



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità

## Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2021

Novembre 2021

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2021

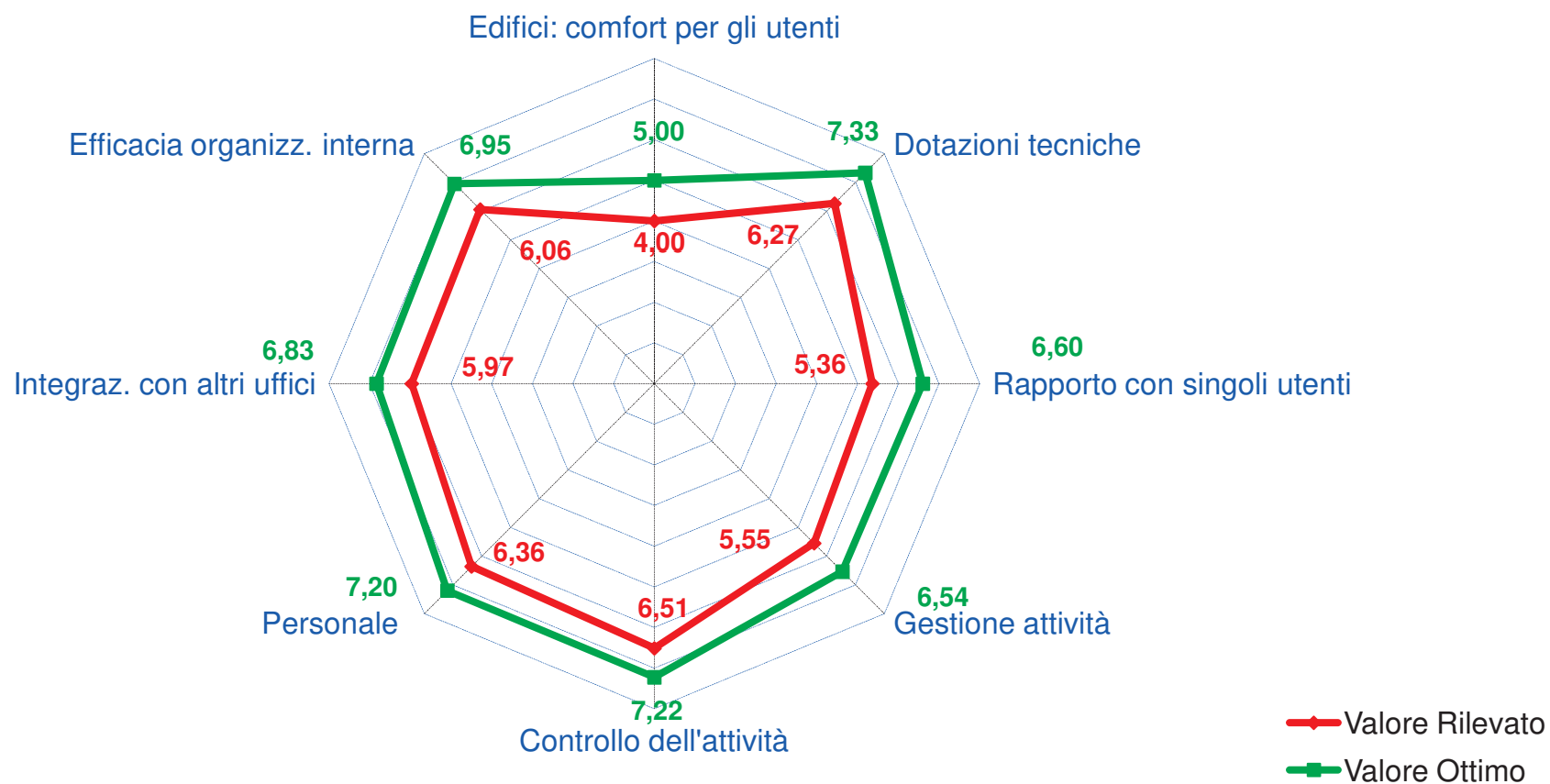
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

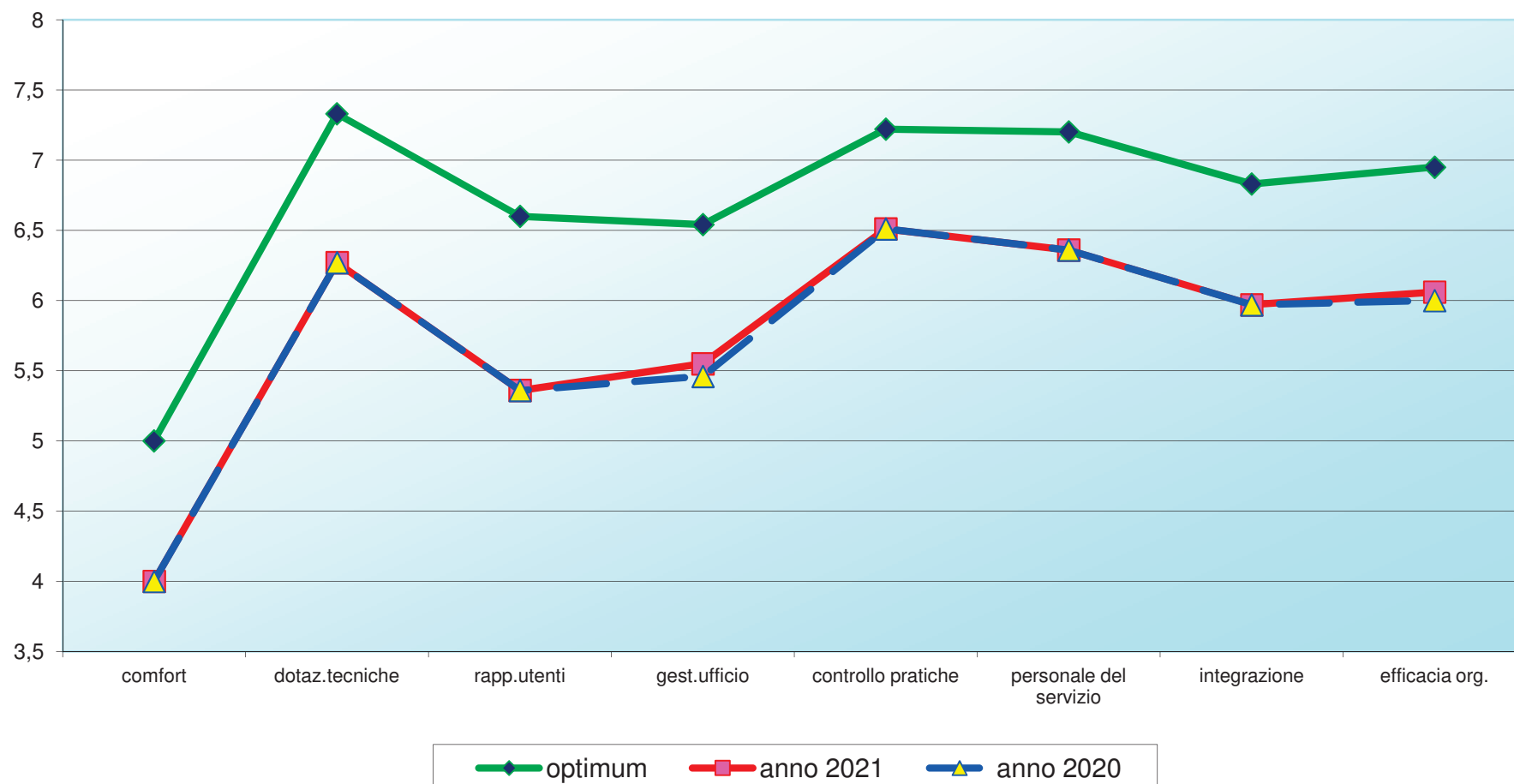
# Comune di Alessandria

## Avvocatura

Stato della qualita' a settembre 2021



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Avvocatura - Anni 2020/2021**





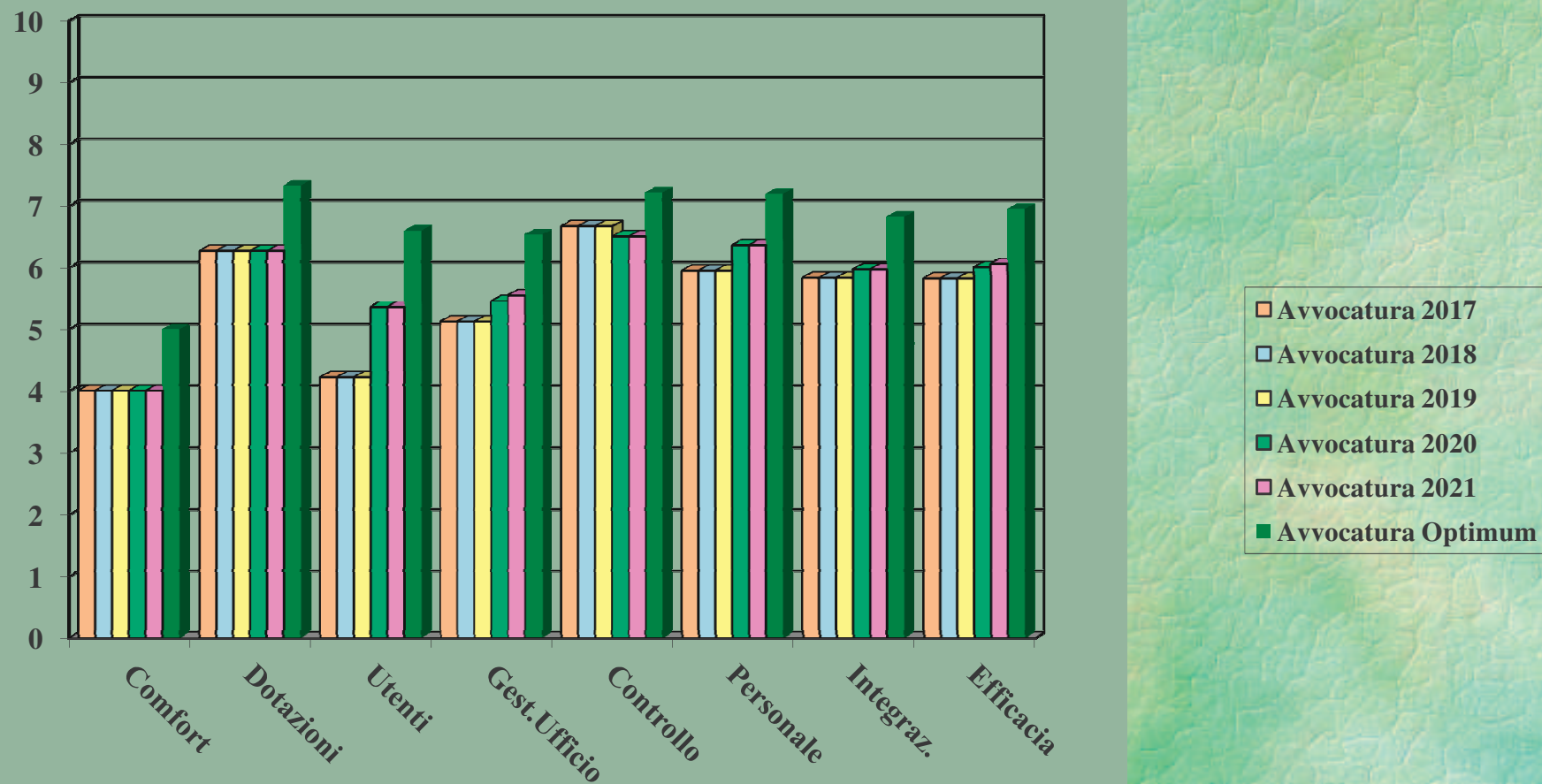
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Avvocatura</b>								4
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,36	6,60	81,2%	5,36	6,60	81,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,46	6,54	83,5%	5,55	6,54	84,9%	1,4%	
controllo	6,51	7,22	90,2%	6,51	7,22	90,2%	0,0%	
personale	6,36	7,20	88,3%	6,36	7,20	88,3%	0,0%	
integrazione	5,97	6,83	87,4%	5,97	6,83	87,4%	0,0%	
efficacia organizz.	6	6,95	86,3%	6,06	6,95	87,2%	0,9%	
							0,3%	<b>0,28%</b>

#### Avvocatura

incremento biennio 2020 - 2021:

**0,28%**

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

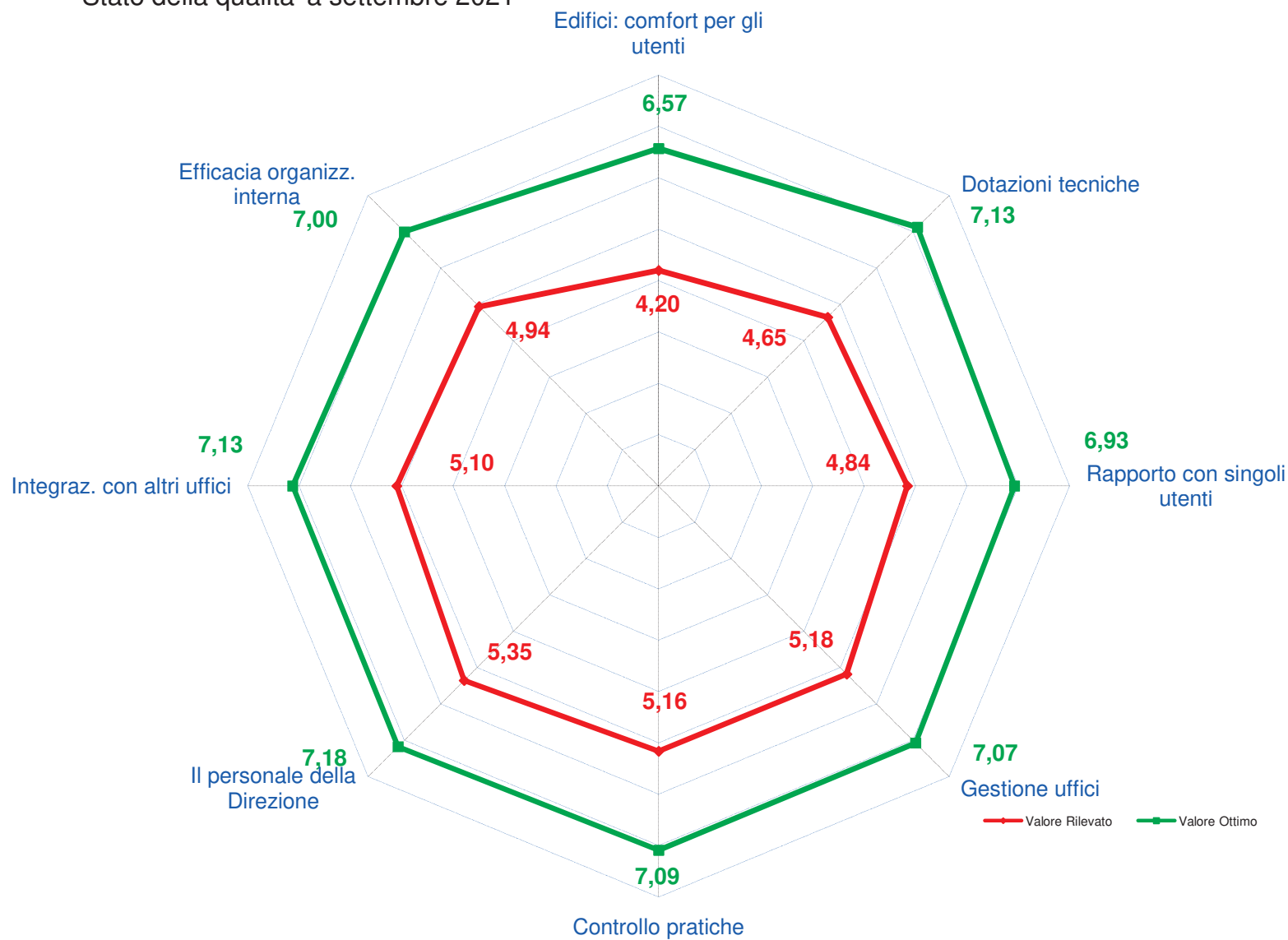
Stella della Qualità – Report di Sintesi  
Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

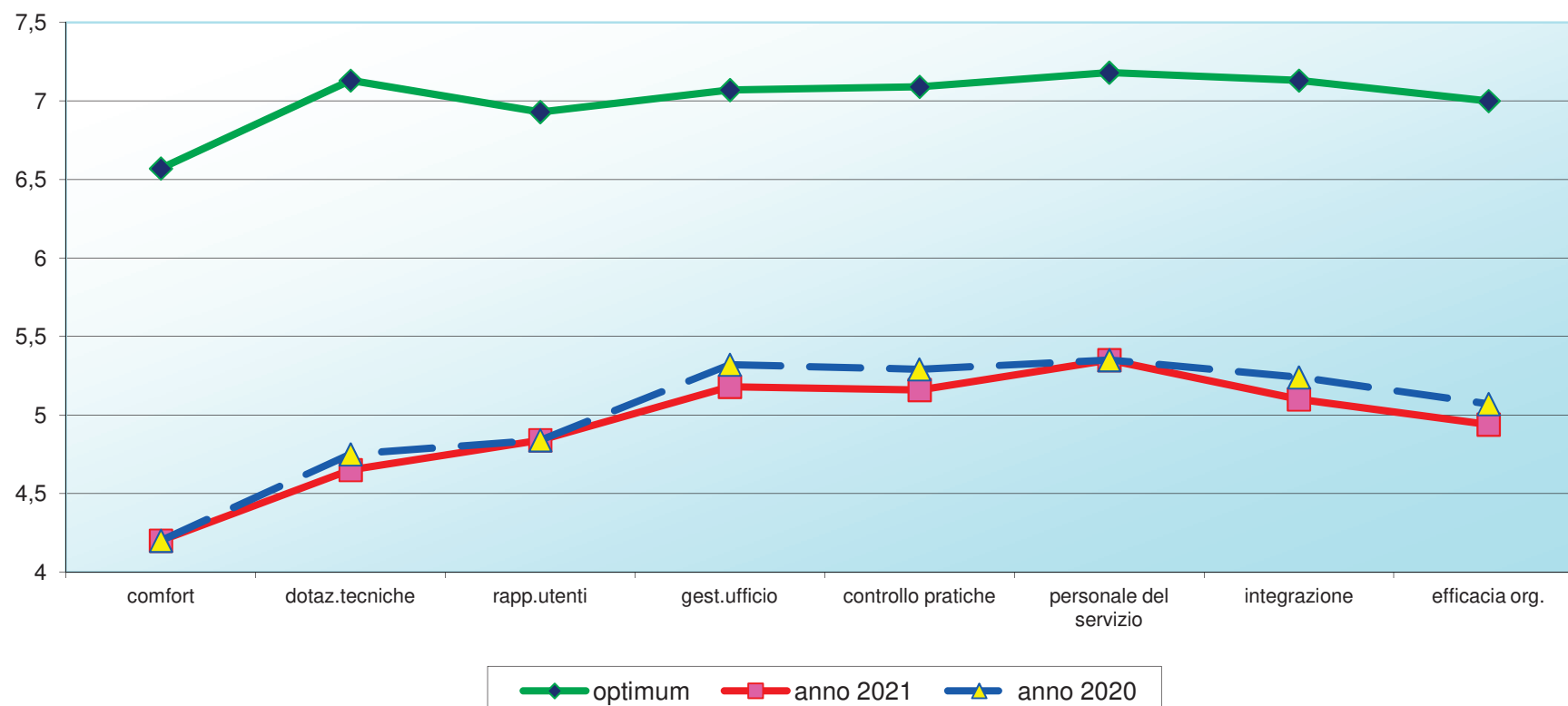
**Comune di Alessandria**  
**SERVIZIO AUTONOMO GARE, APPALTI E CONTRATTI**  
Stato della qualita' a settembre 2021



# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Gare, Appalti e Contratti

Anni 2020/2021



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Gare, Appalti e Contratti**

								16
comfort	4,20	6,57	63,9%	4,20	6,57	63,9%	0,0%	
dotazioni	4,75	7,18	66,2%	4,65	7,13	65,2%	-0,9%	
rapporto con utenti	4,84	6,93	69,8%	4,84	6,93	69,8%	0,0%	
gestione ufficio	5,32	7,14	74,5%	5,18	7,07	73,3%	-1,2%	
controllo	5,29	7,13	74,2%	5,16	7,09	72,8%	-1,4%	
personale	5,35	7,18	74,5%	5,35	7,18	74,5%	0,0%	
integrazione	5,24	7,22	72,6%	5,10	7,13	71,5%	-1,0%	
efficacia organizz.	5,07	7,06	71,8%	4,94	7	70,6%	-1,2%	
							-0,7%	-0,74%

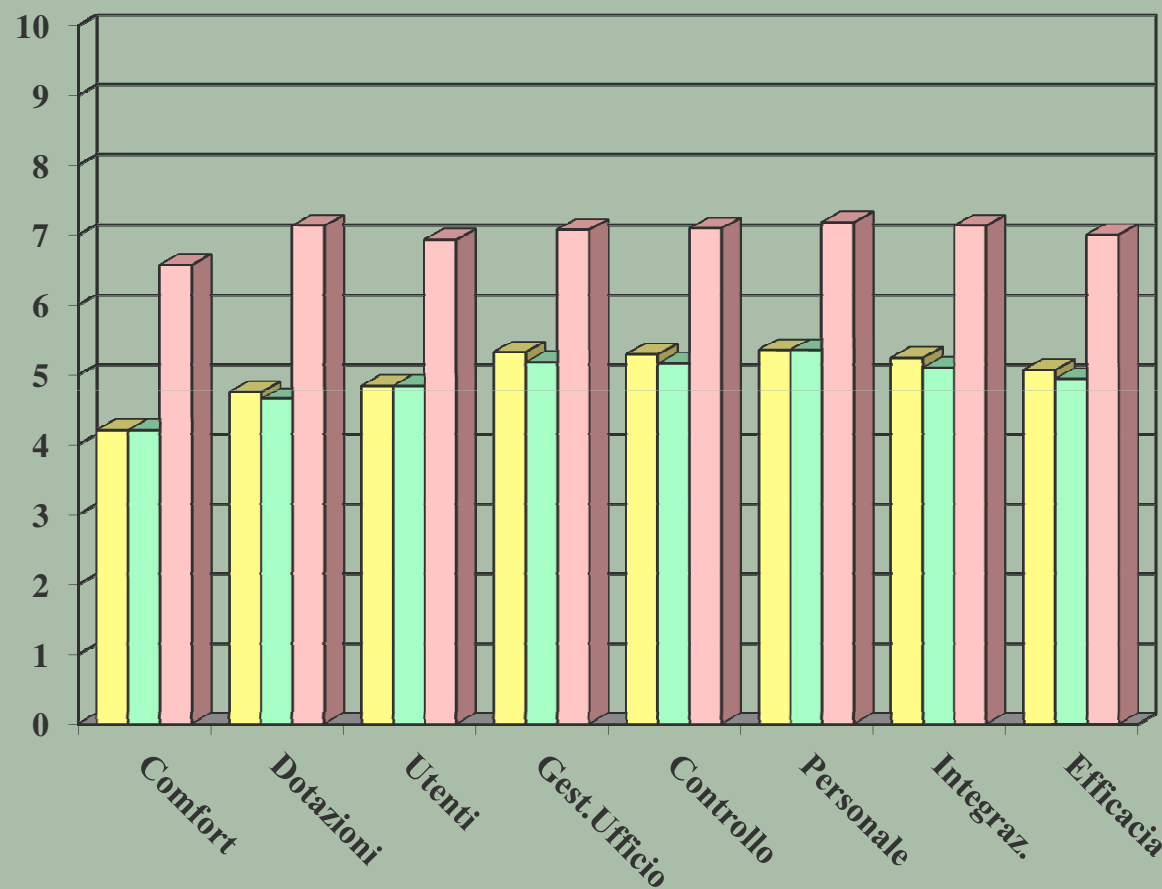
**Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti**

decremento biennio 2020 - 2021:

-0,74%



# ANALISI DELLA QUALITA'



- Gare, Appalti, Contratti 2020
- Gare, Appalti, Contratti 2021
- Gare, Appalti, Contratti Optimum



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

Anno 2021

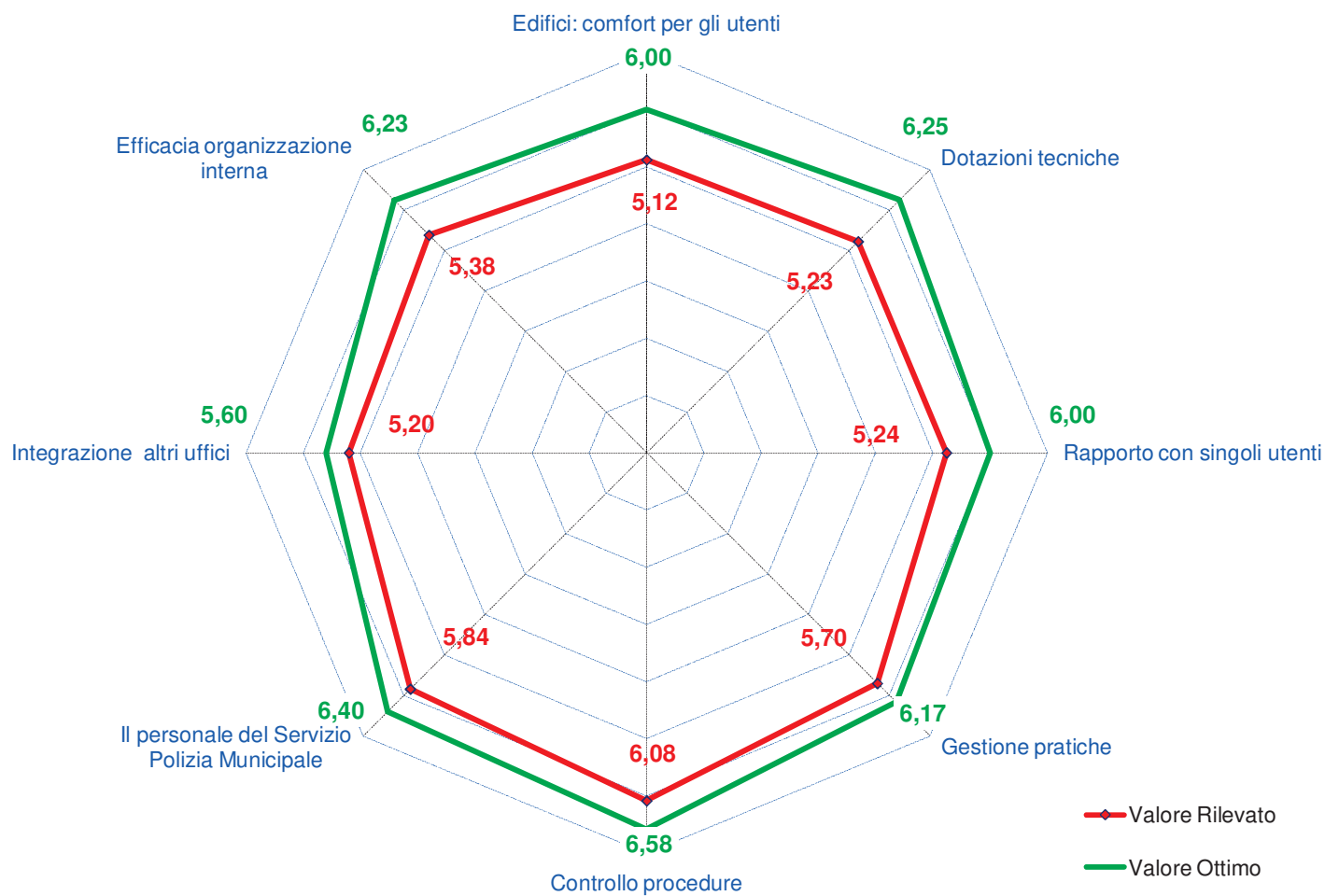
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale



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

Stato della qualita' a  
Settembre 2021

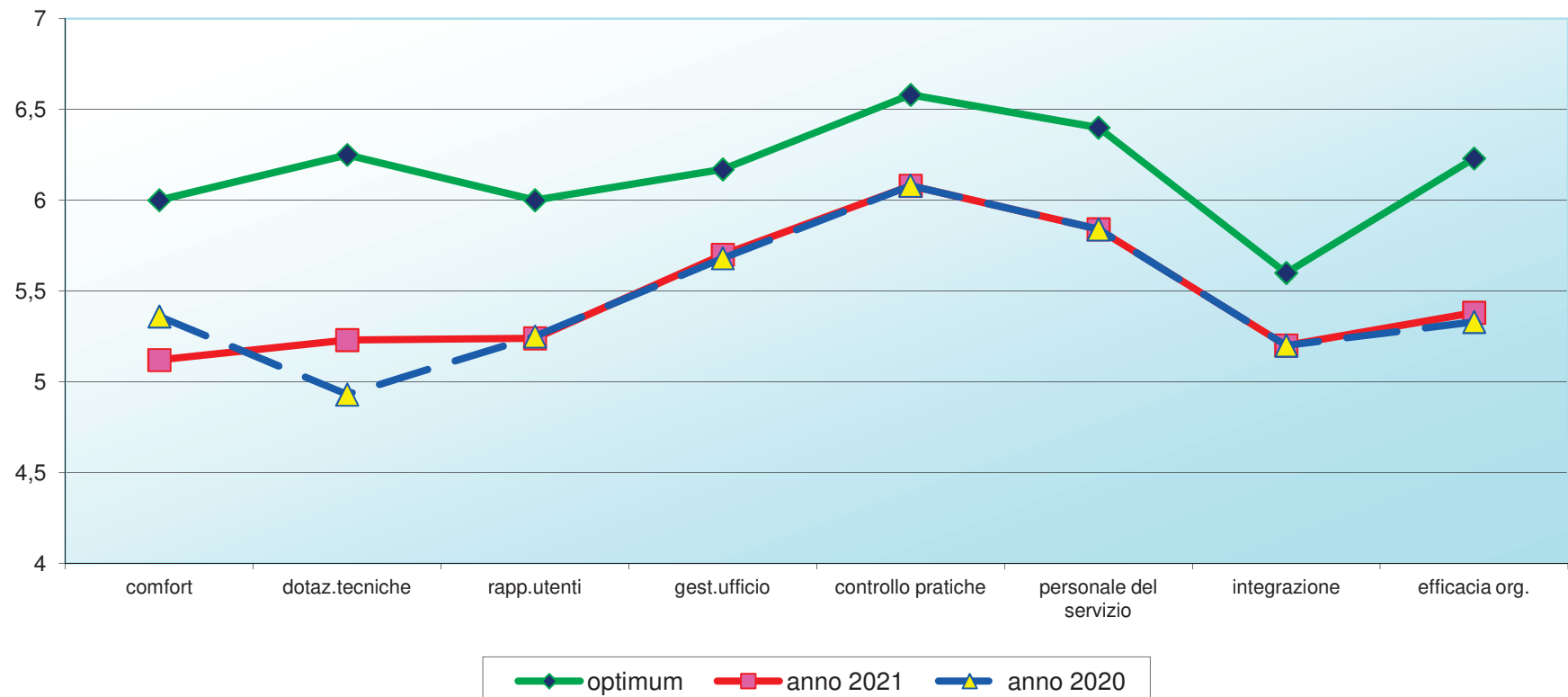


# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2020/2021



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Polizia Locale**

comfort	5,36	6,00	89,3%	5,12	6,00	85,3%	-4,0%
dotazioni	4,93	6,25	78,9%	5,23	6,25	83,7%	4,8%
rapporto con utenti	5,25	6,00	87,5%	5,24	6,00	87,3%	-0,2%
gestione ufficio	5,68	6,17	92,1%	5,70	6,17	92,4%	0,3%
controllo	6,08	6,58	92,4%	6,08	6,58	92,4%	0,0%
personale	5,84	6,40	91,3%	5,84	6,40	91,3%	0,0%
integrazione	5,20	5,60	92,9%	5,20	5,60	92,9%	0,0%
efficacia organizz.	5,33	6,23	85,6%	5,38	6,23	86,4%	0,8%
							0,2%

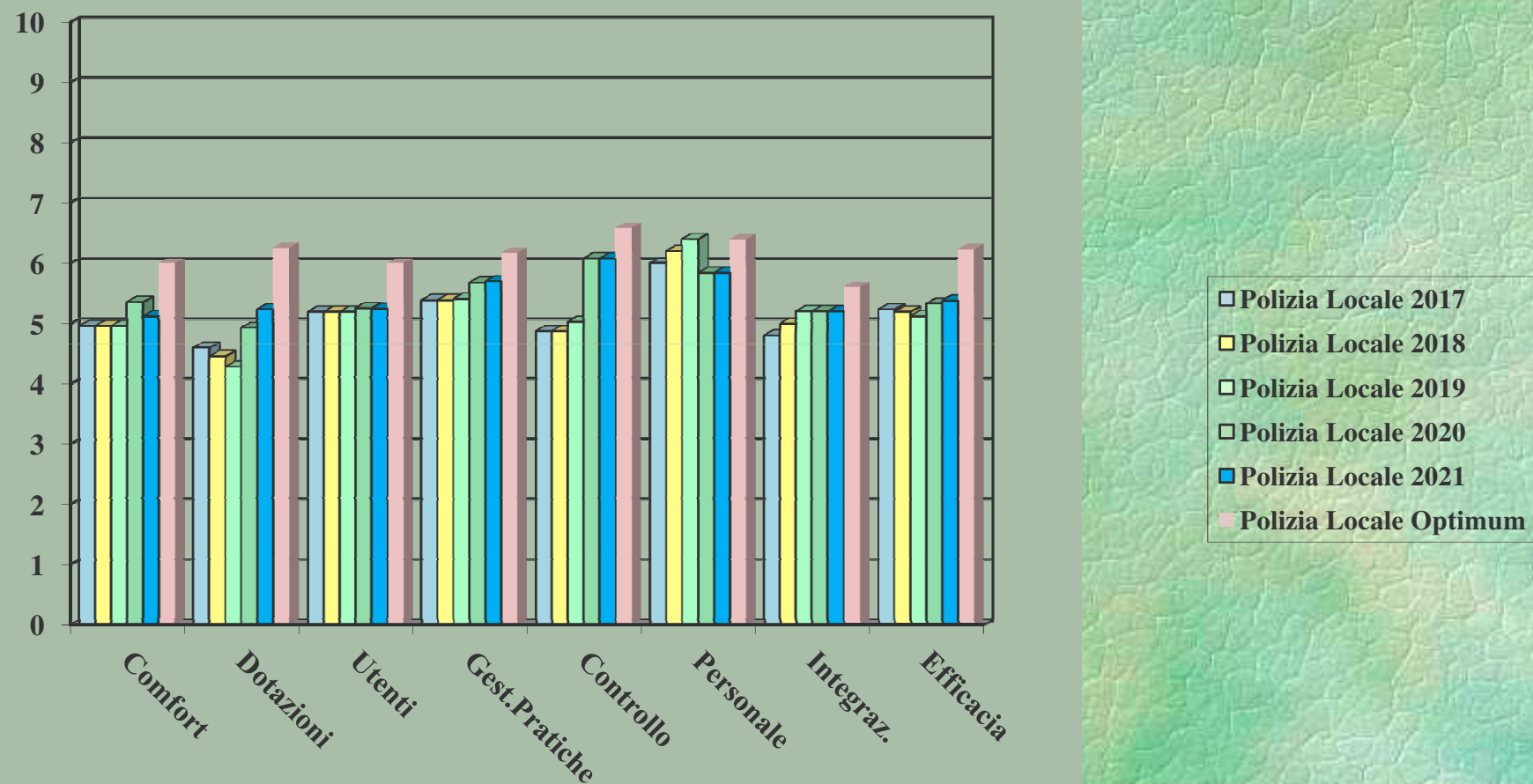
79

**Servizio Autonomo Polizia Locale**

incremento biennio 2020 - 2021:

0,22%

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

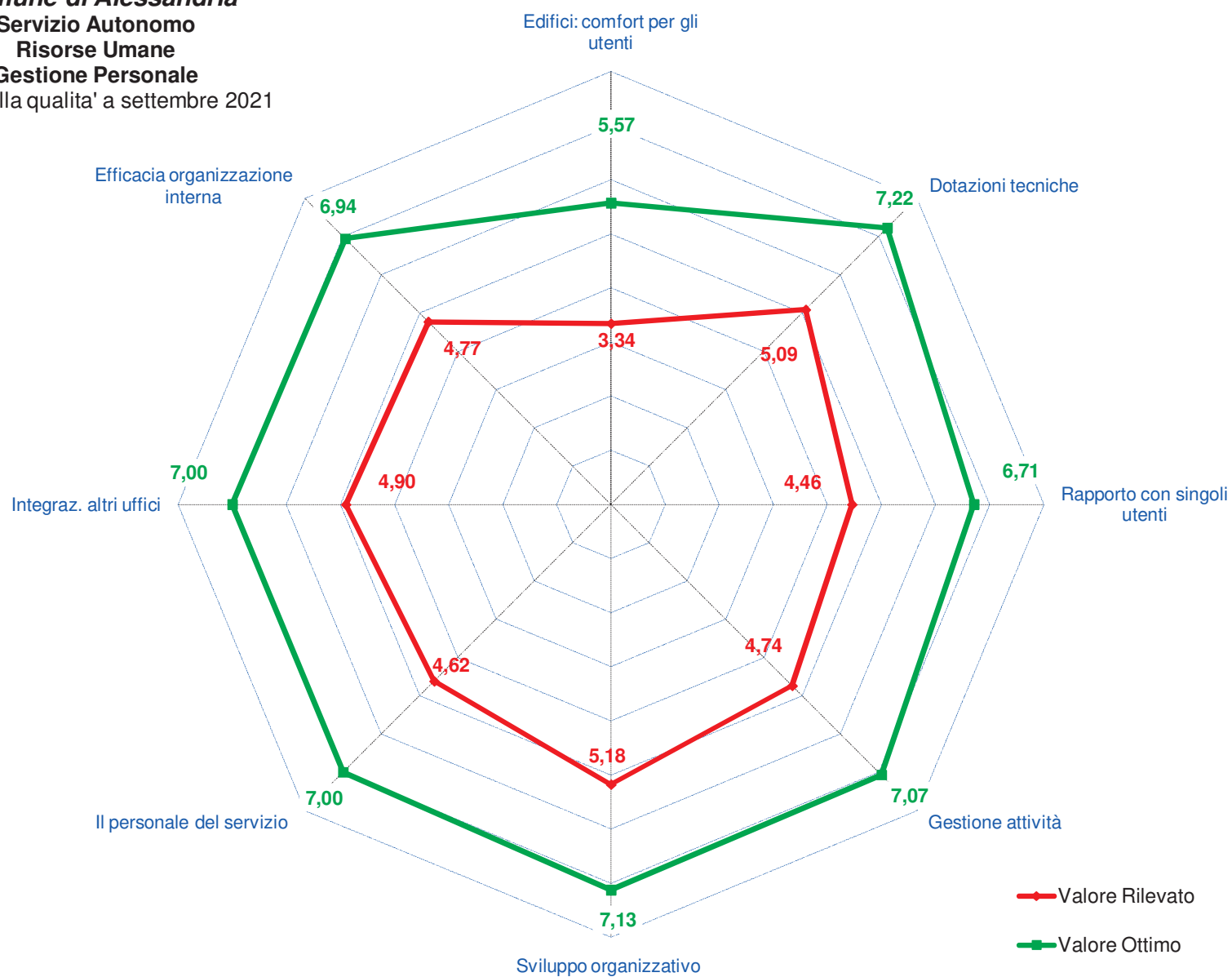
Servizio Autonomo Risorse Umane

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

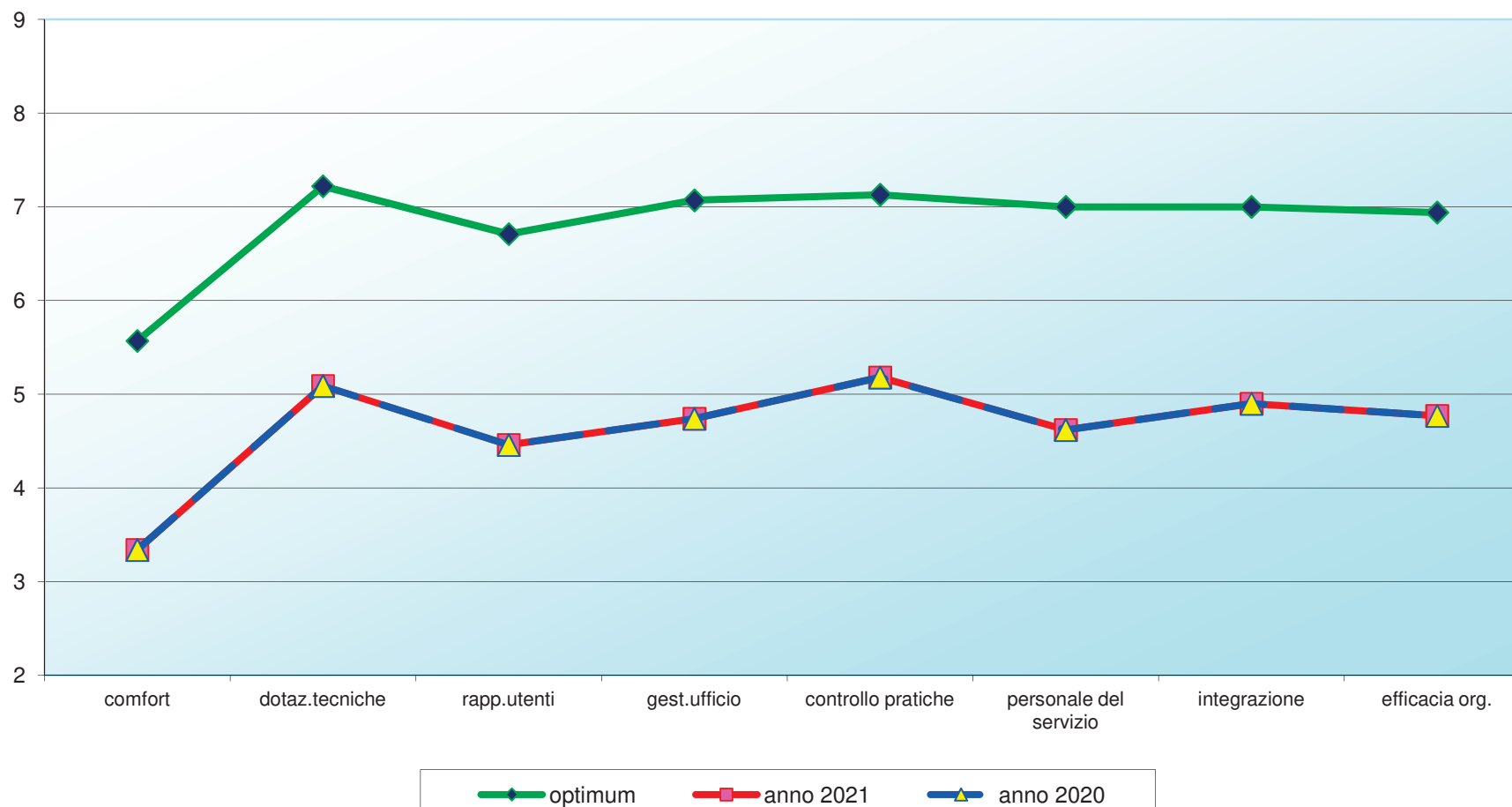
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo**  
**Risorse Umane**  
**Gestione Personale**  
 Stato della qualità a settembre 2021



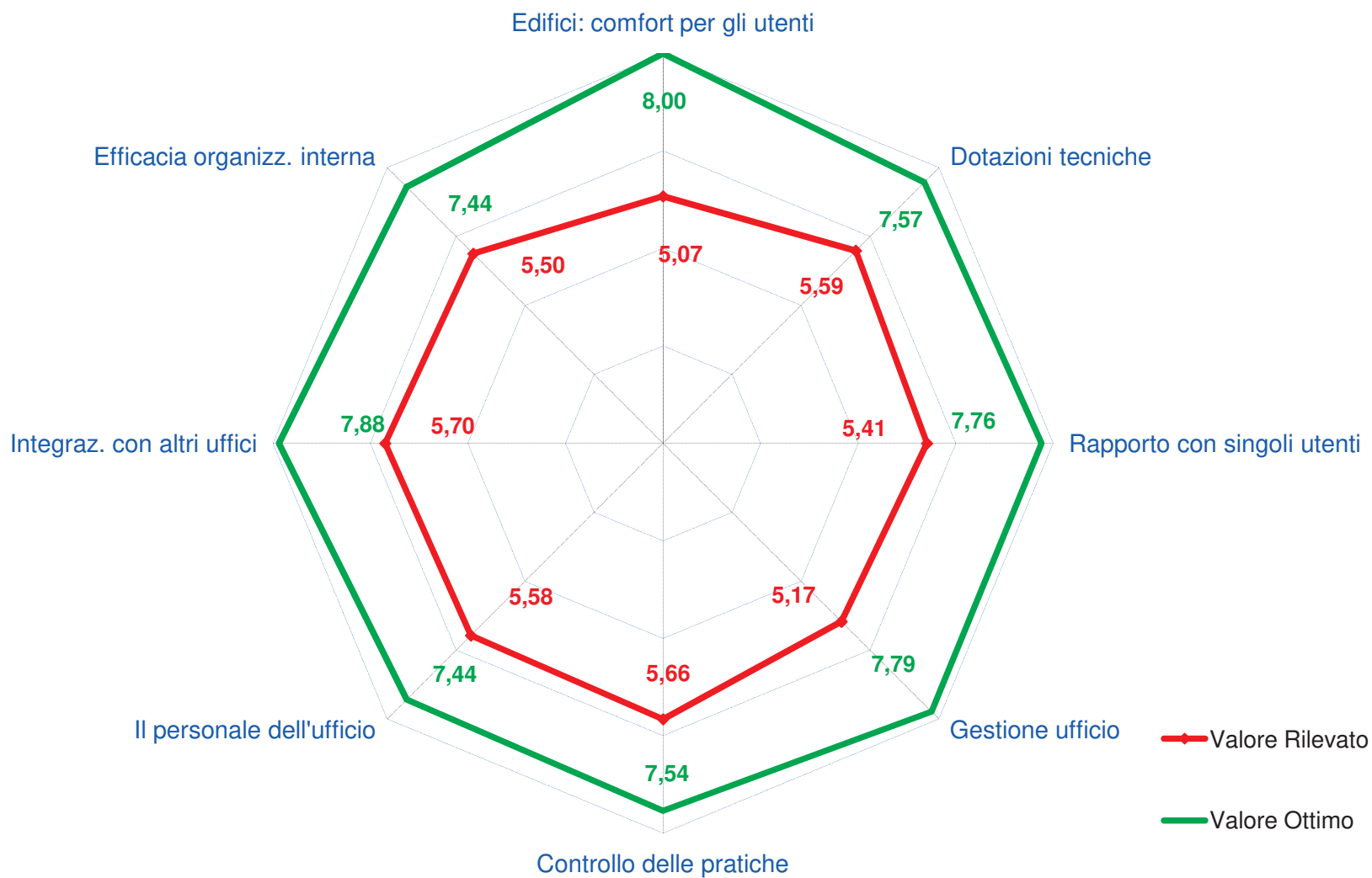
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Gestione Personale - Anni 2020/2021



**Comune di Alessandria**  
Servizio Autonomo Risorse Umane  
Ufficio Lavoro, Orientamento e Servizio Civile  
Stato della qualita' a settembre 2021

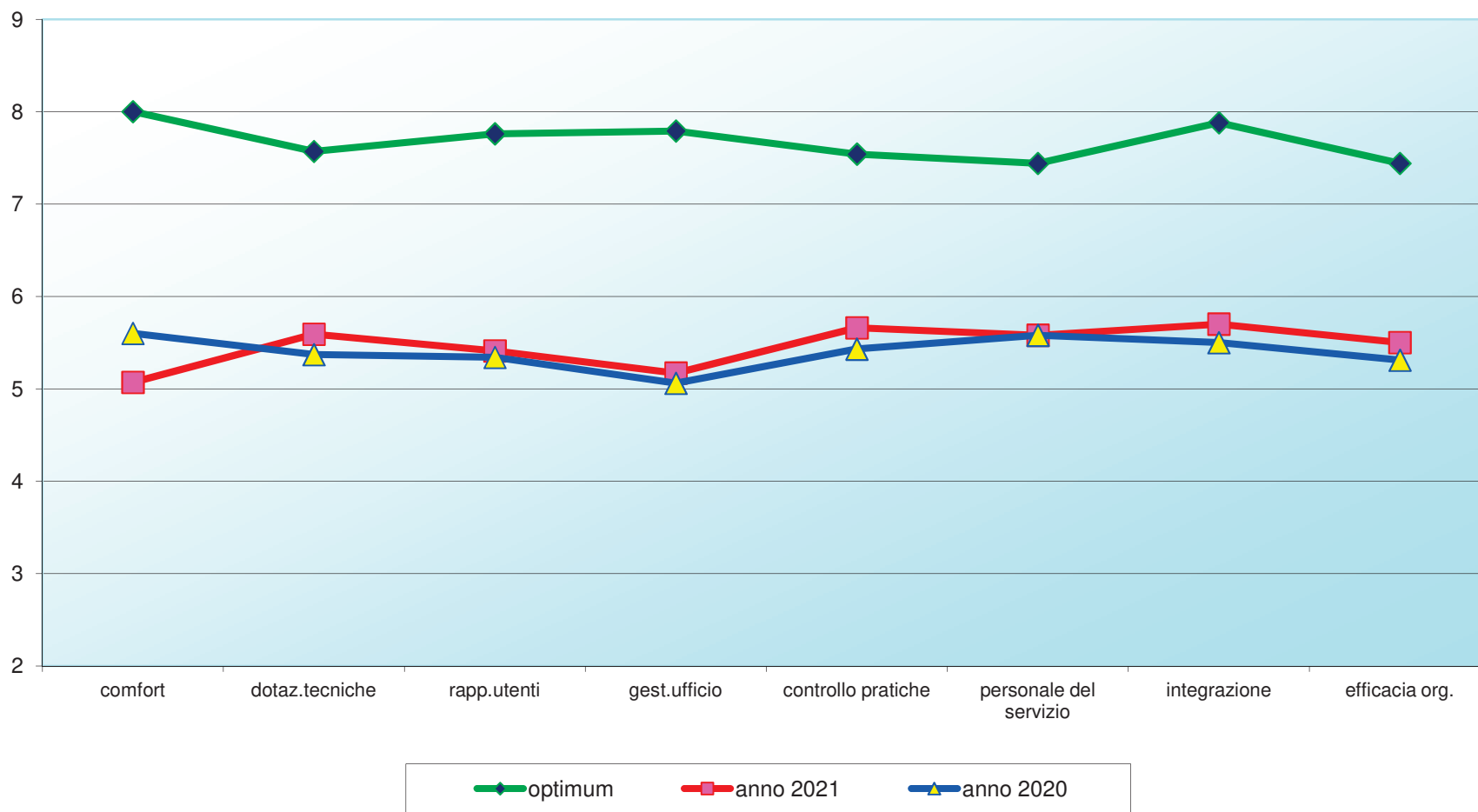




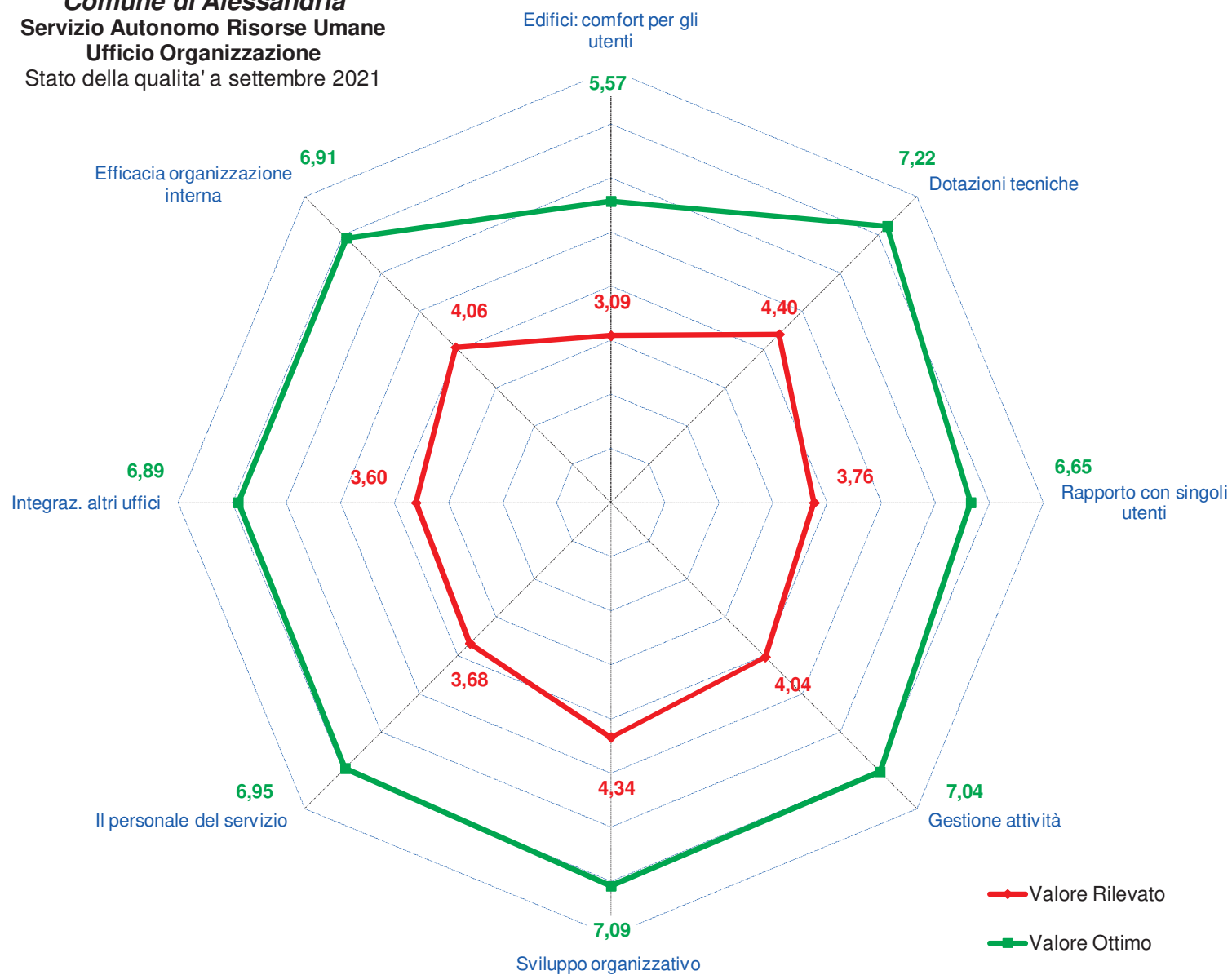
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2020/2021



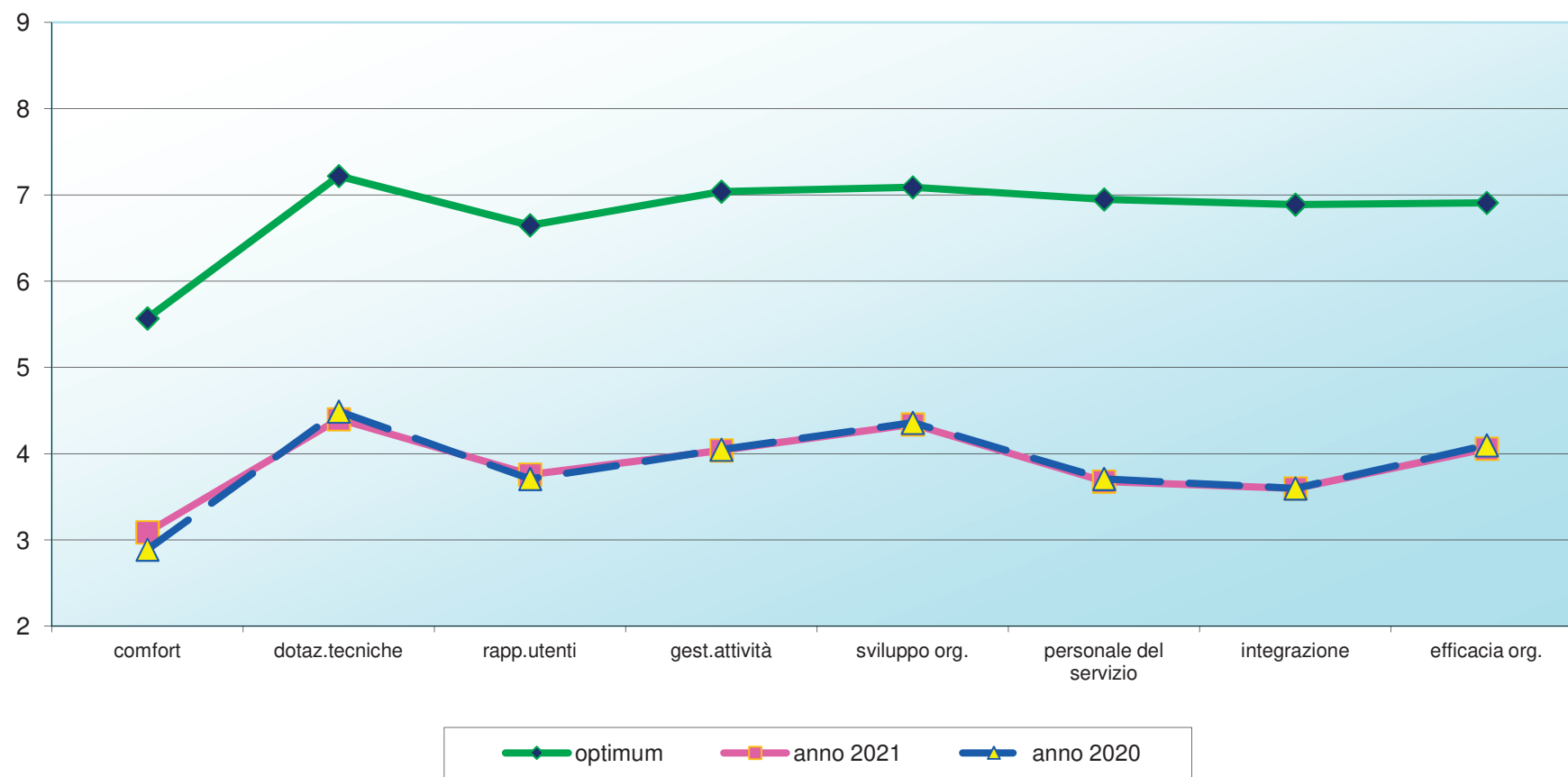
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Risorse Umane**  
**Ufficio Organizzazione**  
Stato della qualità a settembre 2021



