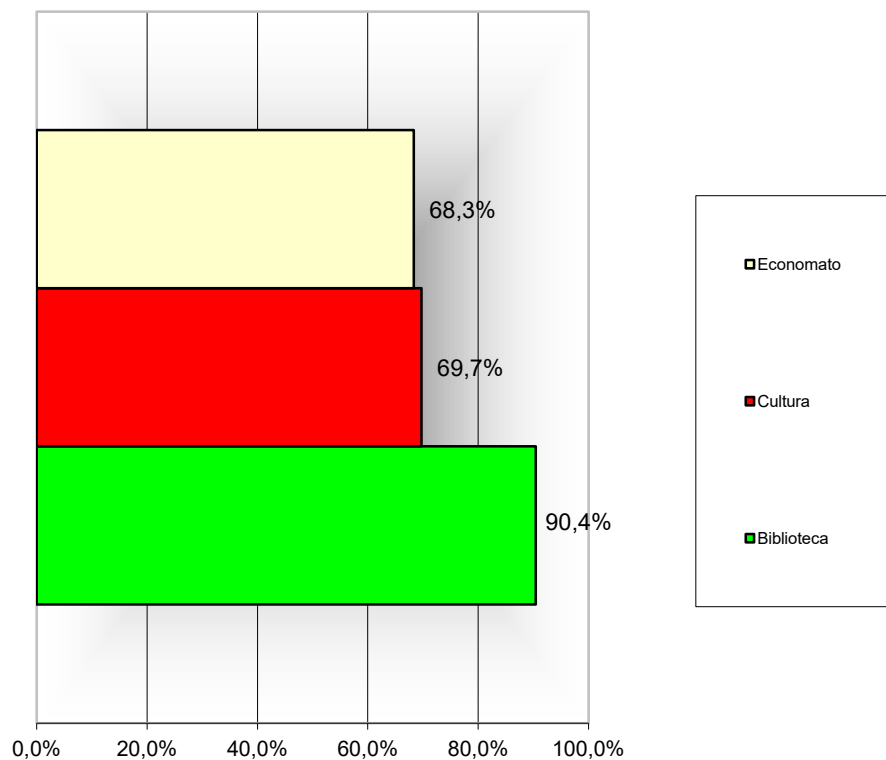
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

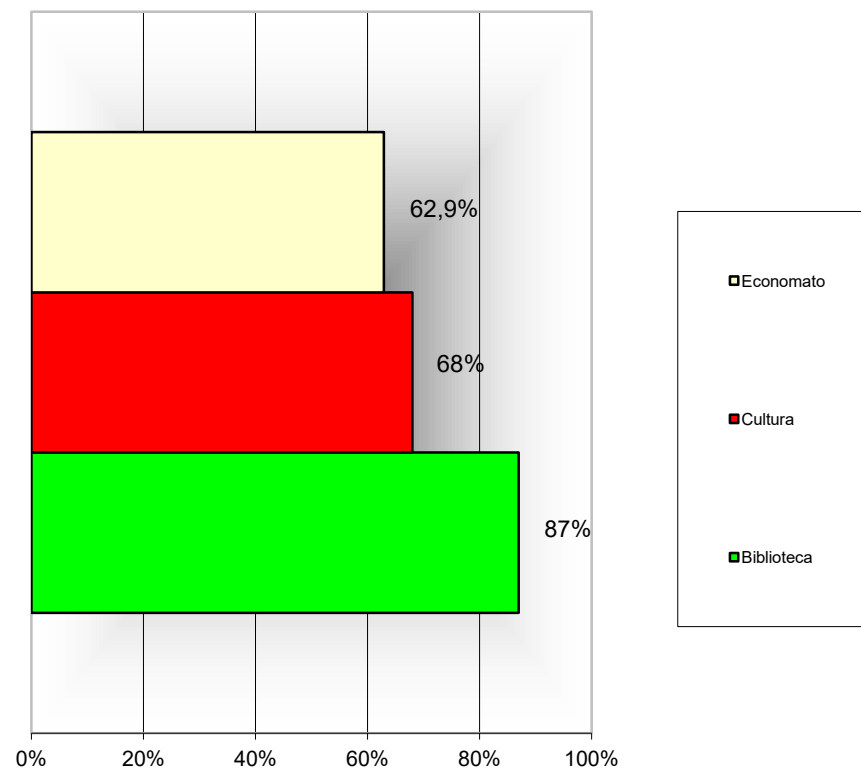


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



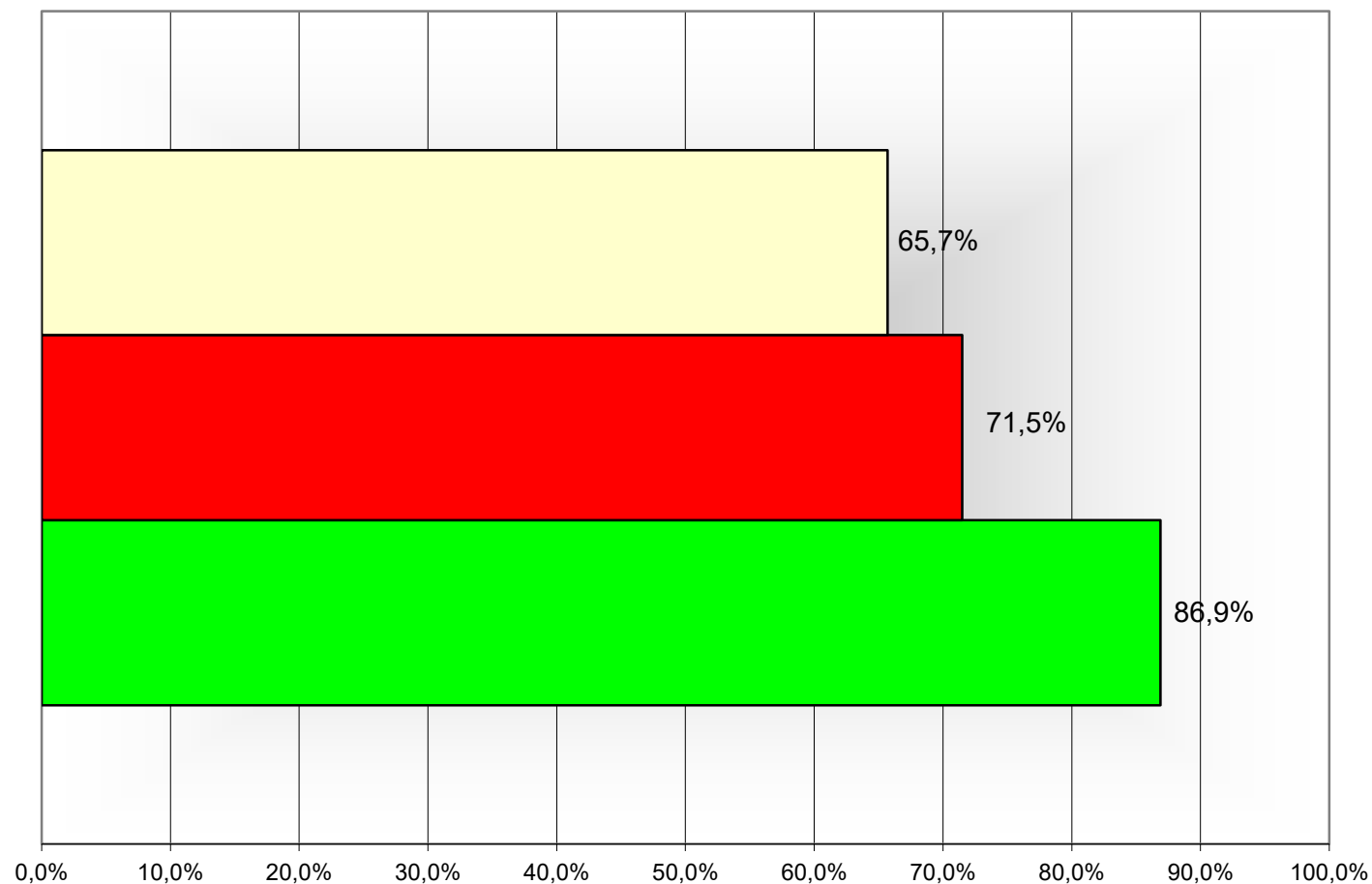
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"



□ Economato   ■ Cultura   ■ Biblioteca

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	2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Biblioteca</b>								11
comfort	5,48	6,00	91,3%	5,48	6,00	91,3%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,40	7,00	77,1%	5,60	7,00	80,0%	2,86%	
rapporto con utenti	5,62	6,54	85,9%	5,71	6,54	87,3%	1,38%	
gestione ufficio	5,78	6,89	83,9%	5,93	6,89	86,1%	2,18%	
controllo pratiche	5,89	6,86	85,9%	5,89	6,86	85,9%	0,00%	
personale	5,46	6,43	84,9%	5,63	6,43	87,6%	2,64%	
integrazione	5,94	6,57	90,4%	5,94	6,57	90,4%	0,00%	
efficacia organizz.	5,70	6,71	84,9%	5,84	6,71	87,0%	2,09%	
							1,39%	0,48%
<b>Cultura</b>								6
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	4,91	7,29	67,4%	4,91	7,29	67,4%	0,00%	
rapporto con utenti	4,87	6,62	73,6%	4,87	6,62	73,6%	0,00%	
gestione ufficio	4,64	7,07	65,6%	4,64	7,07	65,6%	0,00%	
controllo pratiche	4,8	7,08	67,8%	4,8	7,08	67,8%	0,00%	
personale	5,1	7,25	70,3%	5,1	7,25	70,3%	0,00%	
integrazione	5,05	7,25	69,7%	5,05	7,25	69,7%	0,00%	
efficacia organizz.	4,89	7,19	68,0%	4,89	7,19	68,0%	0,00%	
							0,00%	0,00%
<b>Economato (*)</b>								15
comfort	5,18	6,00	86,3%	4,04	6,8	59,4%	-26,92%	
dotaz.tecniche	6,29	7,46	84,3%	5,00	7,18	69,6%	-14,68%	
rapporto con utenti	5,48	6,56	83,5%	4,00	6,00	66,7%	-16,87%	
gestione ufficio	6,23	7,13	87,4%	4,04	6,38	63,3%	-24,05%	
controllo pratiche	6,13	7,19	85,3%	4,63	6,71	69,0%	-16,26%	
personale	6,16	7,11	86,6%	3,92	5,87	66,8%	-19,86%	
integrazione	6,00	7,14	84,0%	4,22	6,18	68,3%	-15,75%	
efficacia organizz.	6,07	6,96	87,2%	3,88	6,17	62,9%	-24,33%	
							-19,84%	-9,30%

(\*) Servizio istituito a seguito ridefinizione macrostruttura organizzativa - valori non omologhi

32

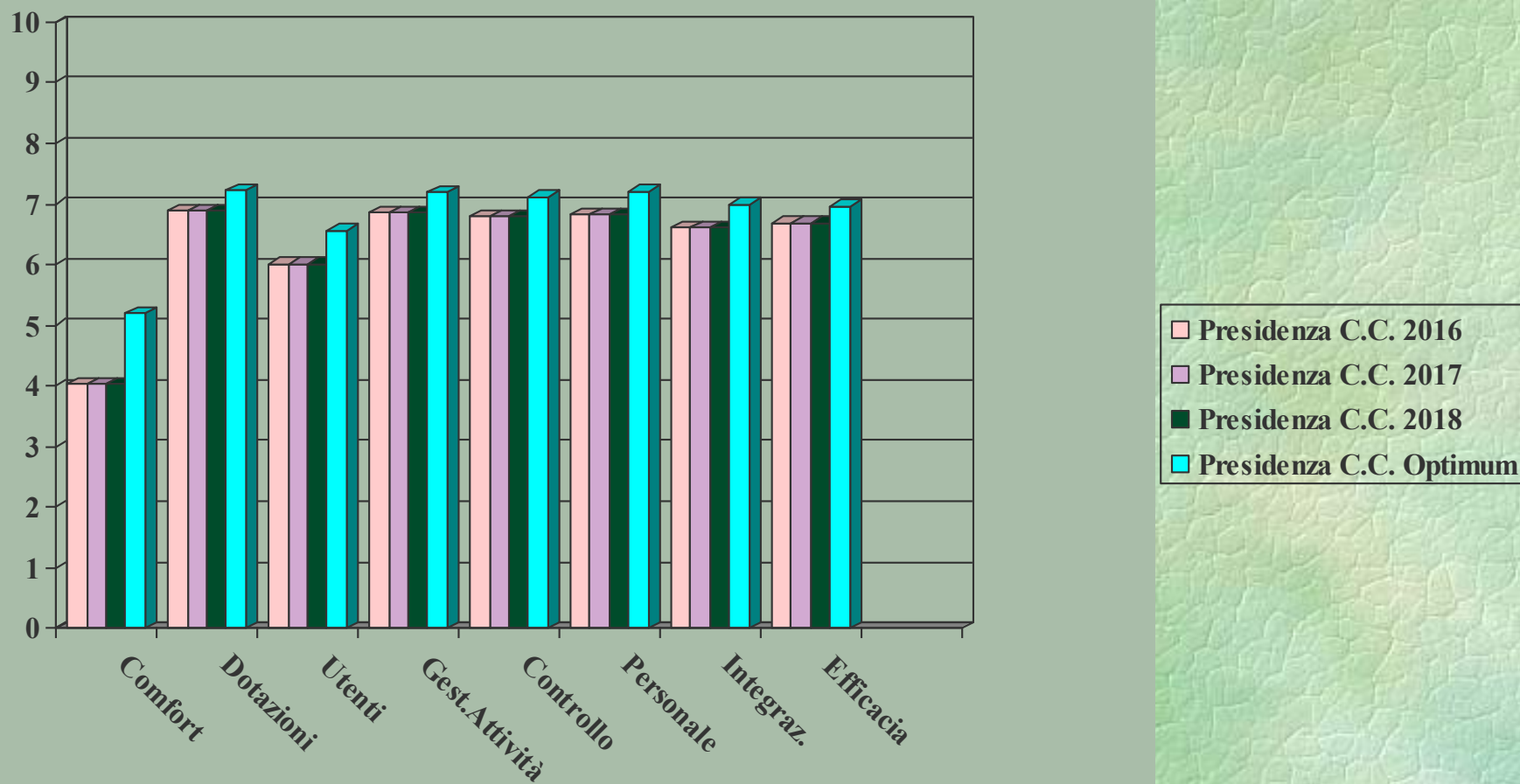
Politiche Culturali

incremento biennio 2017 - 2018:

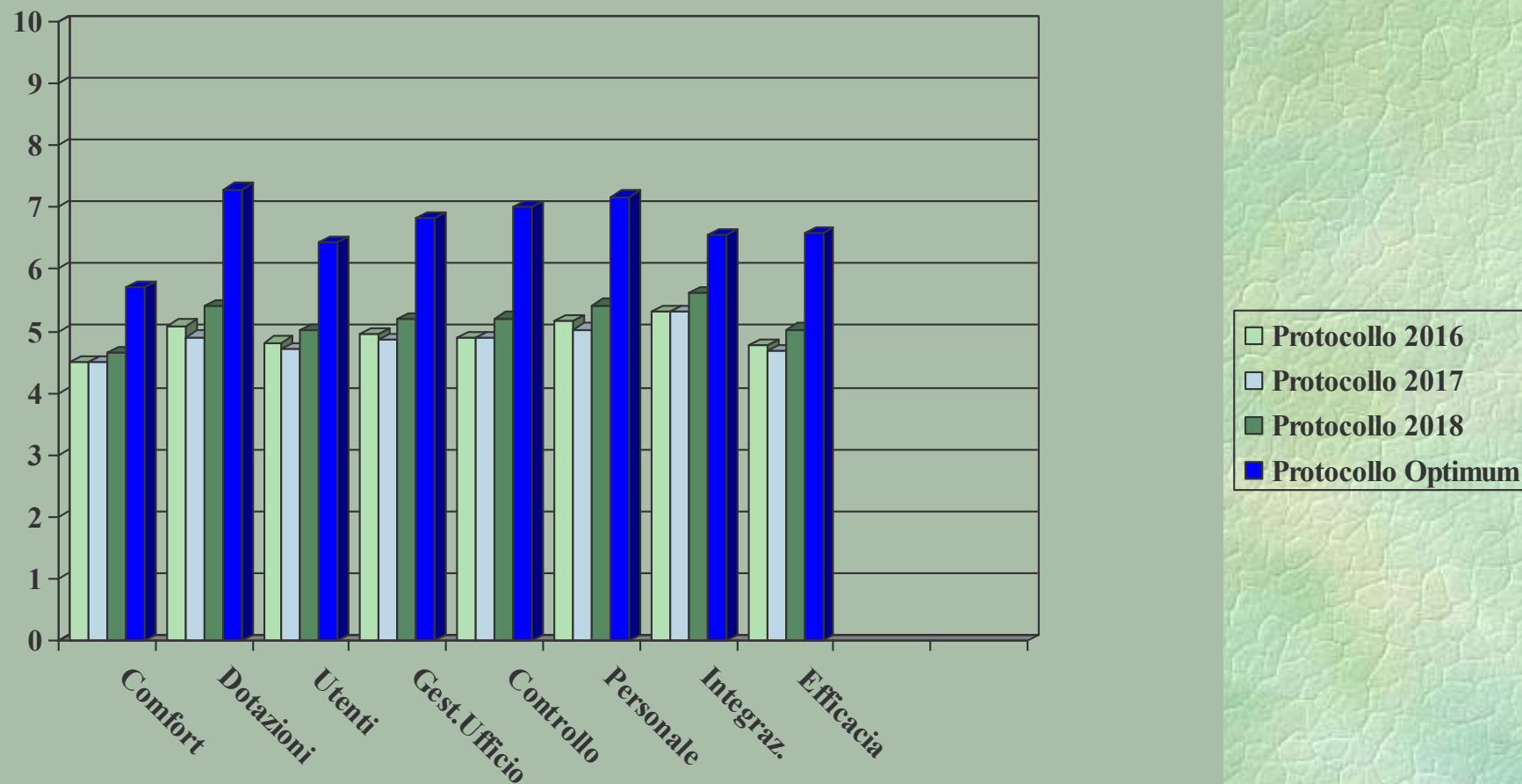
0,48%



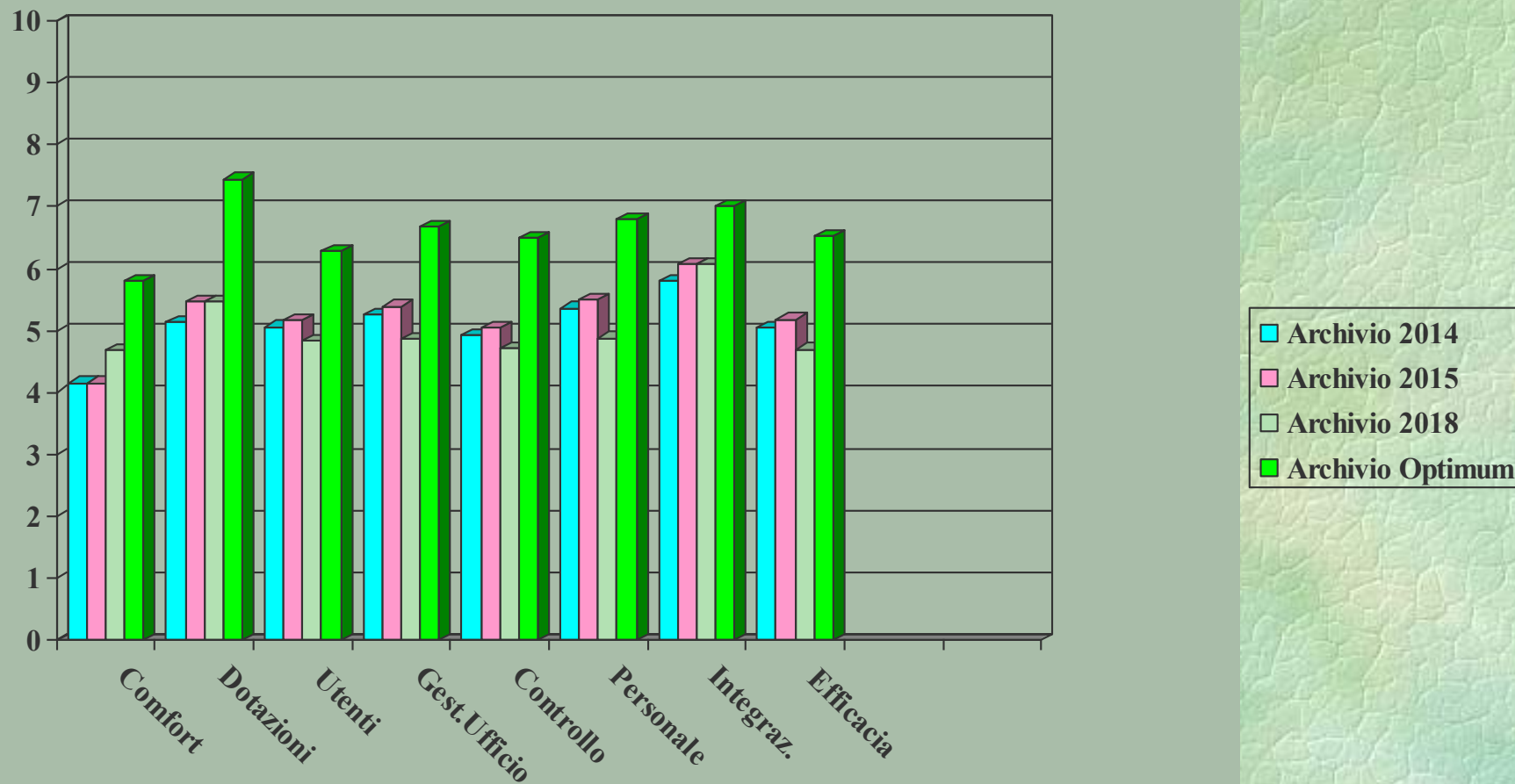
# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'

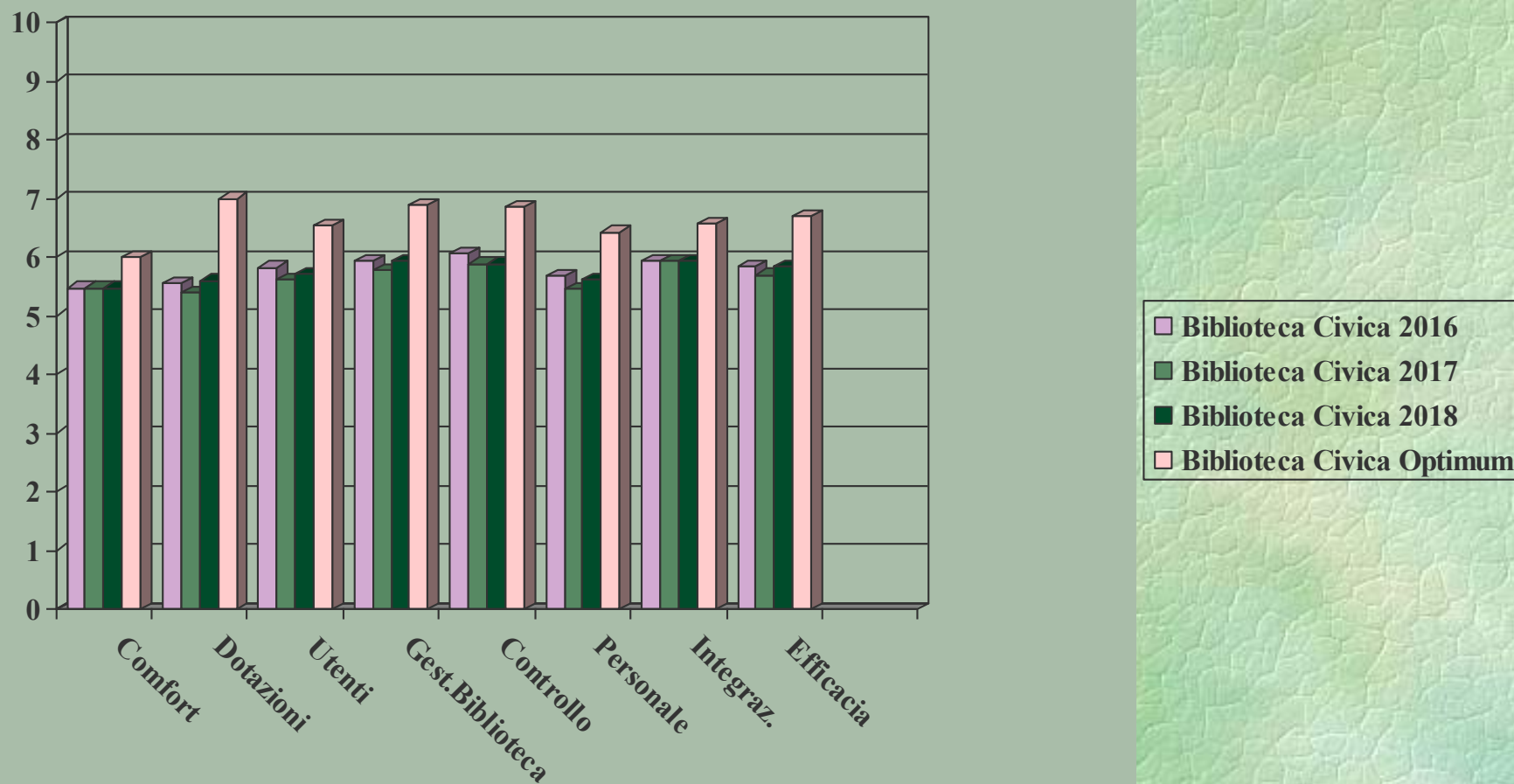


# ANALISI DELLA QUALITA'

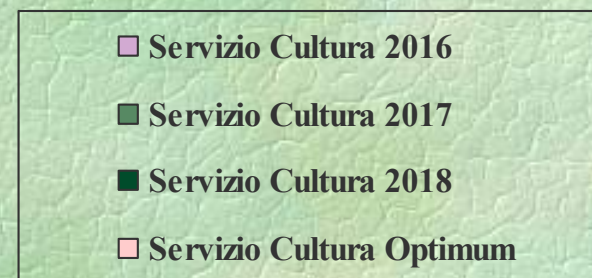
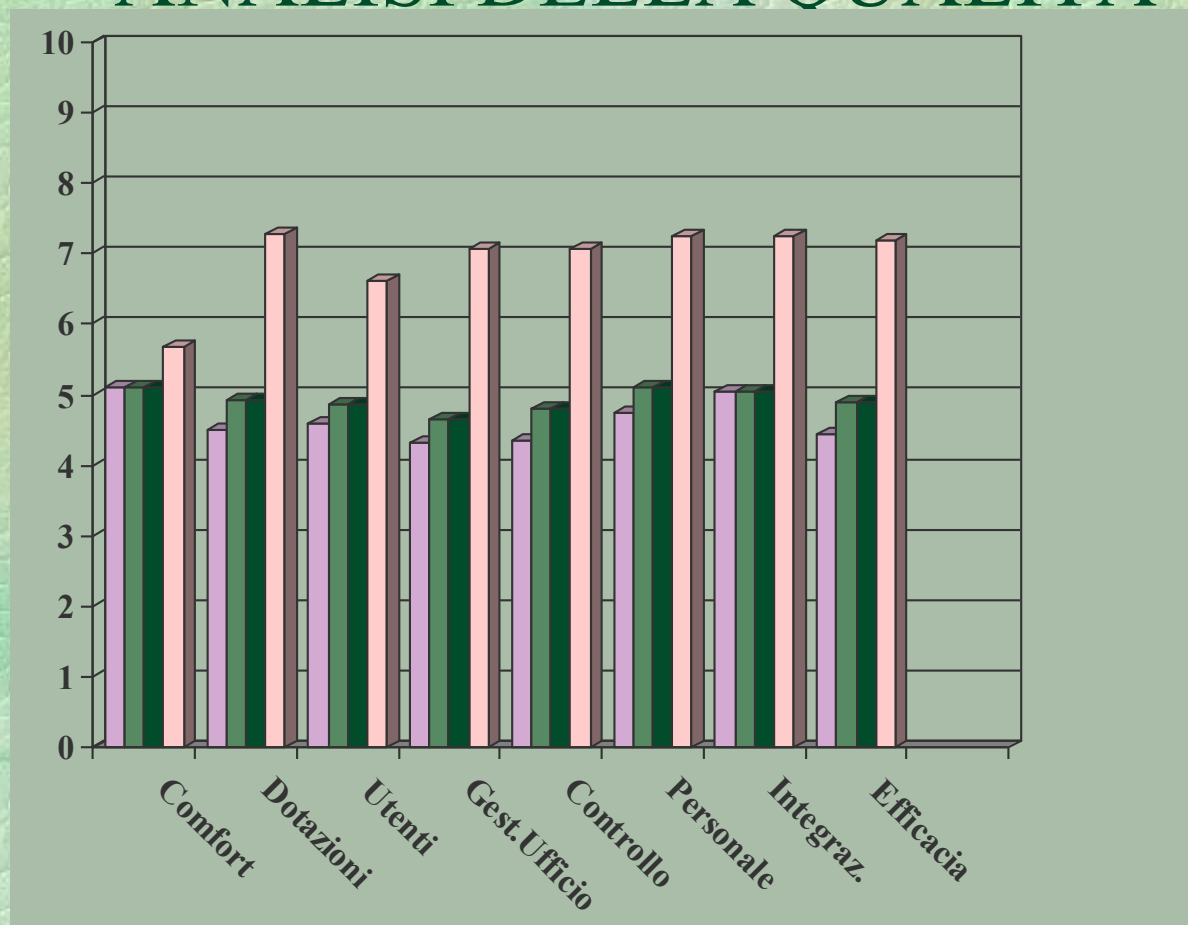




# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Risorse Umane, Trasparenza e  
Prevenzione della Corruzione

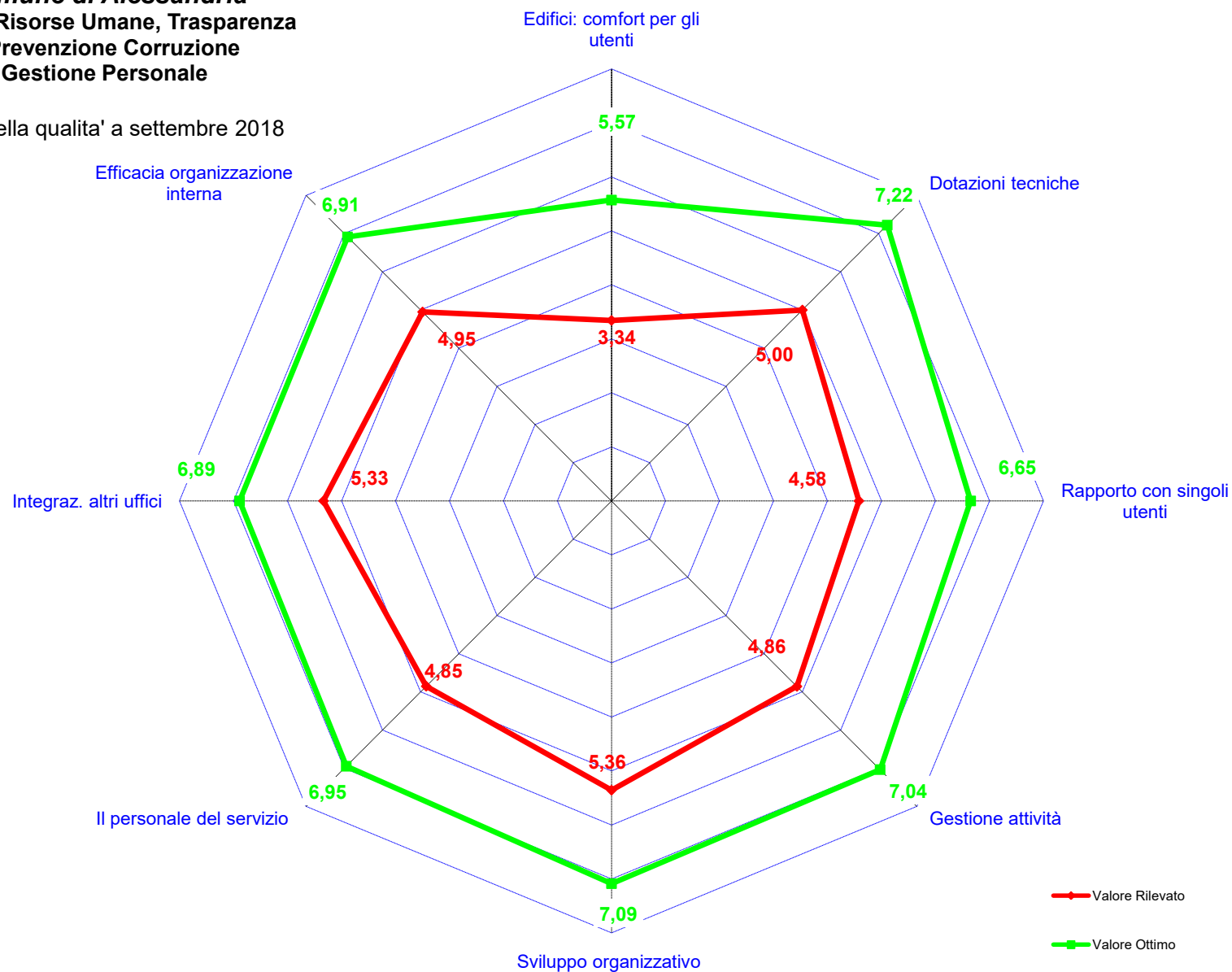
Anno 2018

Settembre 2018

Centro Stampa Comunale

**Comune di Alessandria**  
**Settore Risorse Umane, Trasparenza**  
**e Prevenzione Corruzione**  
**Gestione Personale**

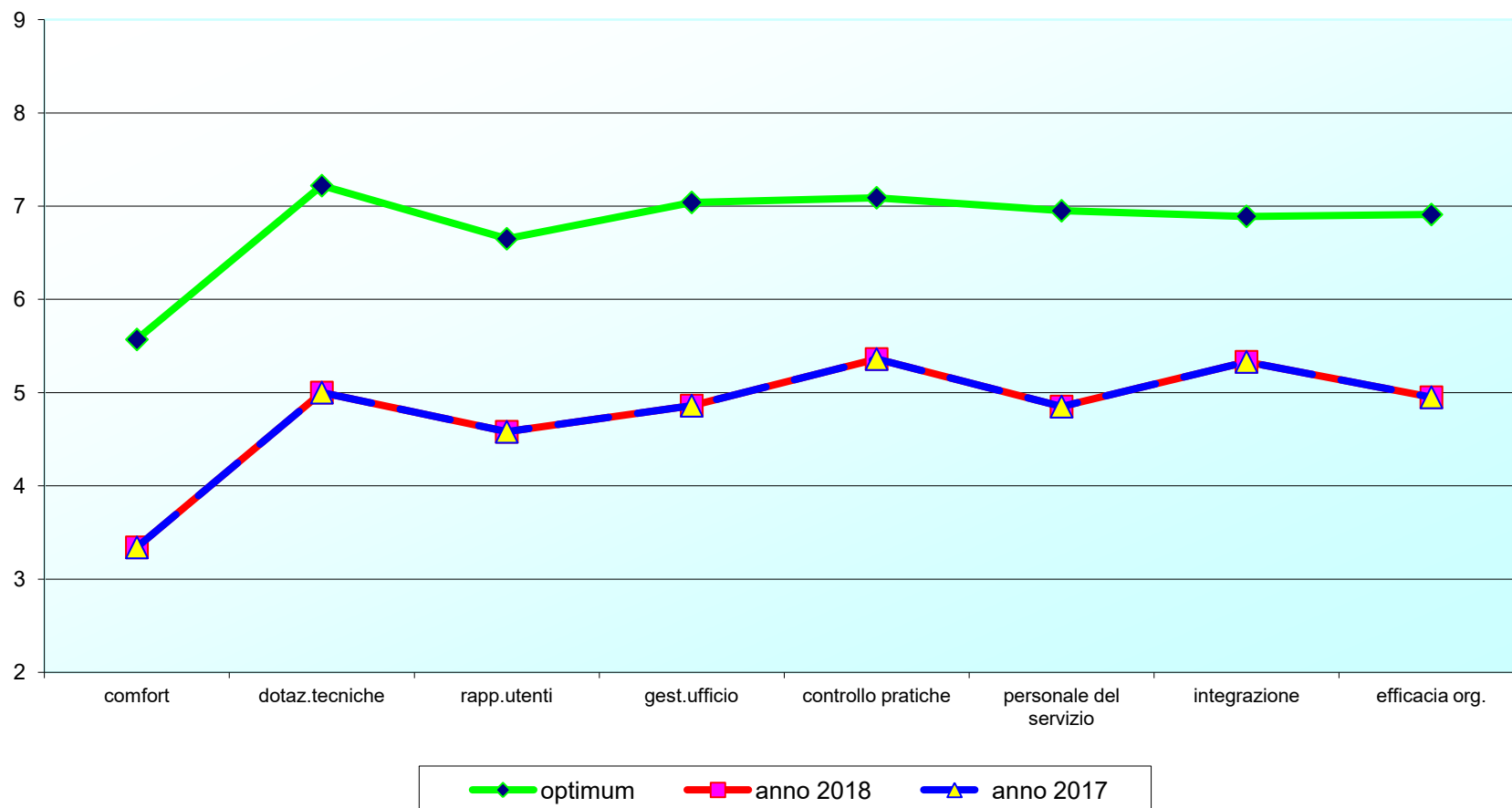
Stato della qualita' a settembre 2018



# Città di Alessandria

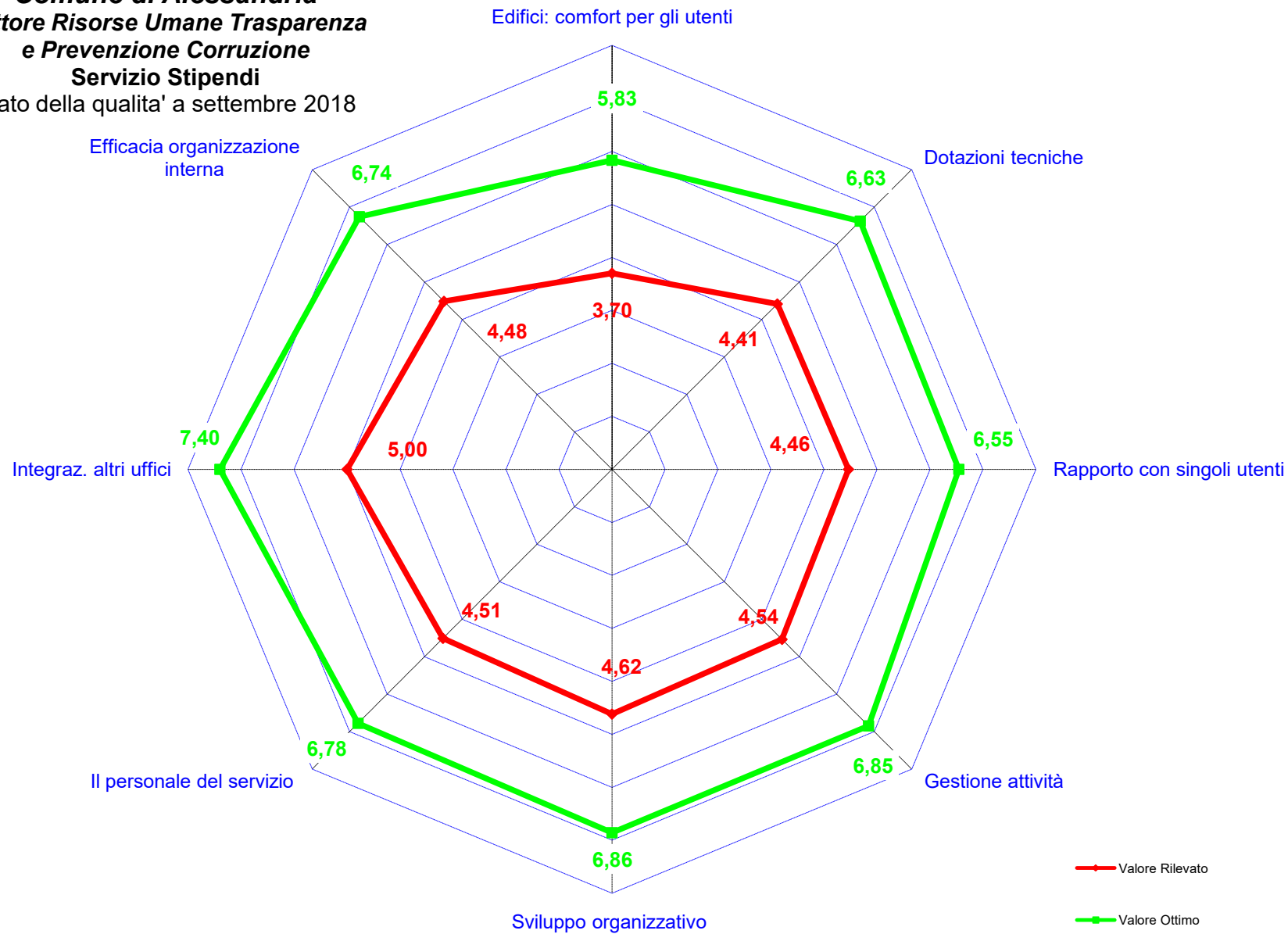
## Trend Qualità percepita

### Gestione Personale - Anni 2017/2018



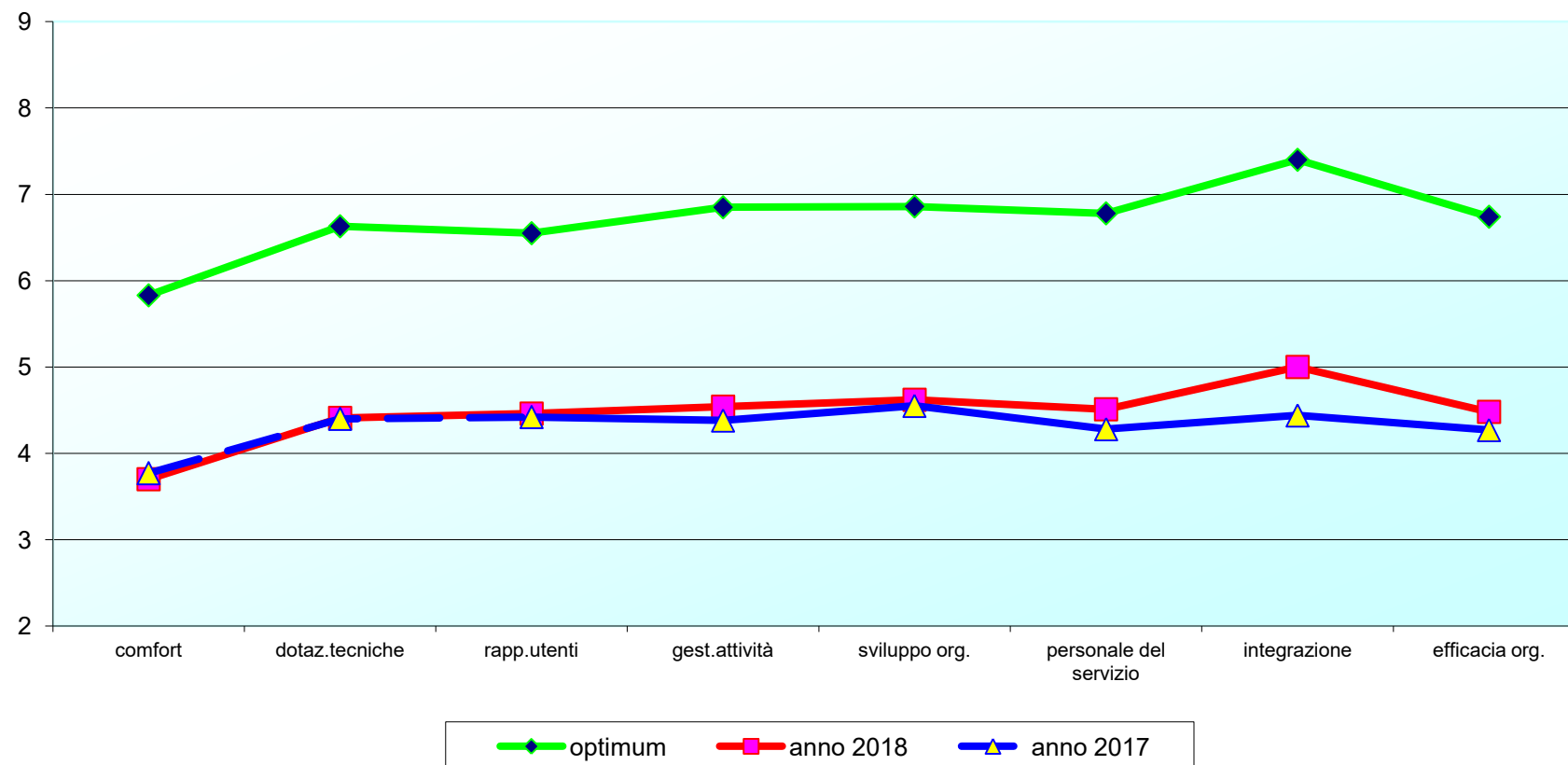


**Comune di Alessandria**  
**Settore Risorse Umane Trasparenza**  
**e Prevenzione Corruzione**  
**Servizio Stipendi**  
 Stato della qualita' a settembre 2018

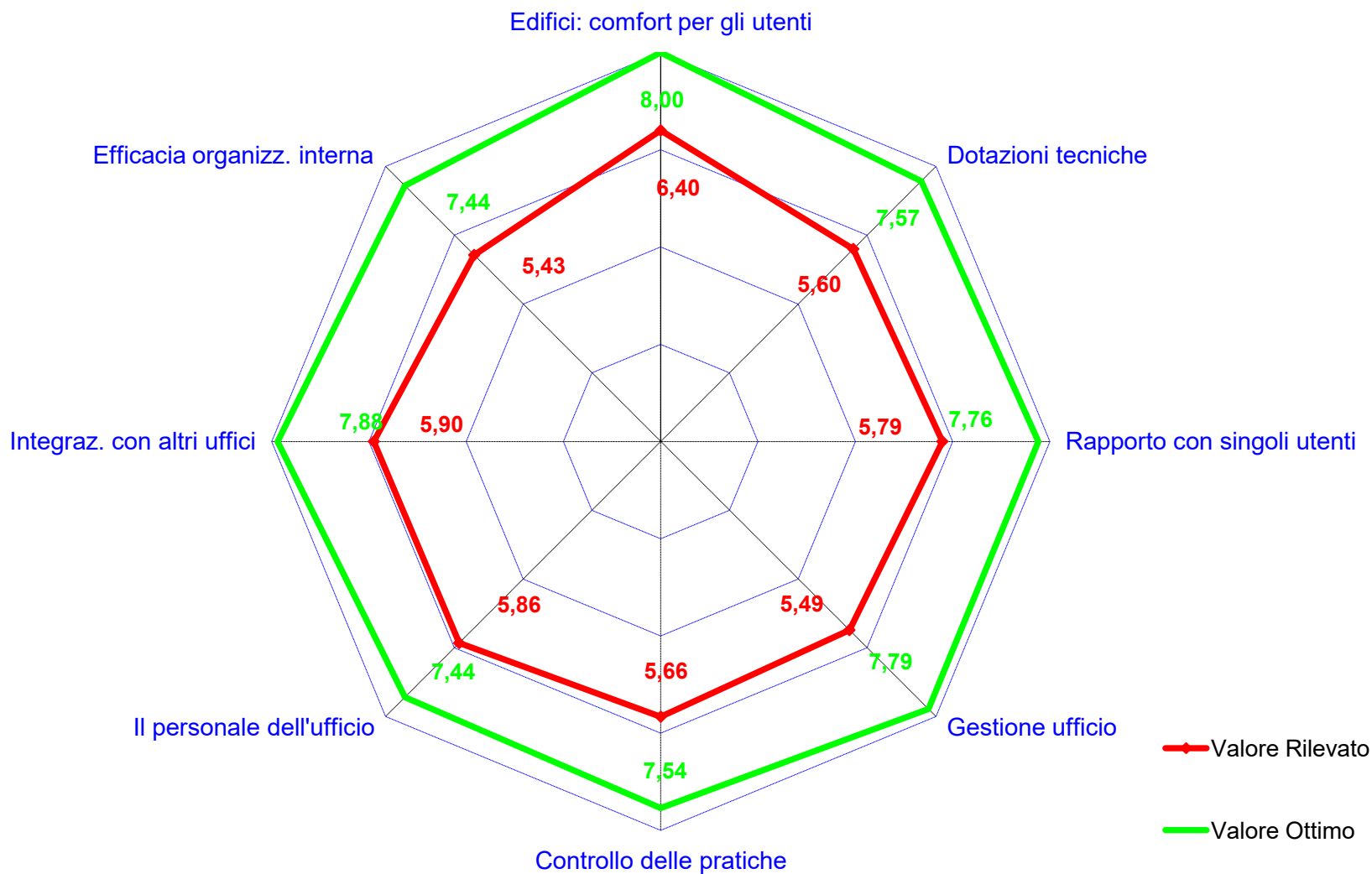


# Città di Alessandria

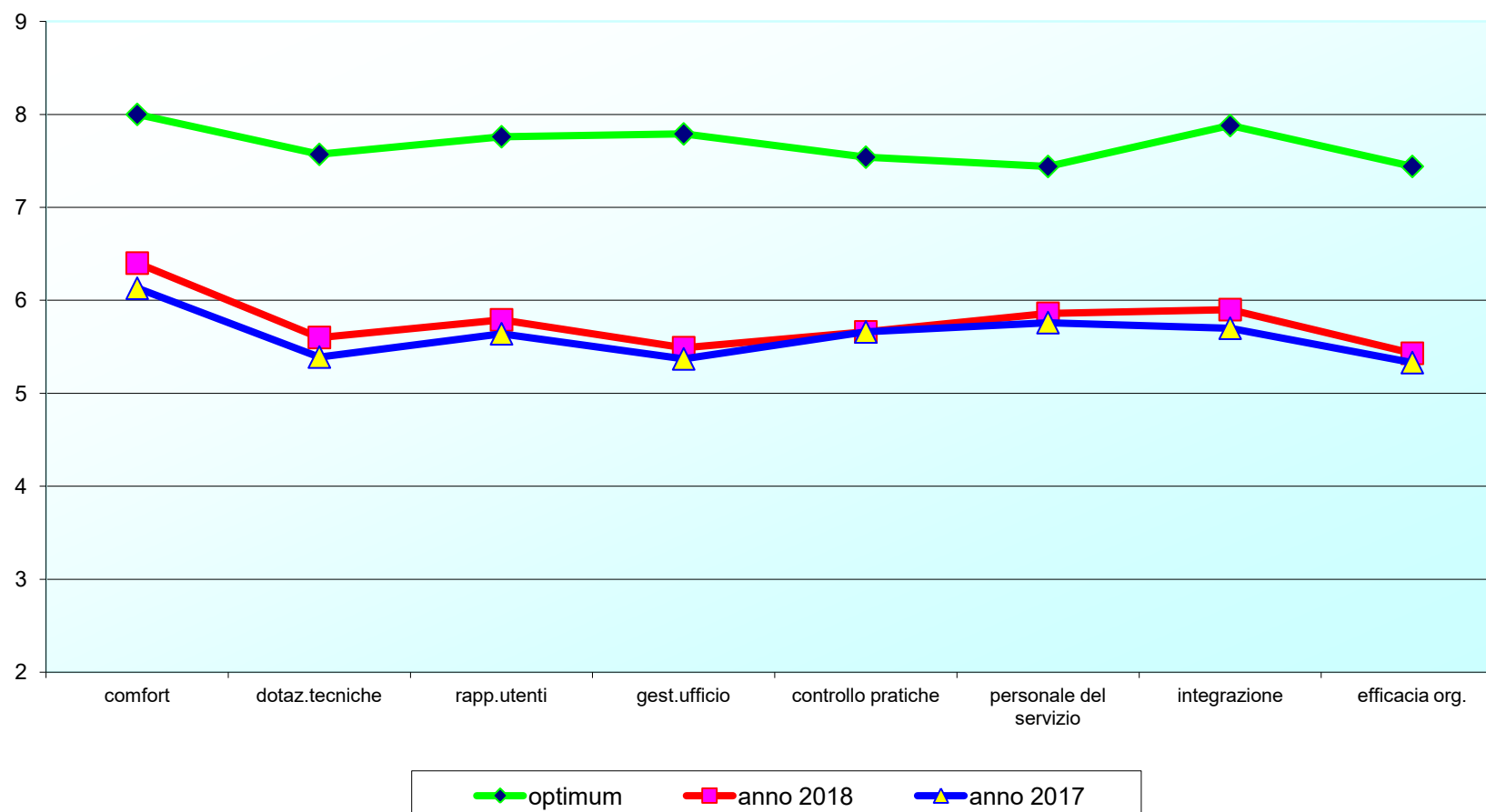
Trend Qualità percepita  
Stipendi - Anni 2017/2018