# Città di Alessandria

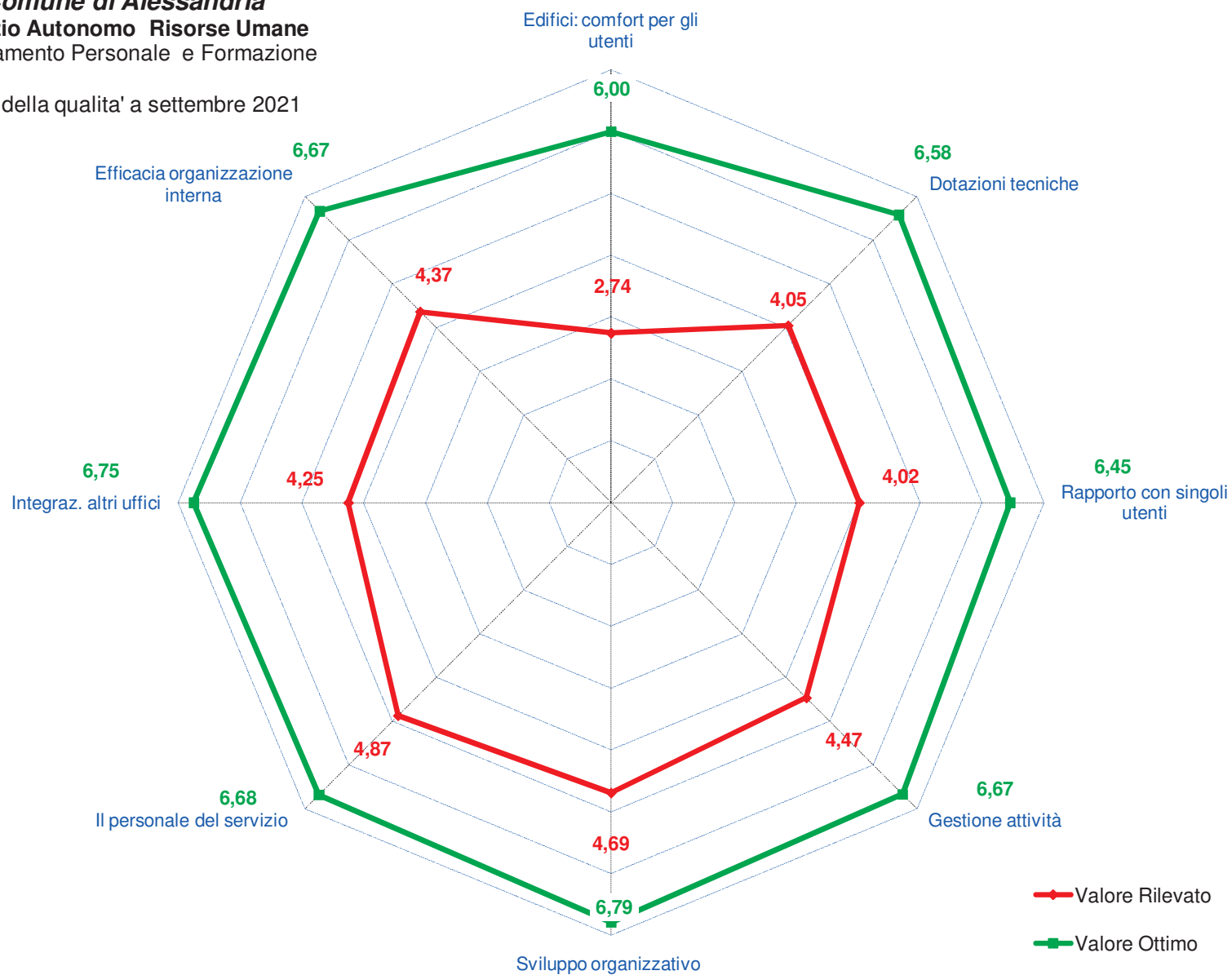
## Trend Qualità percepita

### Organizzazione - Anni 2020/2021



**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Risorse Umane**  
Reclutamento Personale e Formazione

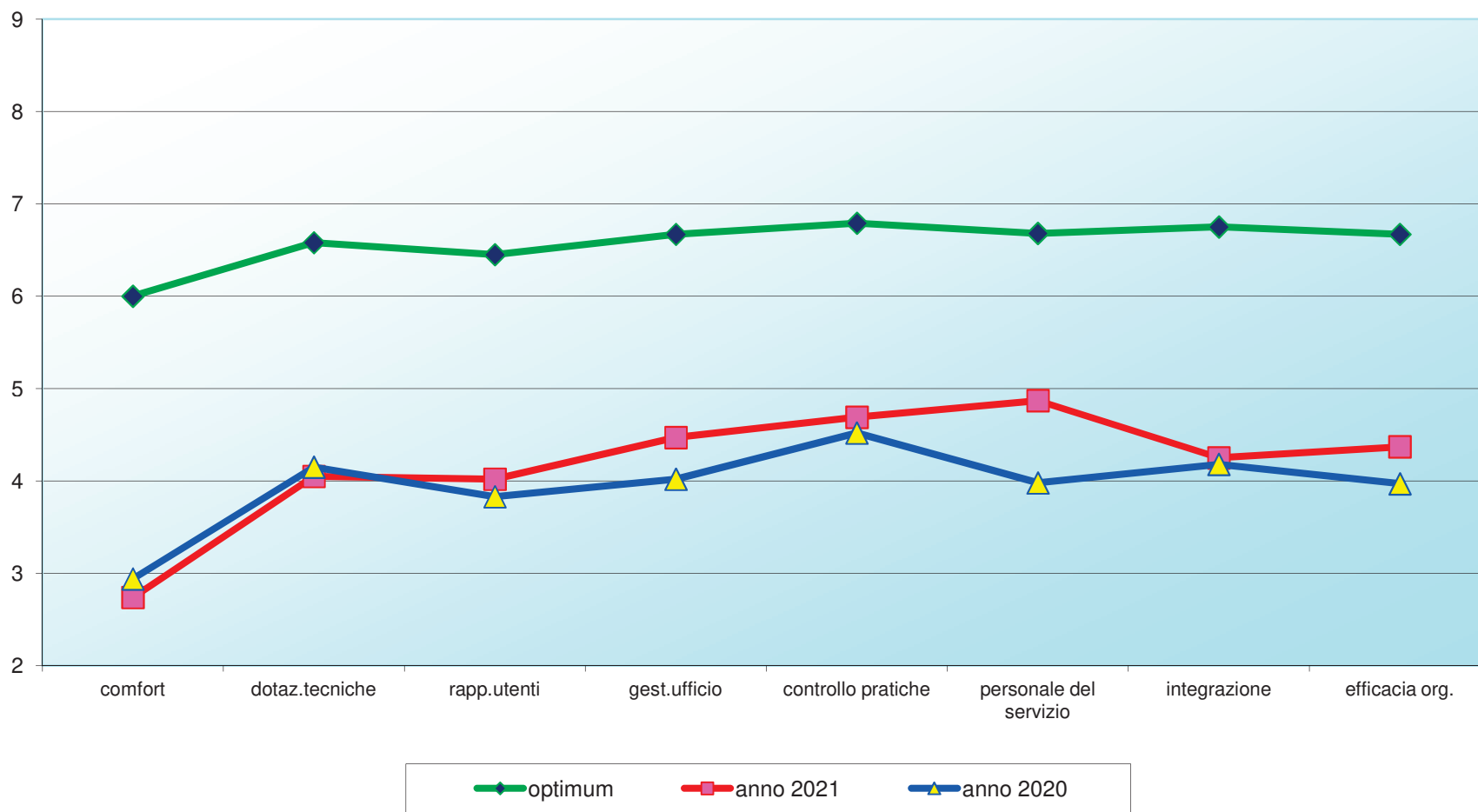
Stato della qualita' a settembre 2021



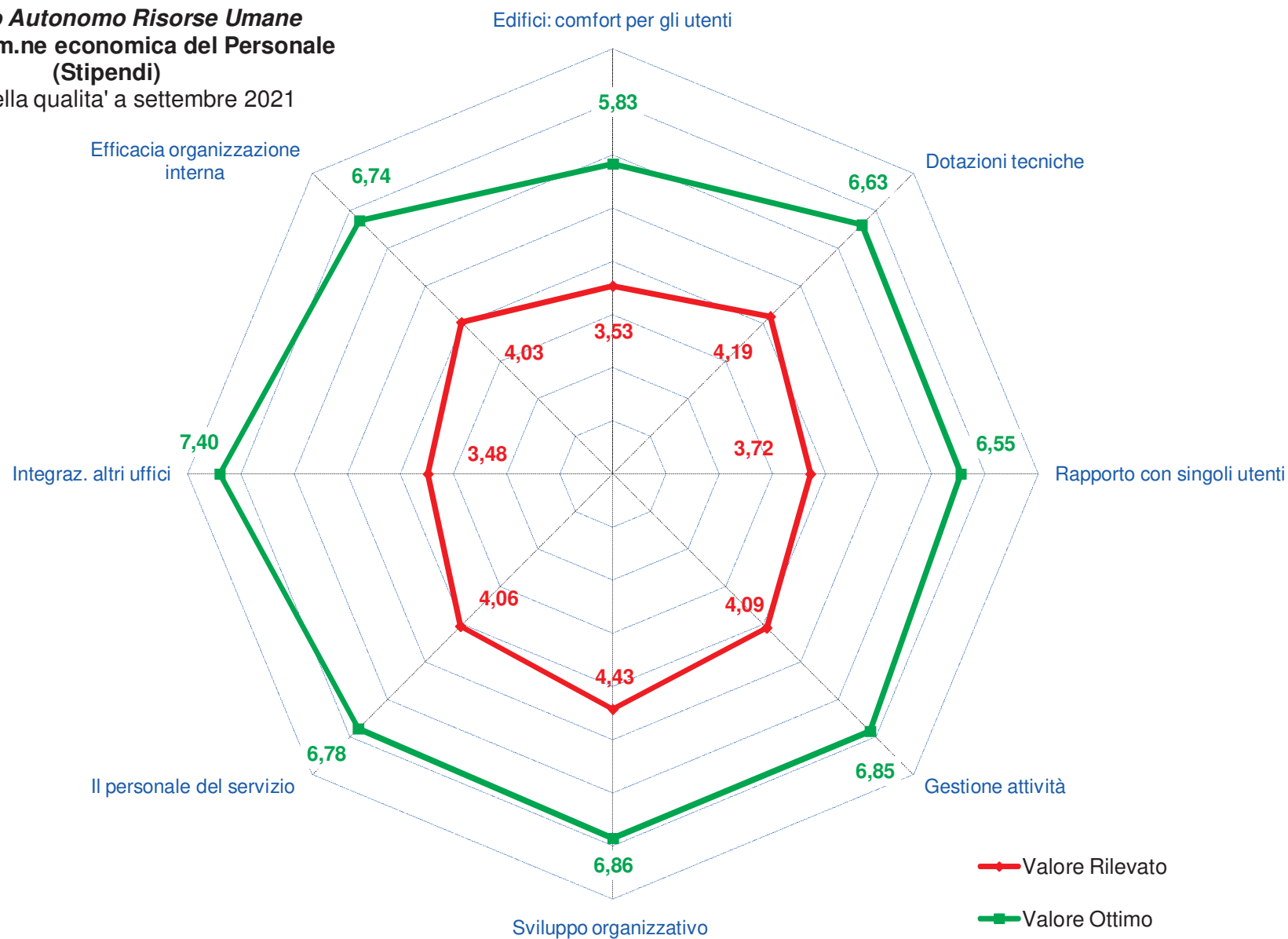
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Reclutamento Personale e Formazione - Anni 2020/2021



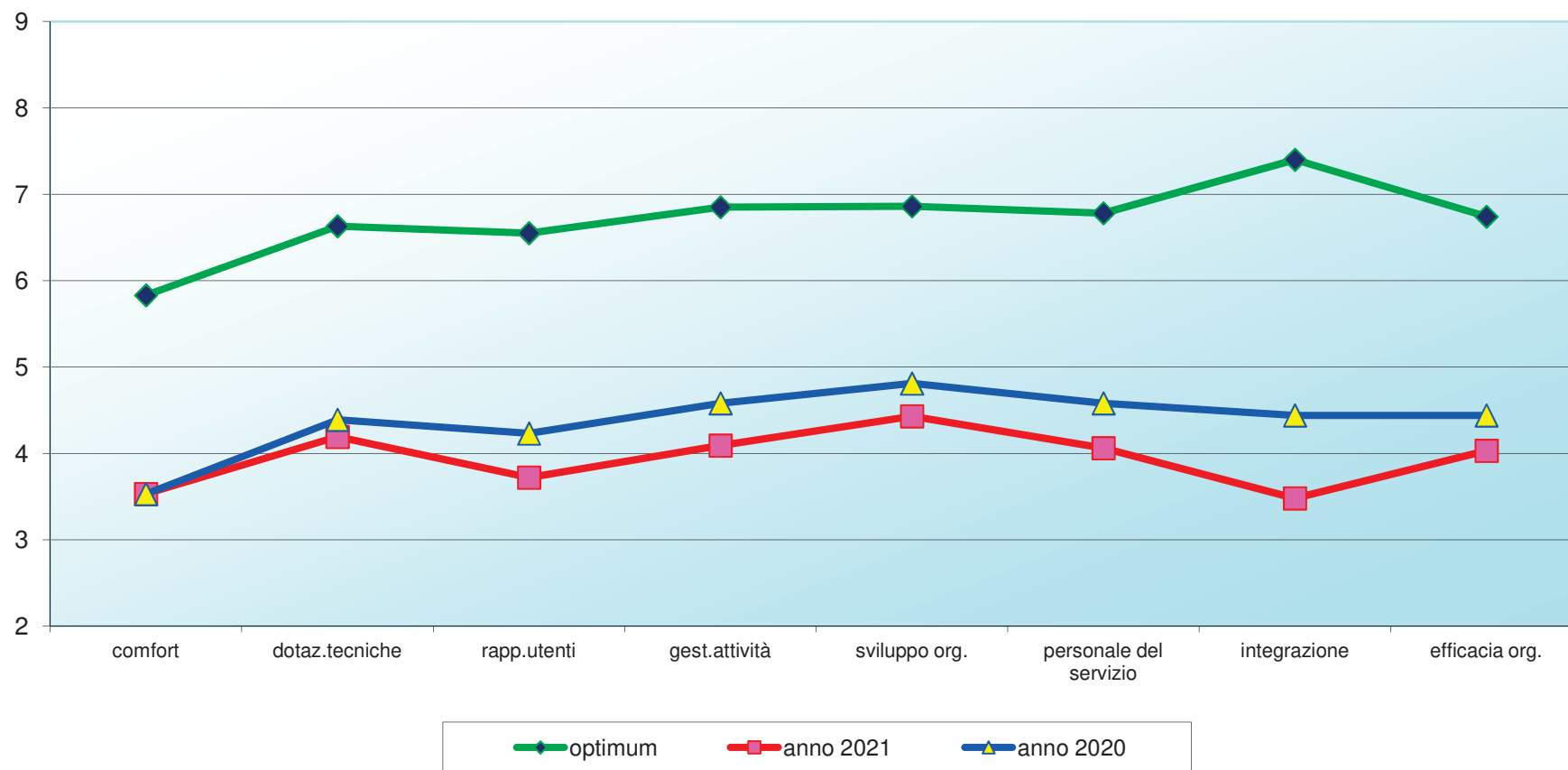
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Risorse Umane**  
**Ufficio Amm.ne economica del Personale**  
**(Stipendi)**  
Stato della qualita' a settembre 2021



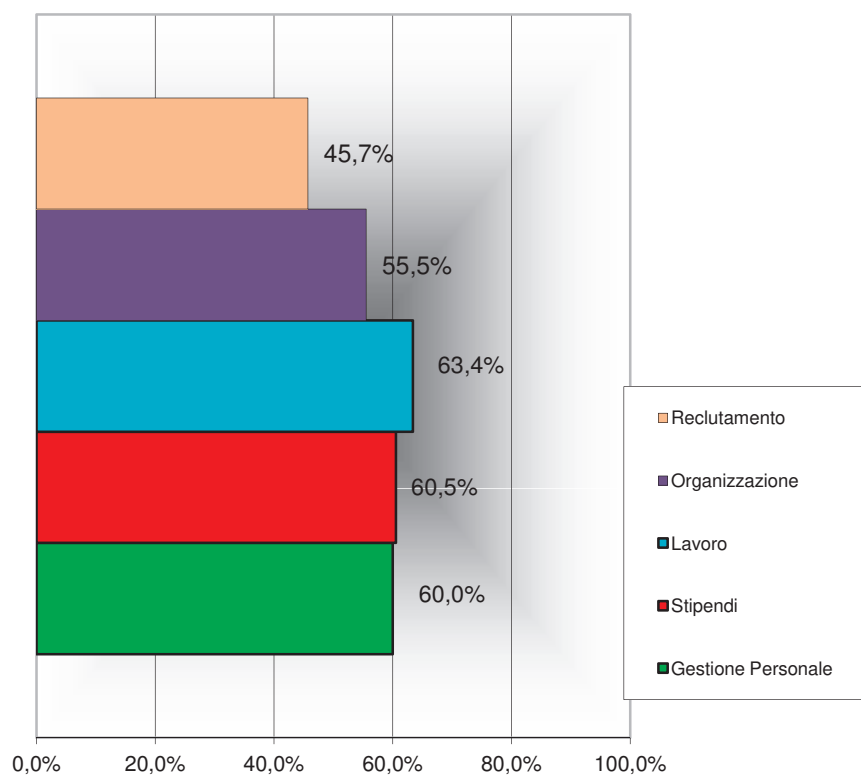
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

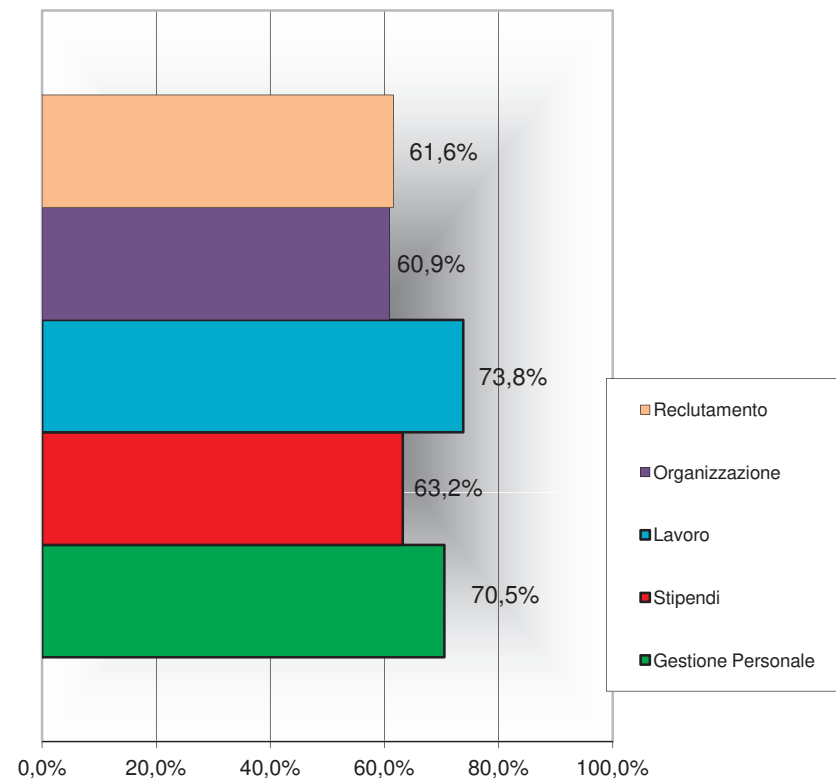
### Stipendi - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"

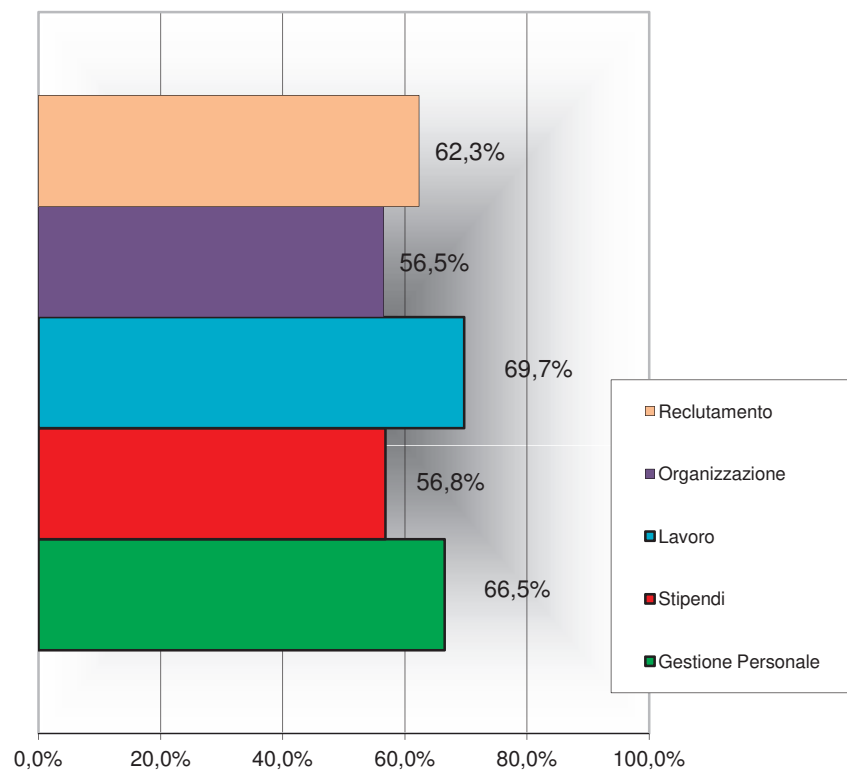


Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

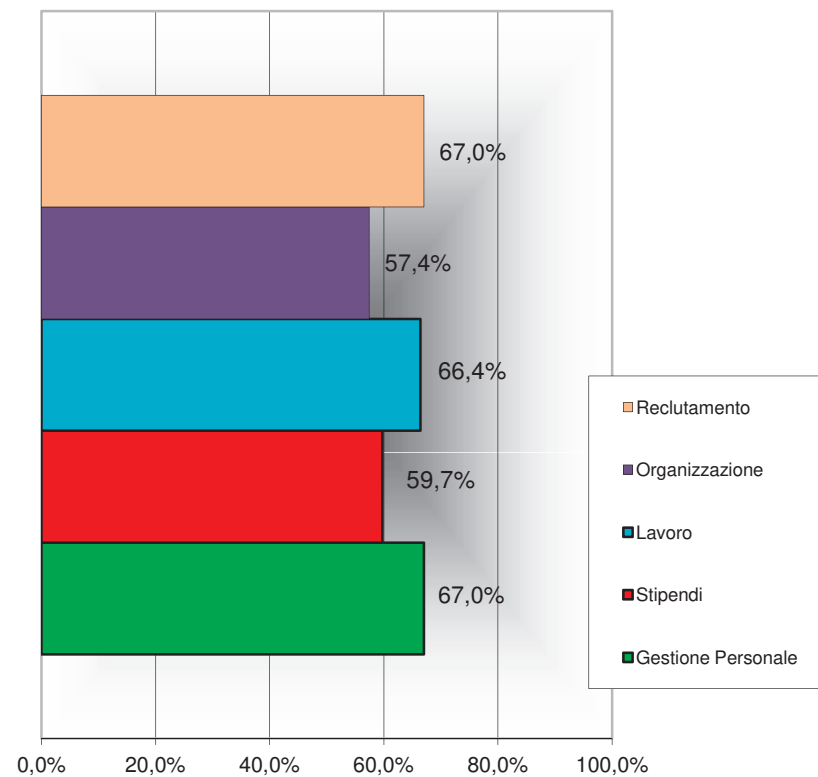


Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



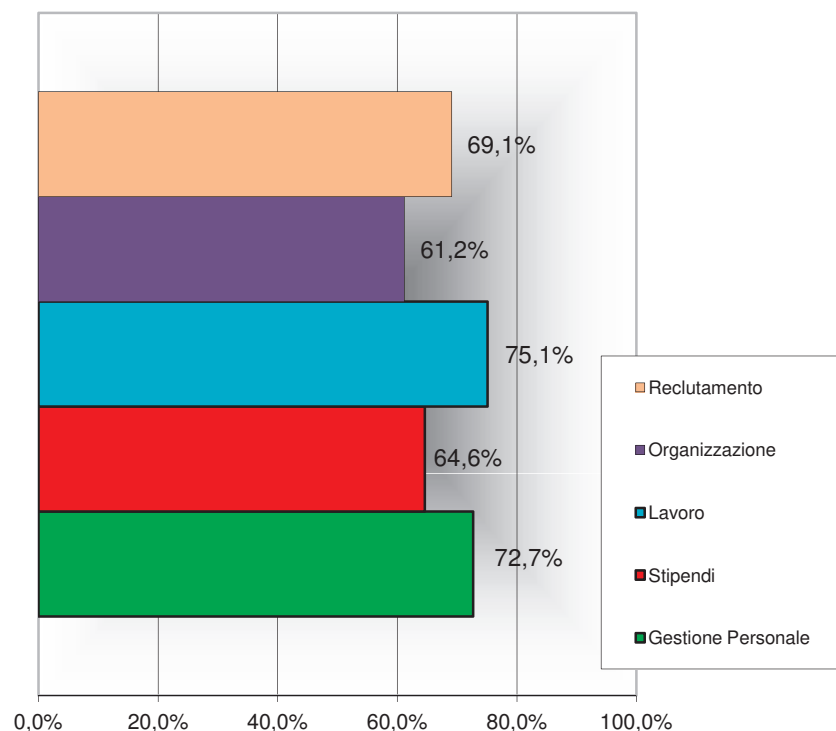
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



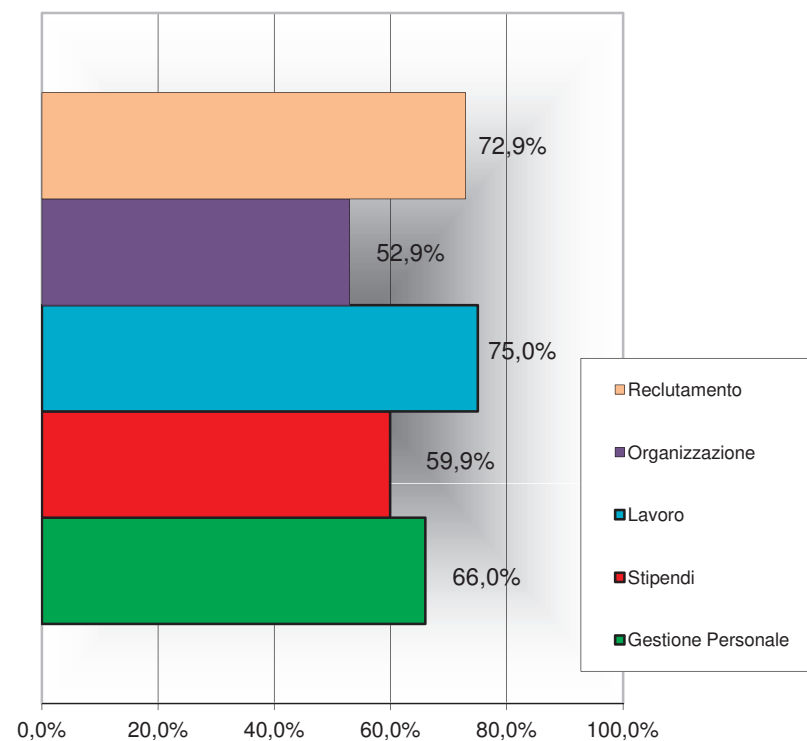
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



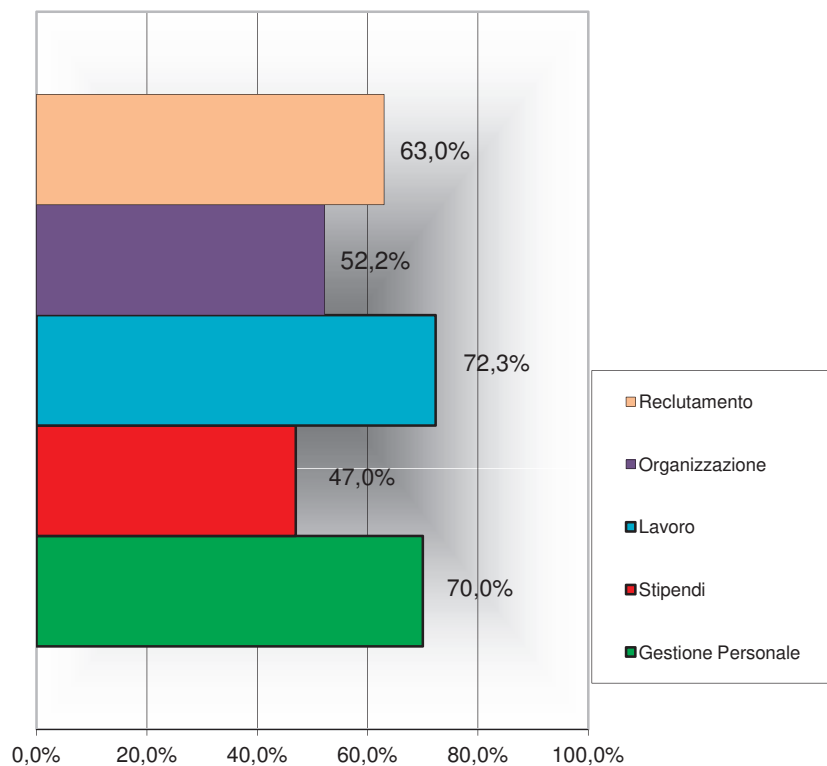
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



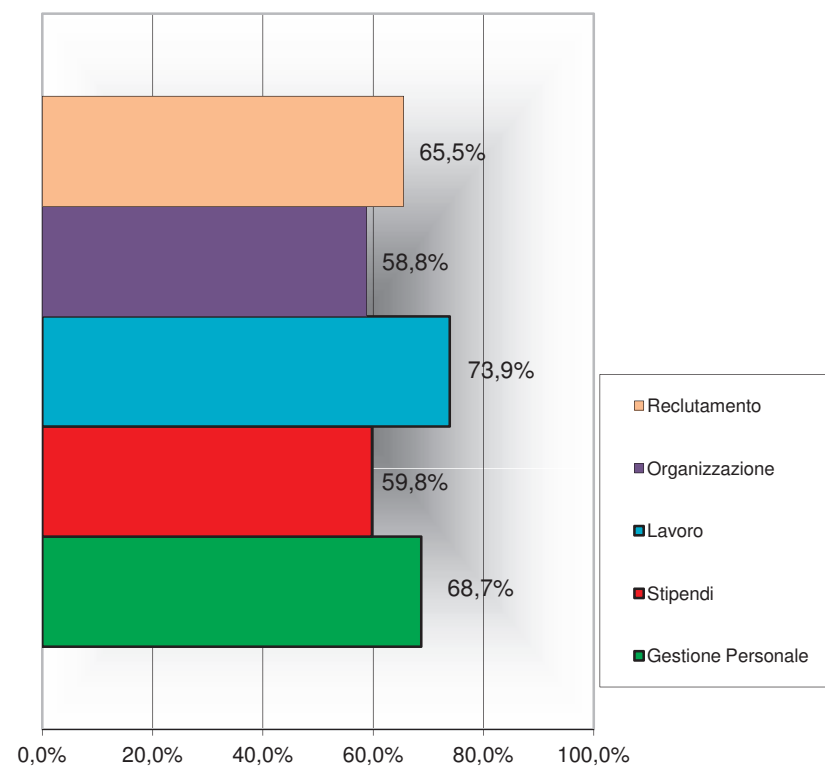
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



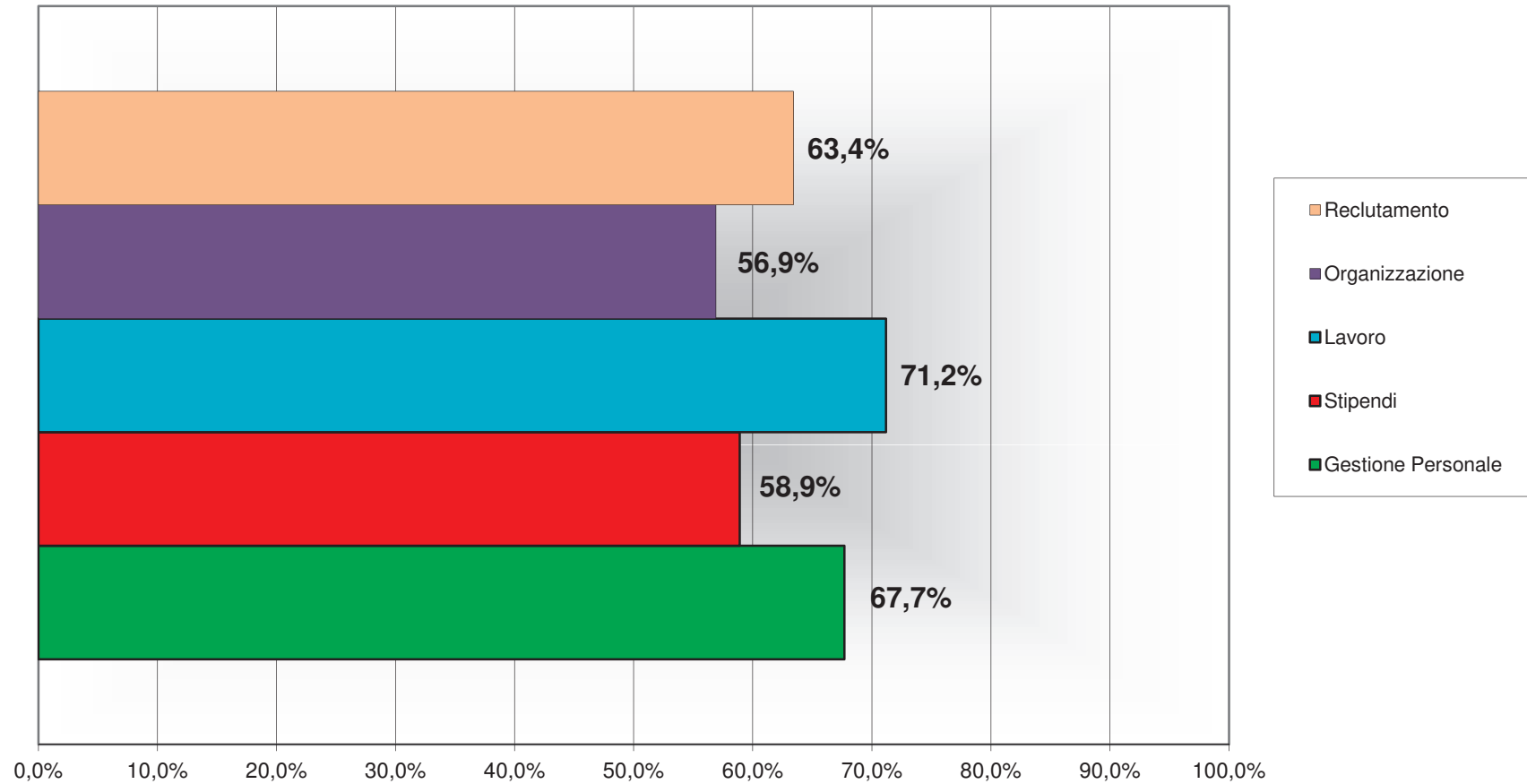
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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"

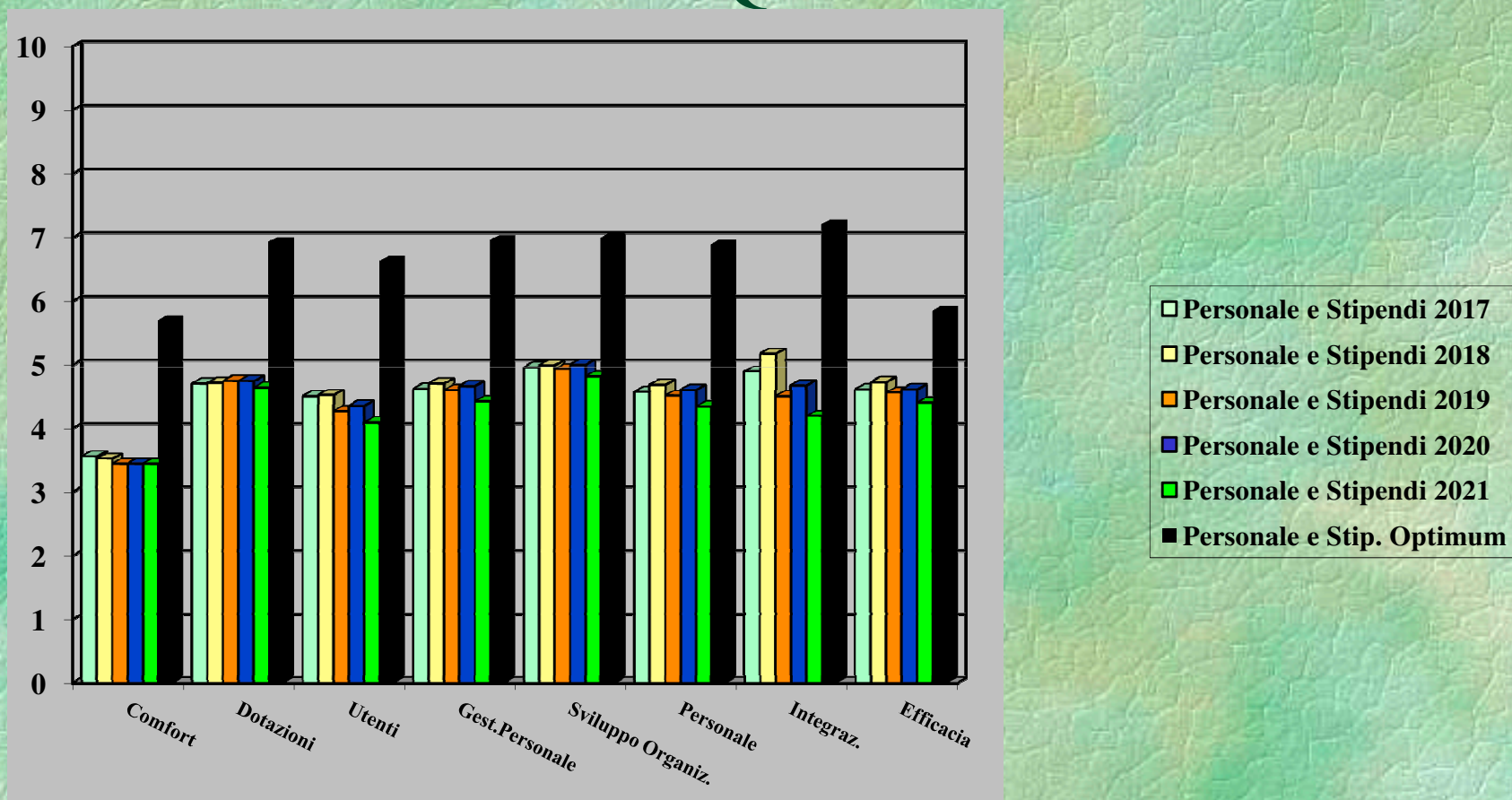


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

[illegible]

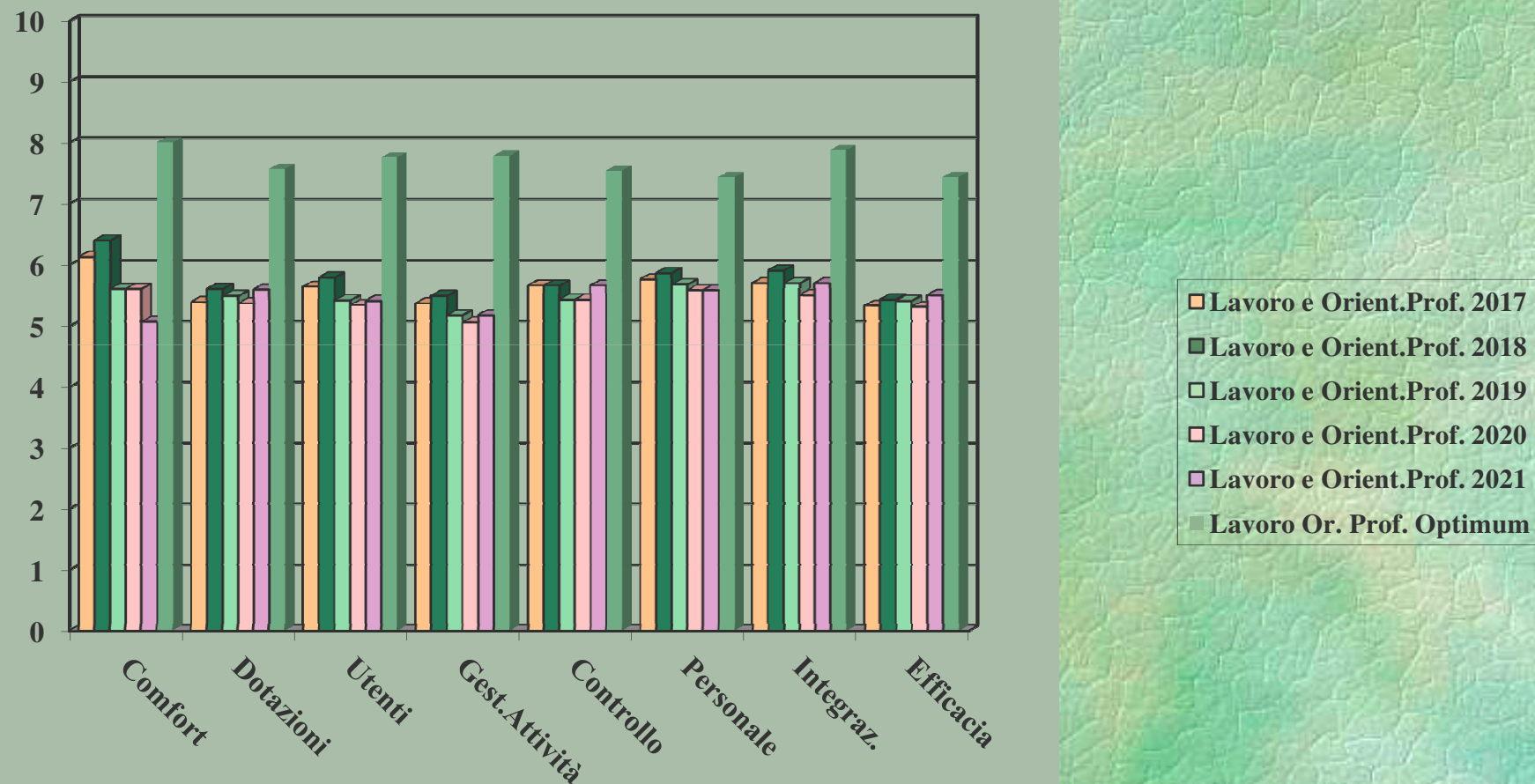
[illegible]

# ANALISI DELLA QUALITA'



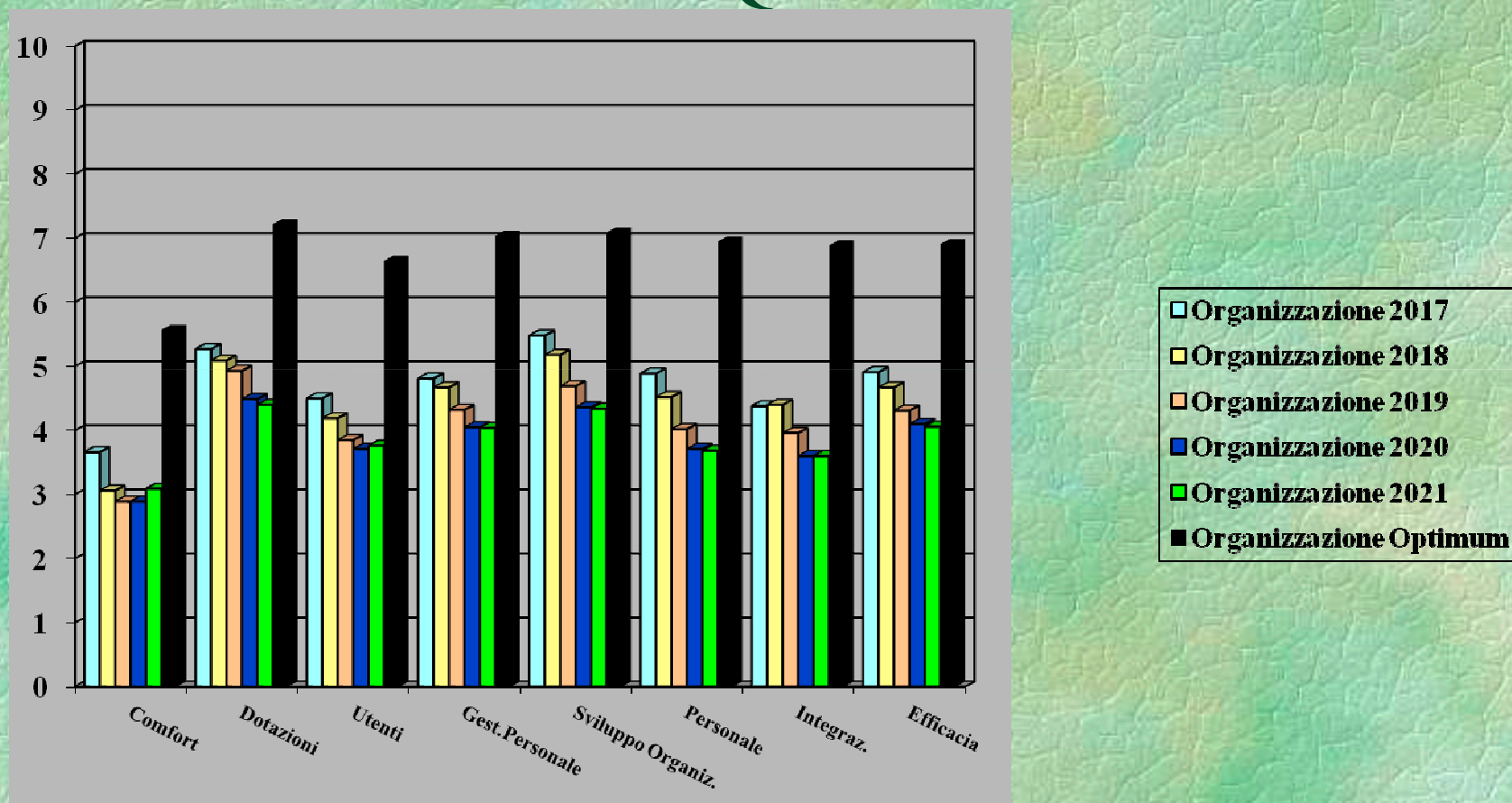


# ANALISI DELLA QUALITA'



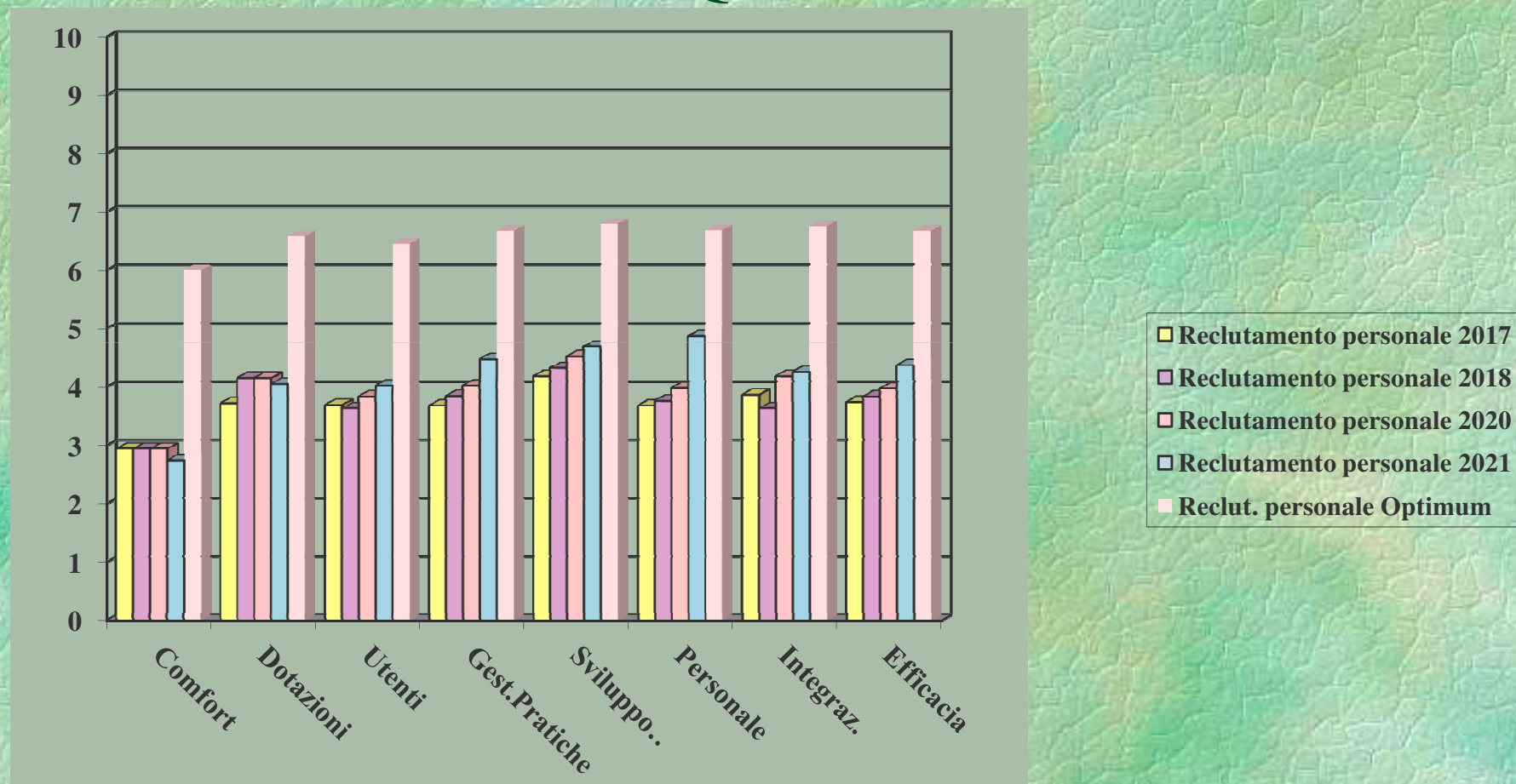


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

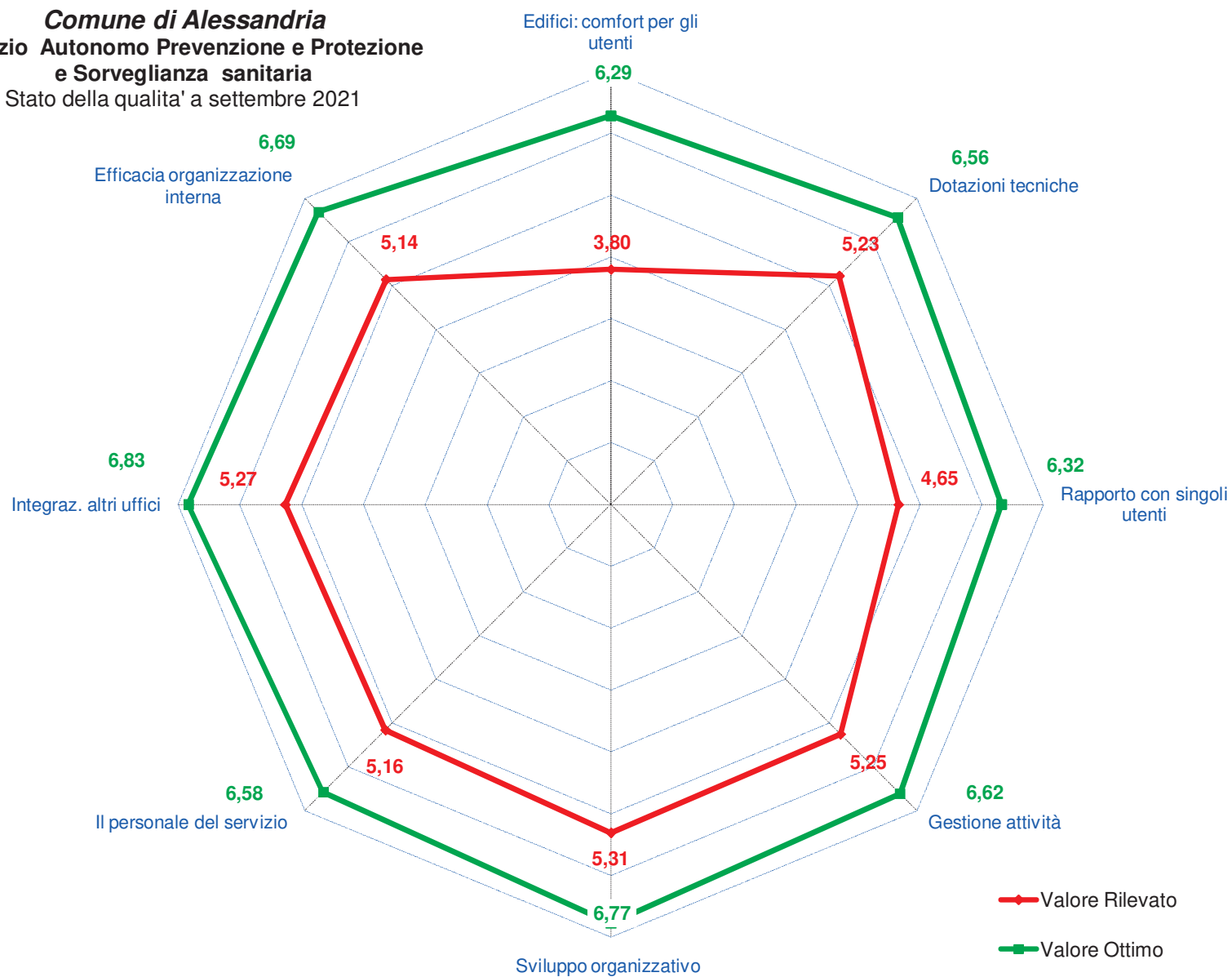
Servizio Autonomo Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

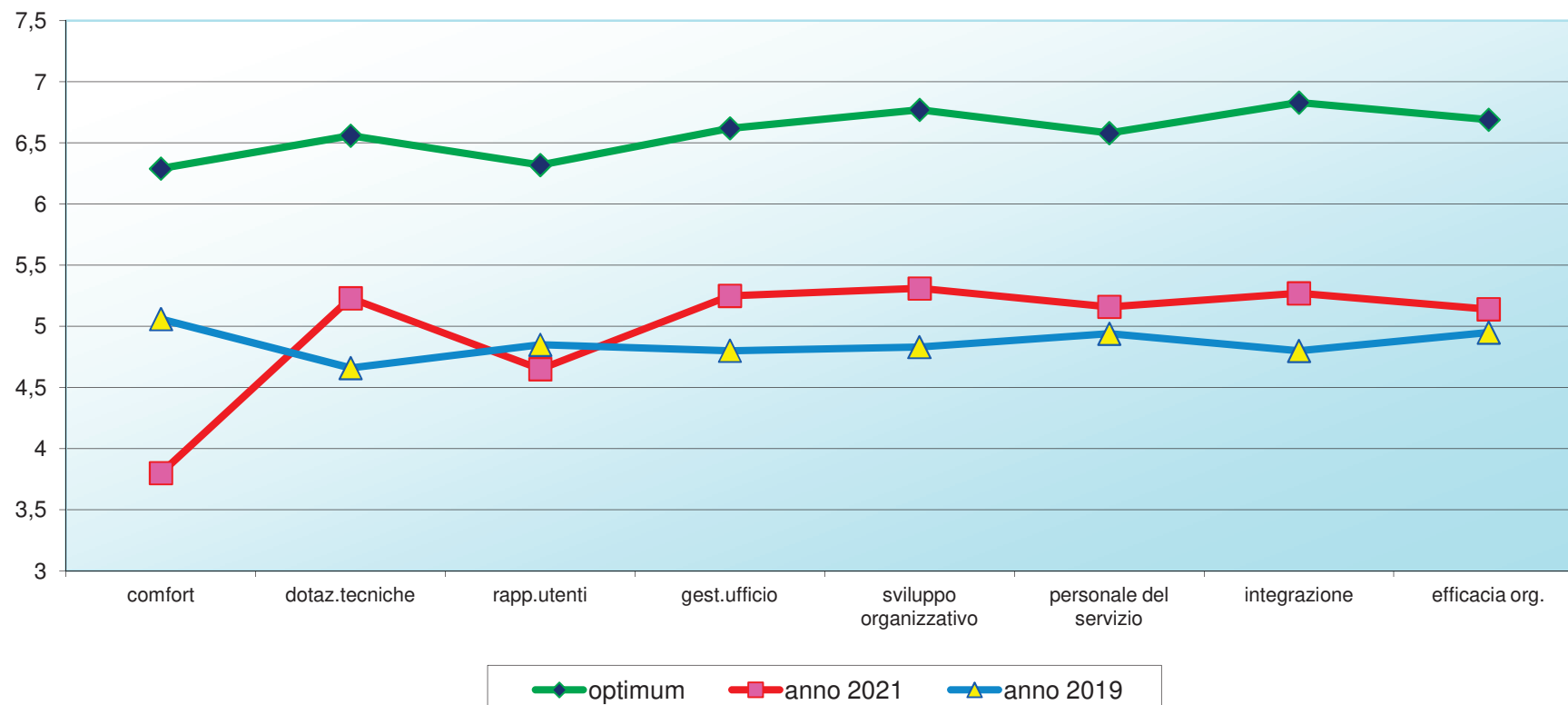
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione**  
**e Sorveglianza sanitaria**  
 Stato della qualità a settembre 2021



# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria

Anni 2019/2021



**CITTA' DI ALESSANDRIA**  
Qualità

2019		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Prev.Protez.Sorv.sanitaria**

comfort	5,06	6,29	80,4%	3,80	6,29	60,4%	-20,0%	4
dotazioni	4,66	6,56	71,0%	5,23	6,56	79,7%	8,7%	
rapporto con utenti	4,85	6,32	76,7%	4,65	6,32	73,6%	-3,2%	
gestione ufficio	4,80	6,62	72,5%	5,25	6,62	79,3%	6,8%	
sviluppo organizzativo	4,83	6,77	71,3%	5,31	6,77	78,4%	7,1%	
personale	4,94	6,58	75,1%	5,16	6,58	78,4%	3,3%	
integrazione	4,80	6,83	70,3%	5,27	6,83	77,2%	6,9%	
efficacia organizz.	4,95	6,69	74,0%	5,14	6,69	76,8%	2,8%	
							1,6%	1,56%