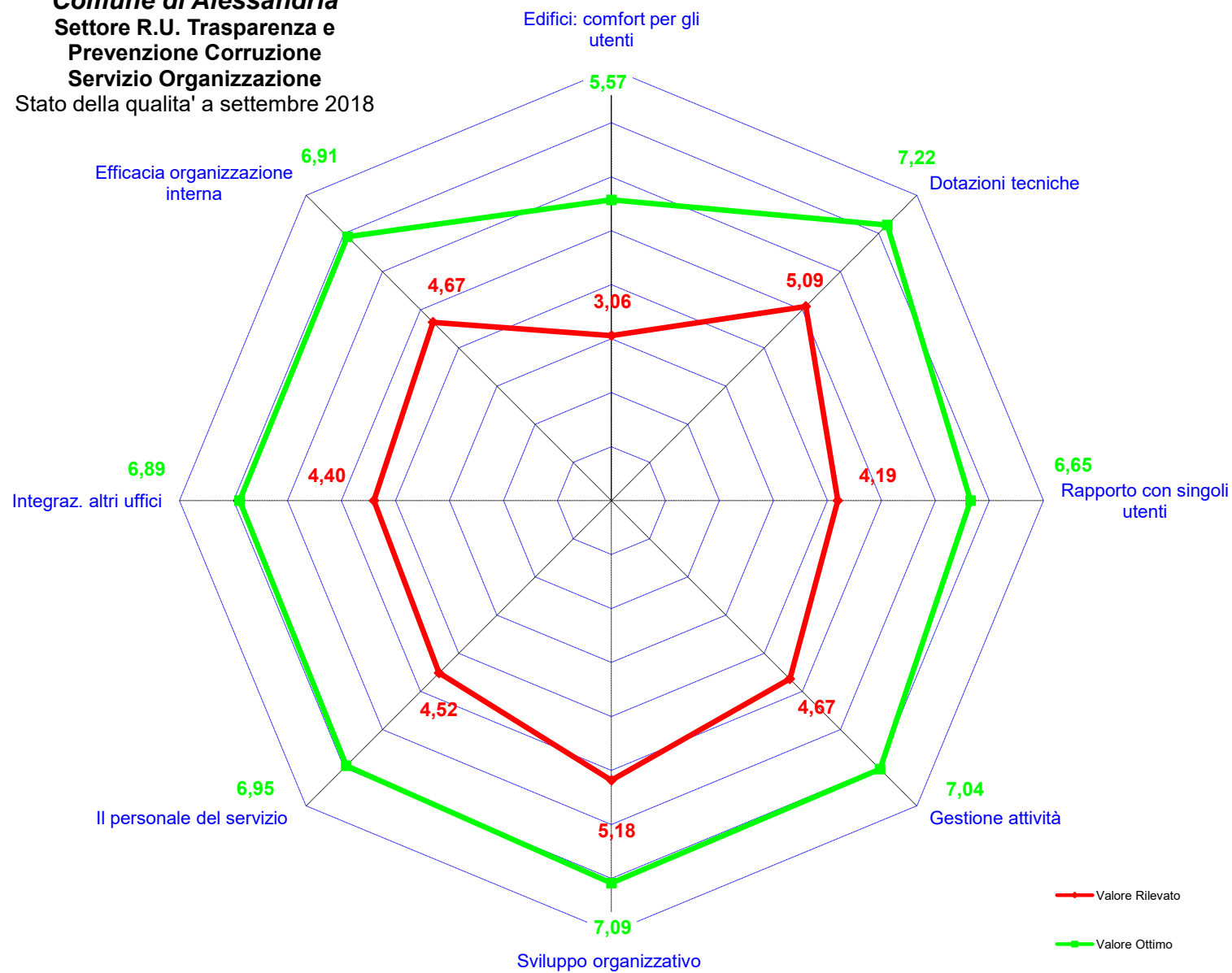
**Comune di Alessandria**  
Settore Risorse Umane, Trasparenza e Prevenzione Corruzione  
**SERVIZIO LAVORO E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE**  
Stato della qualita' a settembre 2018



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2017/2018**

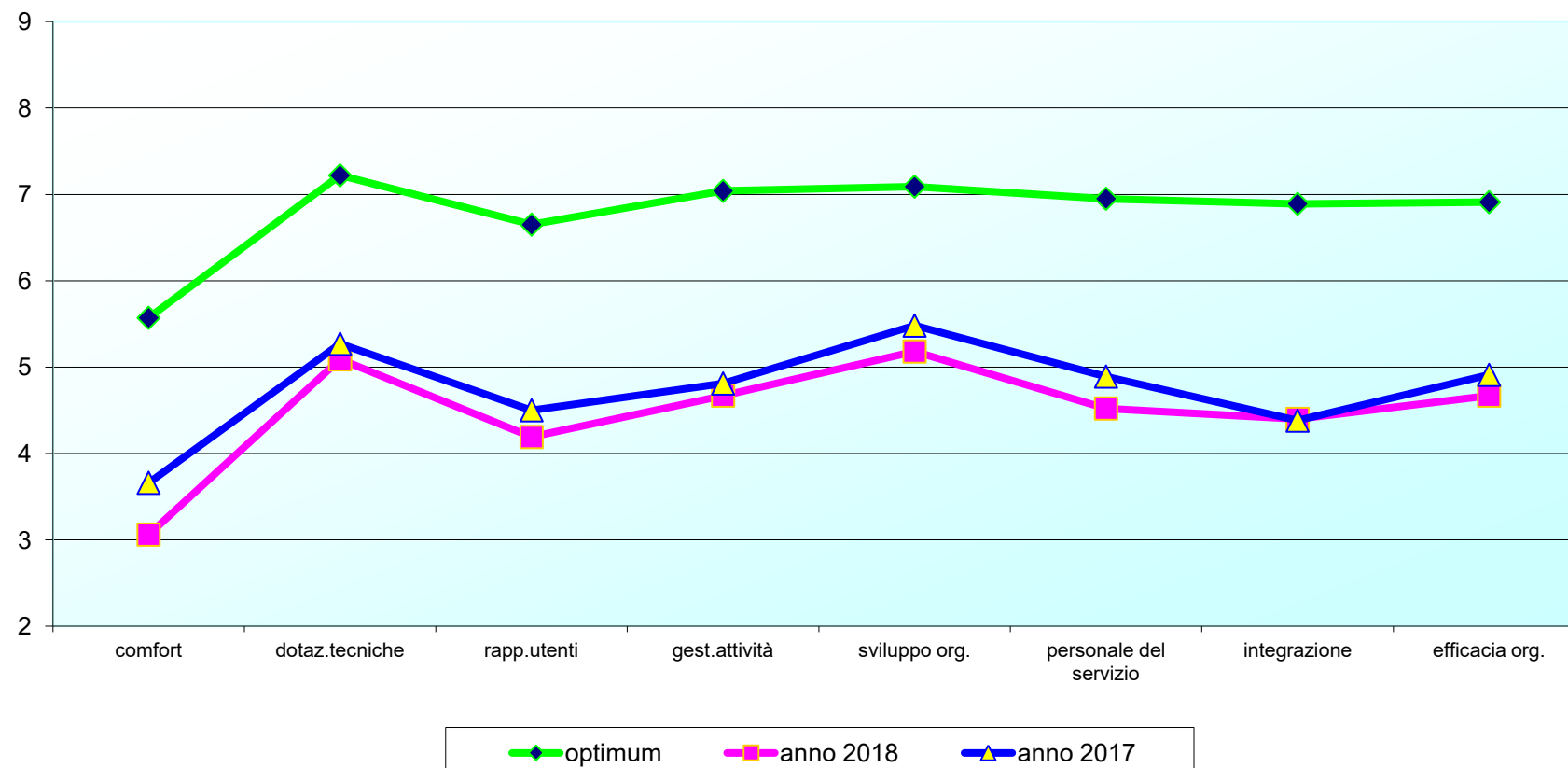


**Comune di Alessandria**  
**Settore R.U. Trasparenza e**  
**Prevenzione Corruzione**  
**Servizio Organizzazione**  
 Stato della qualità a settembre 2018

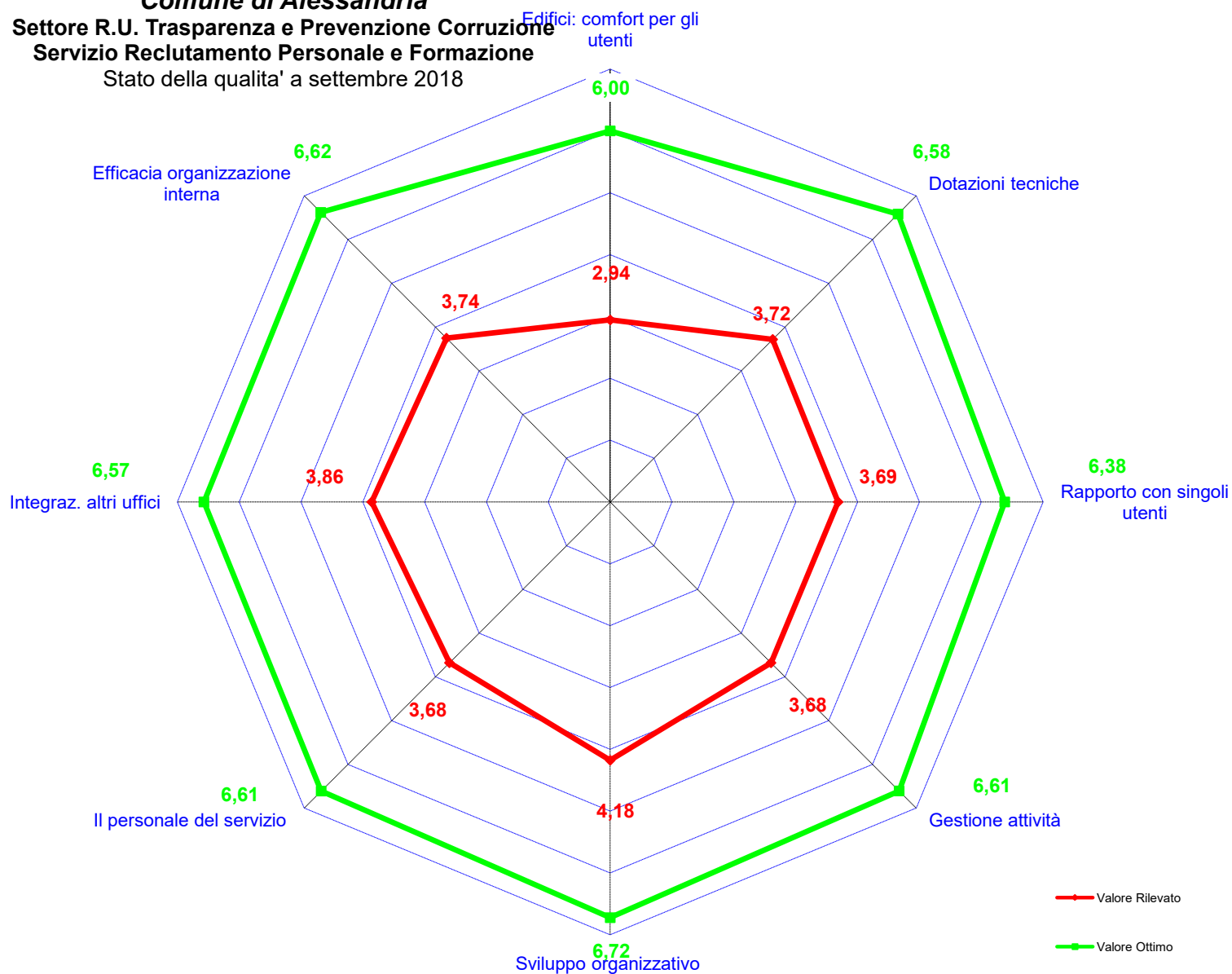


# Città di Alessandria

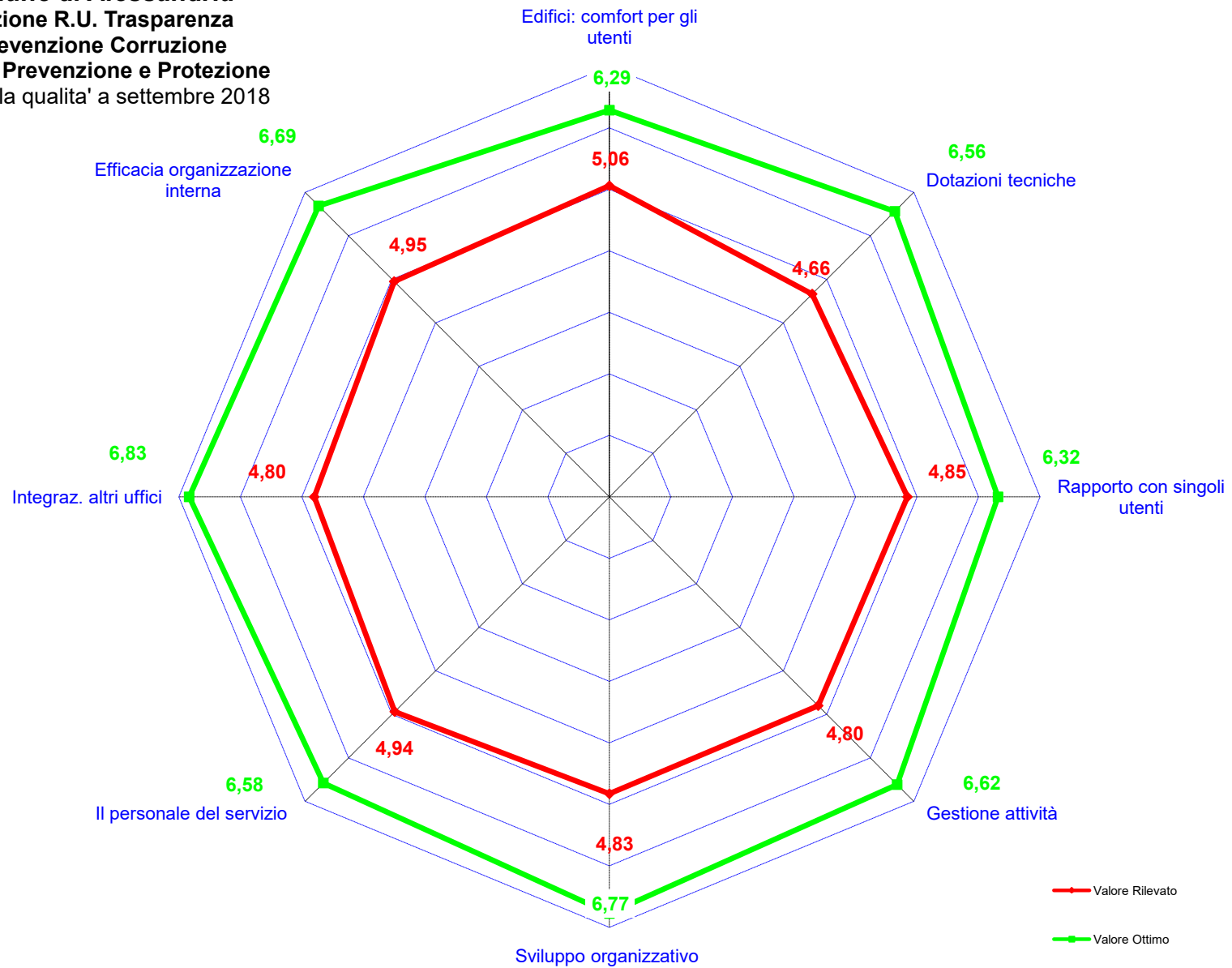
Trend Qualità percepita  
Organizzazione - Anni 2017/2018



**Comune di Alessandria**  
**Settore R.U. Trasparenza e Prevenzione Corruzione**  
**Servizio Reclutamento Personale e Formazione**  
 Stato della qualita' a settembre 2018

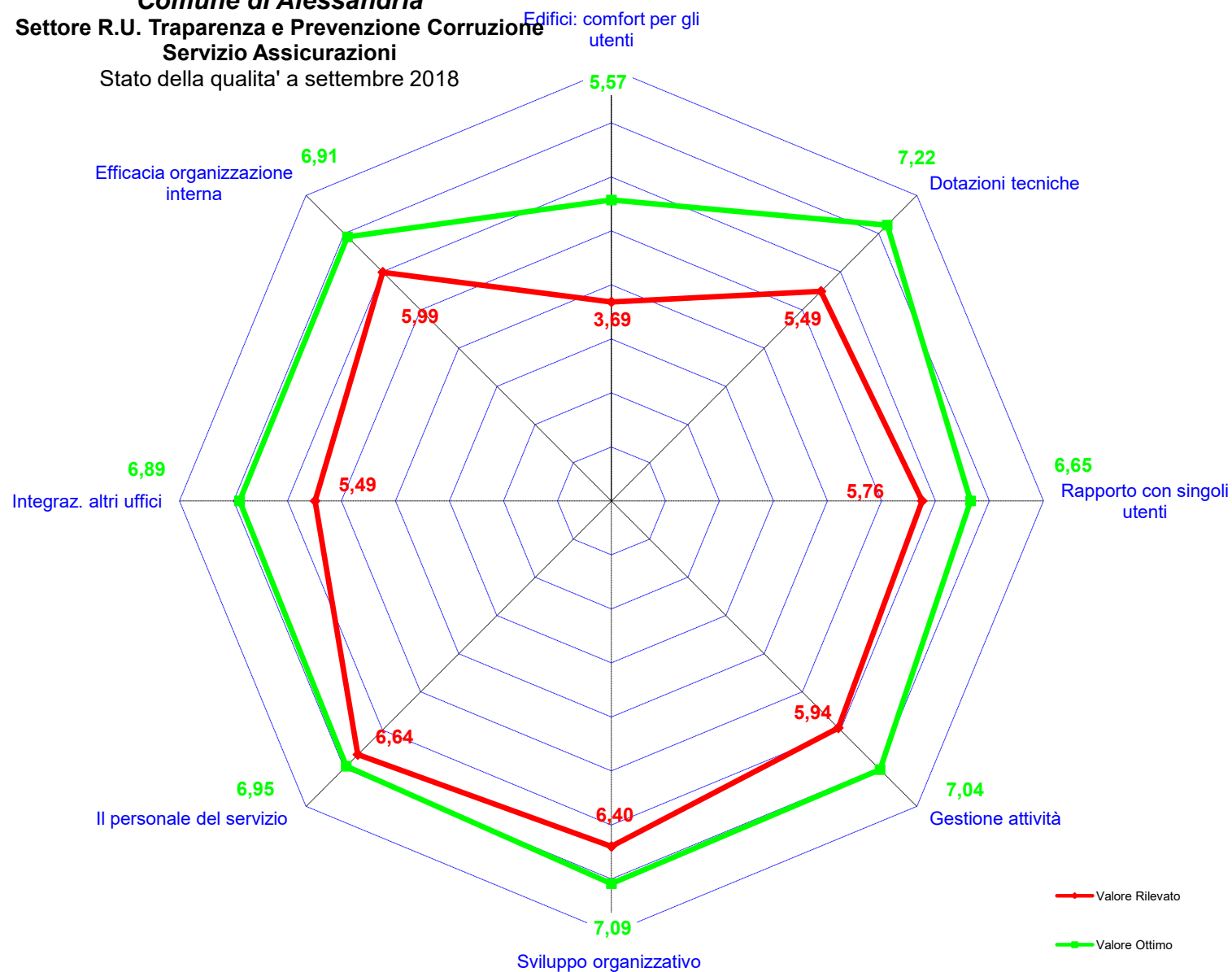


**Comune di Alessandria**  
**Direzione R.U. Trasparenza**  
**e Prevenzione Corruzione**  
**Servizio Prevenzione e Protezione**  
 Stato della qualita' a settembre 2018





**Comune di Alessandria**  
**Settore R.U. Trasparenza e Prevenzione Corruzione**  
**Servizio Assicurazioni**  
 Stato della qualita' a settembre 2018



# Comune di Alessandria

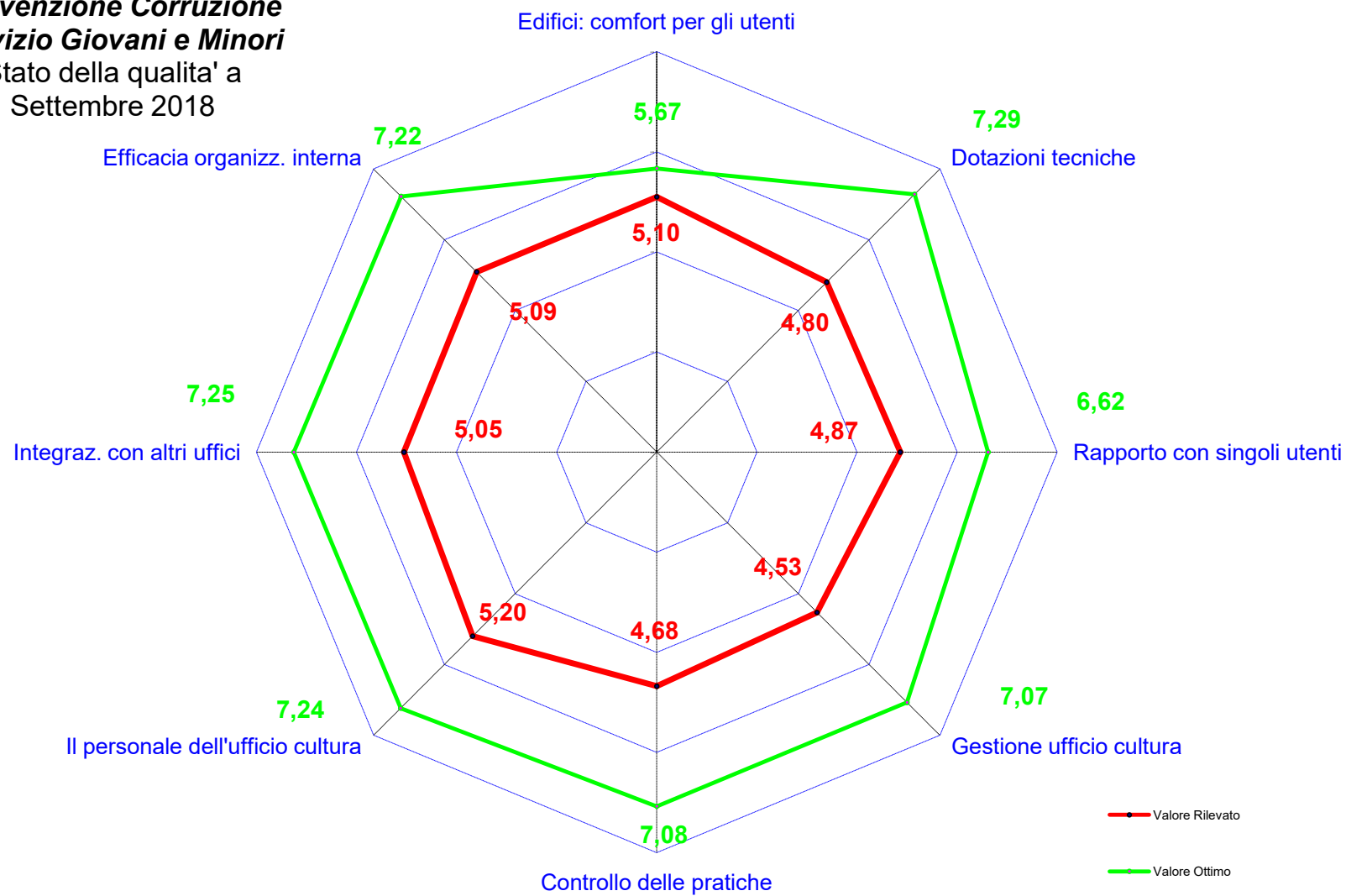
Settore R.U. Trasparenza e

Prevenzione Corruzione

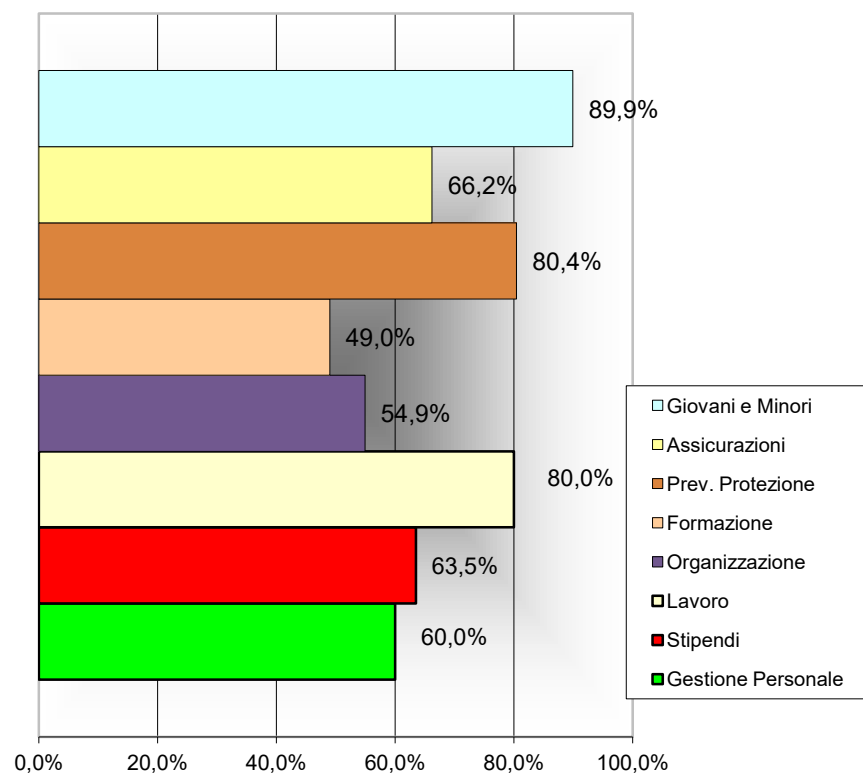
Servizio Giovani e Minori

Stato della qualità a

Settembre 2018

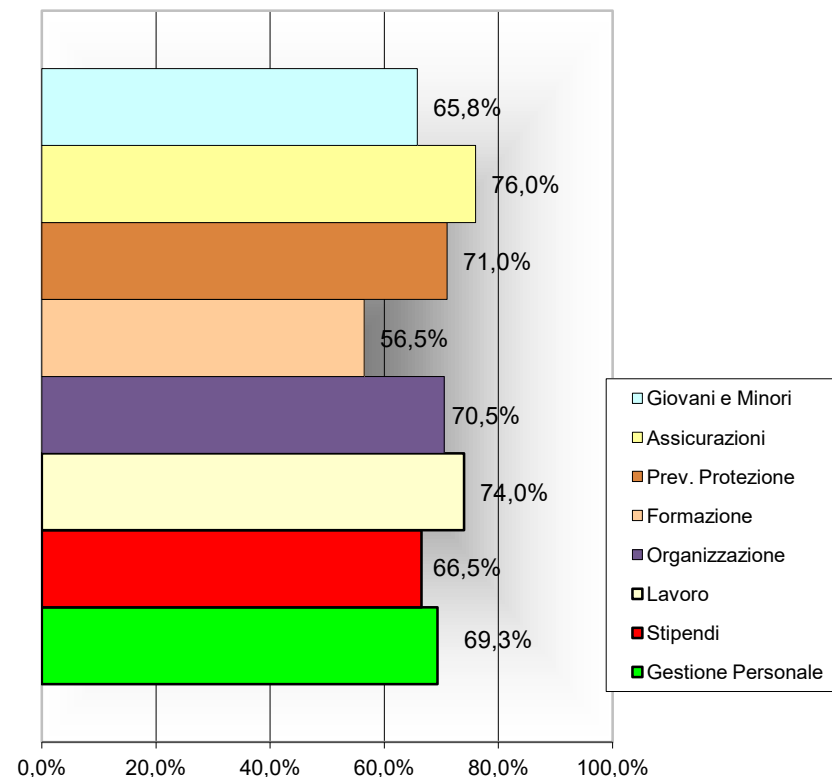


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



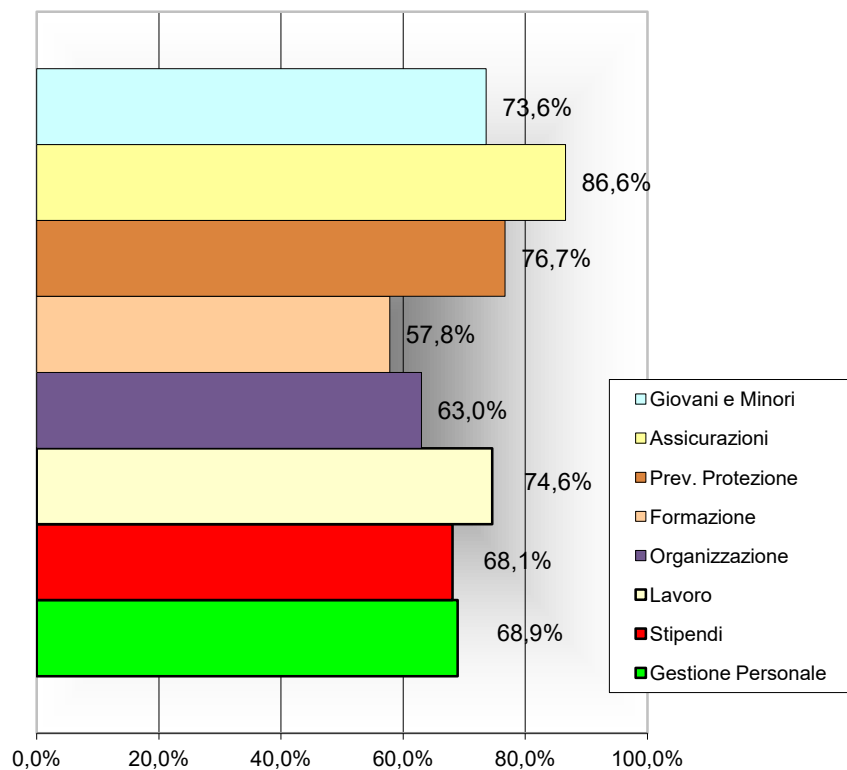
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



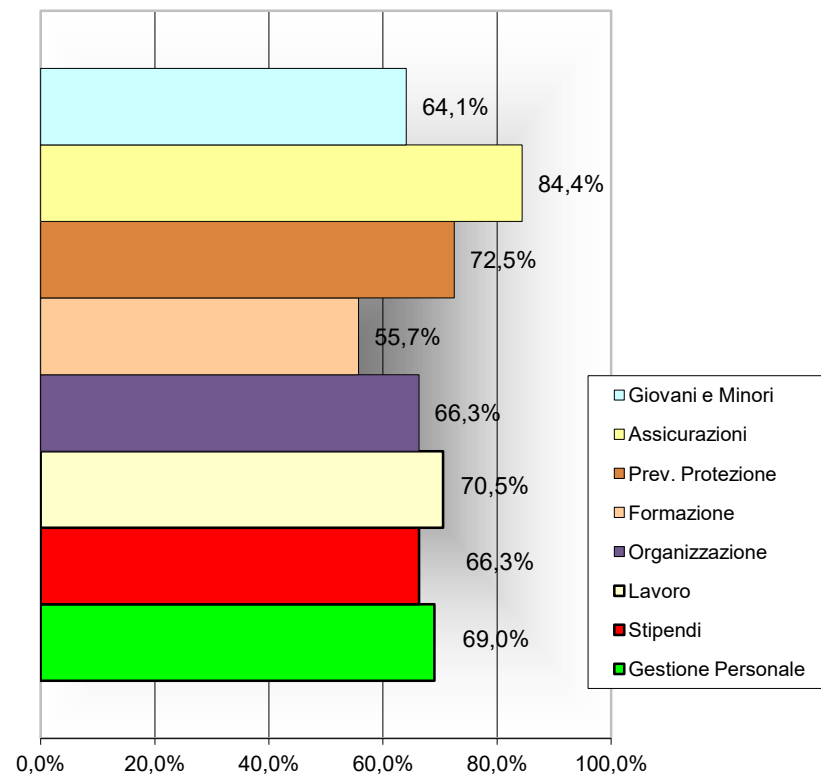
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



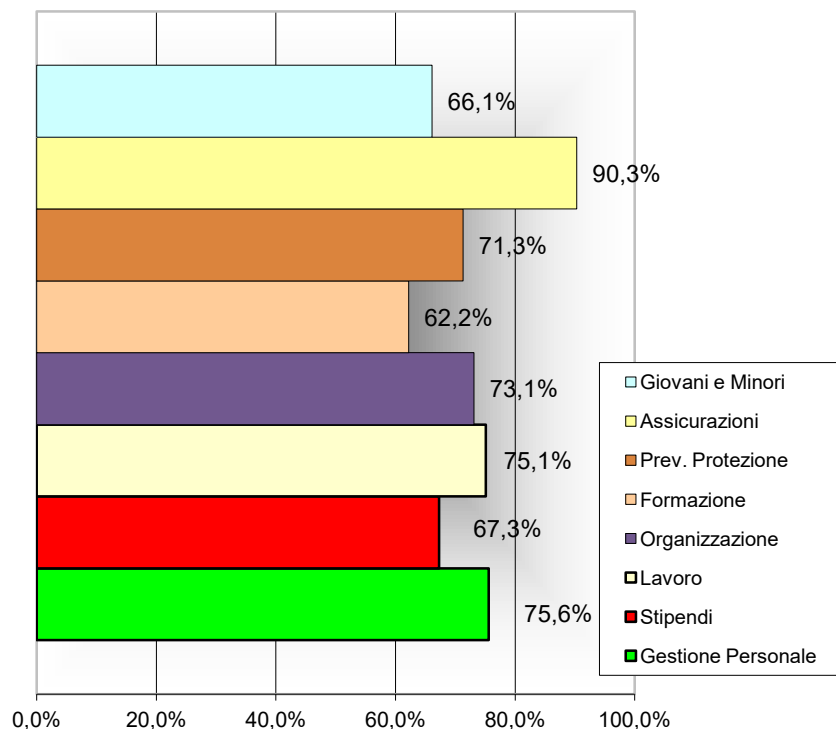
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



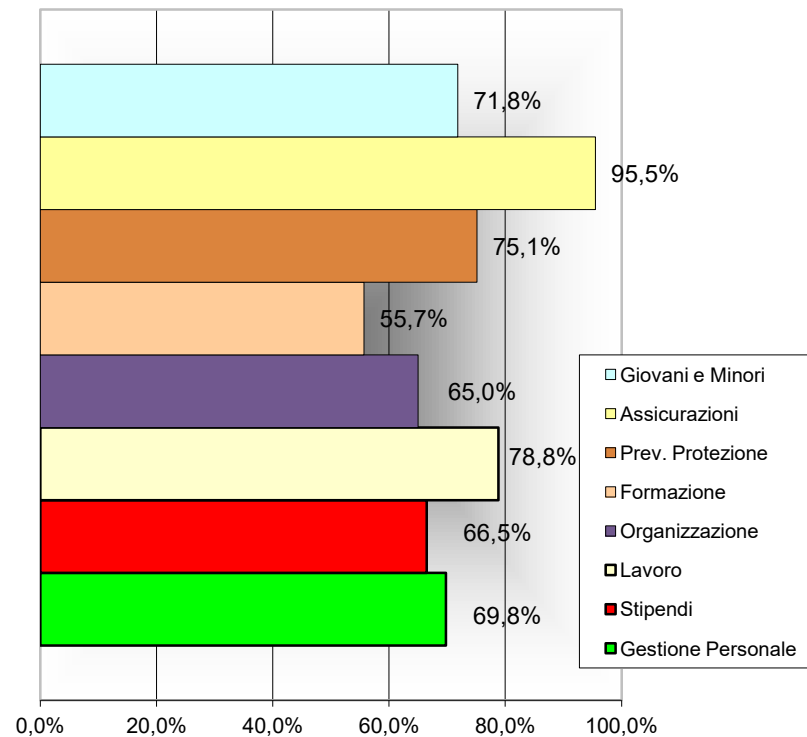
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZAZIONE"



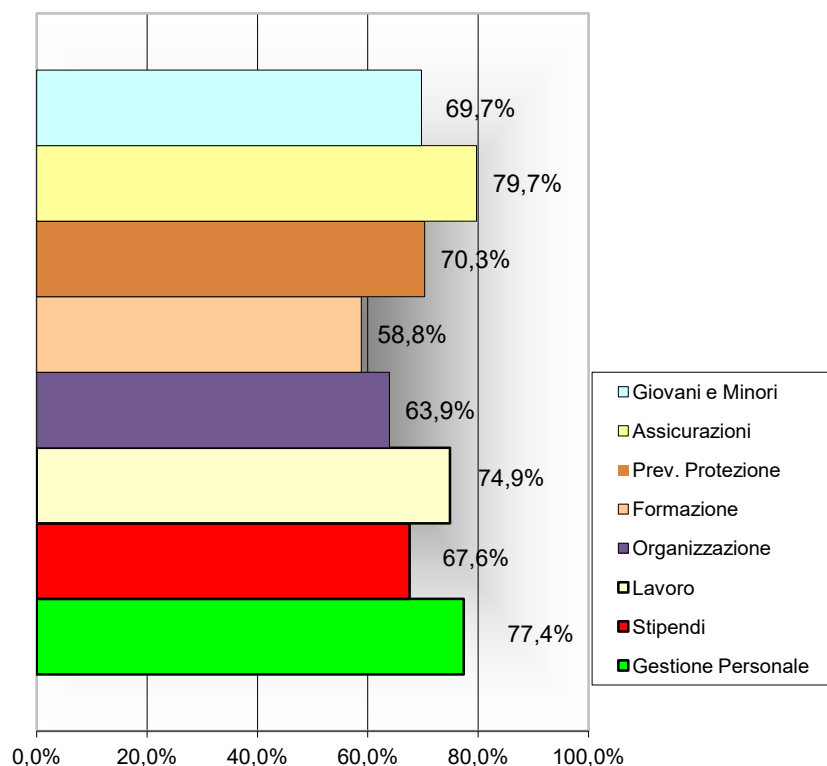
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



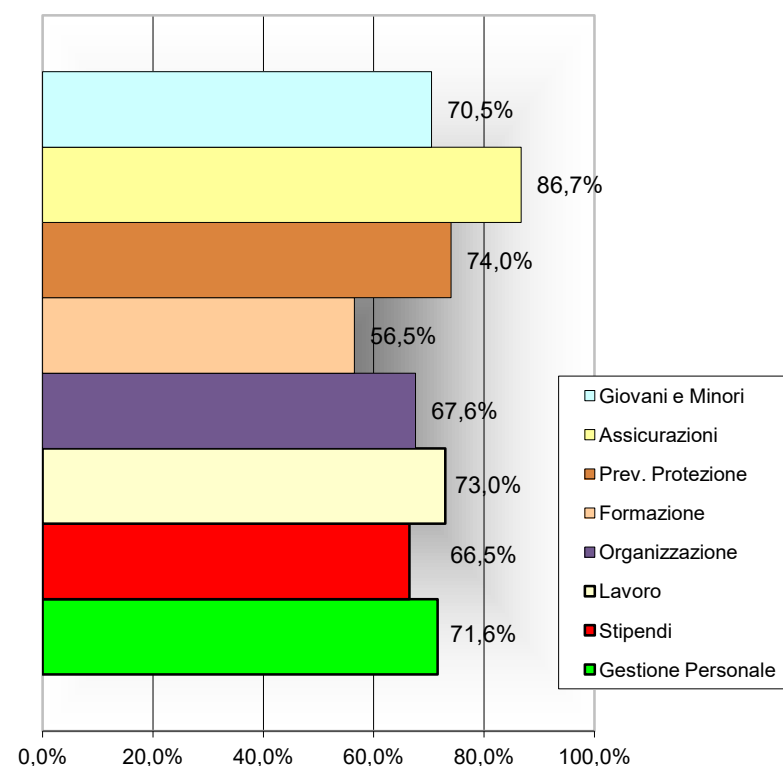
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



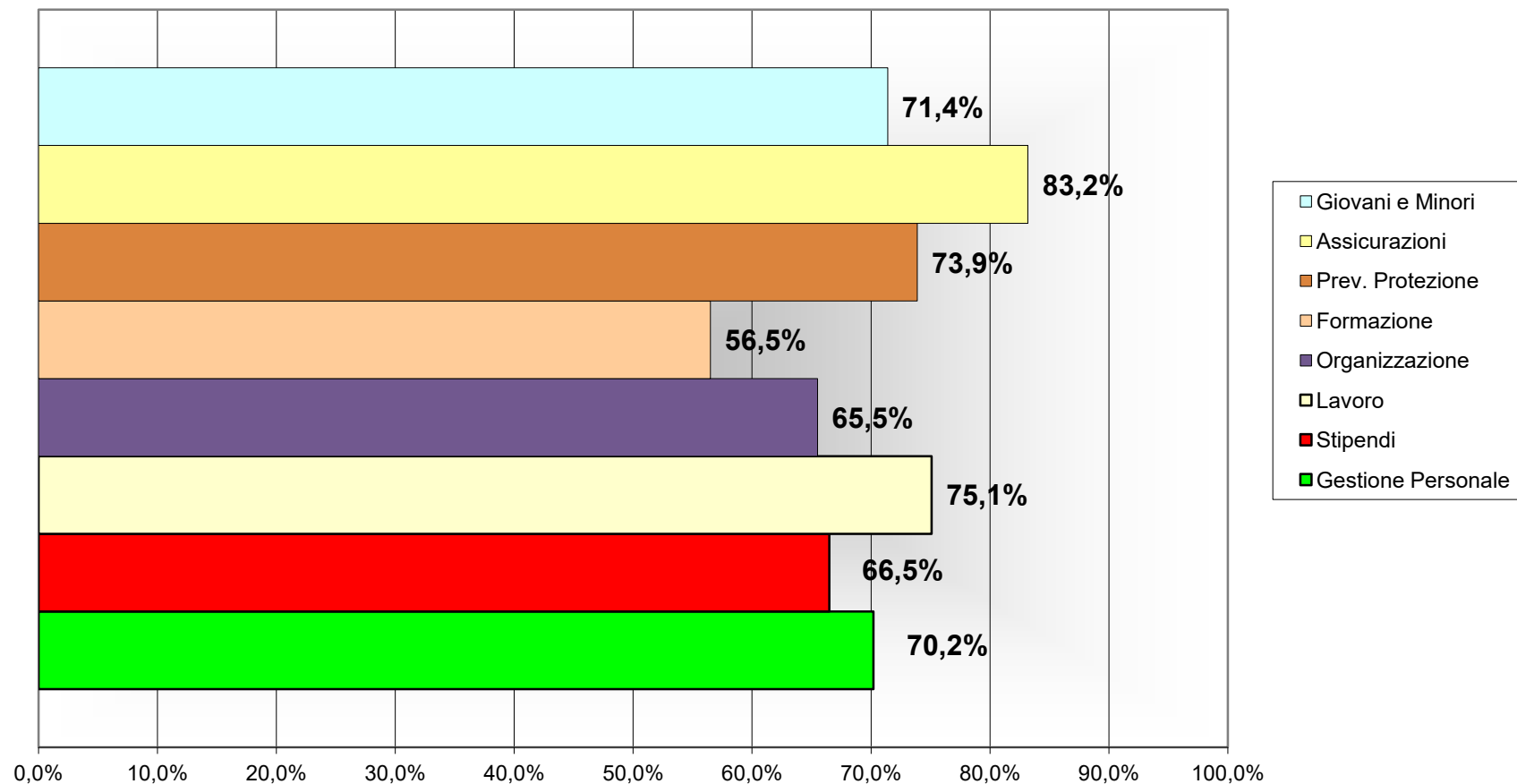
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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"

2017		%	2018		%	<i>increm. decrem.</i>	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

5

**0,00%**

## 6

**0,75%**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### **Lavoro e Orientamento Prof.**

comfort	6,13	8,00	76,6%	6,40	8,00	80,0%	3,38%
dotazioni tecniche	5,39	7,57	71,2%	5,60	7,57	74,0%	2,77%
rapporto con utenti	5,64	7,76	72,7%	5,79	7,76	74,6%	1,93%
gestione ufficio	5,37	7,79	68,9%	5,49	7,79	70,5%	1,54%
controllo	5,66	7,54	75,1%	5,66	7,54	75,1%	0,00%
personale	5,76	7,44	77,4%	5,86	7,44	78,8%	1,34%
integrazione	5,70	7,88	72,3%	5,90	7,88	74,9%	2,54%
efficacia organizz.	5,33	7,44	71,6%	5,43	7,44	73,0%	1,34%

4

1,86% **0,44%**

#### **Organizzazione**

comfort	3,66	5,57	65,7%	3,06	5,57	54,9%	-10,8%
dotaz.tecniche	5,27	7,22	73,0%	5,09	7,22	70,5%	-2,5%
rapporto con utenti	4,5	6,65	67,7%	4,19	6,65	63,0%	-4,7%
gestione attività	4,81	7,04	68,3%	4,67	7,04	66,3%	-2,0%
sviluppo organizz.	5,48	7,09	77,3%	5,18	7,09	73,1%	-4,2%
personale	4,89	6,95	70,4%	4,52	6,95	65,0%	-5,3%
integrazione	4,38	6,89	63,6%	4,4	6,89	63,9%	0,3%
efficacia organizz.	4,91	6,91	71,1%	4,67	6,91	67,6%	-3,5%

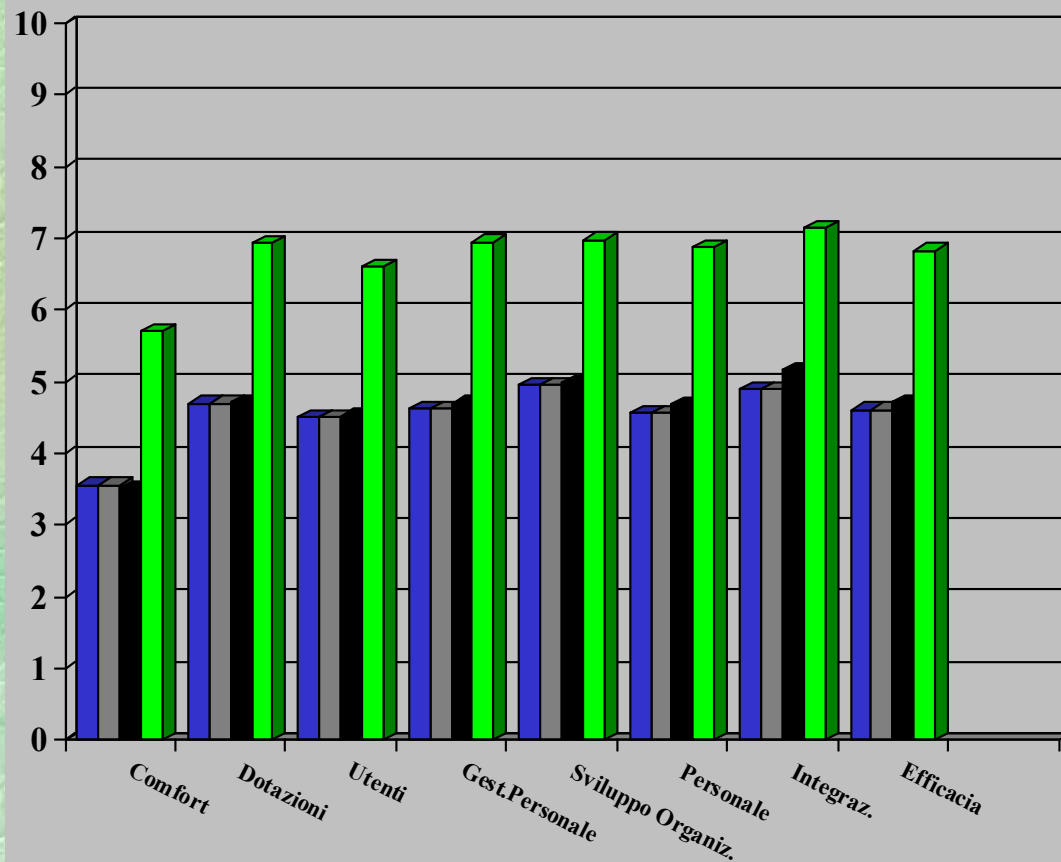
2

-4,1% **-0,16%**



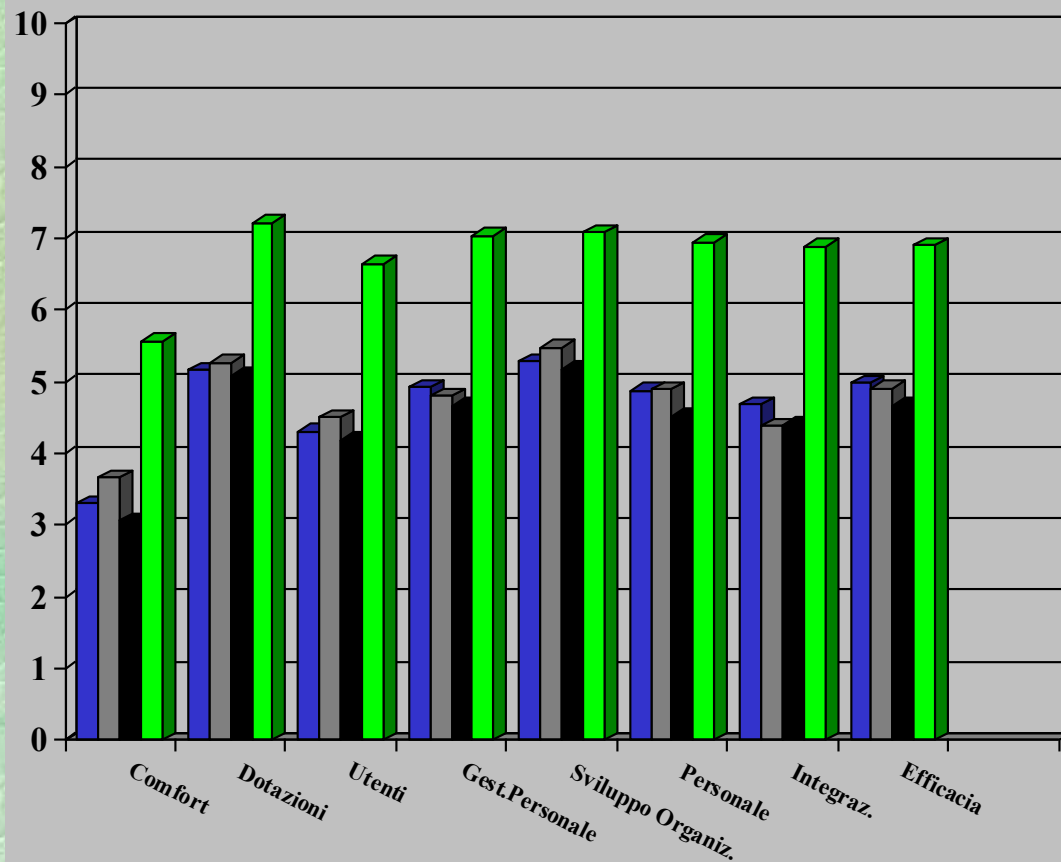
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Giovani e Minori</b>								9
comfort				5,10	5,67	89,9%		
dotaz.tecniche				4,80	7,29	65,8%		
rapporto con utenti				4,87	6,62	73,6%		
gestione attività				4,53	7,07	64,1%		
sviluppo organizz.				4,68	7,08	66,1%		
personale				5,20	7,24	71,8%		
integrazione				5,05	7,25	69,7%		
efficacia organizz.				5,09	7,22	70,5%		
							0,0%	0,00%
								17
								33
<b>Settore R.U., Trasparenza, ecc.</b>				<u>incremento biennio 2017 - 2018:</u>			1,03%	

# ANALISI DELLA QUALITA'



- Personale e Stipendi 2016
- Personale e Stipendi 2017
- Personale e Stipendi 2018
- Personale e Stip. Optimum

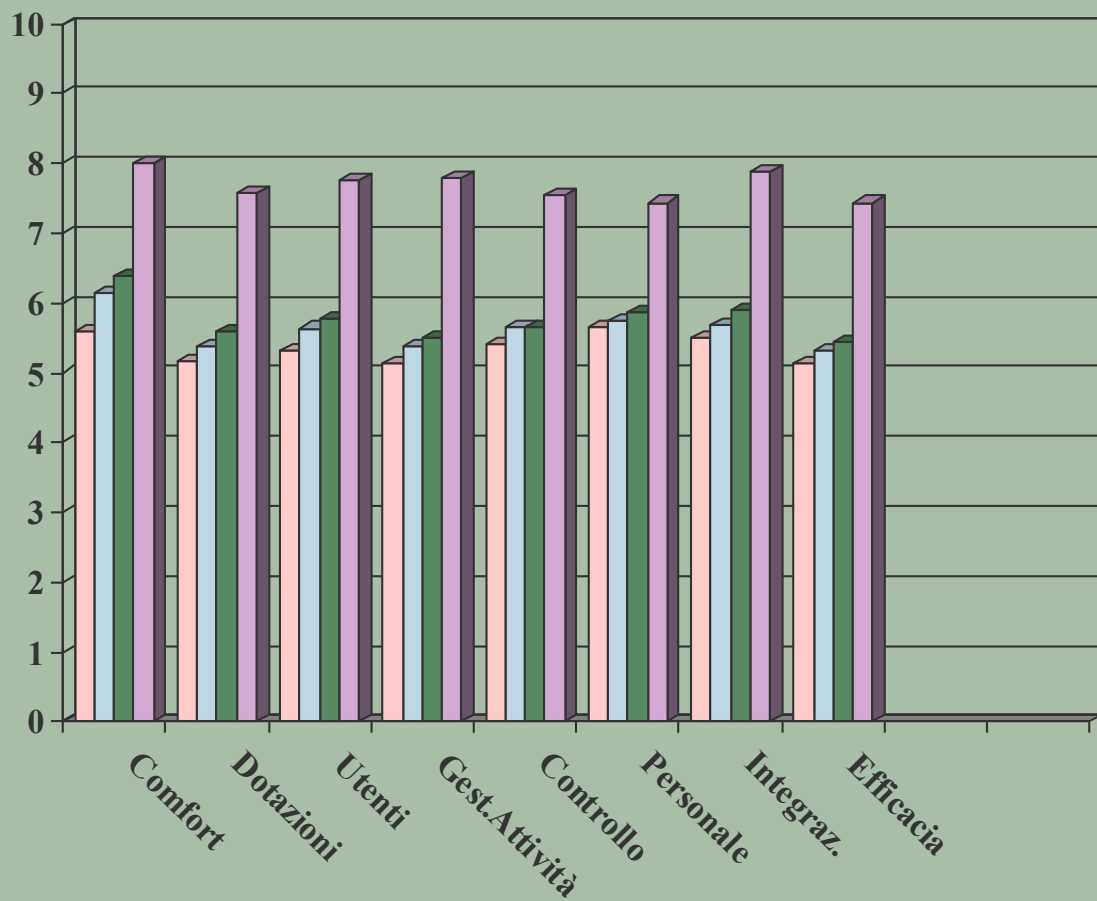
# ANALISI DELLA QUALITA'



- Organizzazione 2014
- Organizzazione 2017
- Organizzazione 2018
- Organizzazione Optimum



# ANALISI DELLA QUALITA'



■ Lavoro e Orient.Prof. 2016  
■ Lavoro e Orient.Prof. 2017  
■ Lavoro e Orient.Prof. 2018  
■ Lavoro Optimum



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

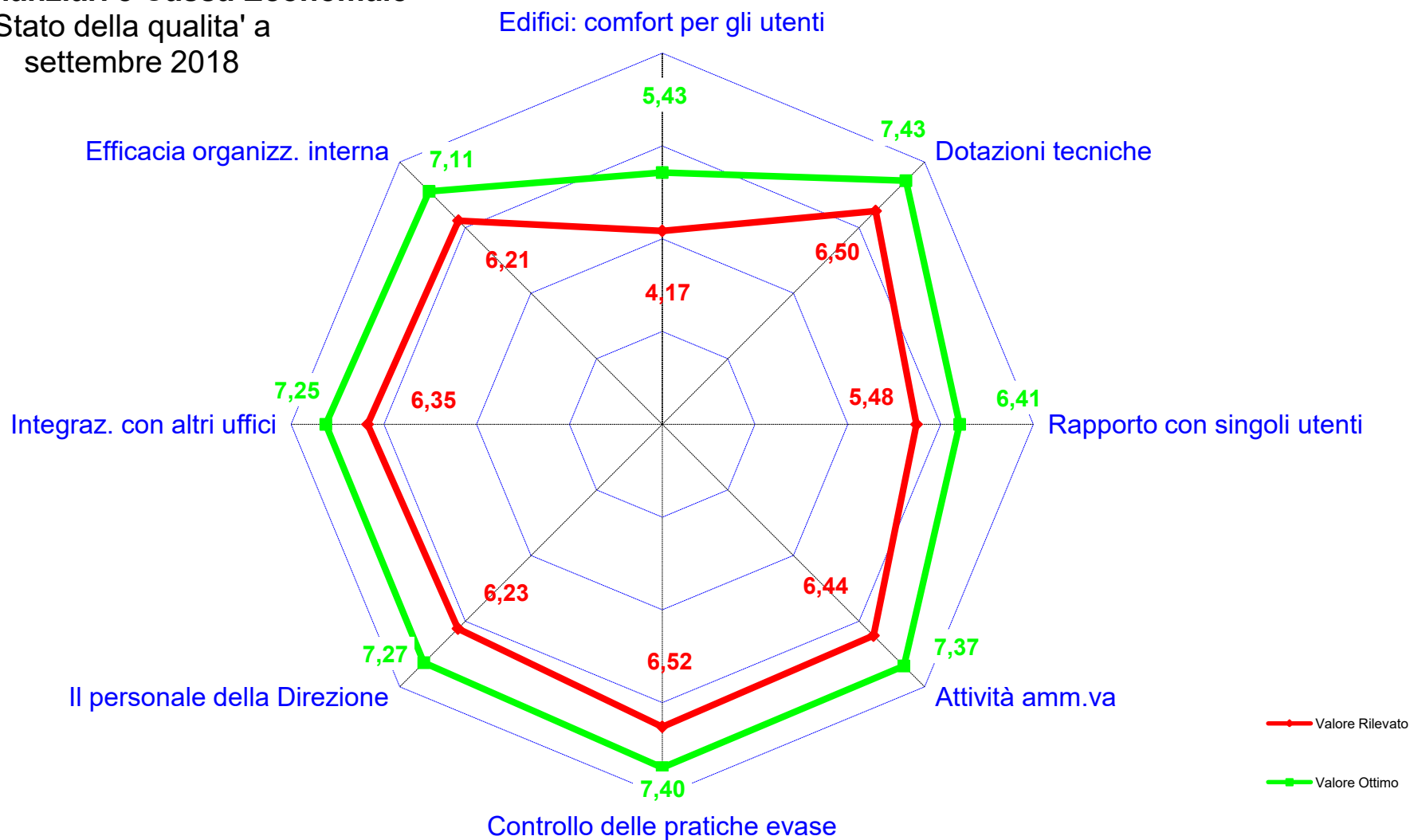
## Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2018

Settembre 2018

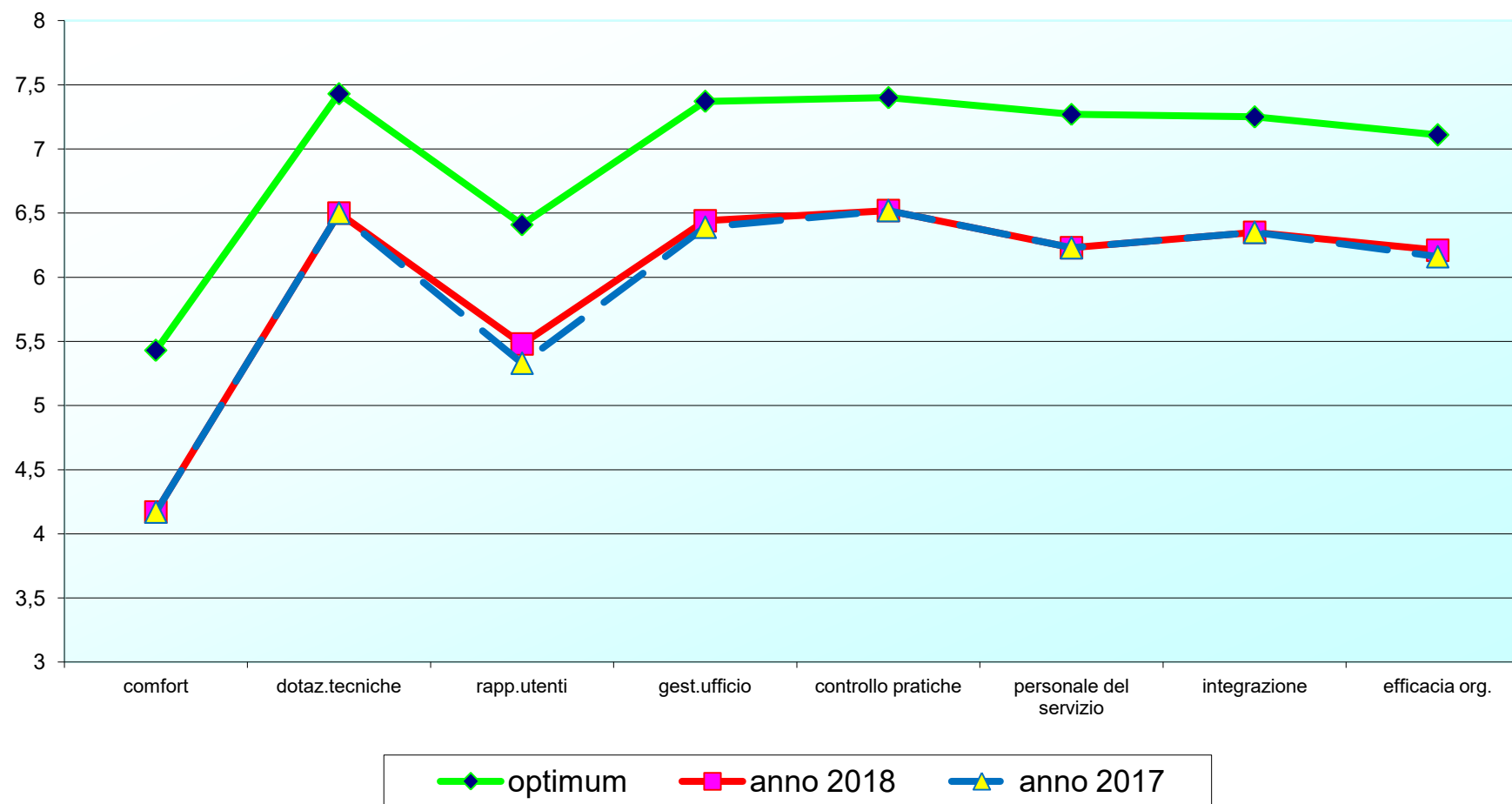
Centro Stampa Comunale

**Città di Alessandria**  
**Servizi Finanziari e Cassa Economale**  
Stato della qualita' a  
settembre 2018





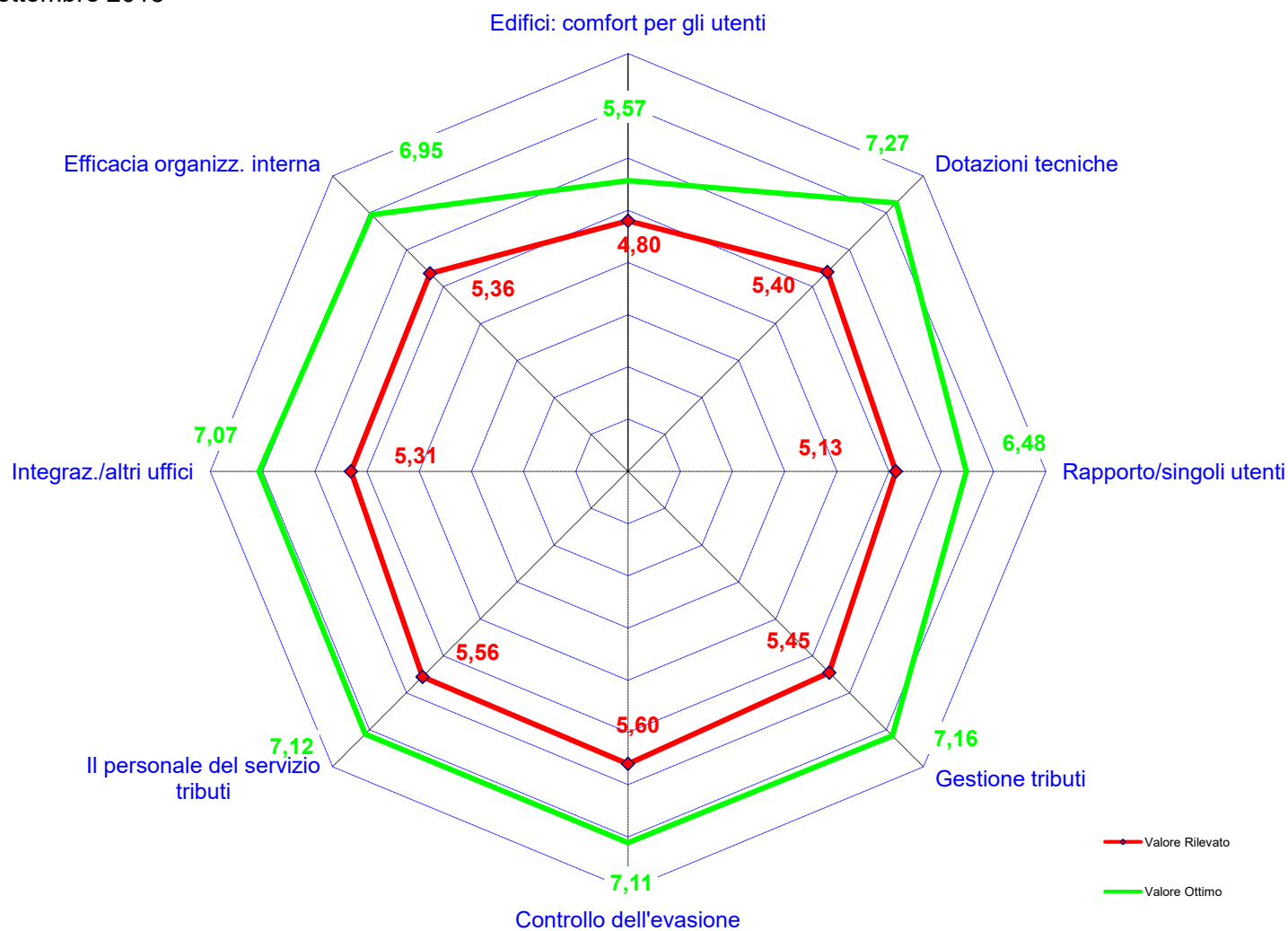
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2017/2018**



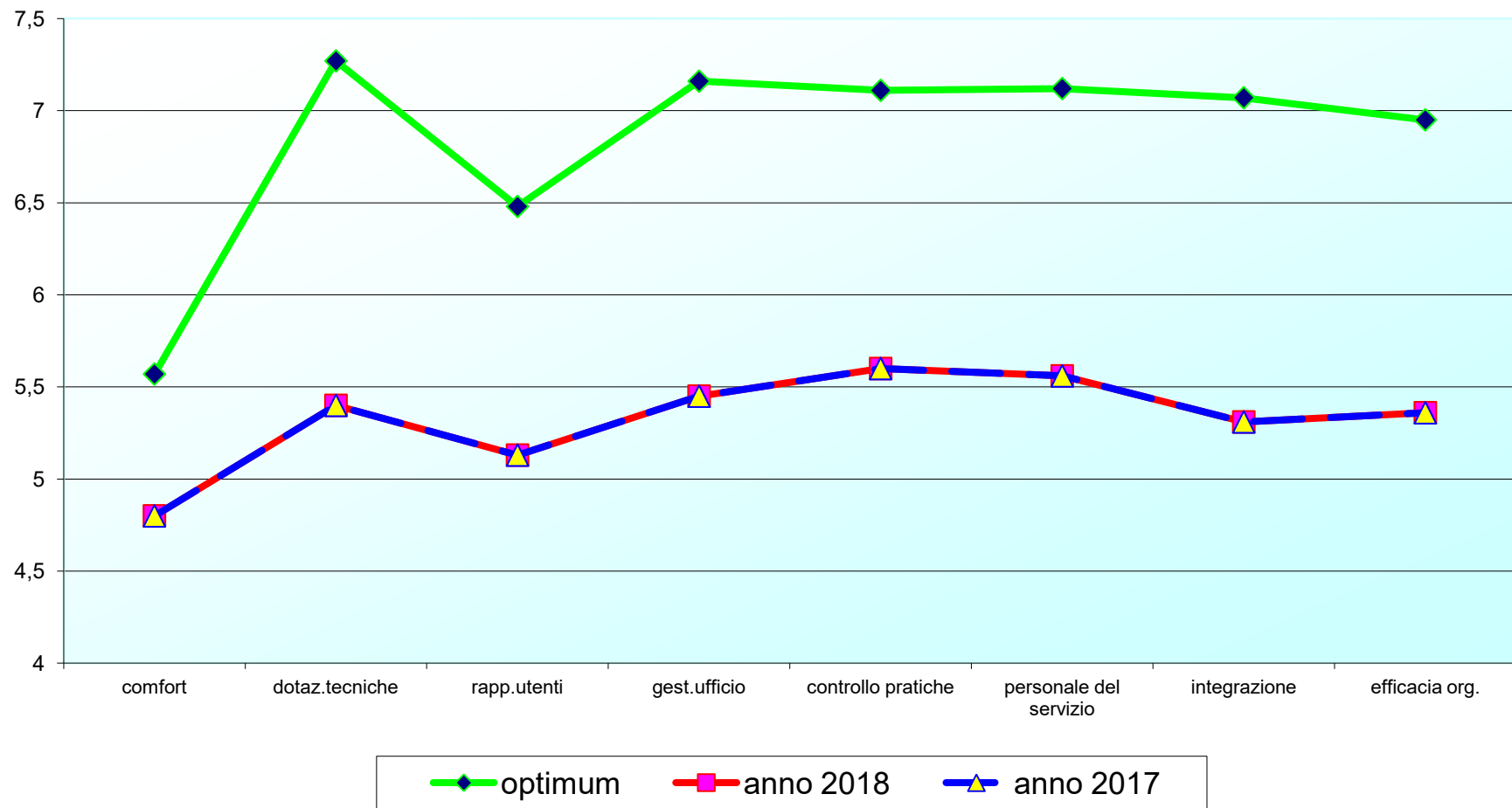
# Comune di Alessandria

## Servizio Tributi - Ici- Imu-Tasi

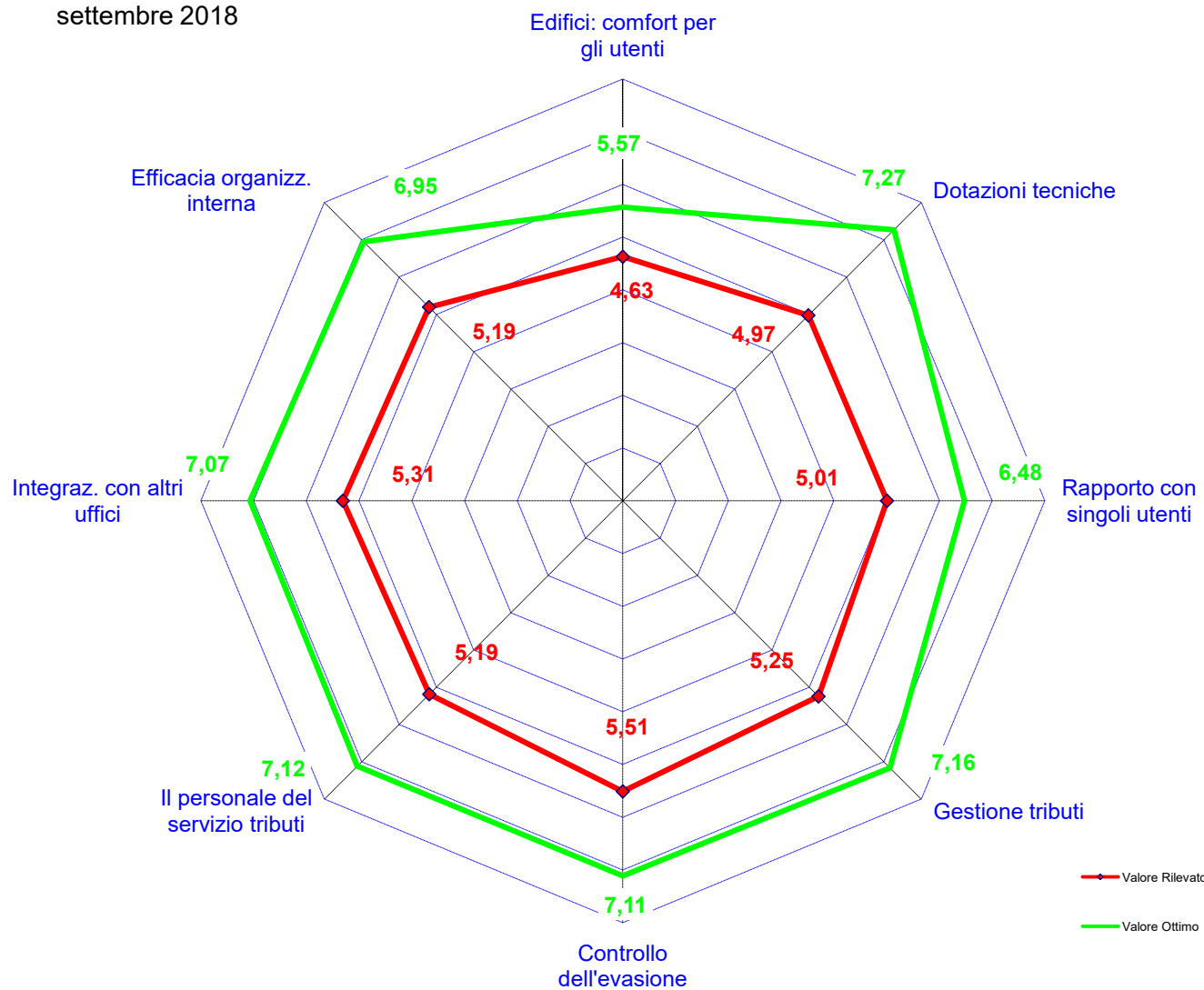
Stato della qualita'  
settembre 2018



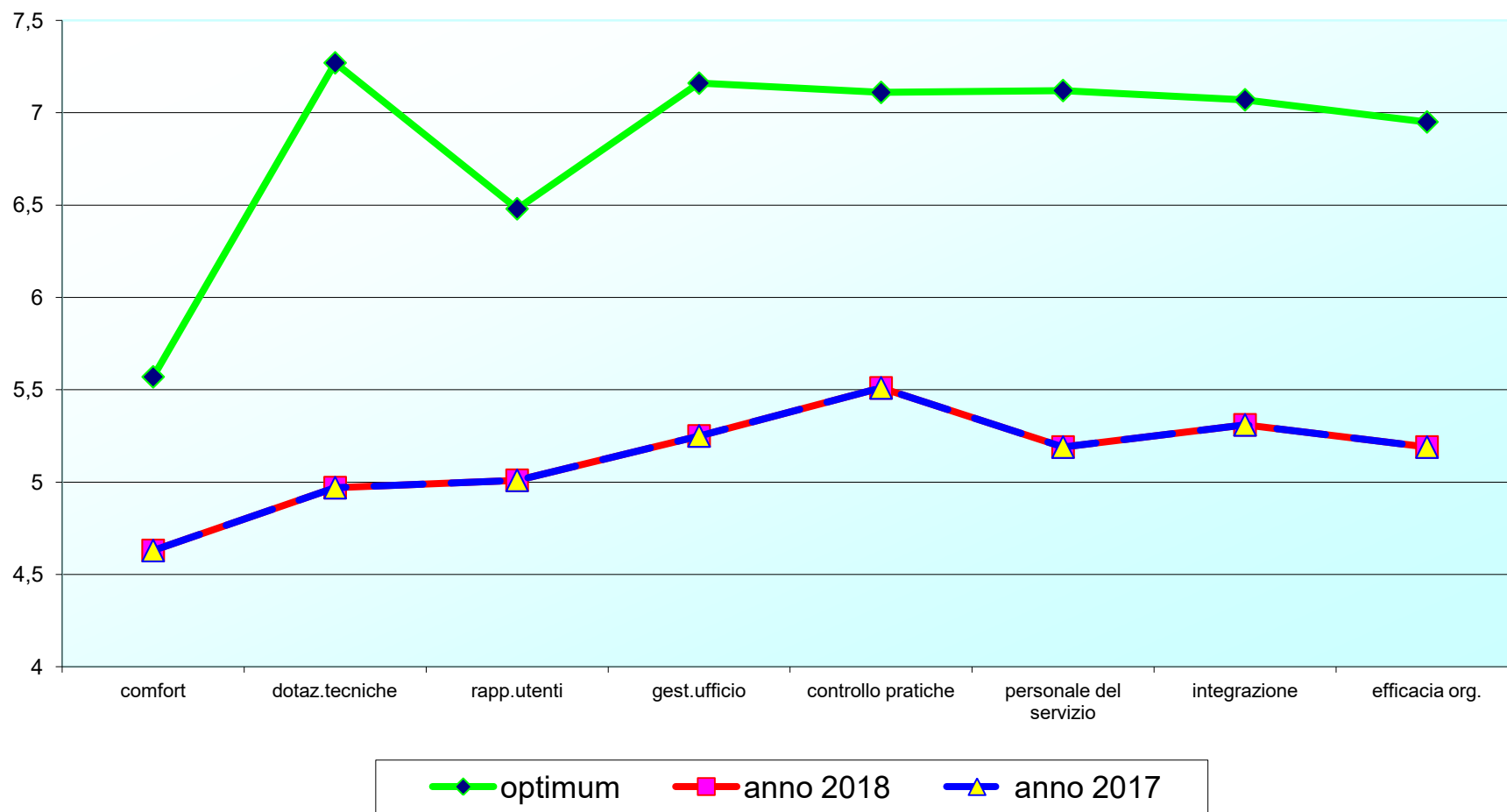
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2017/2018**



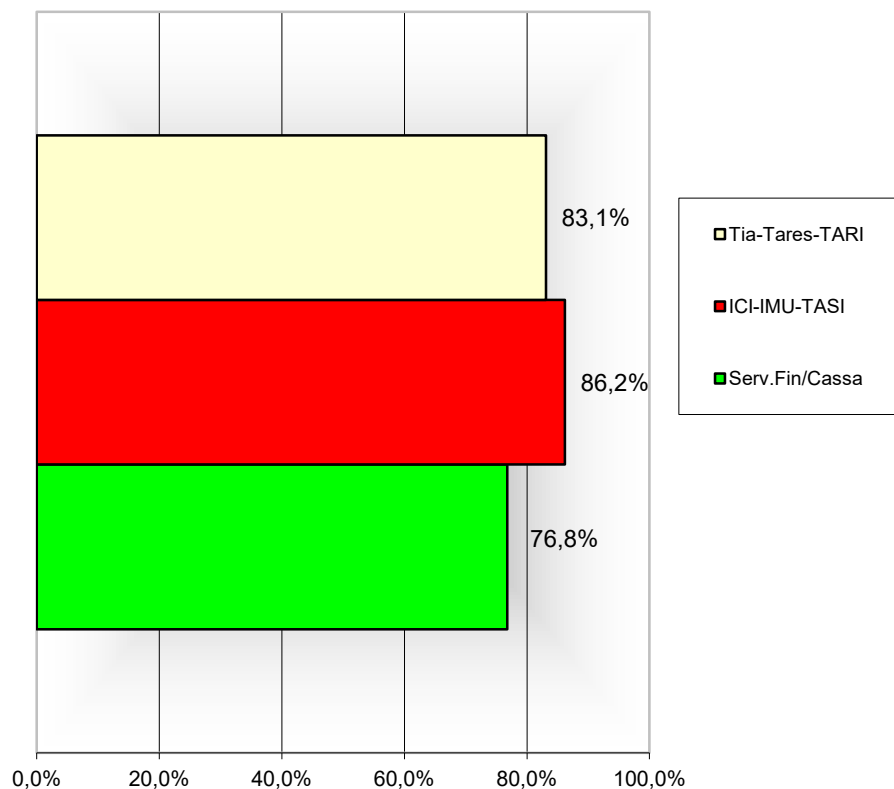
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari**  
Stato della qualita'  
settembre 2018



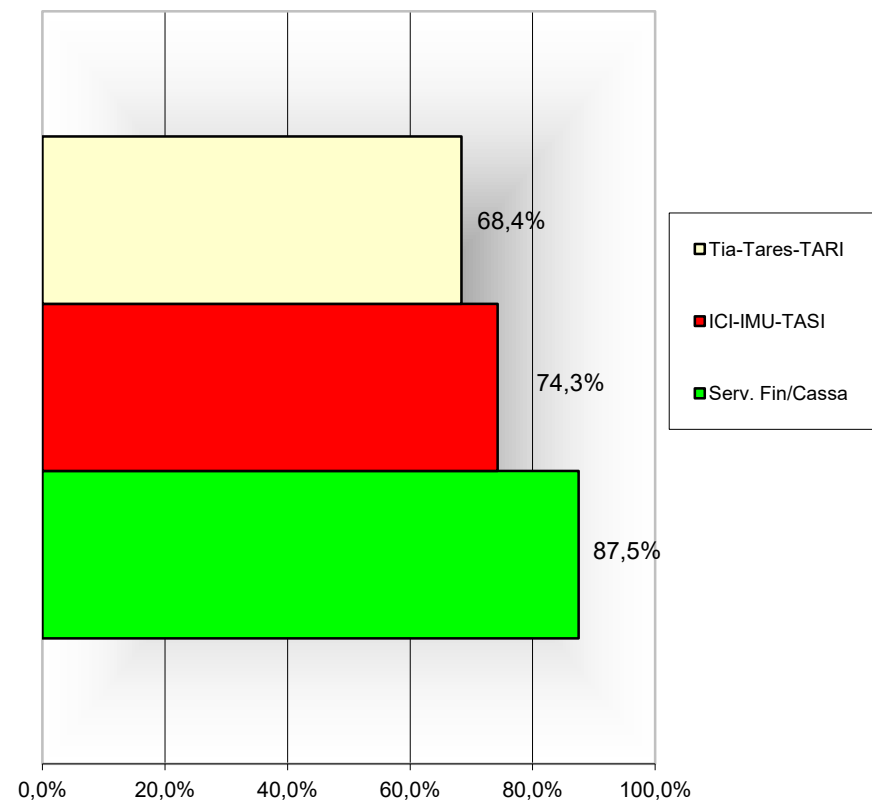
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2017/2018**



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



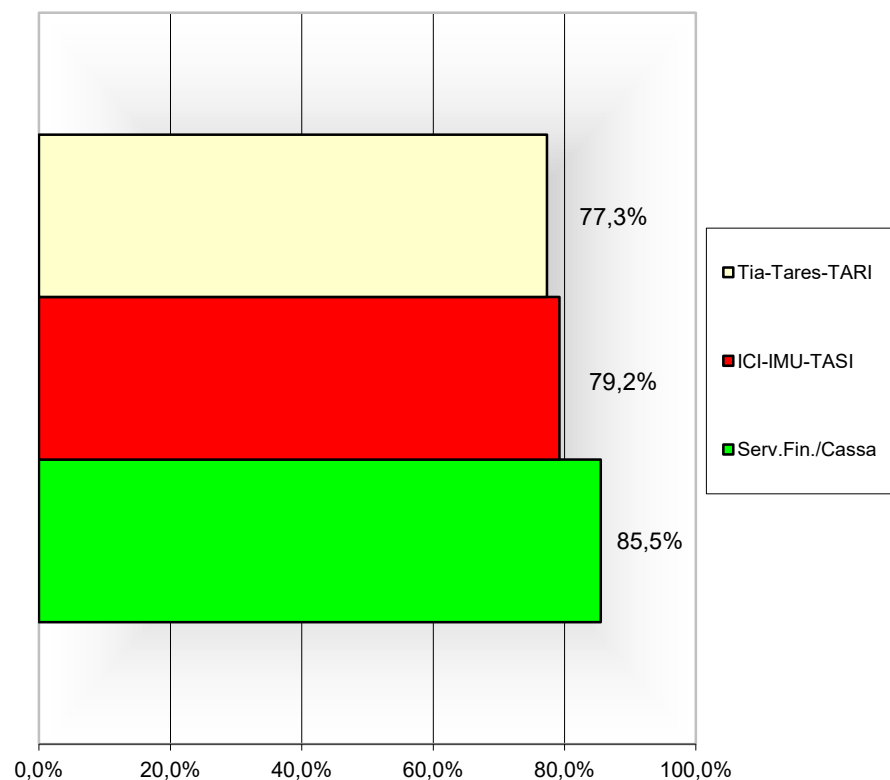
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

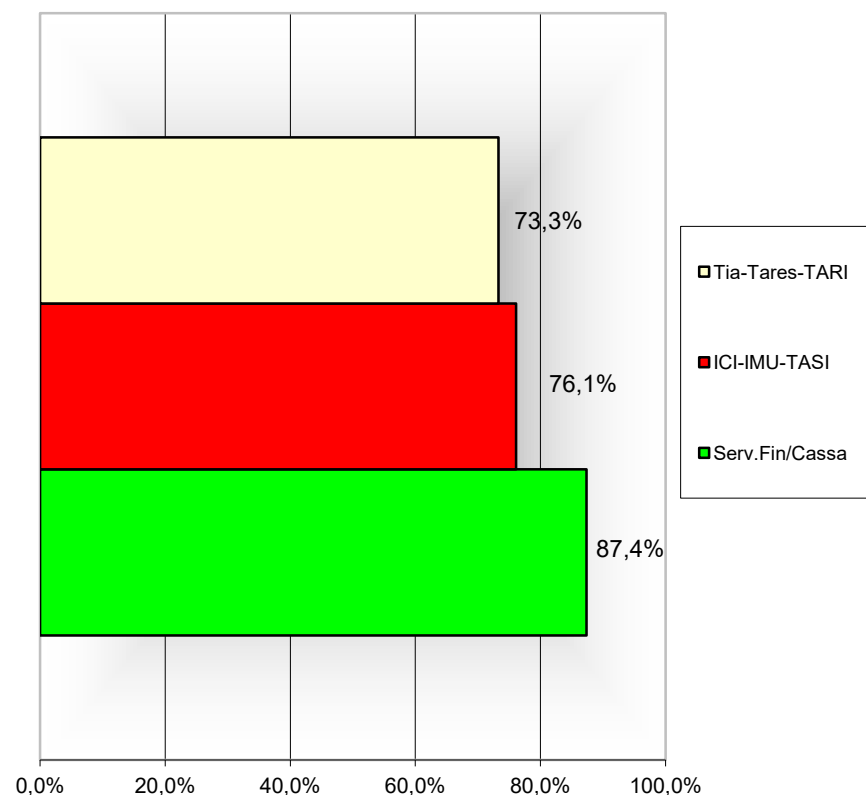
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



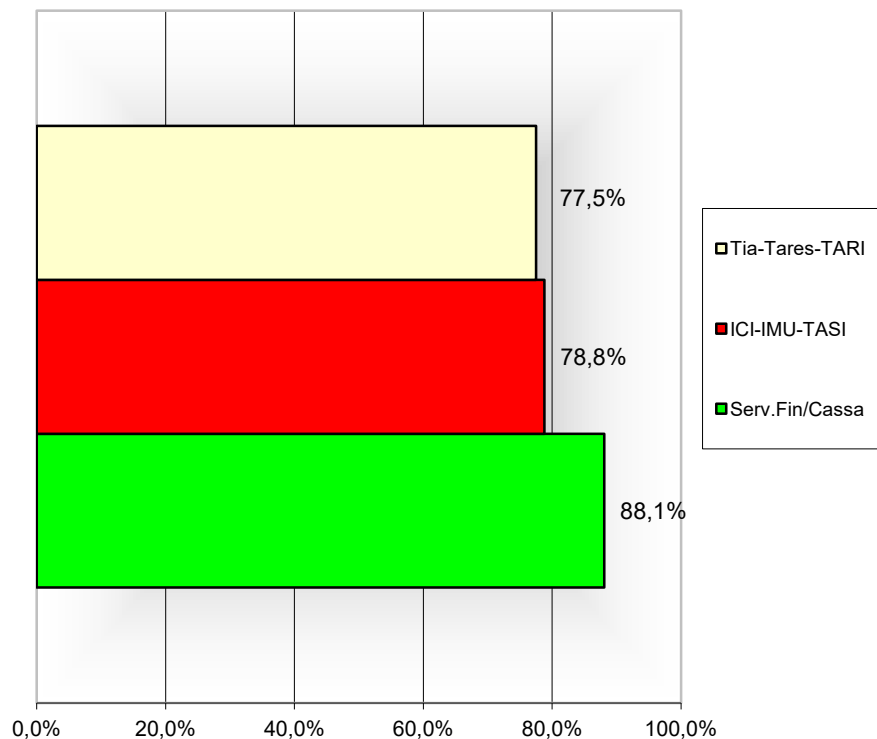
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



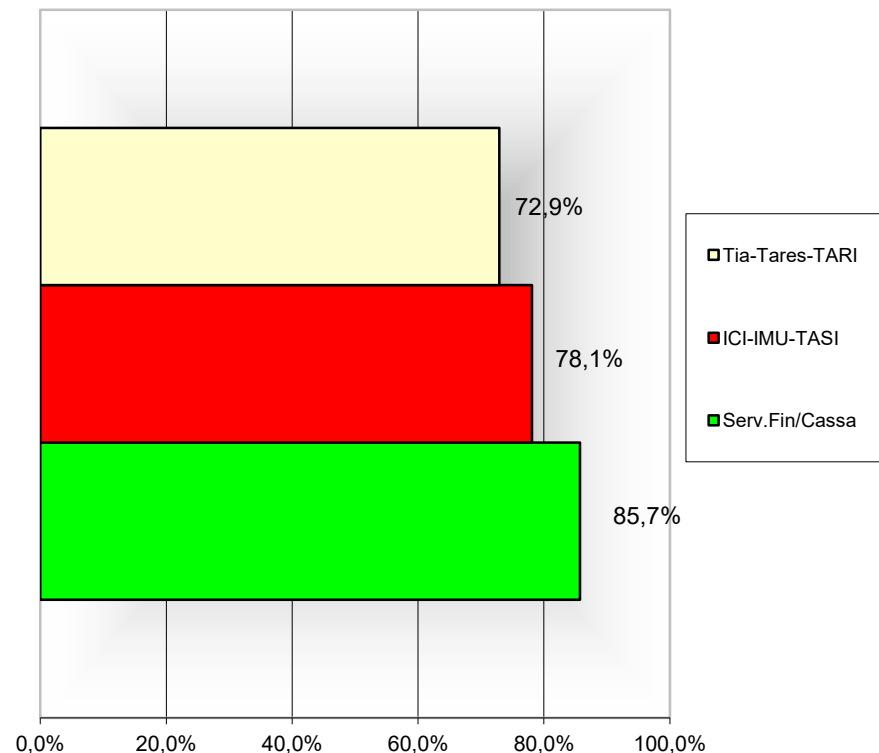
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### 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

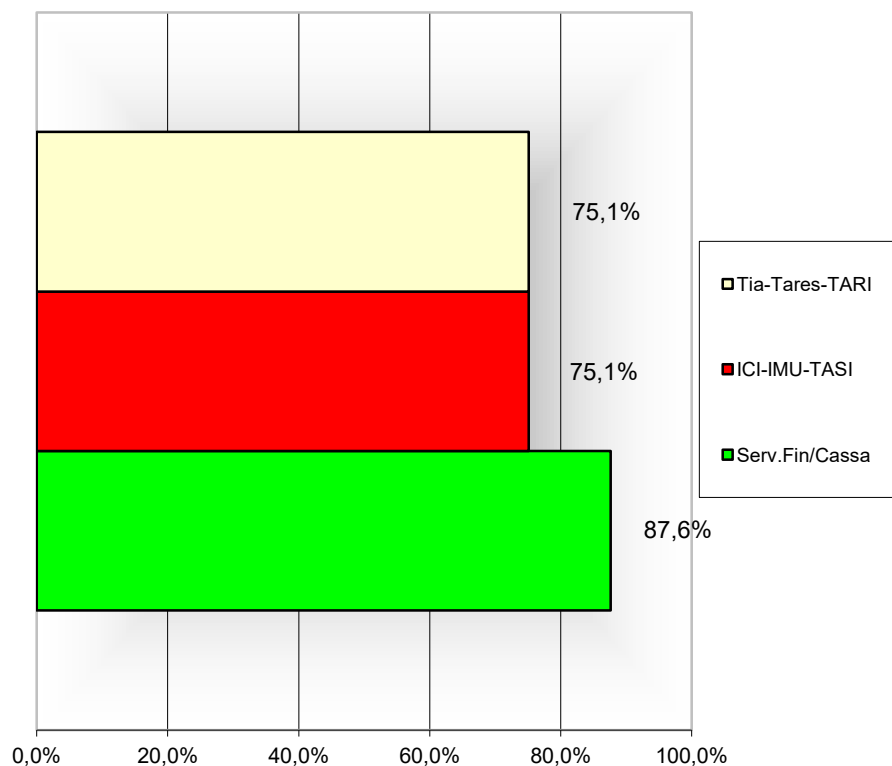
### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



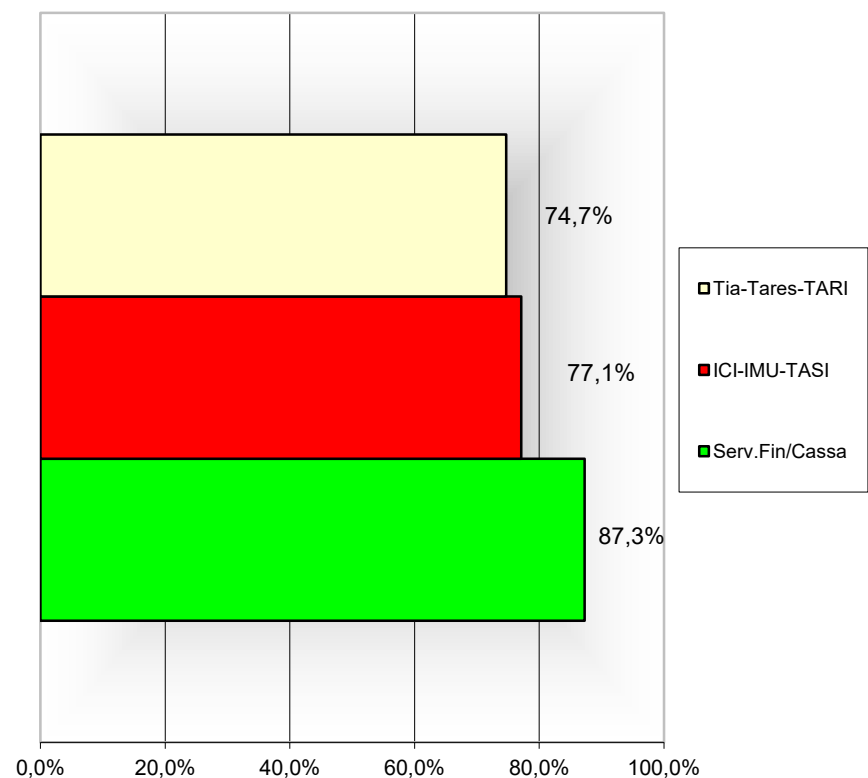
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro



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



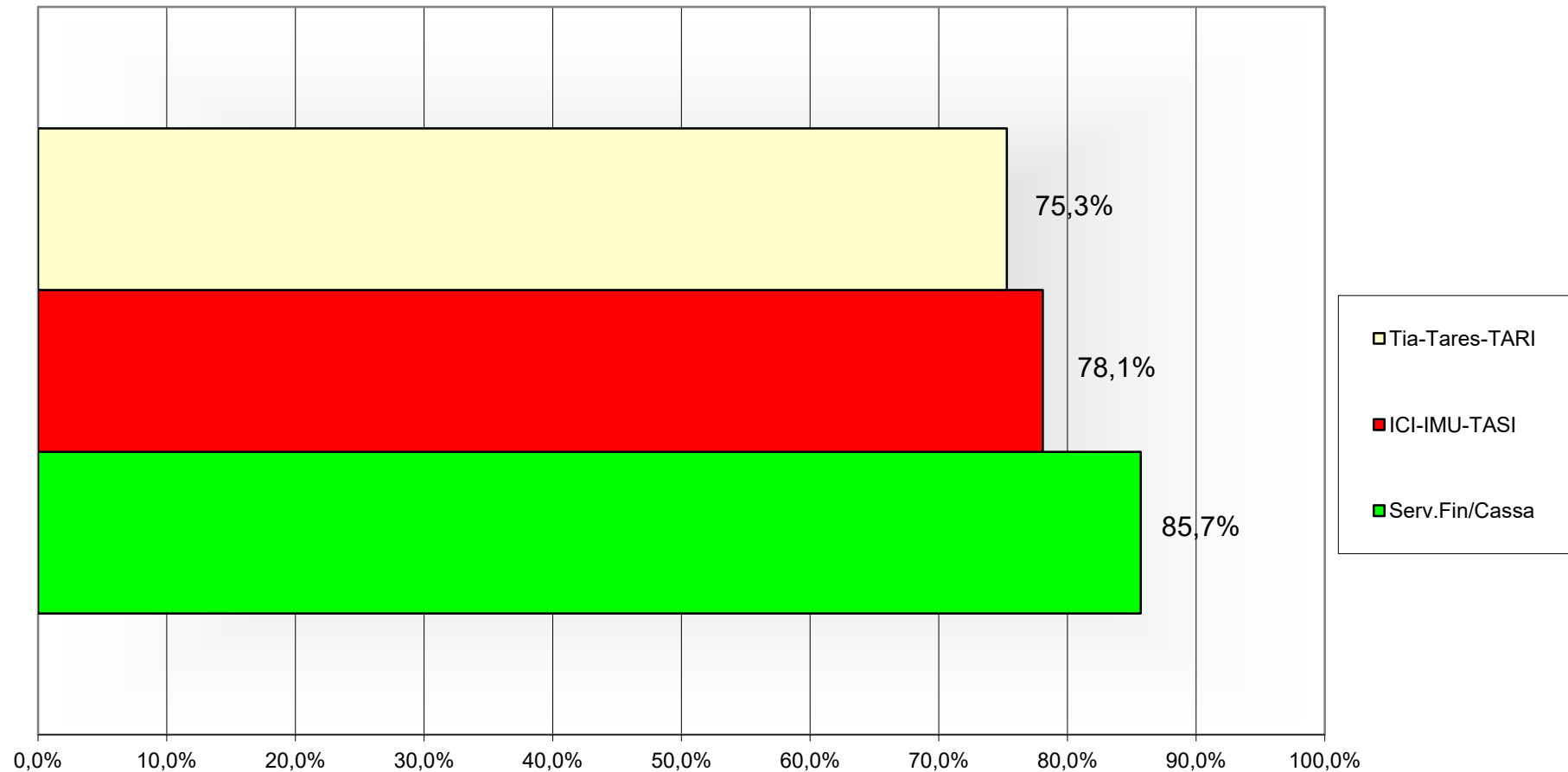
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2017		%	2018		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### **Servizi Fin. e Cassa Ec.**

23

comfort	4,17	5,43	76,8%	4,17	5,43	76,8%	0,0%
dotaz.tecniche	6,50	7,43	87,5%	6,50	7,43	87,5%	0,0%
rapporto con utenti	5,33	6,31	84,5%	5,48	6,41	85,5%	1,0%
gestione attività	6,39	7,34	87,1%	6,44	7,37	87,4%	0,3%
sviluppo organizz.	6,52	7,40	88,1%	6,52	7,40	88,1%	0,0%
personale	6,23	7,27	85,7%	6,23	7,27	85,7%	0,0%
integrazione	6,35	7,25	87,6%	6,35	7,25	87,6%	0,0%
efficacia organizz.	6,16	7,08	87,0%	6,21	7,11	87,3%	0,3%
							0,2%

0,12%

#### **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	4,97	7,27	68,4%	4,97	7,27	68,4%	0,0%
rapporto con utenti	5,01	6,48	77,3%	5,01	6,48	77,3%	0,0%
gestione ufficio	5,25	7,16	73,3%	5,25	7,16	73,3%	0,0%
controllo	5,51	7,11	77,5%	5,51	7,11	77,5%	0,0%
personale	5,19	7,12	72,9%	5,19	7,12	72,9%	0,0%
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%
efficacia organizz.	5,19	6,95	74,7%	5,19	6,95	74,7%	0,0%
							0,0%