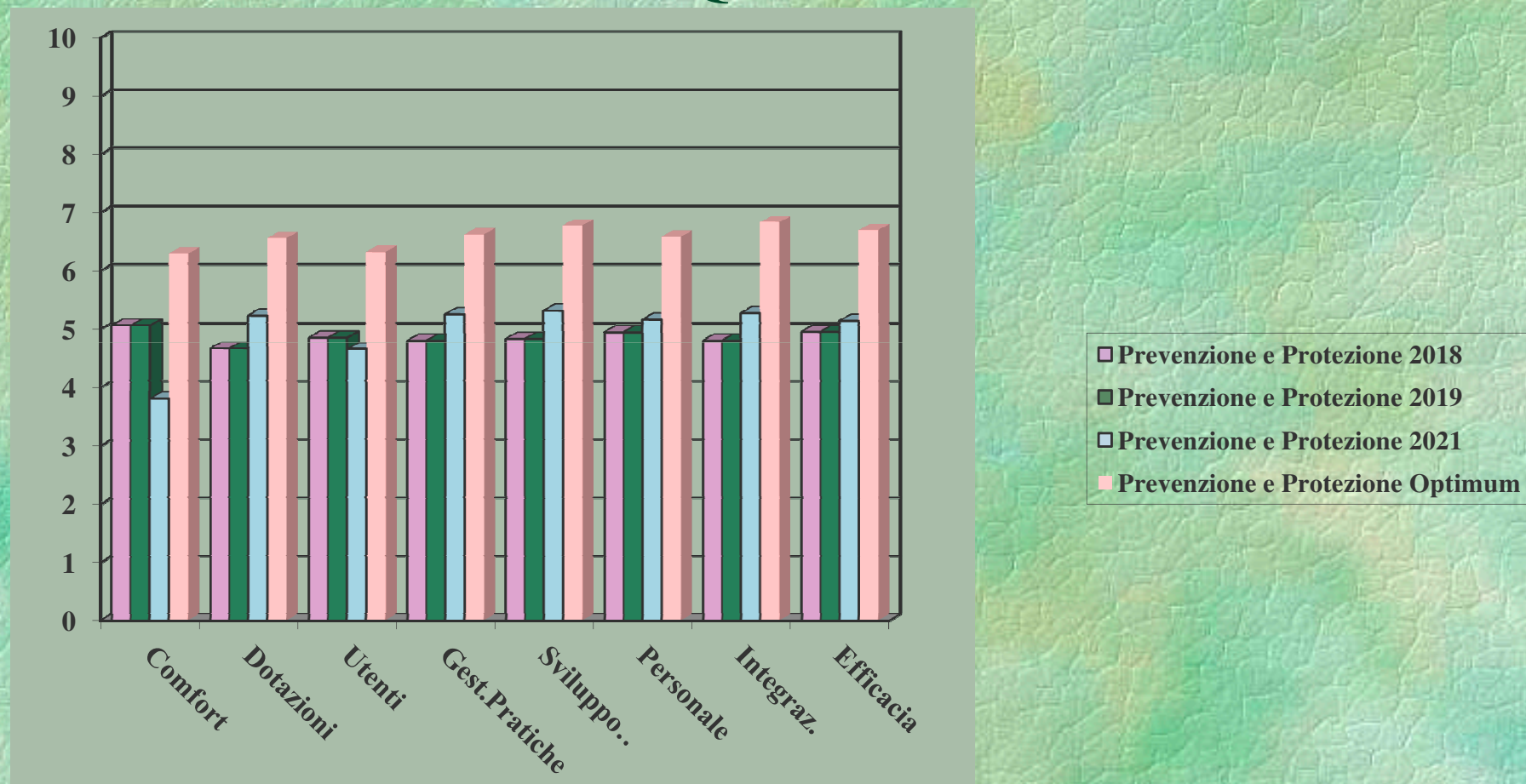
**Servizio Autonomo  
Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria**

incremento triennio 2019 - 2021:

1,56%



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi  
Settore Gabinetto del Sindaco, Segreterie particolari  
Soggetti partecipati, Cerimoniale, Affari Generali e  
Disability Manager

Anno 2021

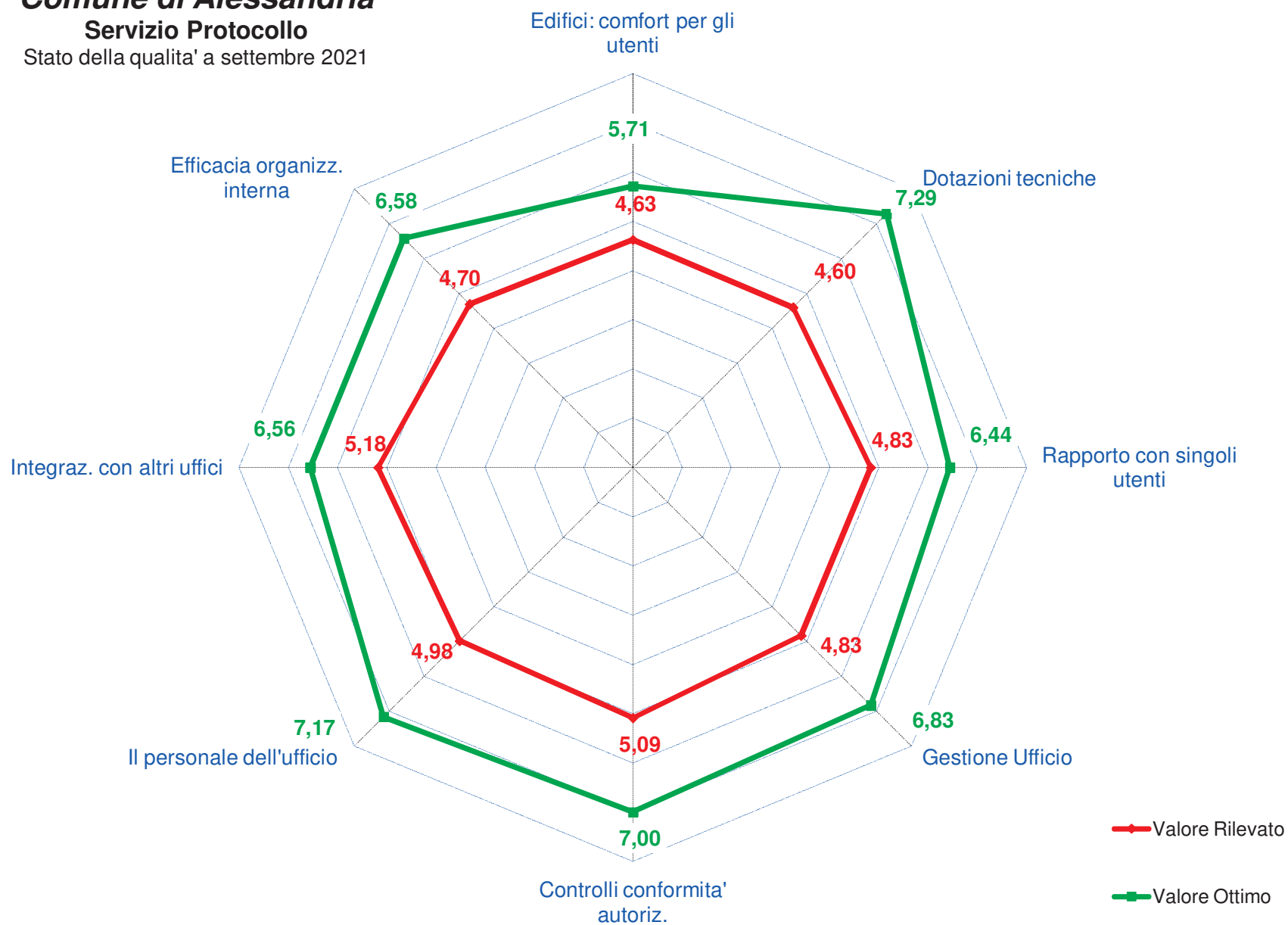
Settembre 2021  
Centro Stampa Comunale



# Comune di Alessandria

## Servizio Protocollo

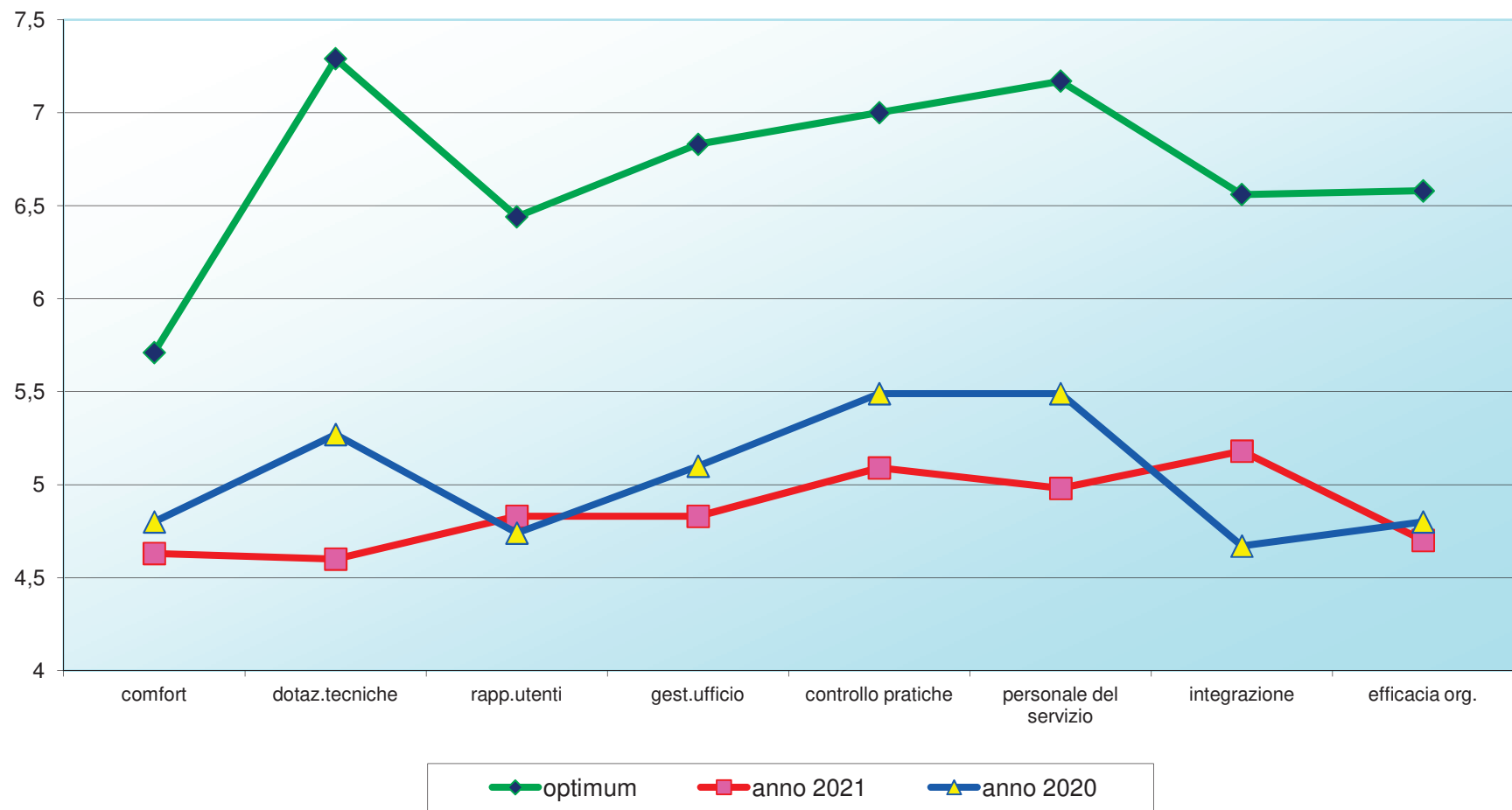
Stato della qualità a settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

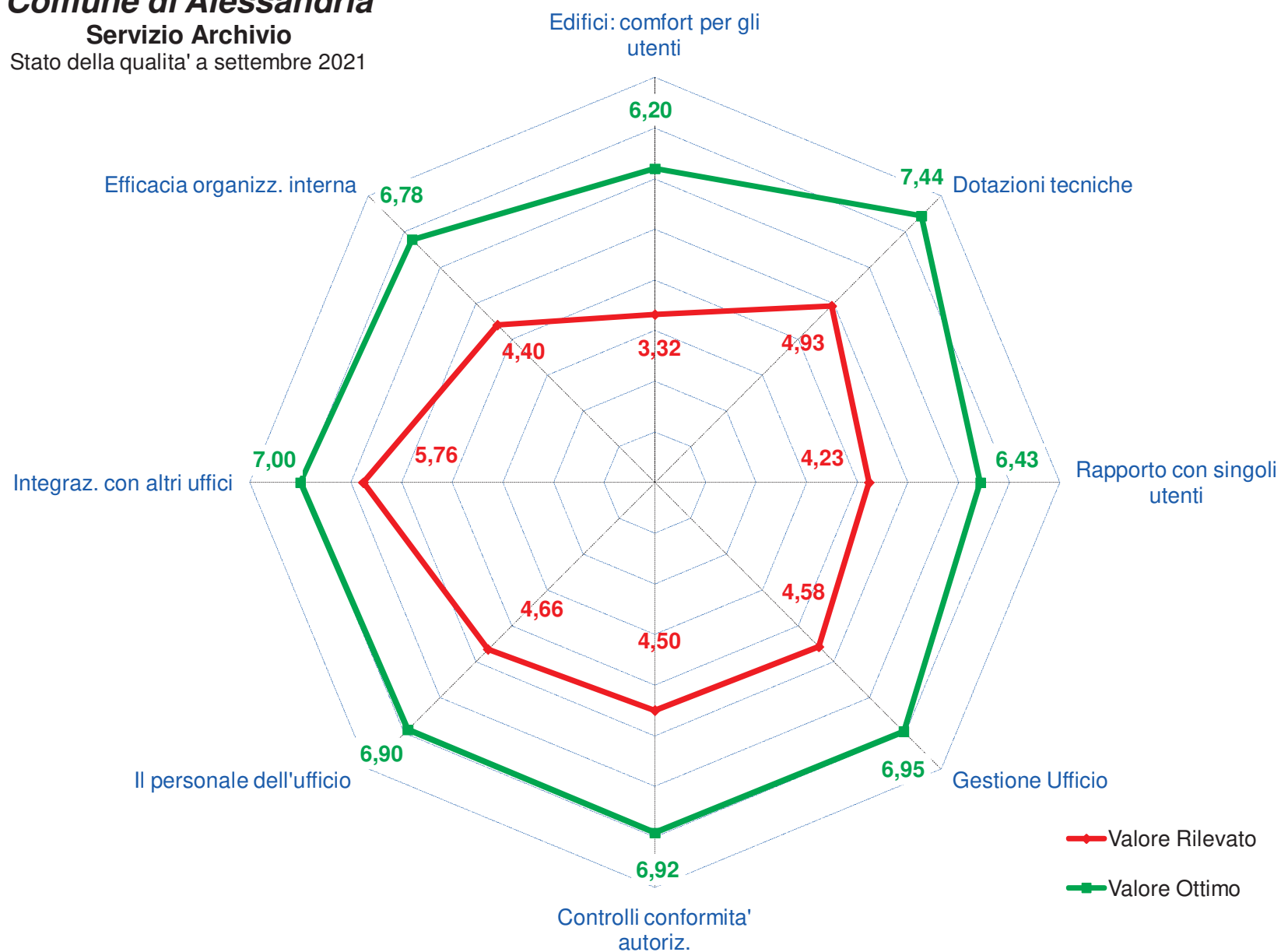
### Protocollo - Anni 2020/2021



# Comune di Alessandria

## Servizio Archivio

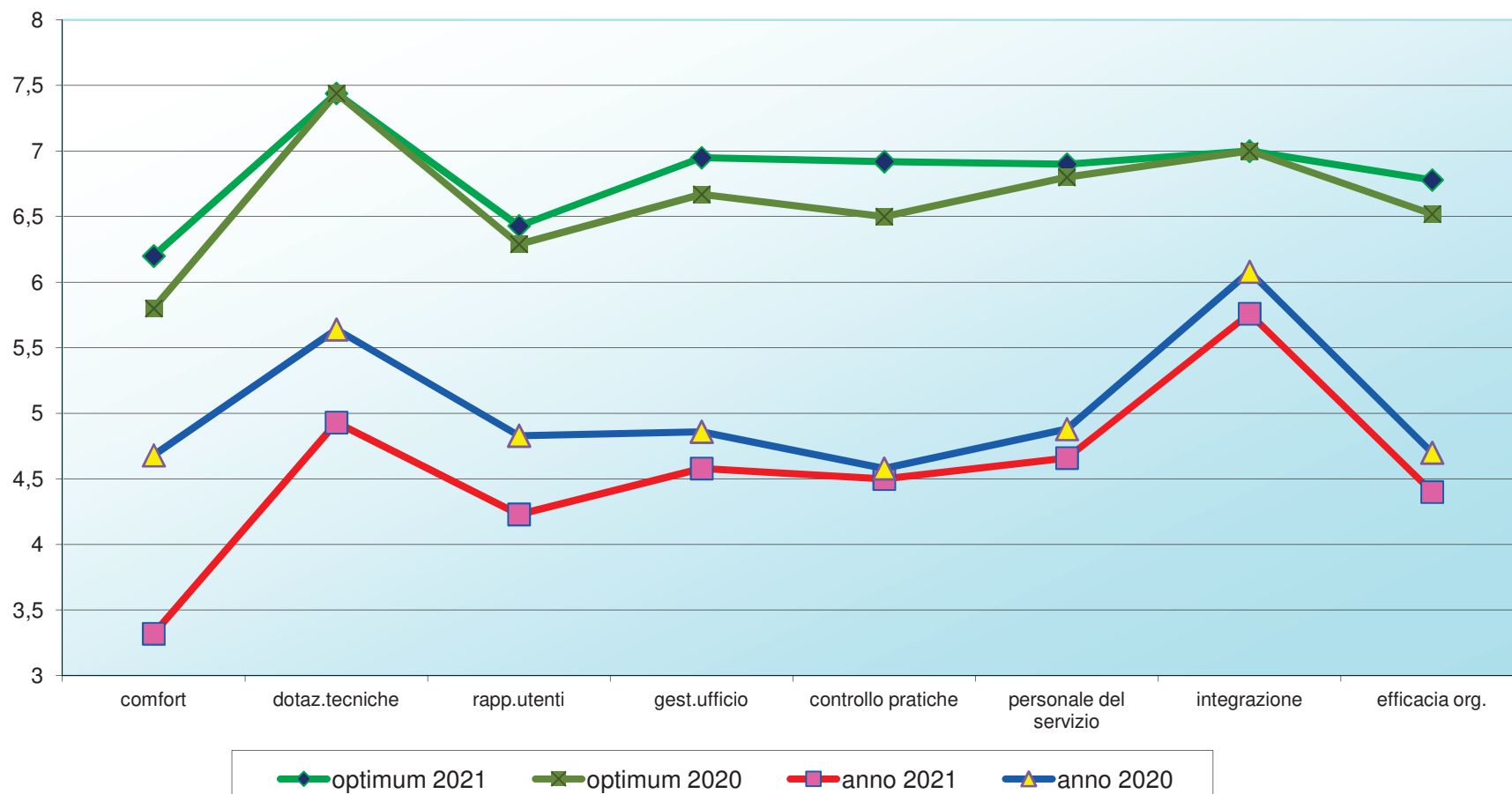
Stato della qualita' a settembre 2021



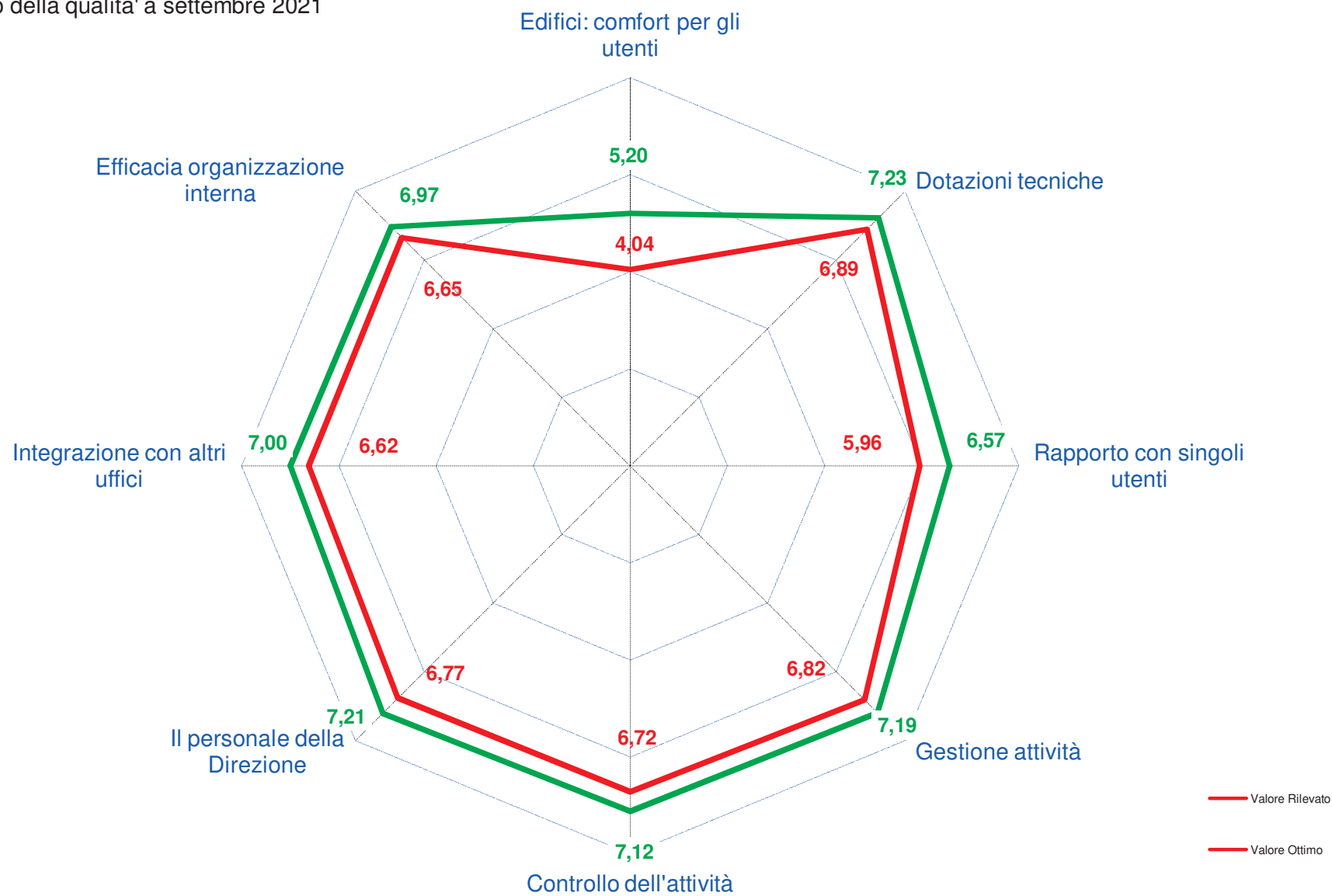
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

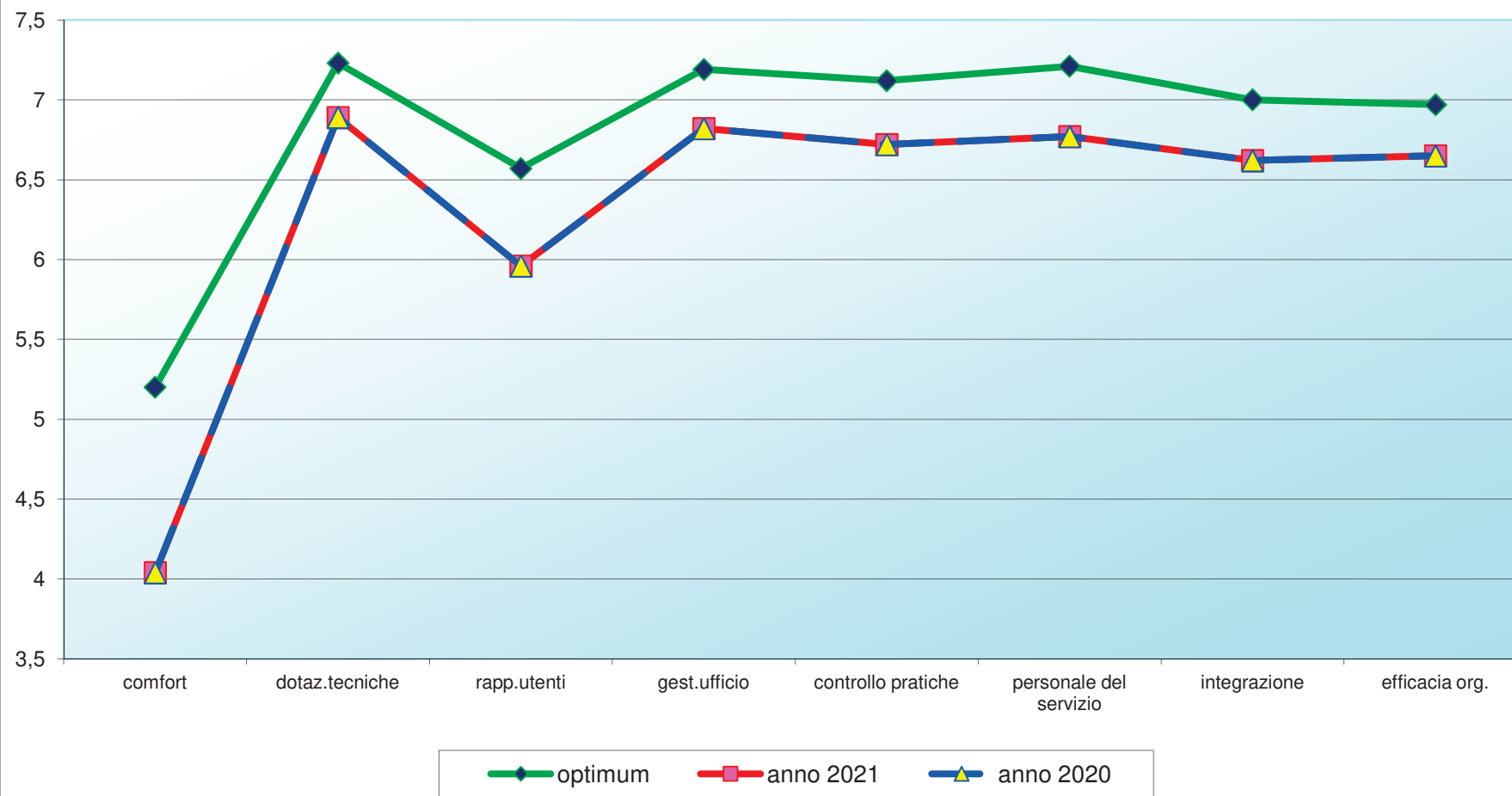
### Archivio - Anni 2020/2021



**Comune di Alessandria**  
**Presidenza del Consiglio Comunale**  
Stato della qualità a settembre 2021



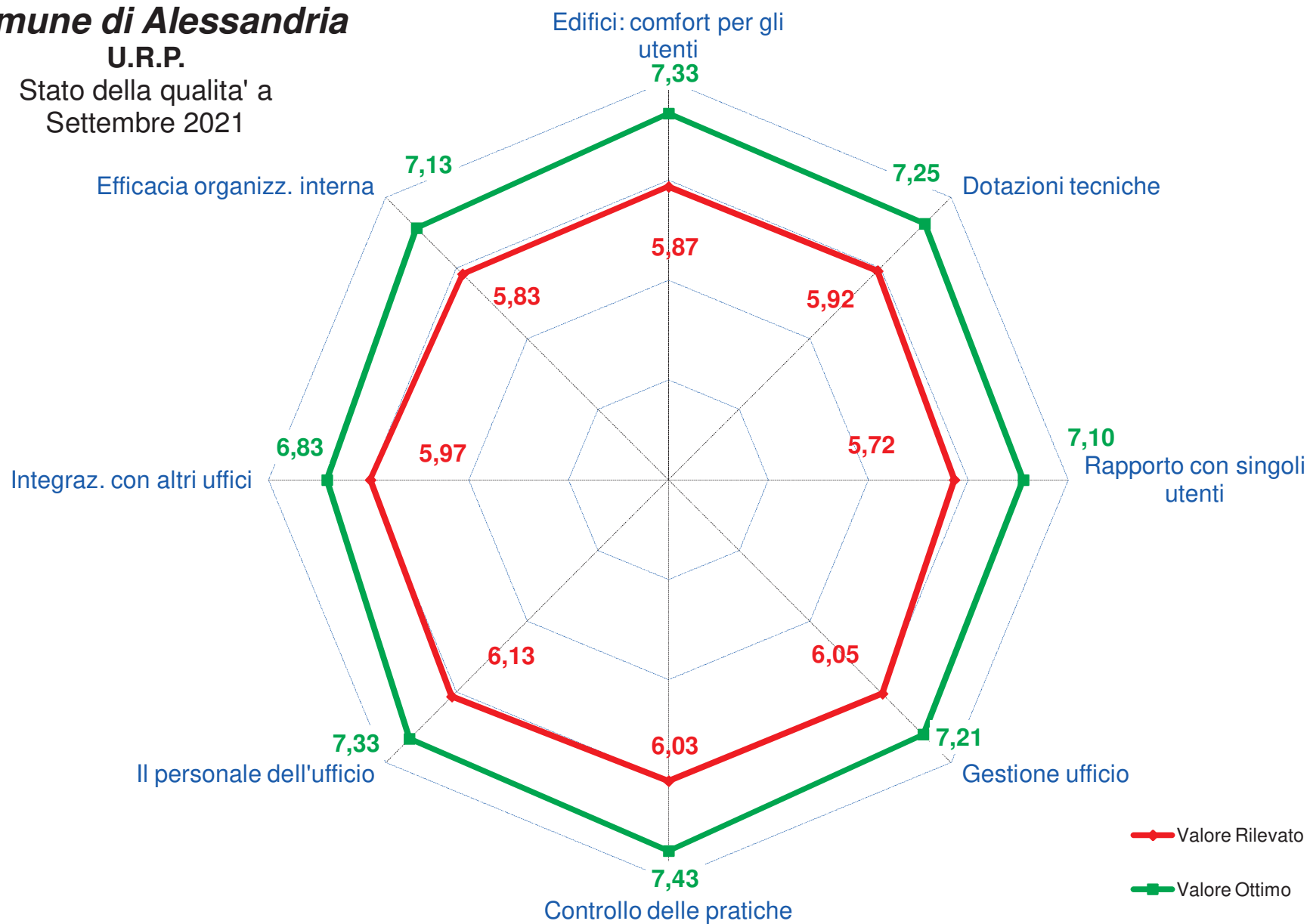
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2020/2021**



# Comune di Alessandria

U.R.P.

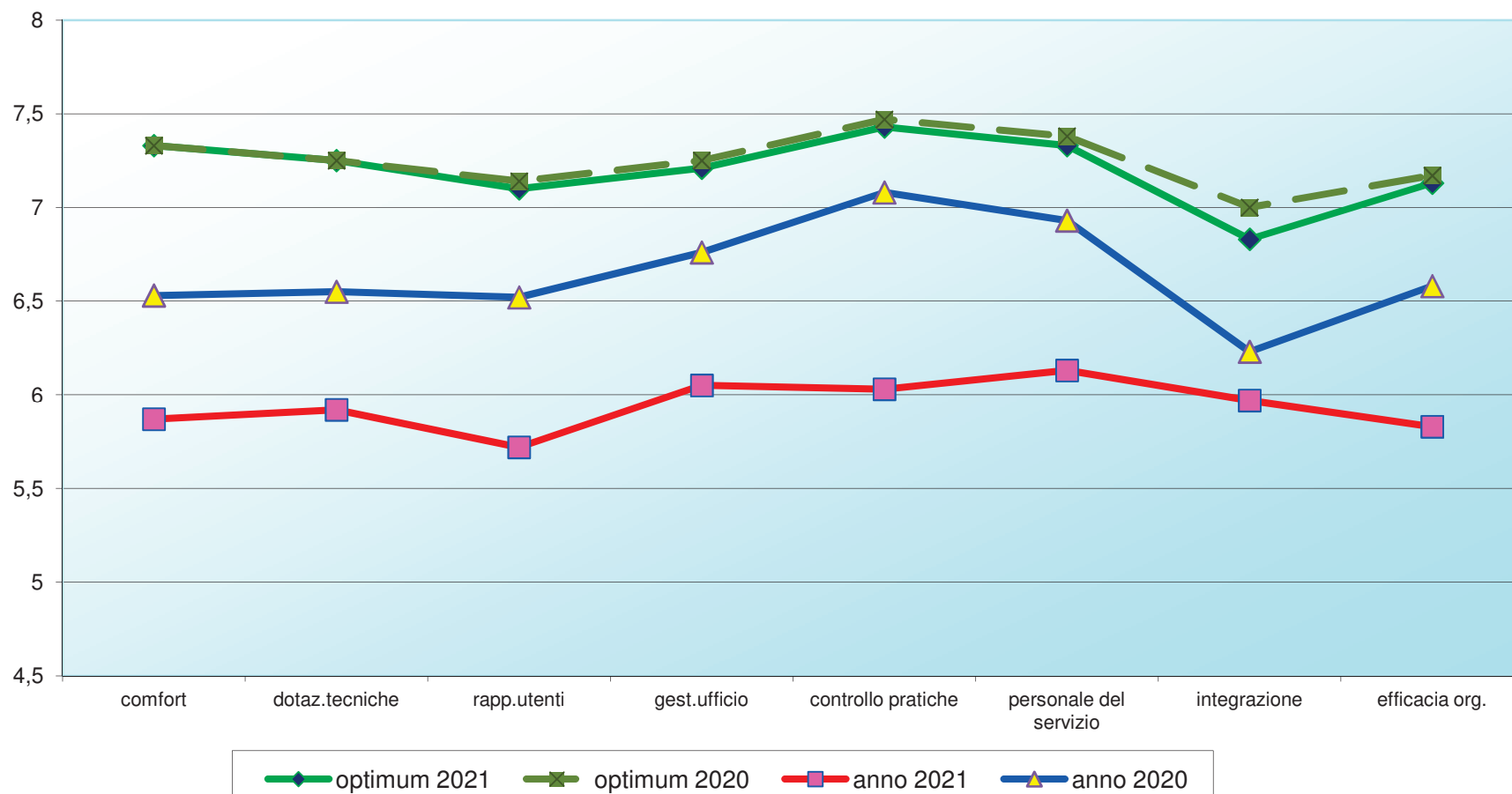
Stato della qualita' a  
Settembre 2021



# Città di Alessandria

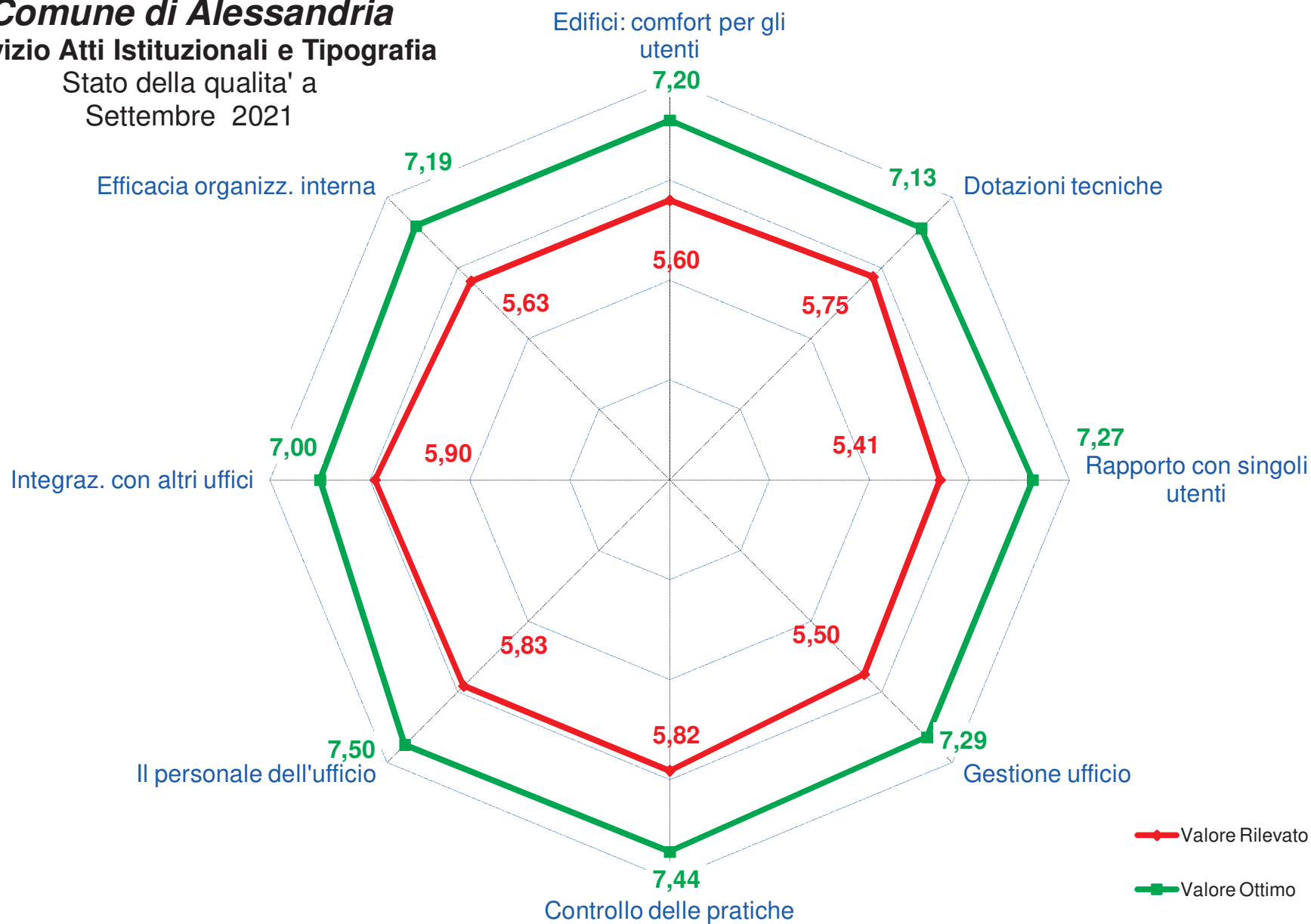
## Trend Qualità percepita

### URP - Anni 2020/2021

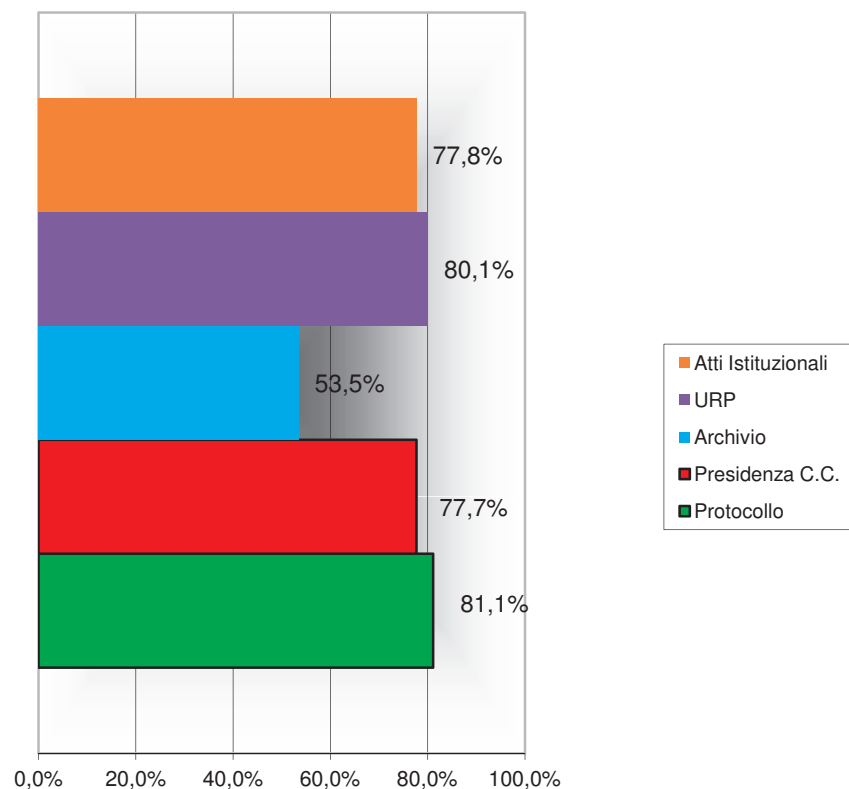




**Comune di Alessandria**  
**Servizio Atti Istituzionali e Tipografia**  
Stato della qualita' a  
Settembre 2021

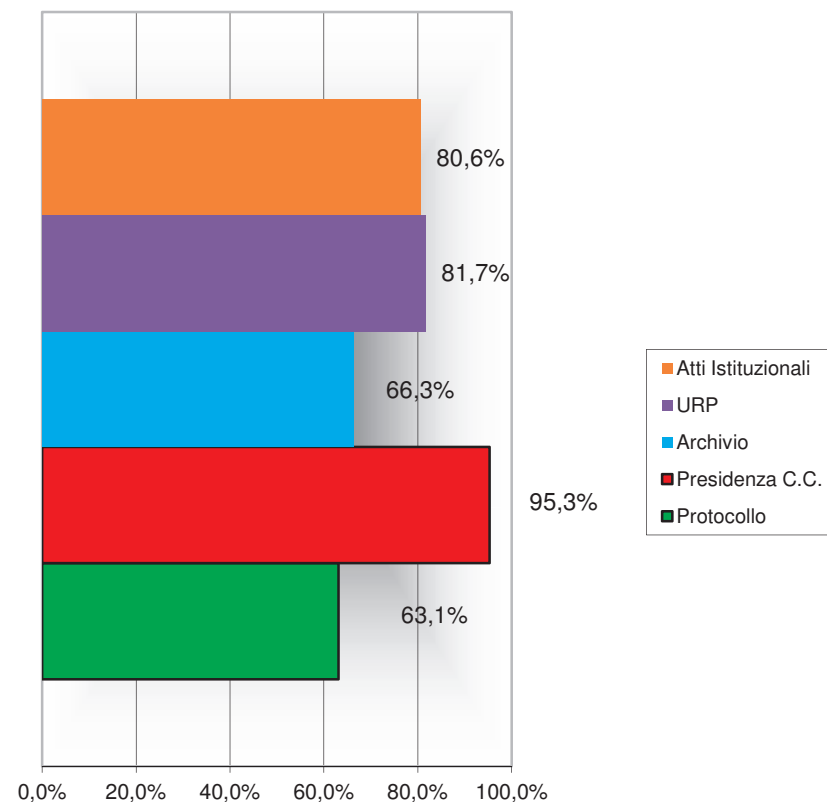


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



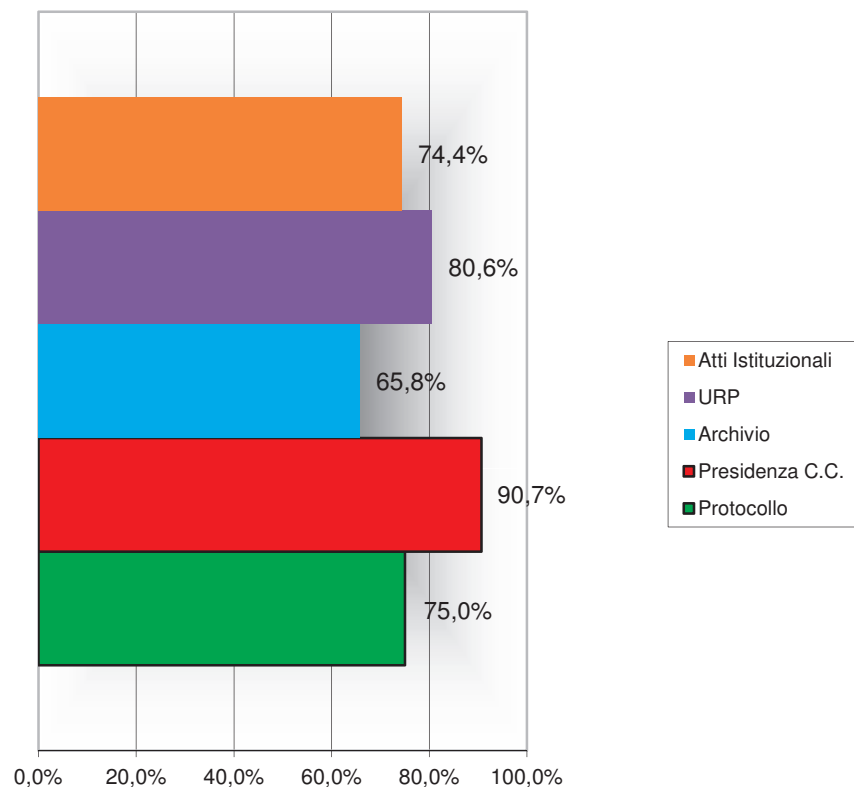
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



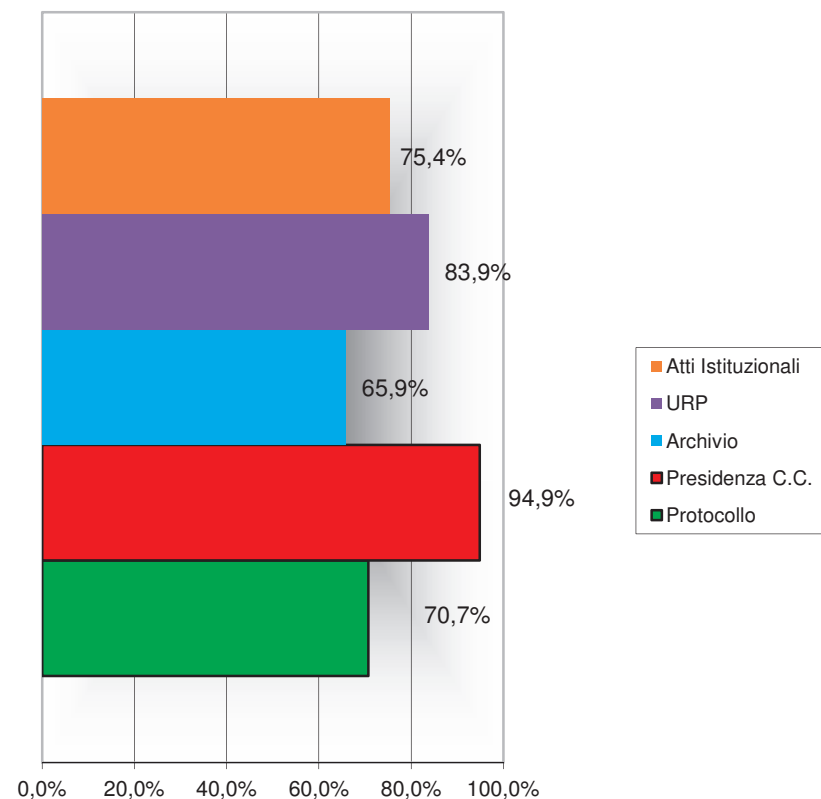
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

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



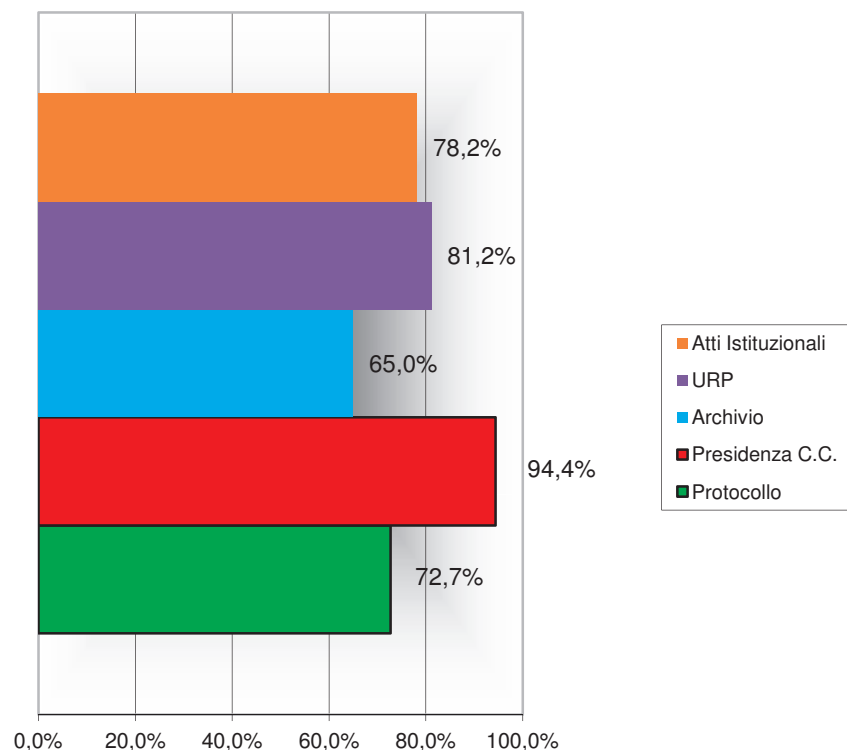
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



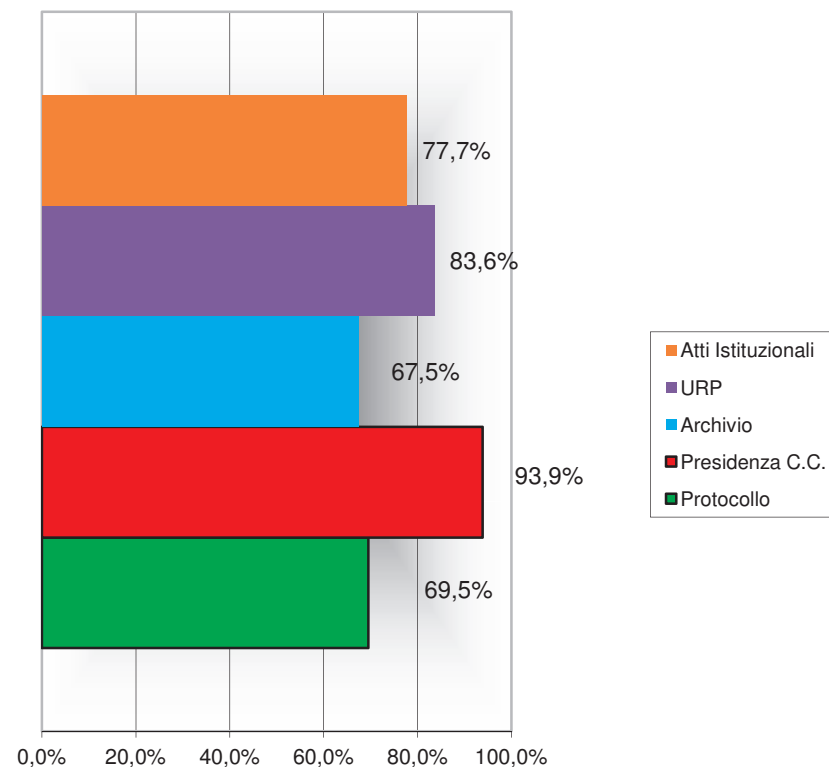
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



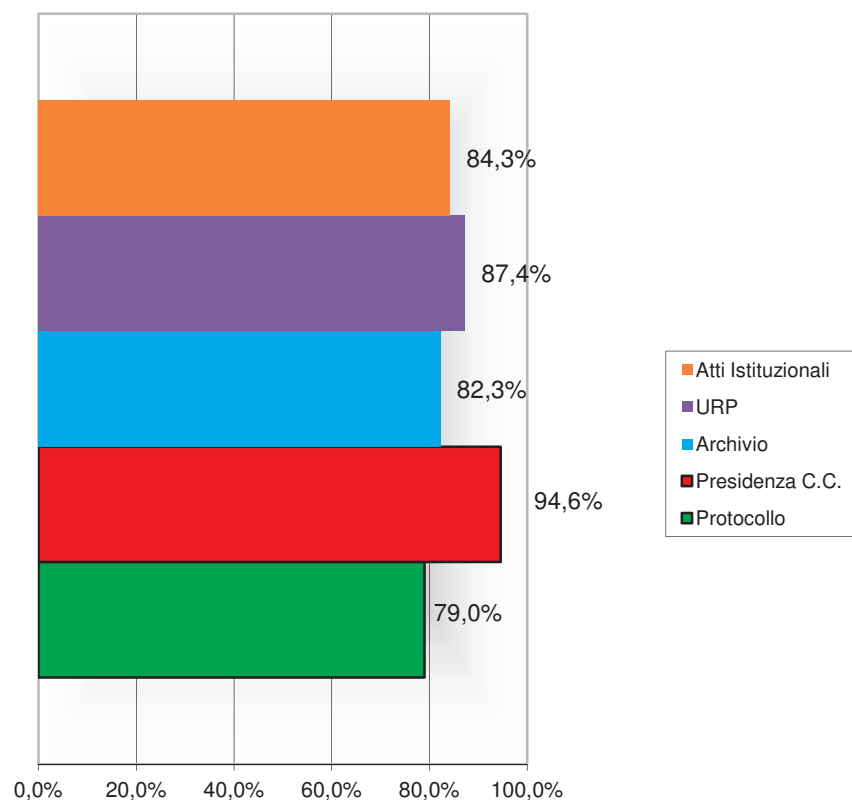
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



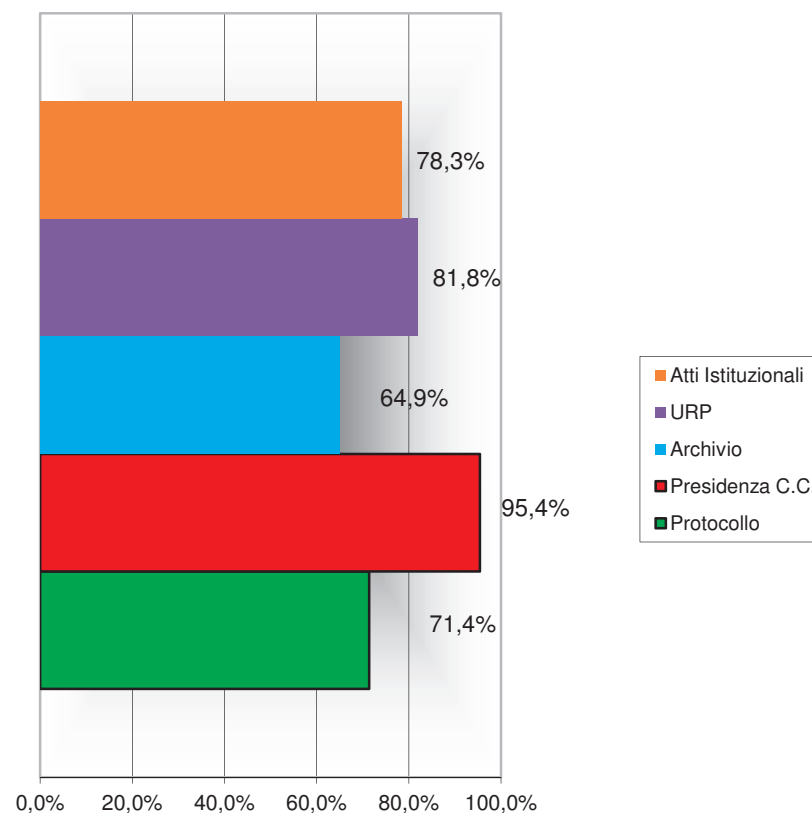
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



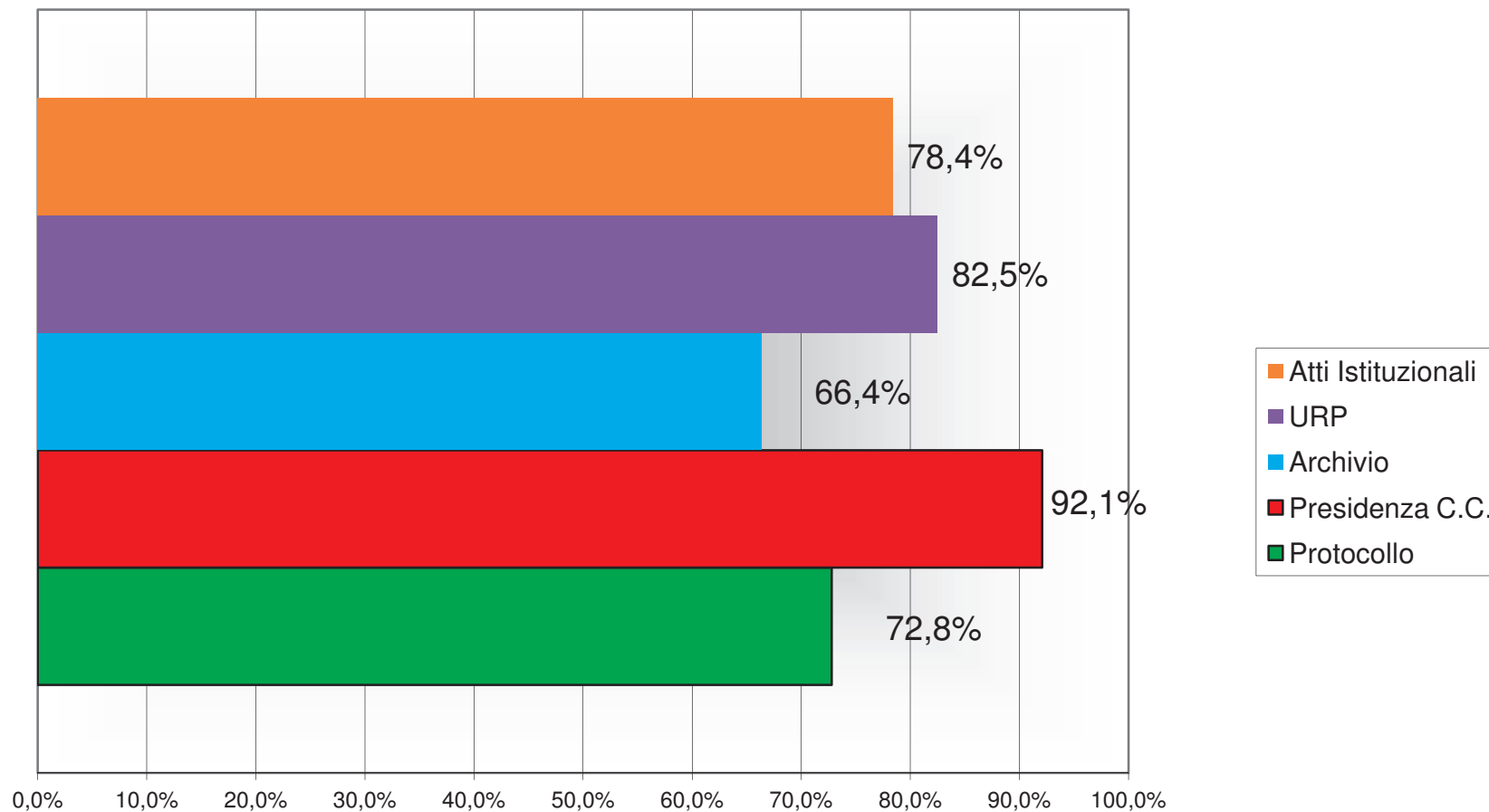
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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"