0,00%

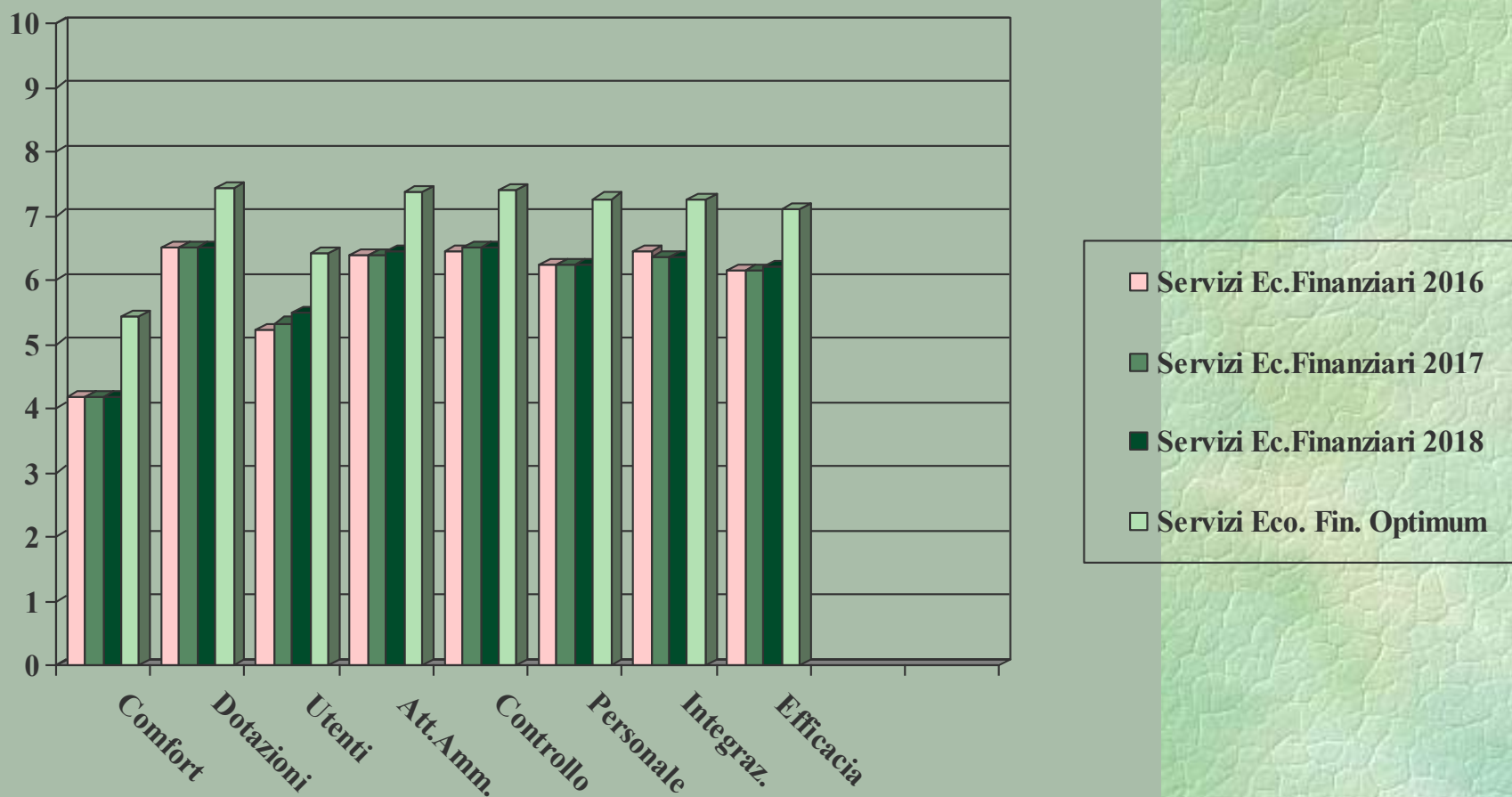
41

**Settore Risorse Finanziarie e Tributi**

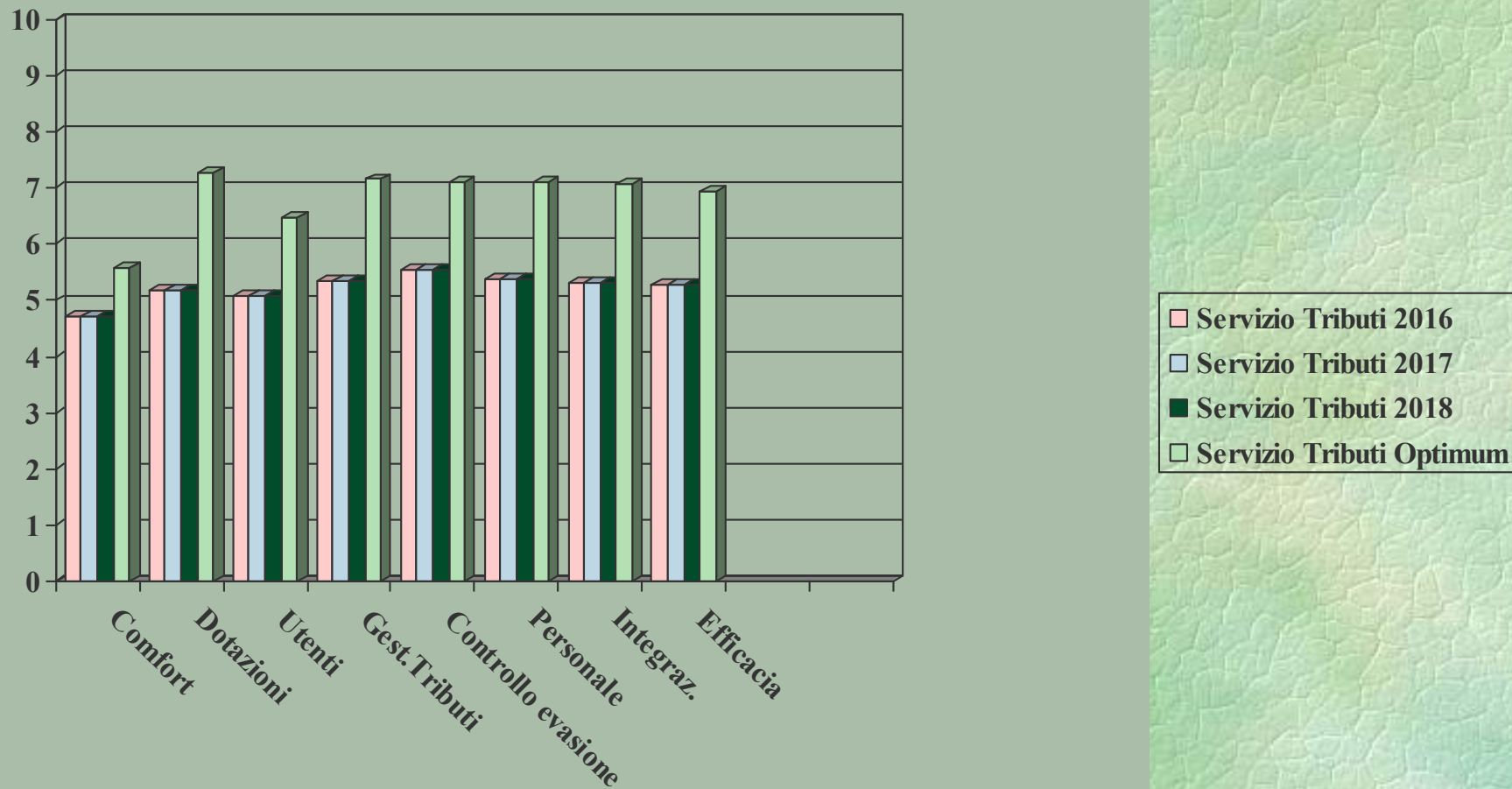
incremento biennio 2017 - 2018:

0,12%

# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

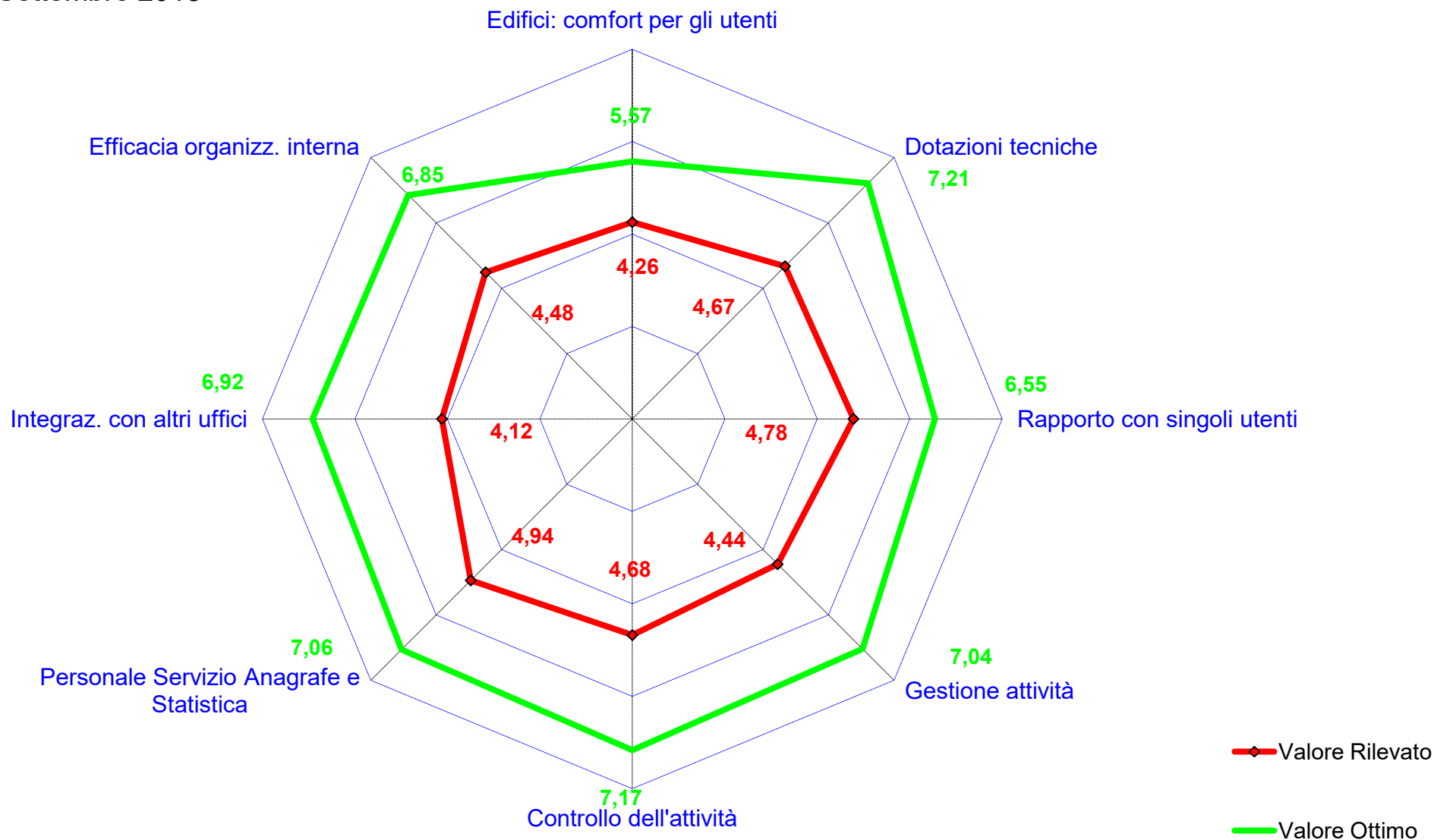
## Settore Servizi Demografici e Politiche Educative

Anno 2018

Settembre 2018

Centro Stampa Comunale

**Comune di Alessandria**  
**SERVIZI DEMOGRAFICI**  
**SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA**  
Stato della qualità  
Settembre 2018

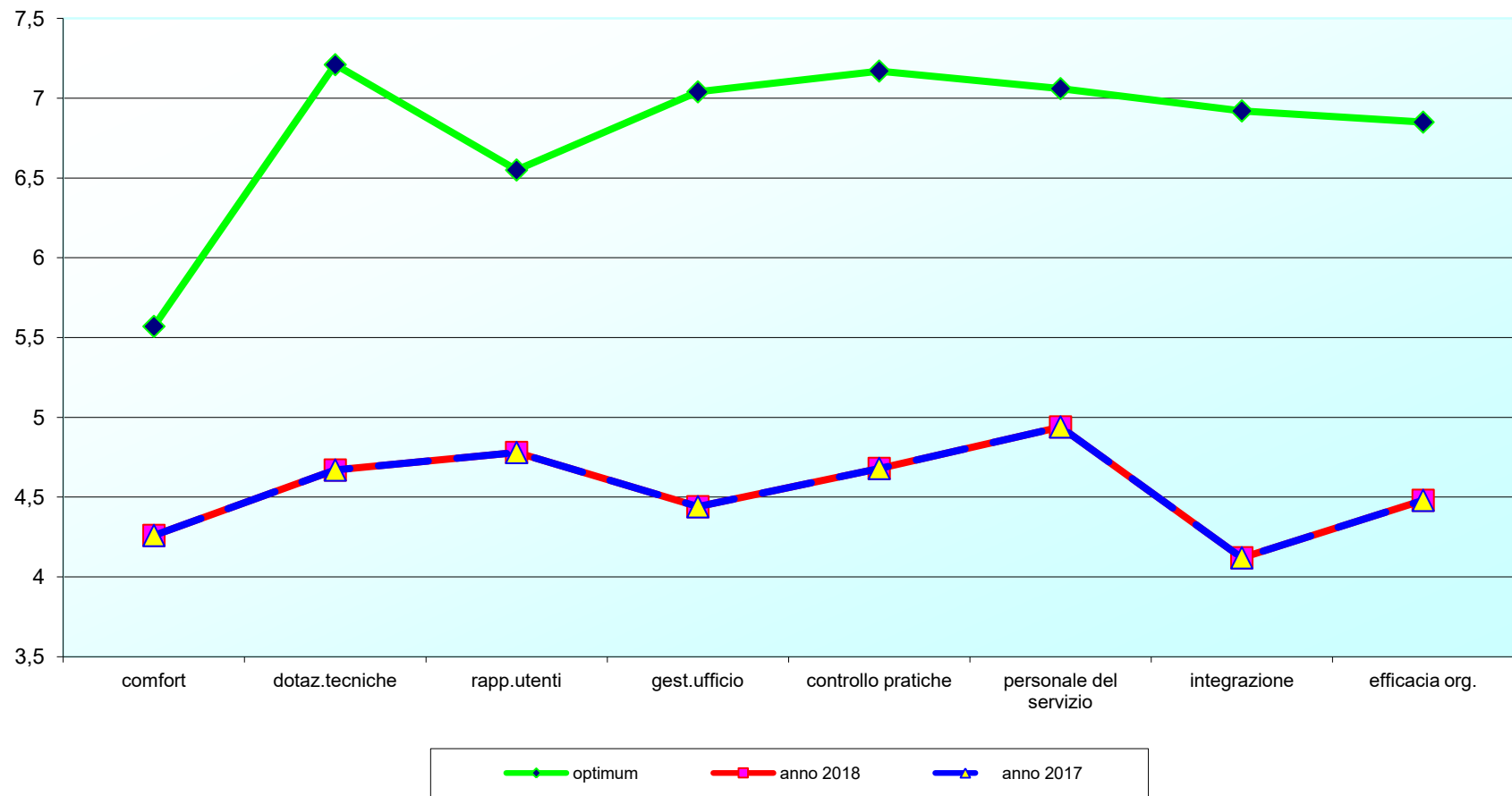




# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Anagrafe e Statistica - Anni 2017/2018





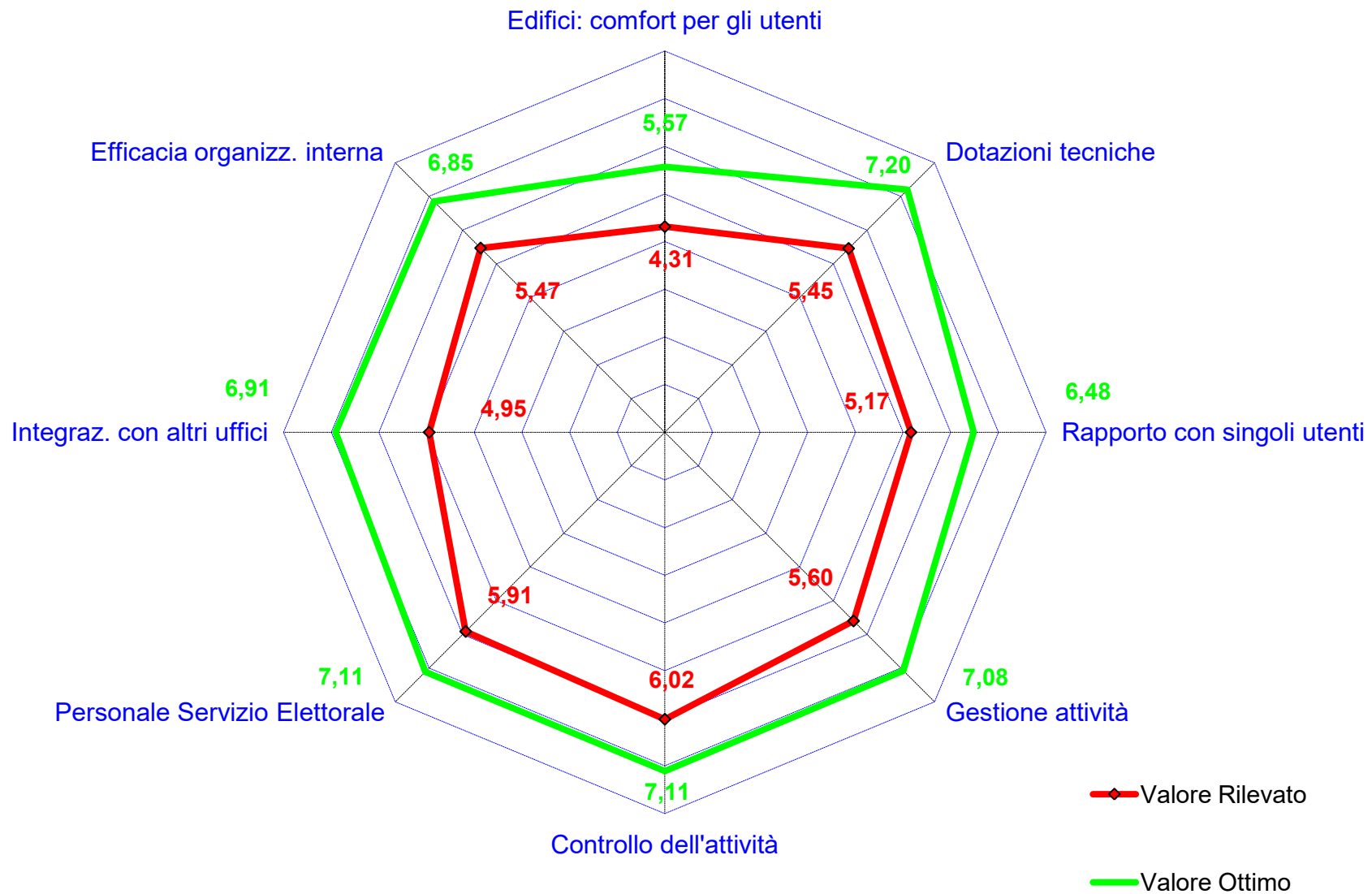
# Comune di Alessandria

SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO ELETTORALE

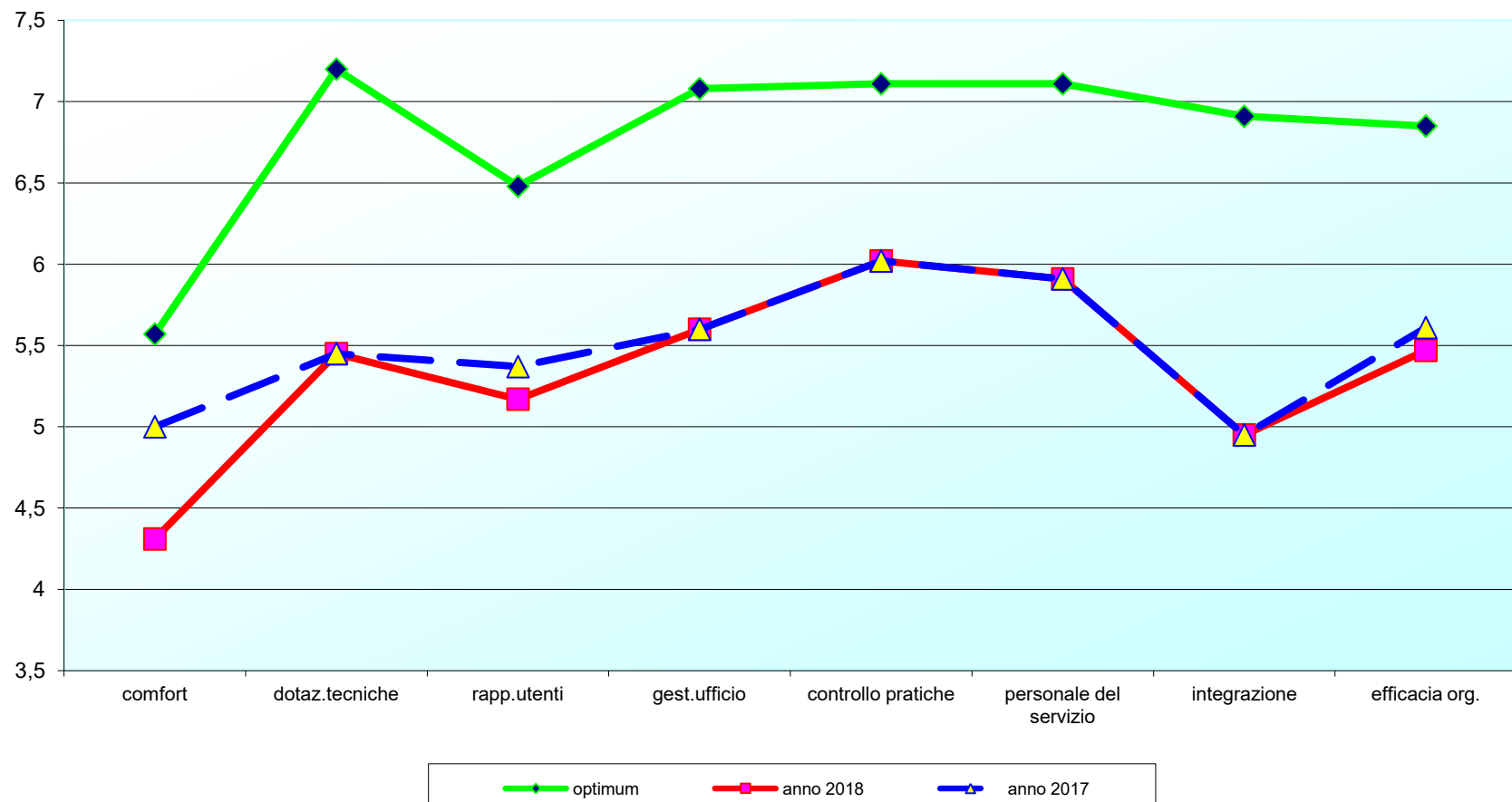
Stato della qualità

Settembre 2018



# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Elettorale - Anni 2017/2018



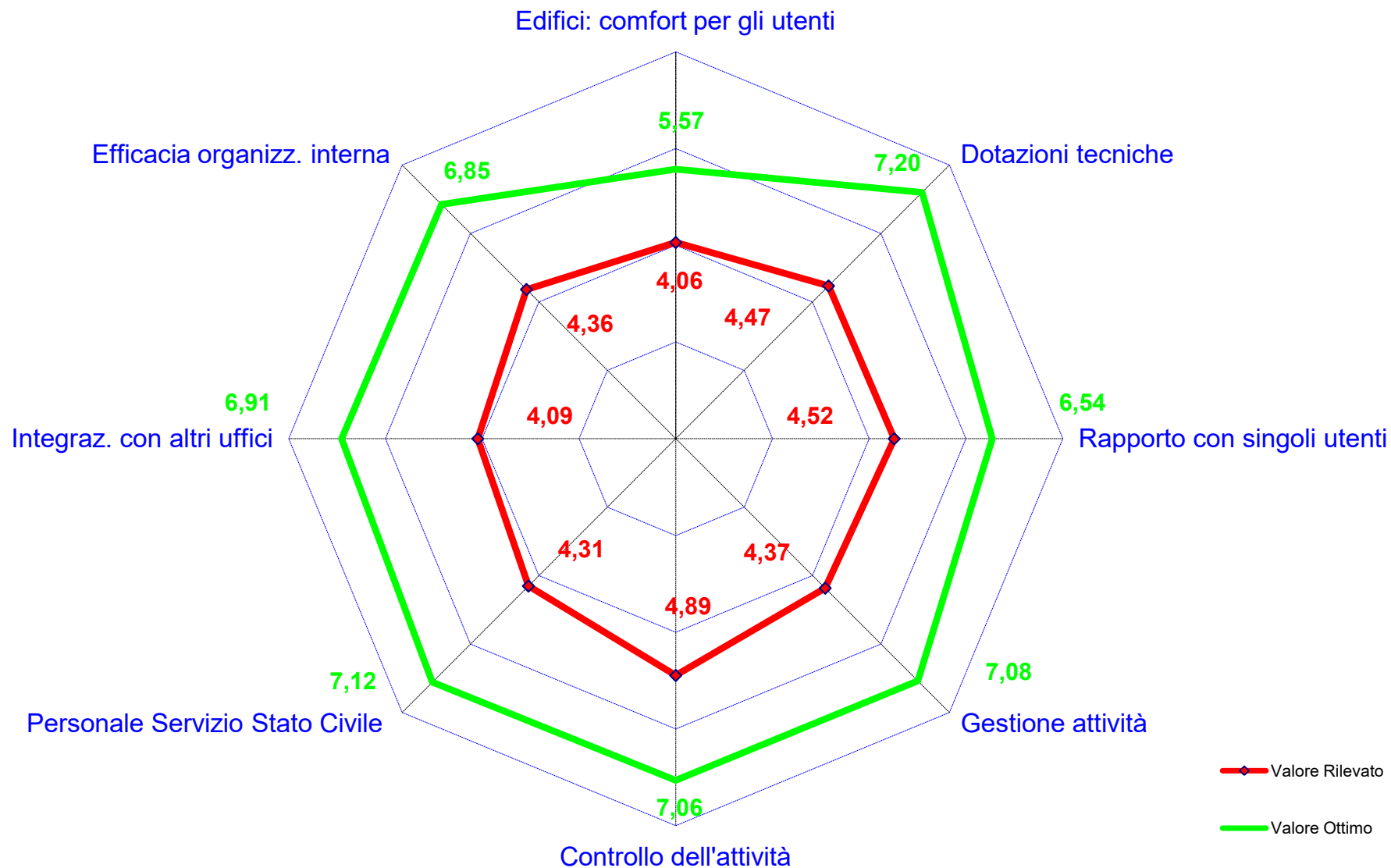
# Comune di Alessandria

## SERVIZI DEMOGRAFICI

## SERVIZIO STATO CIVILE

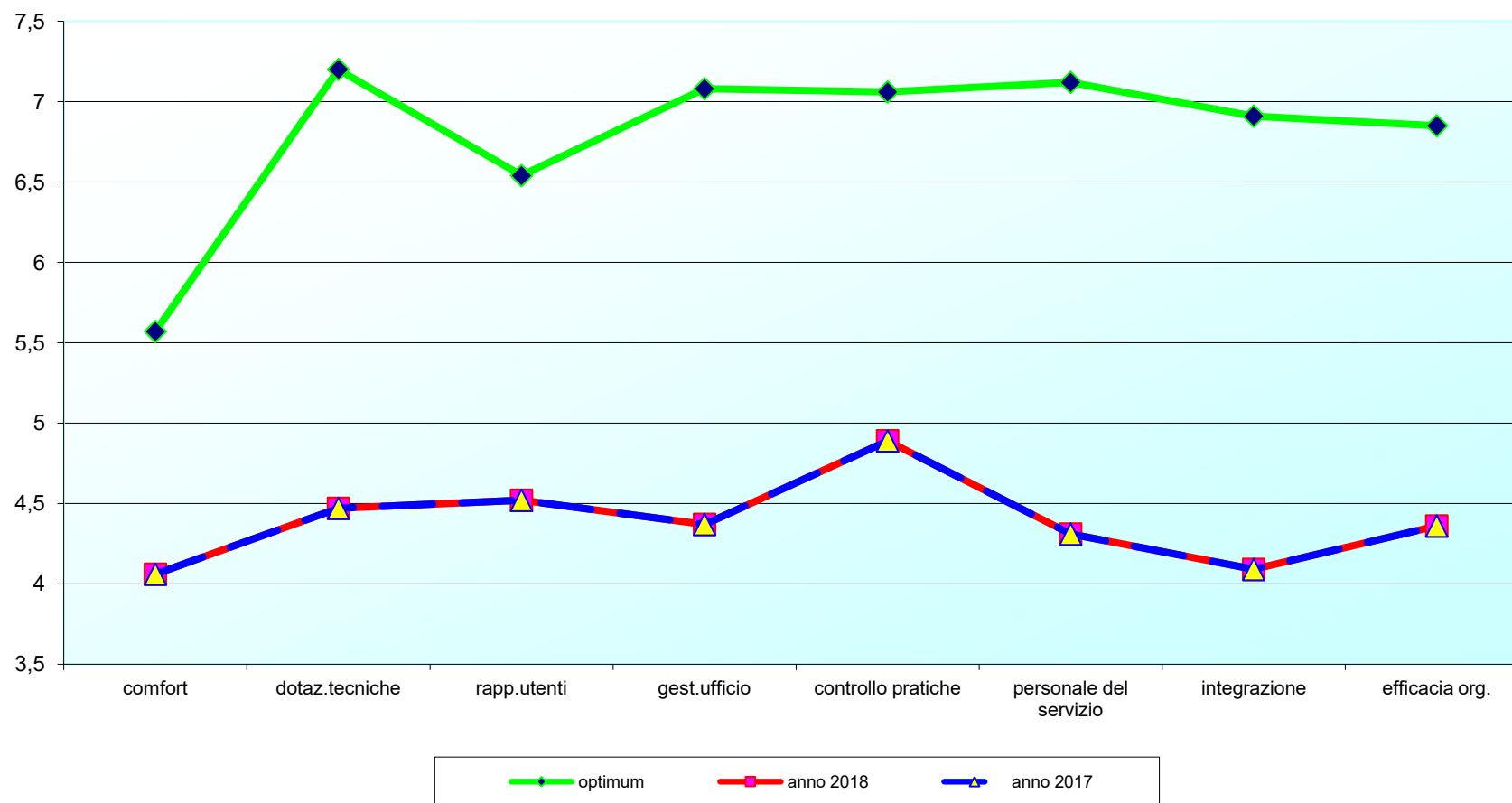
Stato della qualità

Settembre 2018



# Città di Alessandria

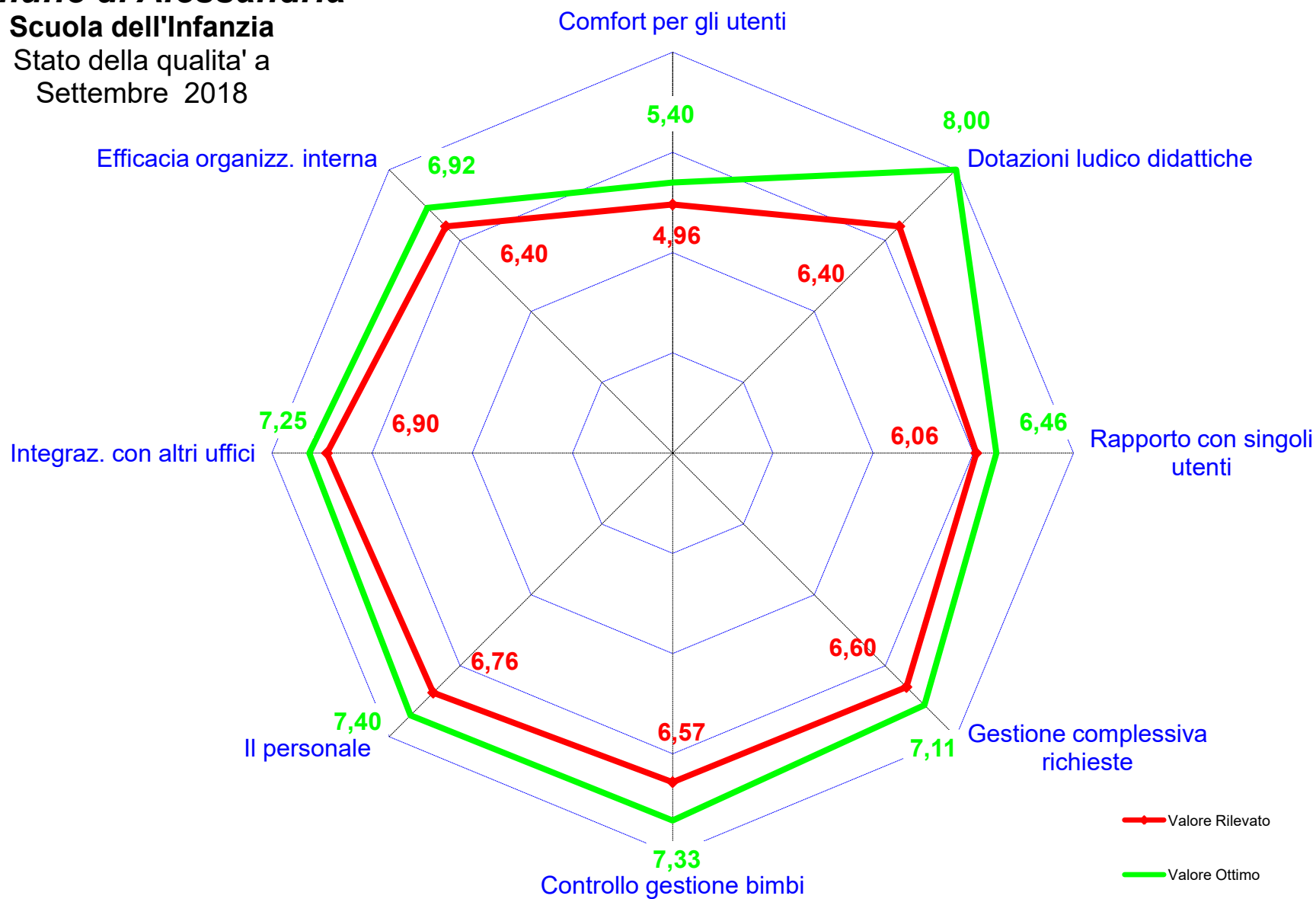
Trend Qualità percepita  
Stato Civile - Anni 2017/2018



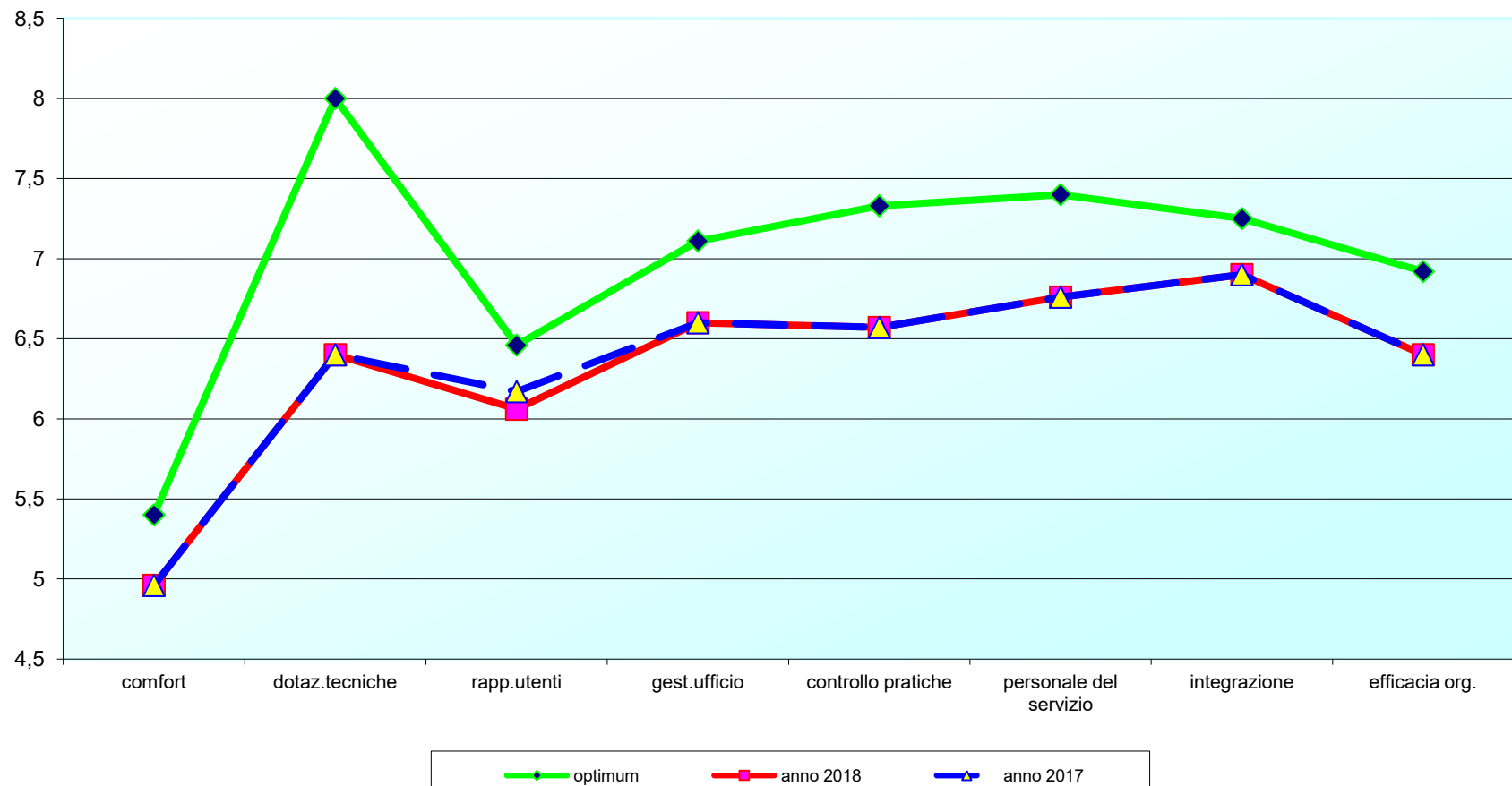
# Comune di Alessandria

## Scuola dell'Infanzia

Stato della qualità a  
Settembre 2018

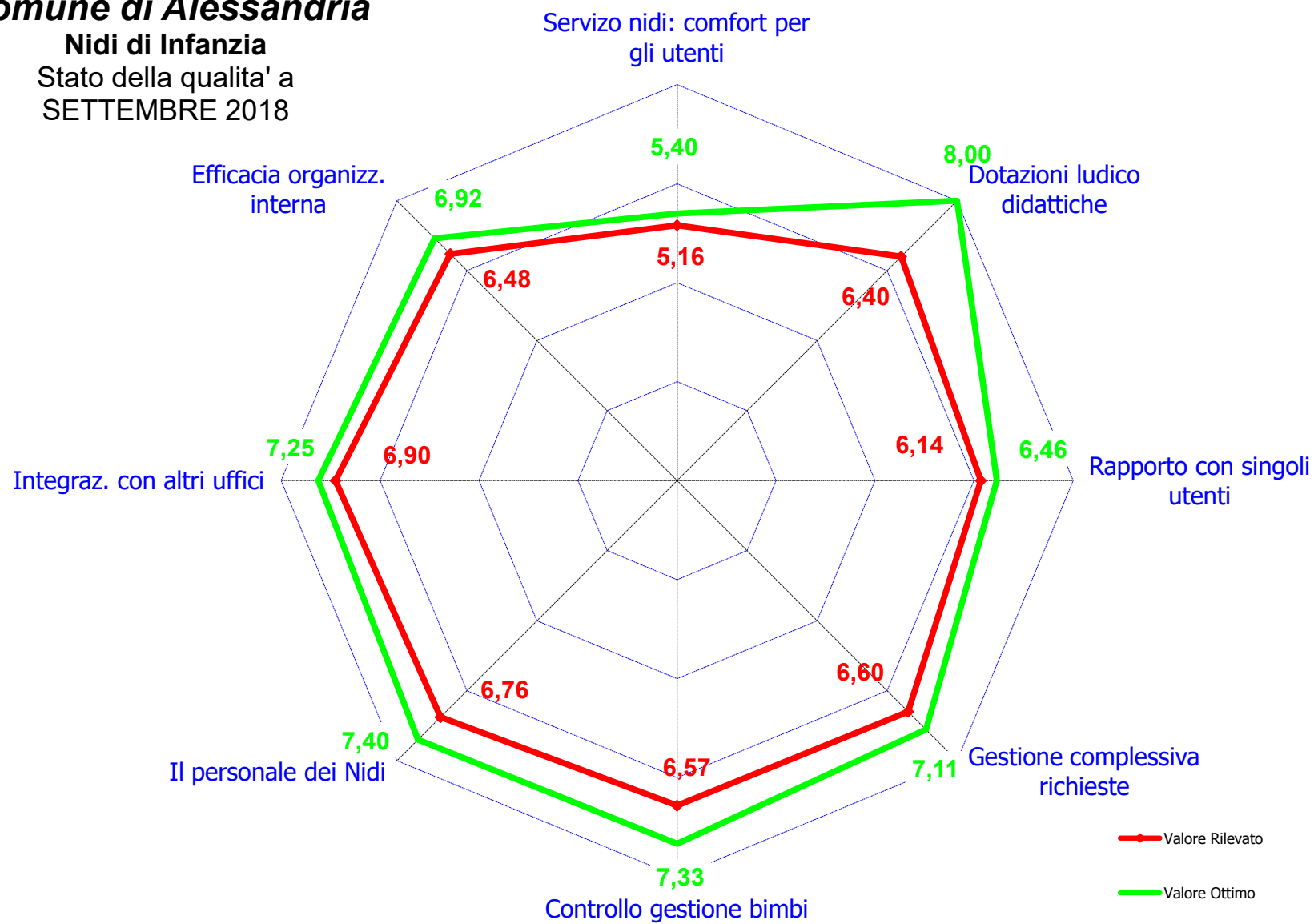


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Scuola dell'Infanzia - Anni 2017/2018**

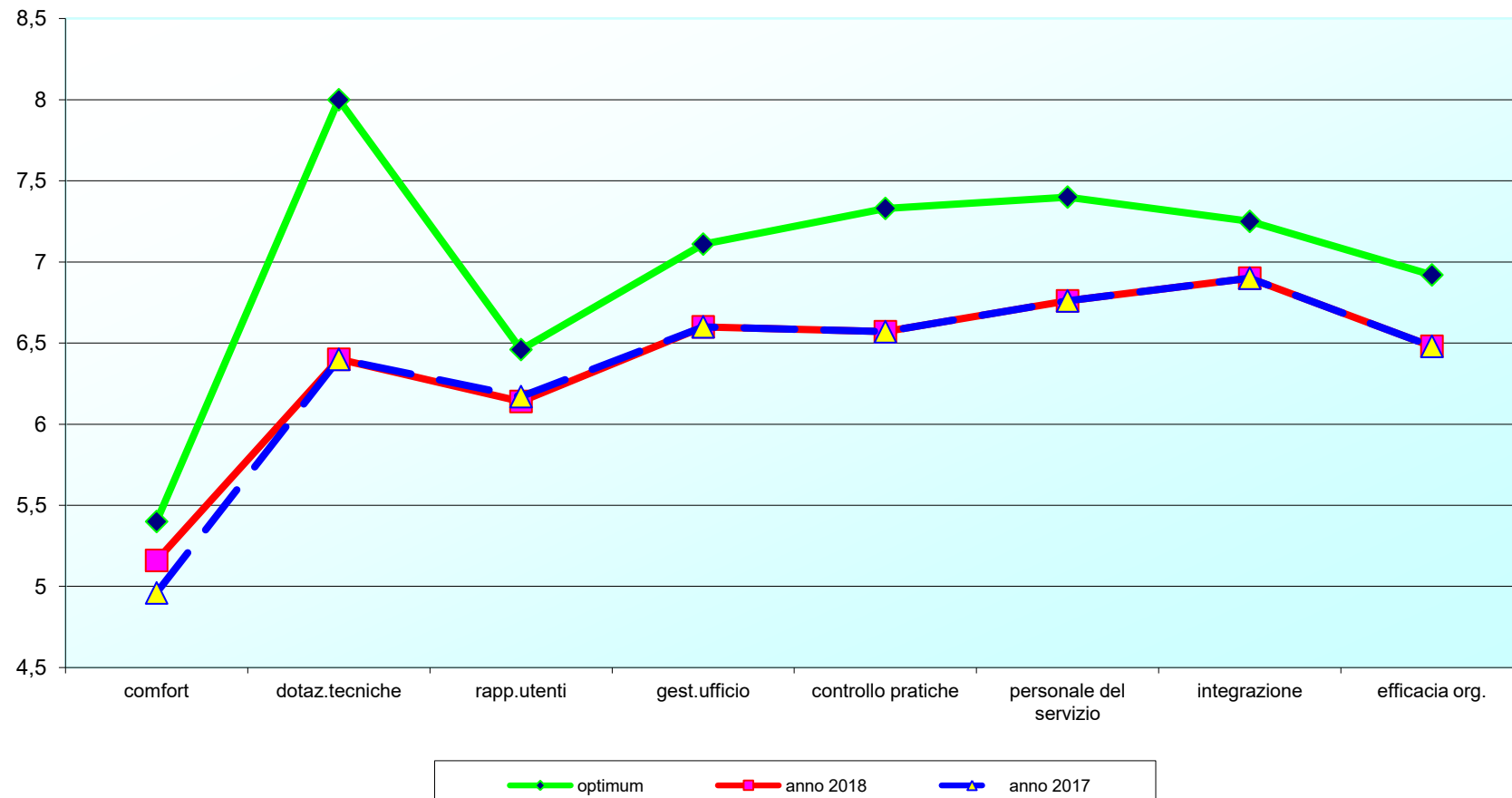


# Comune di Alessandria

Nidi di Infanzia  
Stato della qualita' a  
SETTEMBRE 2018



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Nidi d'Infanzia - Anni 2017/2018**

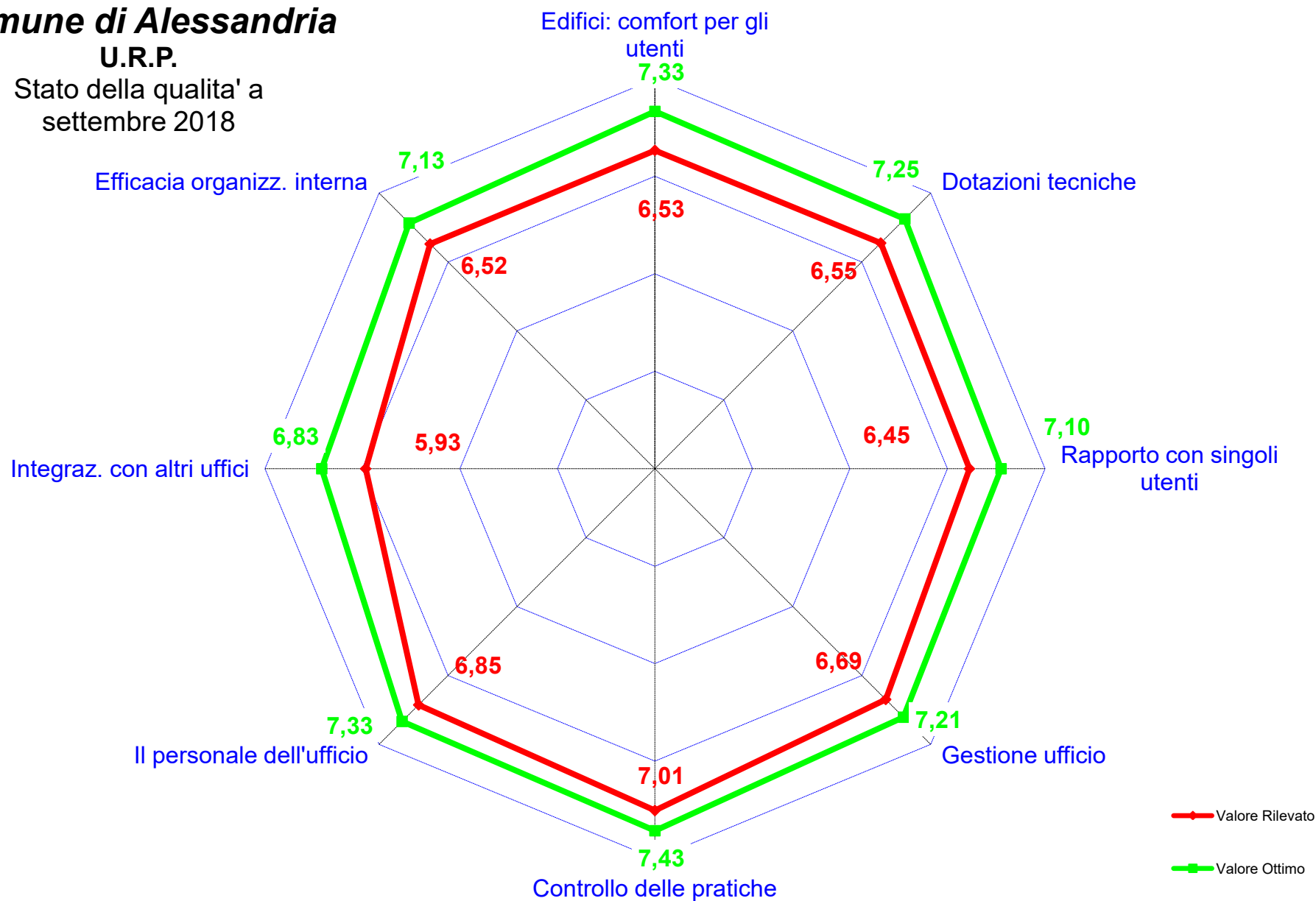




# Comune di Alessandria

U.R.P.

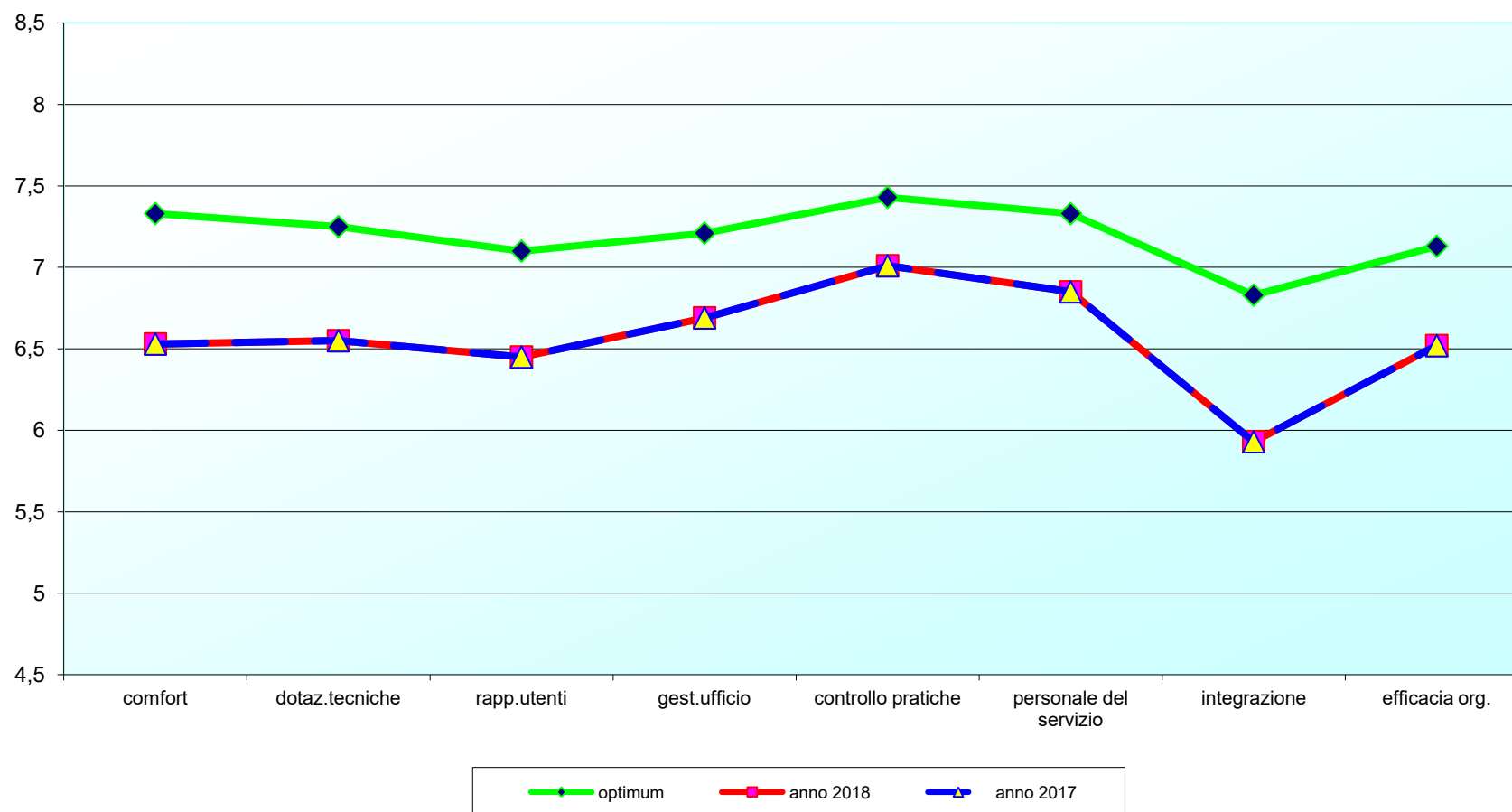
Stato della qualita' a  
settembre 2018



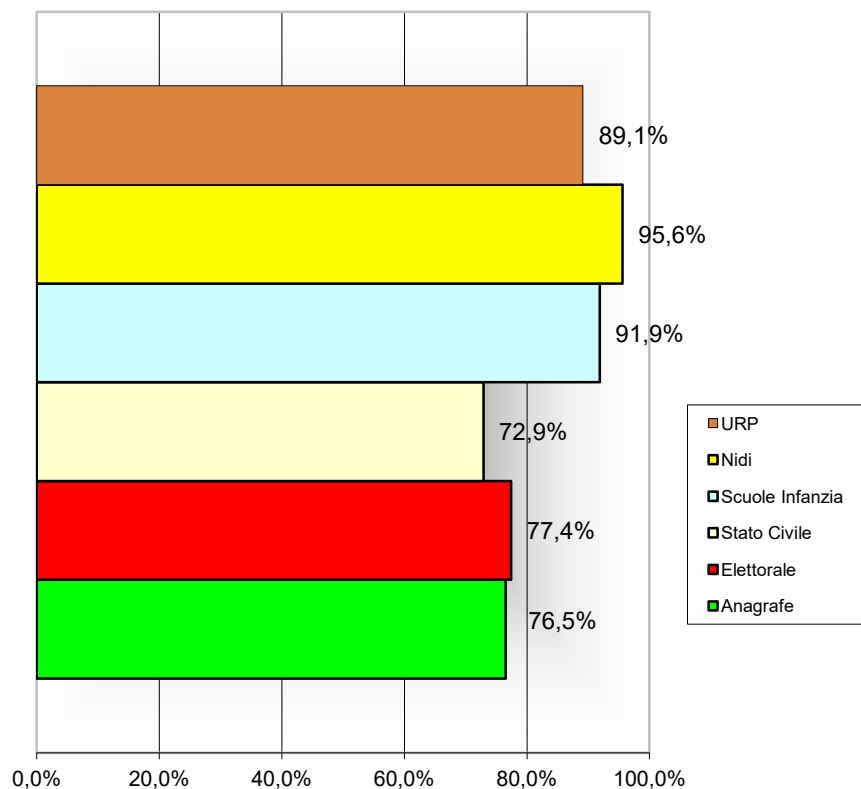
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

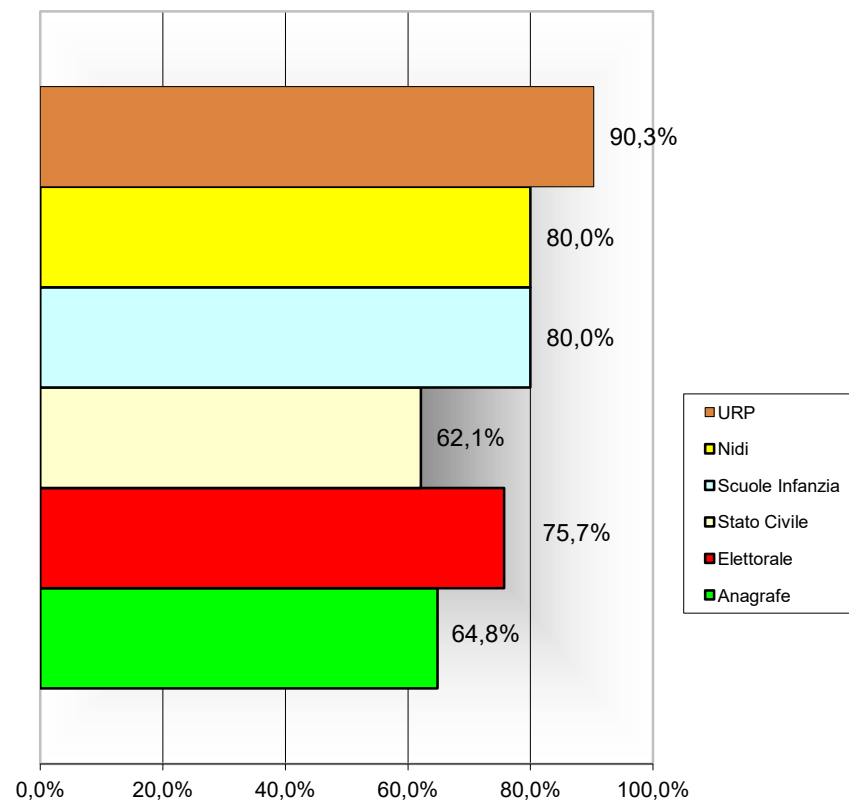
### U.R.P. - Anni 2017/2018



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



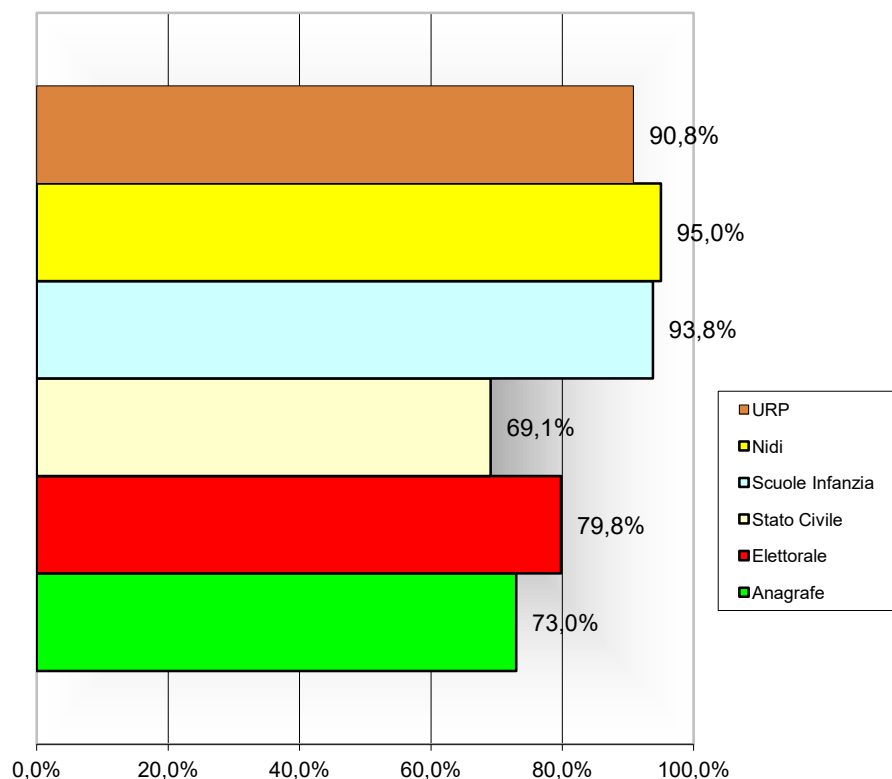
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

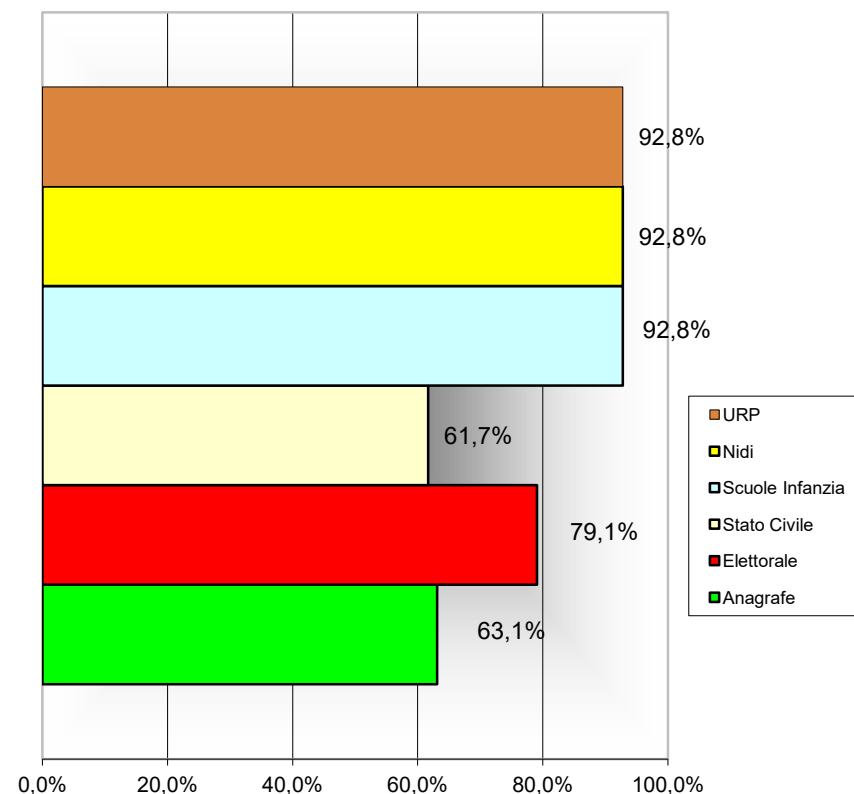
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



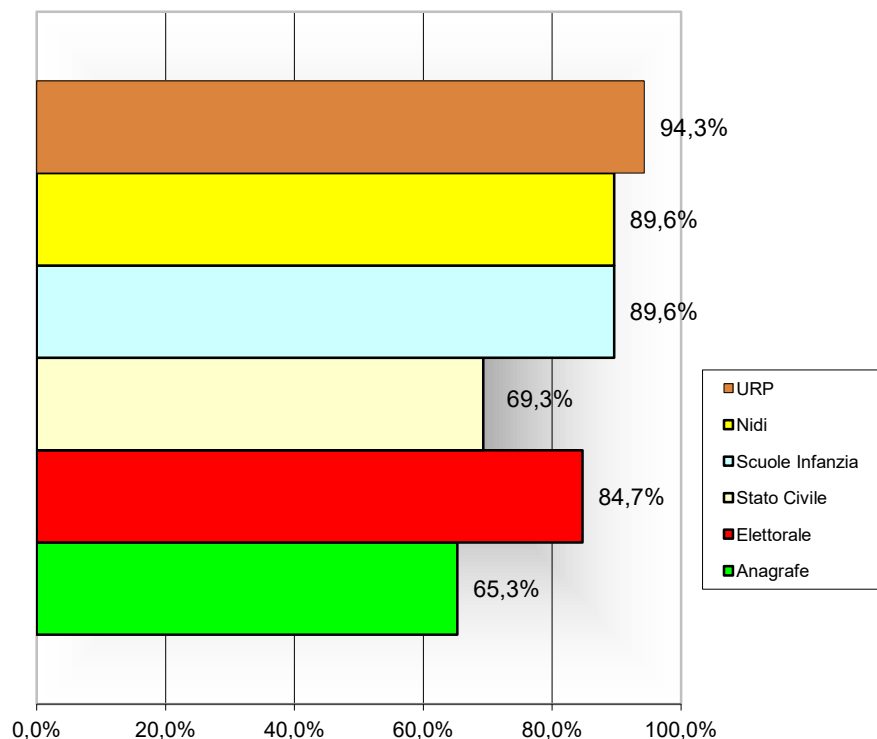
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



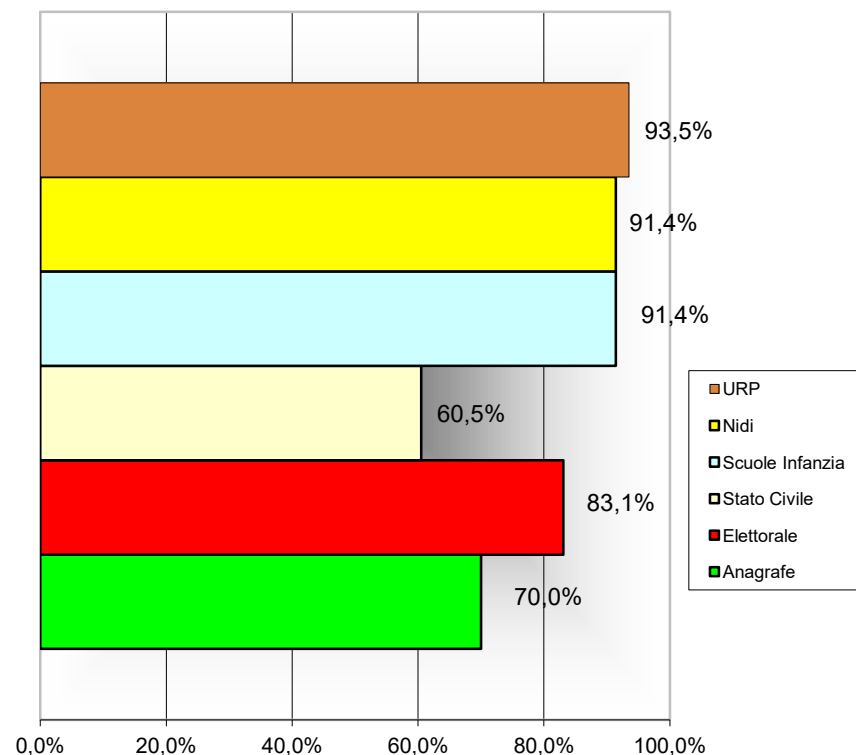
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



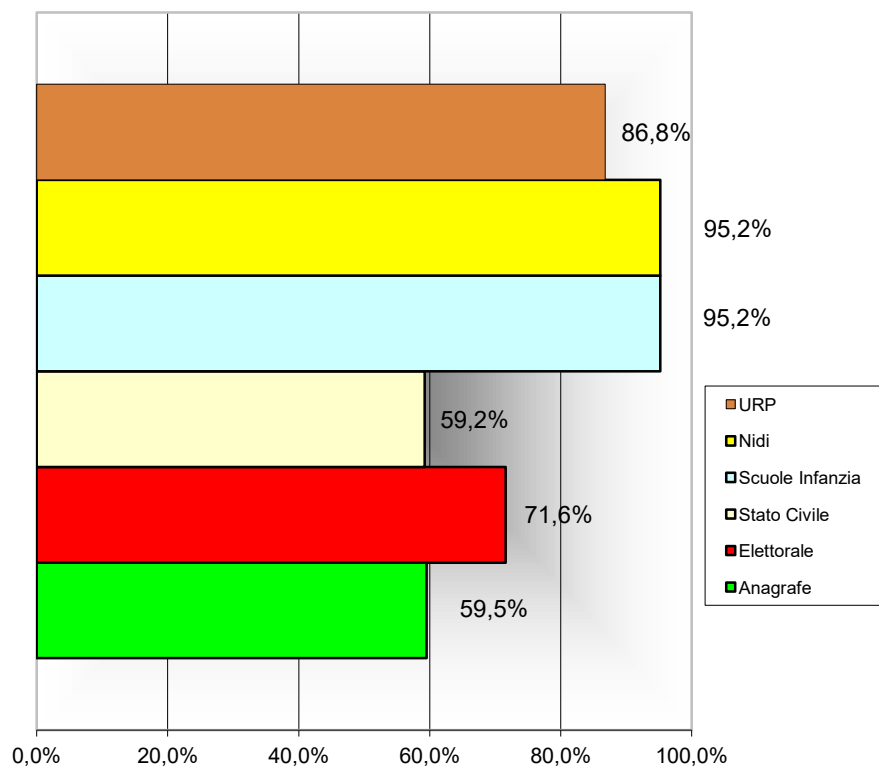
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

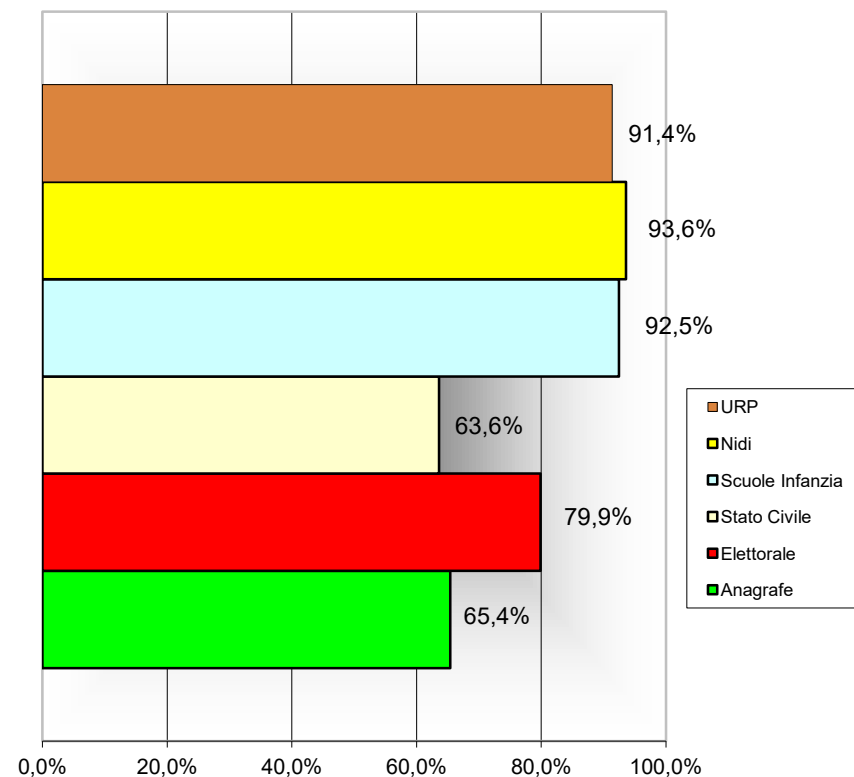


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



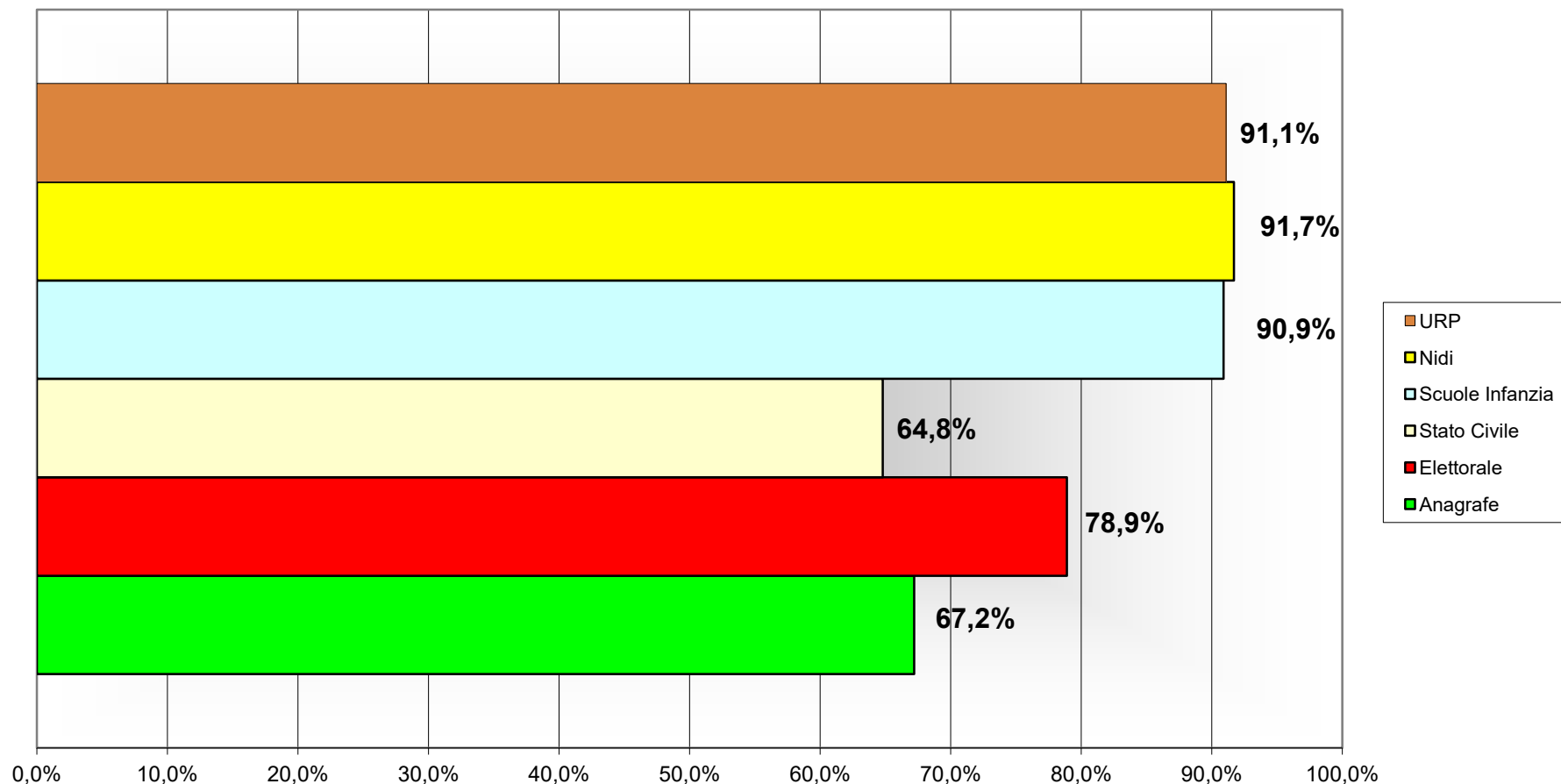
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"

2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

## 22

comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%
dotazioni	4,67	7,21	64,8%	4,67	7,21	64,8%	0,0%
rapporto con utenti	4,78	6,55	73,0%	4,78	6,55	73,0%	0,0%
gestione ufficio	4,44	7,04	63,1%	4,44	7,04	63,1%	0,0%
controllo	4,68	7,17	65,3%	4,68	7,17	65,3%	0,0%
personale	4,94	7,06	70,0%	4,94	7,06	70,0%	0,0%
integrazione	4,12	6,92	59,5%	4,12	6,92	59,5%	0,0%
efficacia organizz.	4,48	6,85	65,4%	4,48	6,85	65,4%	0,0%
							0,00%

## 5

comfort	5,00	5,57	89,8%	4,31	5,57	77,4%	-12,4%
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%	5,17	6,48	79,8%	-3,1%
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%	5,47	6,85	79,9%	-2,0%
							-2,2%

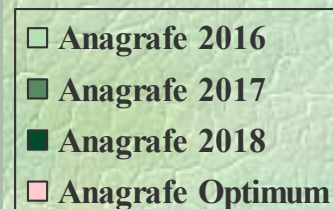
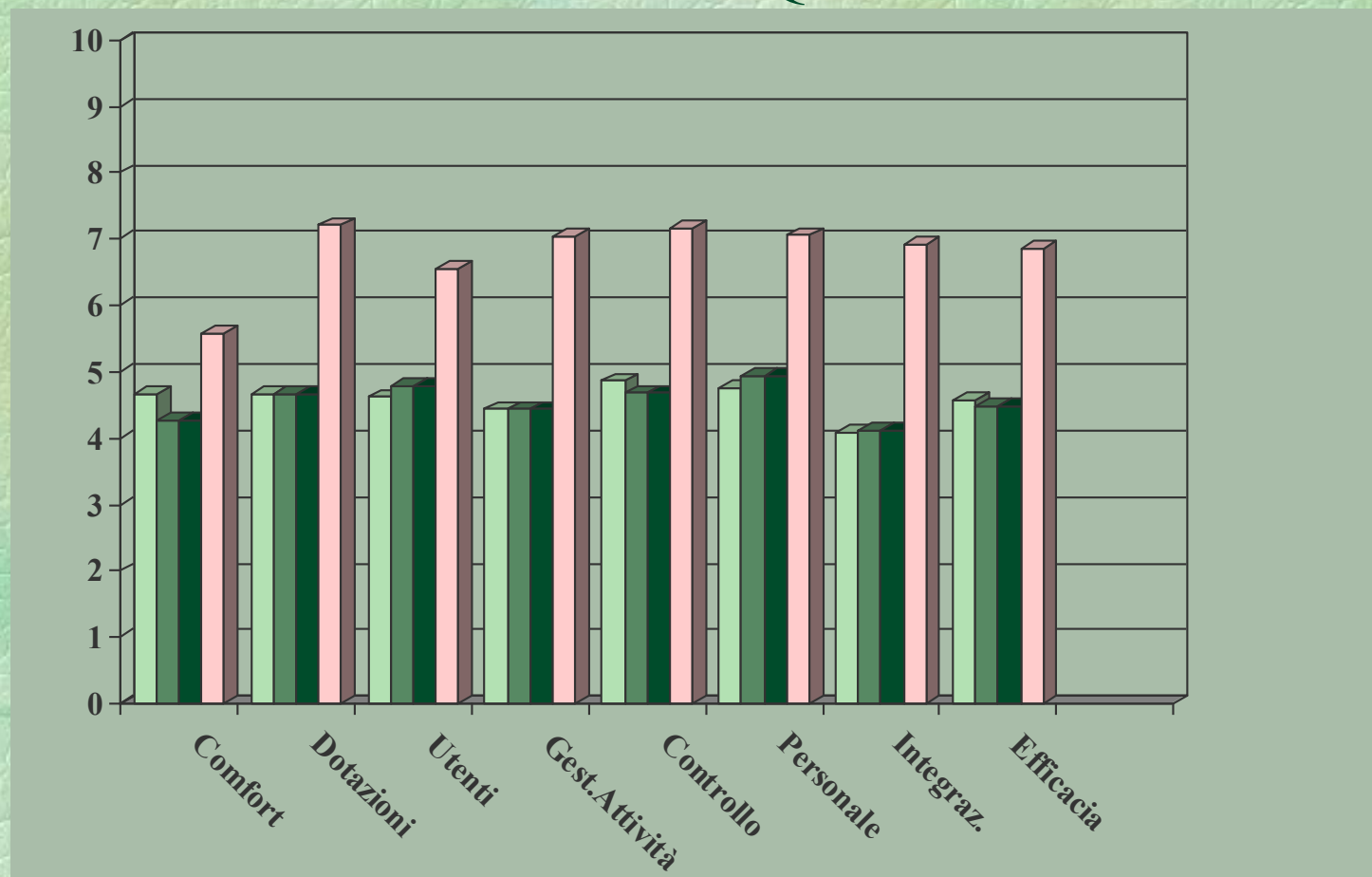
11

comfort	4,06	5,57	72,9%	4,06	5,57	72,9%	0,0%
dotaz.tecniche	4,47	7,20	62,1%	4,47	7,20	62,1%	0,0%
rapporto con utenti	4,52	6,54	69,1%	4,52	6,54	69,1%	0,0%
gestione ufficio	4,37	7,08	61,7%	4,37	7,08	61,7%	0,0%
controllo pratiche	4,89	7,06	69,3%	4,89	7,06	69,3%	0,0%
personale	4,31	7,12	60,5%	4,31	7,12	60,5%	0,0%
integrazione	4,09	6,91	59,2%	4,09	6,91	59,2%	0,0%
efficacia organizz.	4,36	6,85	63,6%	4,36	6,85	63,6%	0,0%
							0,0%

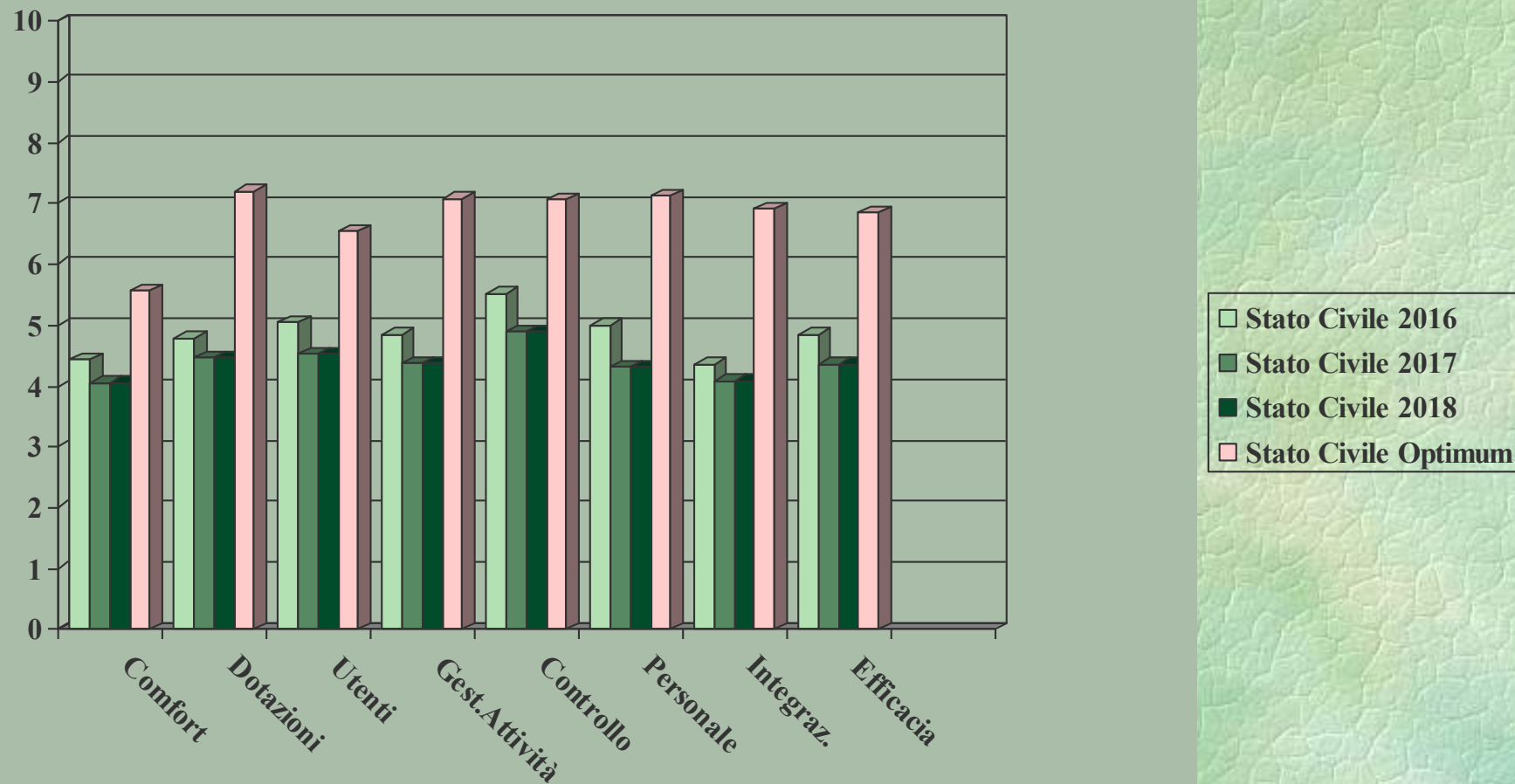


CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Scuola dell'Infanzia</b>								28
comfort	4,96	5,40	91,9%	4,96	5,40	91,9%	0,00%	
dotazioni tecniche	6,40	8,00	80,0%	6,40	8,00	80,0%	0,00%	
rapporto con utenti	6,17	6,46	95,5%	6,06	6,46	93,8%	-1,70%	
gestione ufficio	6,60	7,11	92,8%	6,60	7,11	92,8%	0,00%	
controllo	6,57	7,33	89,6%	6,57	7,33	89,6%	0,00%	
personale	6,76	7,40	91,4%	6,76	7,40	91,4%	0,00%	
integrazione	6,90	7,25	95,2%	6,90	7,25	95,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,40	6,92	92,5%	6,40	6,92	92,5%	0,00%	
							-0,21%	<b>-0,06%</b>
<b>Asili Nido</b>								38
comfort	4,96	5,40	91,9%	5,16	5,40	95,6%	3,70%	
dotazioni	6,40	8	80,0%	6,40	8	80,0%	0,00%	
rapporto con utenti	6,17	6,46	95,5%	6,14	6,46	95,0%	-0,46%	
gestione ufficio	6,60	7,11	92,8%	6,60	7,11	92,8%	0,00%	
controllo	6,57	7,33	89,6%	6,57	7,33	89,6%	0,00%	
personale	6,76	7,40	91,4%	6,76	7,40	91,4%	0,00%	
integrazione	6,90	7,25	95,2%	6,90	7,25	95,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,48	6,92	93,6%	6,48	6,92	93,6%	0,00%	
							0,40%	<b>0,14%</b>
<b>U.R.P.</b>								4
comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,55	7,25	90,3%	6,55	7,25	90,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,45	7,10	90,8%	6,45	7,10	90,8%	0,0%	
gestione ufficio	6,69	7,21	92,8%	6,69	7,21	92,8%	0,0%	
controllo	7,01	7,43	94,3%	7,01	7,43	94,3%	0,0%	
personale	6,85	7,33	93,5%	6,85	7,33	93,5%	0,0%	
integrazione	5,93	6,83	86,8%	5,93	6,83	86,8%	0,0%	
efficacia organizz.	6,52	7,13	91,4%	6,52	7,13	91,4%	0,0%	
							0,0%	<b>0,00%</b>
								108
Settore Serv. Demografici e Polit.Educative				decremento biennio 2017 - 2018:			<b>-0,01%</b>	

# ANALISI DELLA QUALITA'

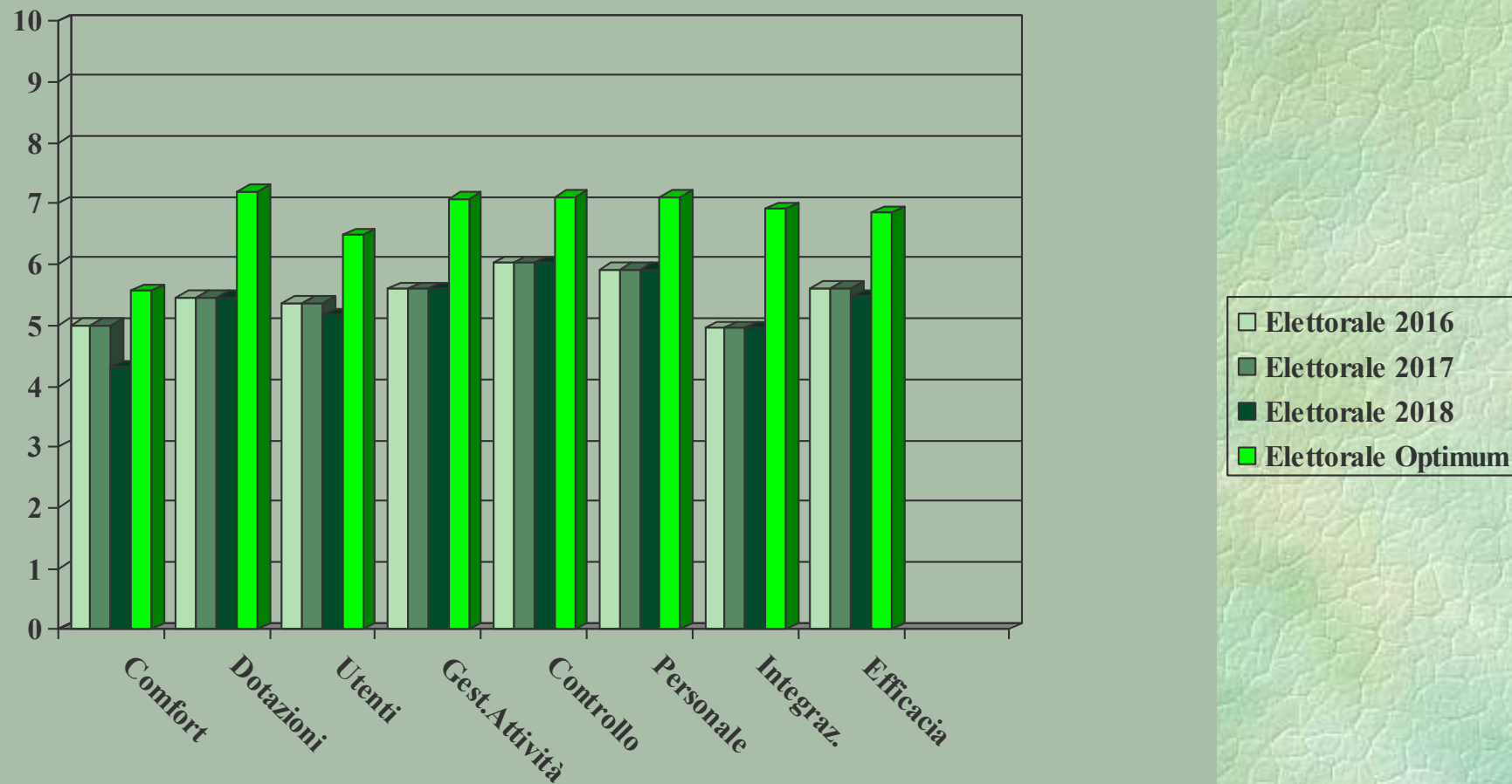


# ANALISI DELLA QUALITA'

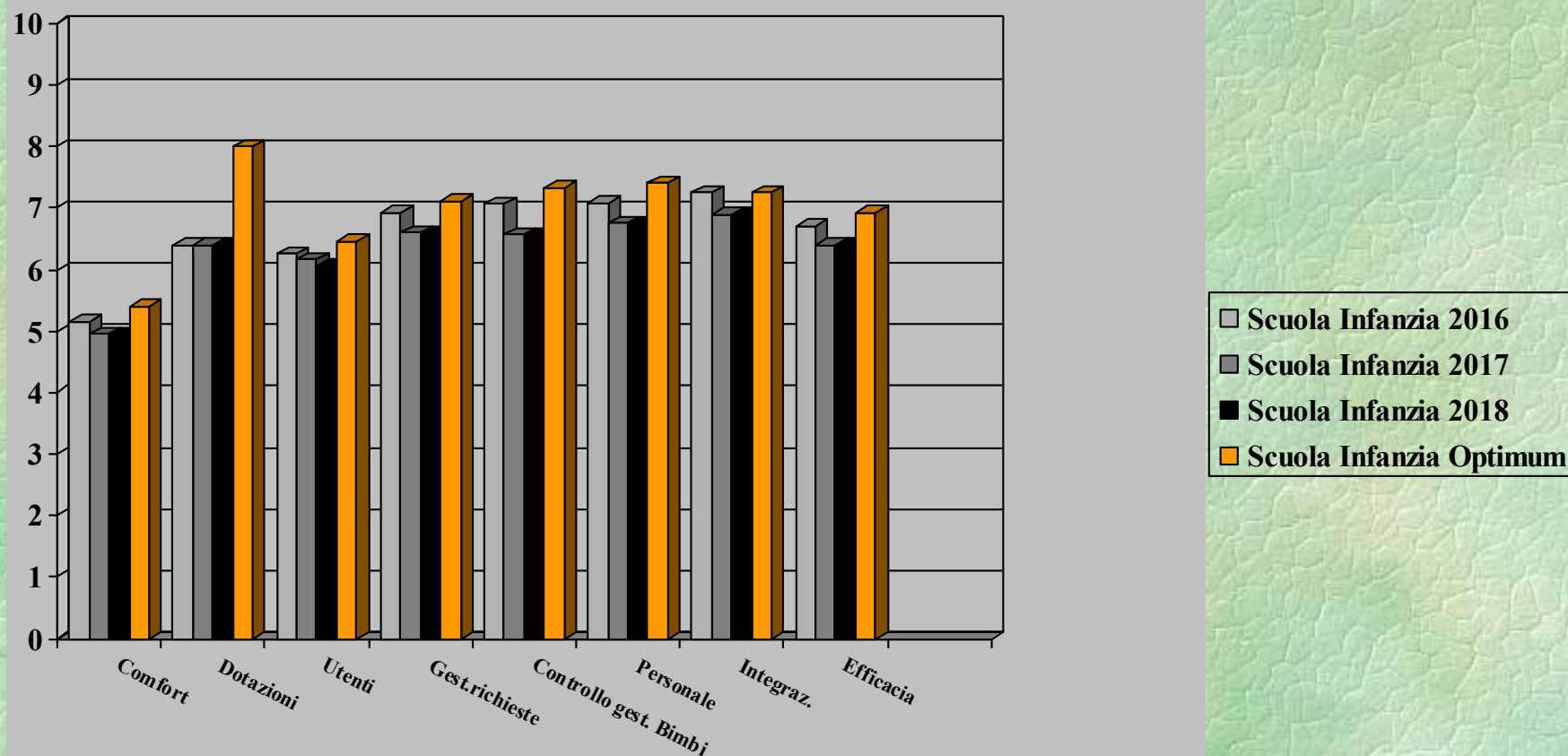




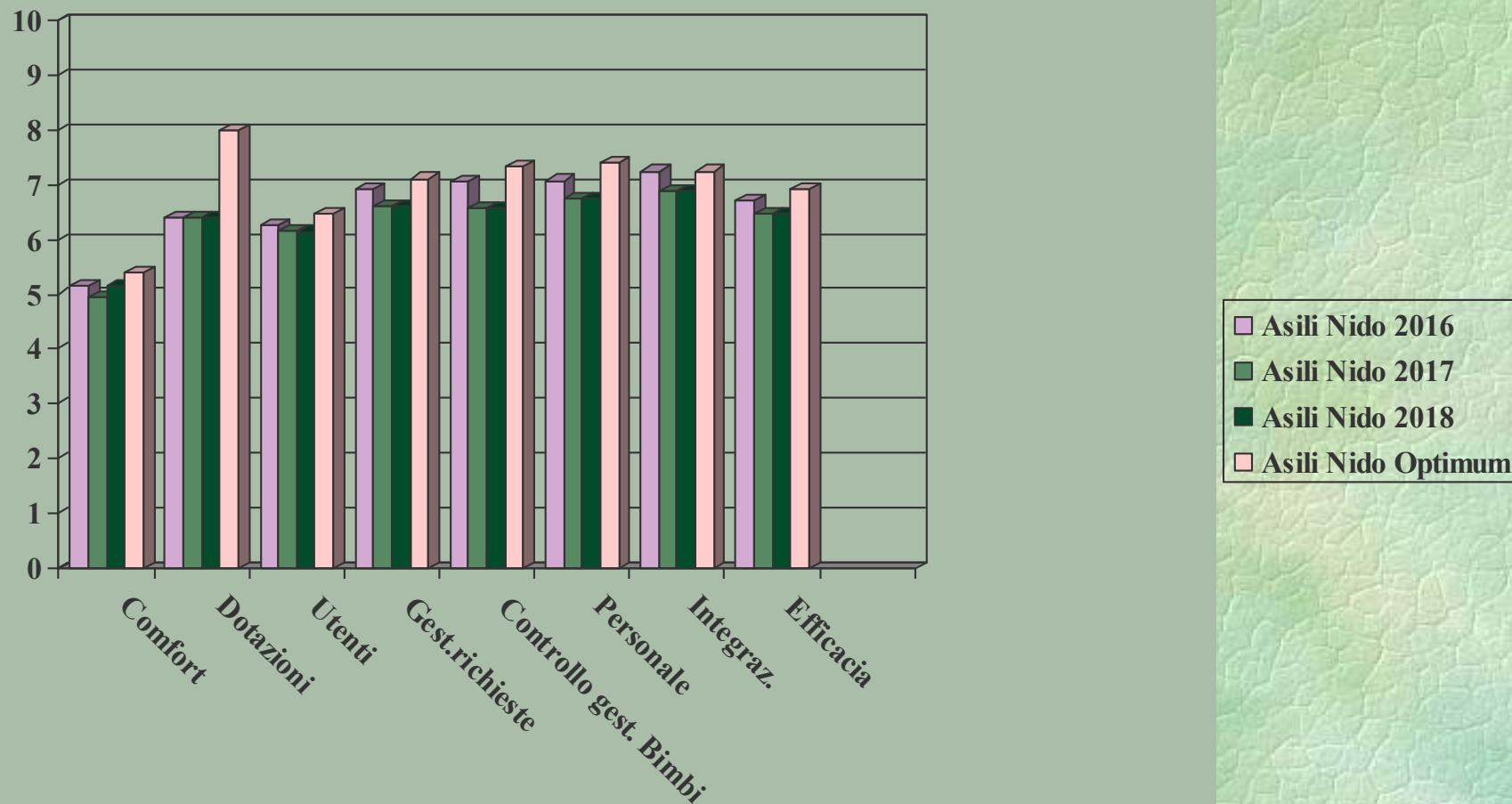
# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'

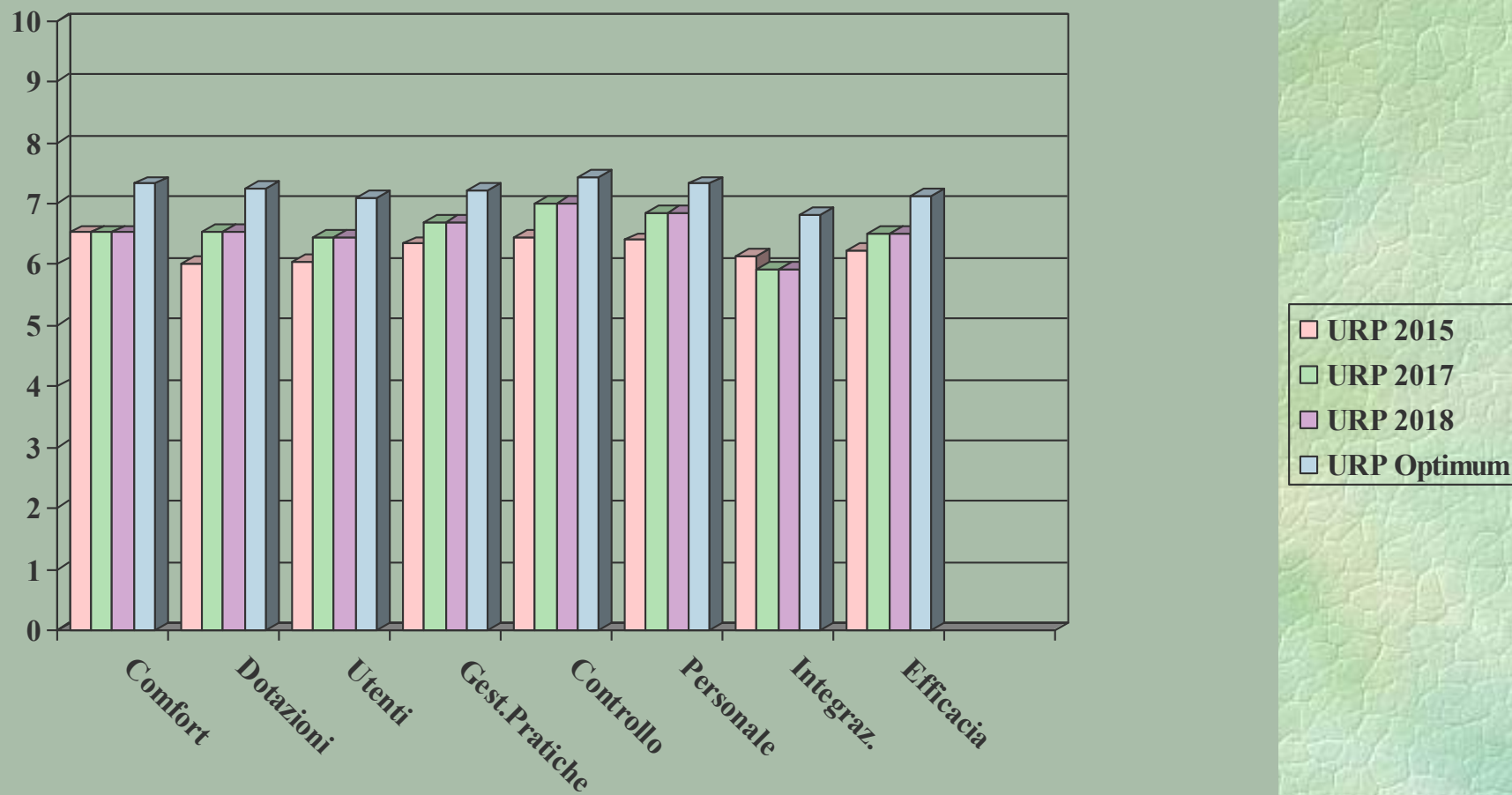


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture,  
Mobilità e Disability Manager

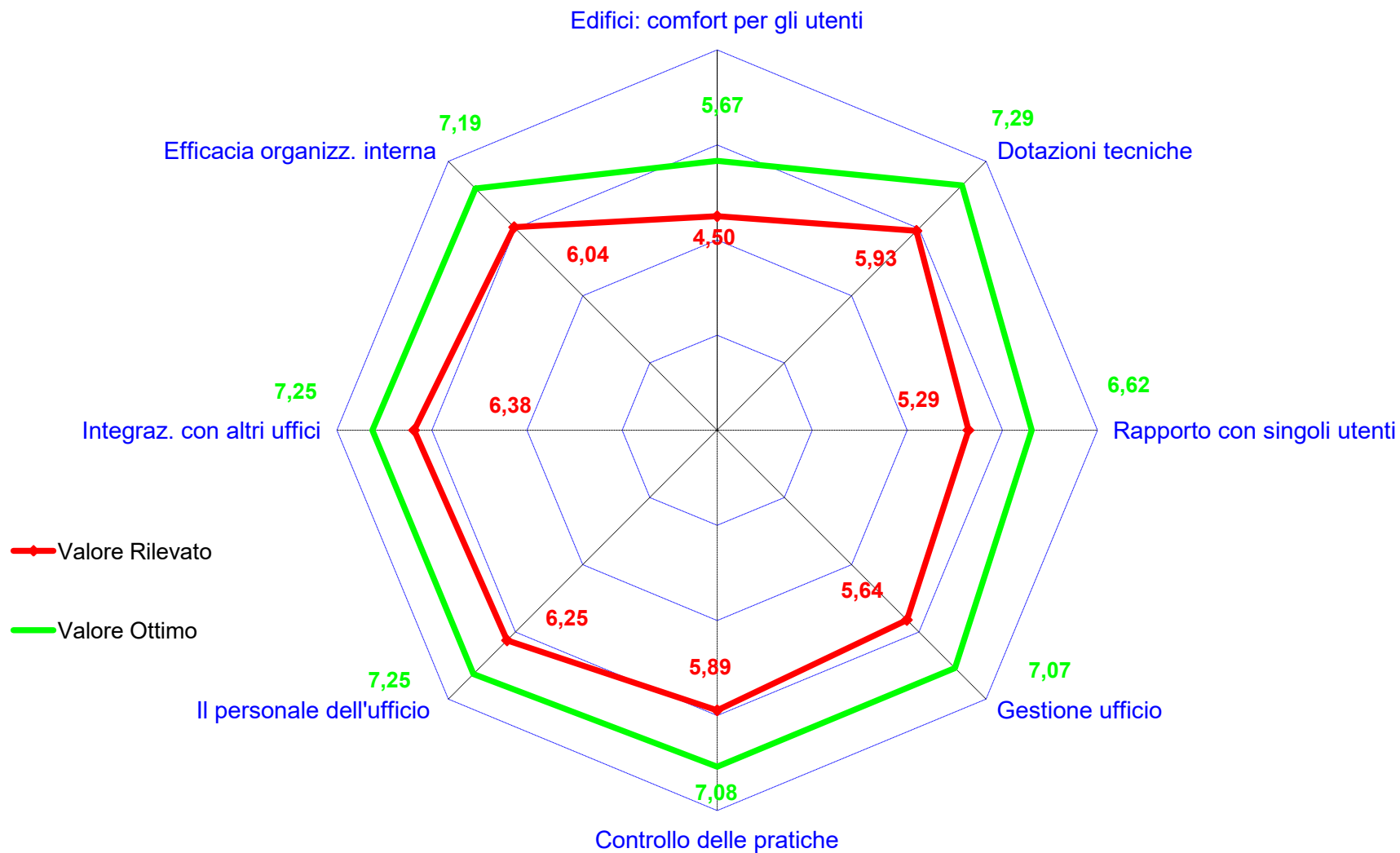
Anno 2018

Settembre 2018

Centro Stampa Comunale



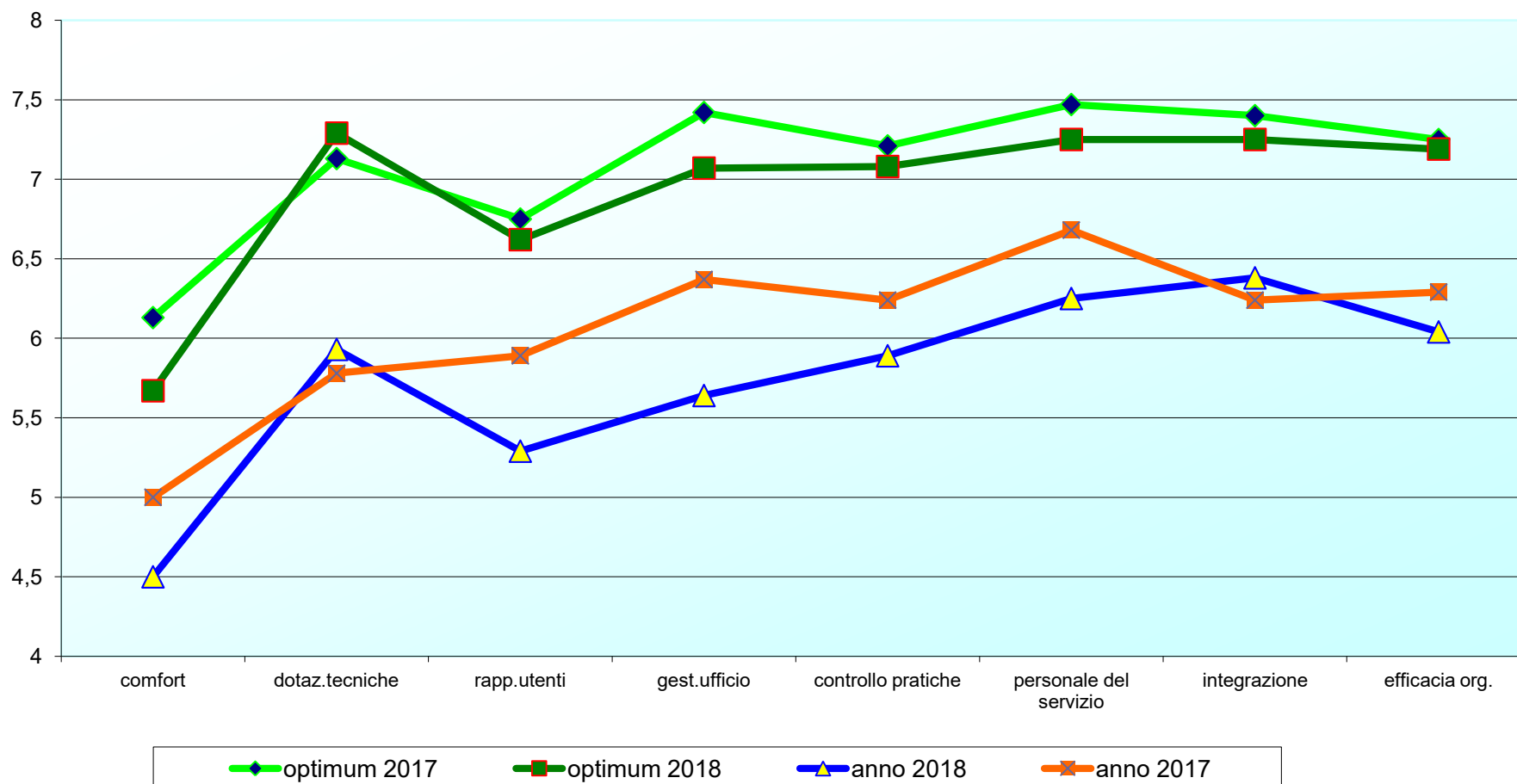
**Comune di Alessandria**  
**Settore LL.PP, Infrastrutture, Mobilità e Disability Manager**  
Stato della qualità settembre 2018