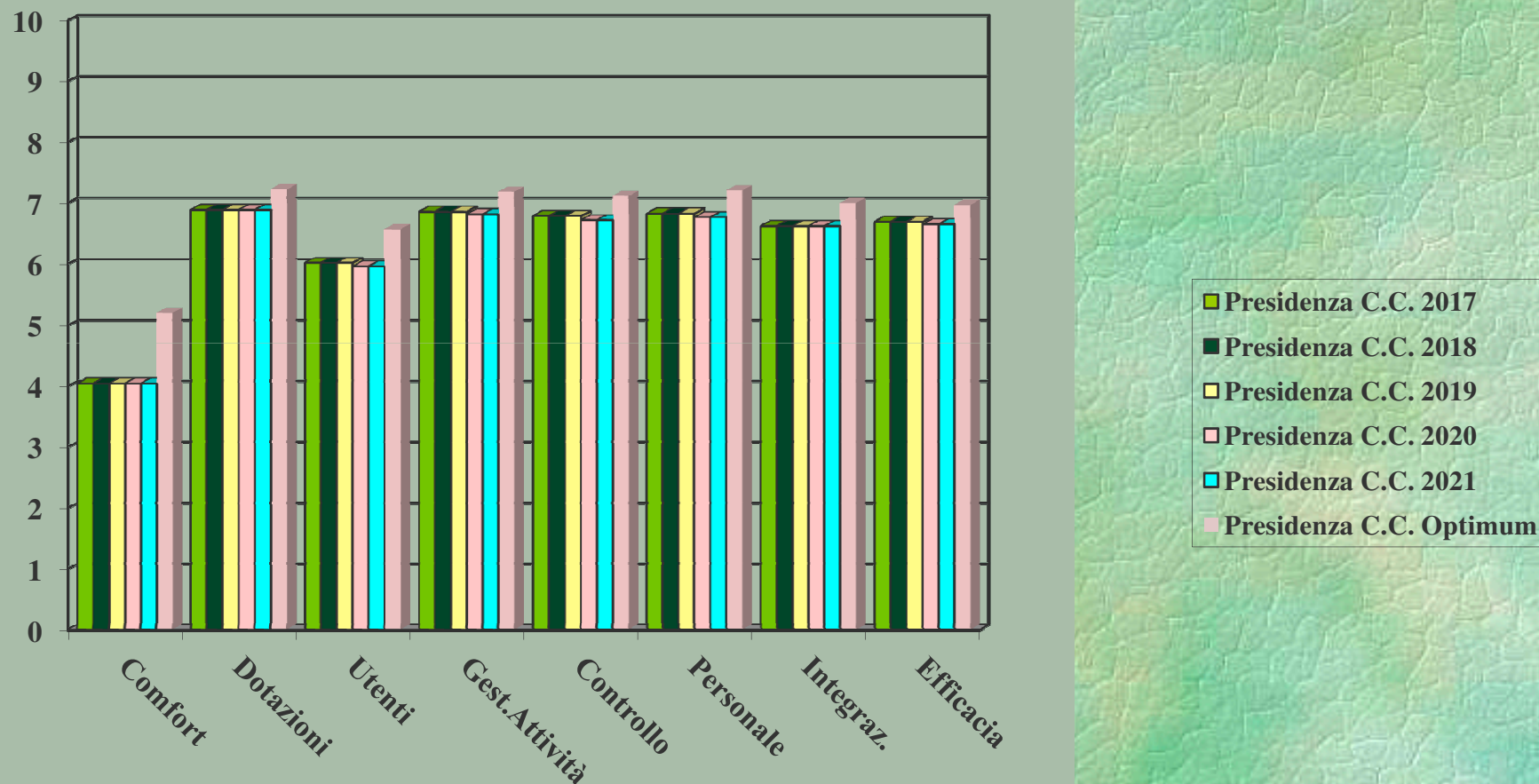
2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>U.R.P.</b>								4
comfort	6,53	7,33	89,1%	5,87	7,33	80,1%	-9,0%	
dotazioni tecniche	6,55	7,25	90,3%	5,92	7,25	81,7%	-8,7%	
rapporto con utenti	6,52	7,14	91,3%	5,72	7,10	80,6%	-10,8%	
gestione ufficio	6,76	7,25	93,2%	6,05	7,21	83,9%	-9,3%	
controllo	7,08	7,47	94,8%	6,03	7,43	81,2%	-13,6%	
personale	6,93	7,38	93,9%	6,13	7,33	83,6%	-10,3%	
integrazione	6,23	7,00	89,0%	5,97	6,83	87,4%	-1,6%	
efficacia organizz.	6,58	7,17	91,8%	5,83	7,13	81,8%	-10,0%	
							-9,2%	-1,59%
<b>Atti Istituzionali/Tipografia</b>								4
comfort				5,60	7,20	77,8%		
dotazioni tecniche				5,75	7,13	80,6%		
rapporto con utenti				5,41	7,27	74,4%		
gestione ufficio				5,50	7,29	75,4%		
controllo				5,82	7,44	78,2%		
personale				5,83	7,50	77,7%		
integrazione				5,90	7,00	84,3%		
efficacia organizz.				5,63	7,19	78,3%		
								23
<b>Settore Gabinetto del Sindaco</b>				<u>decremento periodo 2020 - 2021:</u>			-4,06%	

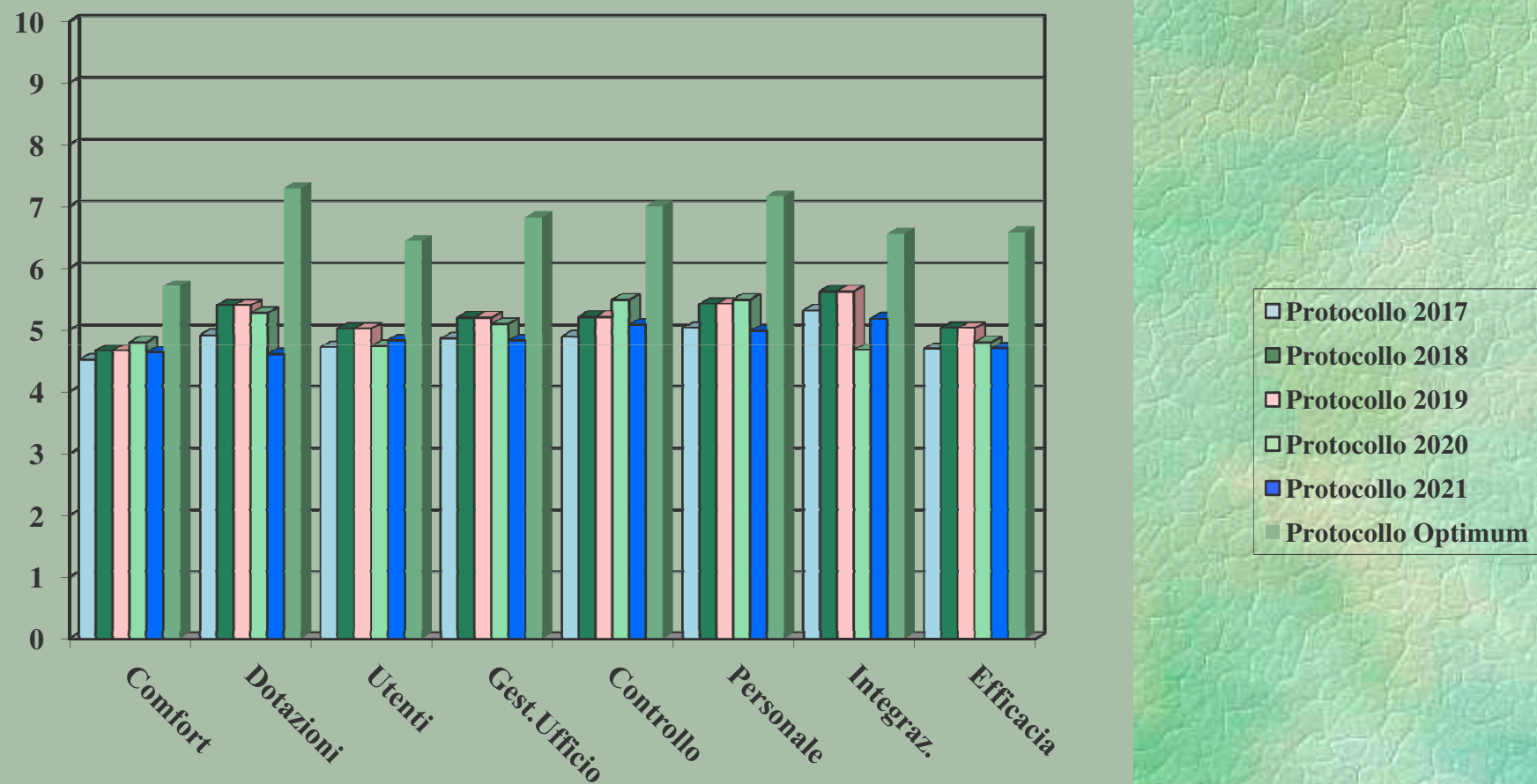


# ANALISI DELLA QUALITA'

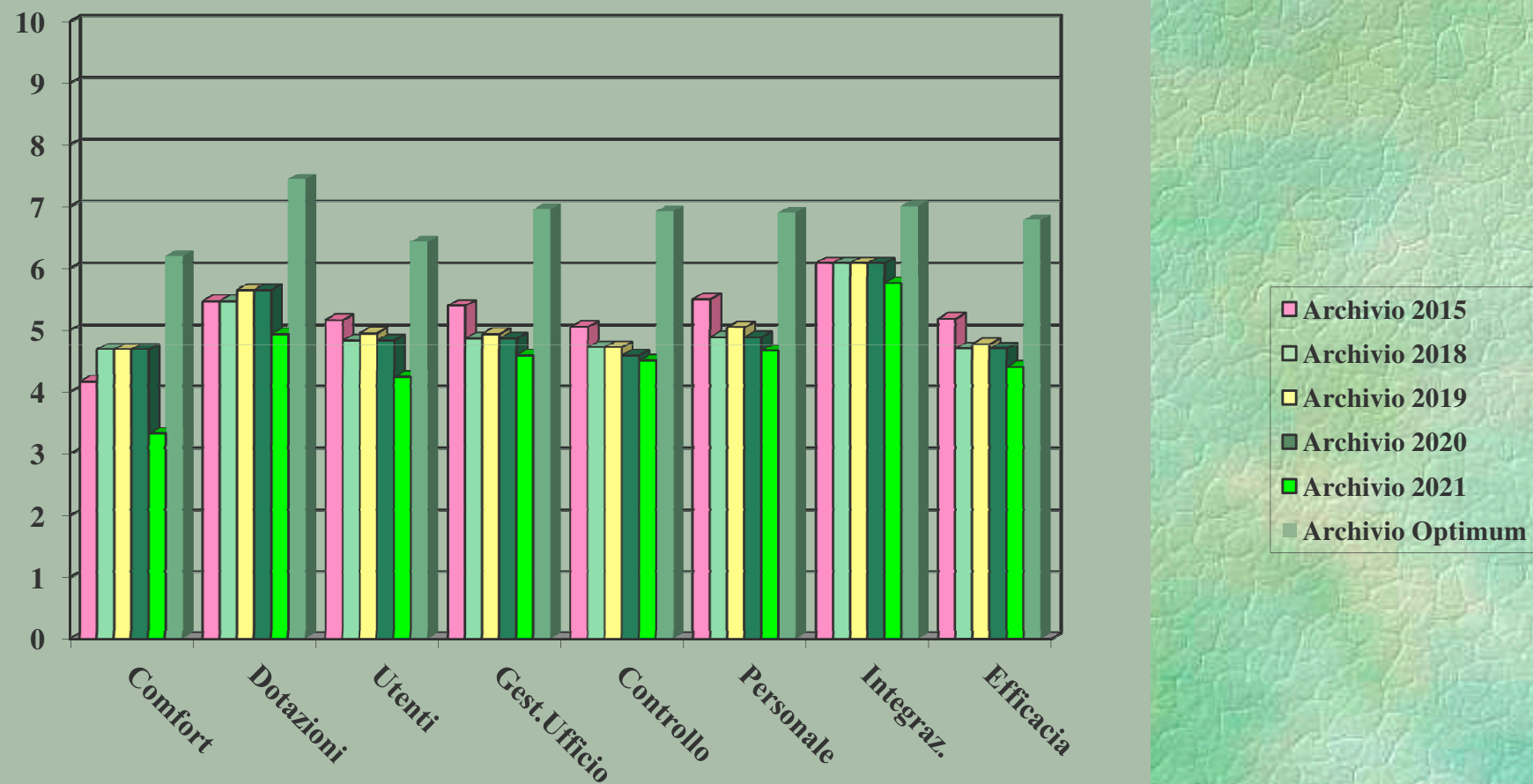




# ANALISI DELLA QUALITA'

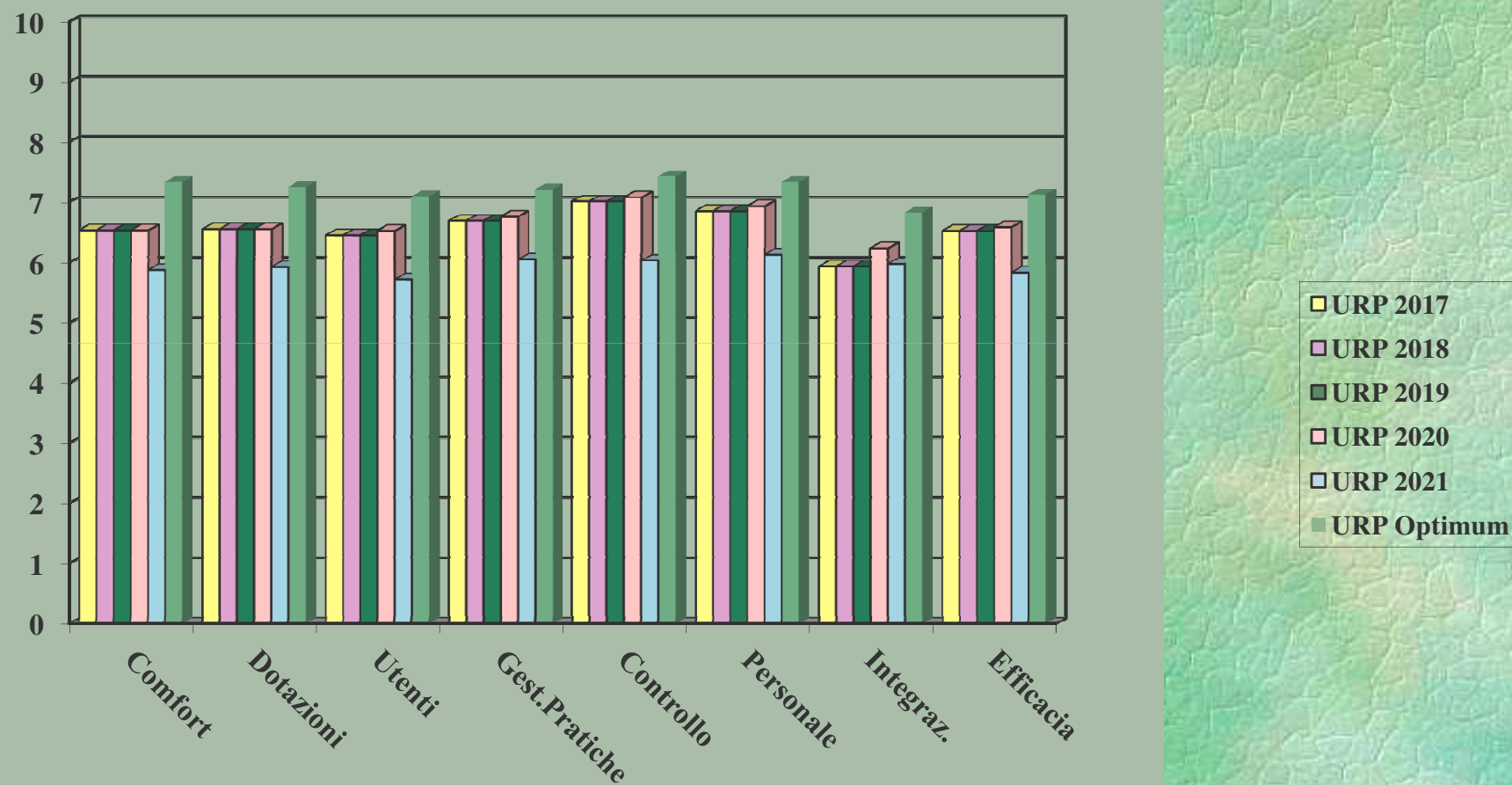


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Ufficio Stampa, Cultura e Promozione della Città

Anno 2021

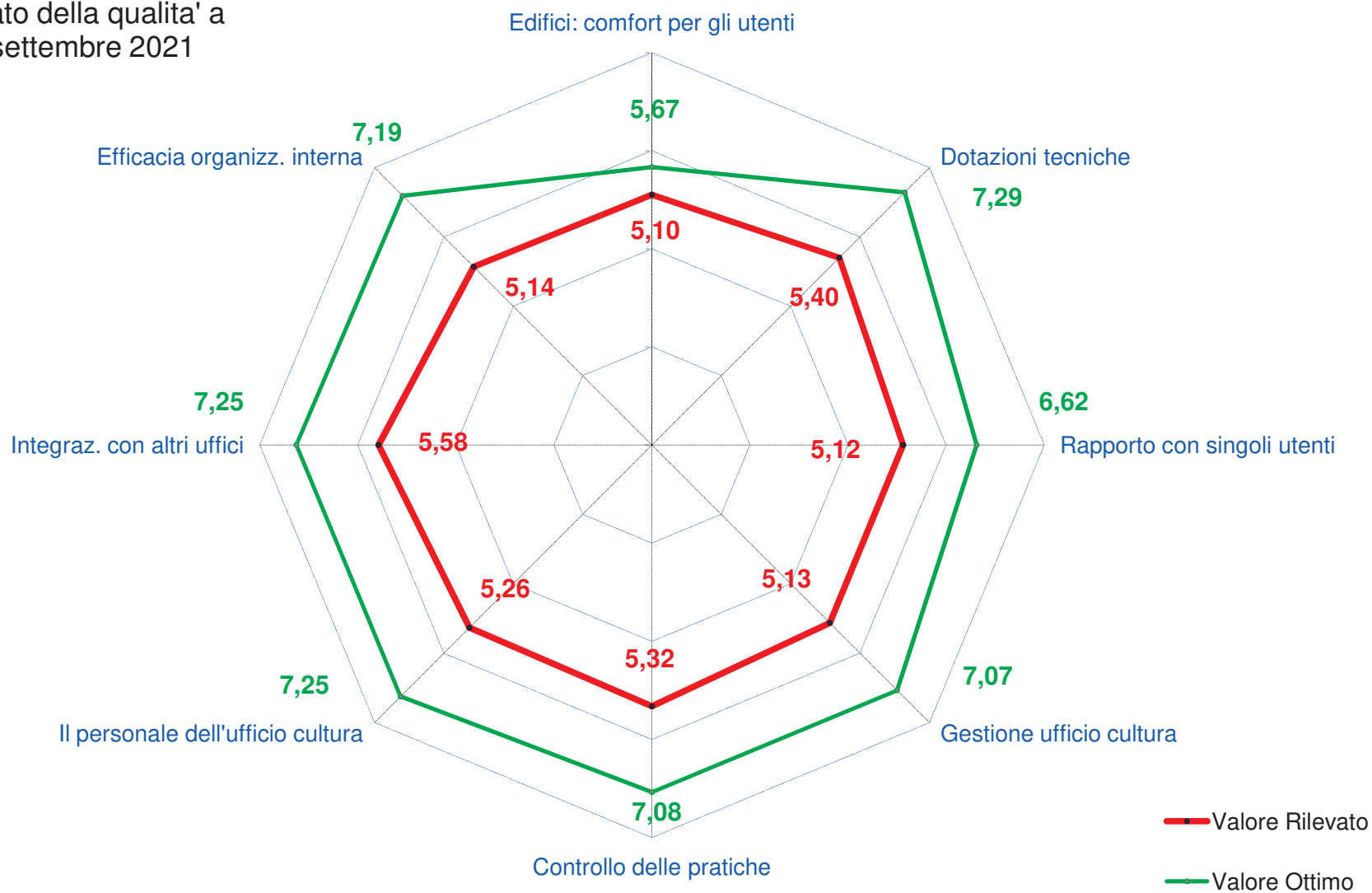
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

## Servizio Cultura

Stato della qualita' a  
settembre 2021

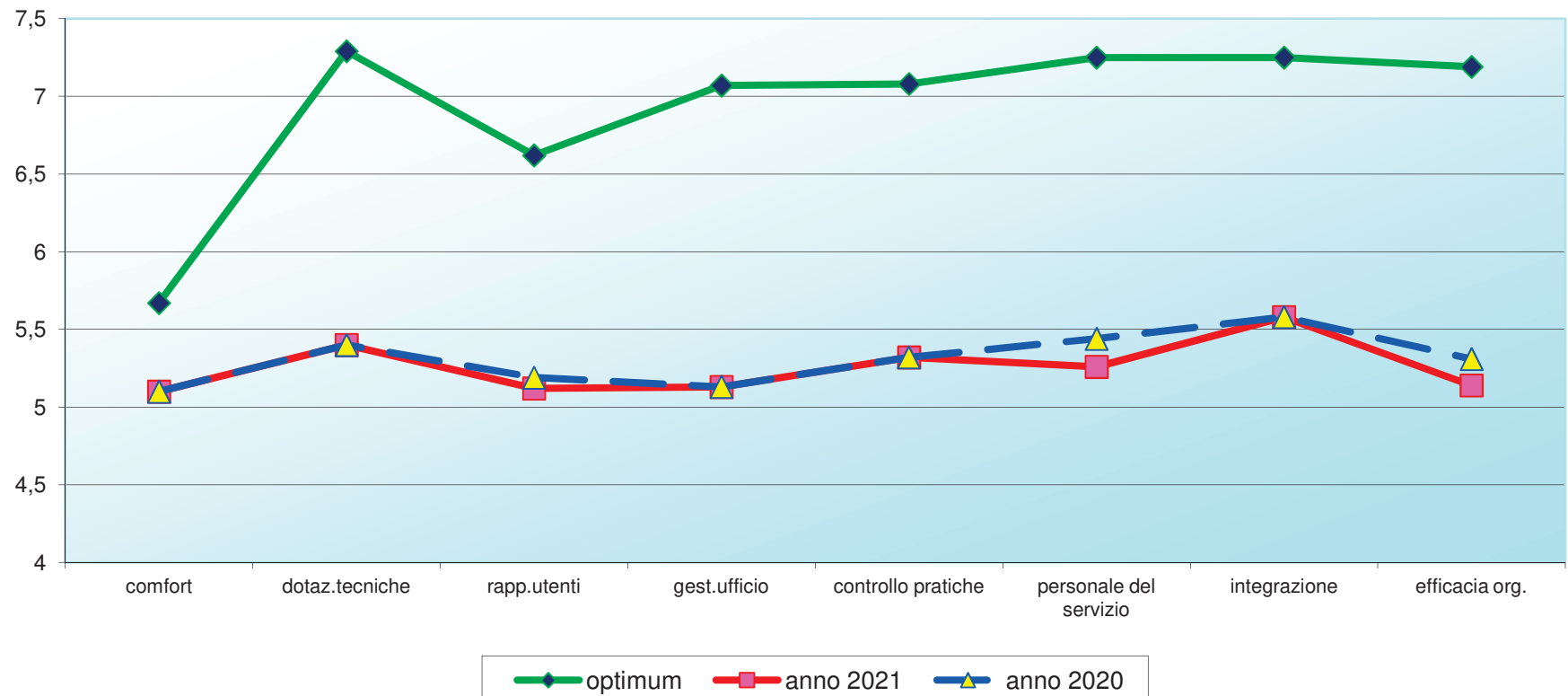


# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Servizio Cultura

Anni 2020/2021



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### **Servizio Cultura**

								4
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,0%	
dotazioni	5,40	7,29	74,1%	5,40	7,29	74,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,19	6,62	78,4%	5,12	6,62	77,3%	-1,1%	
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%	5,26	7,25	72,6%	-2,5%	
integrazione	5,58	7,25	77,0%	5,58	7,25	77,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,31	7,19	73,9%	5,14	7,19	71,5%	-2,4%	
							-0,7%	-0,74%

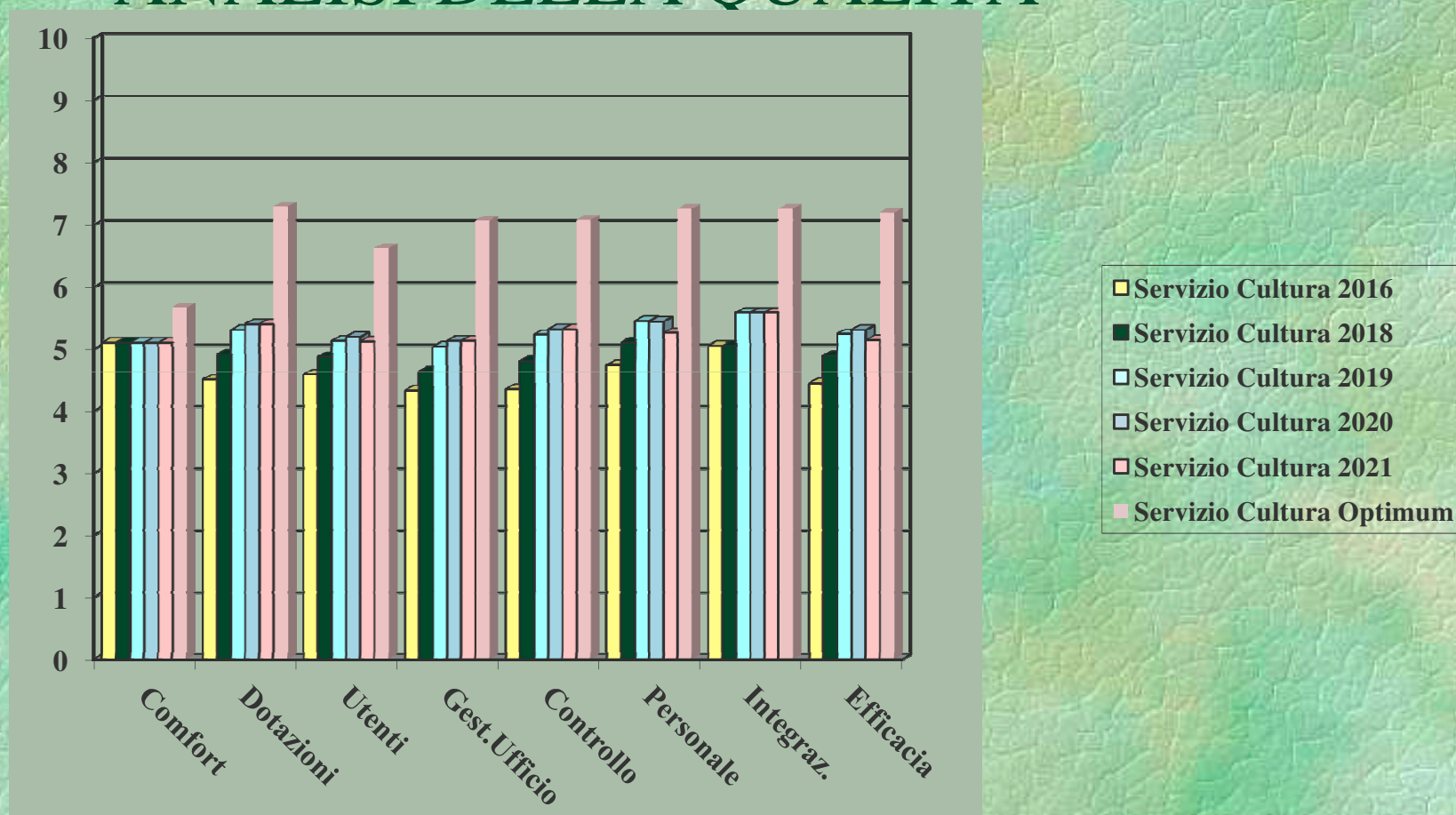
#### **Servizio Cultura**

decremento biennio 2020 - 2021:

-0,74%



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Trasparenza, Politiche Educative,  
Culturali e Biblioteca

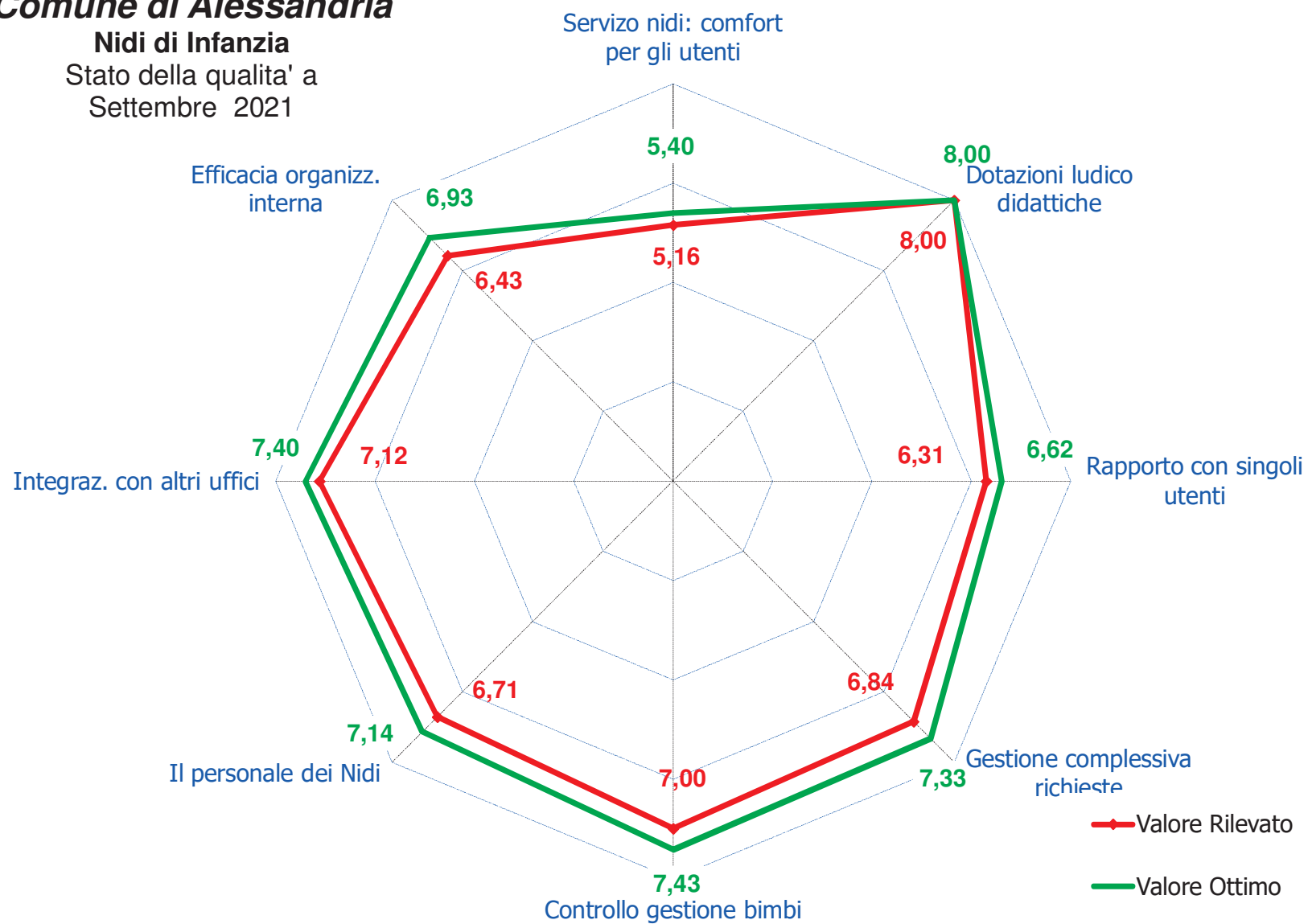
Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

## Comune di Alessandria

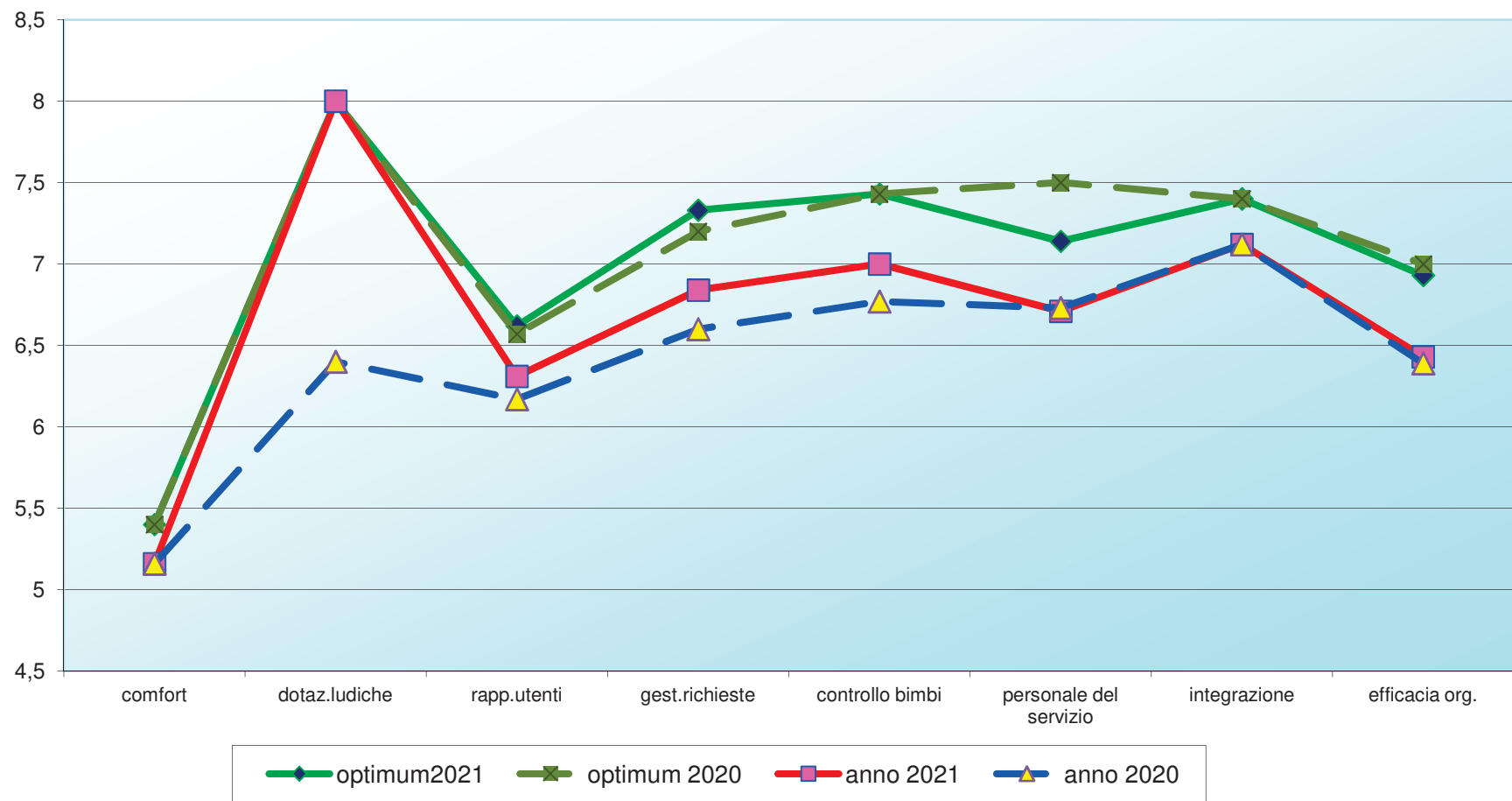
Nidi di Infanzia  
Stato della qualità a  
Settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

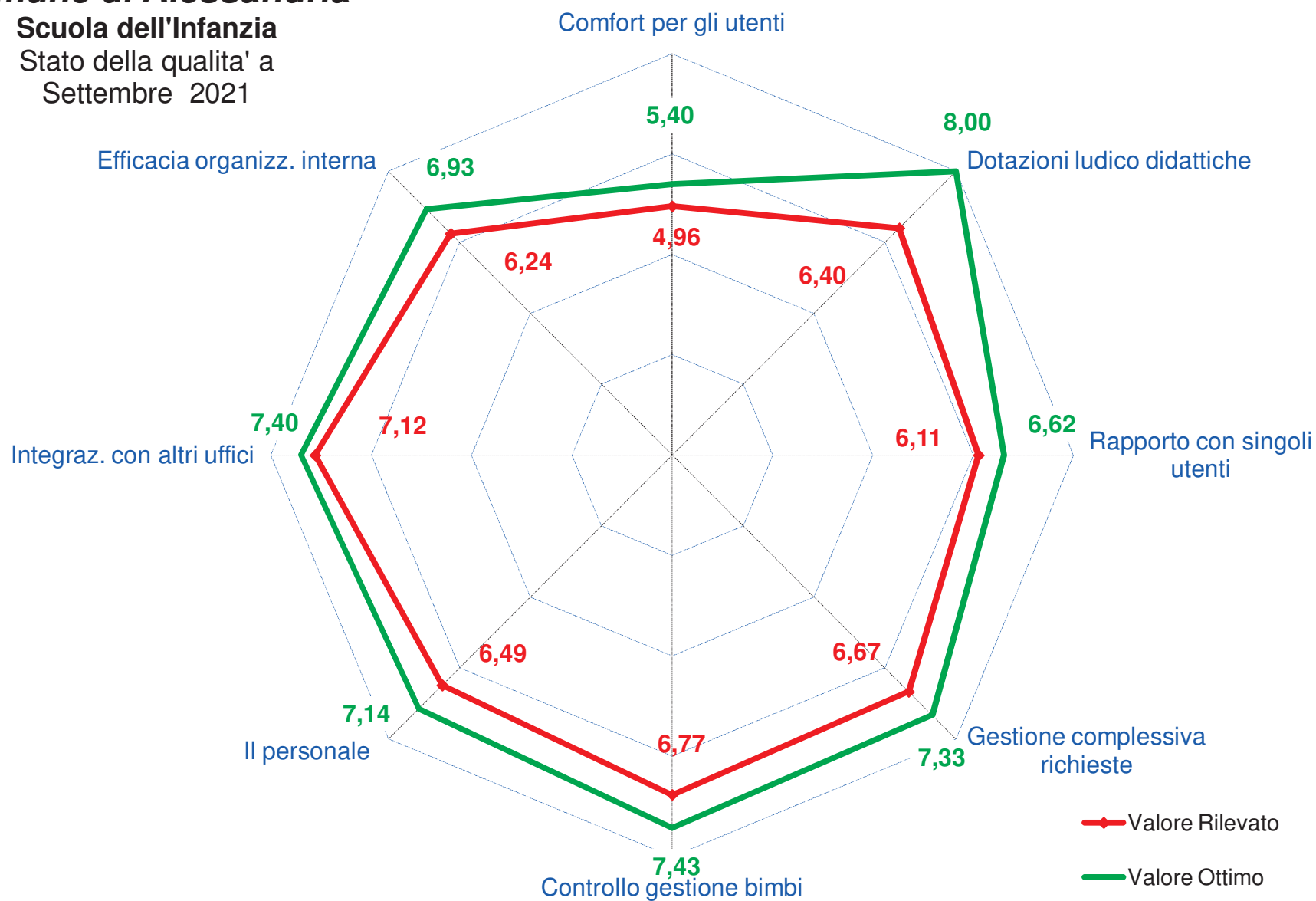
### Nidi d'Infanzia - Anni 2020/2021



# Comune di Alessandria

## Scuola dell'Infanzia

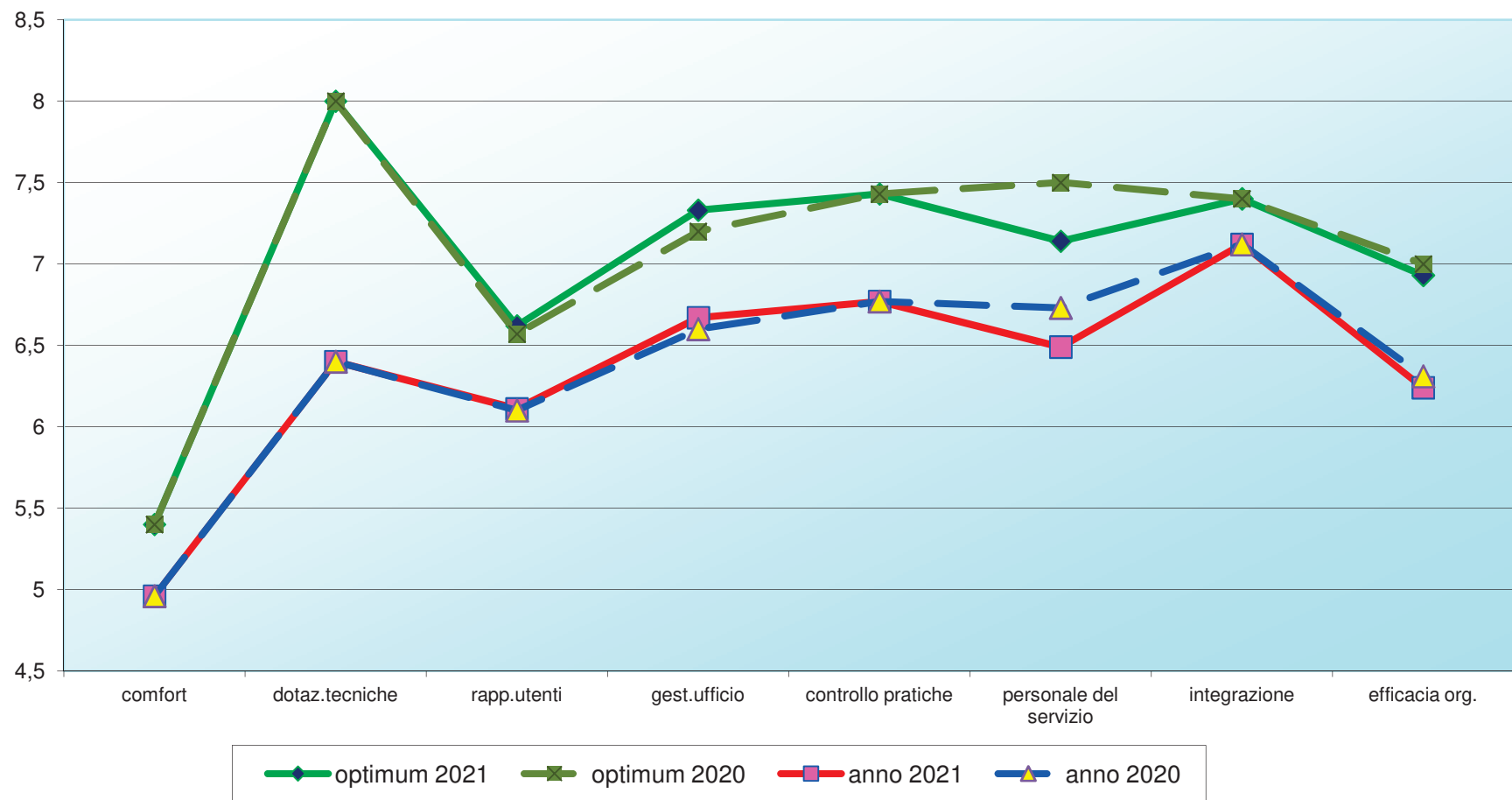
Stato della qualita' a  
Settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

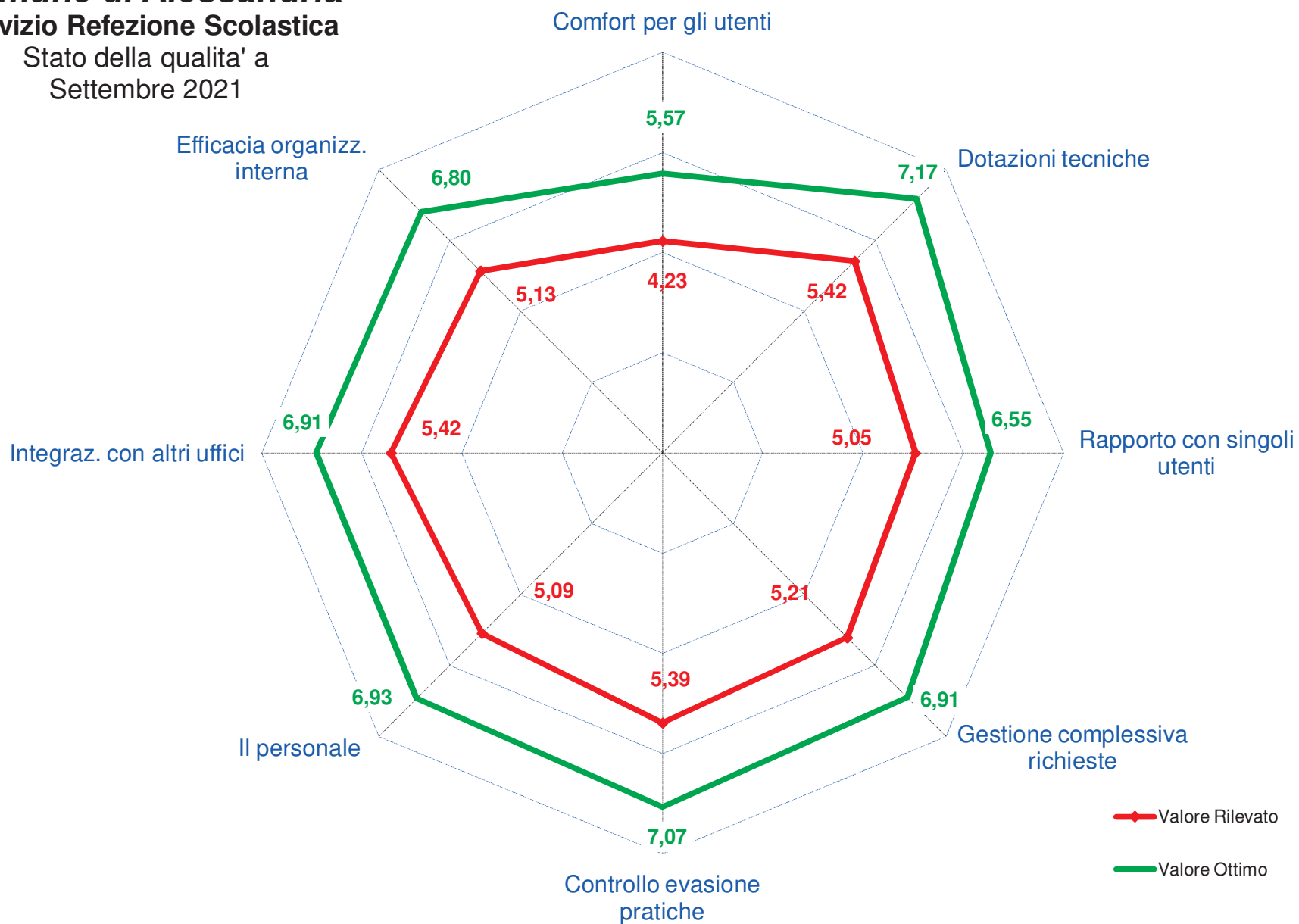
### Scuola dell'Infanzia - Anni 2020/2021



# Comune di Alessandria

## Servizio Refezione Scolastica

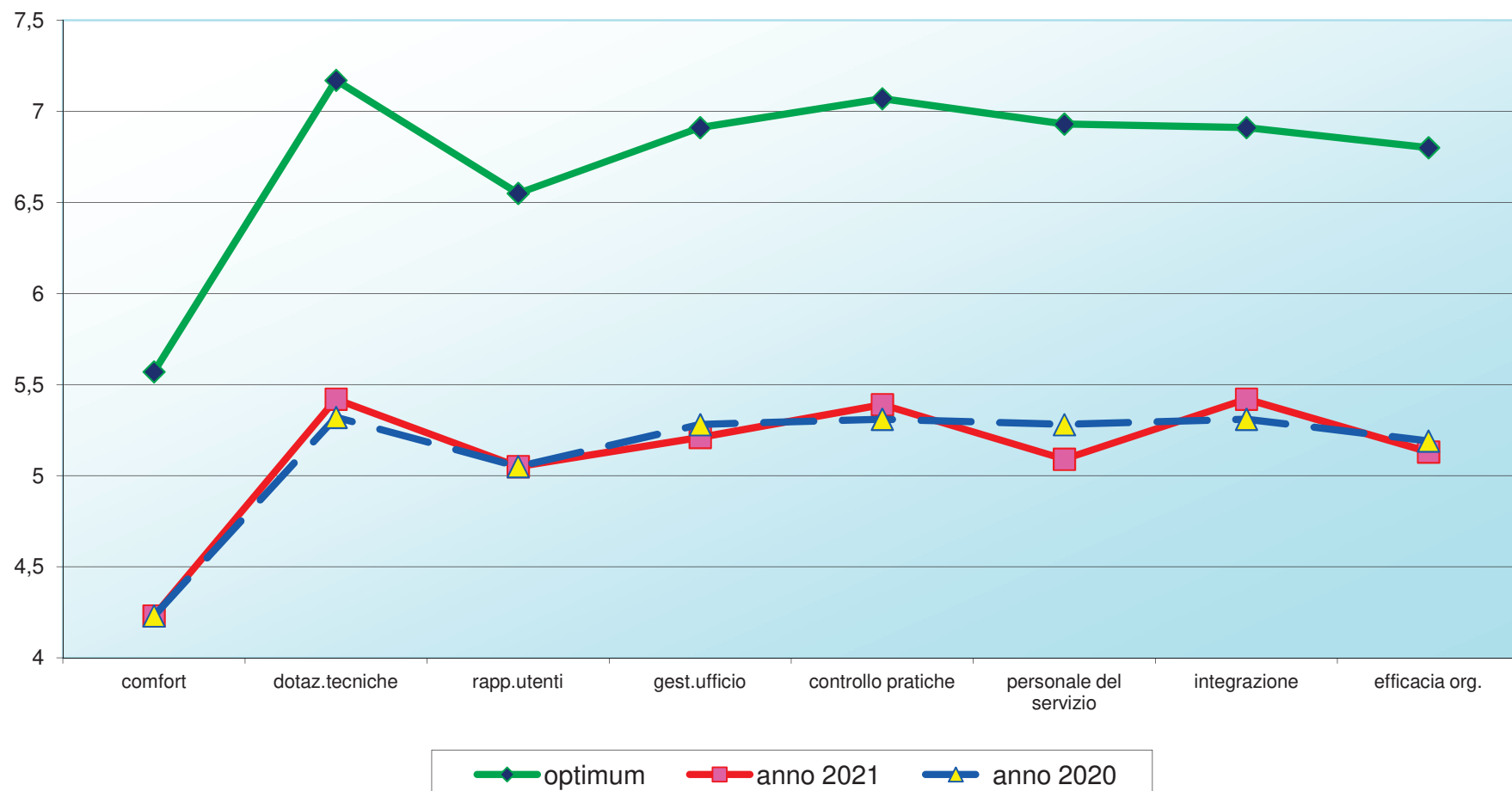
Stato della qualità a  
Settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Refezione Scolastica - Anni 2020/2021

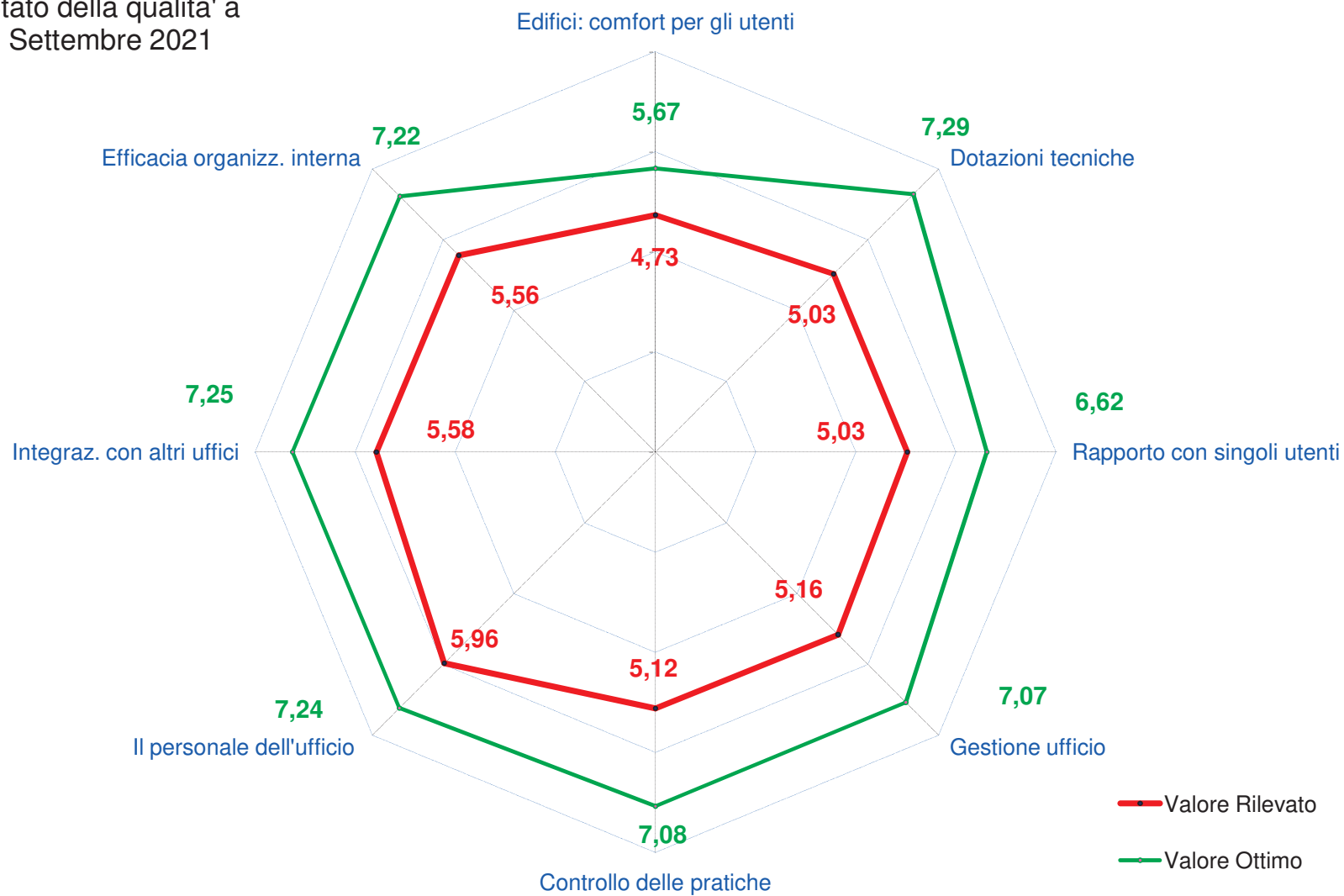




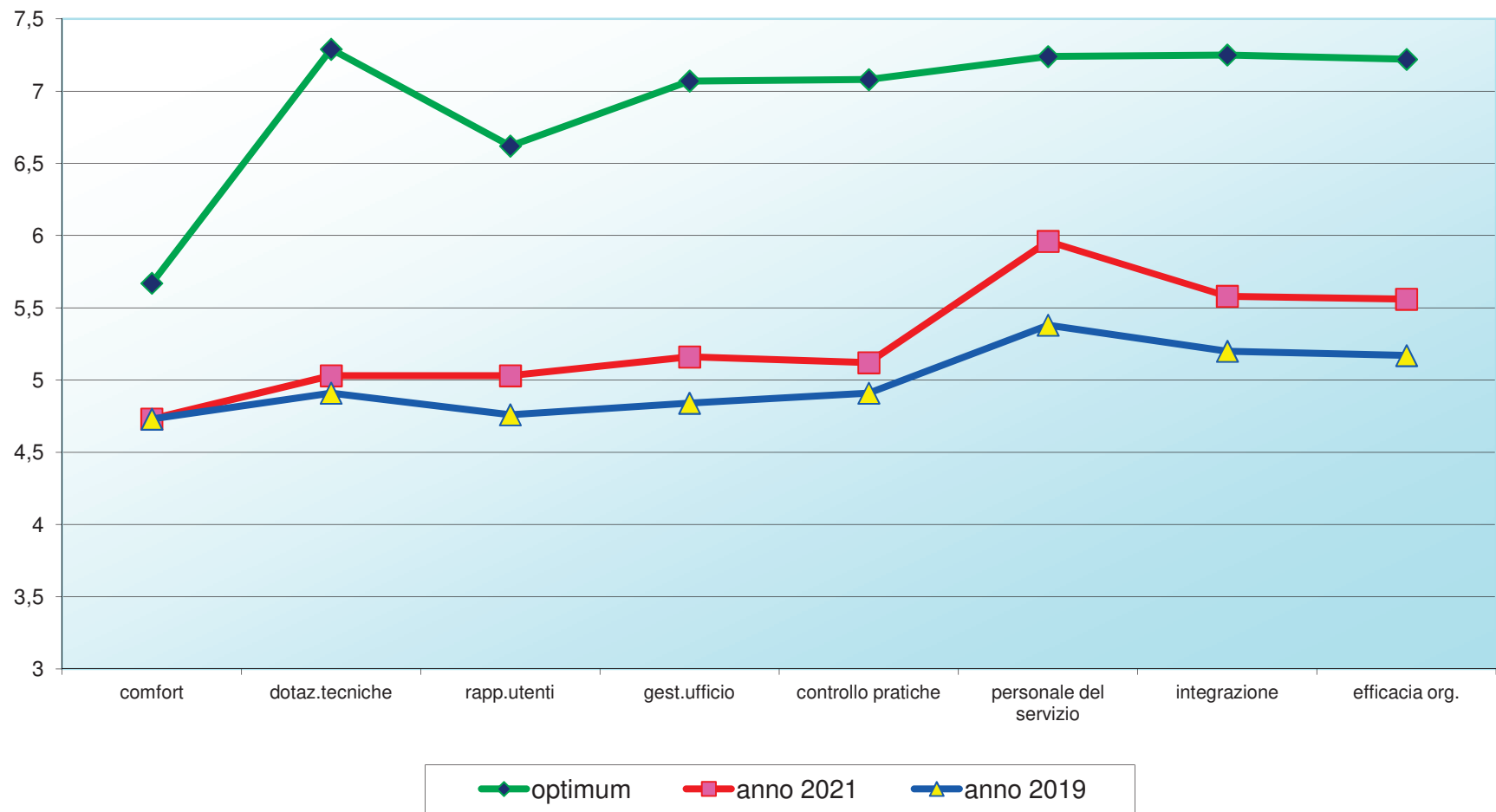
# Comune di Alessandria

## Servizio Giovani e Minori

Stato della qualita' a  
Settembre 2021



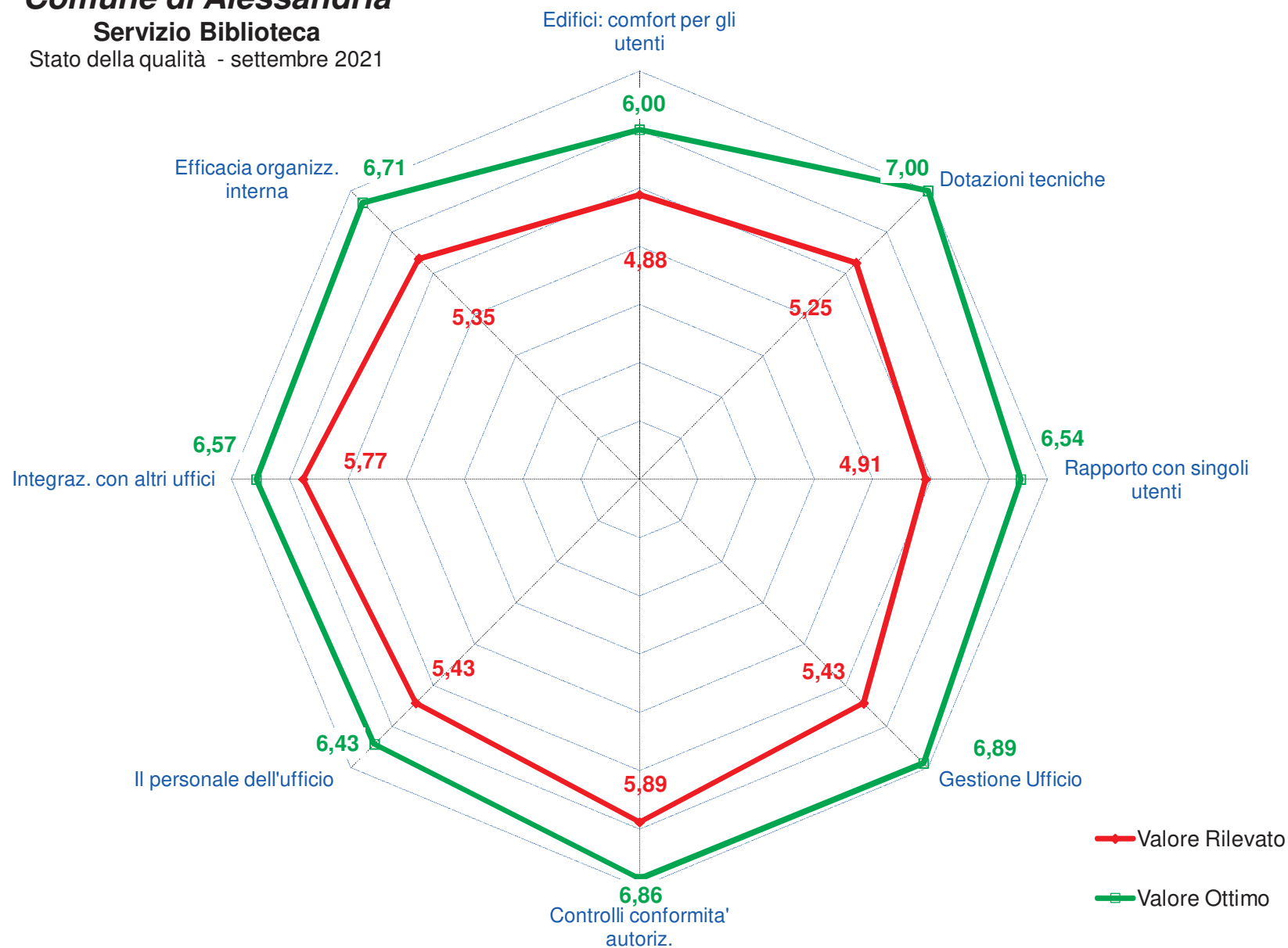
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Giovani e Minori - Anni 2019/2021**