# Città di Alessandria

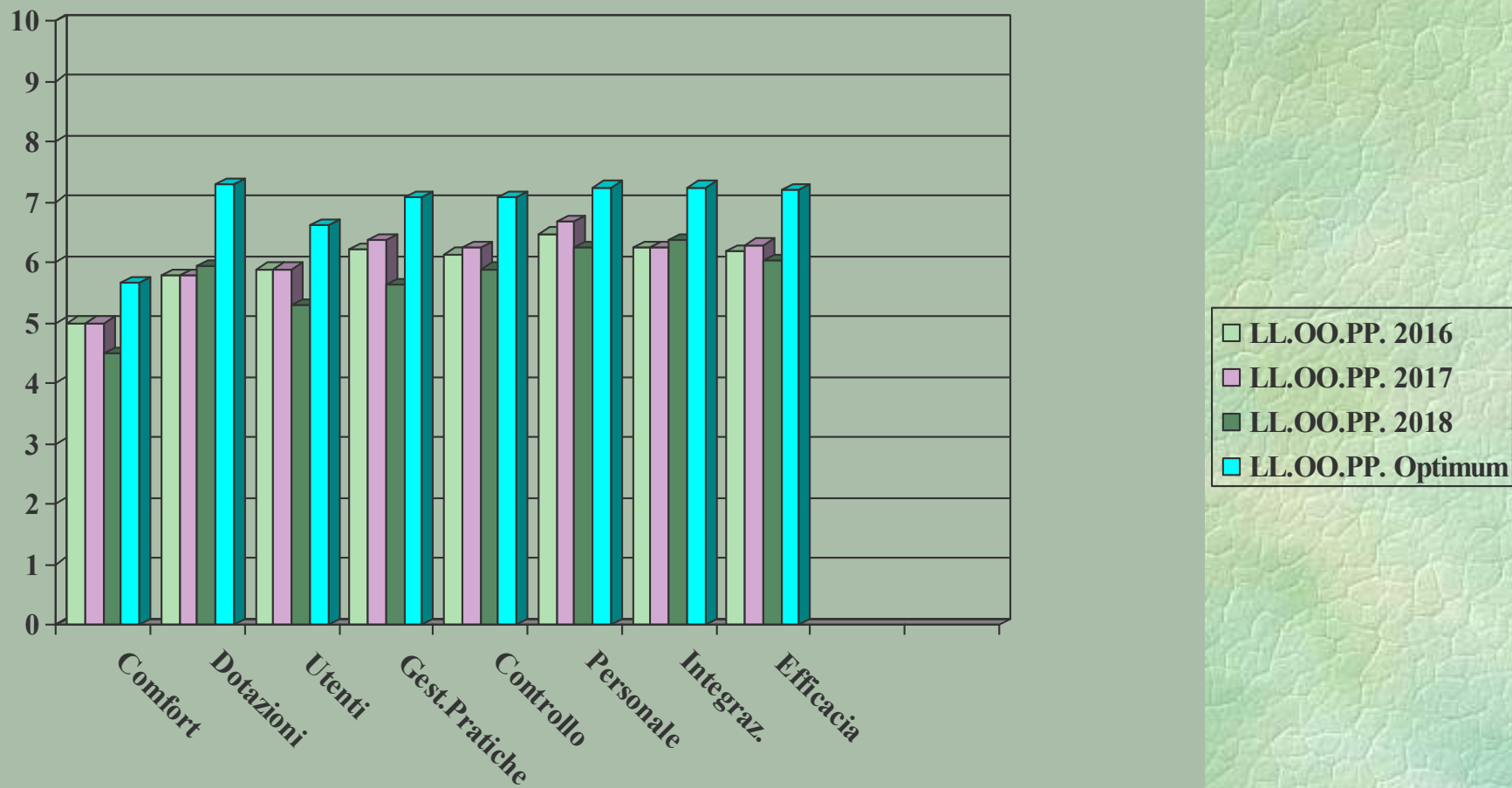
## Trend Qualità percepita

### Infrastrutture - Anni 2017/2018



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Infrastrutture</b>								84
comfort	5,00	6,13	81,6%	4,50	5,67	79,4%	-2,2%	
dotazioni	5,78	7,13	81,1%	5,93	7,29	81,3%	0,3%	
rapporto con utenti	5,89	6,75	87,3%	5,29	6,62	79,9%	-7,3%	
gestione ufficio	6,37	7,42	85,8%	5,64	7,07	79,8%	-6,1%	
controllo	6,24	7,21	86,5%	5,89	7,08	83,2%	-3,4%	
personale	6,68	7,47	89,4%	6,25	7,25	86,2%	-3,2%	
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,38	7,25	88,0%	3,7%	
efficacia organizz.	6,29	7,25	86,8%	6,04	7,19	84,0%	-2,8%	
							-2,6%	-2,62%
								84
<b>Settore LL.PP. e Infrastrutture</b>			decremento biennio 2017 - 2018:				-2,62%	

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

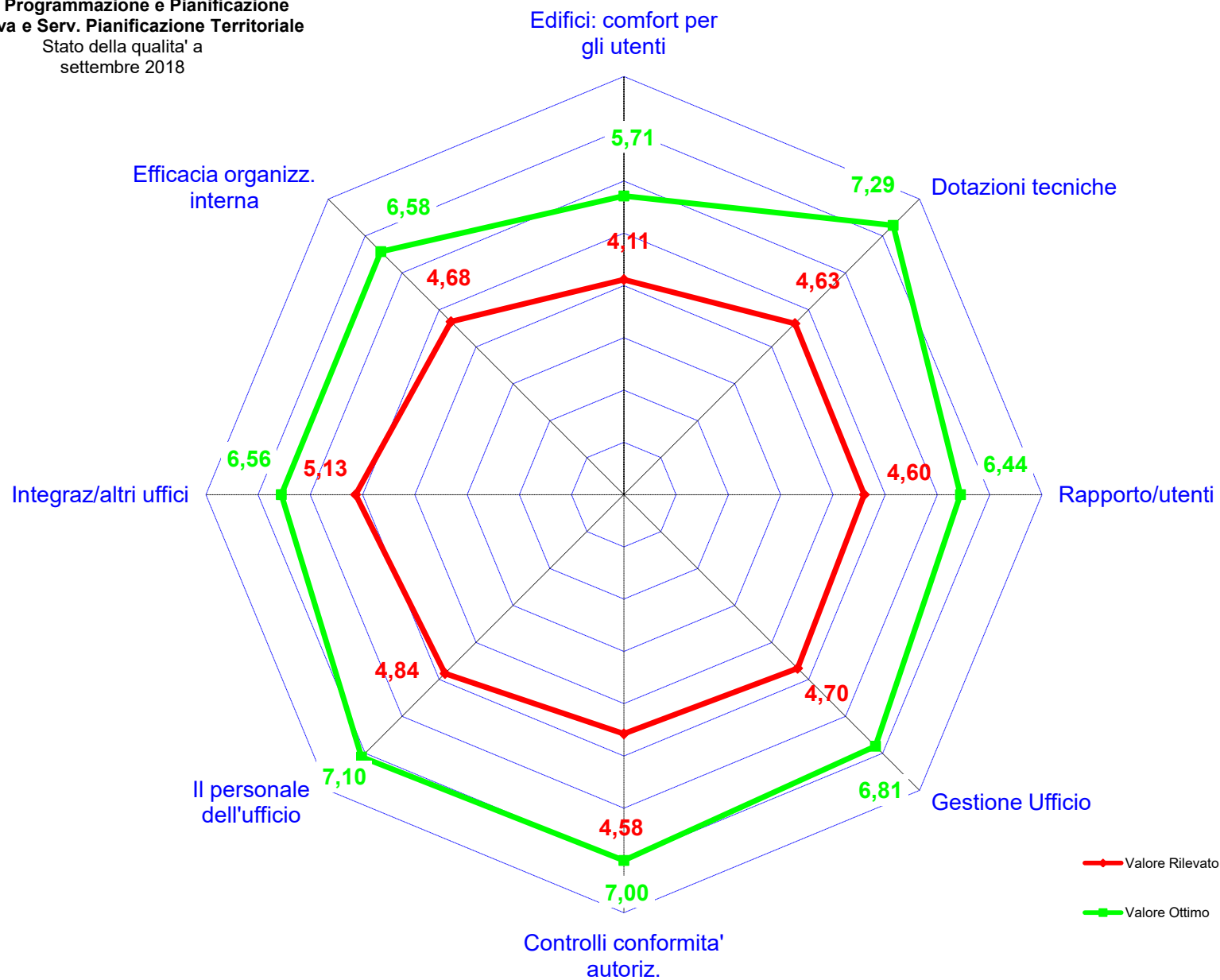
## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Urbanistica e Patrimonio

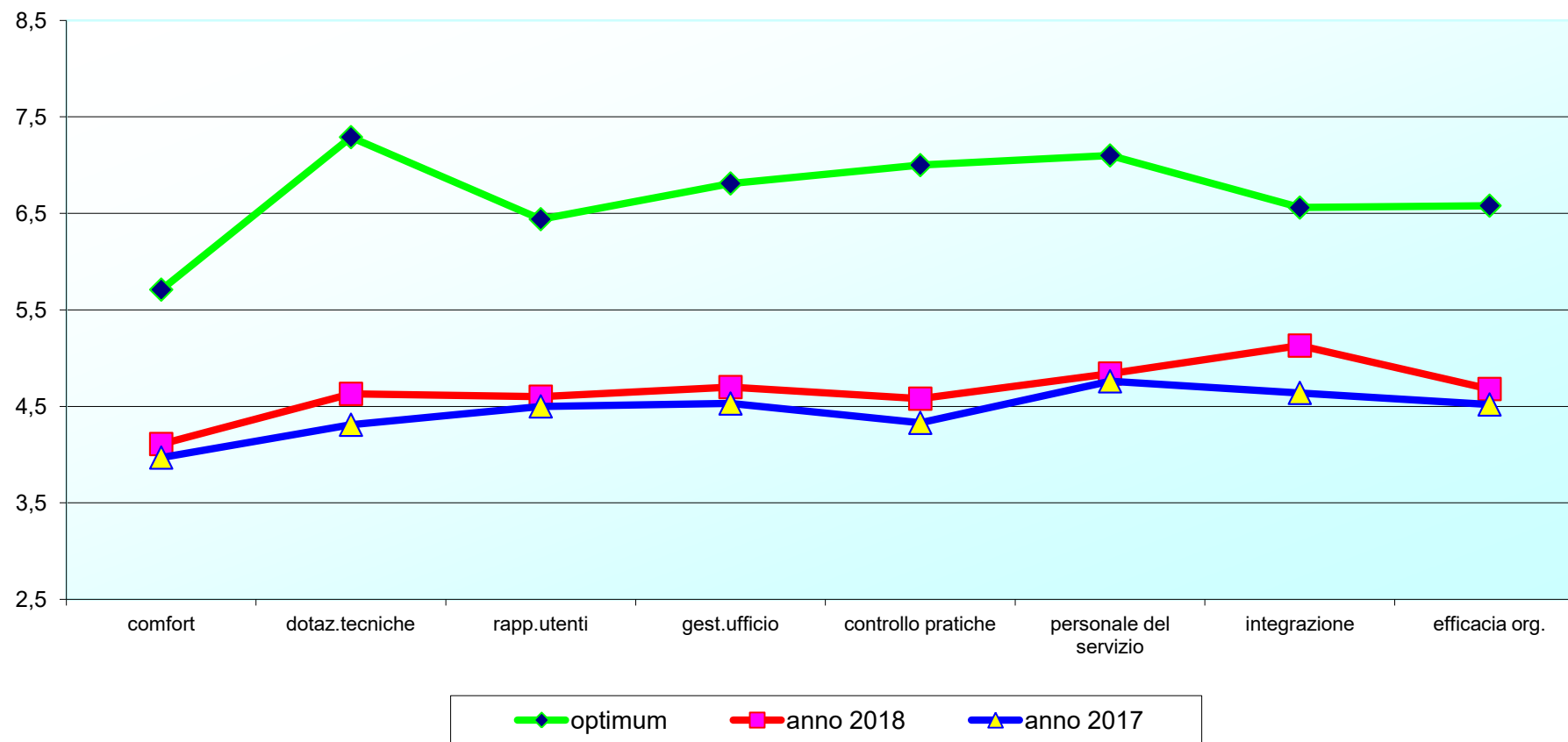
Anno 2018

Settembre 2018

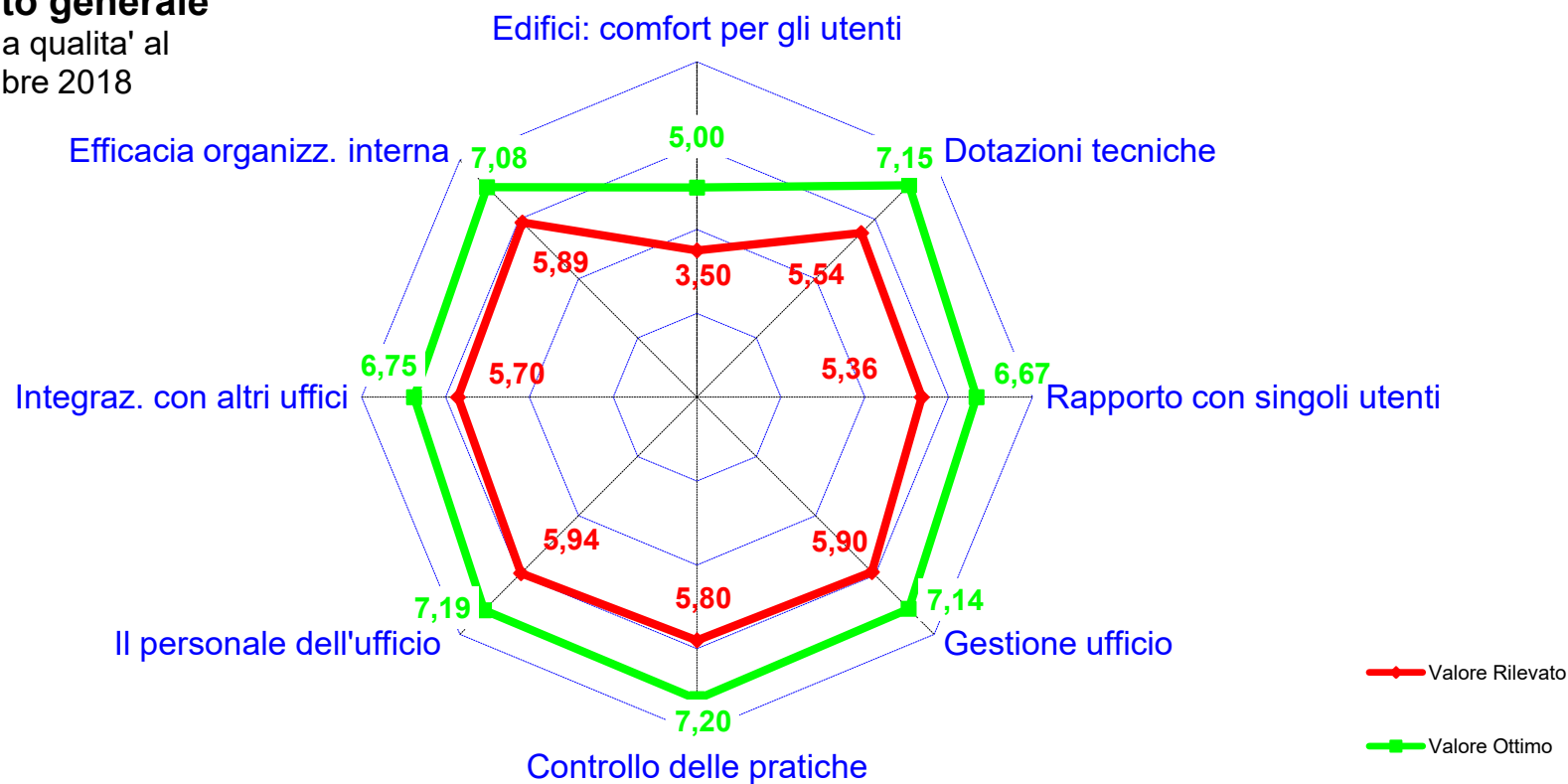
Centro Stampa Comunale



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Programmazione e Pianificazione attuativa**  
**Pianificazione Territoriale**  
**Anni 2017/2018**

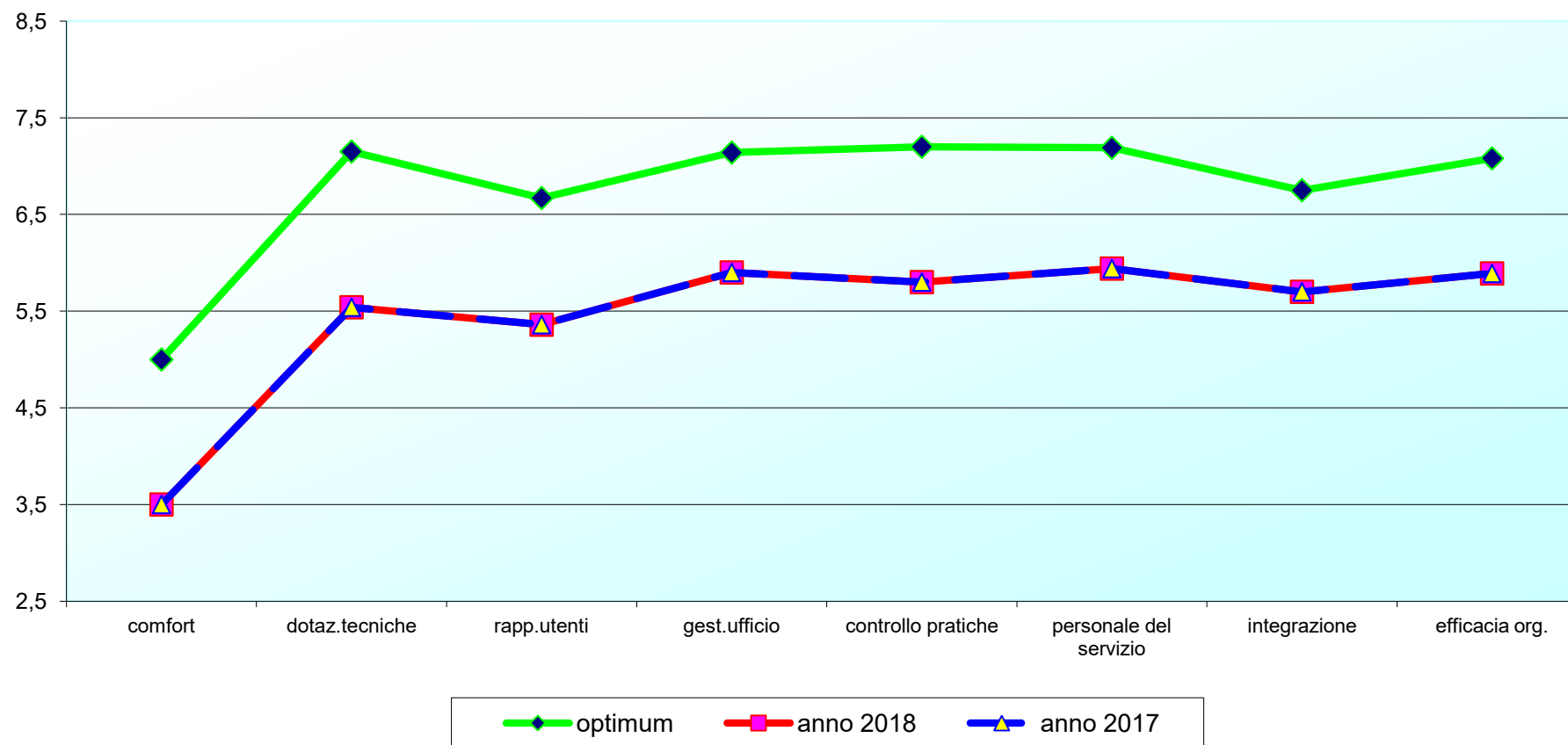


**Comune di Alessandria**  
**Serv. Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**di supporto generale**  
Stato della qualita' al  
settembre 2018





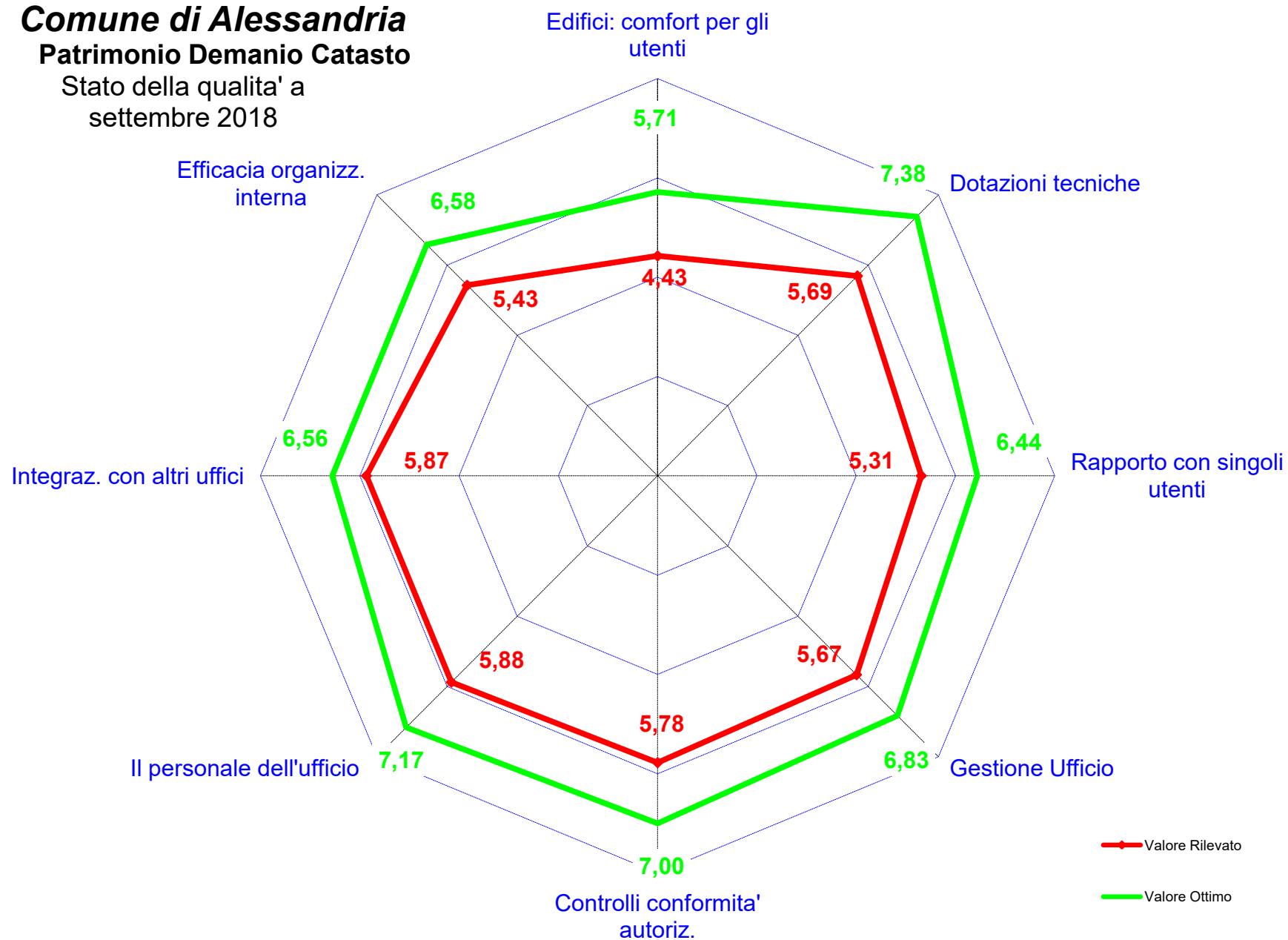
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**Anni 2017/2018**



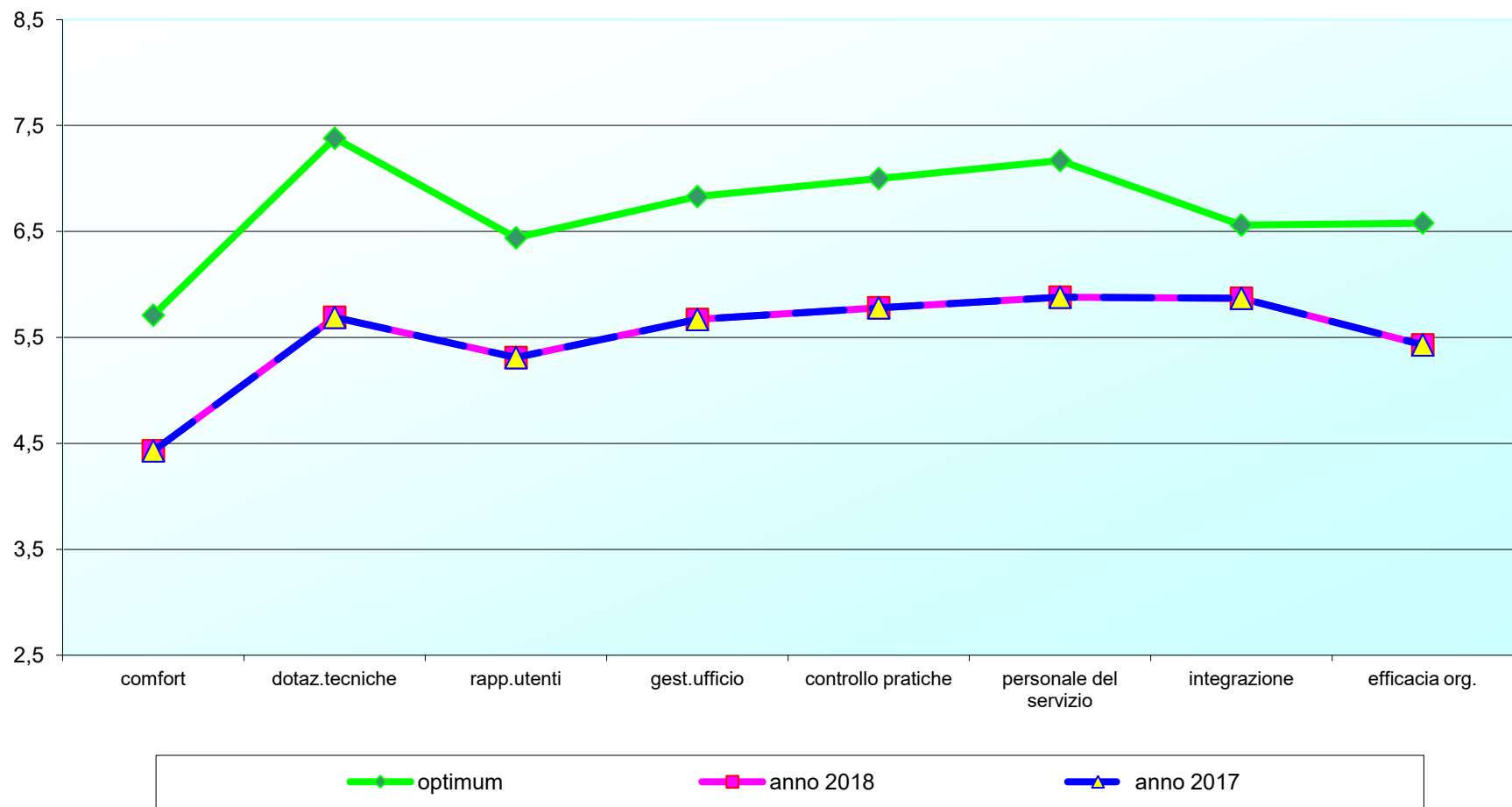
# Comune di Alessandria

## Patrimonio Demanio Catasto

Stato della qualita' a  
settembre 2018



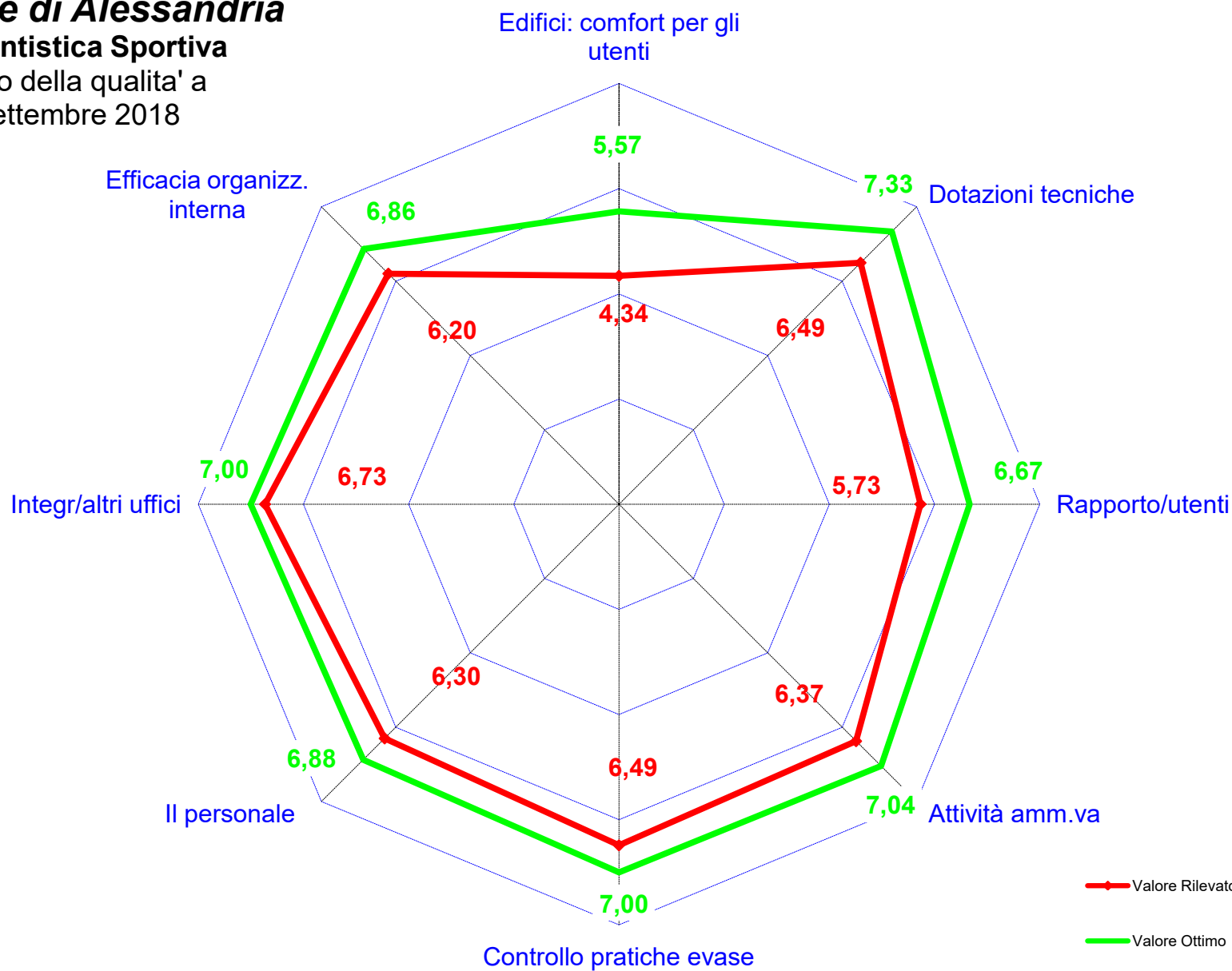
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2017/2018**



# Comune di Alessandria

## Impiantistica Sportiva

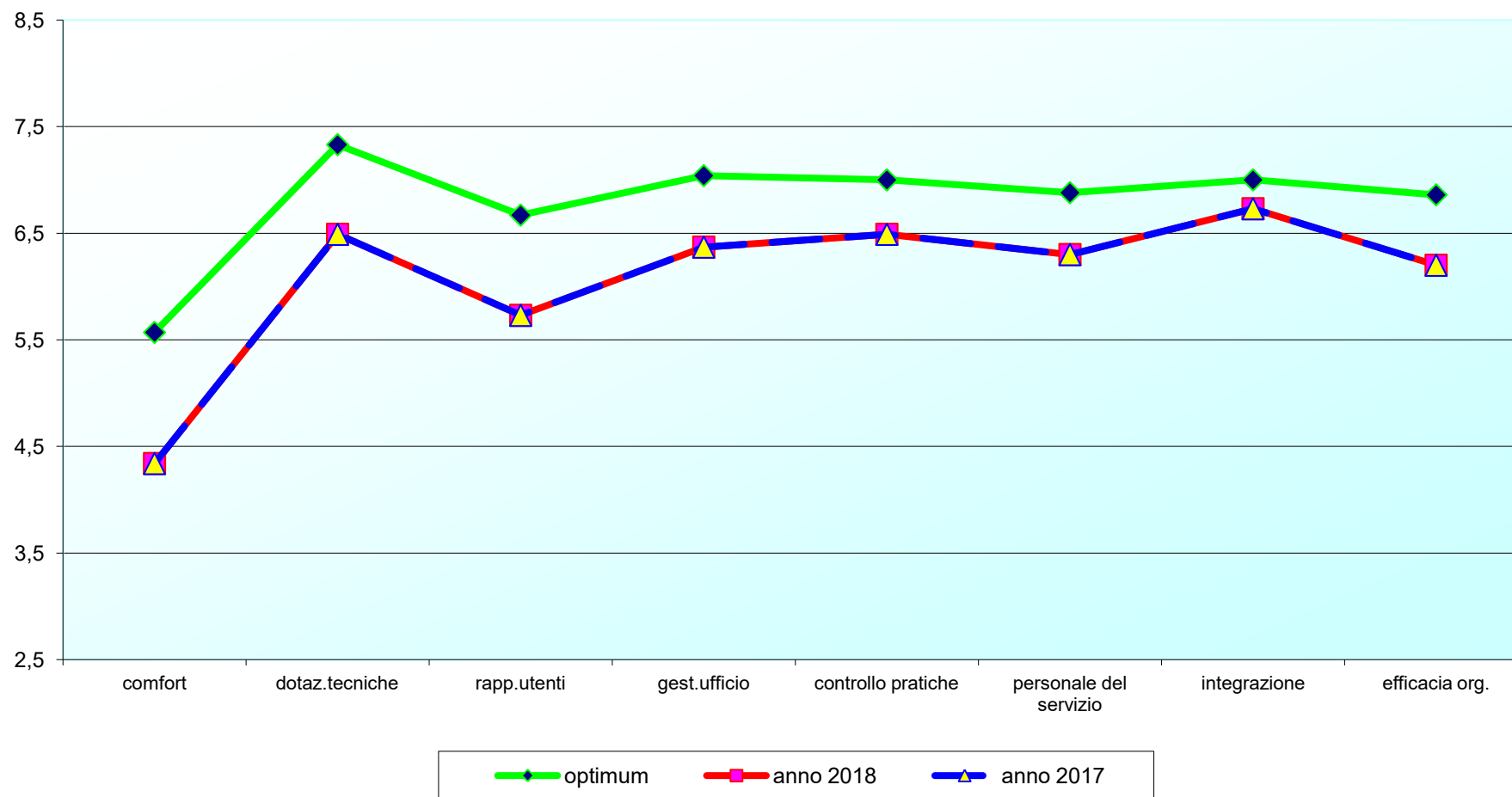
Stato della qualità a  
Settembre 2018



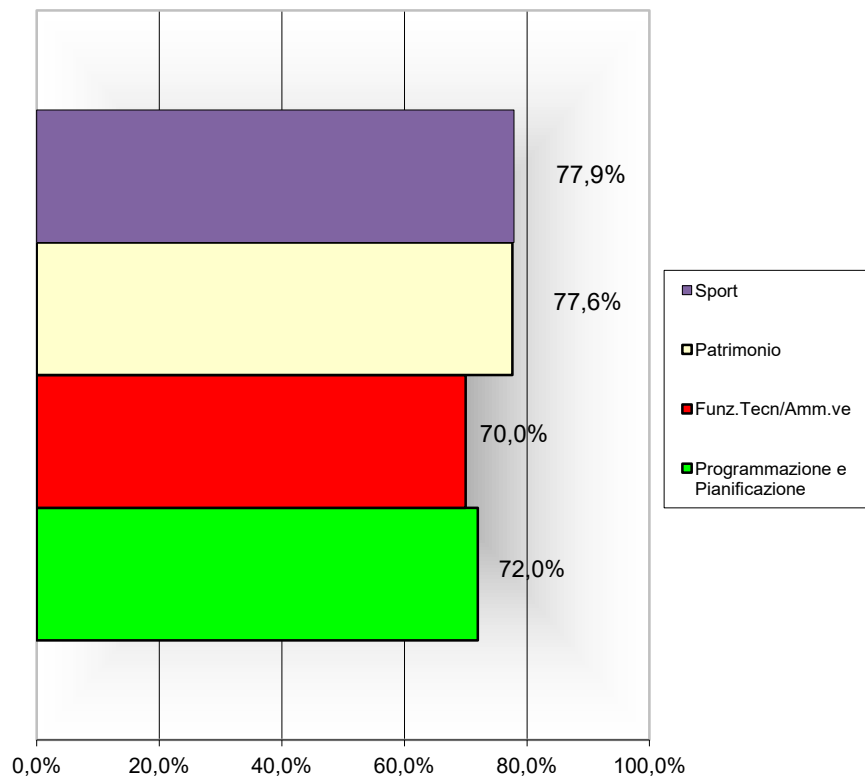
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

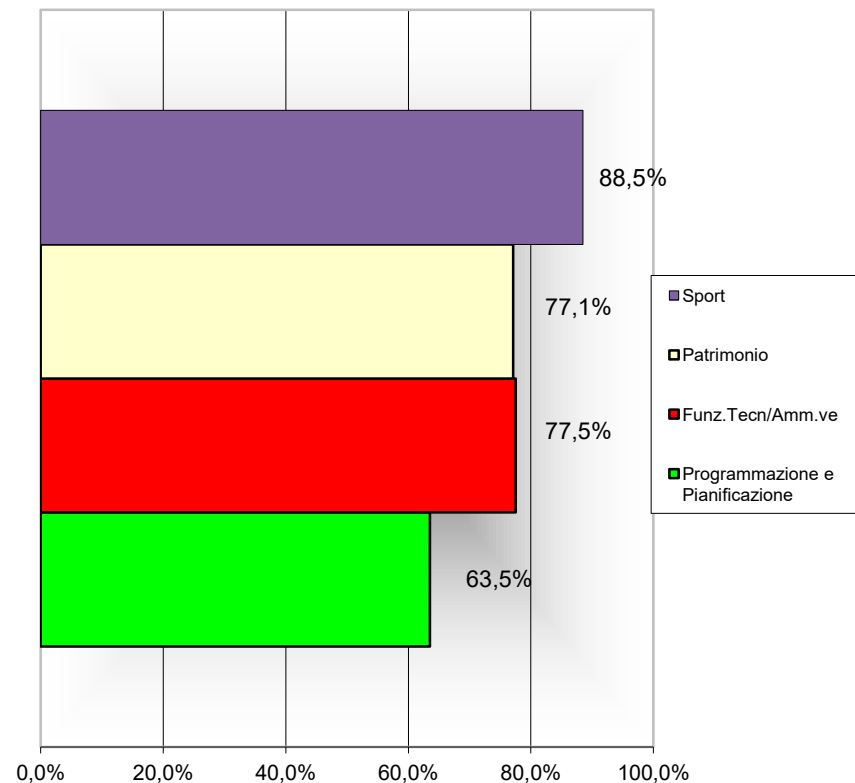
### Sport - Anni 2017/2018



### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



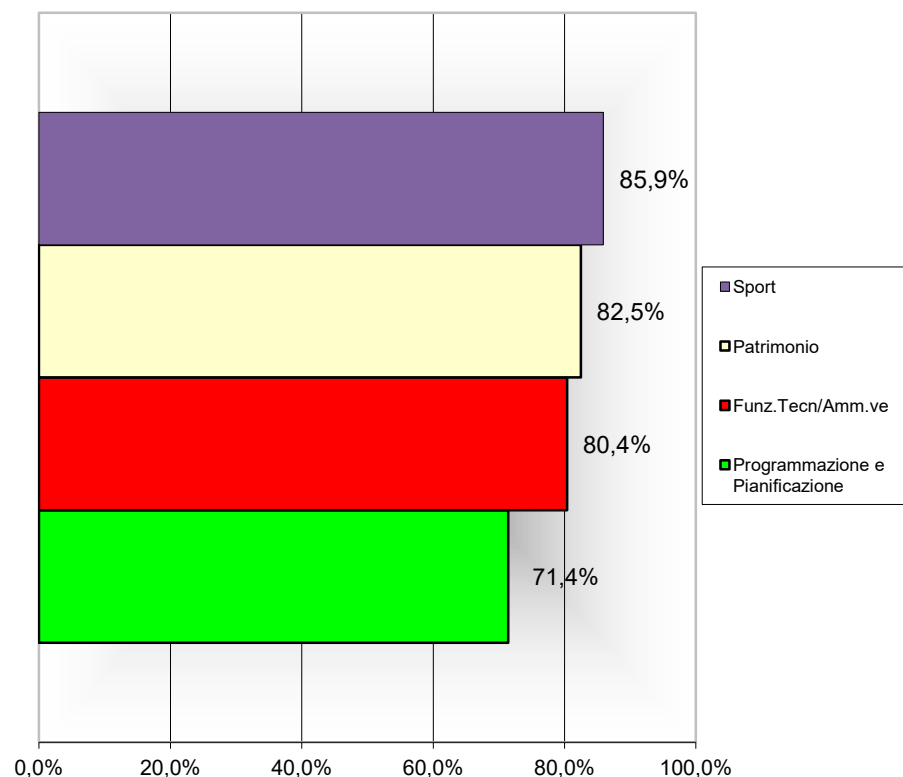
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

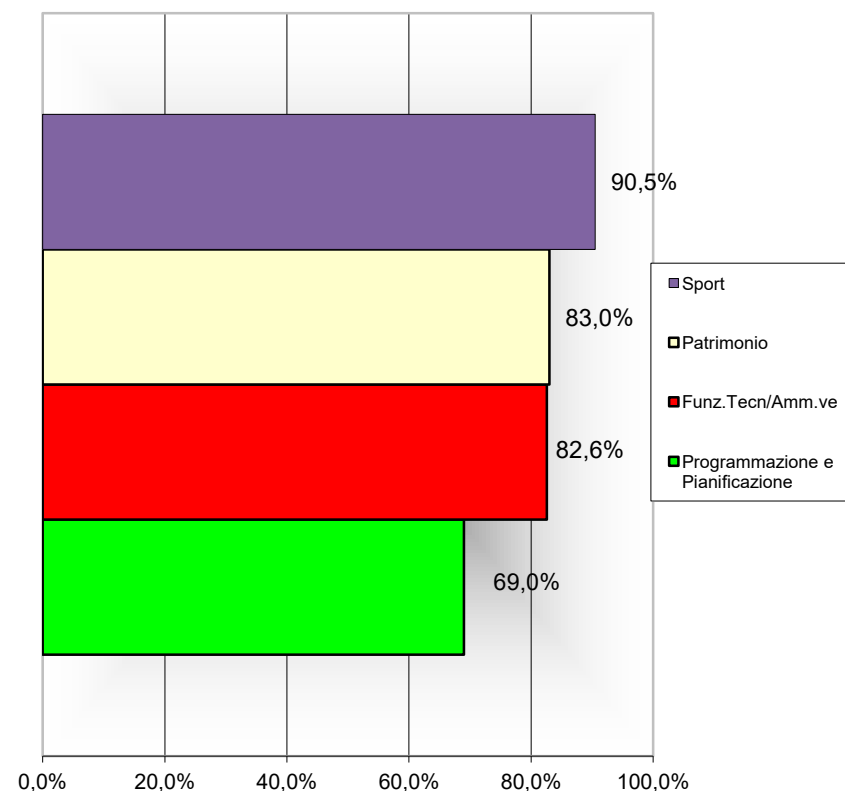
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



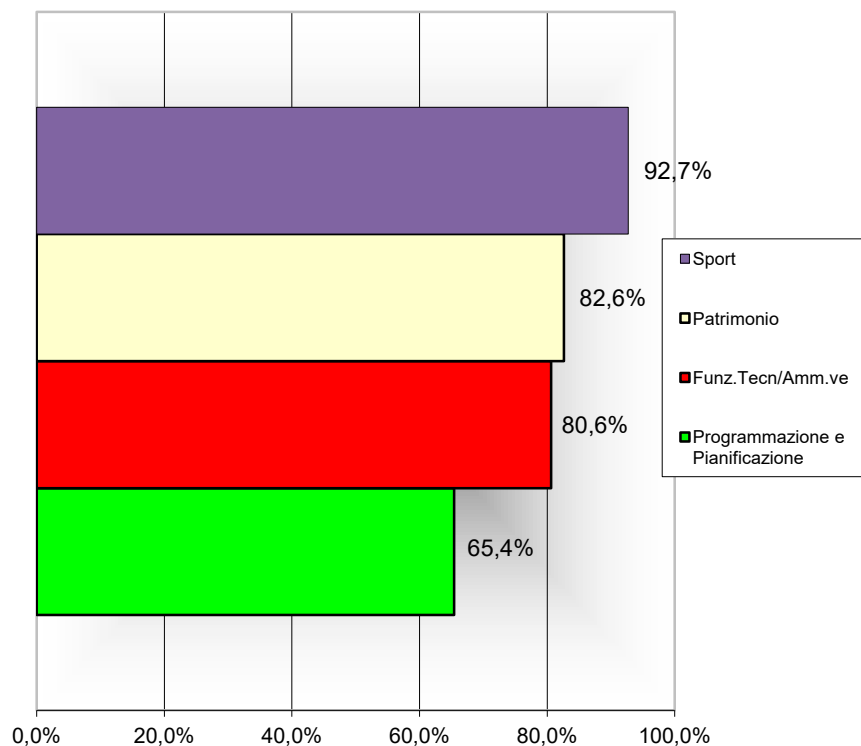
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



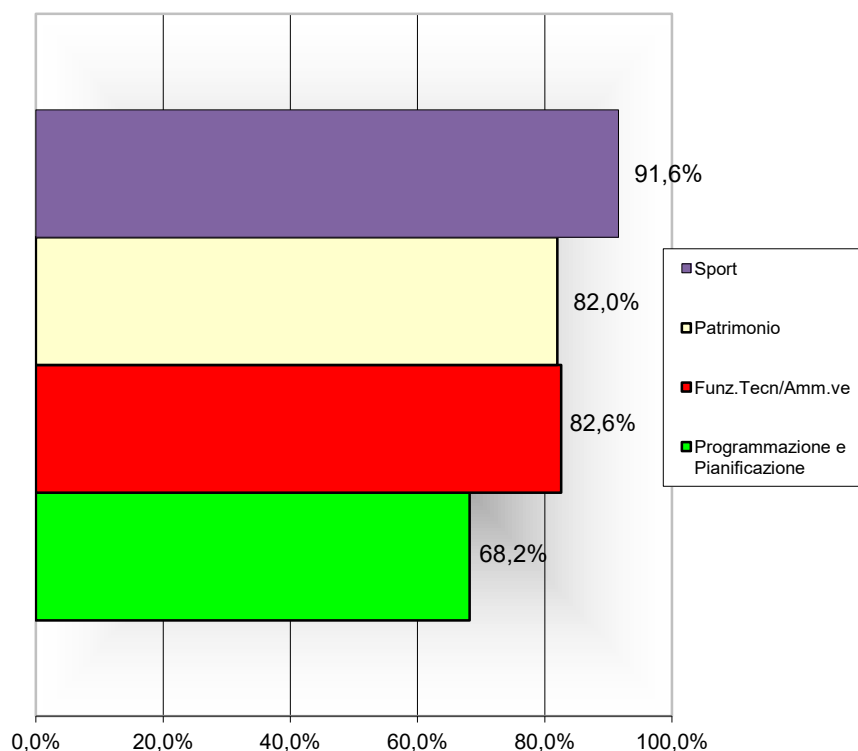
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

**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

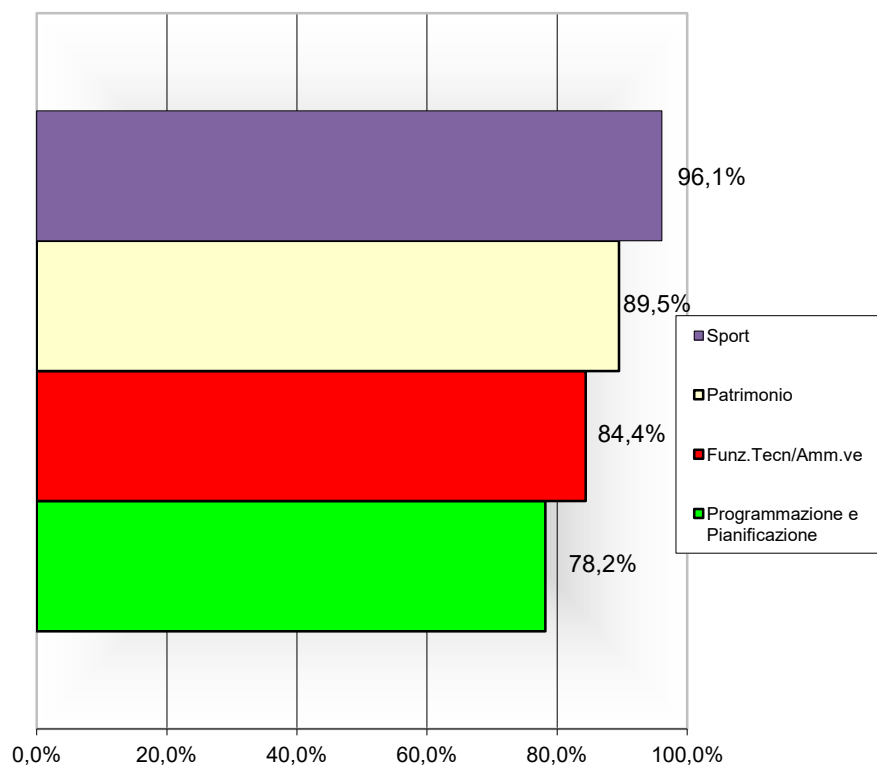
**Giudizio relativo al parametro  
"PERSONALE"**