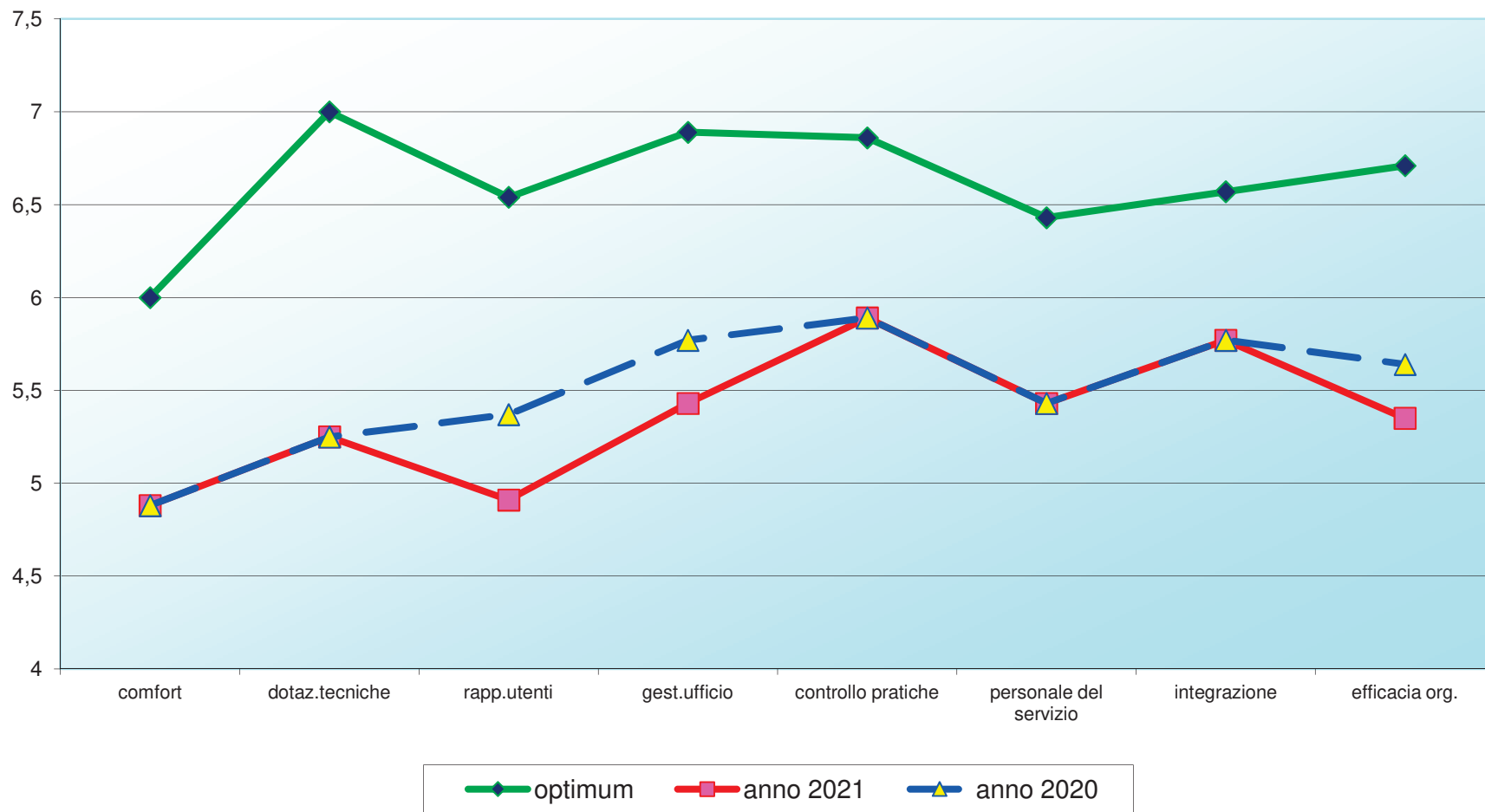
# Comune di Alessandria

## Servizio Biblioteca

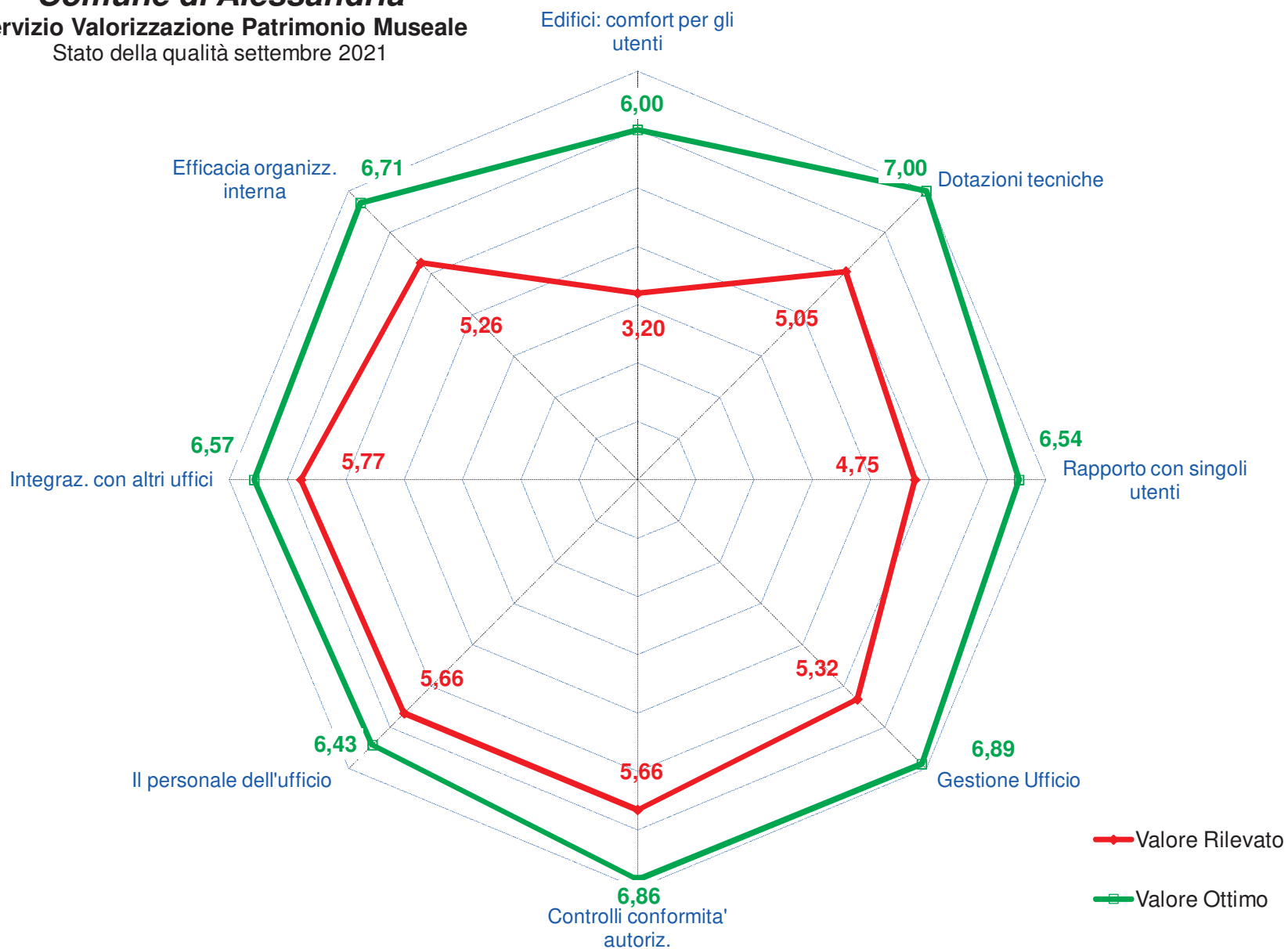
Stato della qualità - settembre 2021



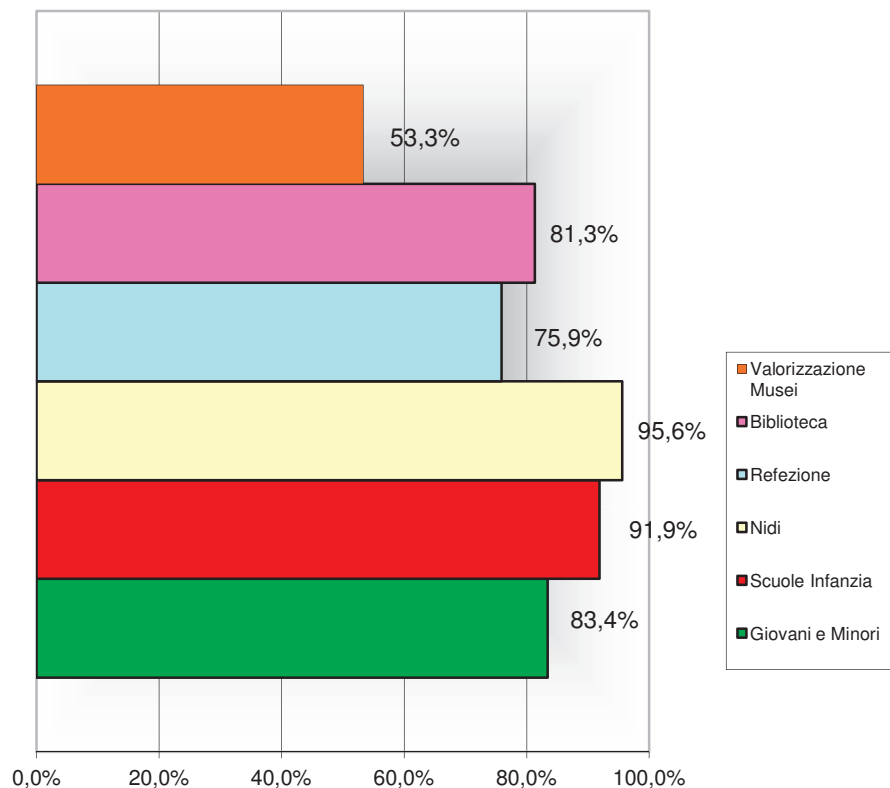
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Biblioteca Civica - Anni 2020/2021**



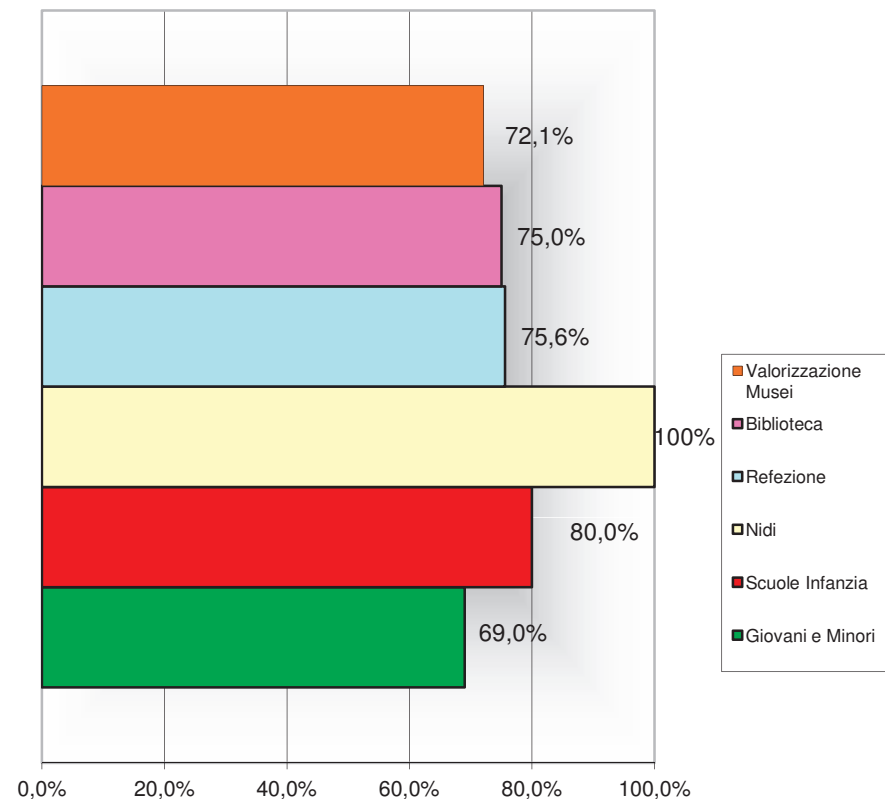
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Valorizzazione Patrimonio Museale**  
Stato della qualità settembre 2021



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



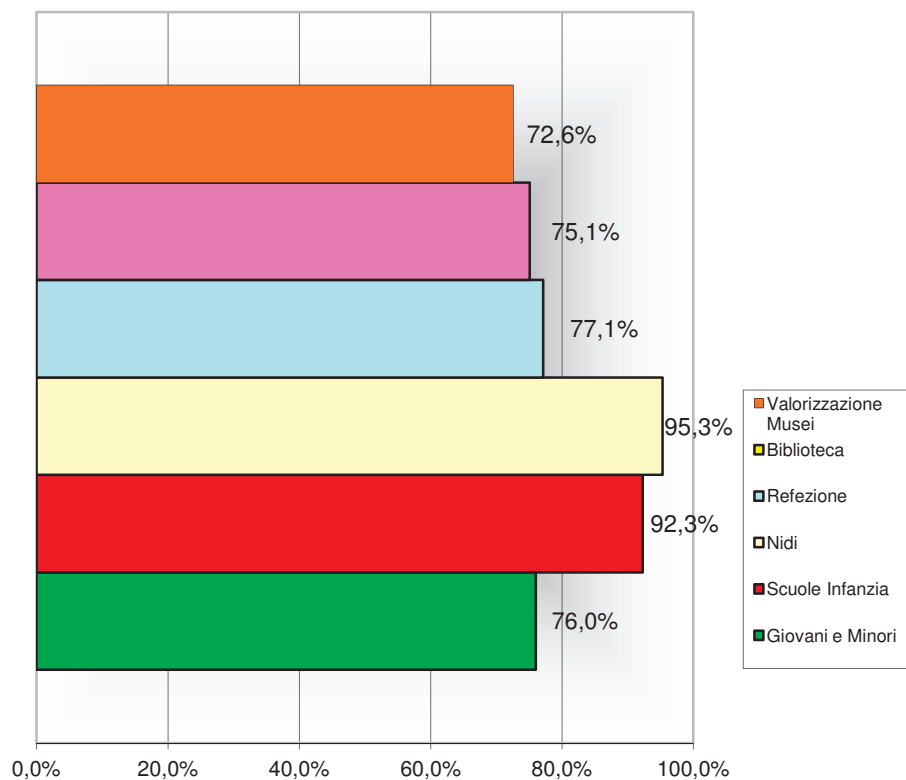
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

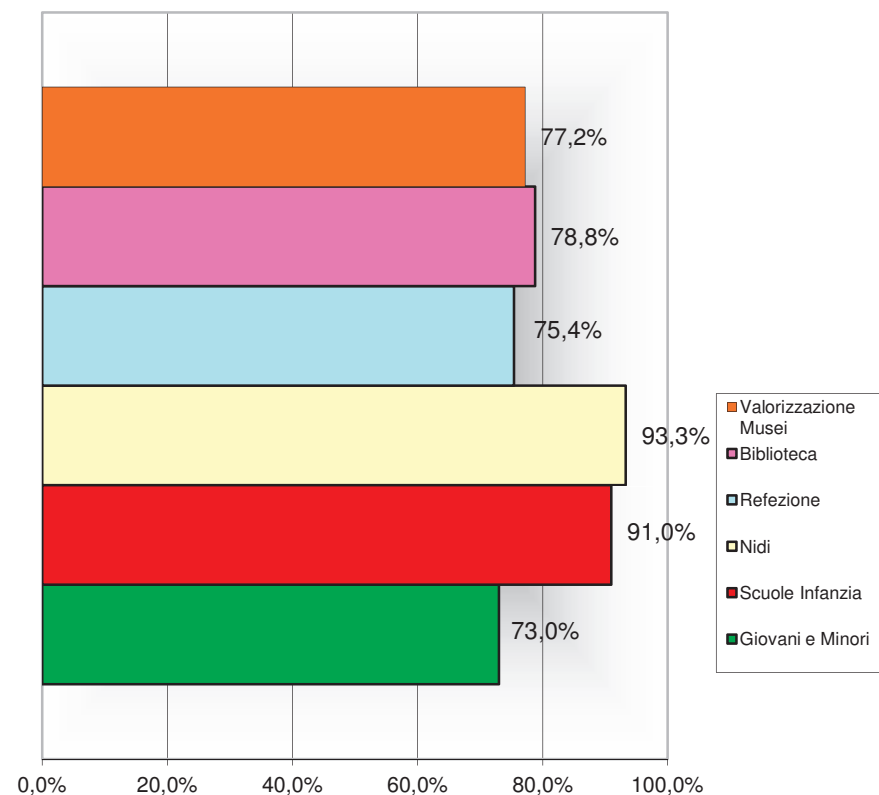
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

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



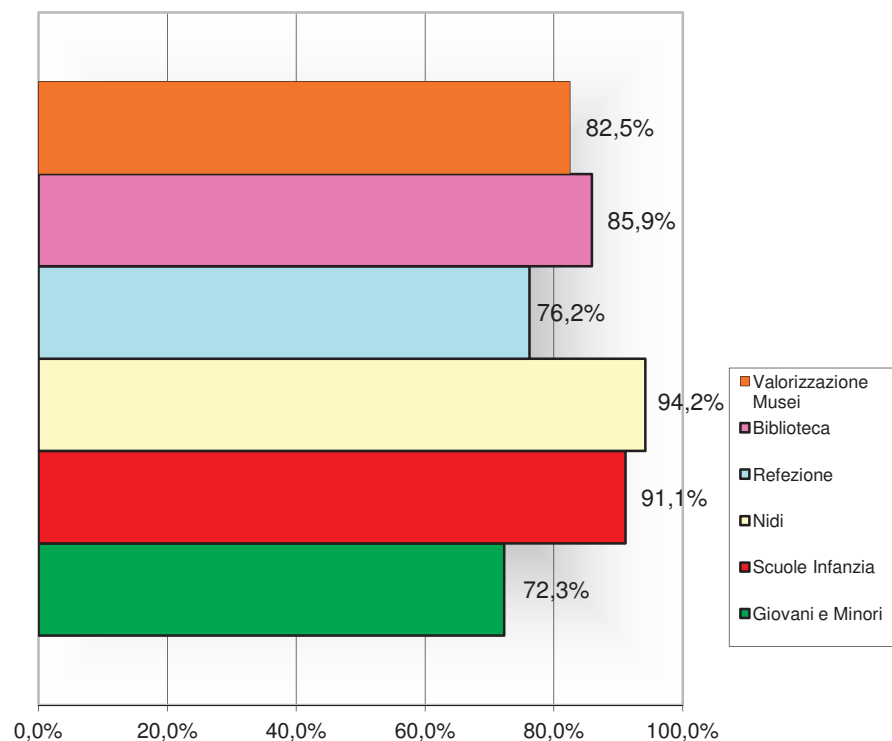
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



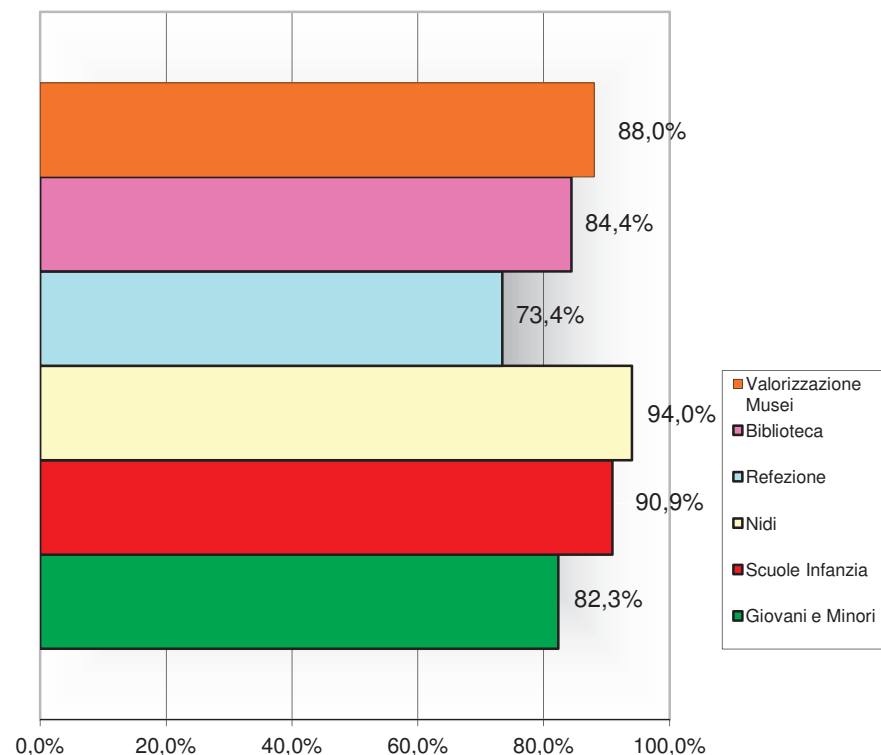
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### 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

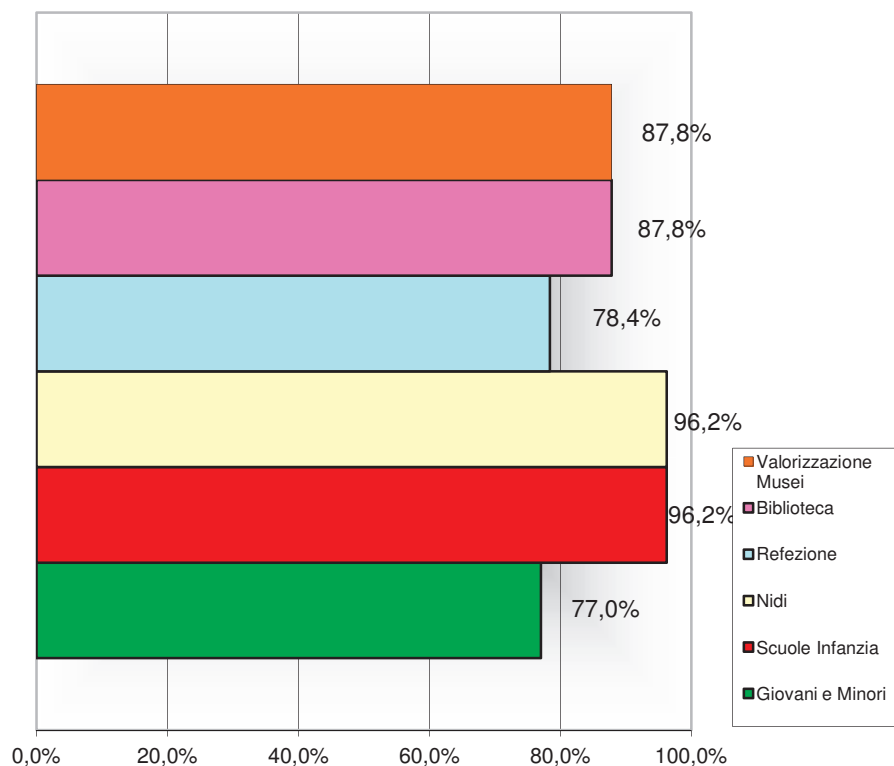
### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



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

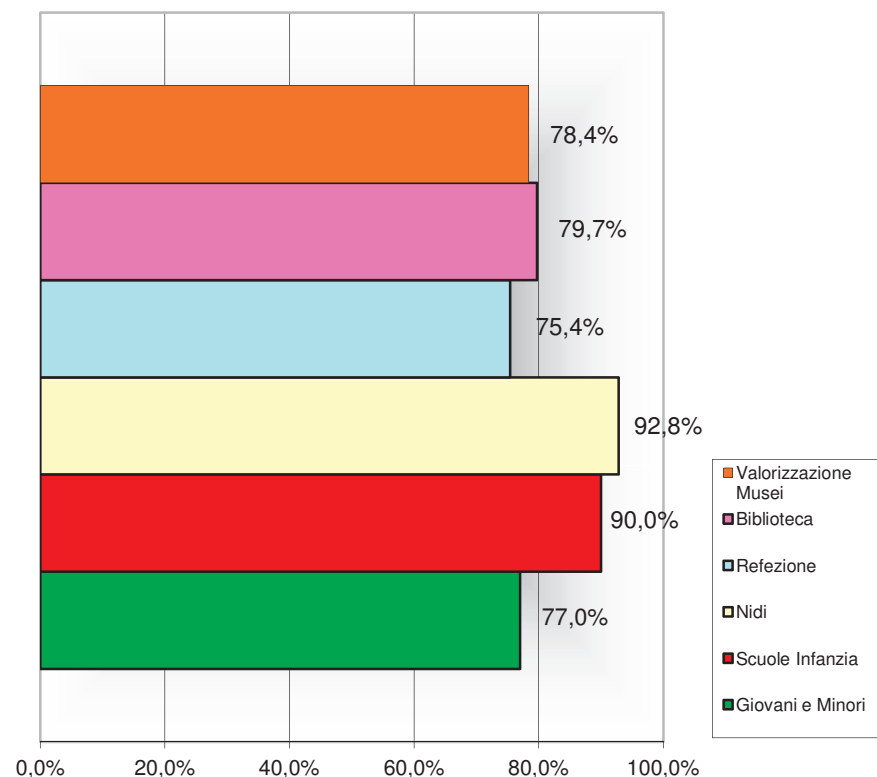


### Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



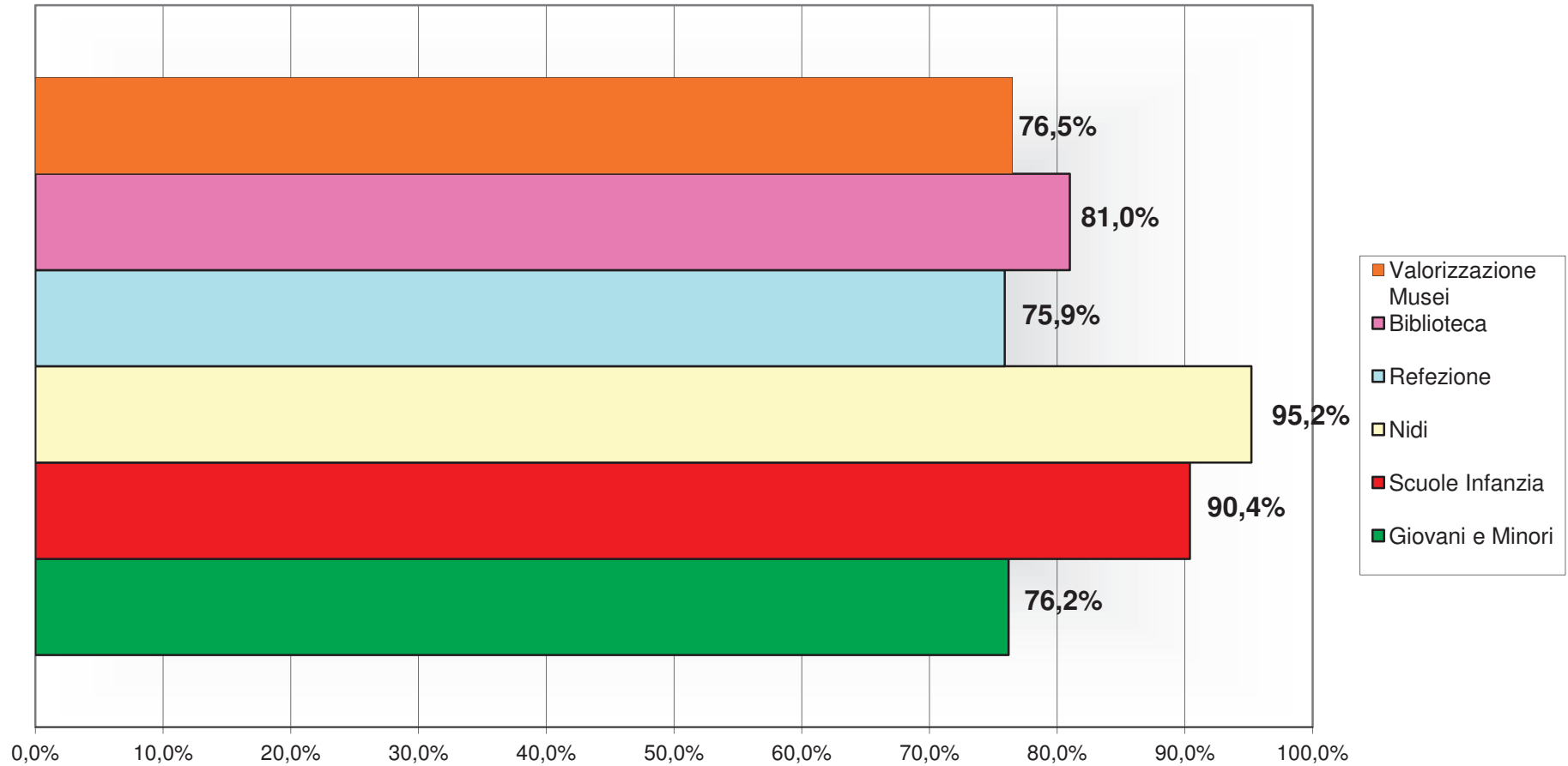
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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**

	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Scuola dell'Infanzia</b>								9
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%	
rapporto con utenti	6,10	6,57	92,8%	6,11	6,62	92,3%	-0,55%	
gestione richieste	6,60	7,20	91,7%	6,67	7,33	91,0%	-0,67%	
controllo gestione bimbi	6,77	7,43	91,1%	6,77	7,43	91,1%	0,00%	
personale	6,73	7,50	89,7%	6,49	7,14	90,9%	1,16%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,31	7,00	90,1%	6,24	6,93	90,0%	-0,10%	
							-0,02%	<b>0,00%</b>
<b>Asili Nido</b>								20
comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%	
dotazioni ludiche-didattiche	6,40	8,00	80,0%	8,00	8,00	100,0%	20,00%	
rapporto con utenti	6,17	6,57	93,9%	6,31	6,62	95,3%	1,41%	
gestione richieste	6,60	7,20	91,7%	6,84	7,33	93,3%	1,65%	
controllo gestione bimbi	6,77	7,43	91,1%	7,00	7,43	94,2%	3,10%	
personale	6,73	7,50	89,7%	6,71	7,14	94,0%	4,24%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,39	7,00	91,3%	6,43	6,93	92,8%	1,50%	
							3,99%	<b>1,77%</b>
<b>Refezione Scolastica</b>								5
comfort	4,23	5,57	75,9%	4,23	5,57	75,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,32	7,17	74,2%	5,42	7,17	75,6%	1,39%	
rapporto con utenti	5,05	6,55	77,1%	5,05	6,55	77,1%	0,00%	
gestione ufficio	5,28	6,91	76,4%	5,21	6,91	75,4%	-1,01%	
controllo pratiche	5,31	7,07	75,1%	5,39	7,07	76,2%	1,13%	
personale	5,28	6,93	76,2%	5,09	6,93	73,4%	-2,74%	
integrazione	5,31	6,91	76,8%	5,42	6,91	78,4%	1,59%	
efficacia organizz.	5,19	6,80	76,3%	5,13	6,80	75,4%	-0,88%	
							-0,06%	<b>-0,01%</b>

**CITTA' DI ALESSANDRIA**  
Qualità

2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Biblioteca**

comfort	4,88	6,00	81,3%	4,88	6,00	81,3%	0,00%	4
dotaz.tecniche	5,25	7,00	75,0%	5,25	7,00	75,0%	0,00%	
rapporto con utenti	5,37	6,54	82,1%	4,91	6,54	75,1%	-7,03%	
gestione ufficio	5,77	6,89	83,7%	5,43	6,89	78,8%	-4,93%	
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.	5,64	6,71	84,1%	5,35	6,71	79,7%	-4,32%	
							-2,04%	<b>-0,18%</b>

**Valorizzazione Musei**

comfort				3,20	6,00	53,3%		1
dotaz.tecniche				5,05	7,00	72,1%		
rapporto con utenti				4,75	6,54	72,6%		
gestione ufficio				5,32	6,89	77,2%		
controllo pratiche				5,66	6,86	82,5%		
personale				5,66	6,43	88,0%		
integrazione				5,77	6,57	87,8%		
efficacia organizz.				5,26	6,71	78,4%		

**Giovani e Minori**

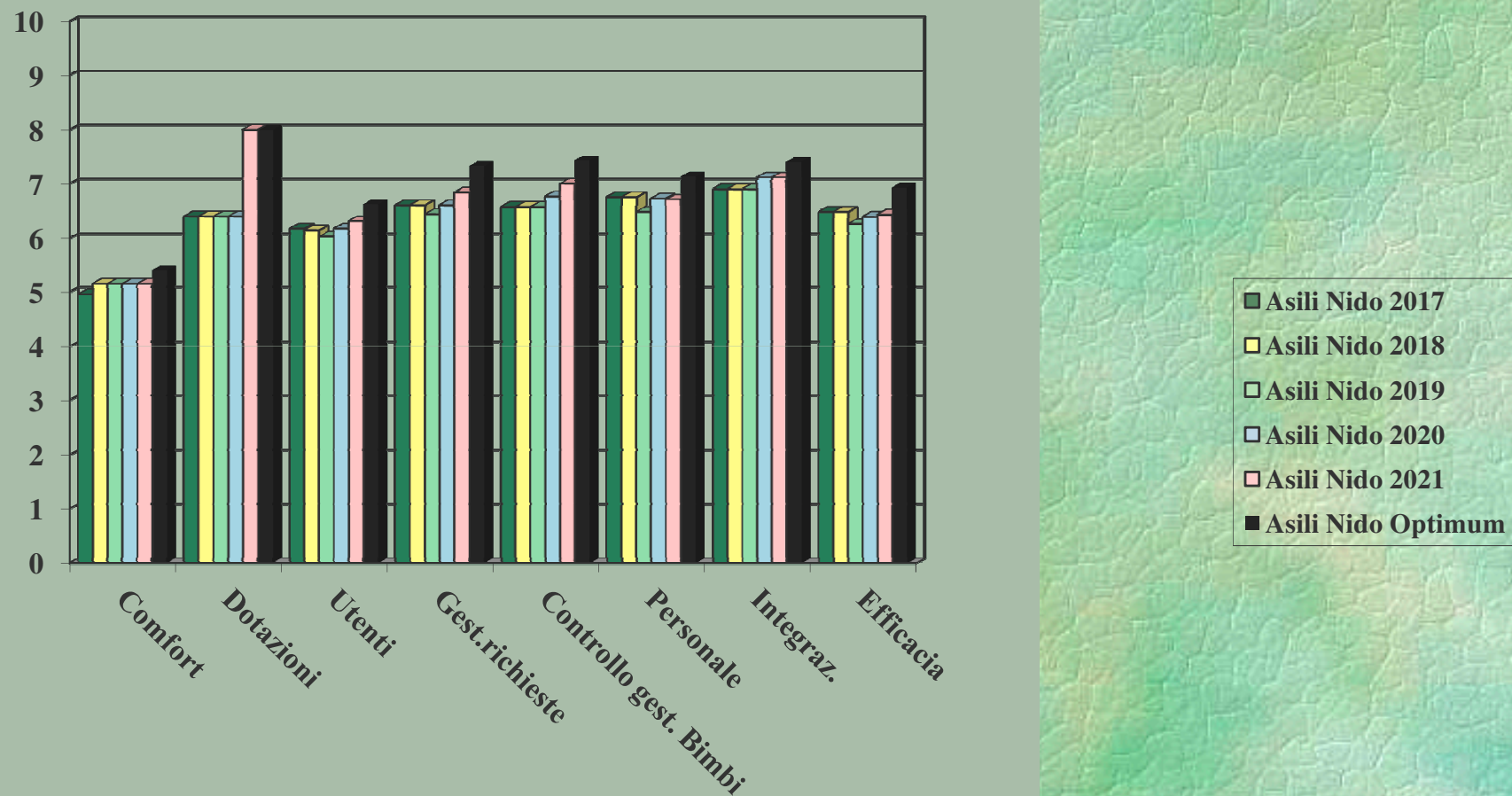
			(*) anno 2019					6
comfort	4,73	5,67	83,4%	4,73	5,67	83,4%	0,00%	
dotaz.tecniche	4,91	7,29	67,4%	5,03	7,29	69,0%	1,65%	
rapporto con utenti	4,76	6,62	71,9%	5,03	6,62	76,0%	4,08%	
gestione ufficio	4,84	7,07	68,5%	5,16	7,07	73,0%	4,53%	
controllo pratiche	4,91	7,08	69,4%	5,12	7,08	72,3%	2,97%	
personale	5,38	7,24	74,3%	5,96	7,24	82,3%	8,01%	
integrazione	5,20	7,25	71,7%	5,58	7,25	77,0%	5,24%	
efficacia organizz.	5,17	7,22	71,6%	5,56	7,22	77,0%	5,40%	
							3,98%	<b>0,53%</b>

**Settore Trasparenza...**

incremento biennio 2020 - 2021:

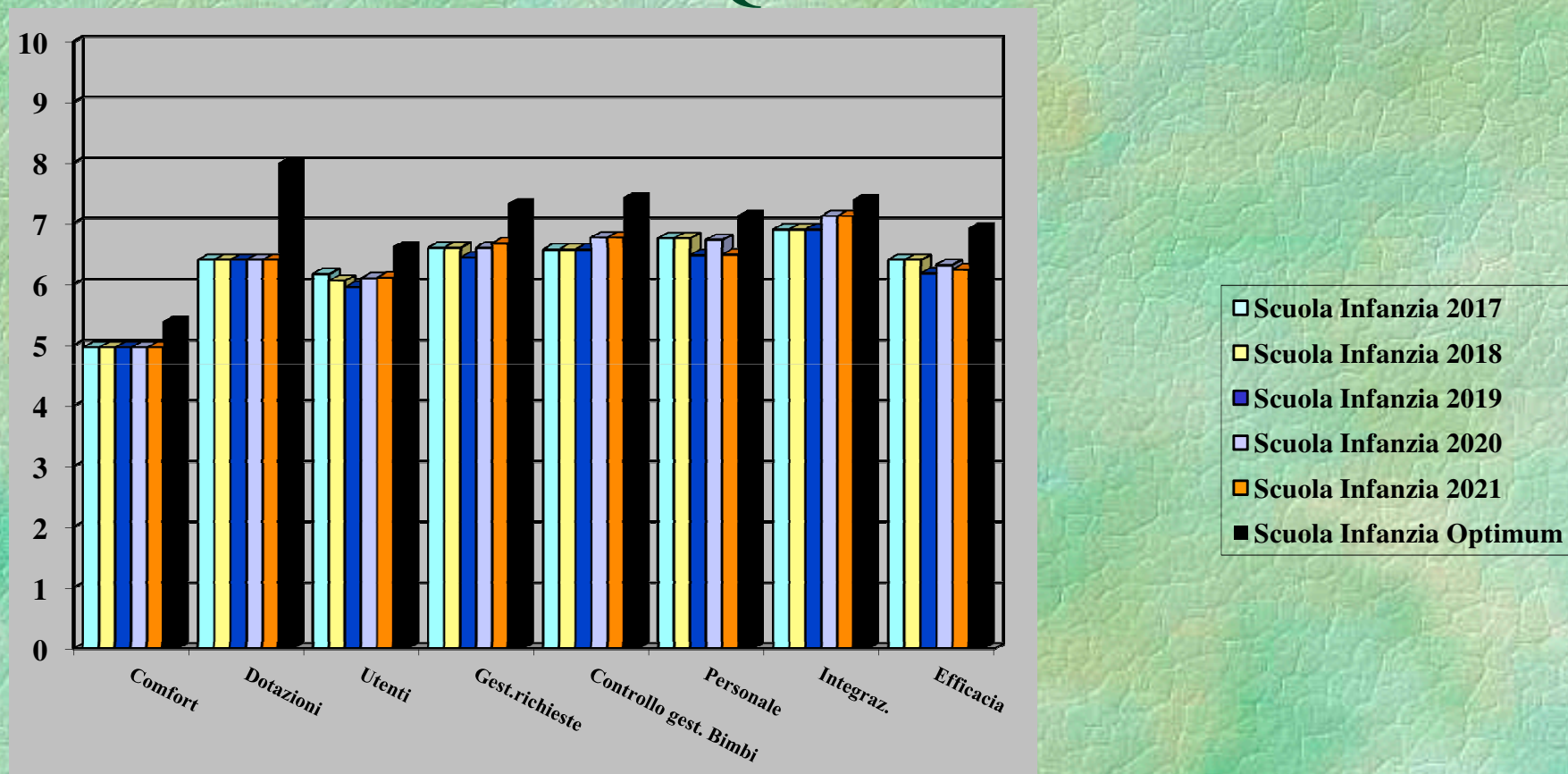
**2,11%**

# ANALISI DELLA QUALITA'



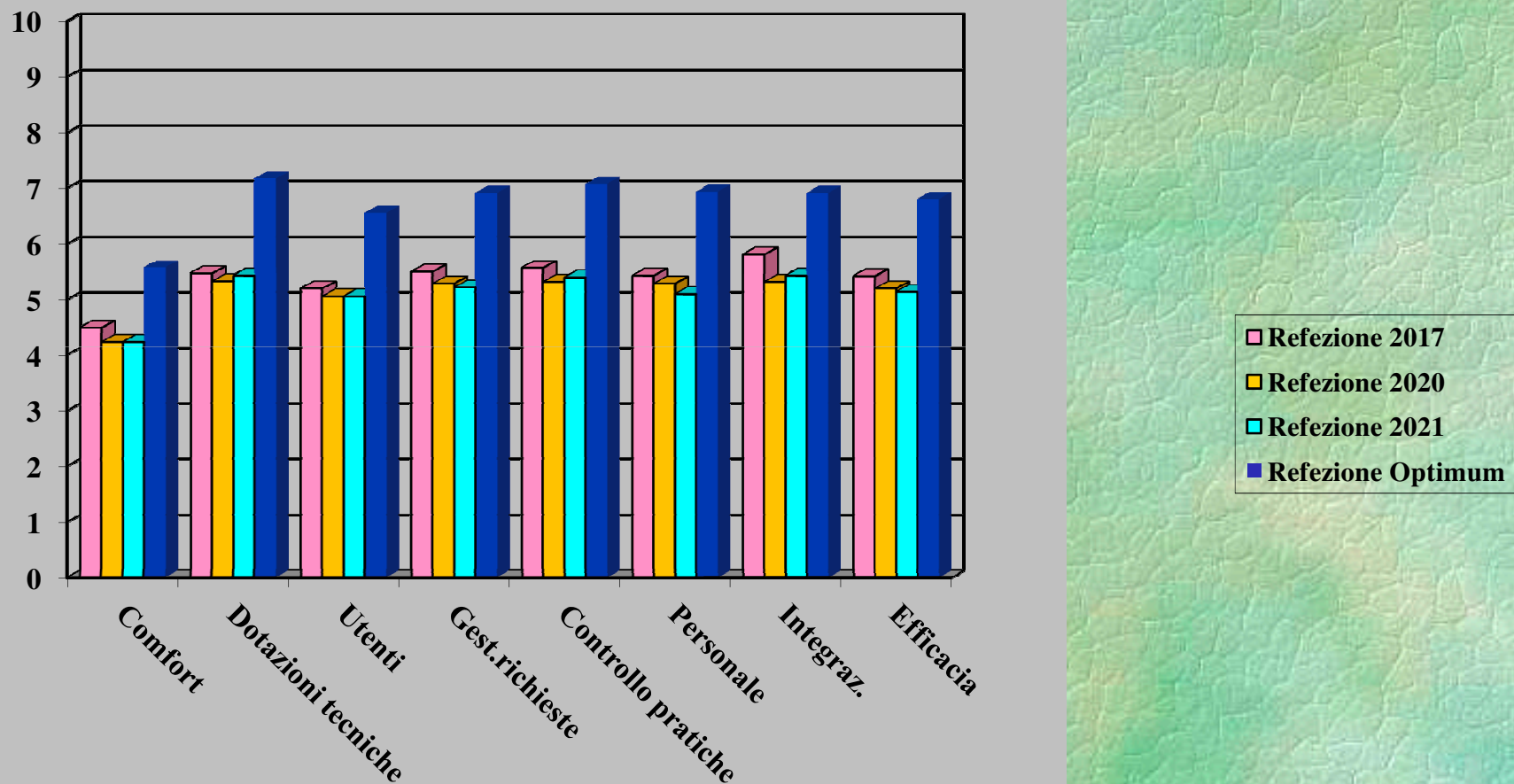


# ANALISI DELLA QUALITA'



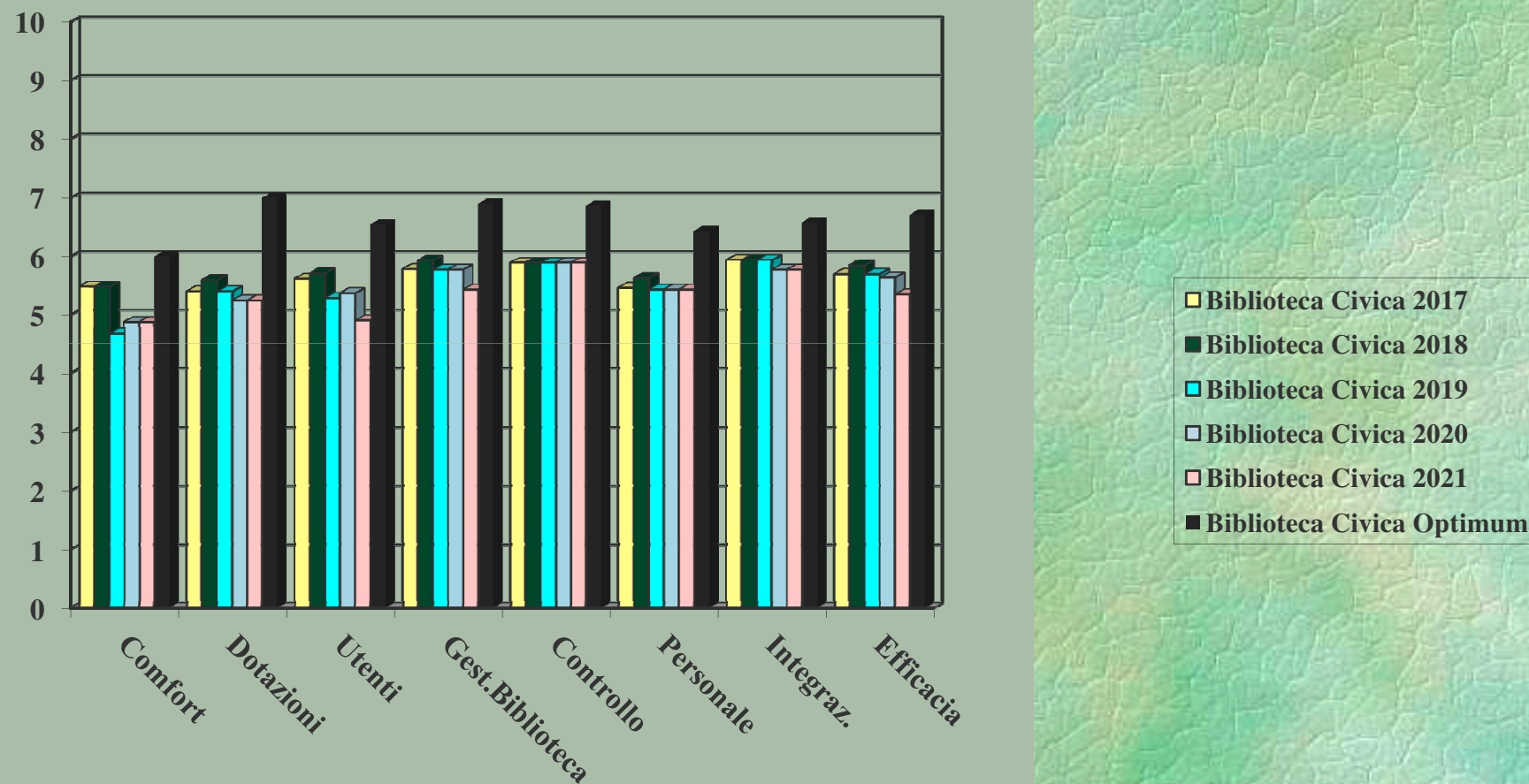


# ANALISI DELLA QUALITA'



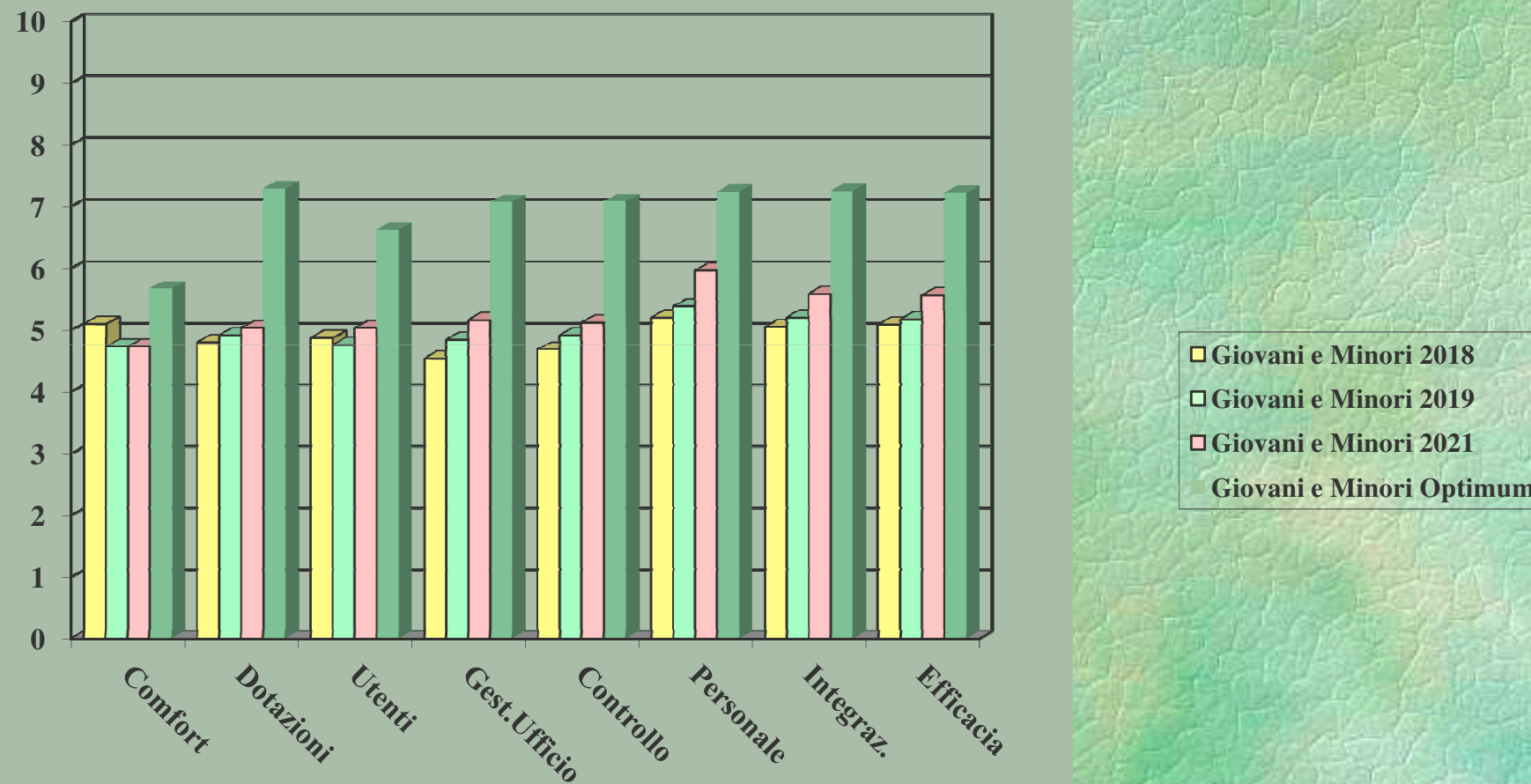


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

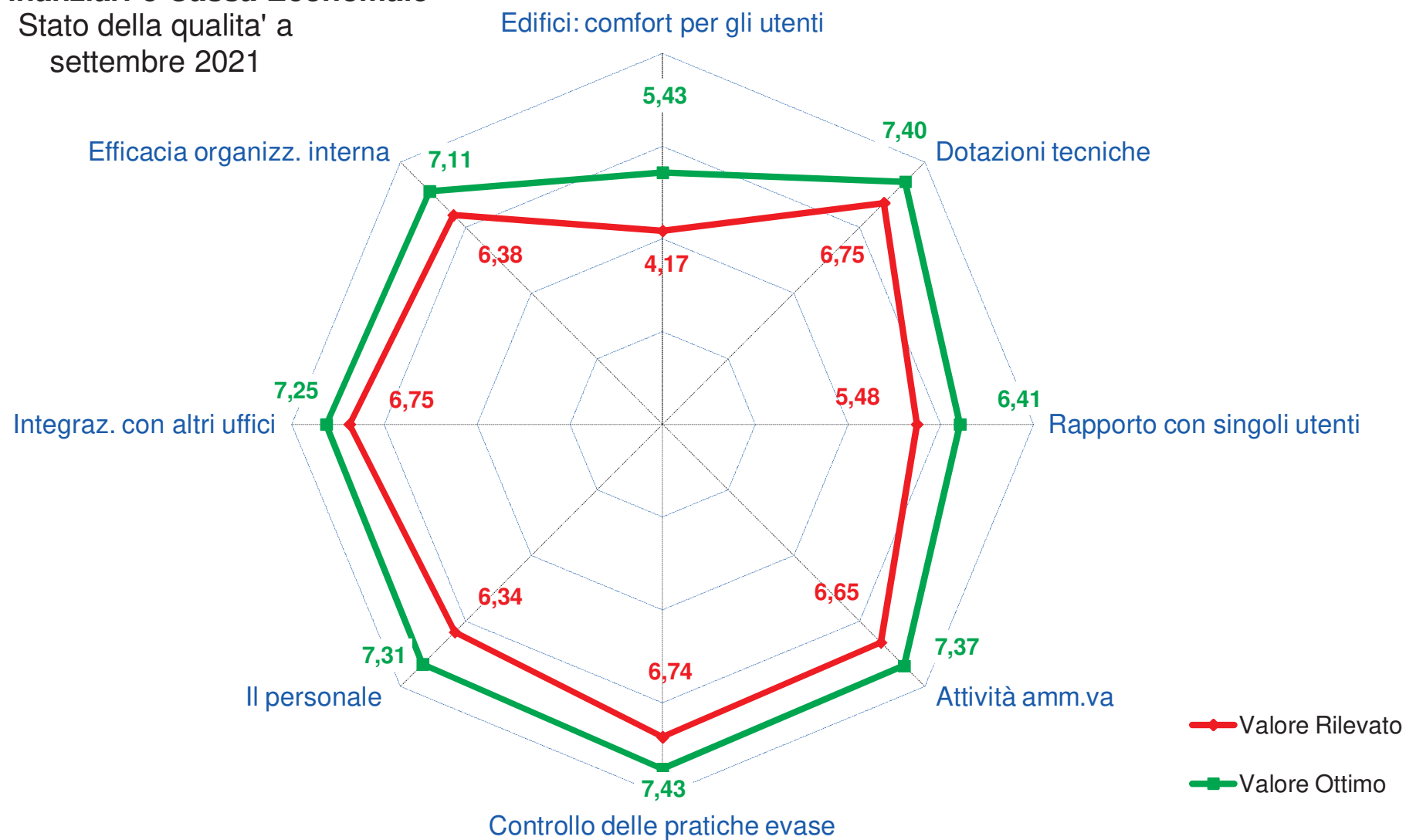
## Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