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

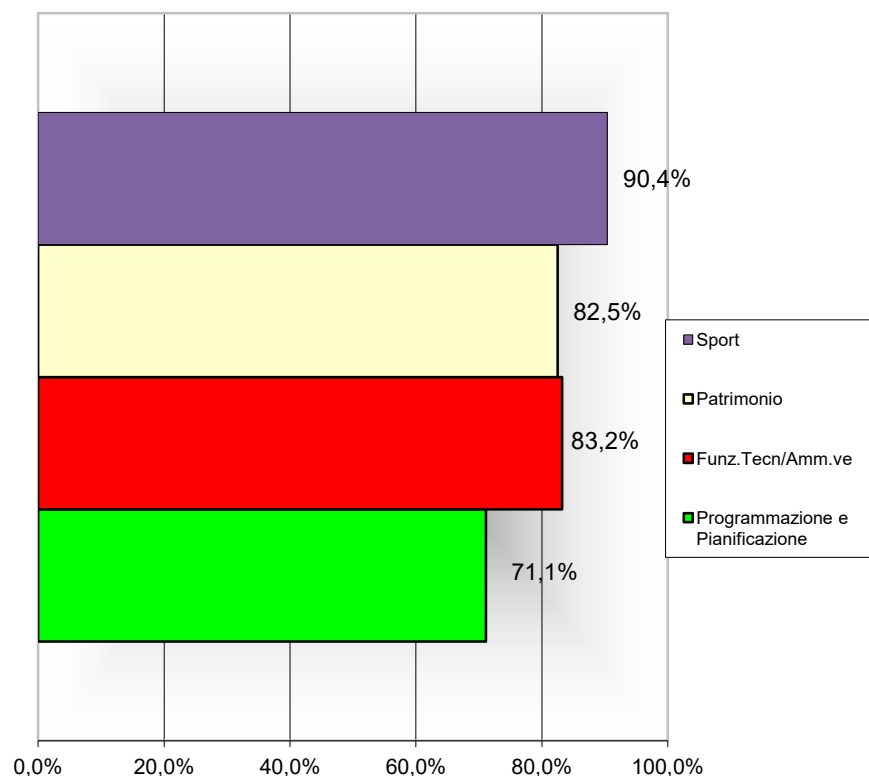


### Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



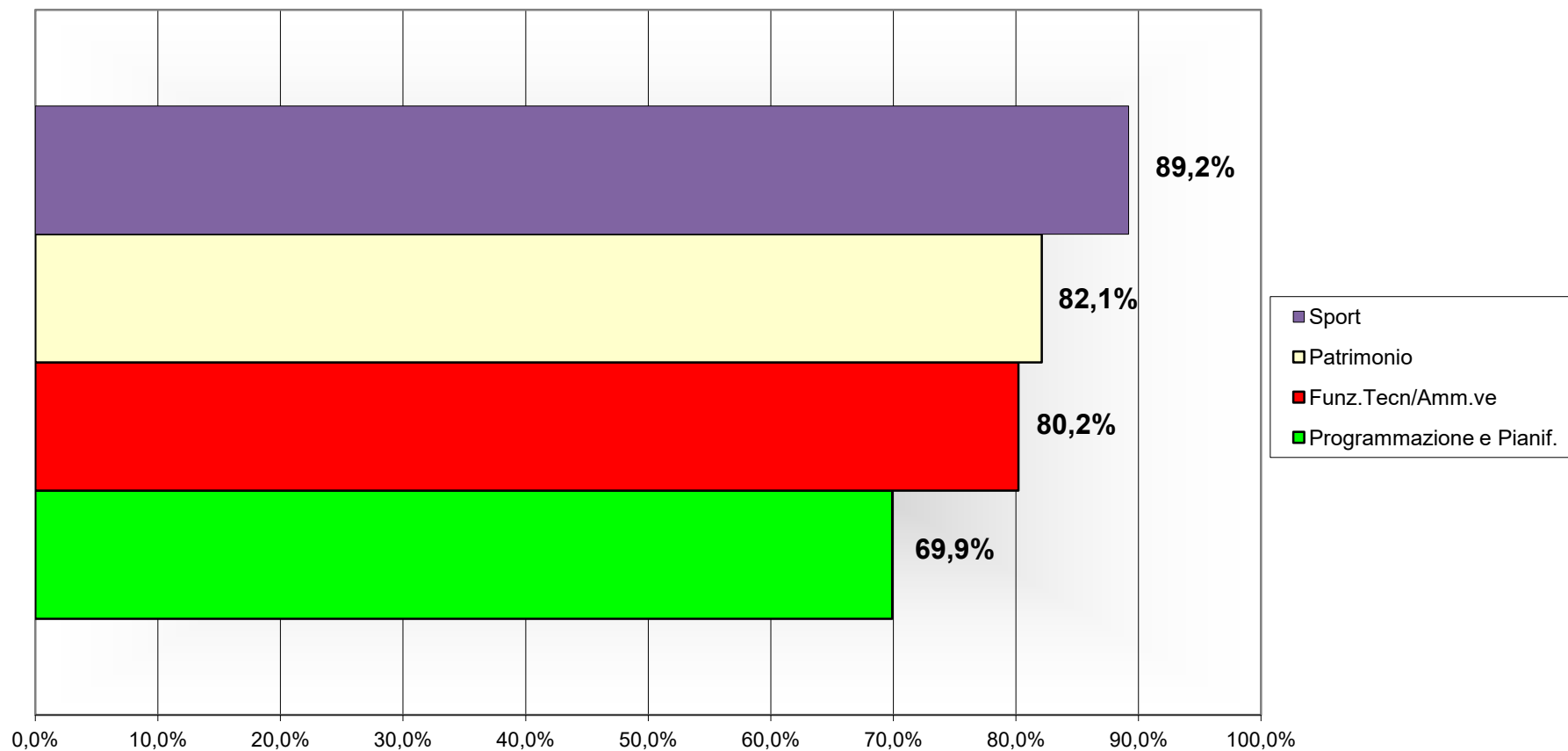
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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"

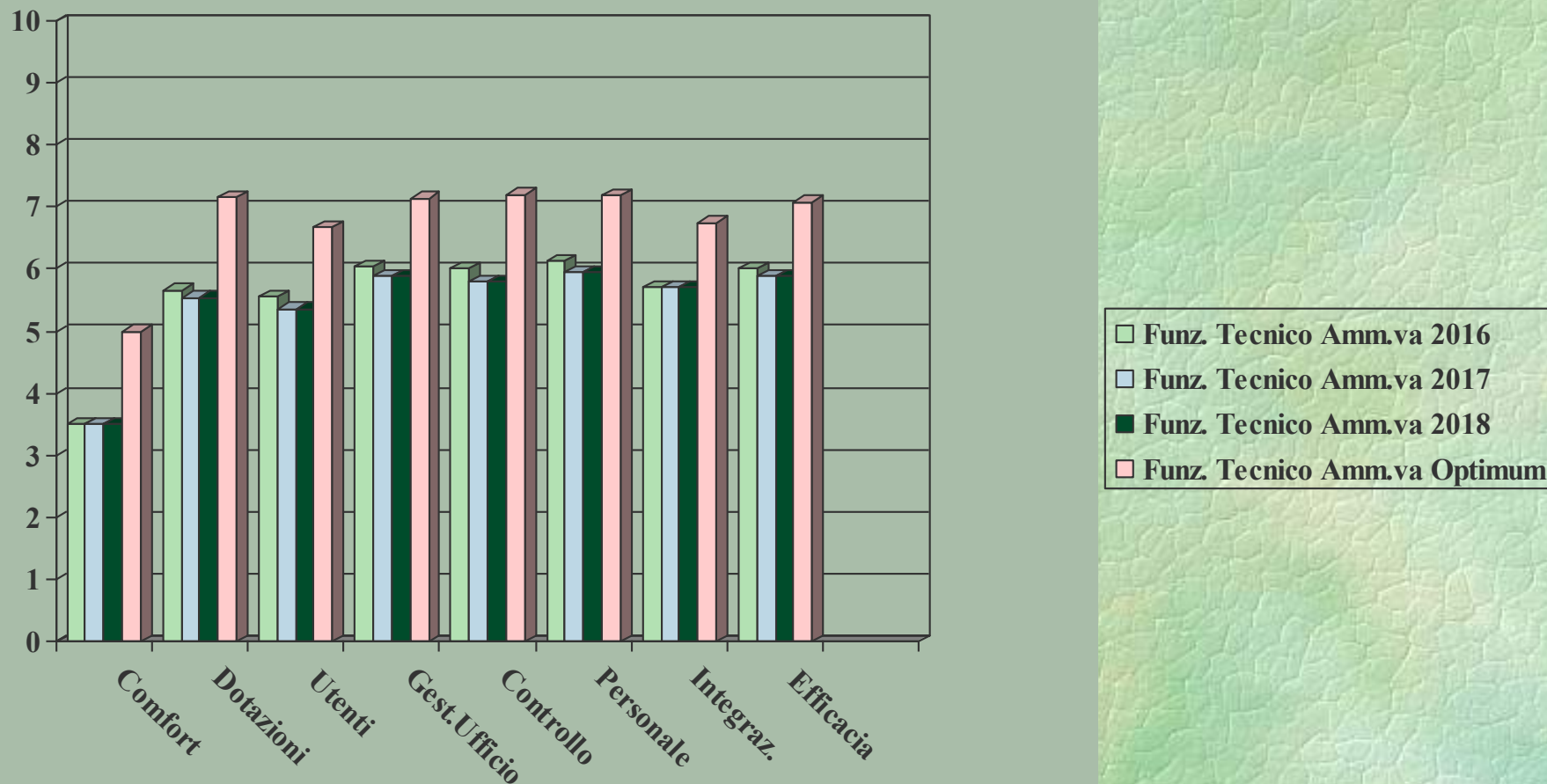


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

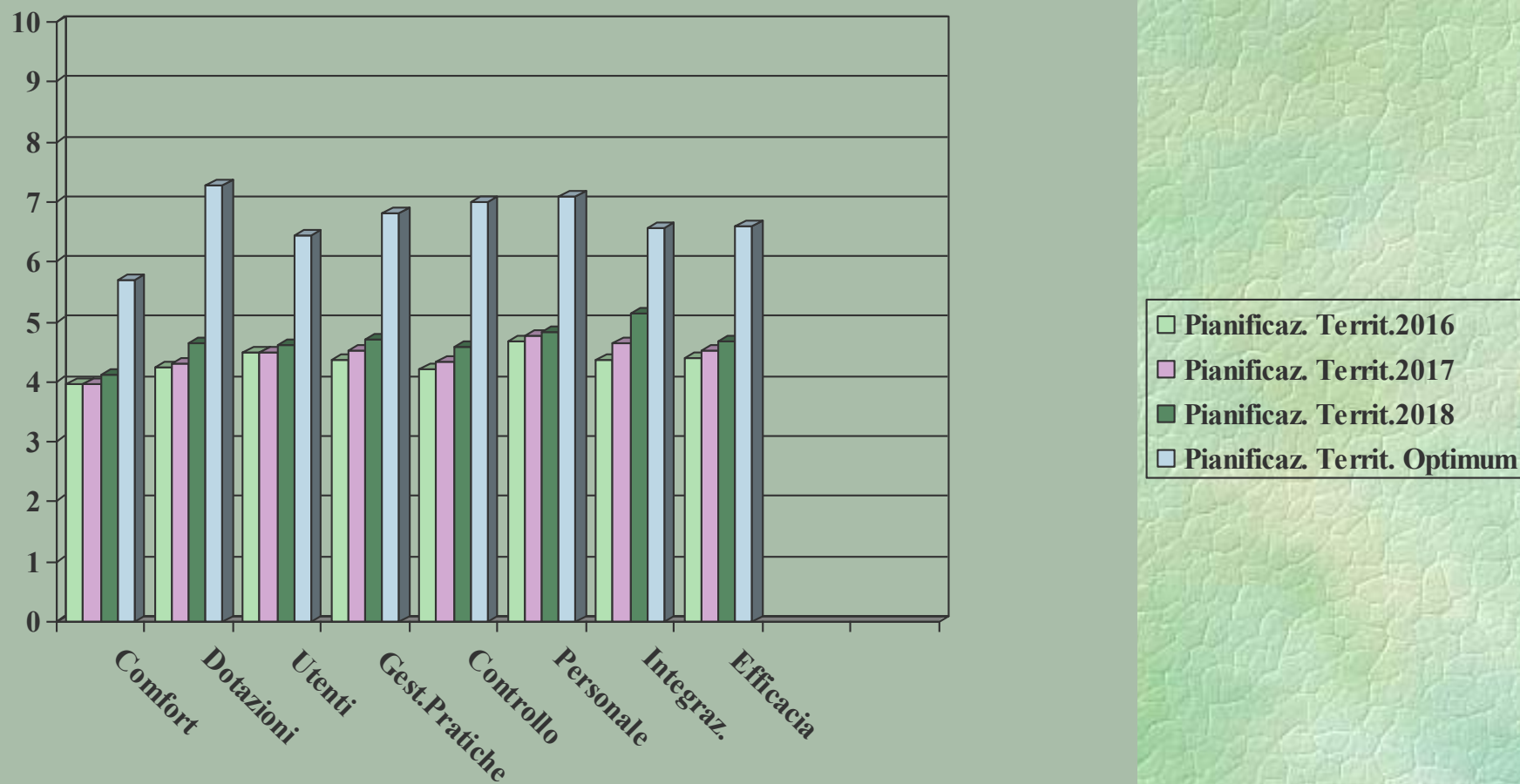


CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Patrimonio, Demanio e Catasto</b>								6
comfort	4,43	5,71	77,6%	4,43	5,71	77,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,69	7,38	77,1%	5,69	7,38	77,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,31	6,44	82,5%	5,31	6,44	82,5%	0,0%	
gestione ufficio	5,67	6,83	83,0%	5,67	6,83	83,0%	0,0%	
controllo	5,78	7,00	82,6%	5,78	7,00	82,6%	0,0%	
personale	5,88	7,17	82,0%	5,88	7,17	82,0%	0,0%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	5,87	6,56	89,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,43	6,58	82,5%	5,43	6,58	82,5%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Sport</b>								10
comfort	4,34	5,57	77,9%	4,34	5,57	77,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,49	7,33	88,5%	6,49	7,33	88,5%	0,00%	
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	5,73	6,67	85,9%	0,00%	
gestione ufficio	6,37	7,04	90,5%	6,37	7,04	90,5%	0,00%	
controllo pratiche	6,49	7,00	92,7%	6,49	7,00	92,7%	0,00%	
personale	6,30	6,88	91,6%	6,30	6,88	91,6%	0,00%	
integrazione	6,73	7,00	96,1%	6,73	7,00	96,1%	0,00%	
efficacia organizz.	6,20	6,86	90,4%	6,20	6,86	90,4%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								27
<b>Settore Urbanistica e Patrimonio</b>			incremento biennio 2017 - 2018:				0,59%	

# ANALISI DELLA QUALITA'

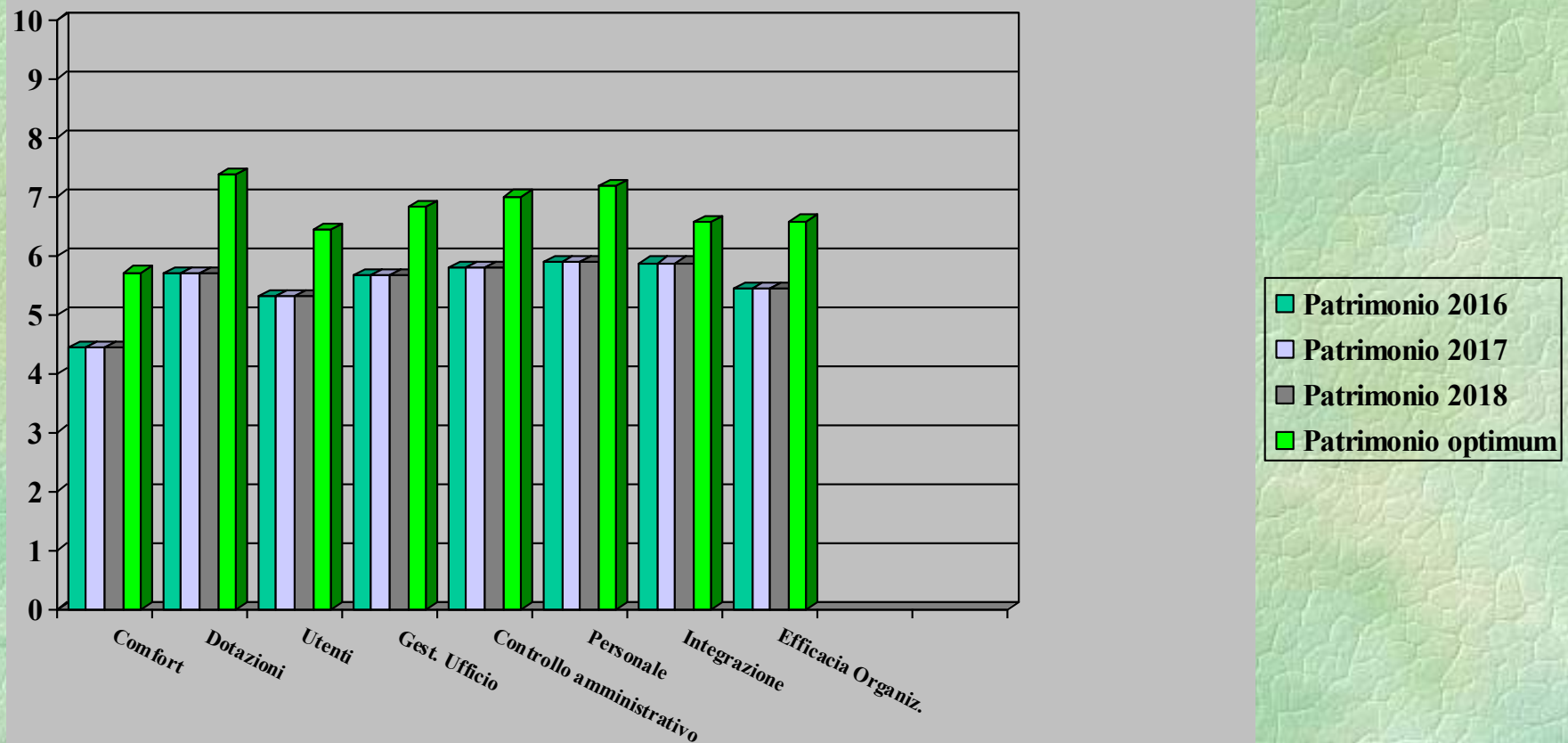


# ANALISI DELLA QUALITA'

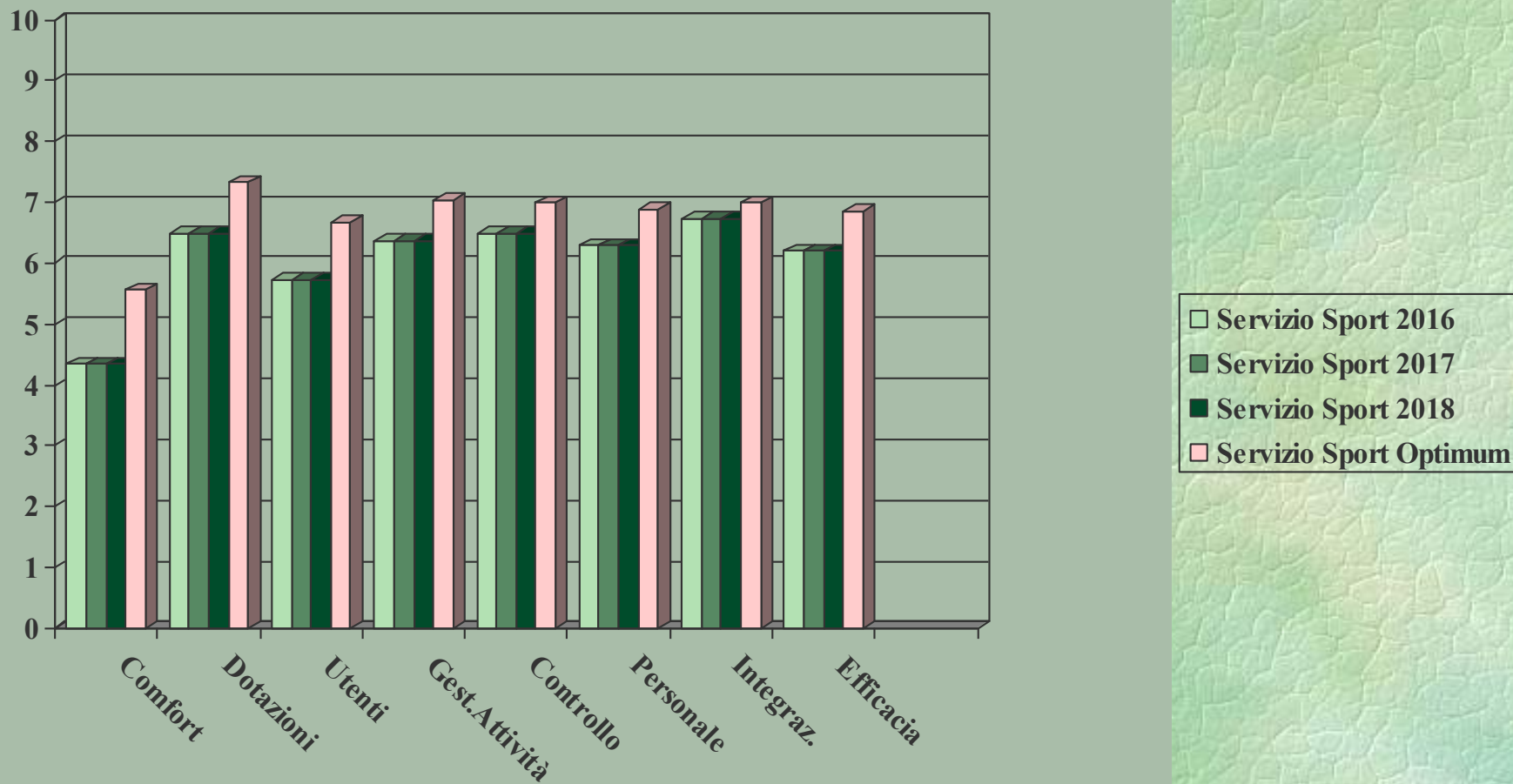




# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'







Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sviluppo Economico, Marketing territoriale, Sanità,  
Ambiente e Protezione Civile

Anno 2018

Settembre 2018

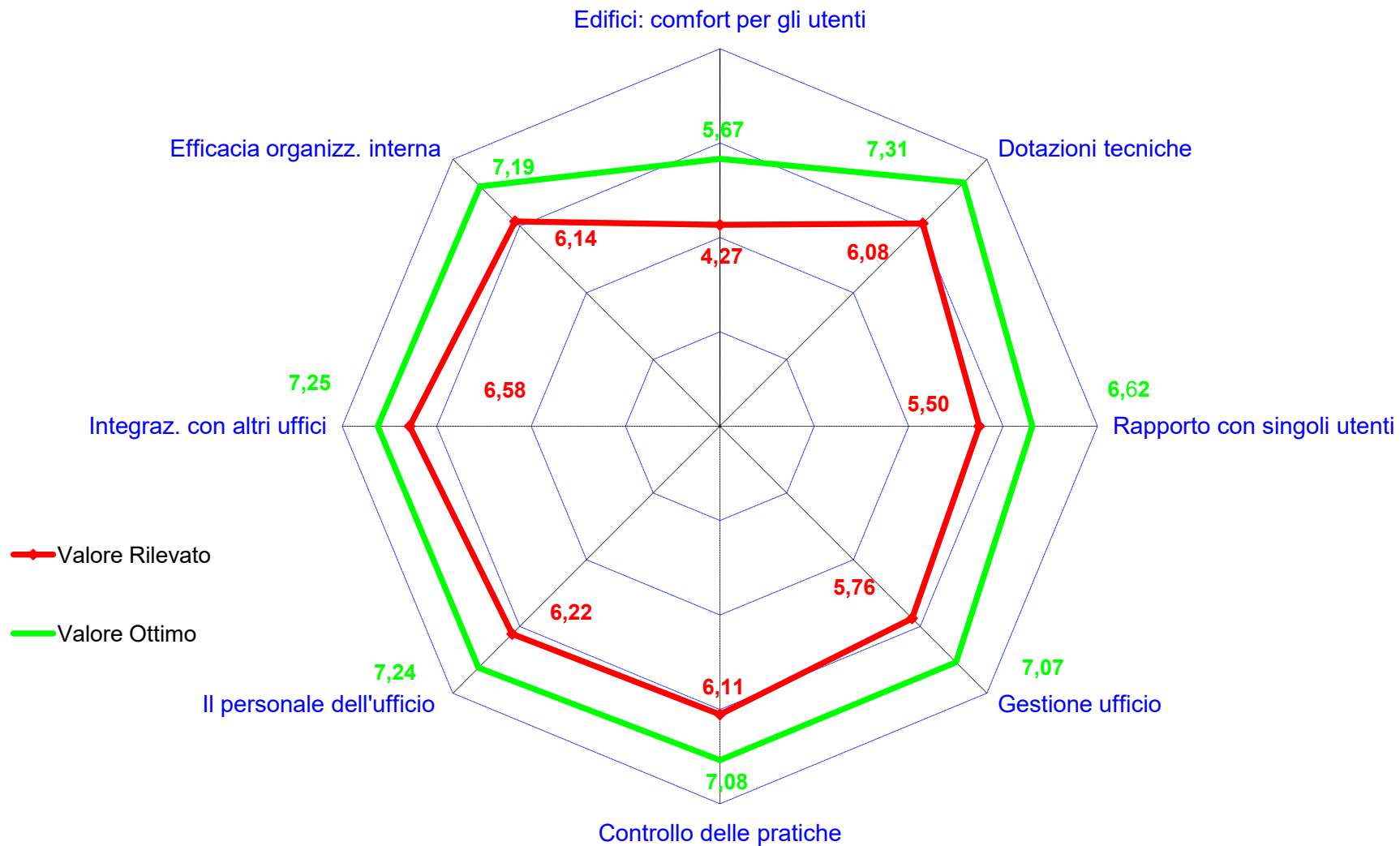
Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico, MKT territ., Sanità, Ambiente e P.C.

Servizio Attività Commerciali

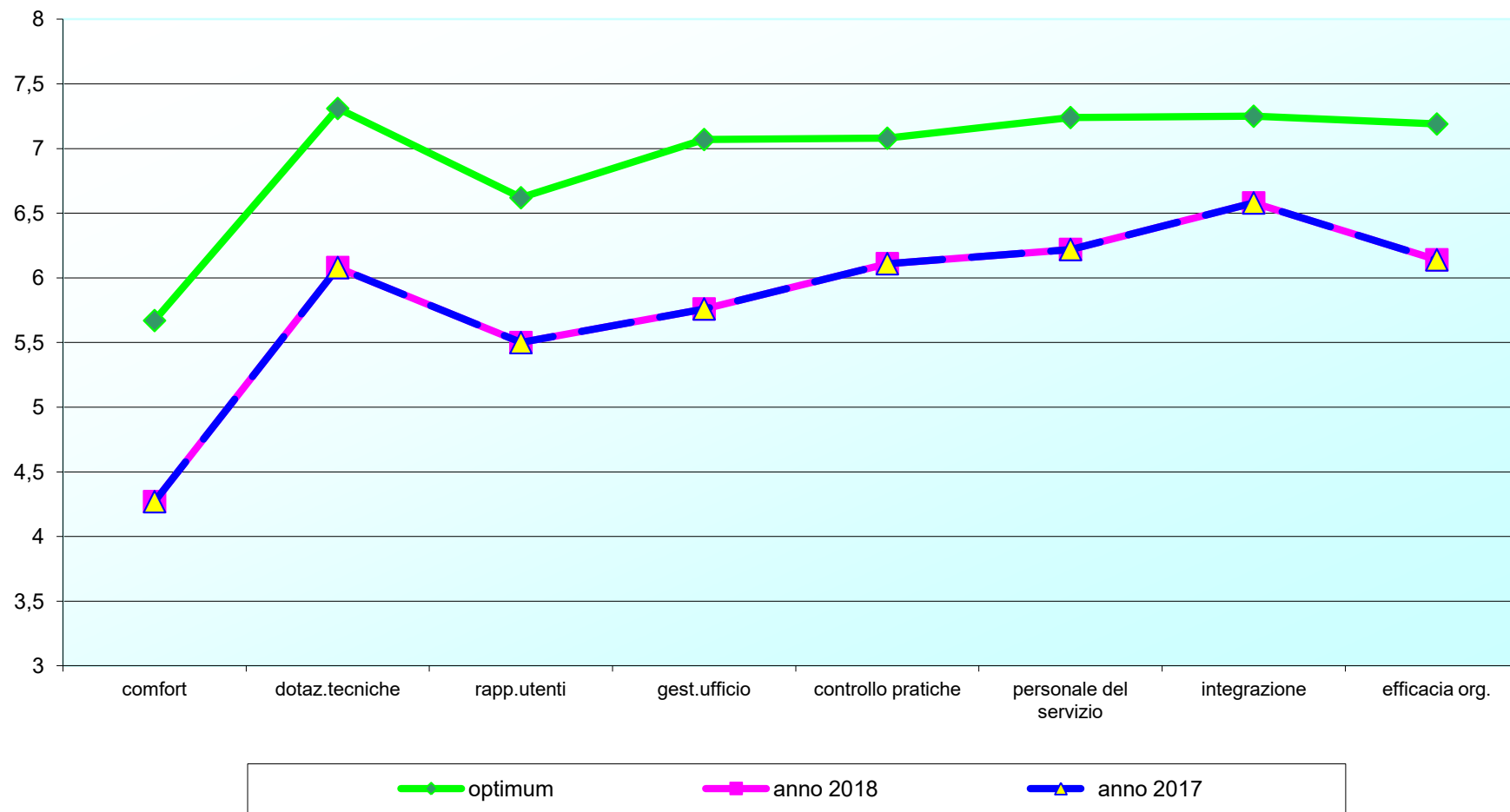
Stato della qualità Settembre 2018



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

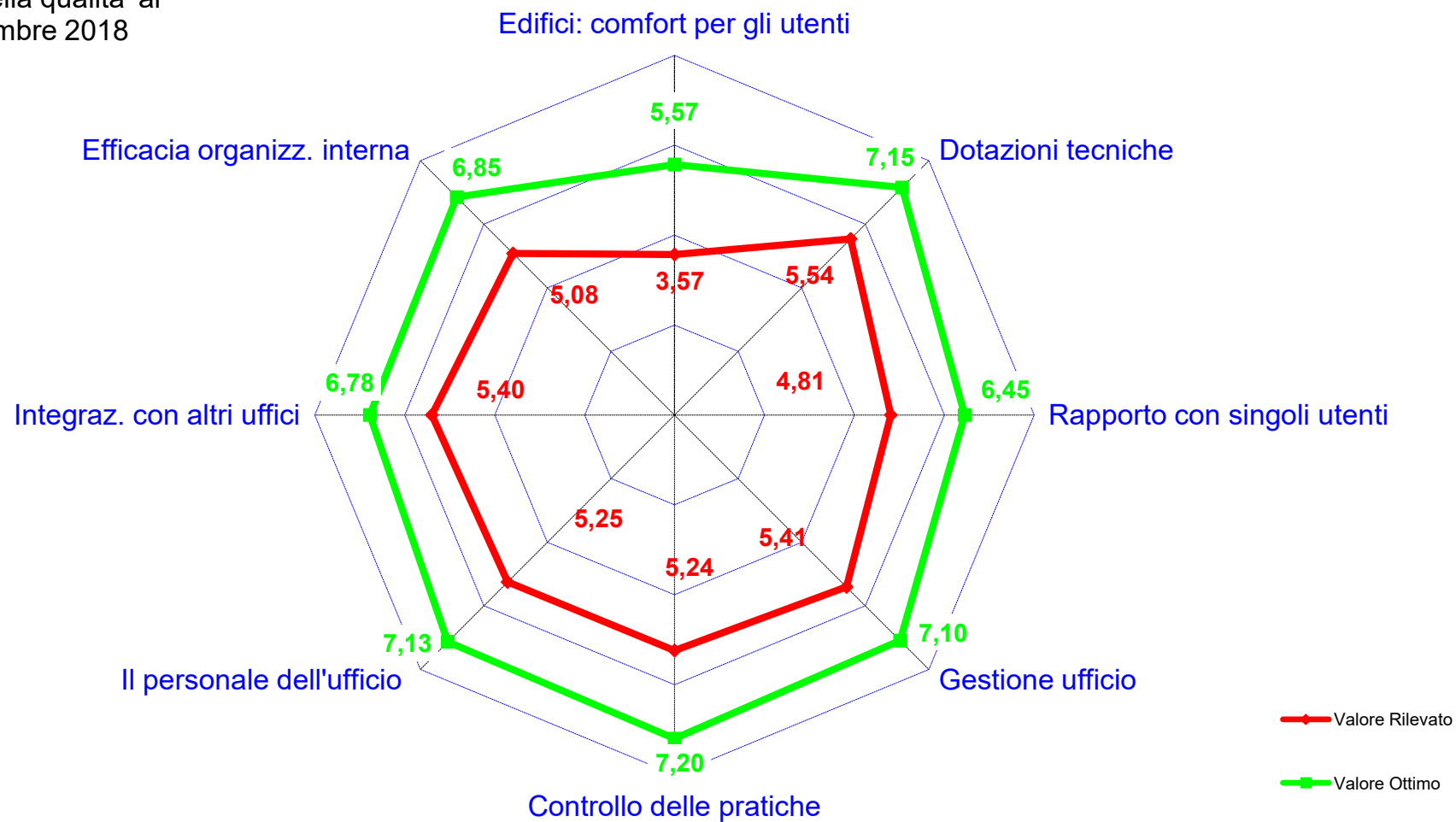
### Commercio - Anni 2017/2018



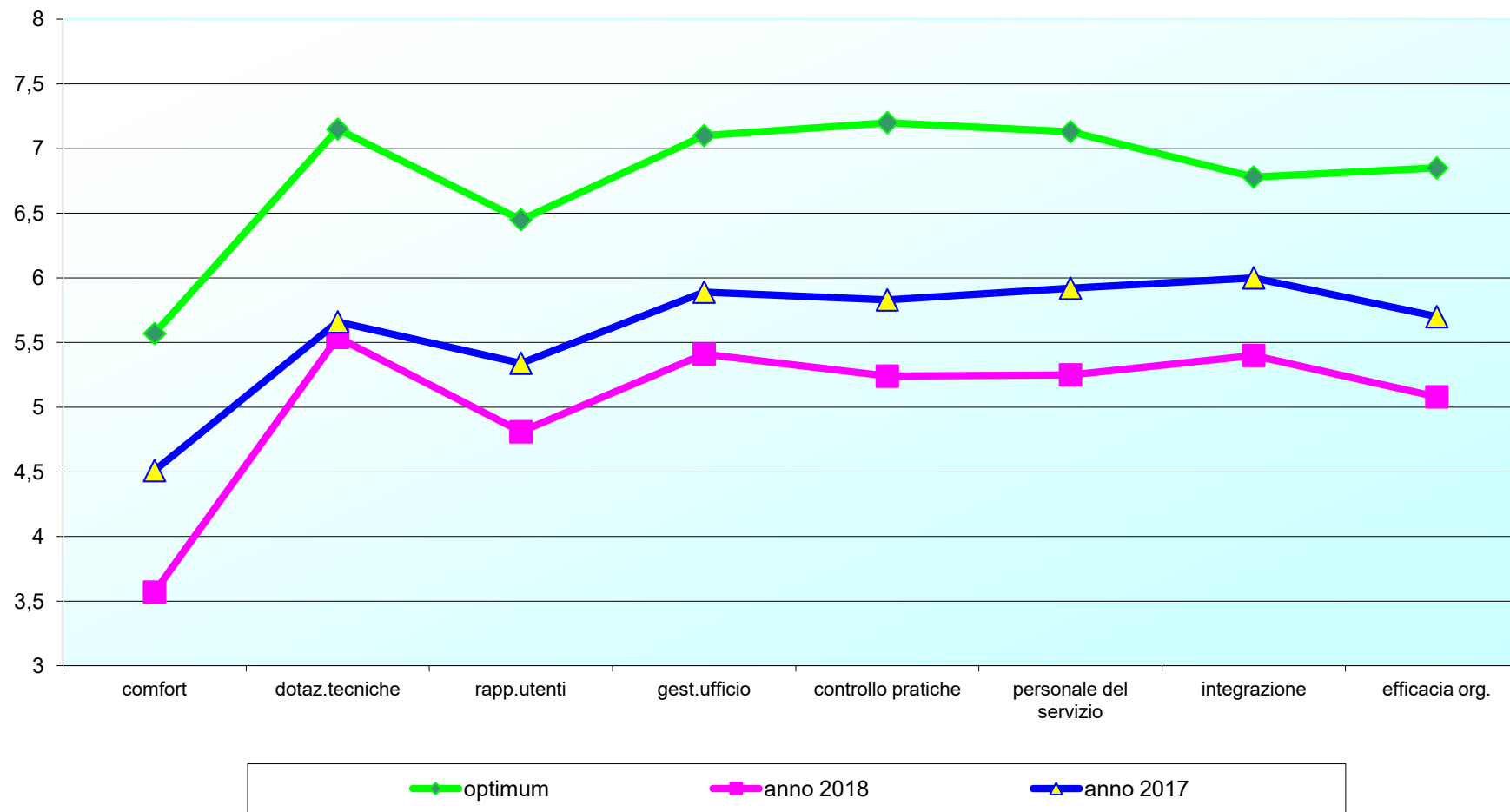
# Comune di Alessandria

## Sportello Casa

Stato della qualita' al  
settembre 2018



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Sportello Casa - Anni 2017/2018**

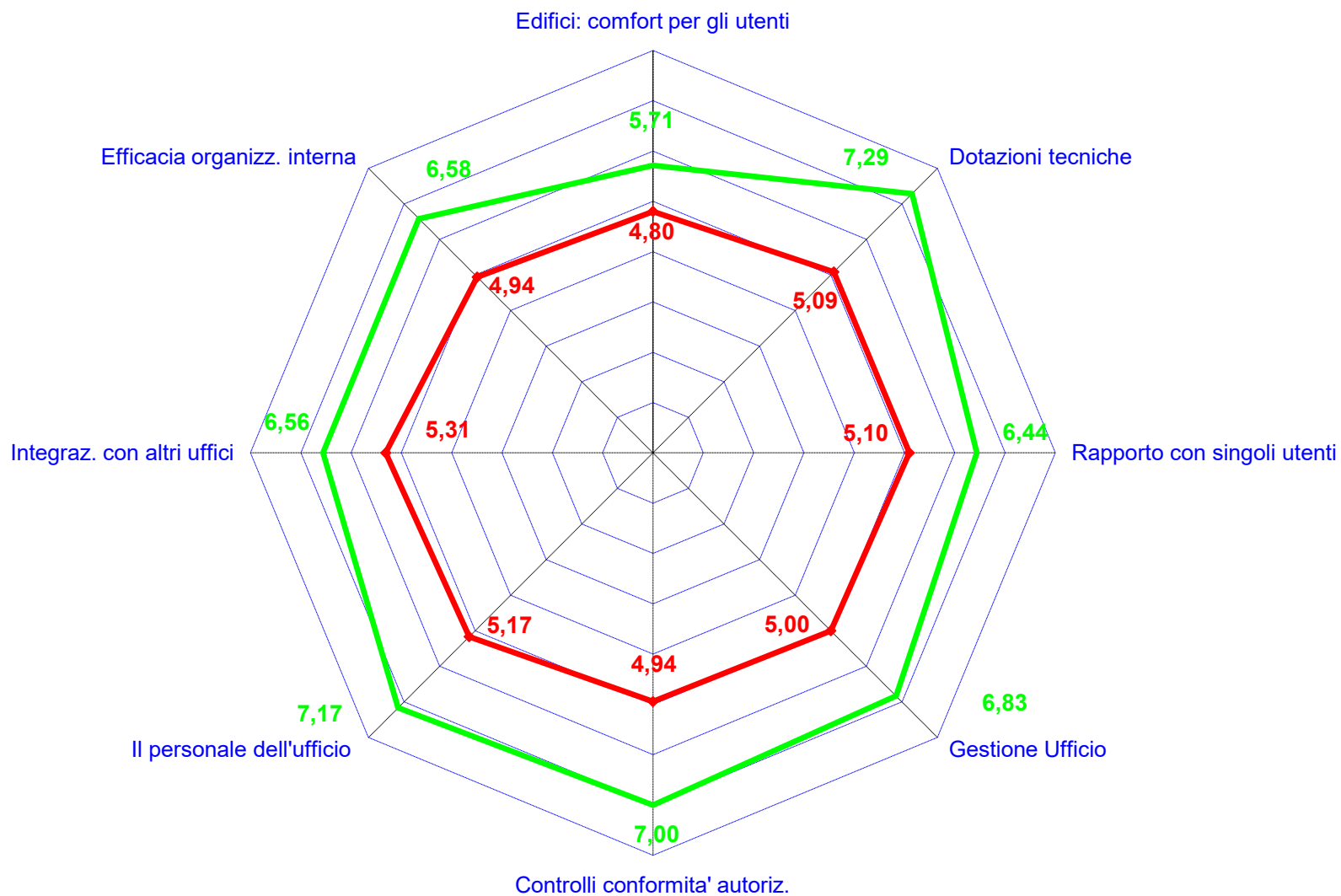


# Comune di Alessandria

## WELFARE ANIMALE

Stato della qualita' a

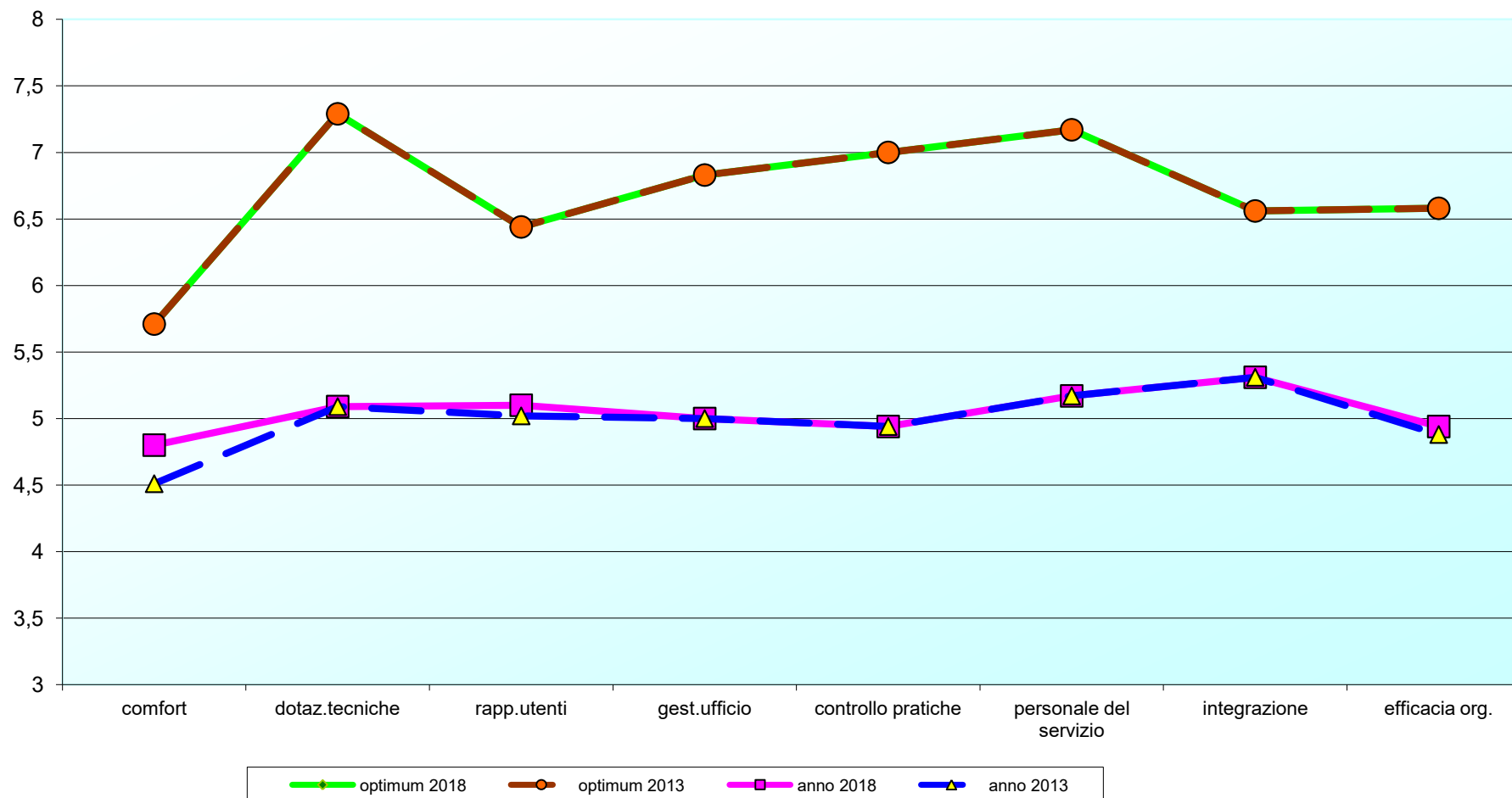
Settembre 2018



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

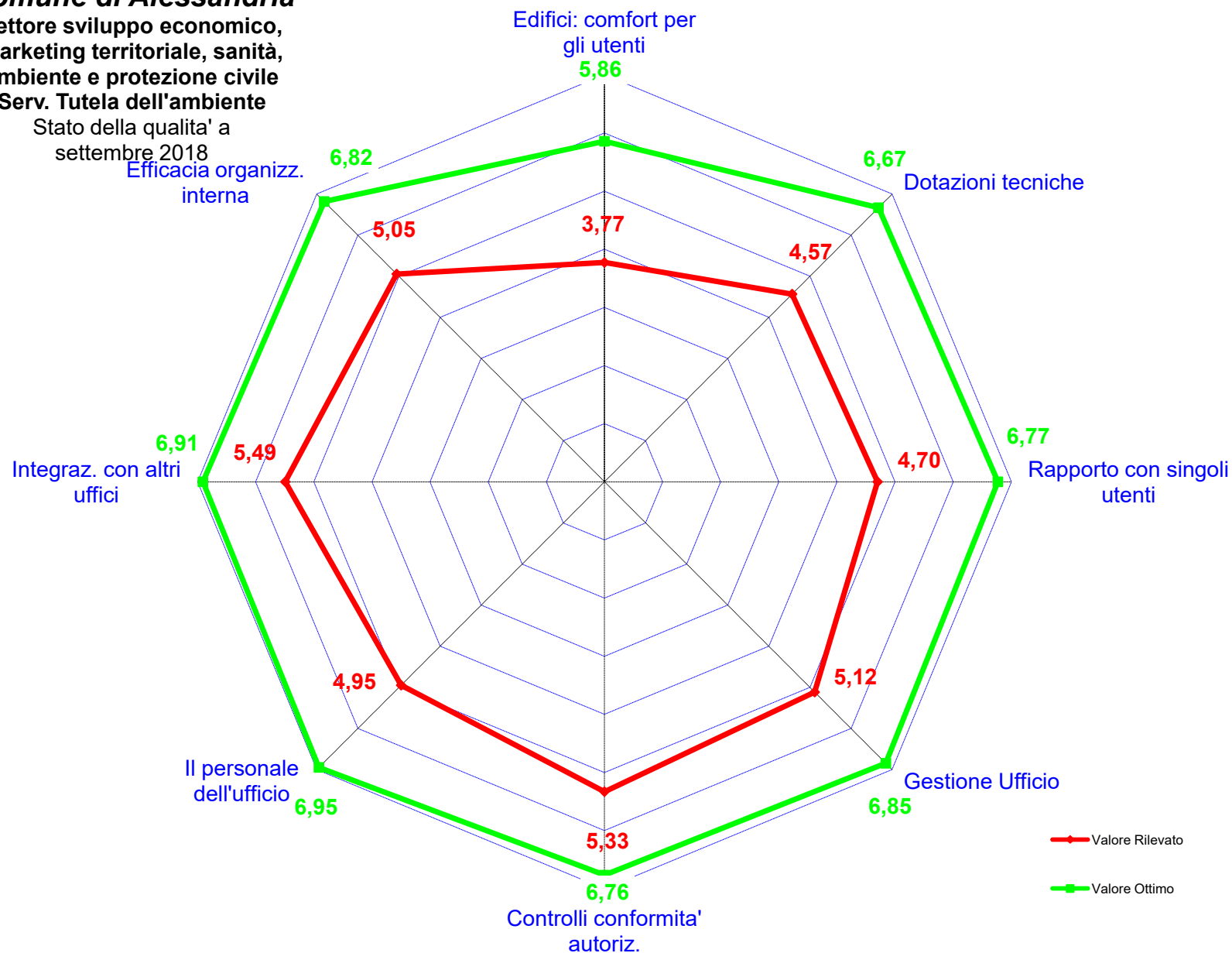
### Welfare Animale - Anni 2013/2018



## Comune di Alessandria

Settore sviluppo economico,  
marketing territoriale, sanità,  
ambiente e protezione civile  
Serv. Tutela dell'ambiente

Stato della qualita' a  
settembre 2018

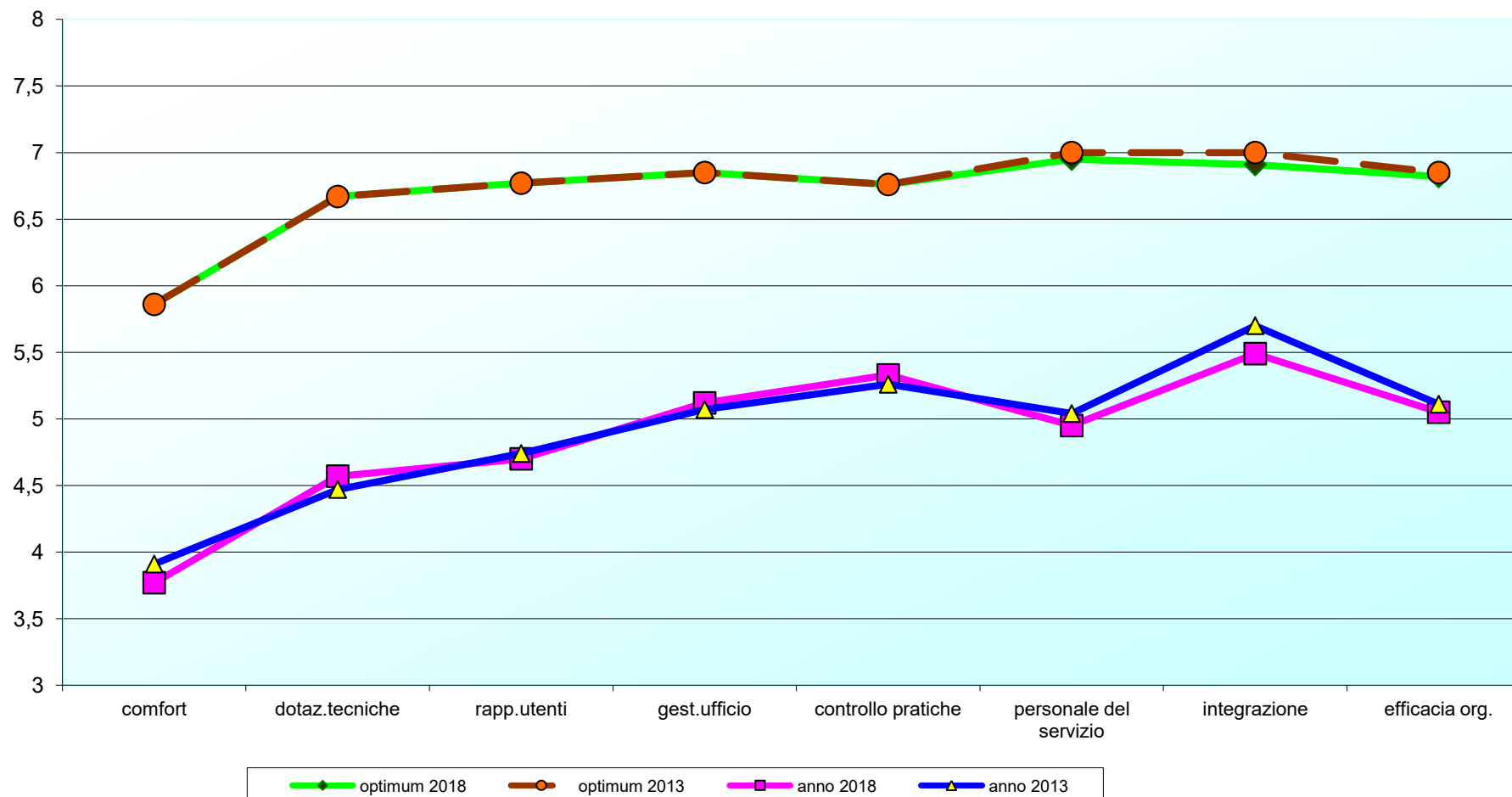




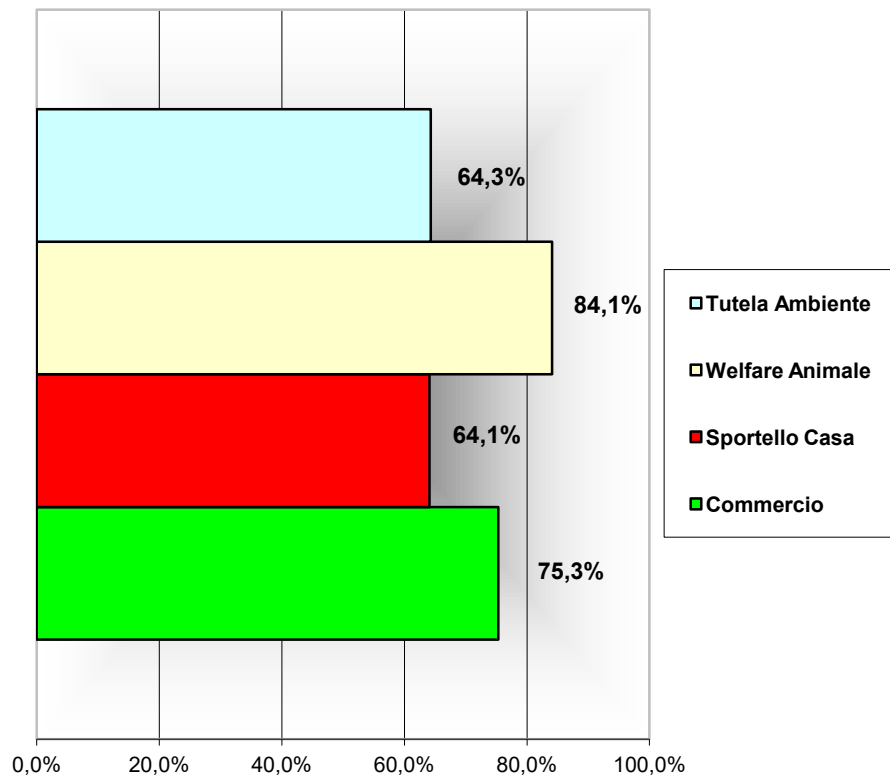
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

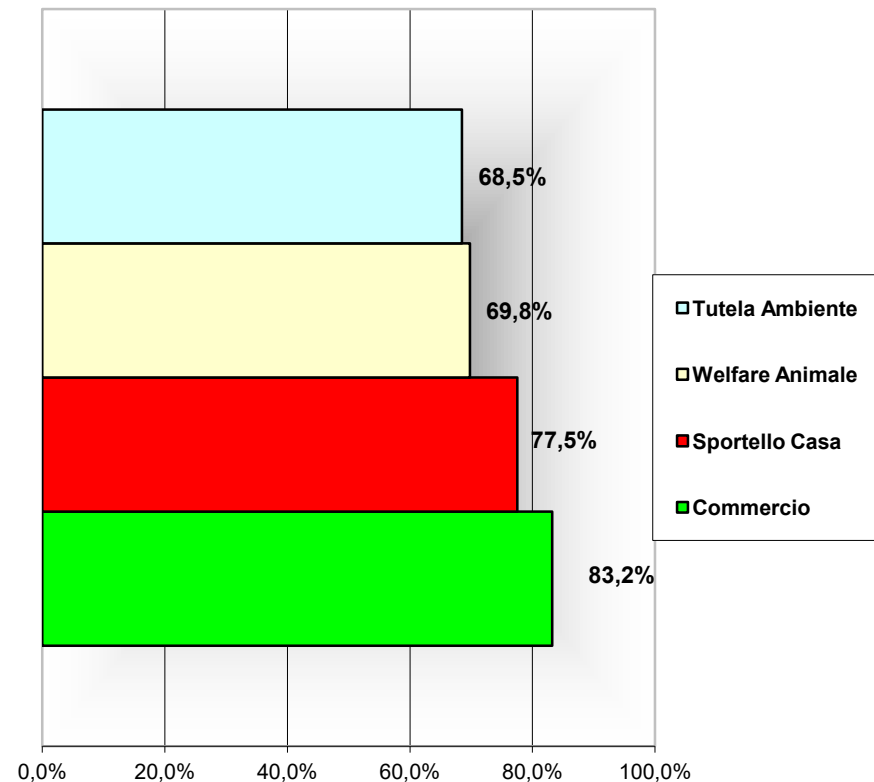
### Ambiente - Anni 2013/2018



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



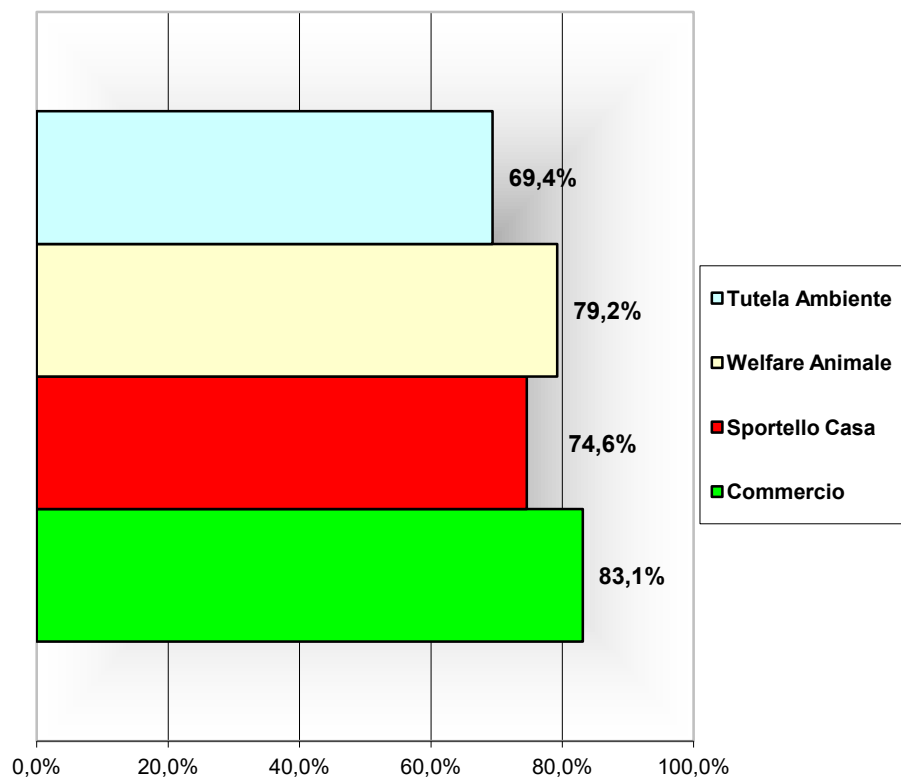
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

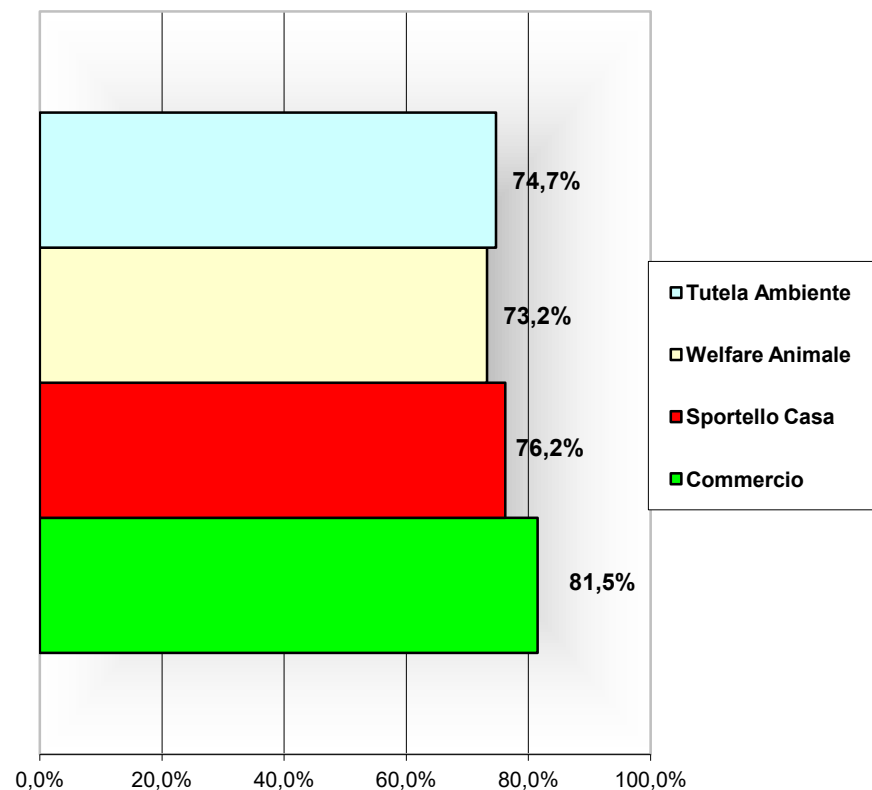
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



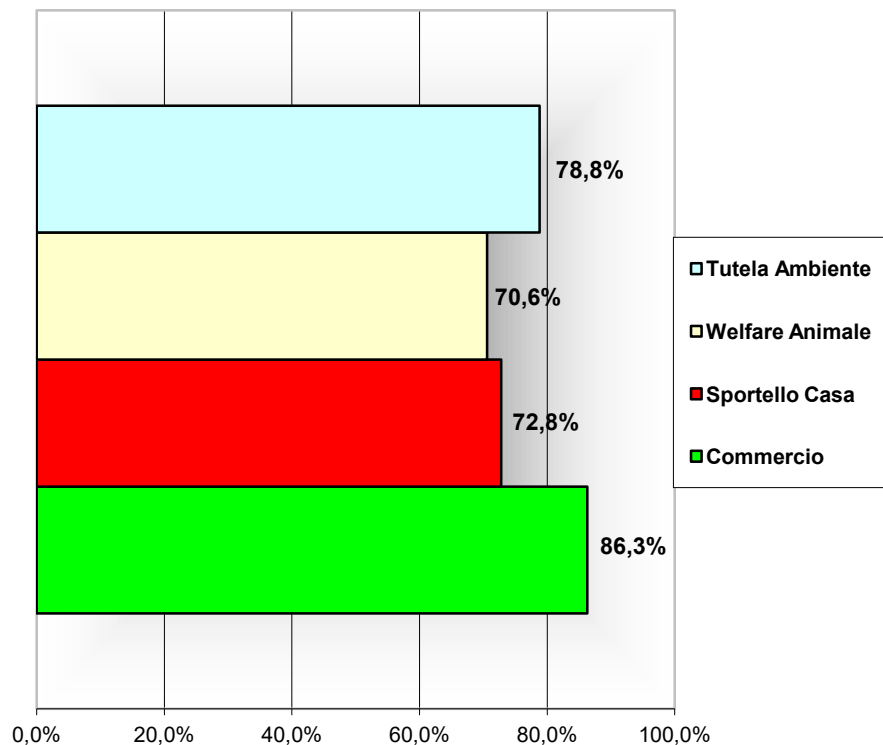
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



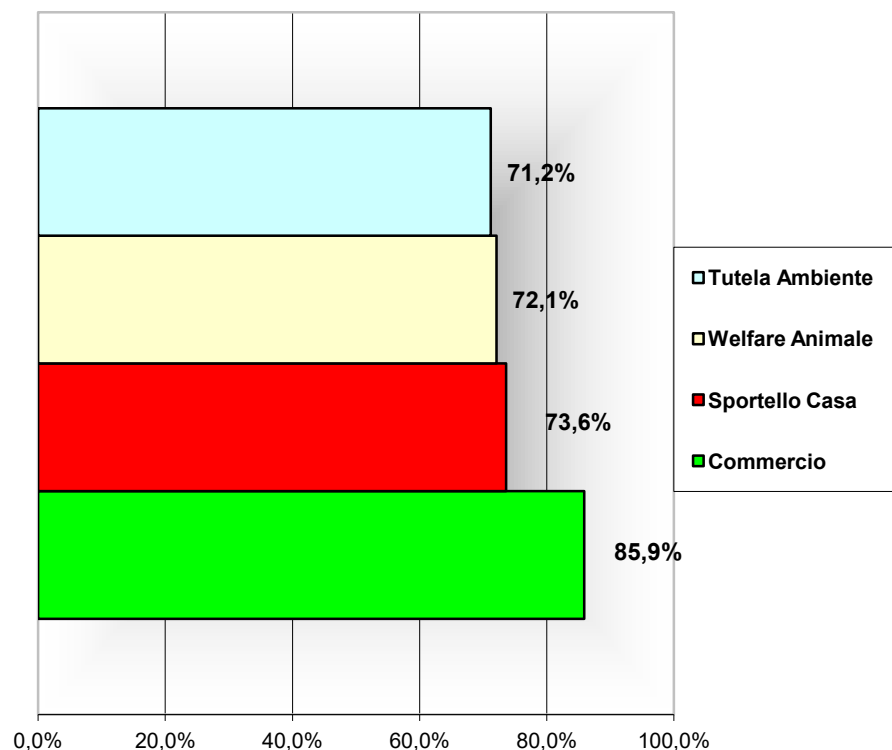
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



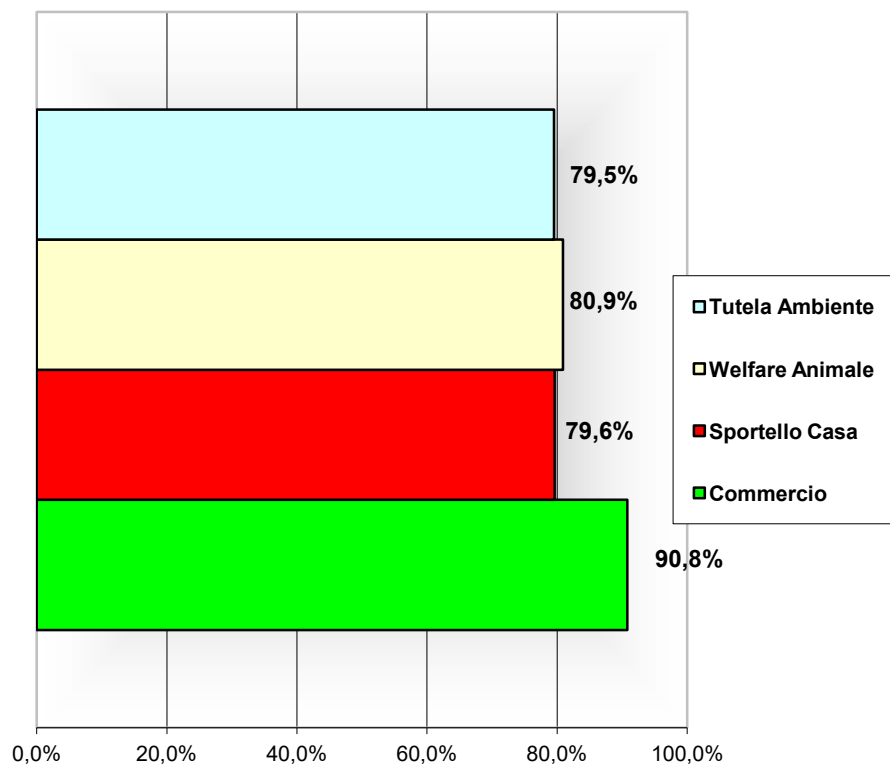
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



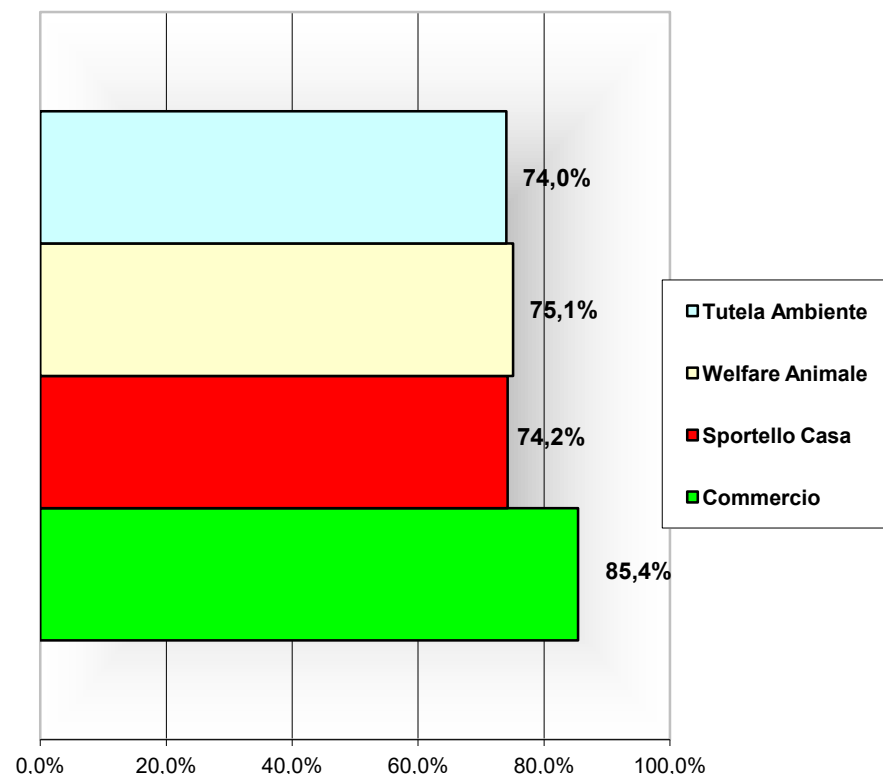
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



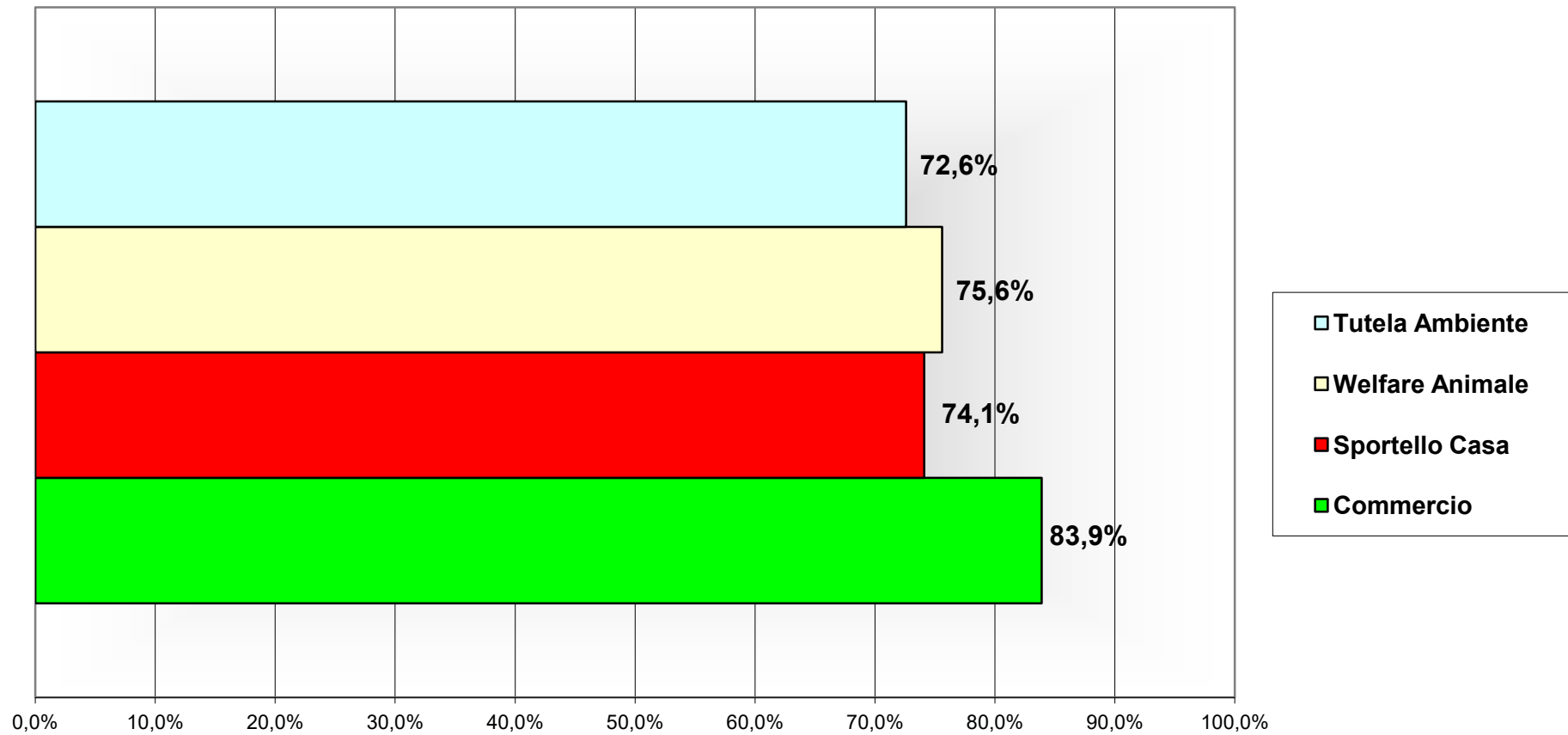
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

**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"



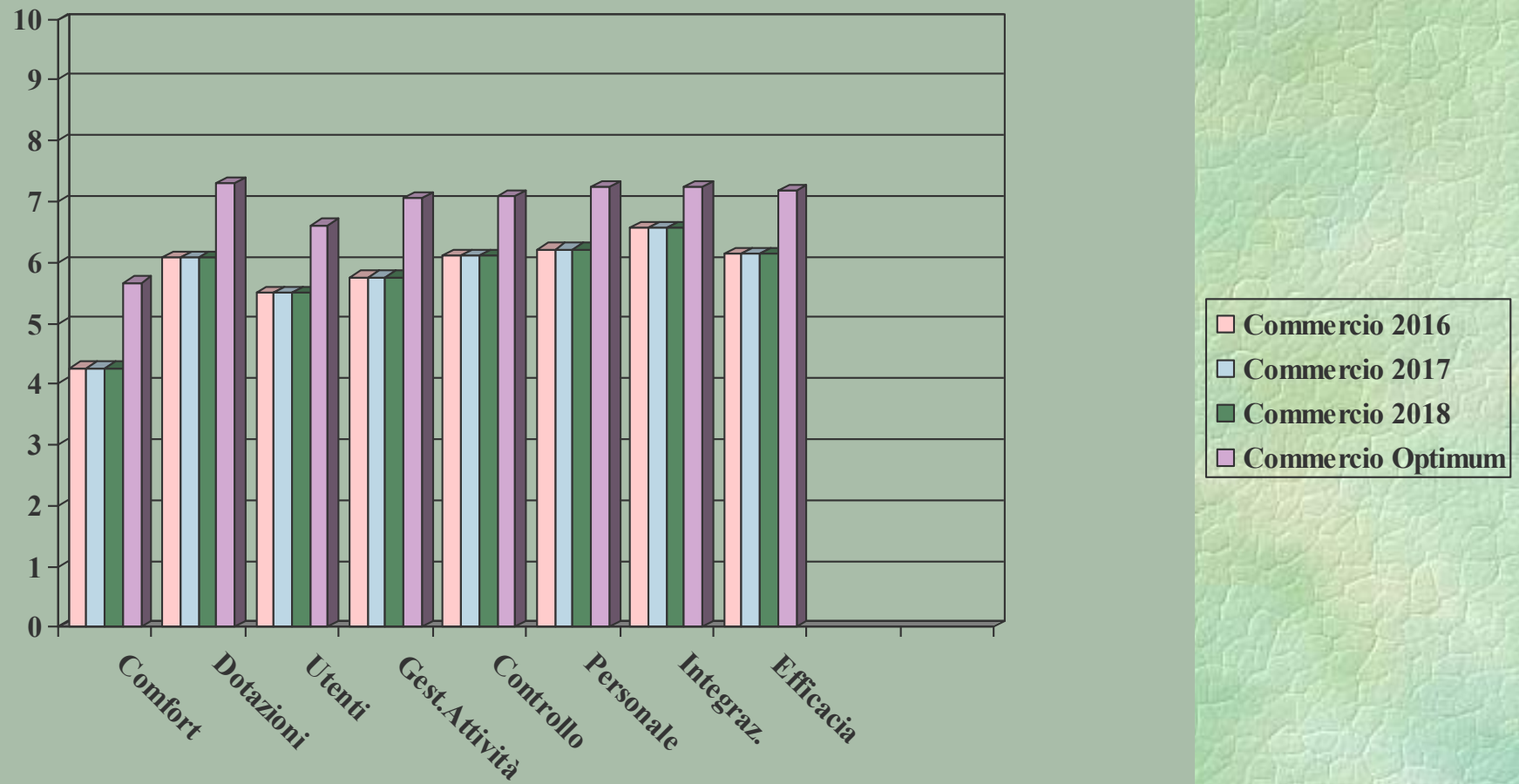
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

[illegible]

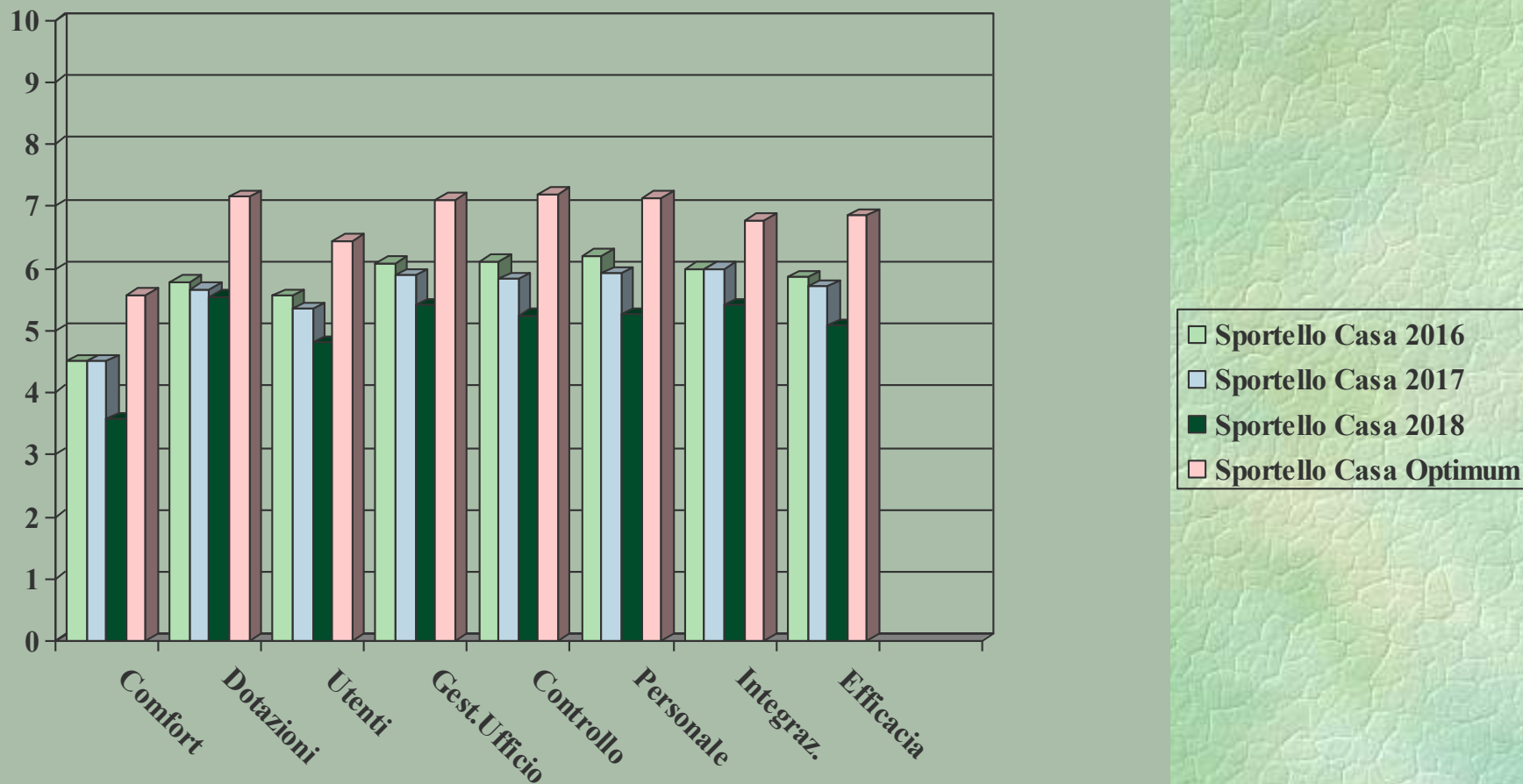
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2018		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Welfare animale (*)</b>								2
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,80	5,71	84,1%	5,08%	
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,00%	
rapporto con utenti	5,02	6,44	78,0%	5,10	6,44	79,2%	1,24%	
gestione ufficio	5,00	6,83	73,2%	5,00	6,83	73,2%	0,00%	
controllo pratiche	4,94	7,00	70,6%	4,94	7,00	70,6%	0,00%	
personale	5,17	7,17	72,1%	5,17	7,17	72,1%	0,00%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,31	6,56	80,9%	0,00%	
efficacia organizz.	4,88	6,58	74,2%	4,94	6,58	75,1%	0,91%	
							0,90%	0,11%
<b>Tutela Ambiente (*)</b>								4
comfort	3,91	5,86	66,7%	3,77	5,86	64,3%	-2,4%	
dotazioni tecniche	4,47	6,67	67,0%	4,57	6,67	68,5%	1,5%	
rapporto con utenti	4,74	6,77	70,0%	4,70	6,77	69,4%	-0,6%	
gestione ufficio	5,07	6,85	74,0%	5,12	6,85	74,7%	0,7%	
controllo	5,26	6,76	77,8%	5,33	6,76	78,8%	1,0%	
personale	5,04	7,00	72,0%	4,95	6,95	71,2%	-0,8%	
integrazione	5,70	7,00	81,4%	5,49	6,91	79,5%	-2,0%	
efficacia organizz.	5,11	6,85	74,6%	5,05	6,82	74,0%	-0,6%	
							-0,4%	-0,09%
								17
<b>Sett. Sviluppo Eco, MKT terr, Sanità, ecc.</b>			<u>decremento biennio 2017 - 2018:</u>				-1,52%	
(*) Il confronto, afferente agli anni 2013 e 2018, non è considerato ai fini del calcolo finale								



# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Ufficio unico di Avvocatura

Anno 2018

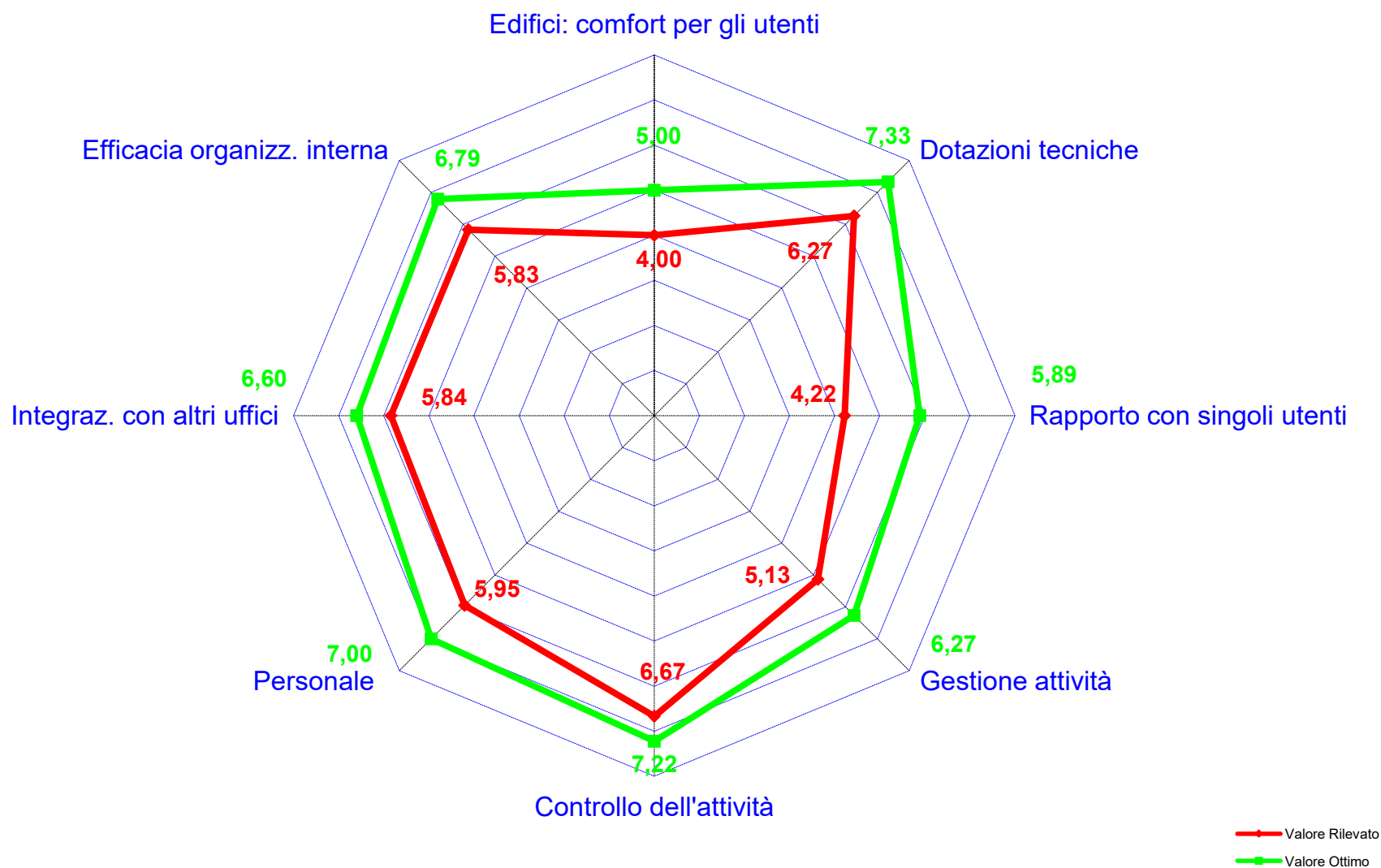
Settembre 2018

Centro Stampa Comunale

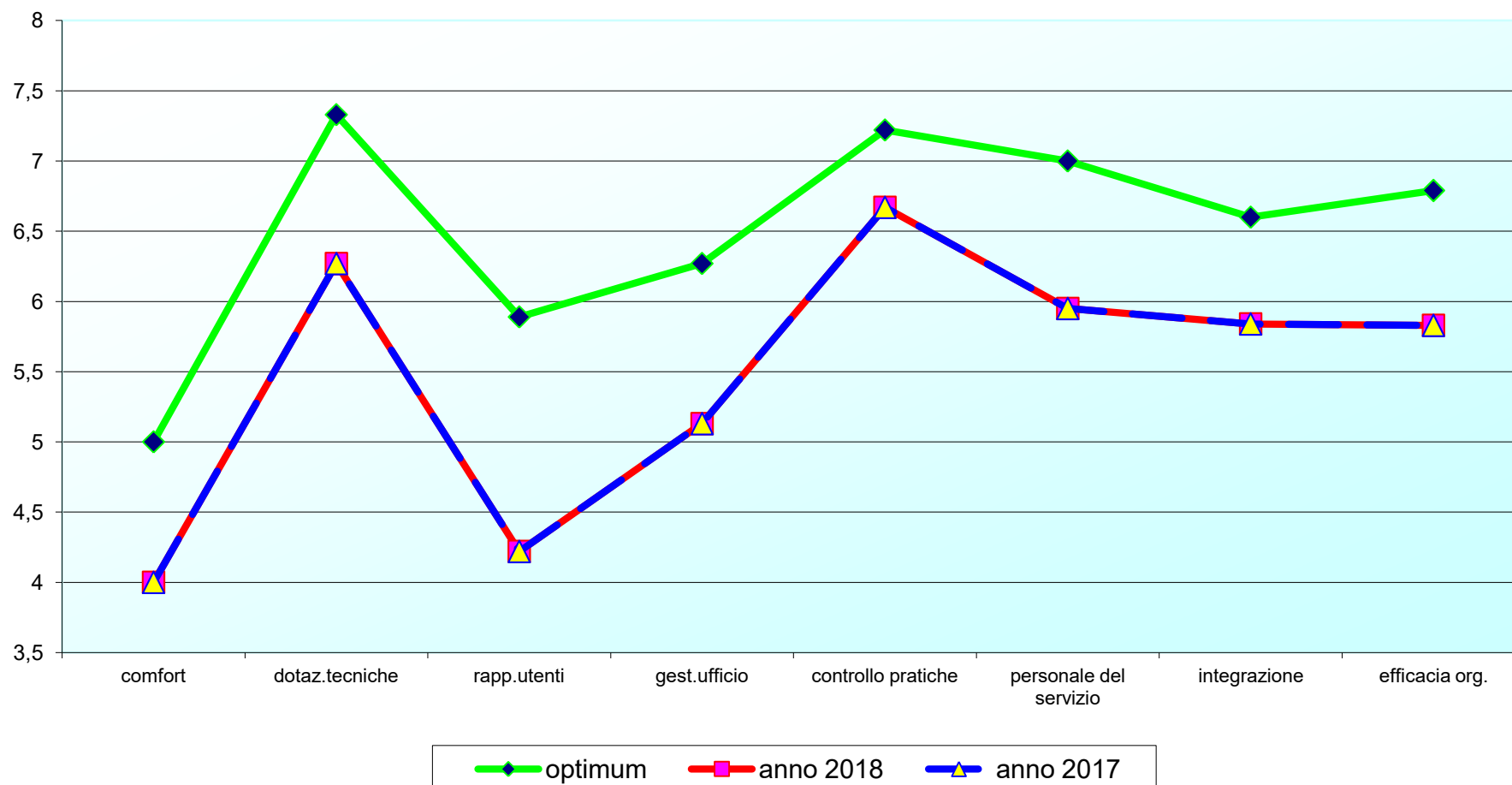
# Comune di Alessandria

## Avvocatura

Stato della qualità a settembre 2018



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Avvocatura - Anni 2017/2018**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	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%	5
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,22	5,89	71,6%	4,22	5,89	71,6%	0,0%	
gestione ufficio	5,13	6,27	81,8%	5,13	6,27	81,8%	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.	5,83	6,79	85,9%	5,83	6,79	85,9%	0,0%	

0,0%

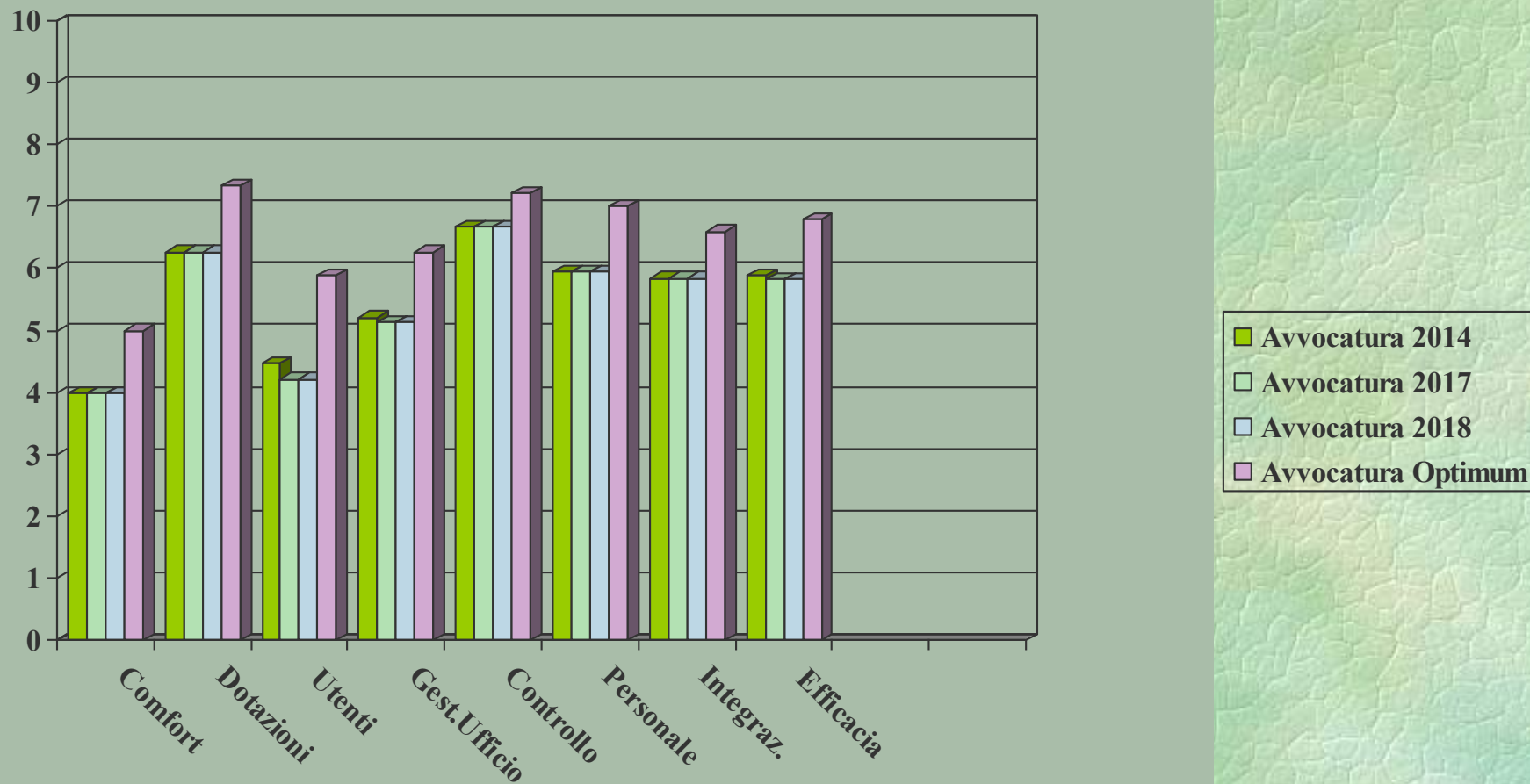
#### Avvocatura

incremento biennio 2017 - 2018:

0,0%



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

Anno 2018

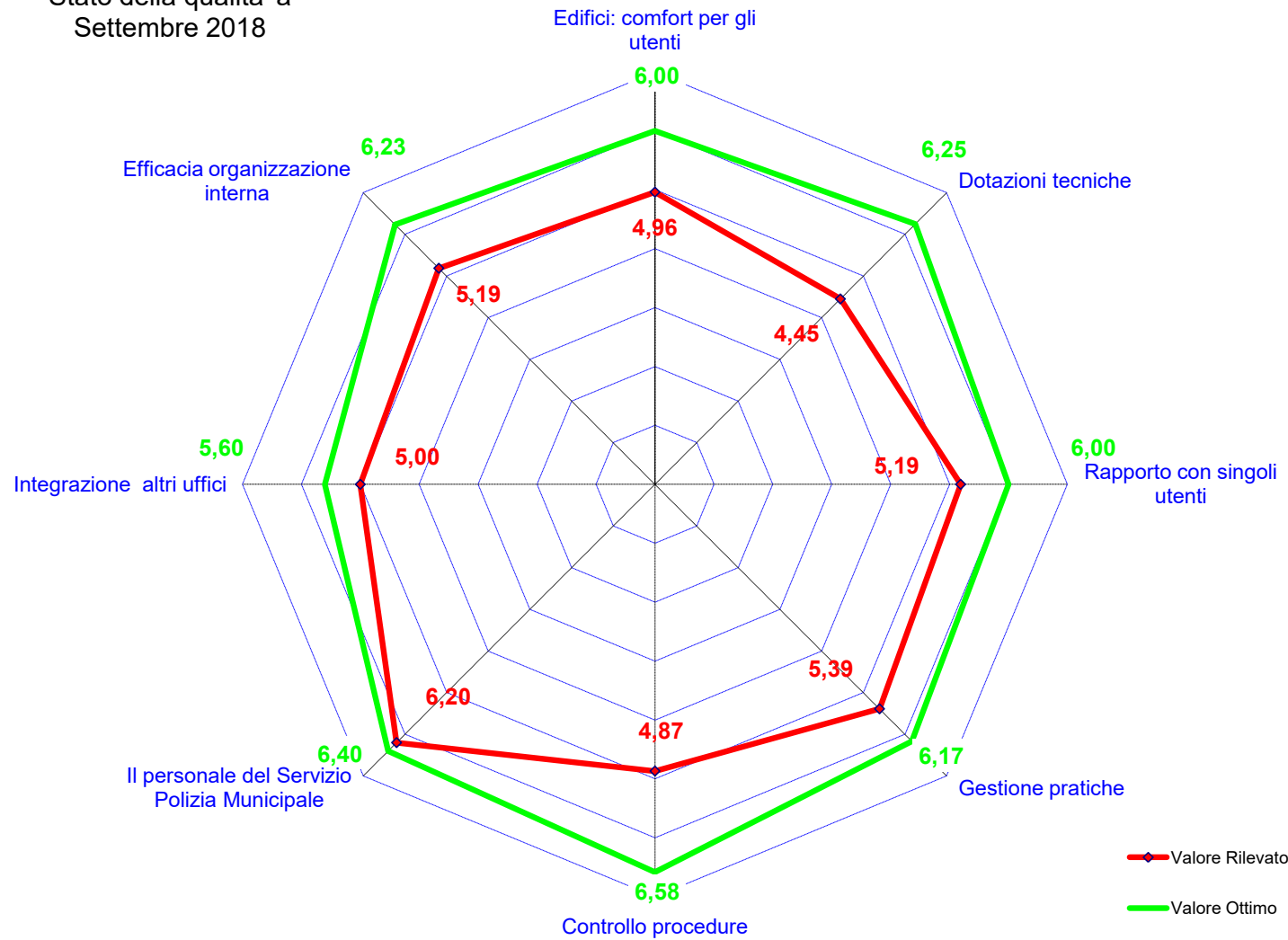
Settembre 2018

Centro Stampa Comunale



**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Polizia Locale**

Stato della qualita' a  
Settembre 2018

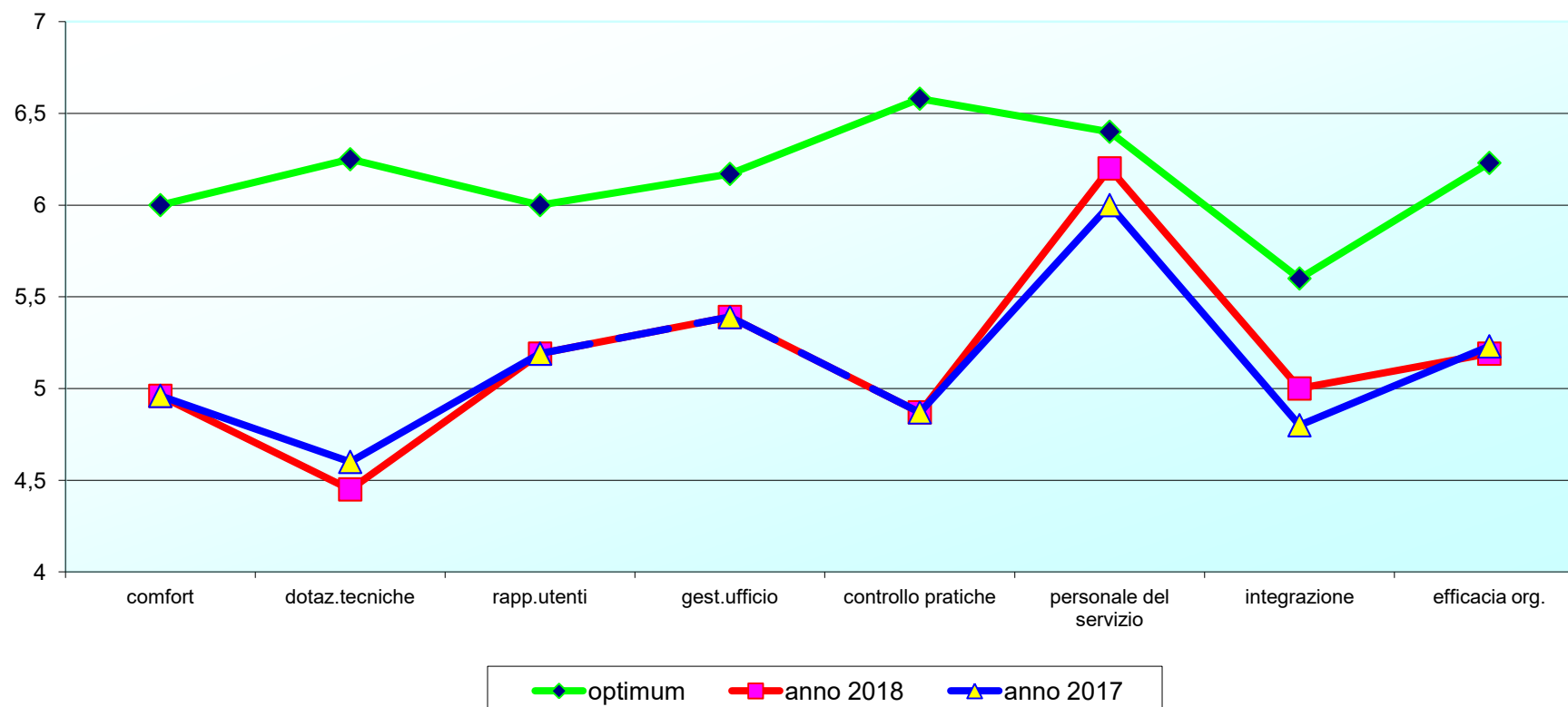


# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2017/2018



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2017		%	2018		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Polizia Locale**

comfort	4,96	6,00	82,7%	4,96	6,00	82,7%	0,0%
dotazioni	4,60	6,25	73,6%	4,45	6,25	71,2%	-2,4%
rapporto con utenti	5,19	6,00	86,5%	5,19	6,00	86,5%	0,0%
gestione ufficio	5,39	6,17	87,4%	5,39	6,17	87,4%	0,0%
controllo	4,87	6,58	74,0%	4,87	6,58	74,0%	0,0%
personale	6,00	6,40	93,8%	6,20	6,40	96,9%	3,1%
integrazione	4,80	5,60	85,7%	5,00	5,60	89,3%	3,6%
efficacia organizz.	5,23	6,23	83,9%	5,19	6,23	83,3%	-0,6%
							0,5%

99

**Servizio Autonomo Polizia Locale**

incremento biennio 2017 - 2018:

0,5%

# ANALISI DELLA QUALITA'