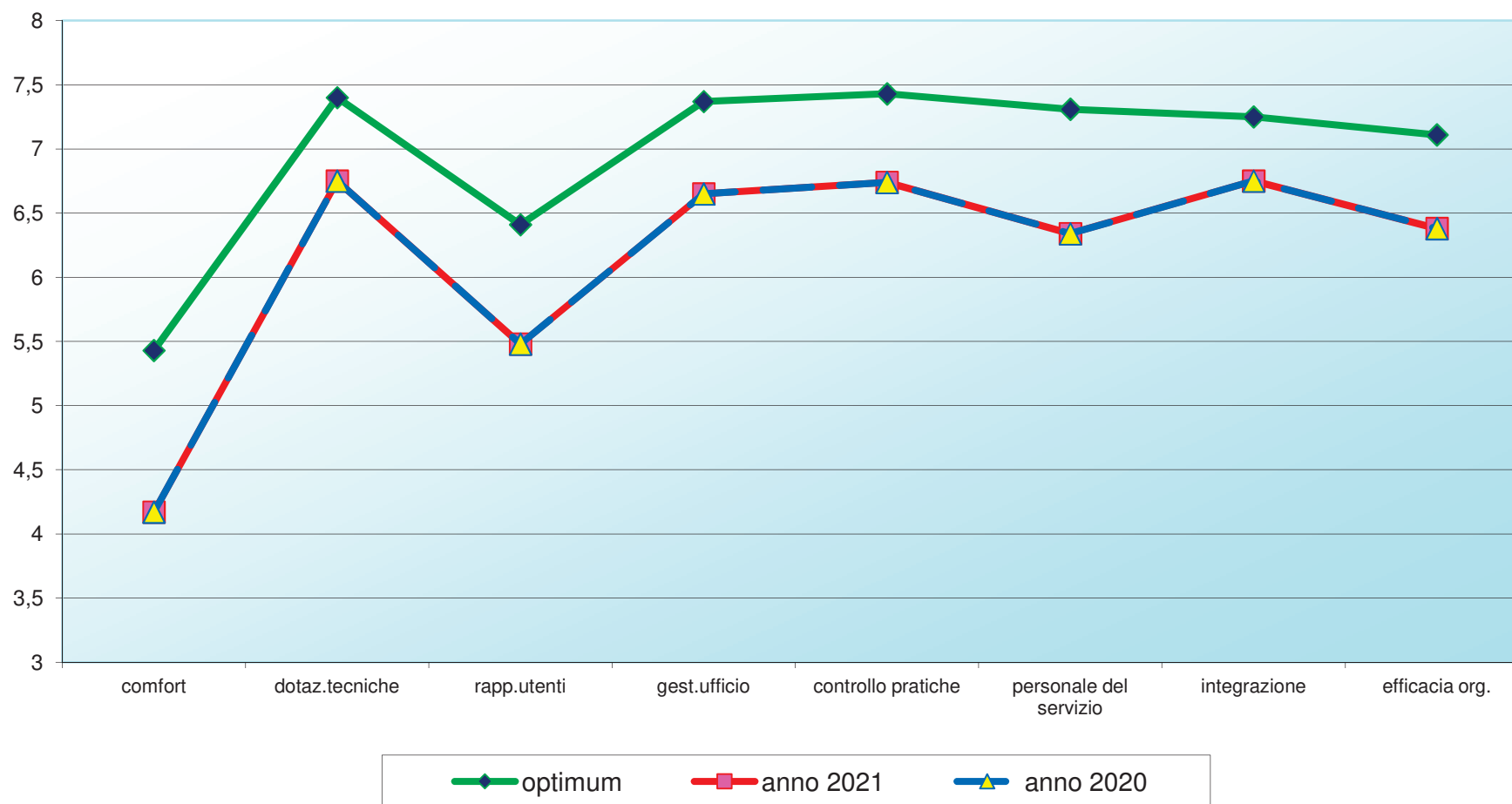
***Città di Alessandria***  
**Servizi Finanziari e Cassa Economale**  
Stato della qualità a  
settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

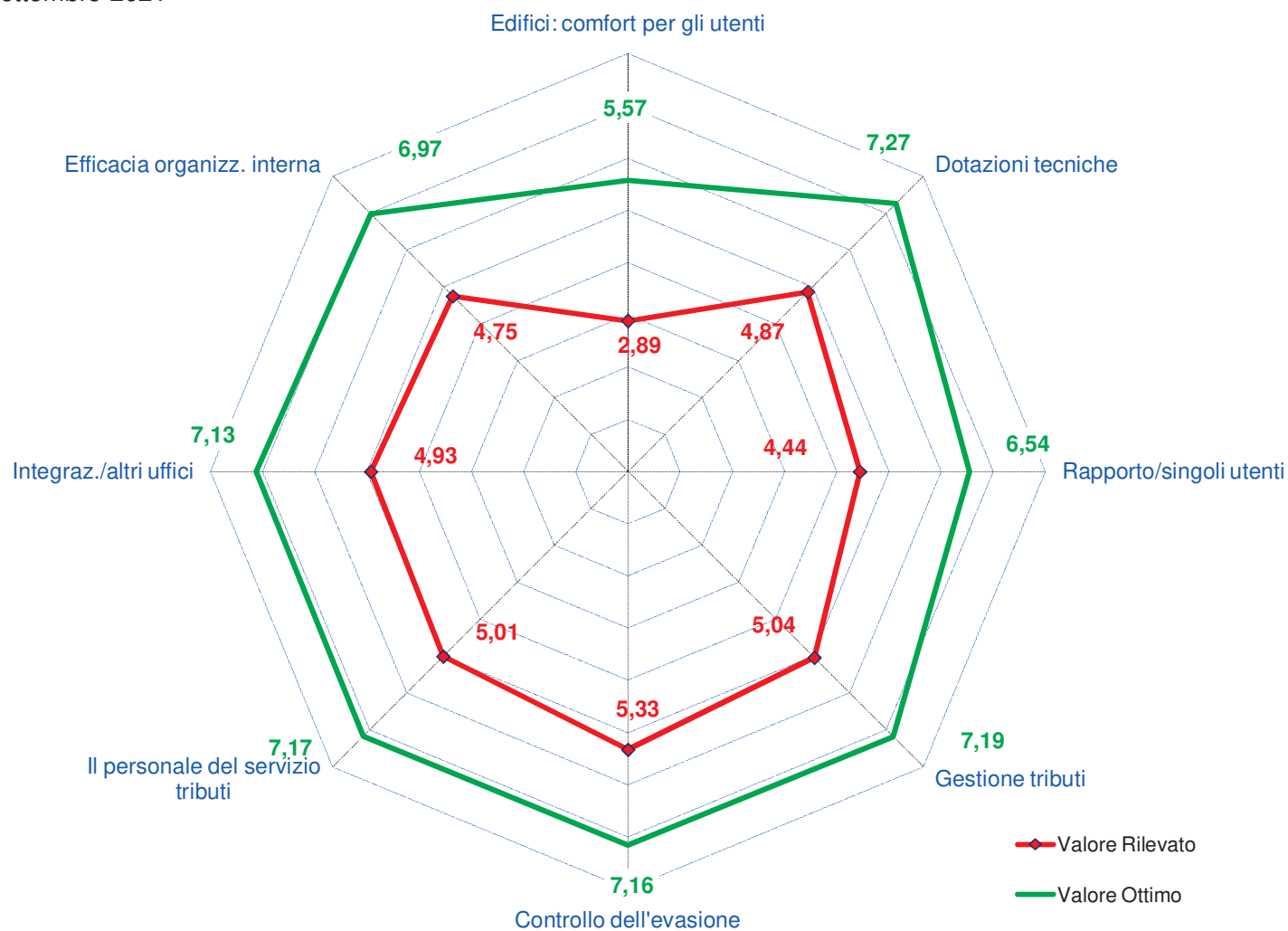
### Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2020/2021



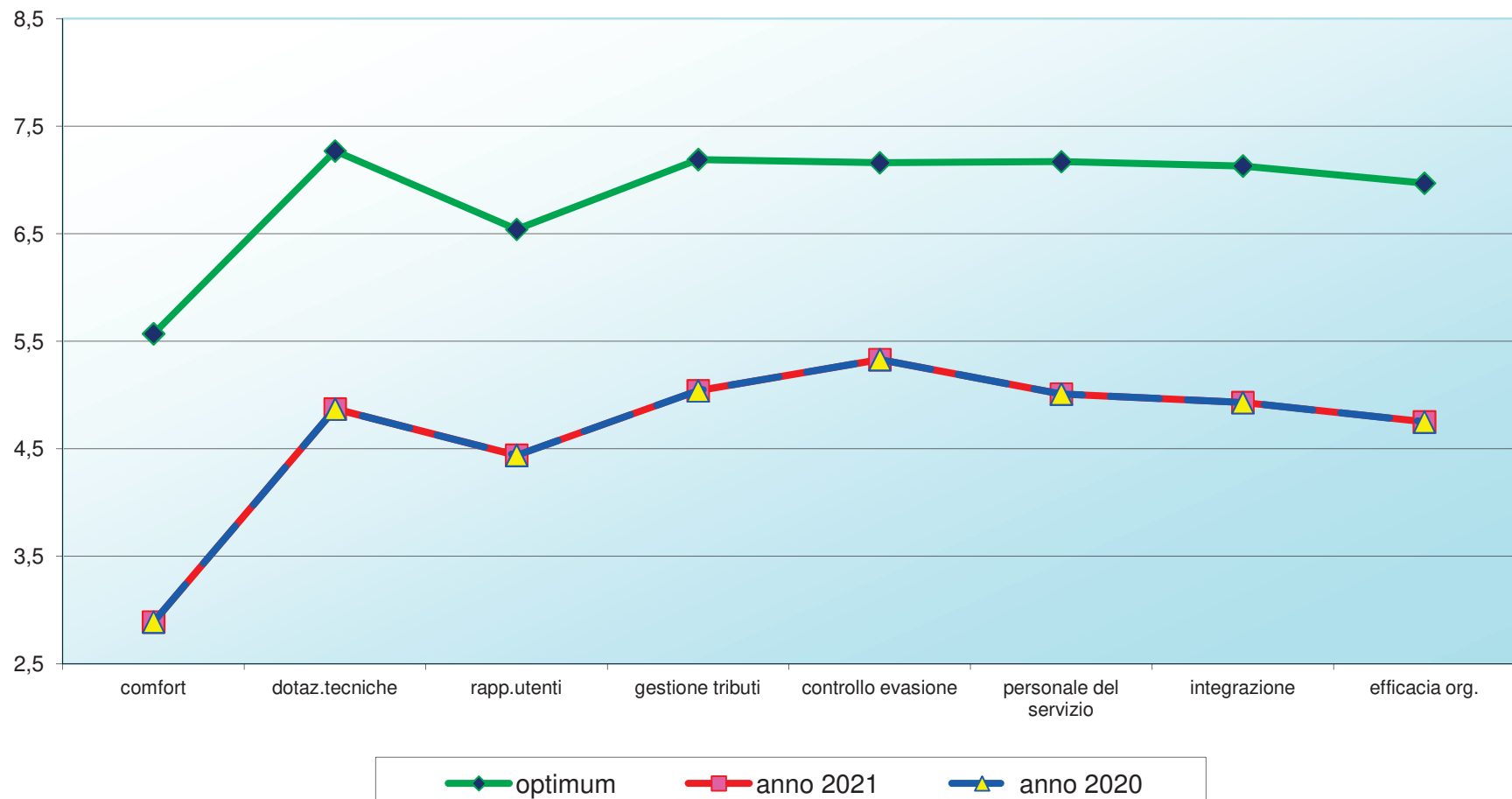
## Comune di Alessandria

### Servizio Tributi - Imu

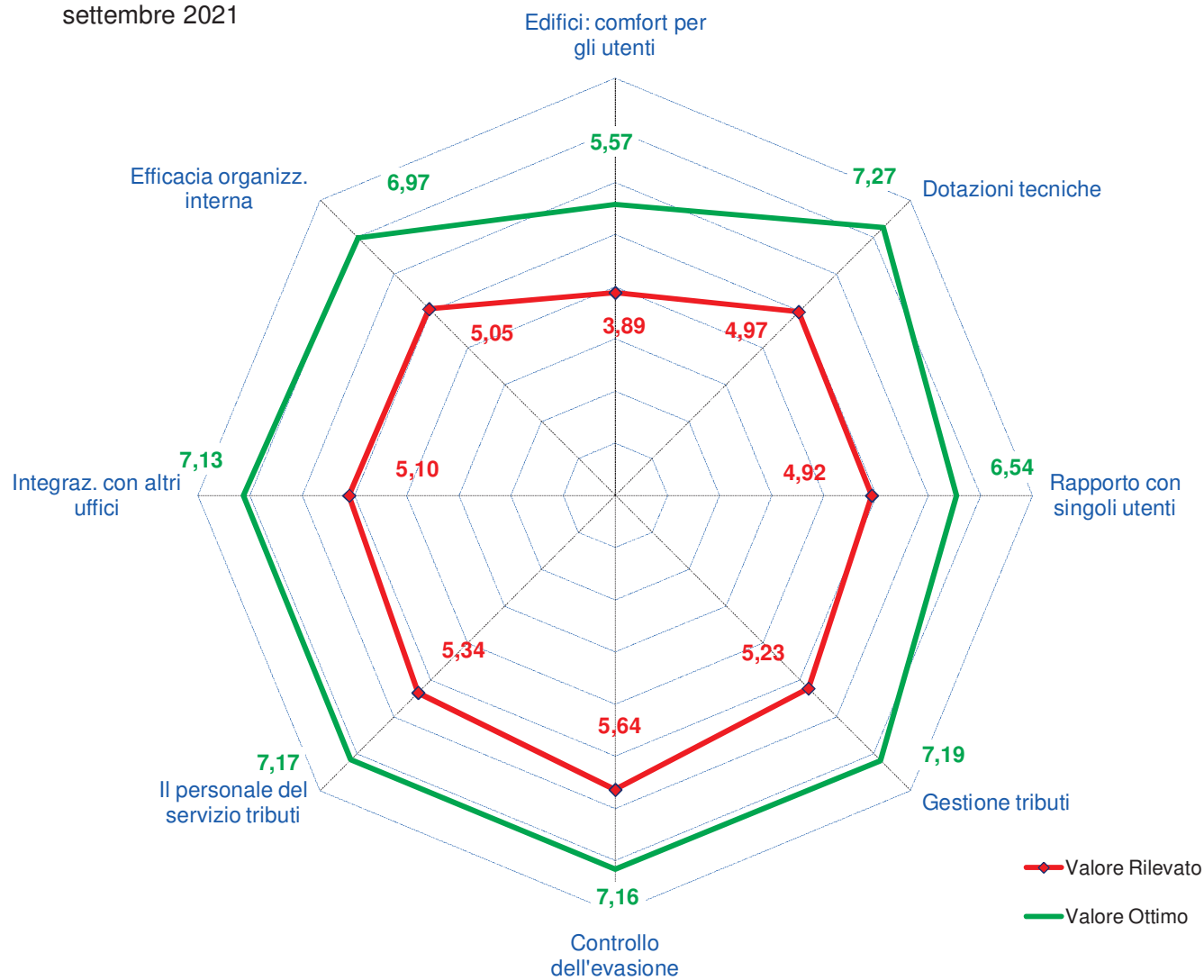
Stato della qualita'  
settembre 2021



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2020/2021**

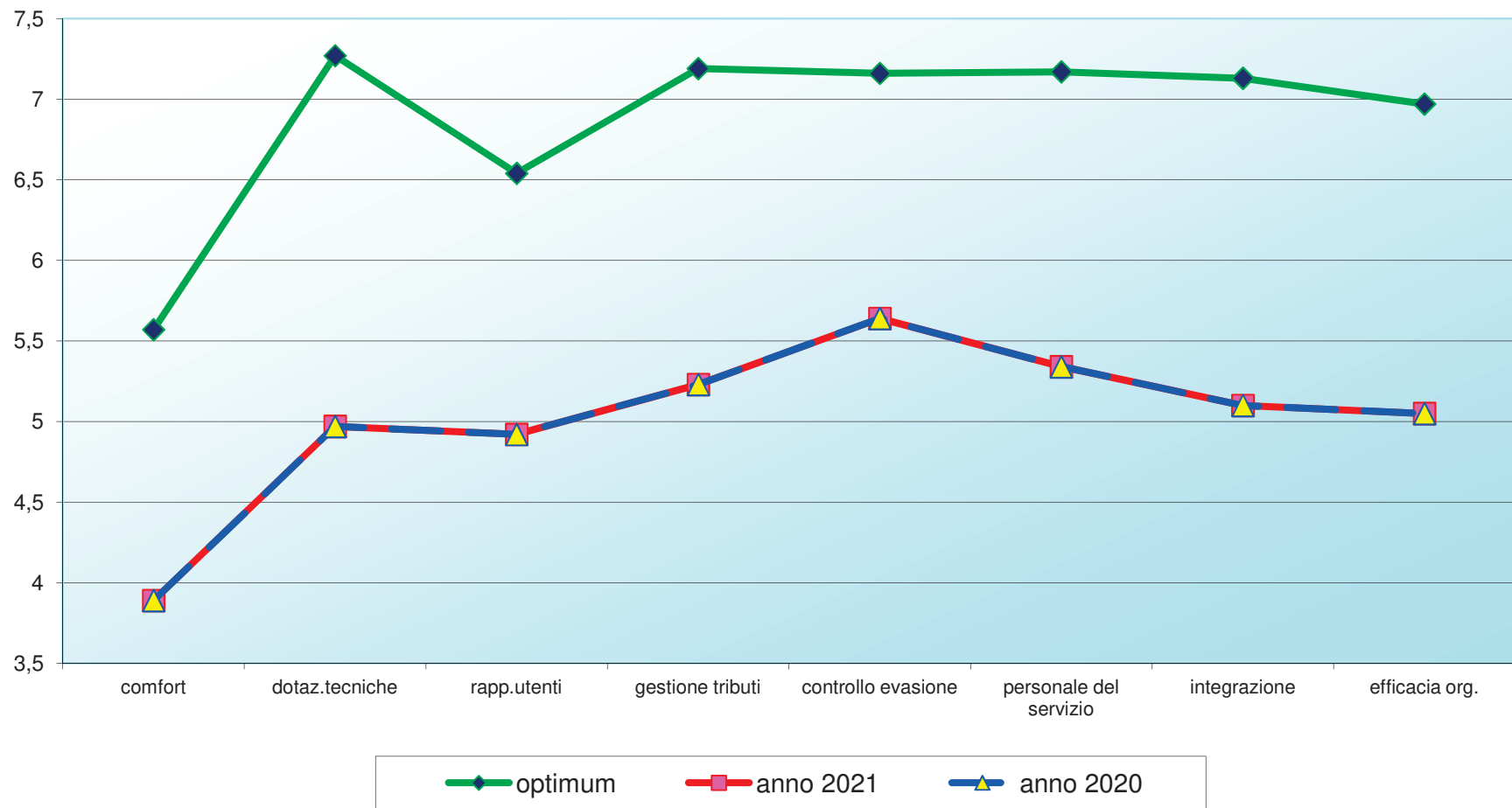


**Comune di Alessandria**  
**Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari**  
Stato della qualita'  
settembre 2021

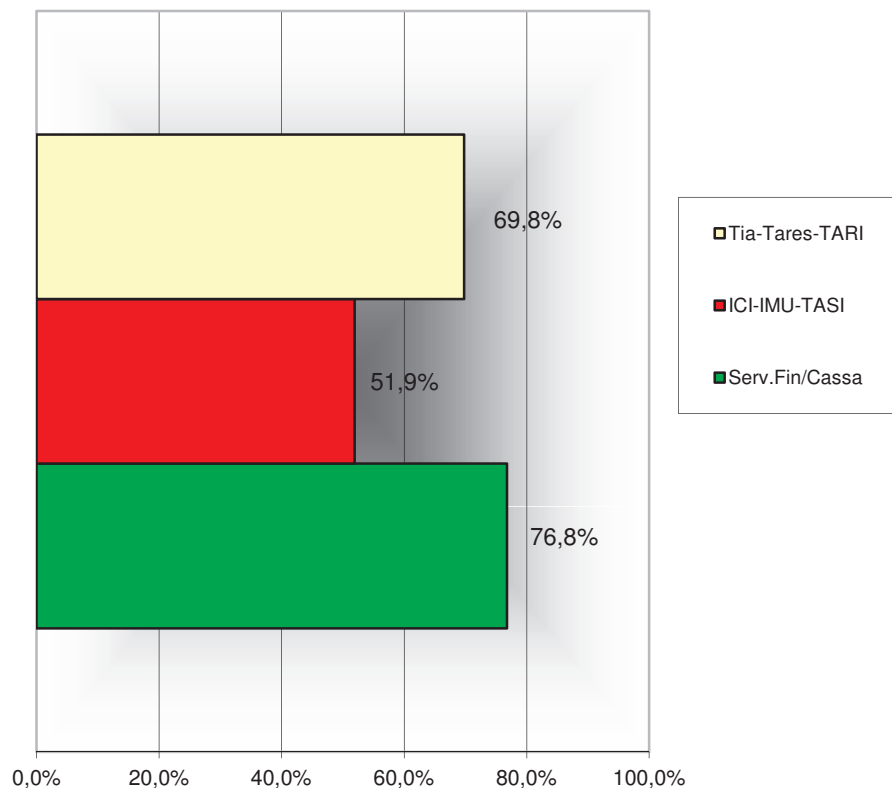




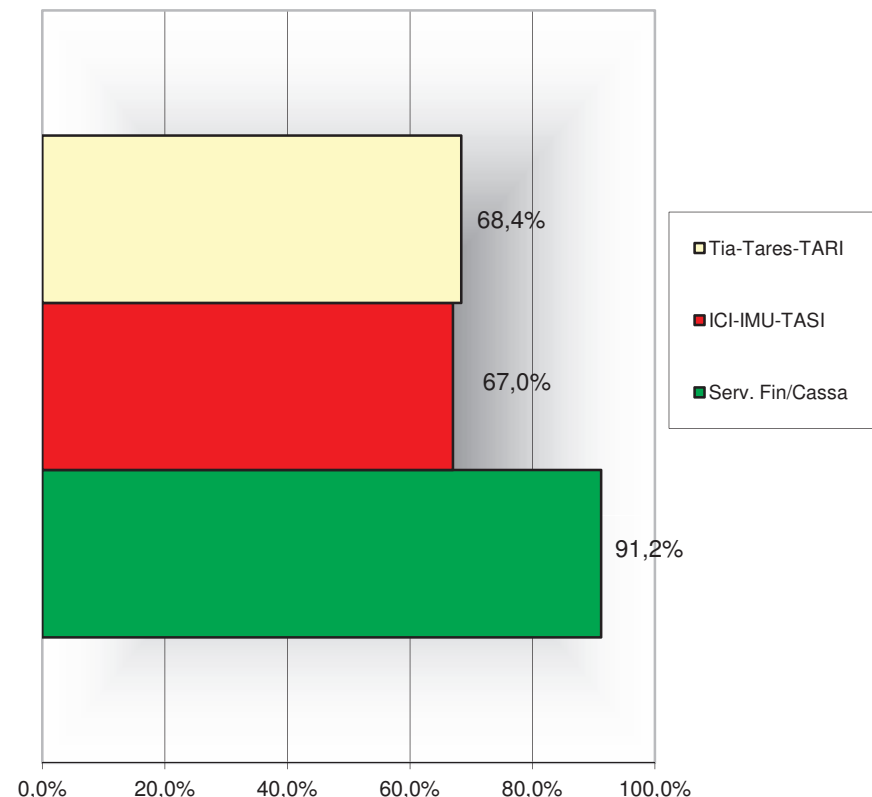
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2020/2021**



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



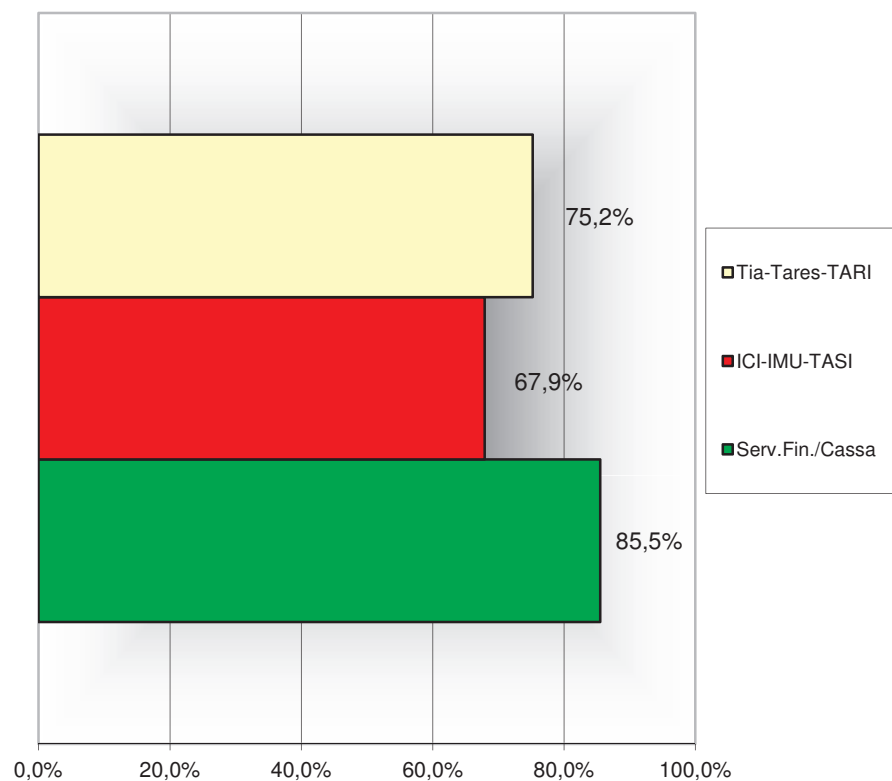
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

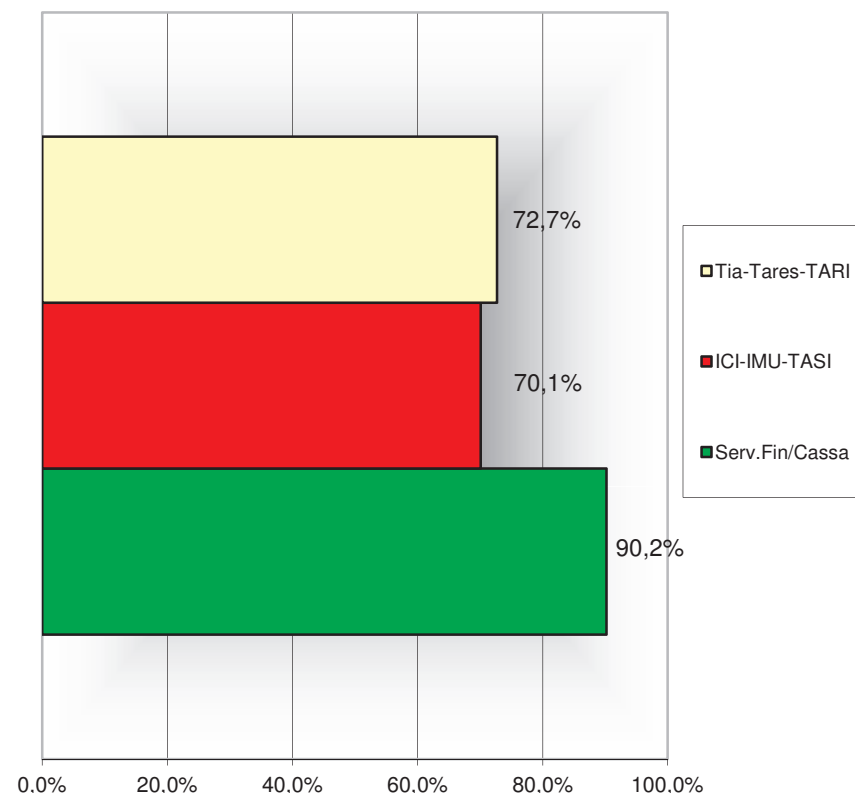
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



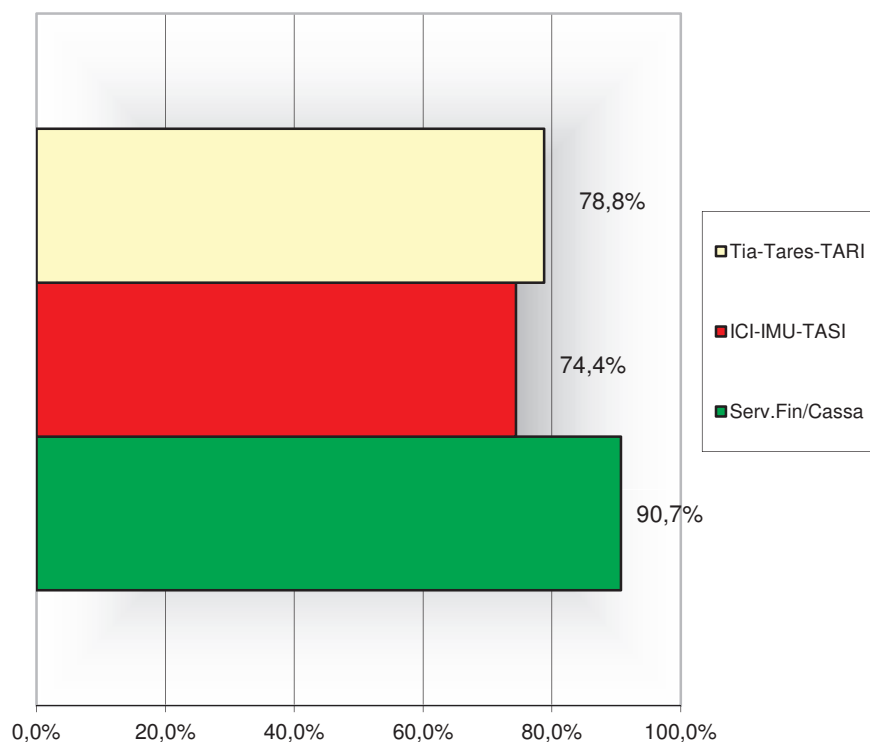
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



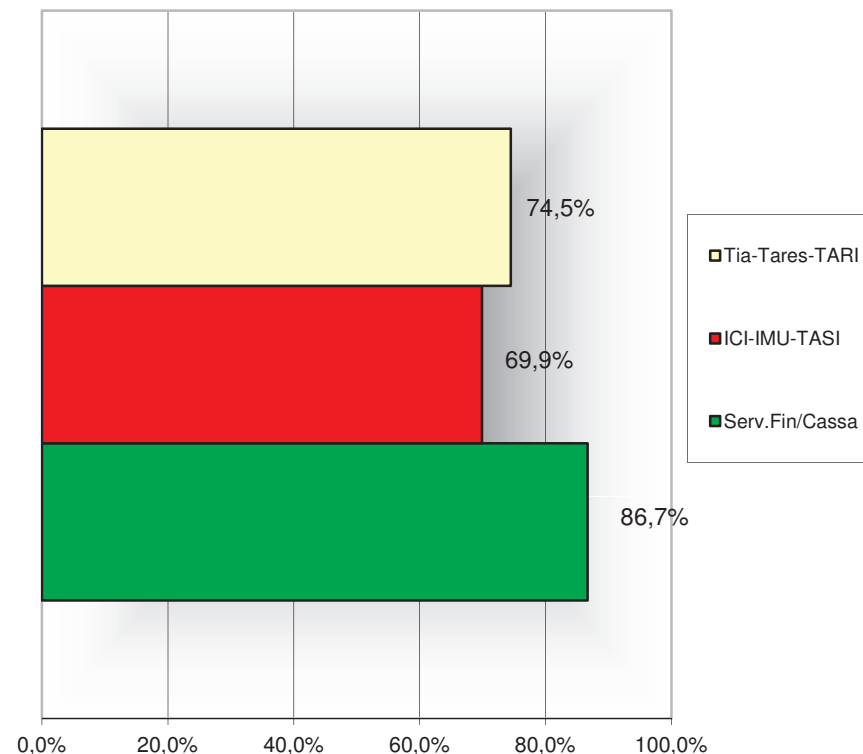
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



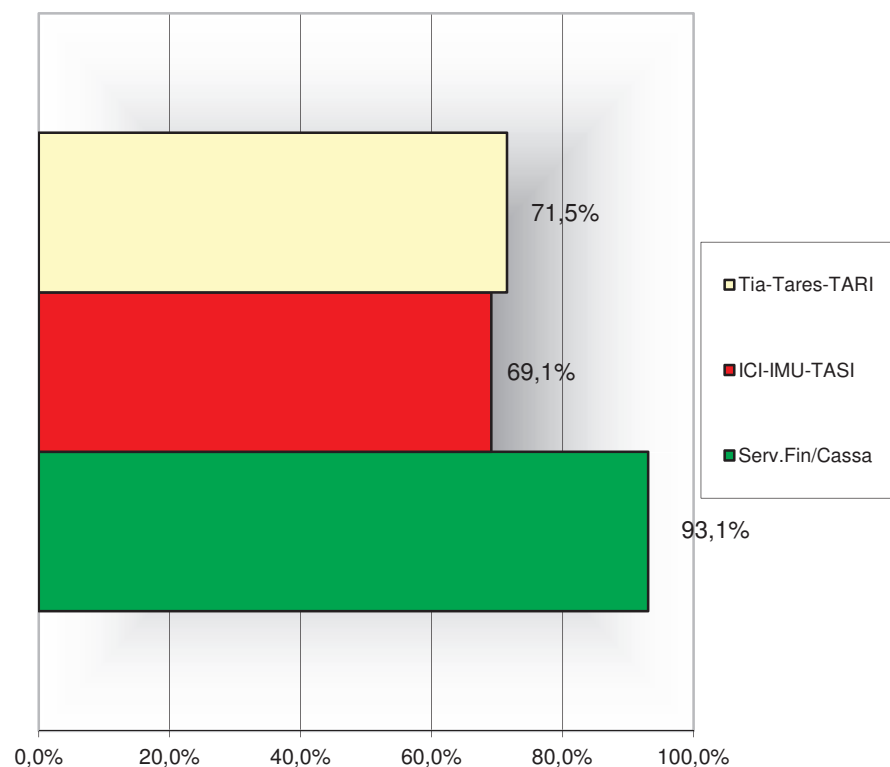
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

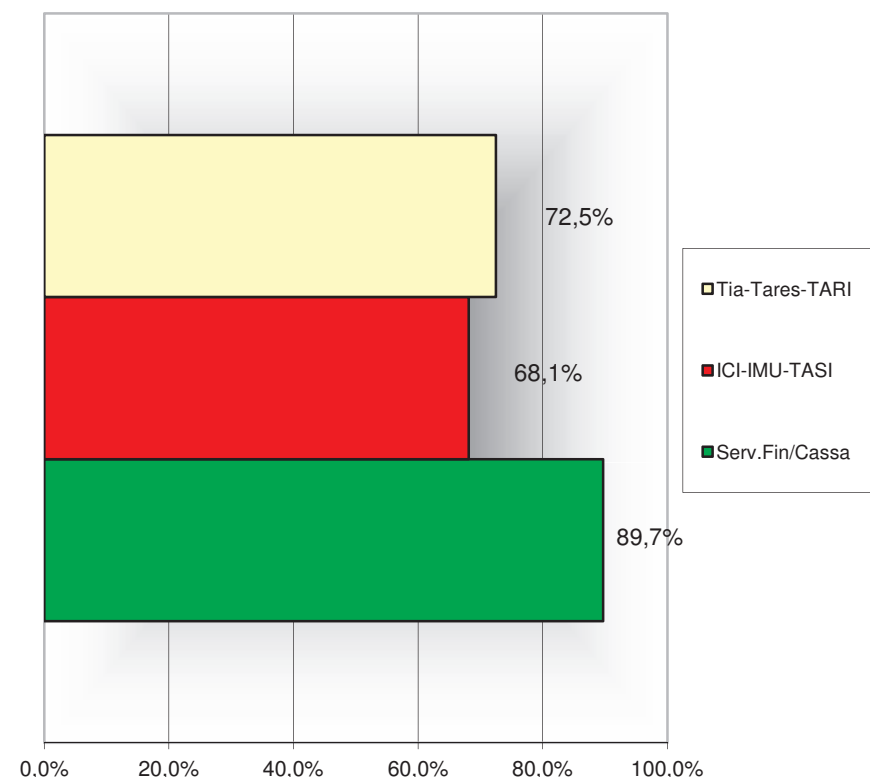


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



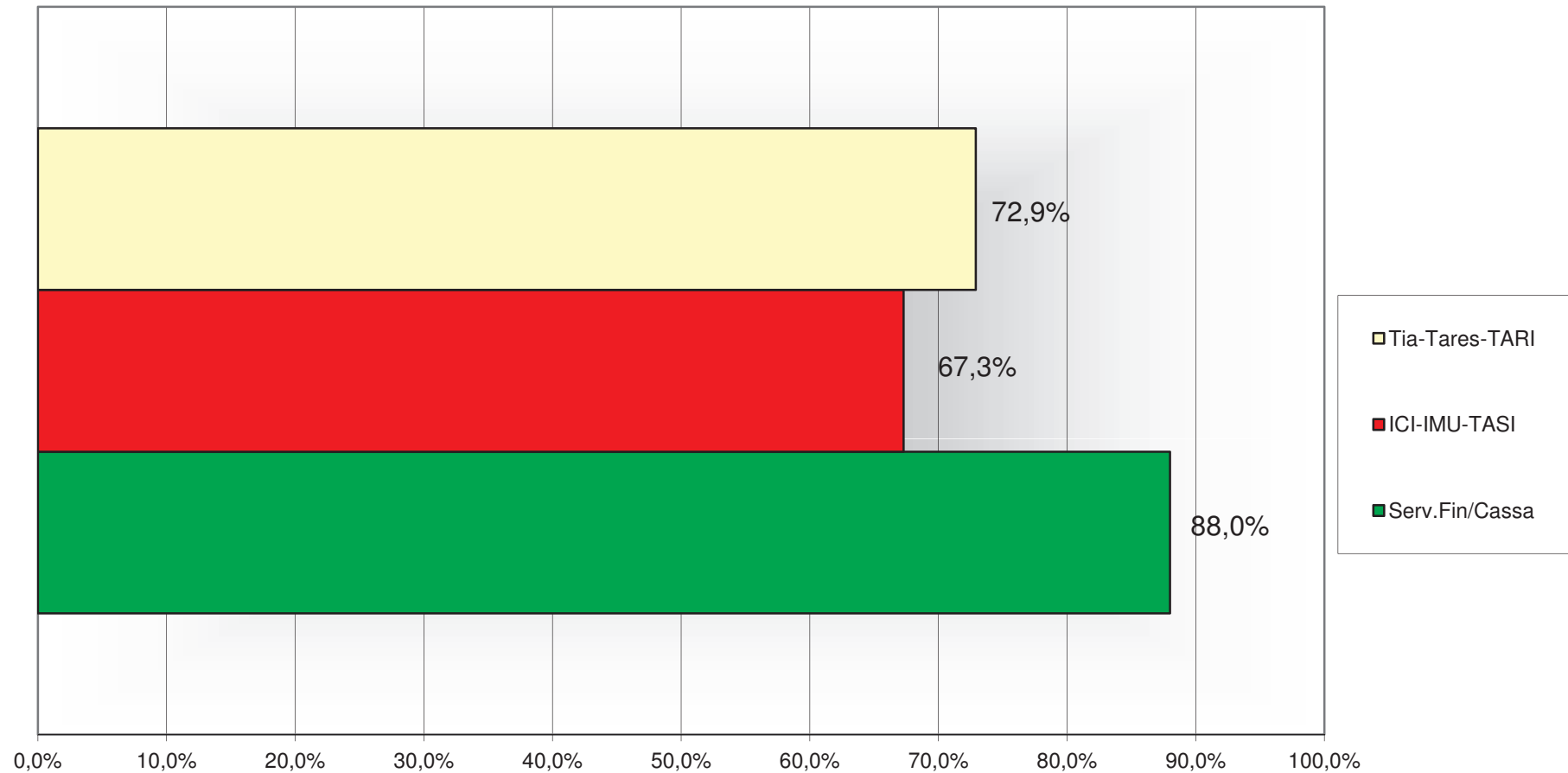
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

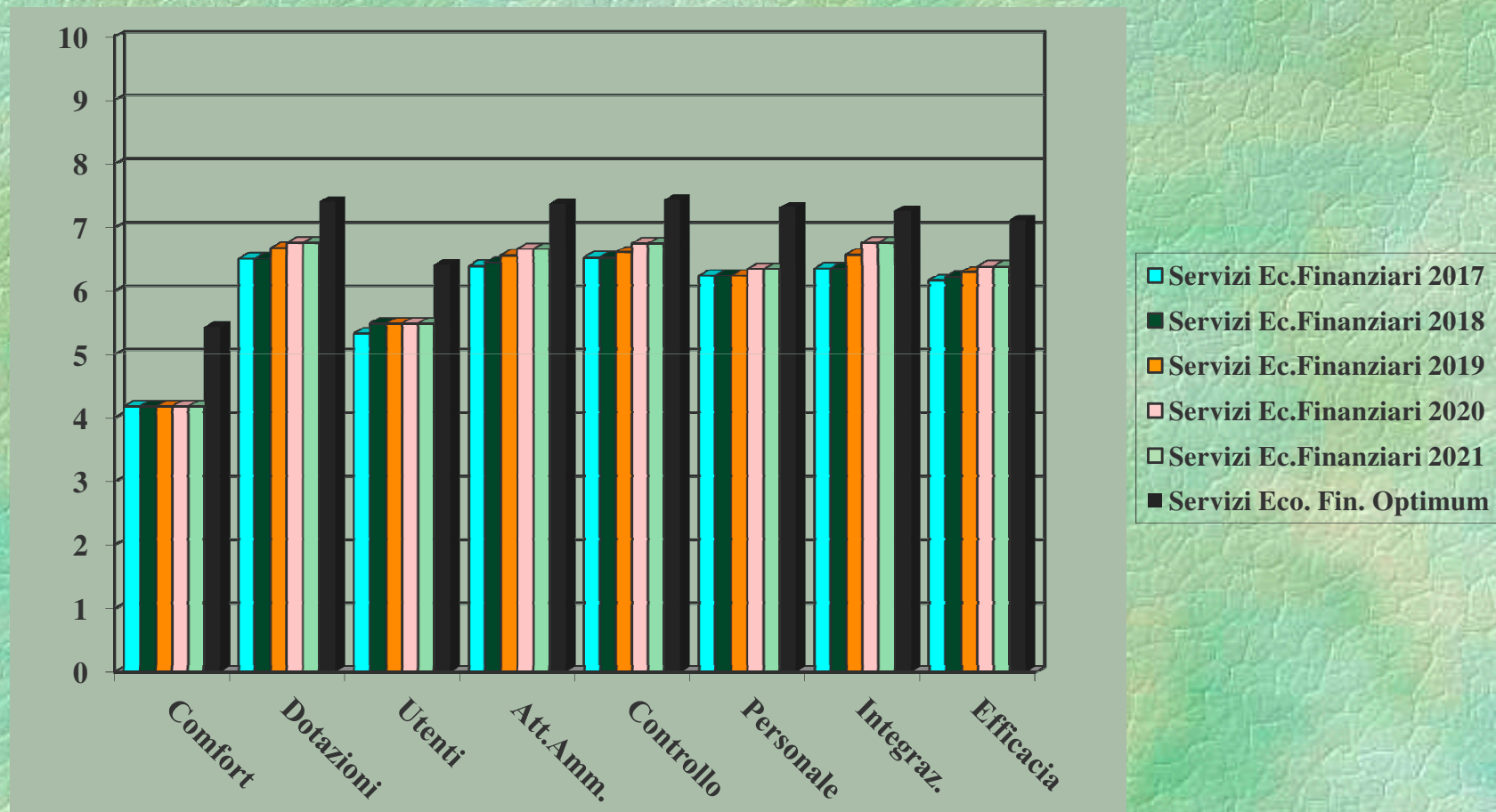


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Servizi Fin. e Cassa Ec.</b>								19
comfort	4,17	5,43	76,8%	4,17	5,43	76,8%	0,0%	
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%	5,48	6,41	85,5%	0,0%	
gestione attività	6,65	7,37	90,2%	6,65	7,37	90,2%	0,0%	
sviluppo organizz.	6,74	7,43	90,7%	6,74	7,43	90,7%	0,0%	
personale	6,34	7,31	86,7%	6,34	7,31	86,7%	0,0%	
integrazione	6,75	7,25	93,1%	6,75	7,25	93,1%	0,0%	
efficacia organizz.	6,38	7,11	89,7%	6,38	7,11	89,7%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Tributi - ICI-IMU-TASI</b>								7
comfort	2,89	5,57	51,9%	2,89	5,57	51,9%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,87	7,27	67,0%	4,87	7,27	67,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,44	6,54	67,9%	4,44	6,54	67,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,04	7,19	70,1%	5,04	7,19	70,1%	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	4,93	7,13	69,1%	4,93	7,13	69,1%	0,0%	
efficacia organizz.	4,75	6,97	68,1%	4,75	6,97	68,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Tributi - Tia-Tares-TARI</b>								11
comfort	3,89	5,57	69,8%	3,89	5,57	69,8%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,97	7,27	68,4%	4,97	7,27	68,4%	0,0%	
rapporto con utenti	4,92	6,54	75,2%	4,92	6,54	75,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,23	7,19	72,7%	5,23	7,19	72,7%	0,0%	
controllo	5,64	7,16	78,8%	5,64	7,16	78,8%	0,0%	
personale	5,34	7,17	74,5%	5,34	7,17	74,5%	0,0%	
integrazione	5,10	7,13	71,5%	5,10	7,13	71,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,97	72,5%	5,05	6,97	72,5%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								37

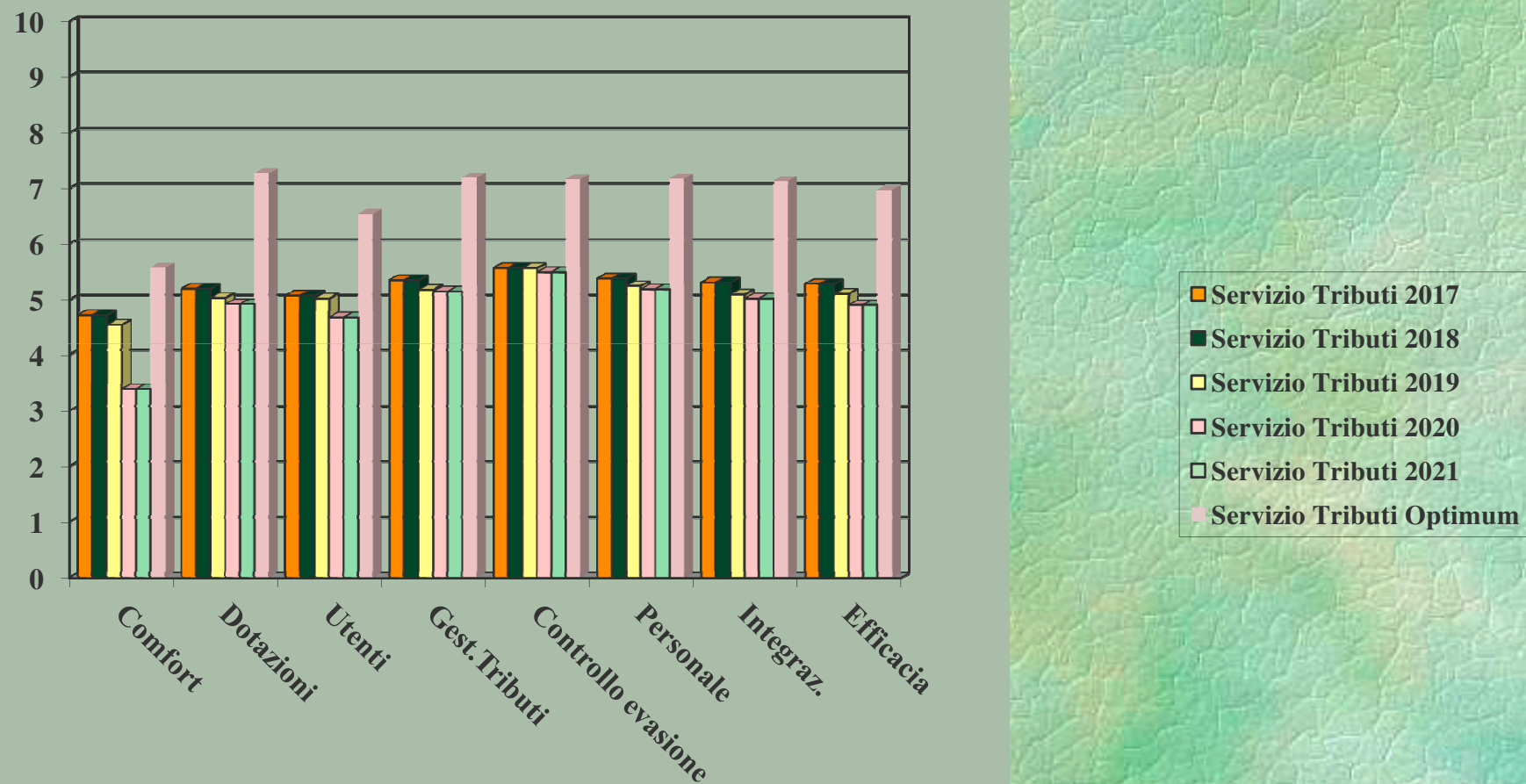


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sistemi Informativi ed E-Government

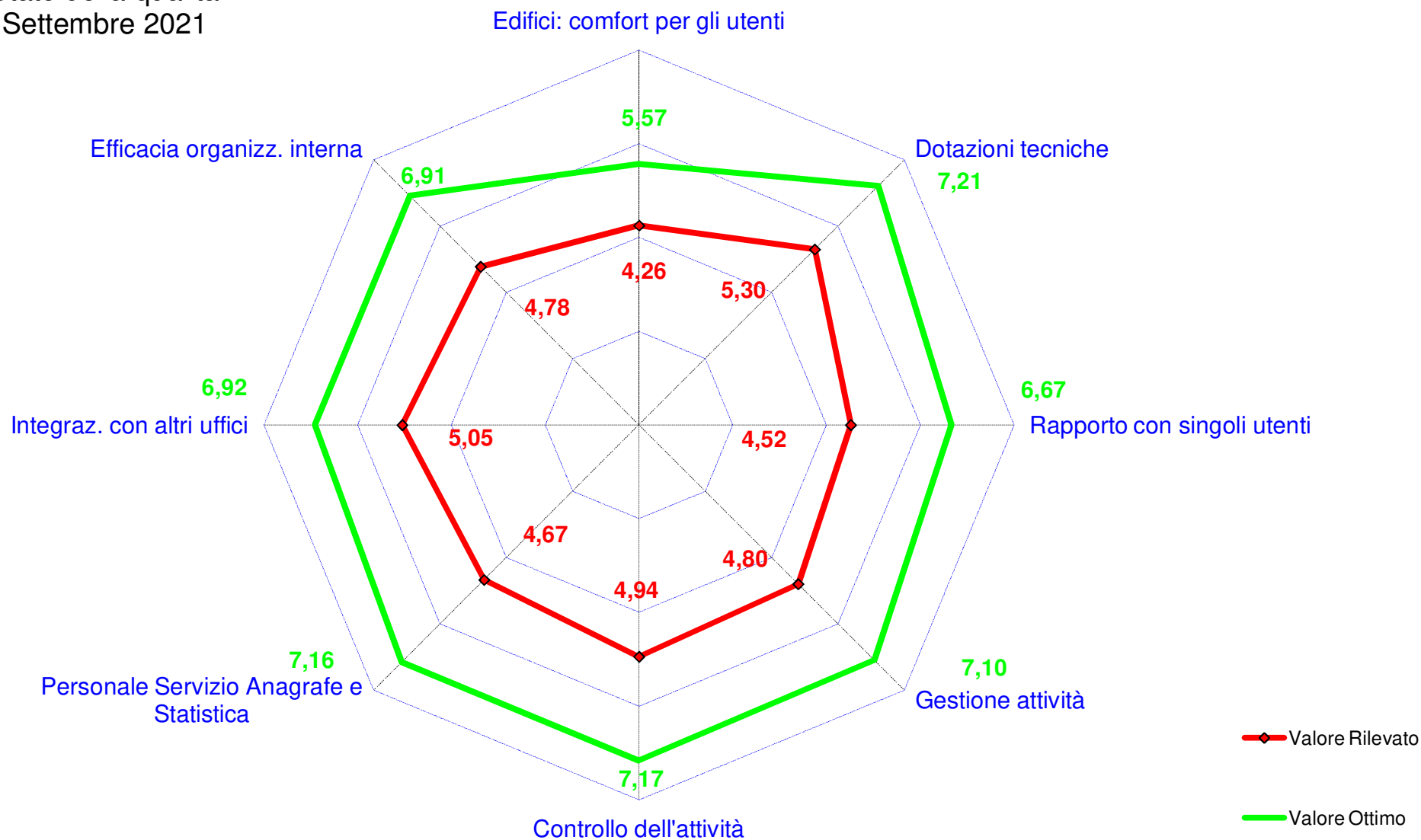
Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

**Comune di Alessandria**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI**  
**ED E-GOVERNMENT**  
**SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA**

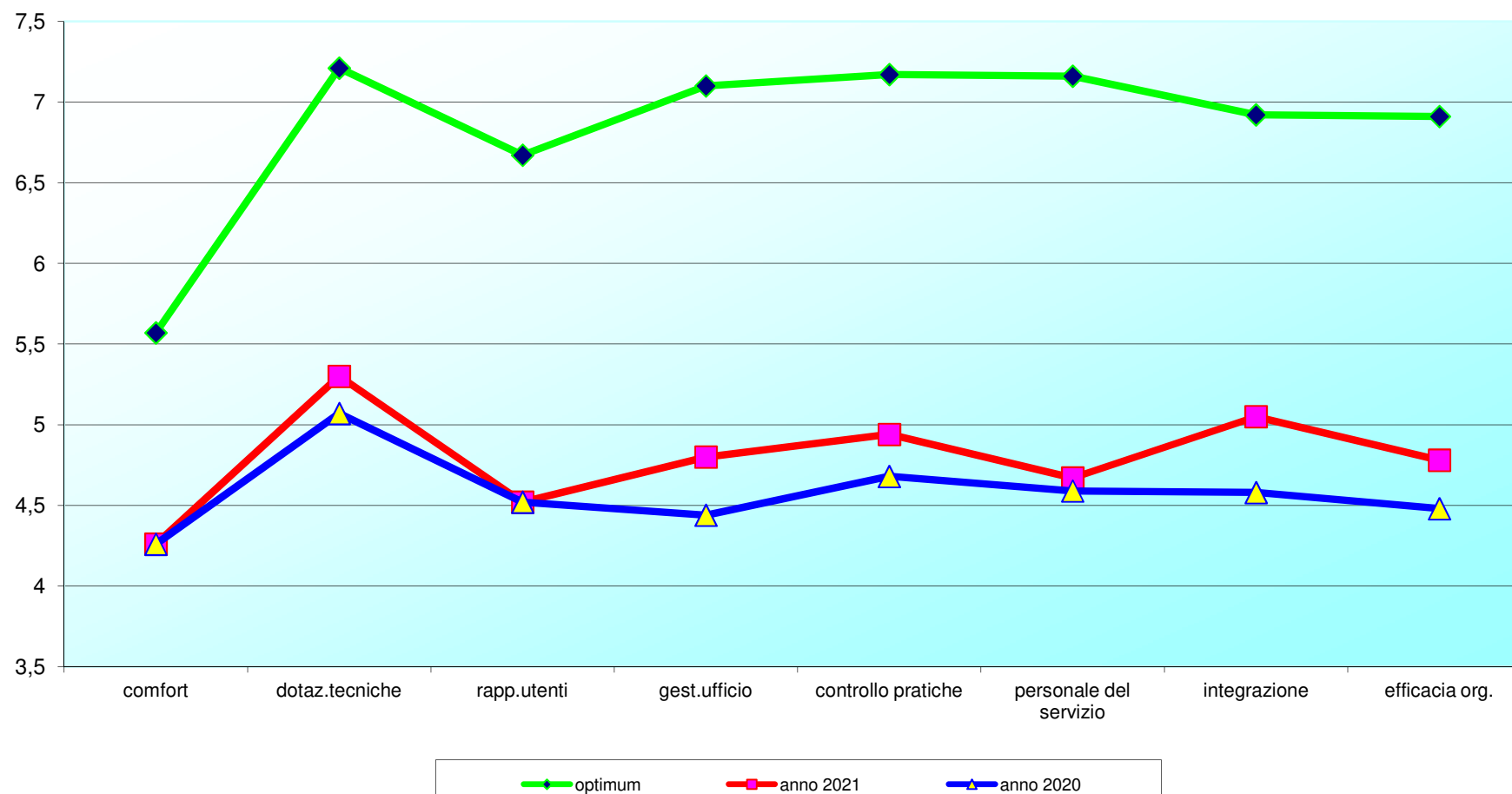
Stato della qualità  
Settembre 2021



# Città di Alessandria

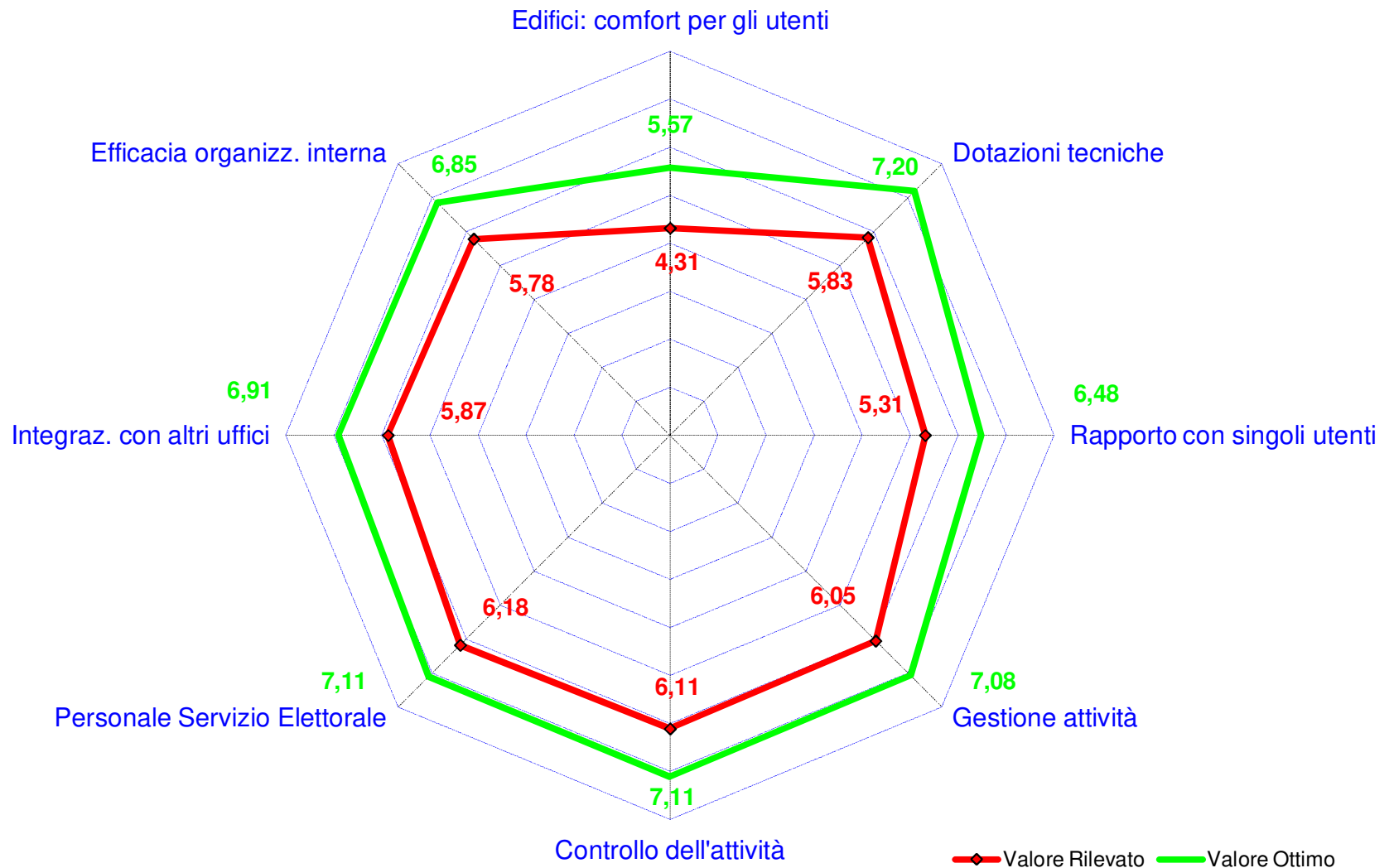
## Trend Qualità percepita

### Anagrafe e Statistica - Anni 2020/2021



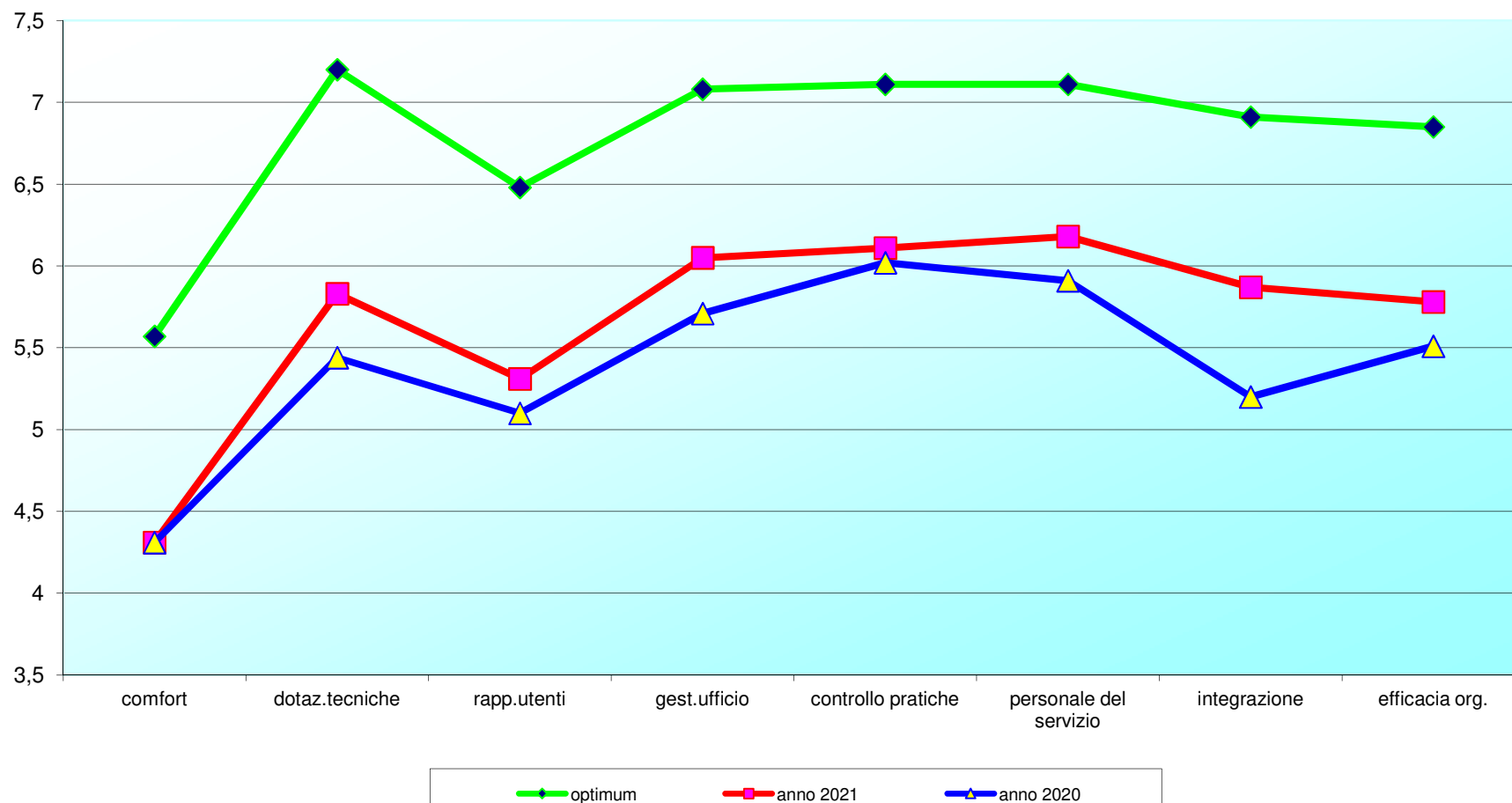
**Comune di Alessandria**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI**  
**ED E-GOVERNMENT**  
**SERVIZIO ELETTORALE**

Stato della qualità  
Settembre 2021



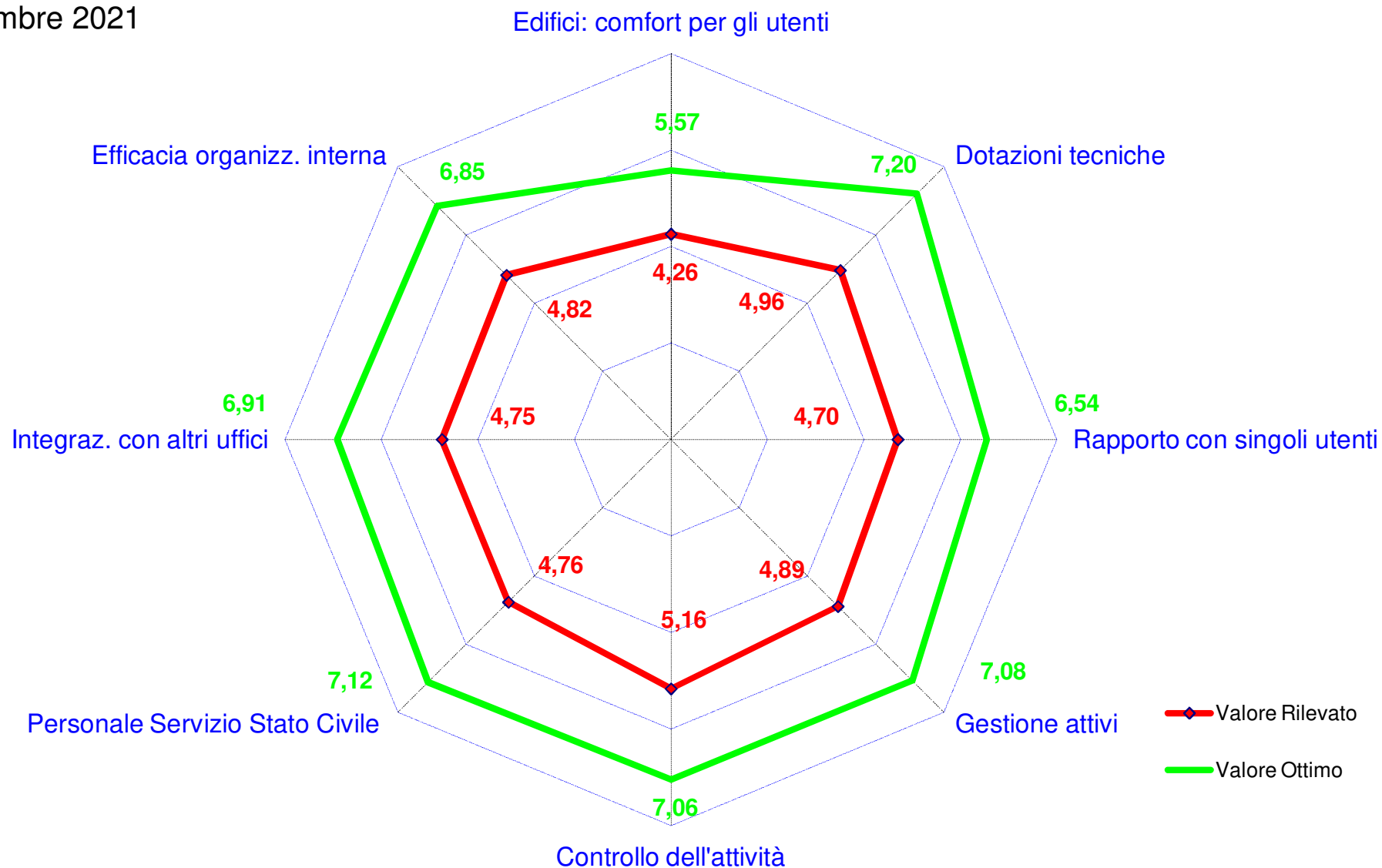
# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Elettorale - Anni 2020/2021



**Comune di Alessandria**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI**  
**ED E-GOVERNMENT**  
**SERVIZIO STATO CIVILE**

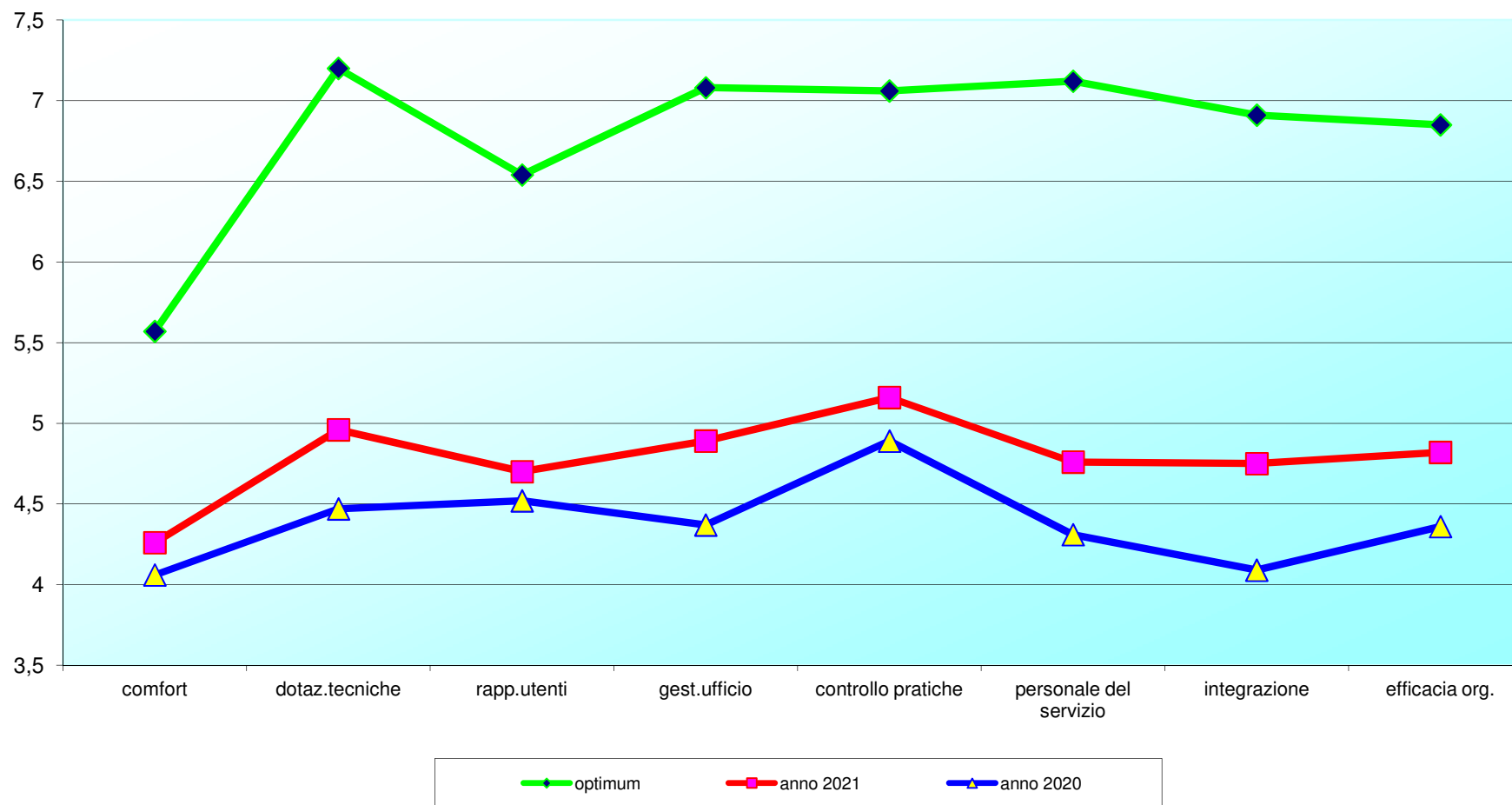
Stato della qualità  
Settembre 2021





# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Stato Civile - Anni 2020/2021

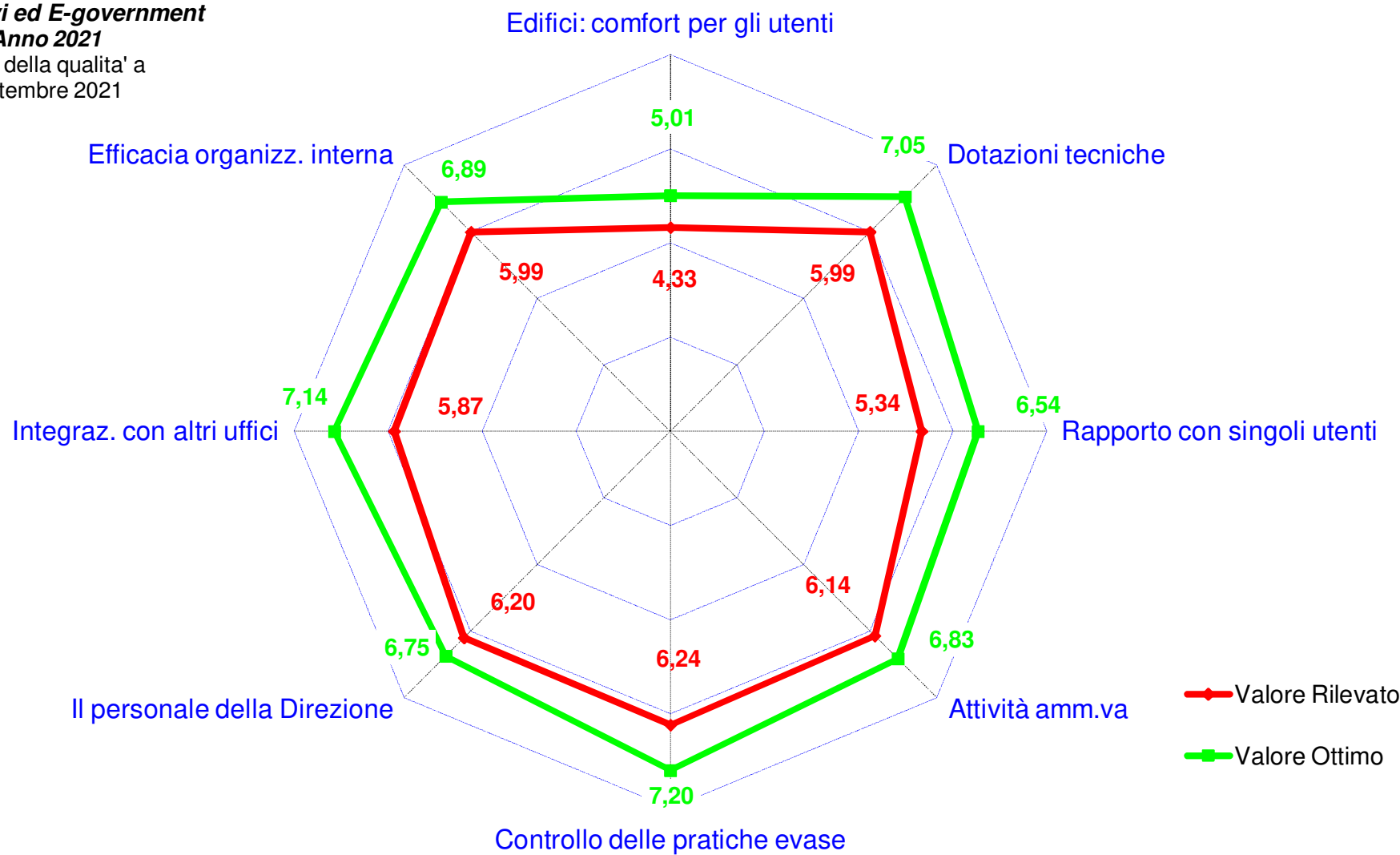


# Città di Alessandria

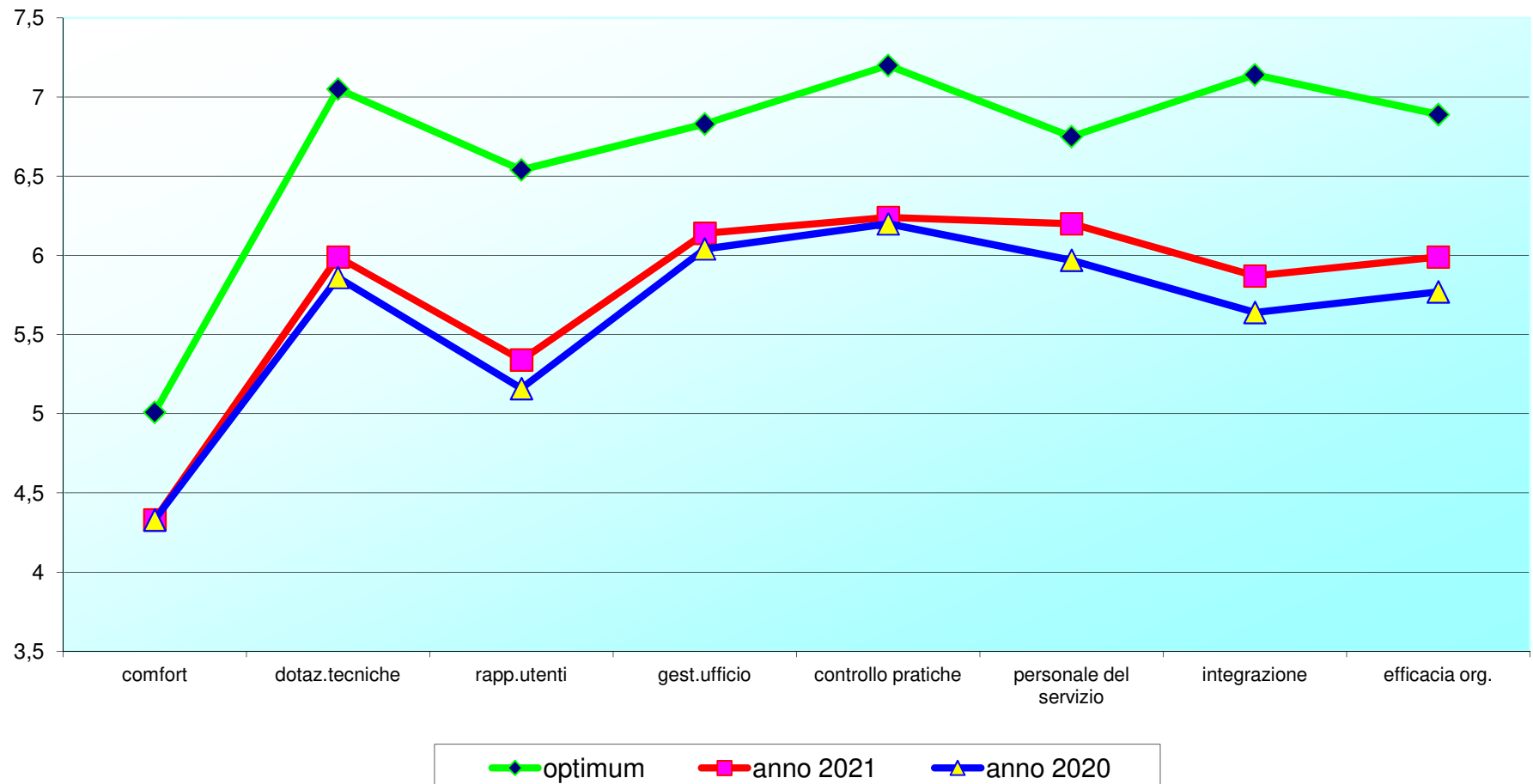
**Sistemi  
Informativi ed E-government**

**Anno 2021**

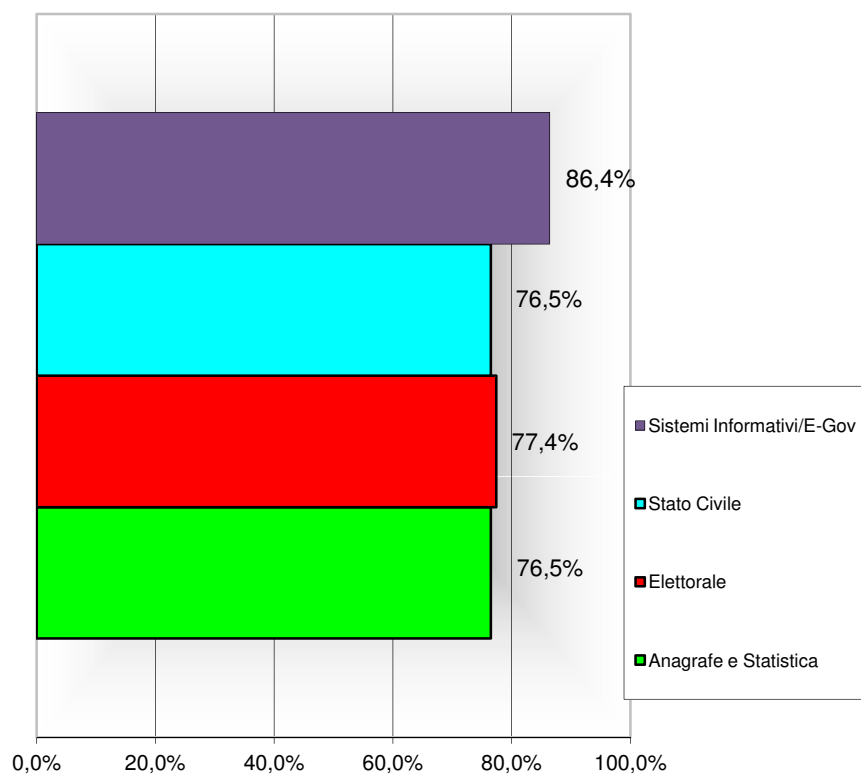
Stato della qualità a  
settembre 2021



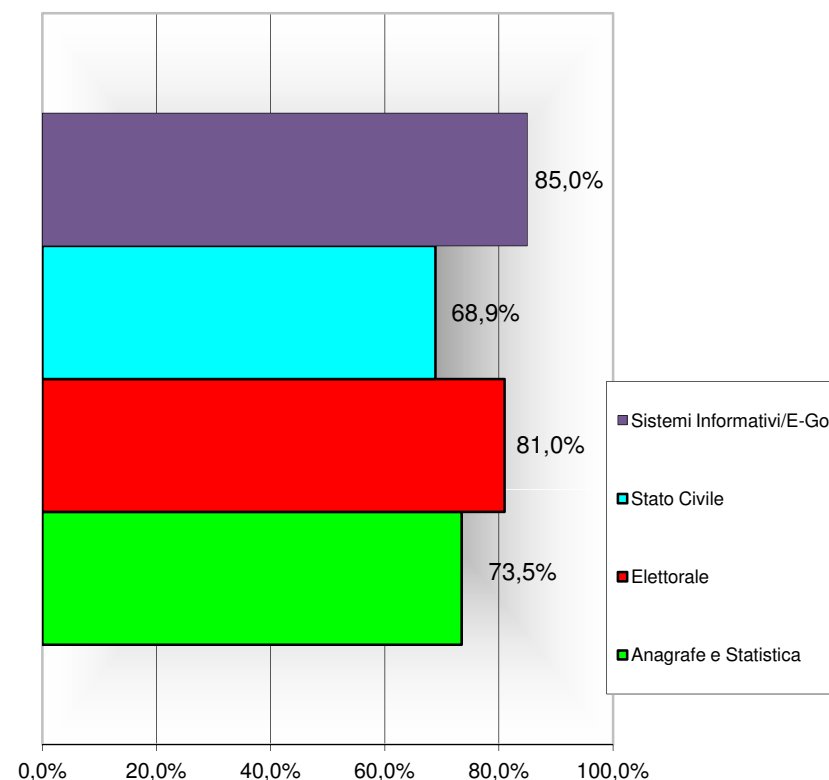
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2020/2021**



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



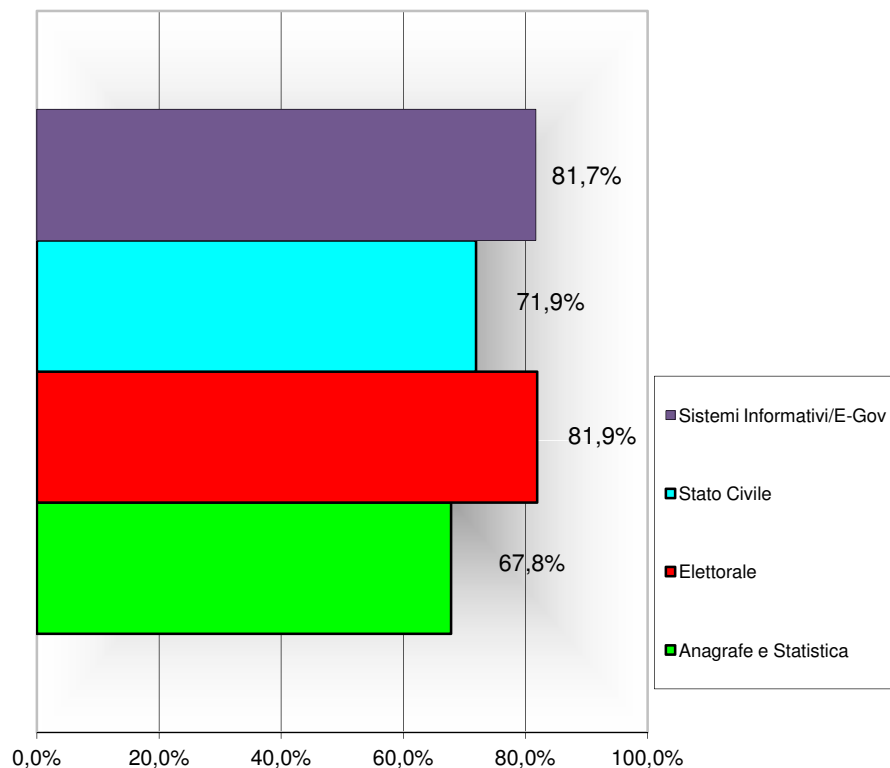
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

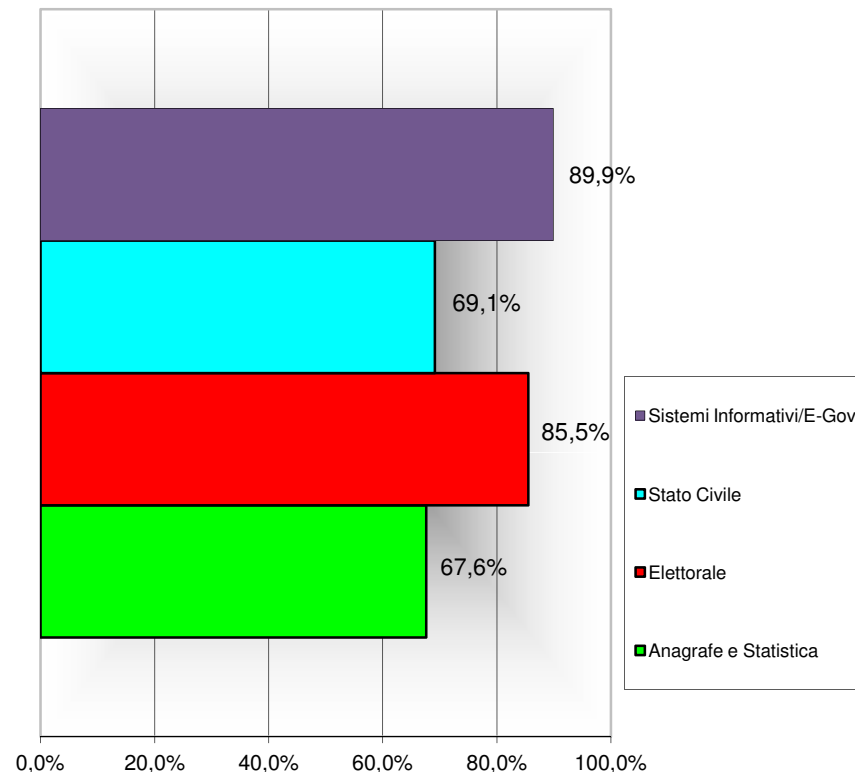
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

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



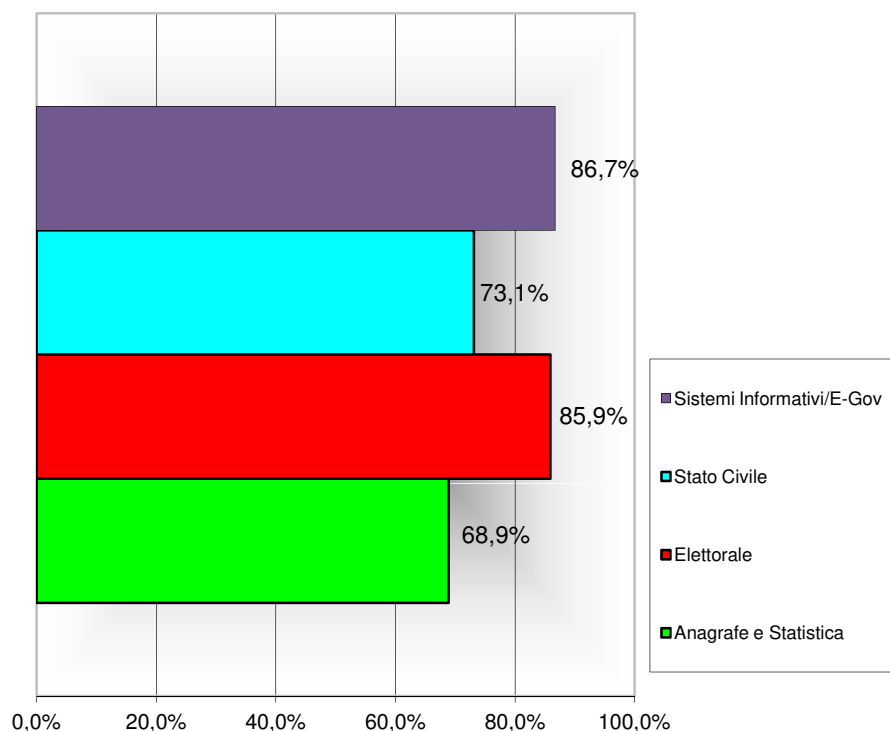
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



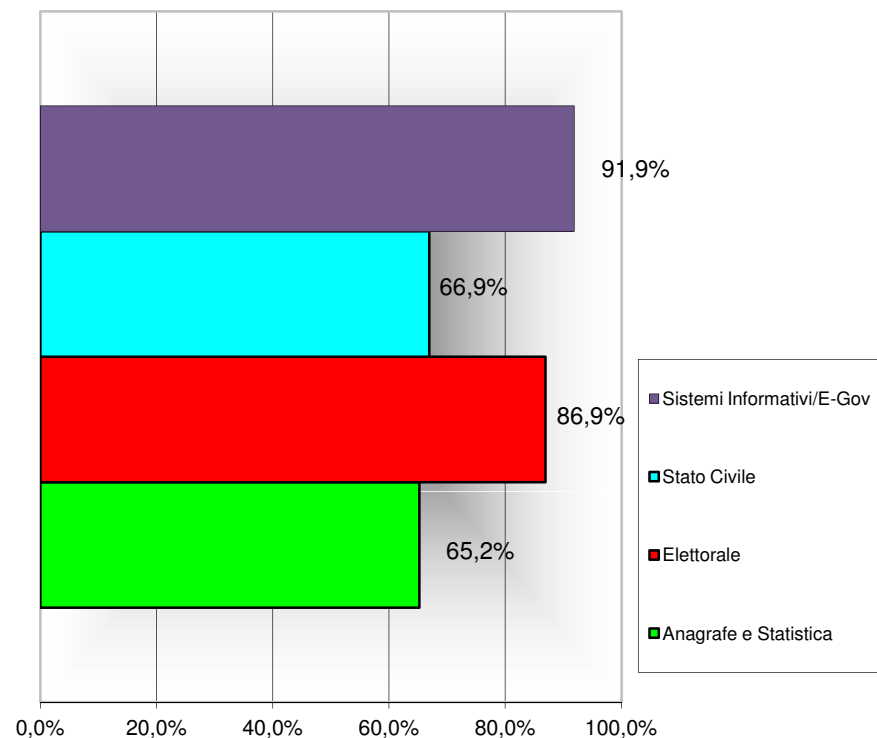
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO"



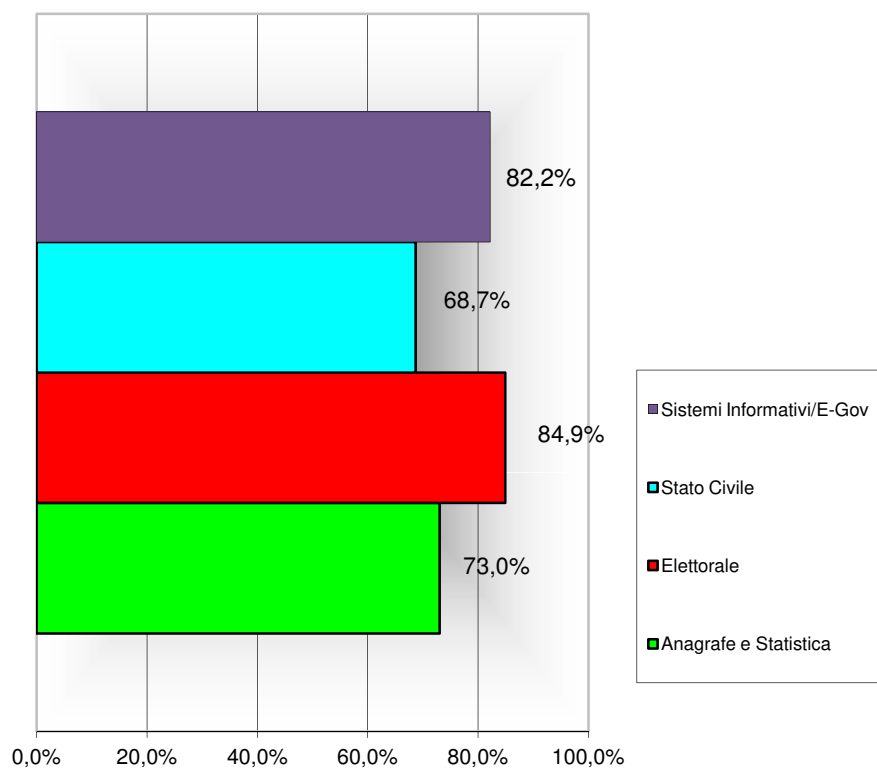
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



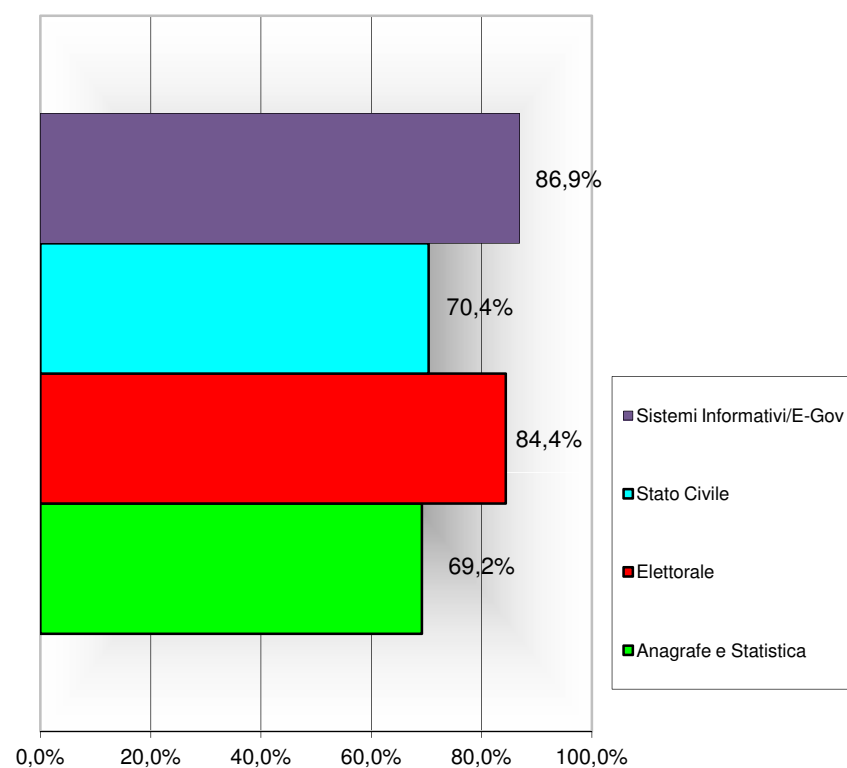
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

### 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)

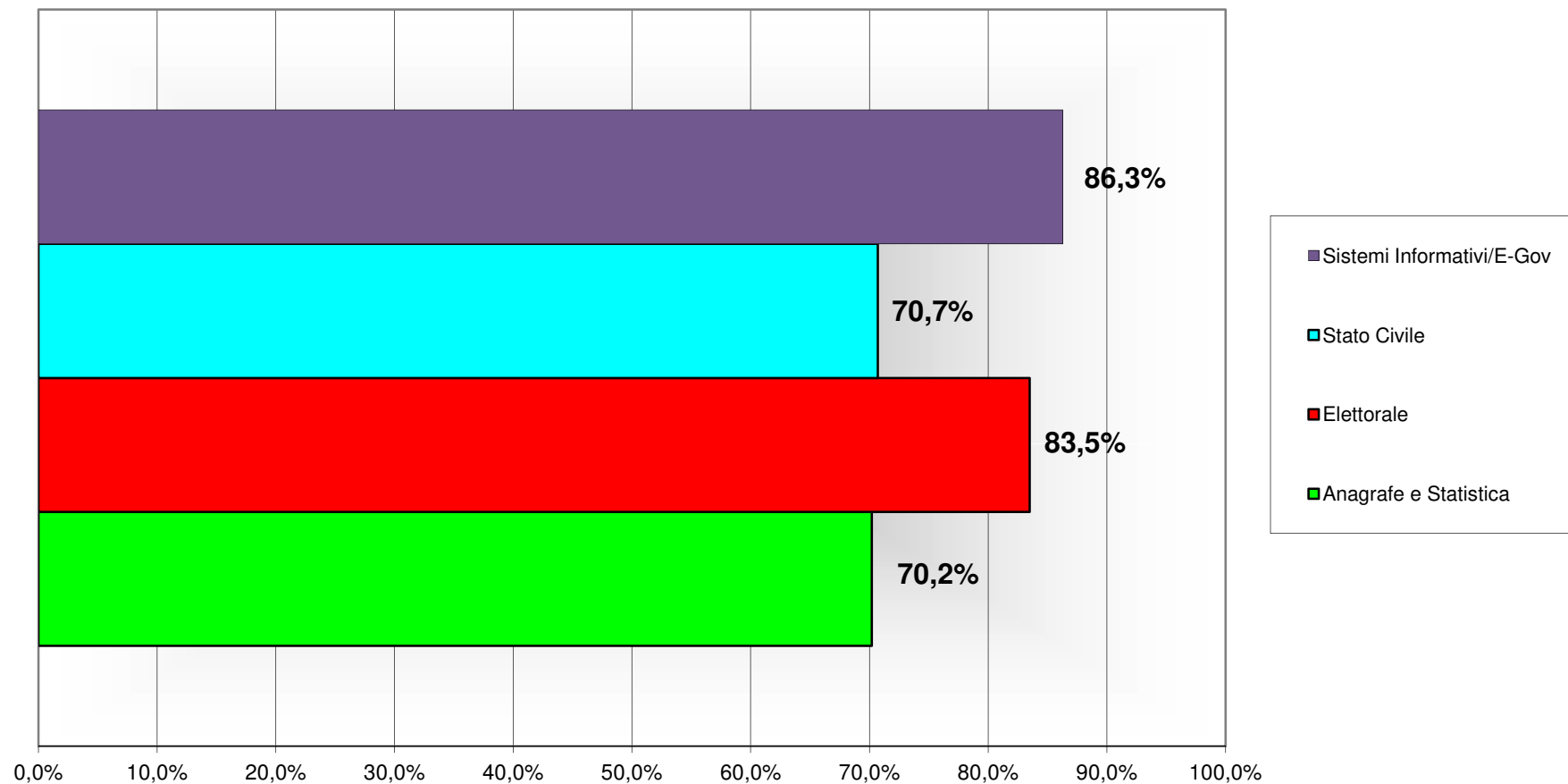
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Sistemi Informativi ed E-Government**

comfort	4,33	5,00	86,6%	4,33	5,01	86,4%	-0,2%	11
dotazioni	5,86	7,05	83,1%	5,99	7,05	85,0%	1,8%	
rapporto con utenti	5,16	6,48	79,6%	5,34	6,54	81,7%	2,0%	
gestione ufficio	6,04	6,83	88,4%	6,14	6,83	89,9%	1,5%	
controllo	6,20	7,00	88,6%	6,24	7,20	86,7%	-1,9%	
personale	5,97	6,57	90,9%	6,20	6,75	91,9%	1,0%	
integrazione	5,64	7,10	79,4%	5,87	7,14	82,2%	2,8%	
efficacia organizz.	5,77	6,83	84,5%	5,99	6,89	86,9%	2,5%	
							1,2%	0,27%

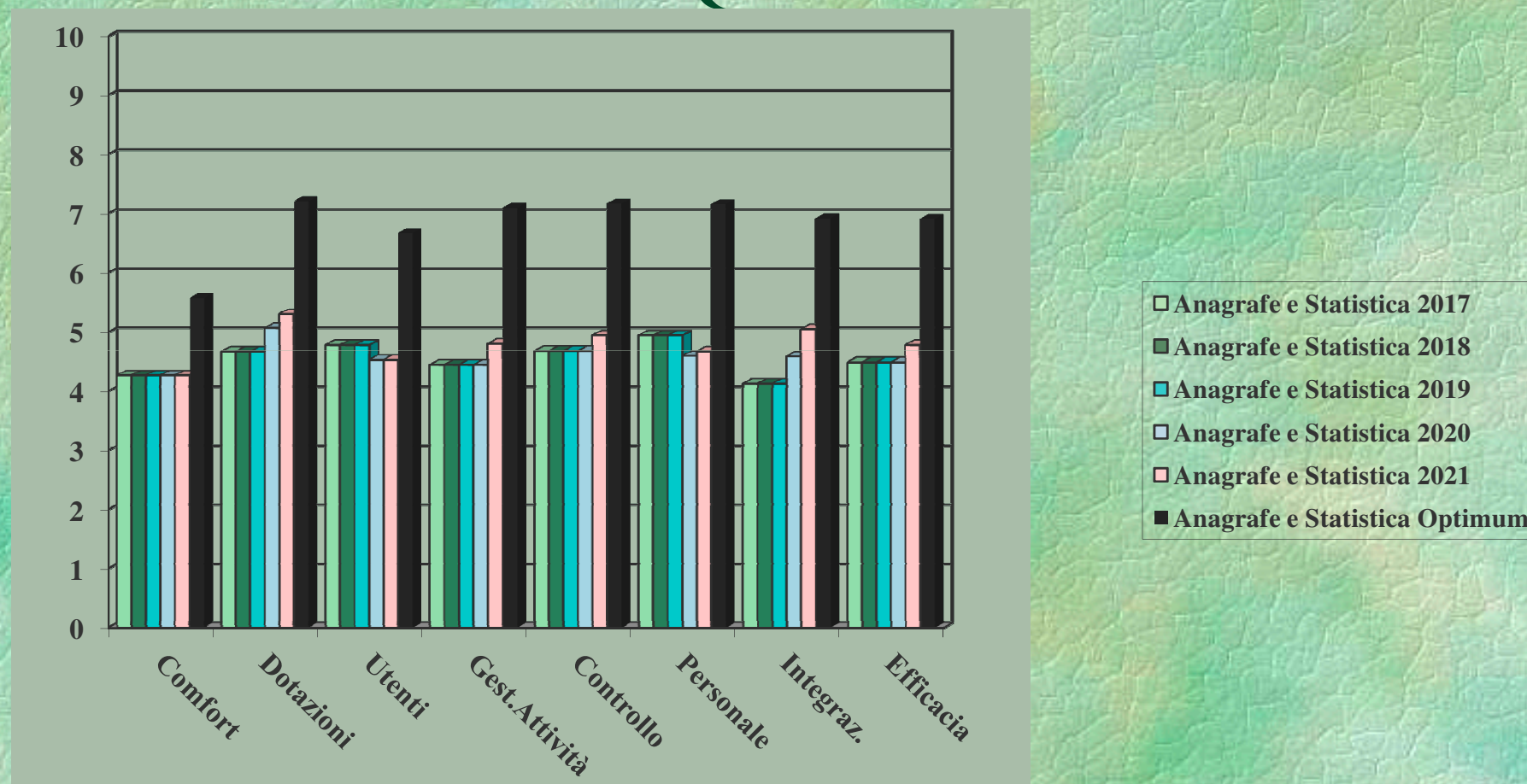
**Settore Sistemi Informativi ed  
E-Government**

incremento biennio 2020 - 2021:

3,33%

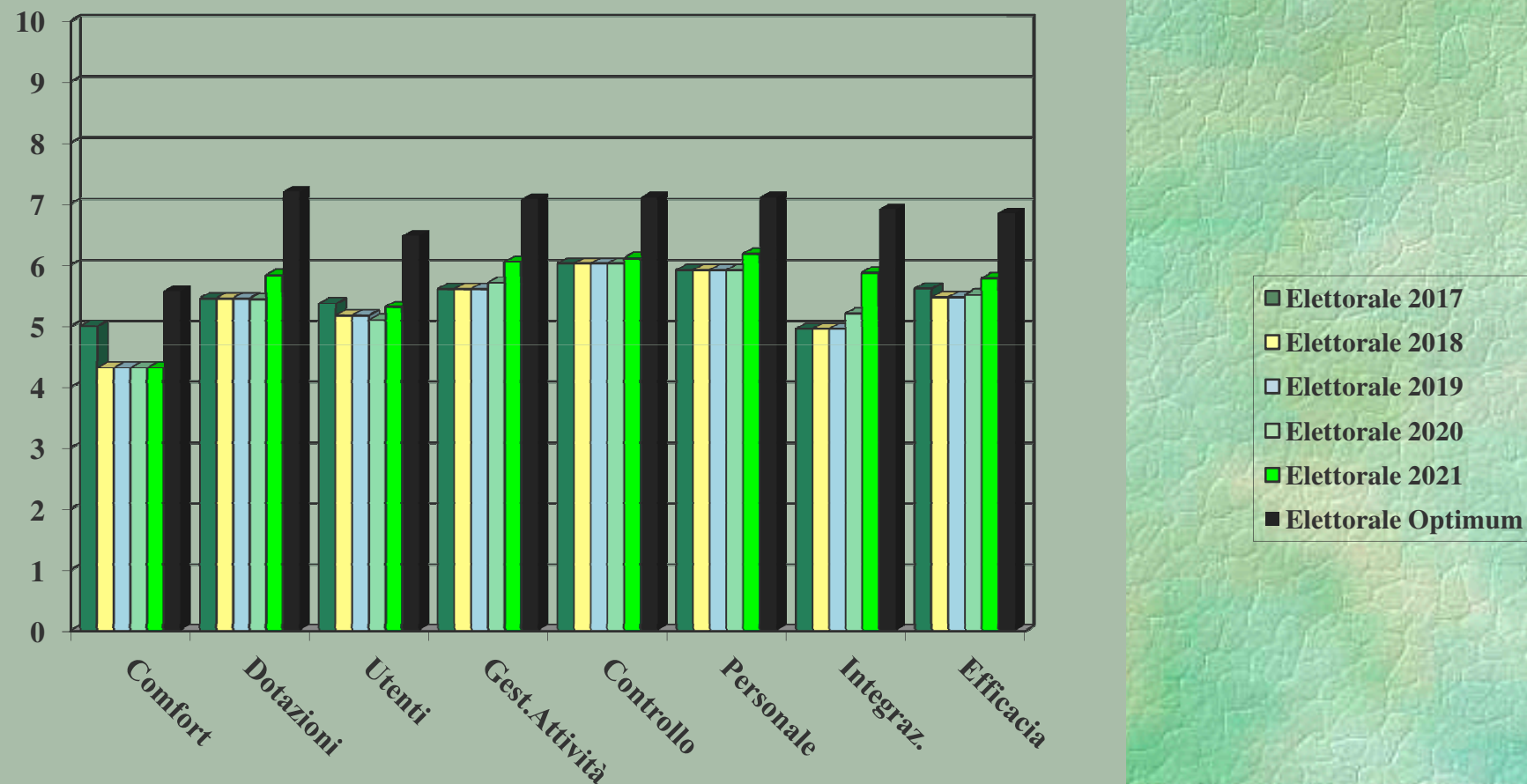
49

# ANALISI DELLA QUALITA'

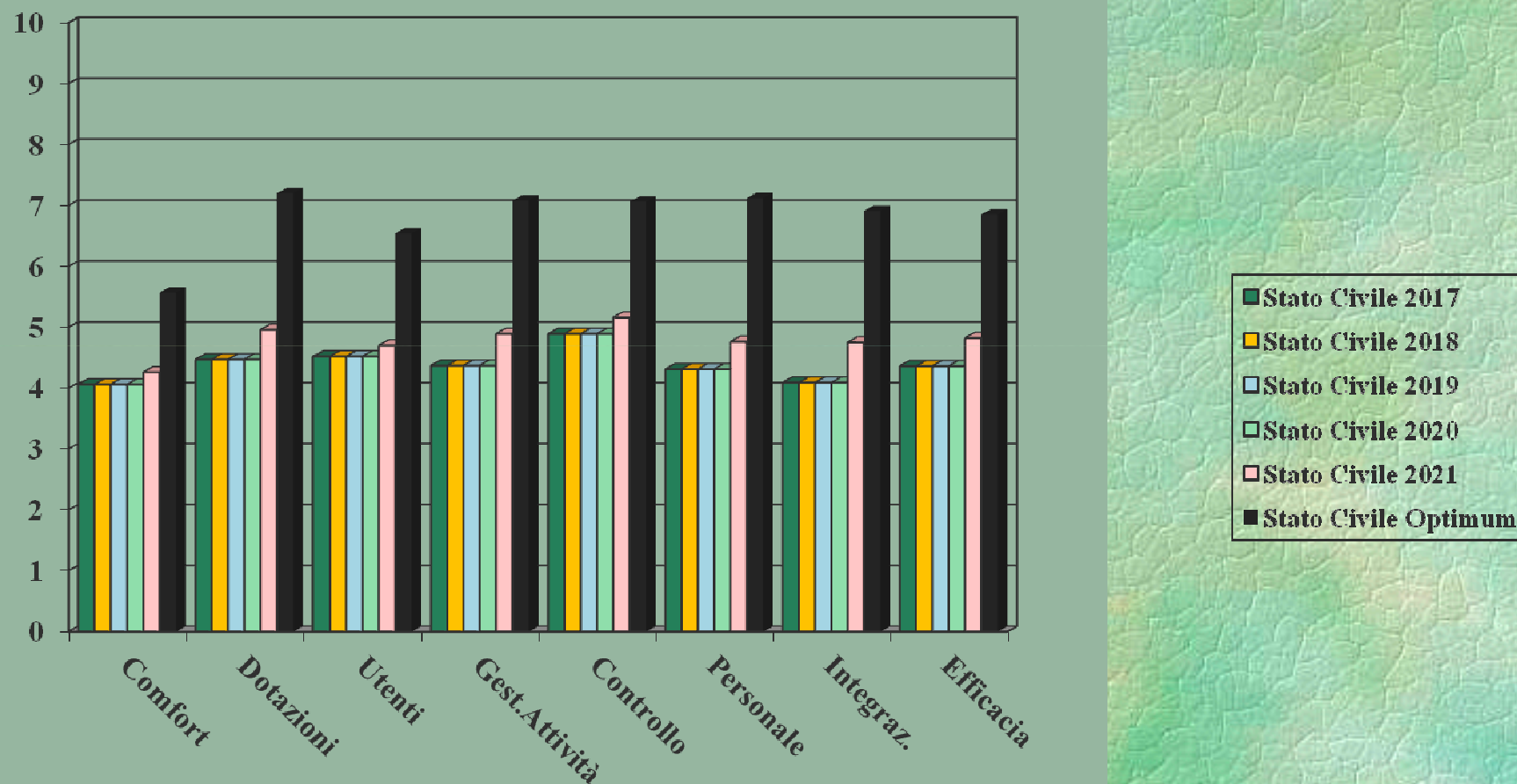




# ANALISI DELLA QUALITA'

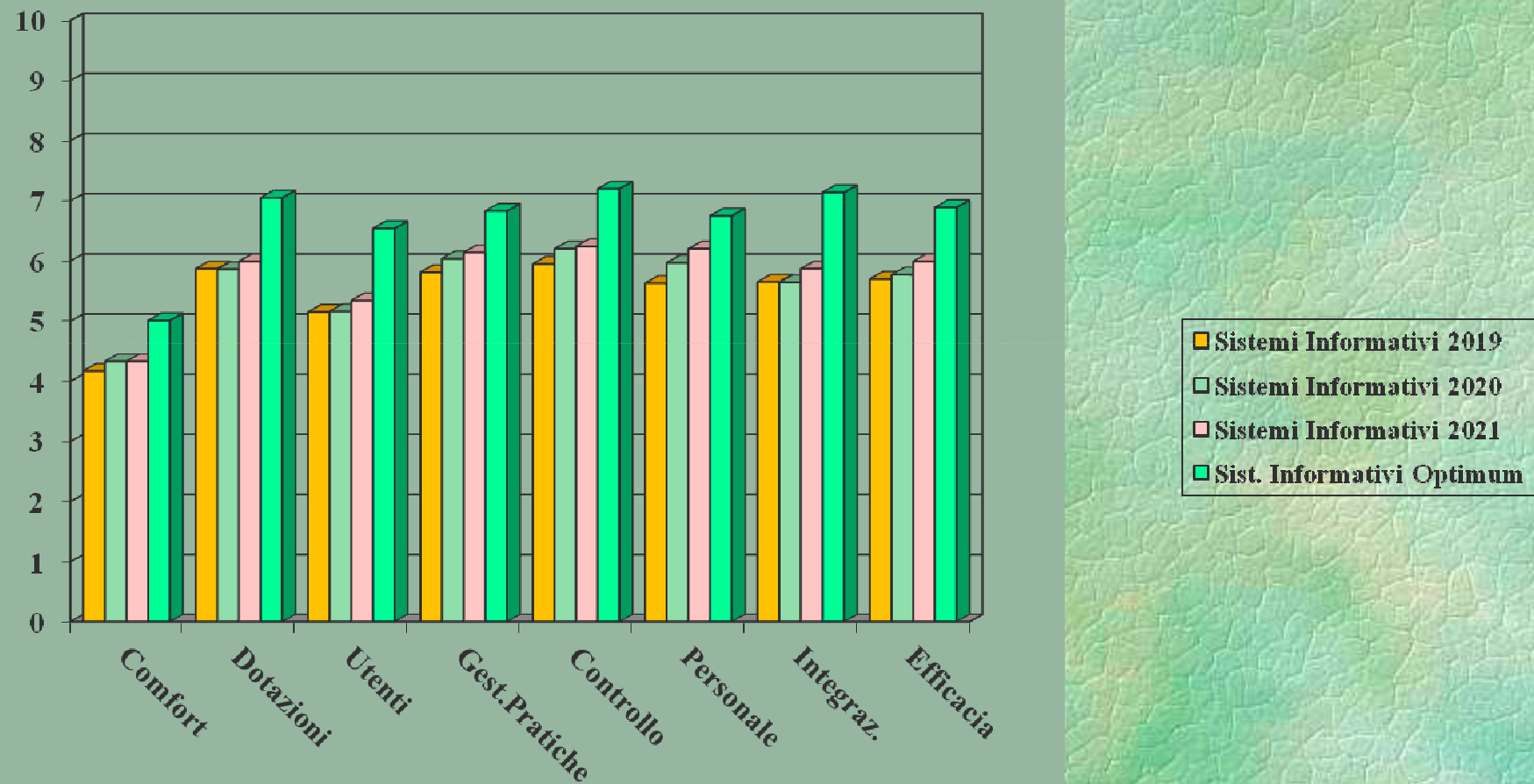


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'







Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Urbanistica e Patrimonio

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

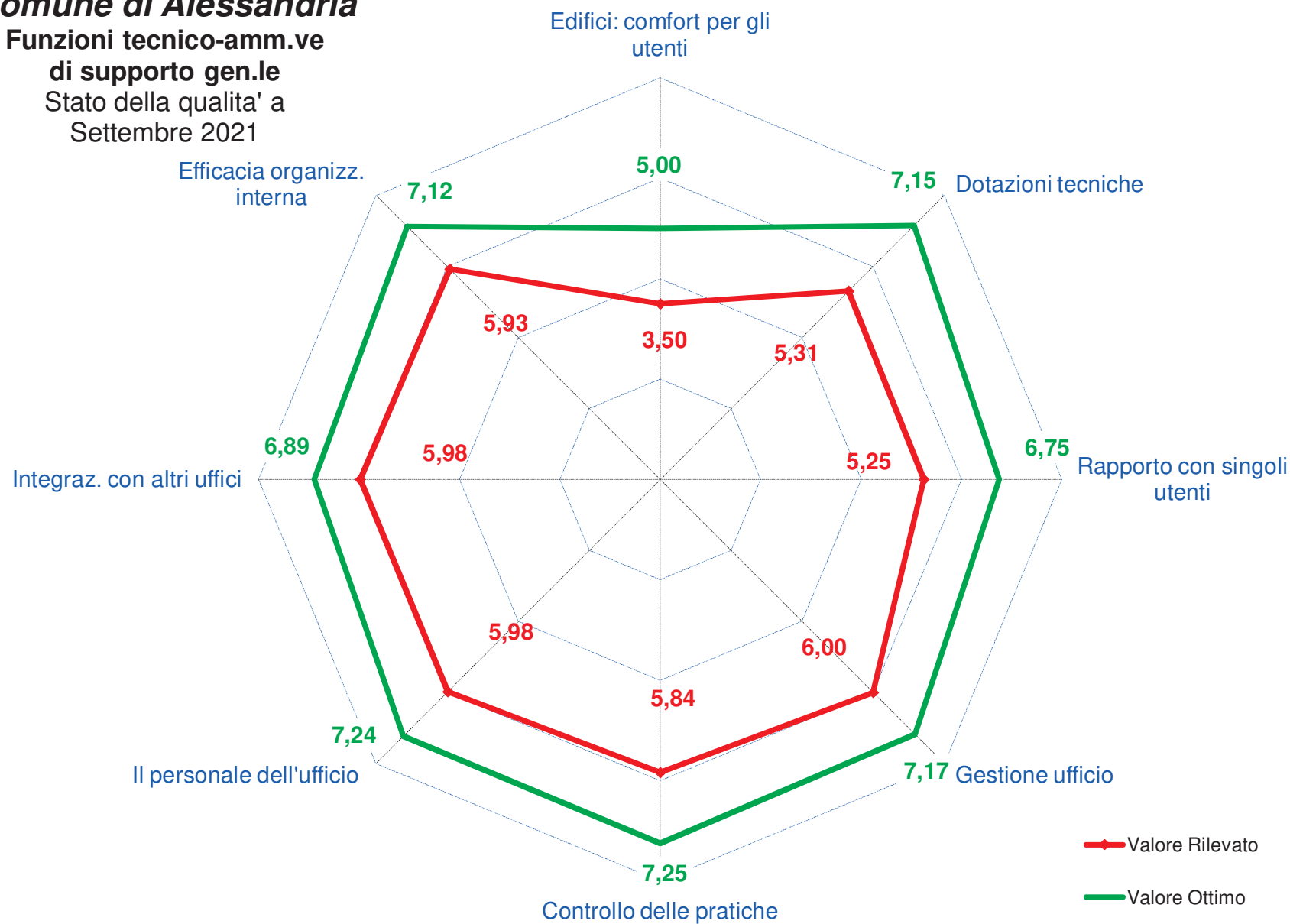
# Comune di Alessandria

Funzioni tecnico-amm.ve

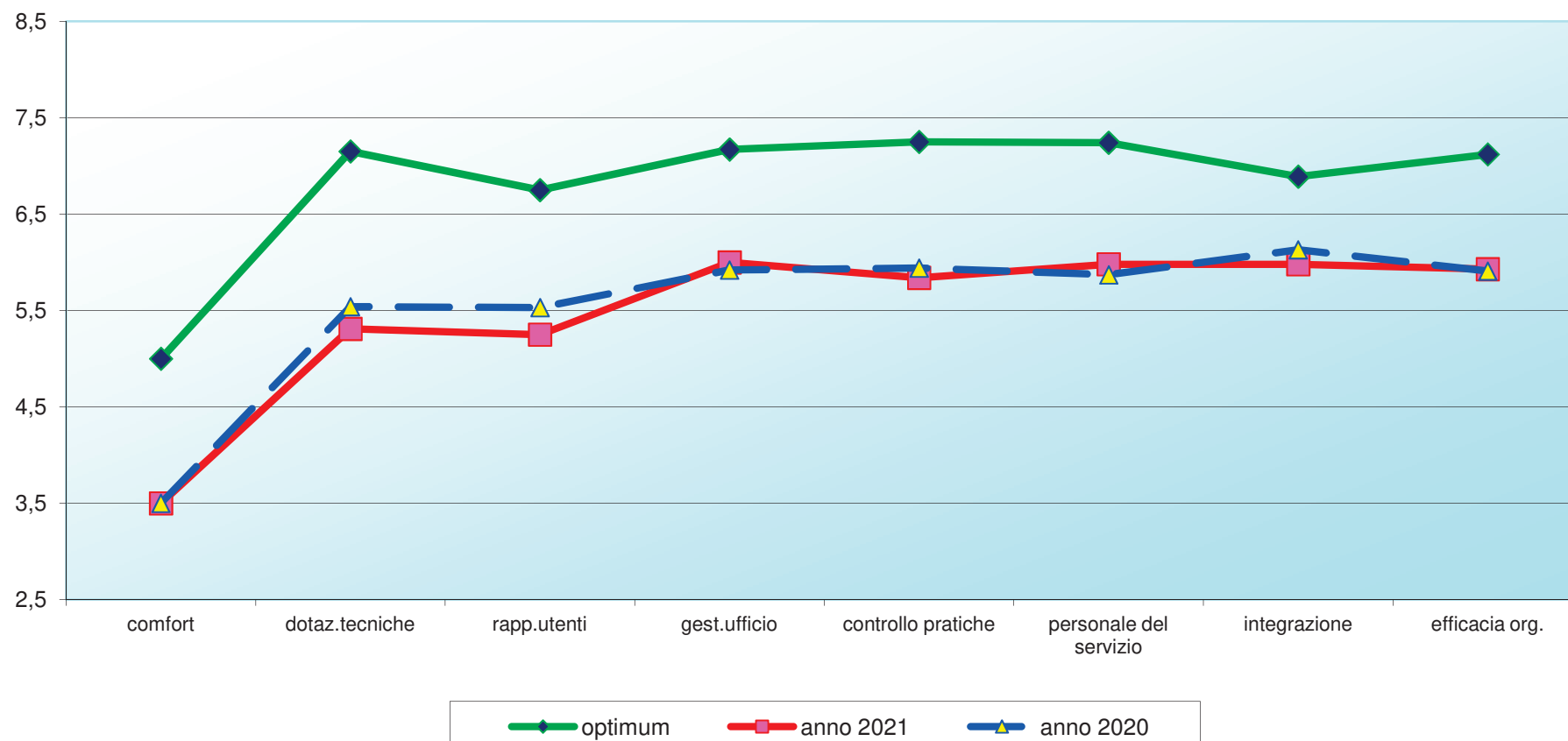
di supporto gen.le

Stato della qualita' a

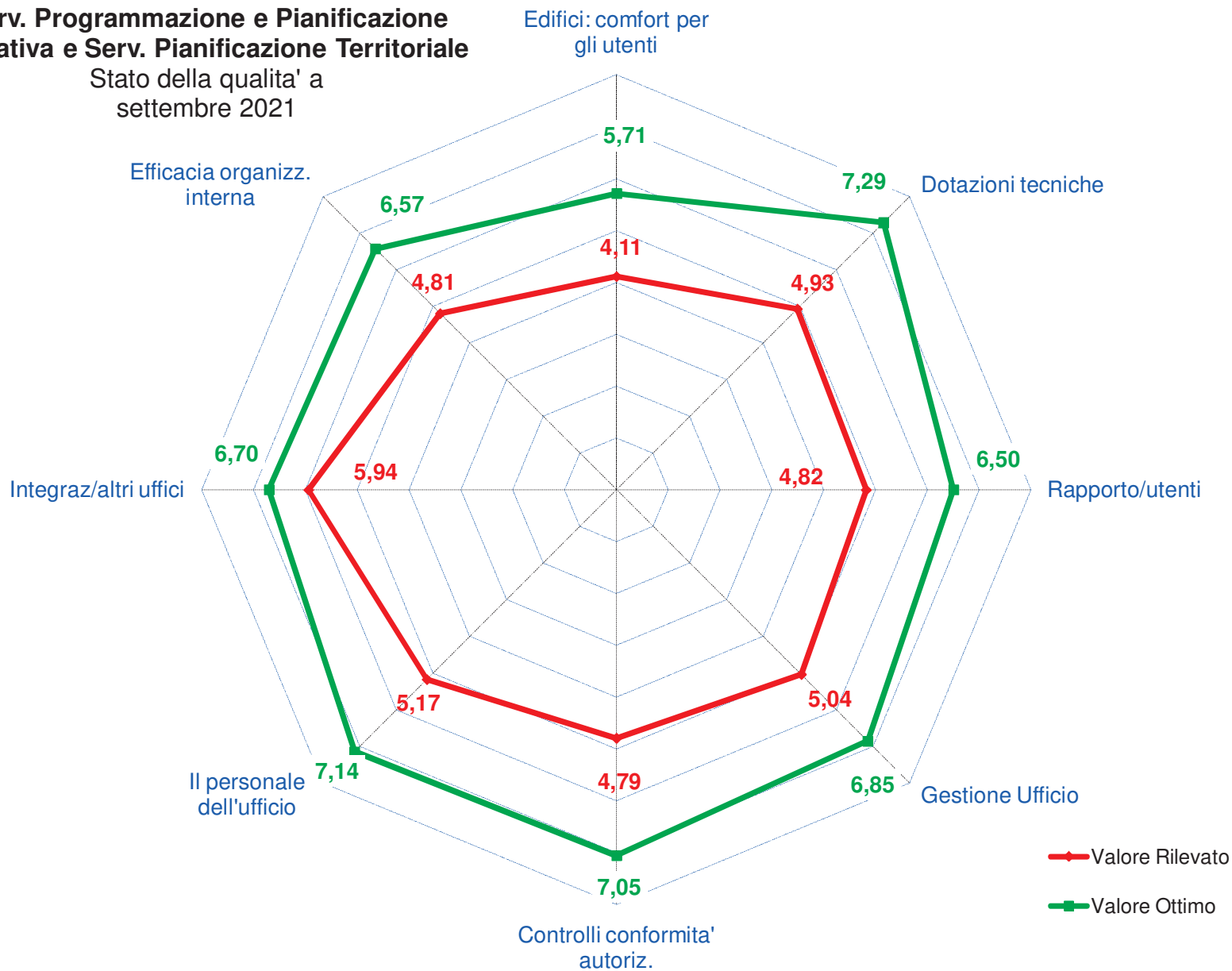
Settembre 2021



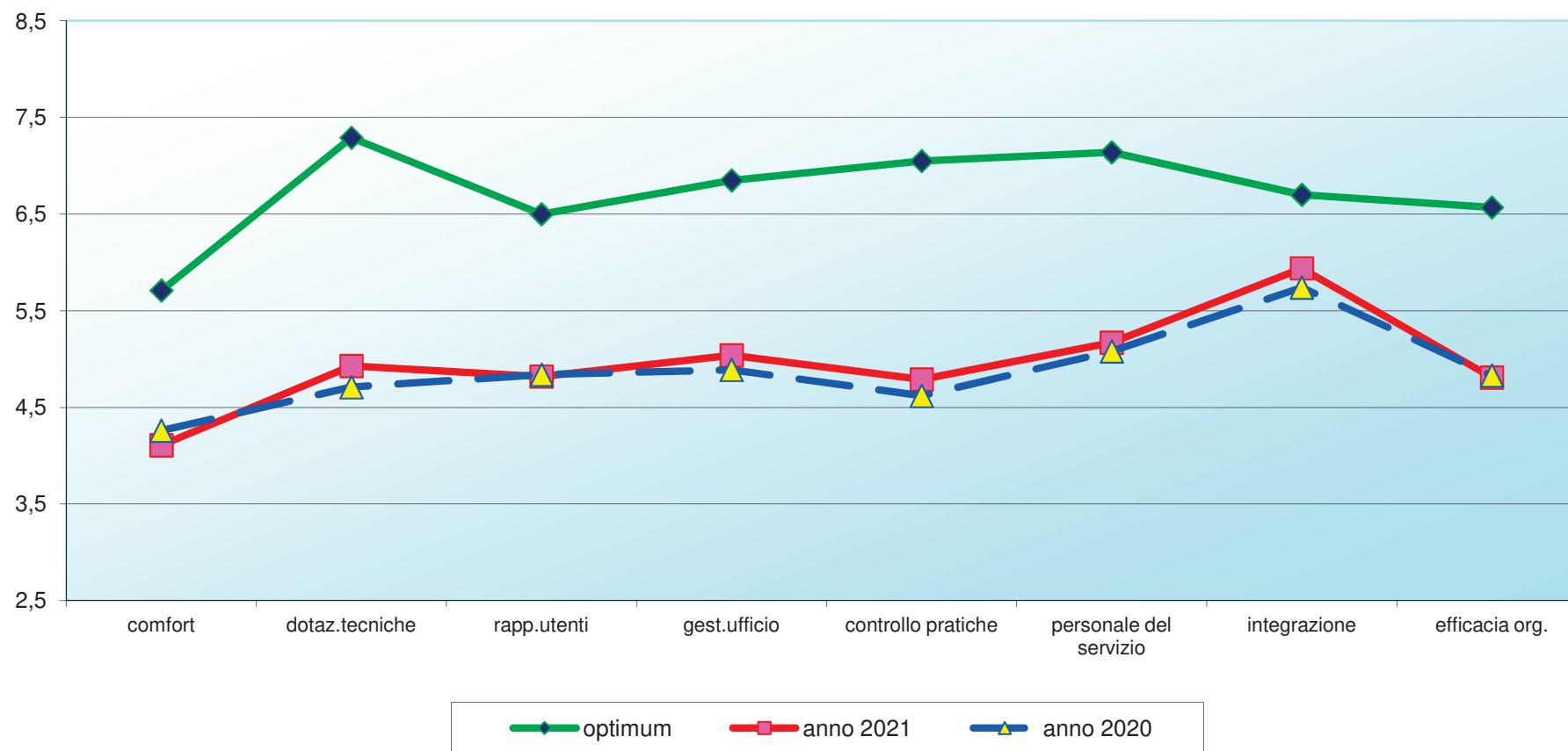
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**Anni 2020/2021**



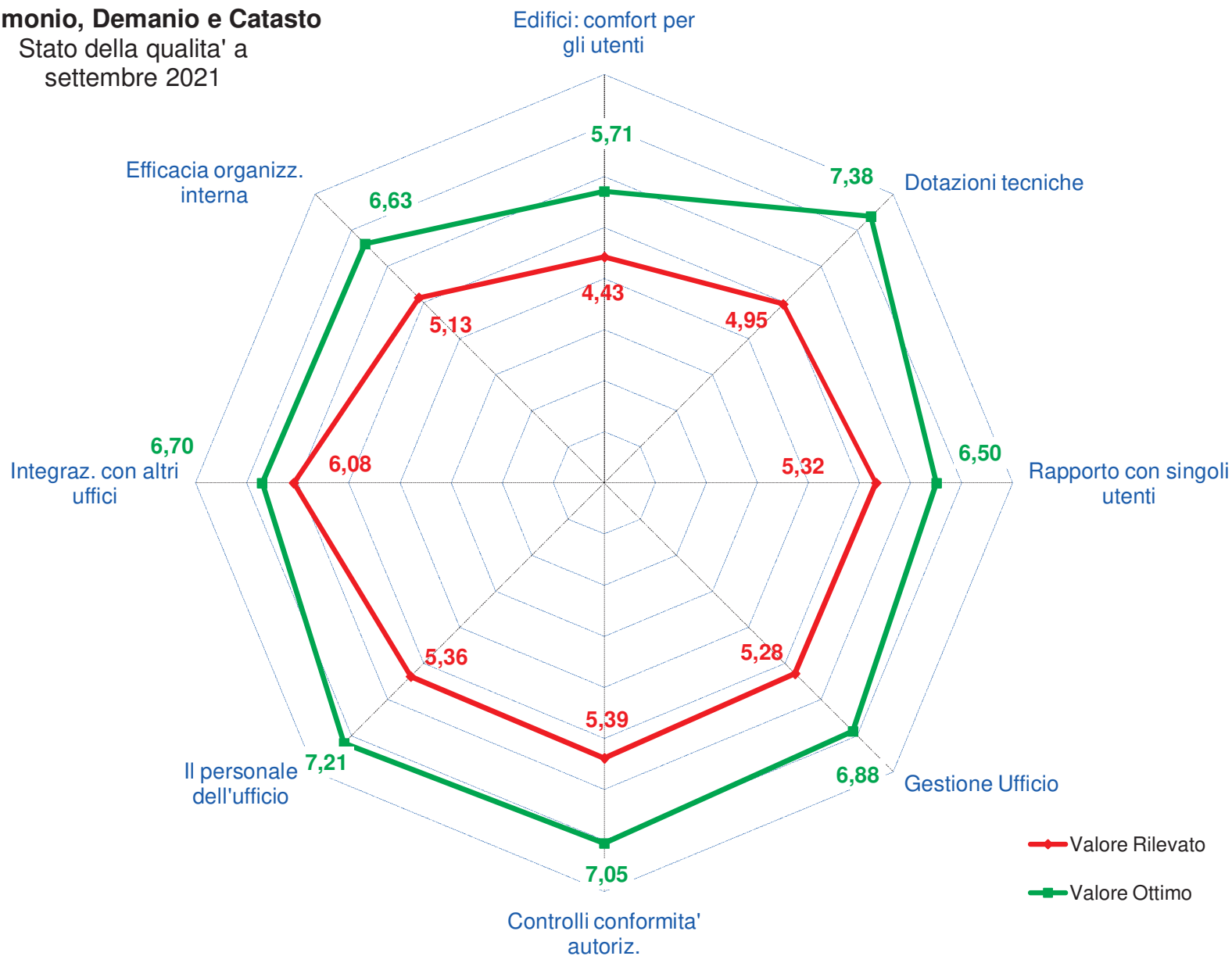
**Comune di Alessandria**  
**Serv. Programmazione e Pianificazione**  
**Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale**  
Stato della qualita' a  
settembre 2021



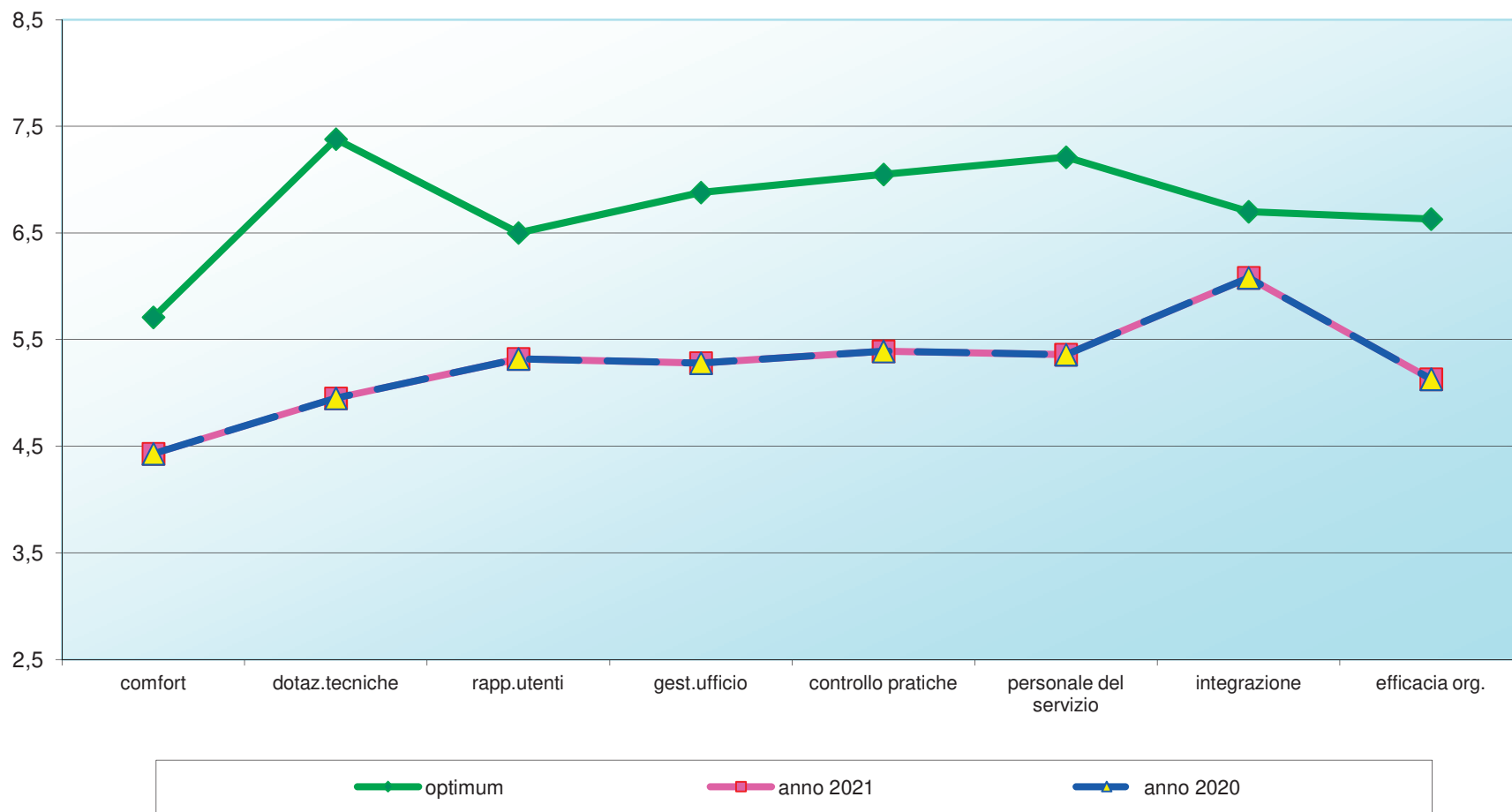
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Programmazione e Pianificazione attuativa**  
**Pianificazione Territoriale**  
**Anni 2020/2021**



**Comune di Alessandria**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto**  
Stato della qualità a  
settembre 2021



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2020/2021**

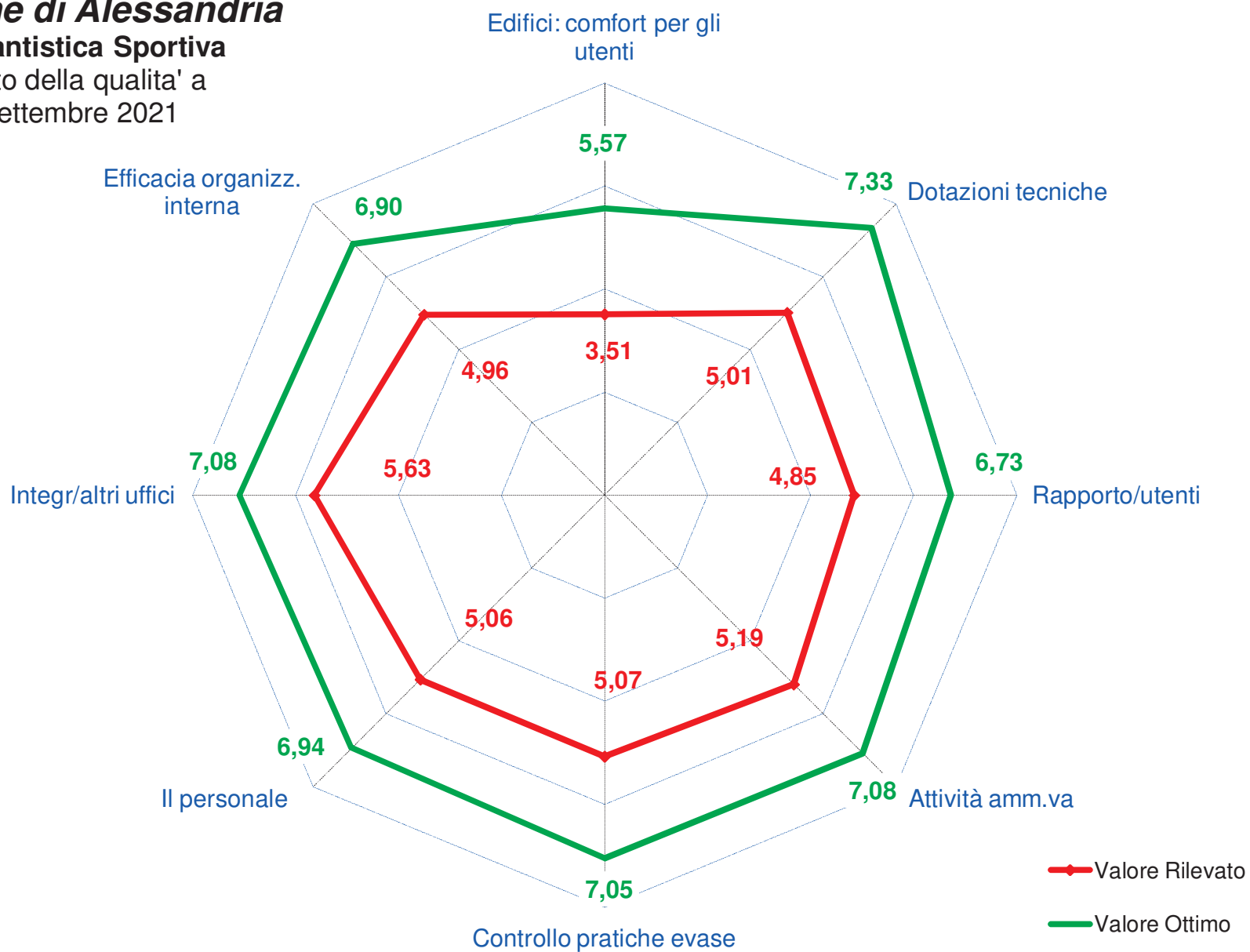




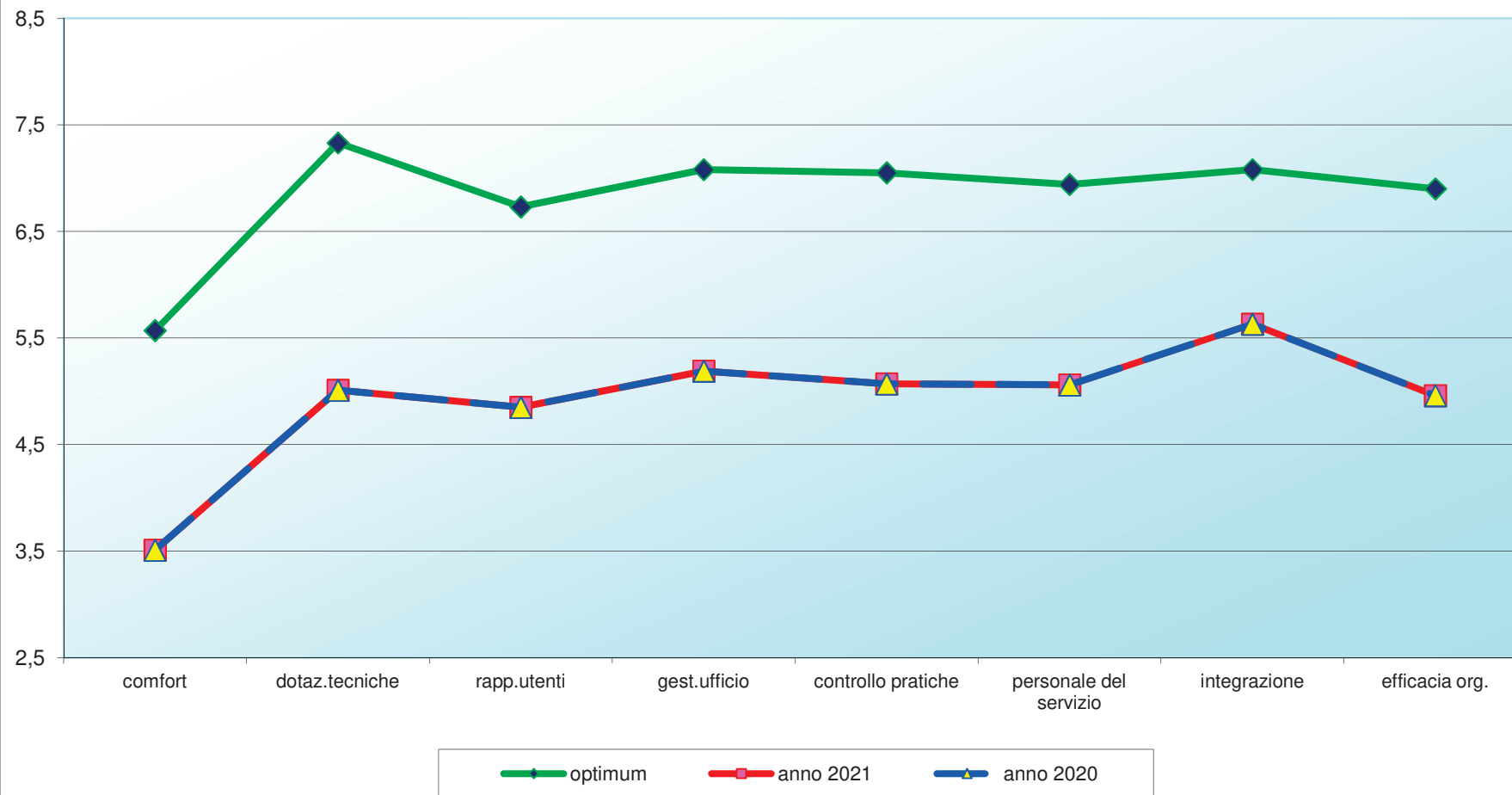
# Comune di Alessandria

## Impiantistica Sportiva

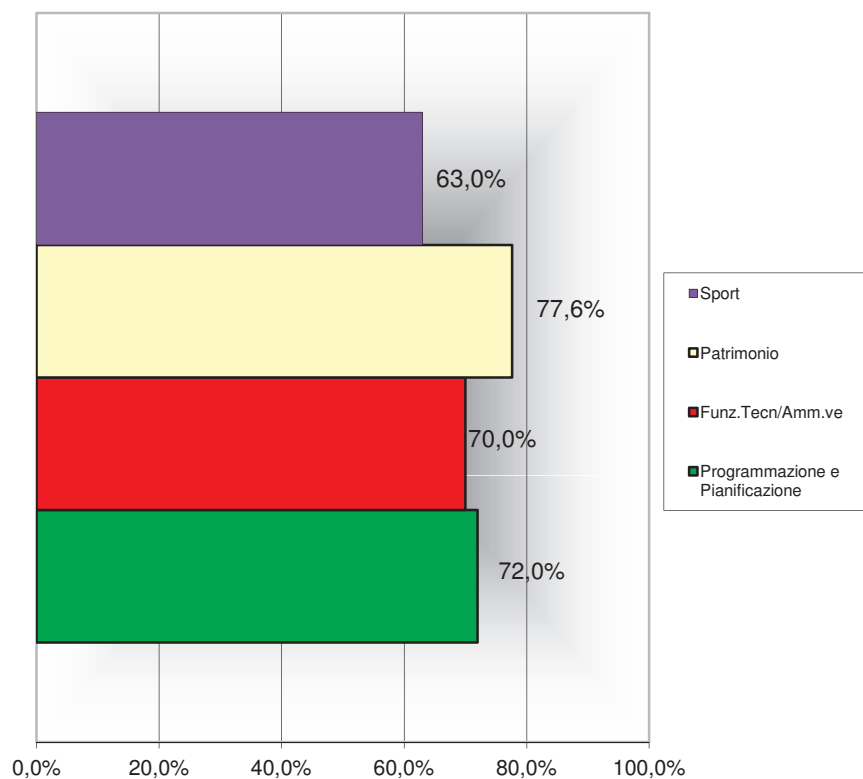
Stato della qualità a  
Settembre 2021



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Impiantistica Sportiva - Anni 2020/2021**

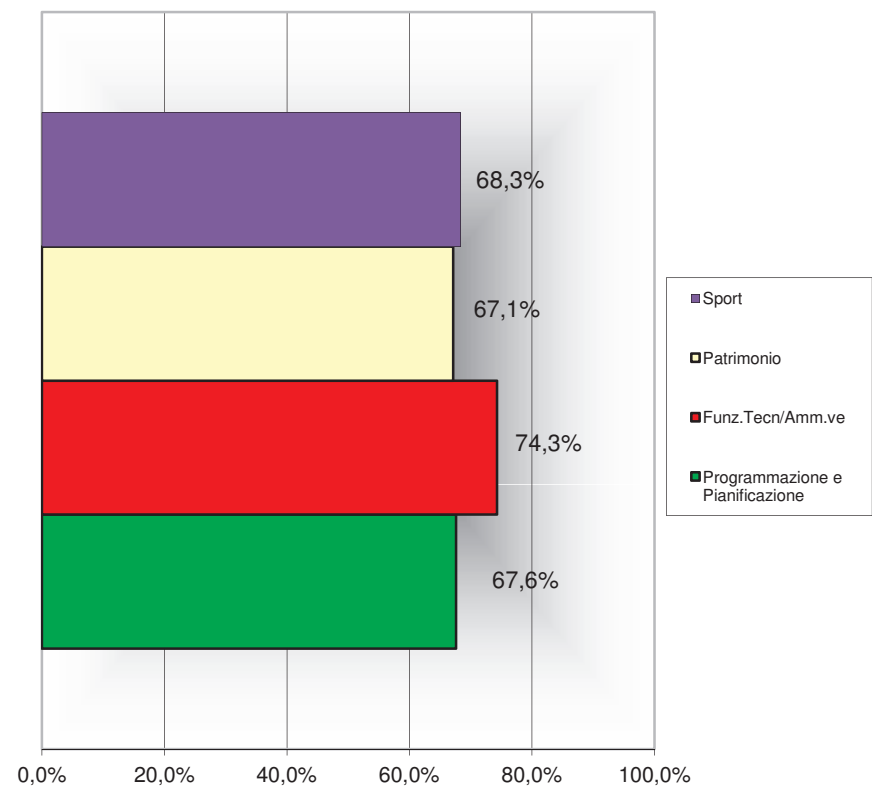


Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



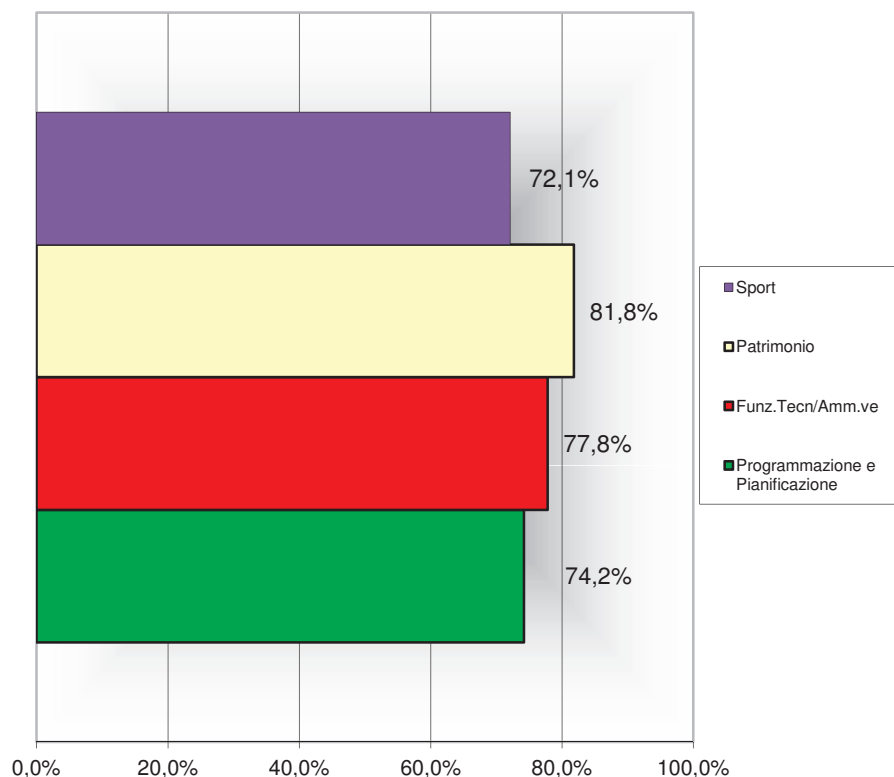
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



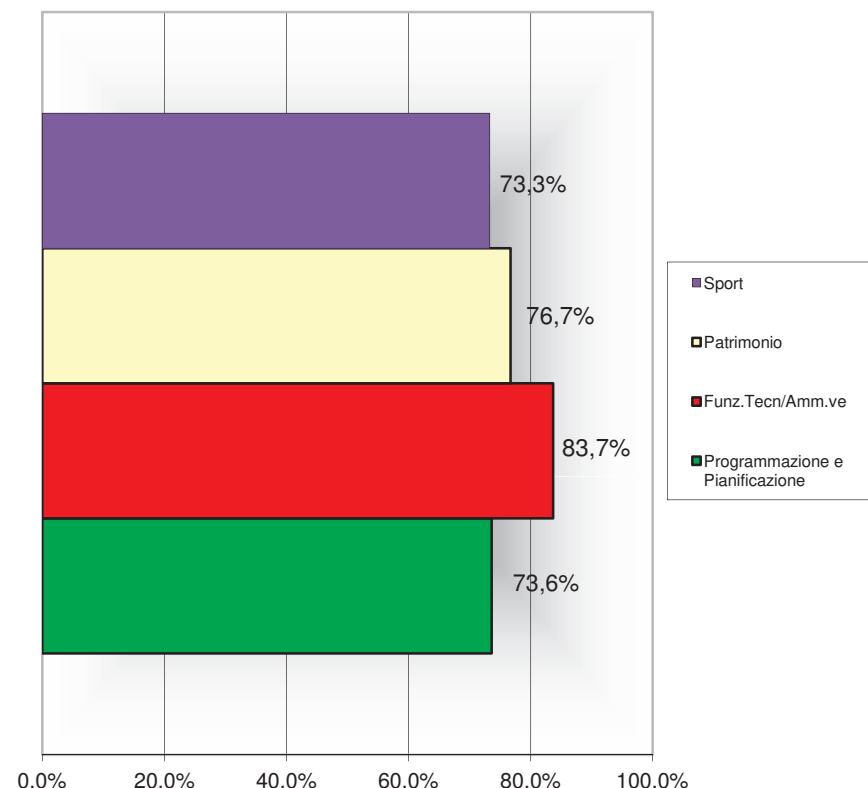
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



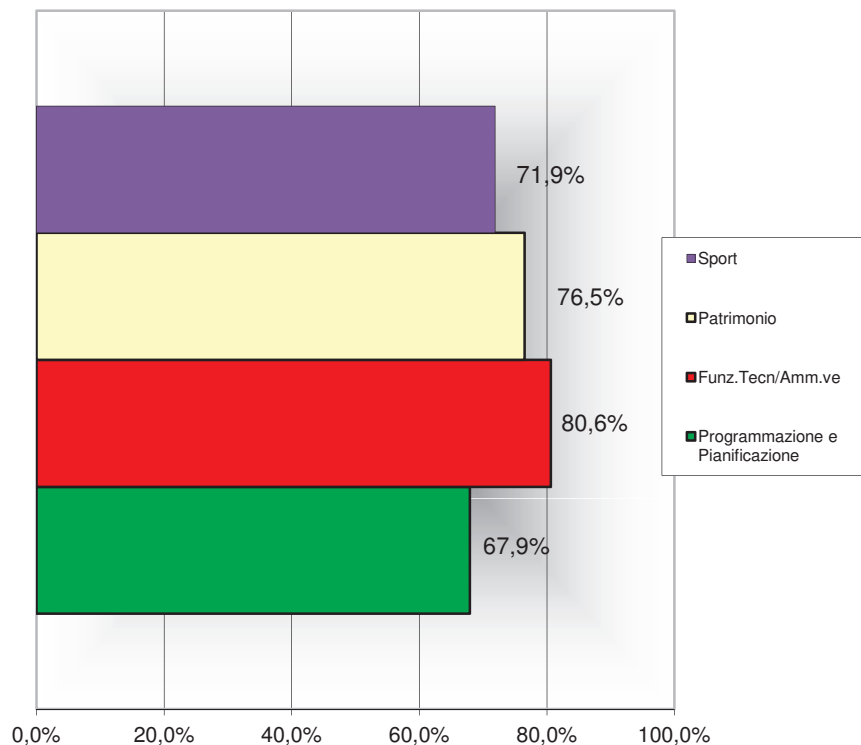
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



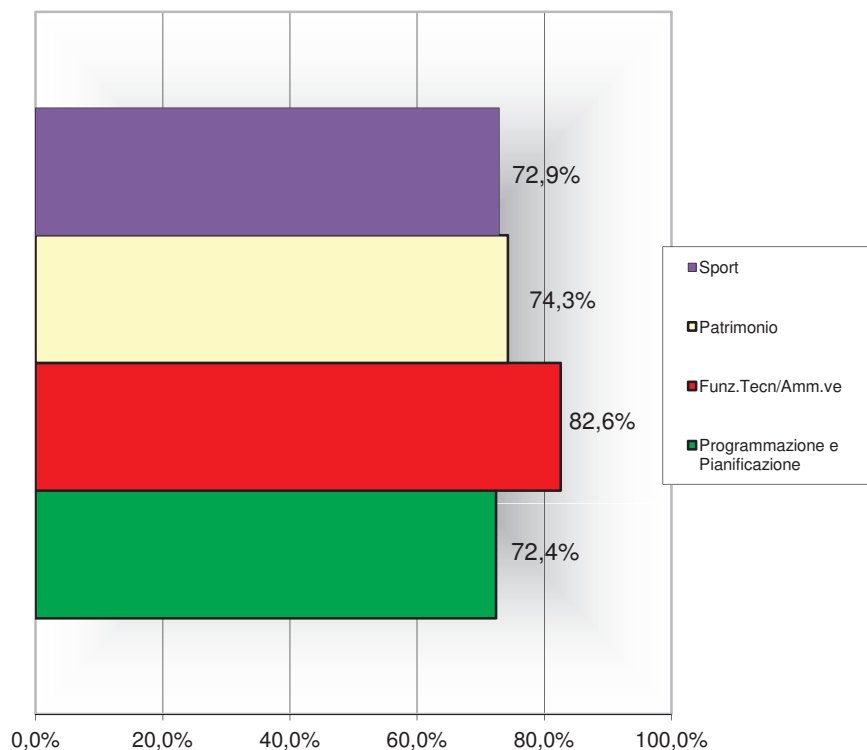
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



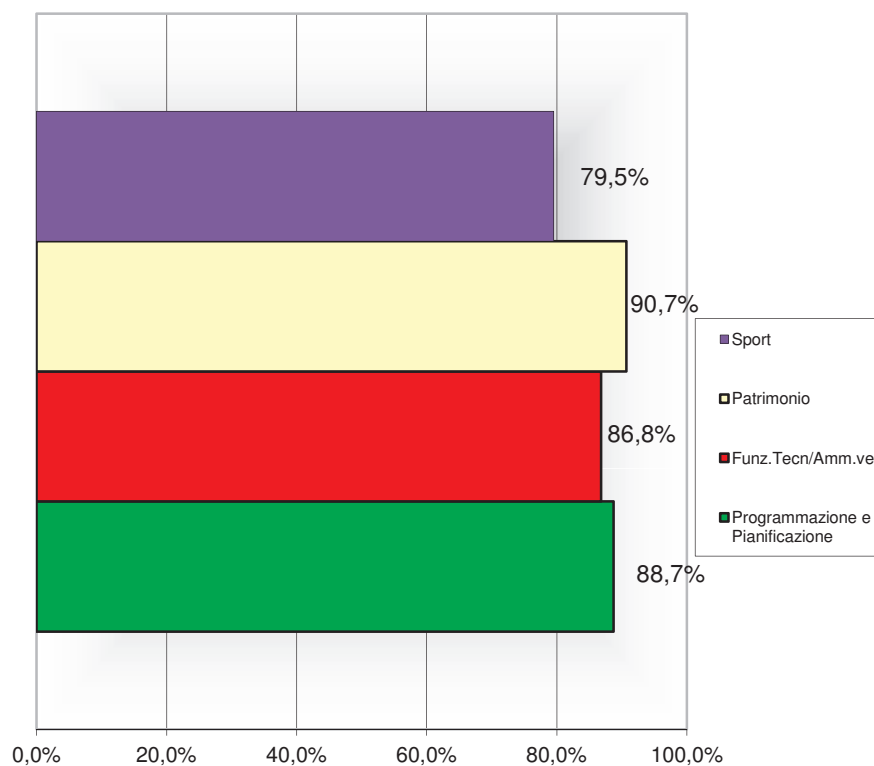
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

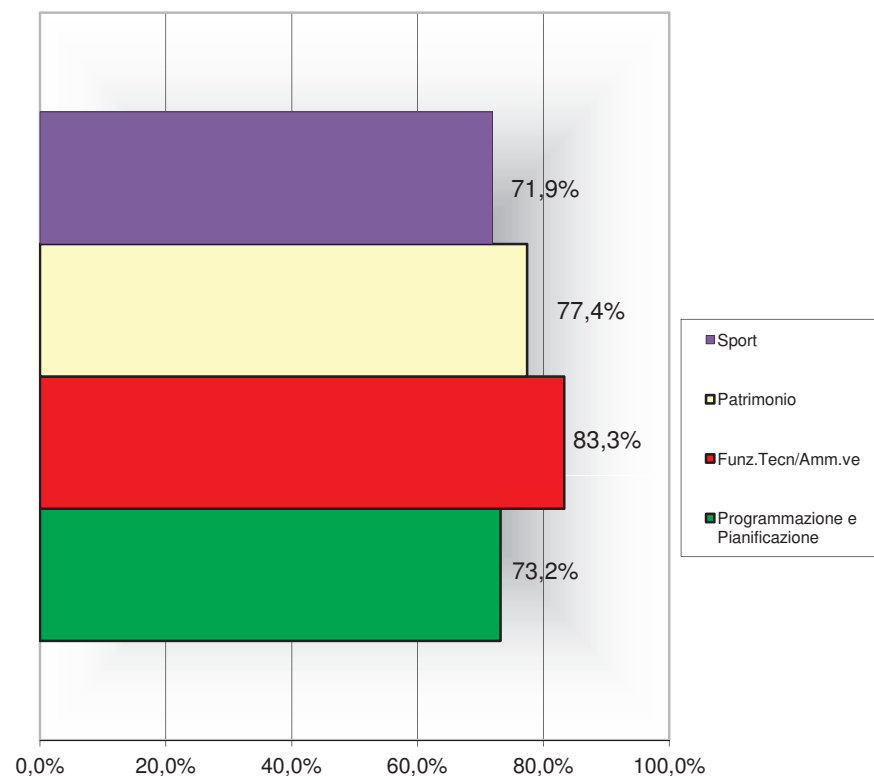


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



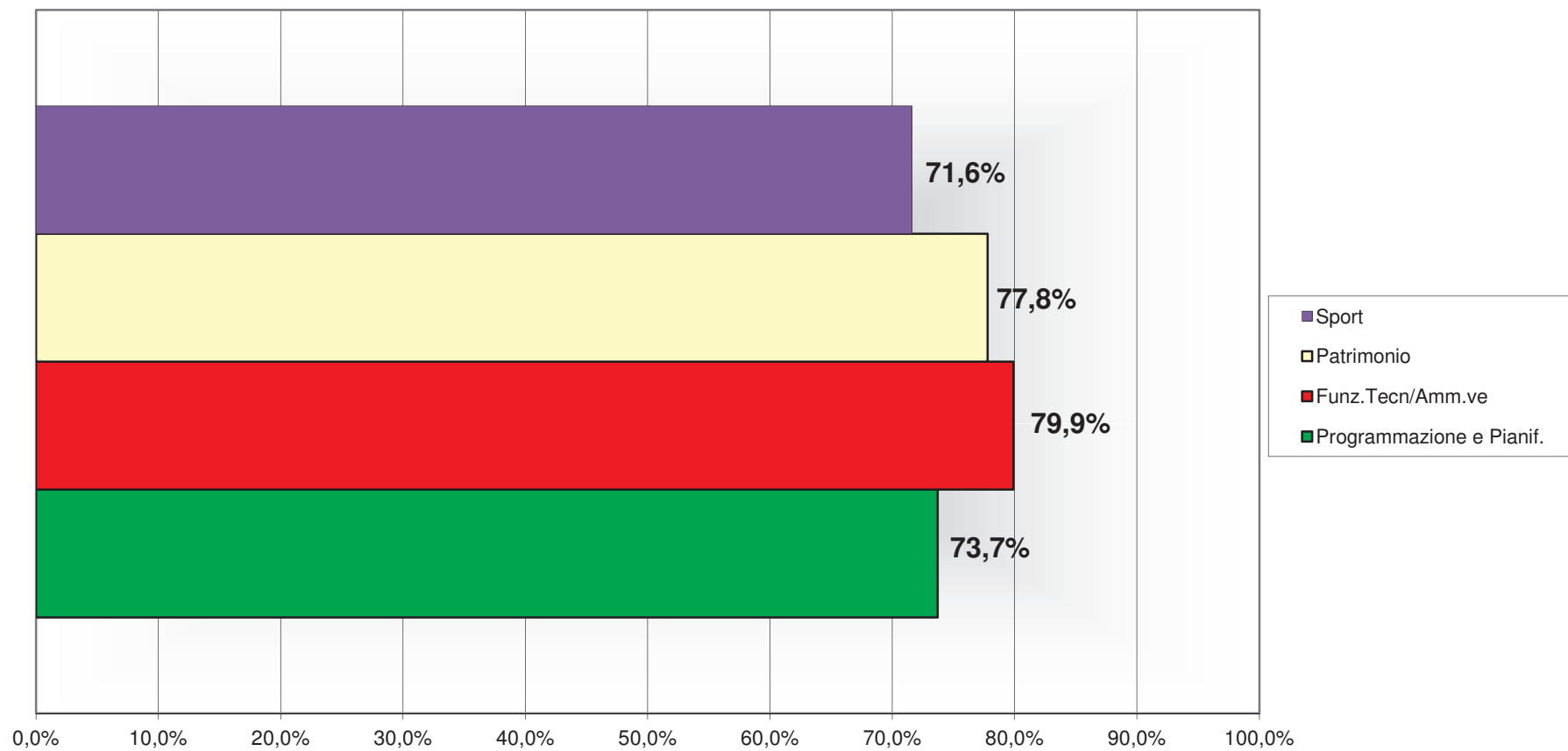
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"



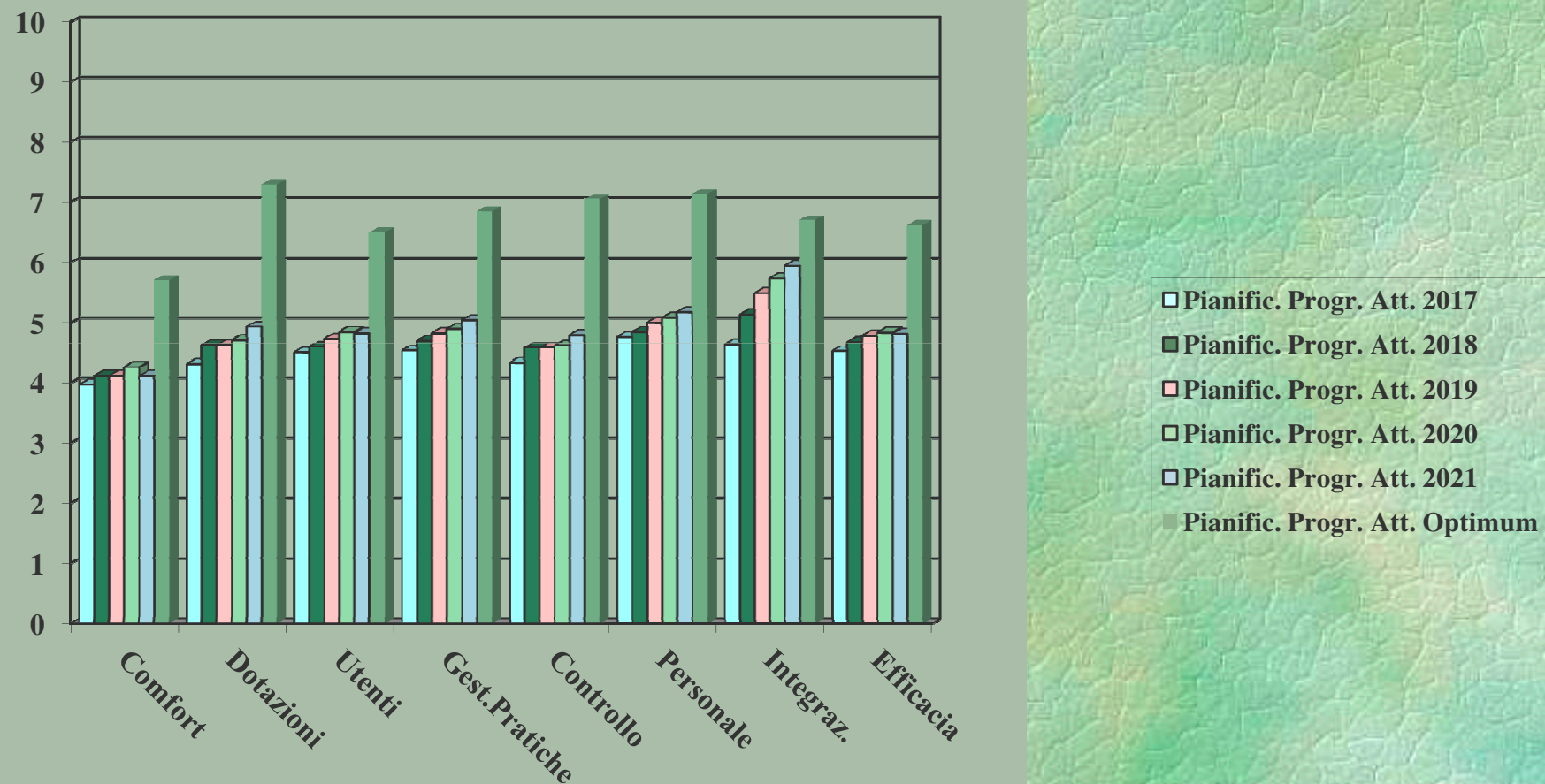
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"





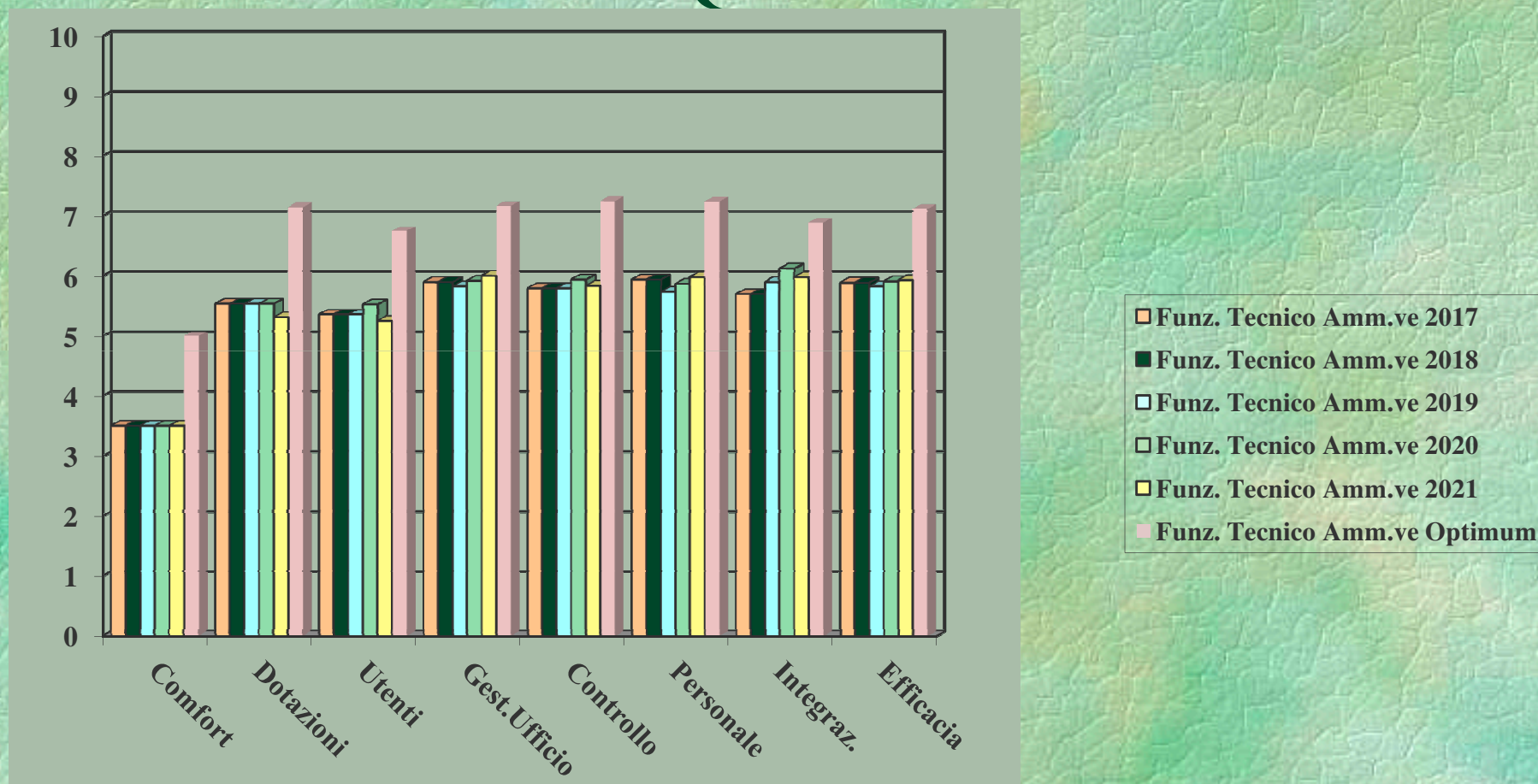
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Patrimonio, Demanio e Catasto</b>								4
comfort	4,43	5,71	77,6%	4,43	5,71	77,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,95	7,38	67,1%	4,95	7,38	67,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,32	6,50	81,8%	5,32	6,50	81,8%	0,0%	
gestione ufficio	5,28	6,88	76,7%	5,28	6,88	76,7%	0,0%	
controllo	5,39	7,05	76,5%	5,39	7,05	76,5%	0,0%	
personale	5,36	7,21	74,3%	5,36	7,21	74,3%	0,0%	
integrazione	6,08	6,70	90,7%	6,08	6,70	90,7%	0,0%	
efficacia organizz.	5,13	6,63	77,4%	5,13	6,63	77,4%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Sport</b>								3
comfort	3,51	5,57	63,0%	3,51	5,57	63,0%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,01	7,33	68,3%	5,01	7,33	68,3%	0,00%	
rapporto con utenti	4,85	6,73	72,1%	4,85	6,73	72,1%	0,00%	
gestione ufficio	5,19	7,08	73,3%	5,19	7,08	73,3%	0,00%	
controllo pratiche	5,07	7,05	71,9%	5,07	7,05	71,9%	0,00%	
personale	5,06	6,94	72,9%	5,06	6,94	72,9%	0,00%	
integrazione	5,63	7,08	79,5%	5,63	7,08	79,5%	0,00%	
efficacia organizz.	4,96	6,90	71,9%	4,96	6,90	71,9%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								17
<b>Settore Urbanistica e Patrimonio</b>			incremento biennio 2020 - 2021:				0,04%	

# ANALISI DELLA QUALITA'



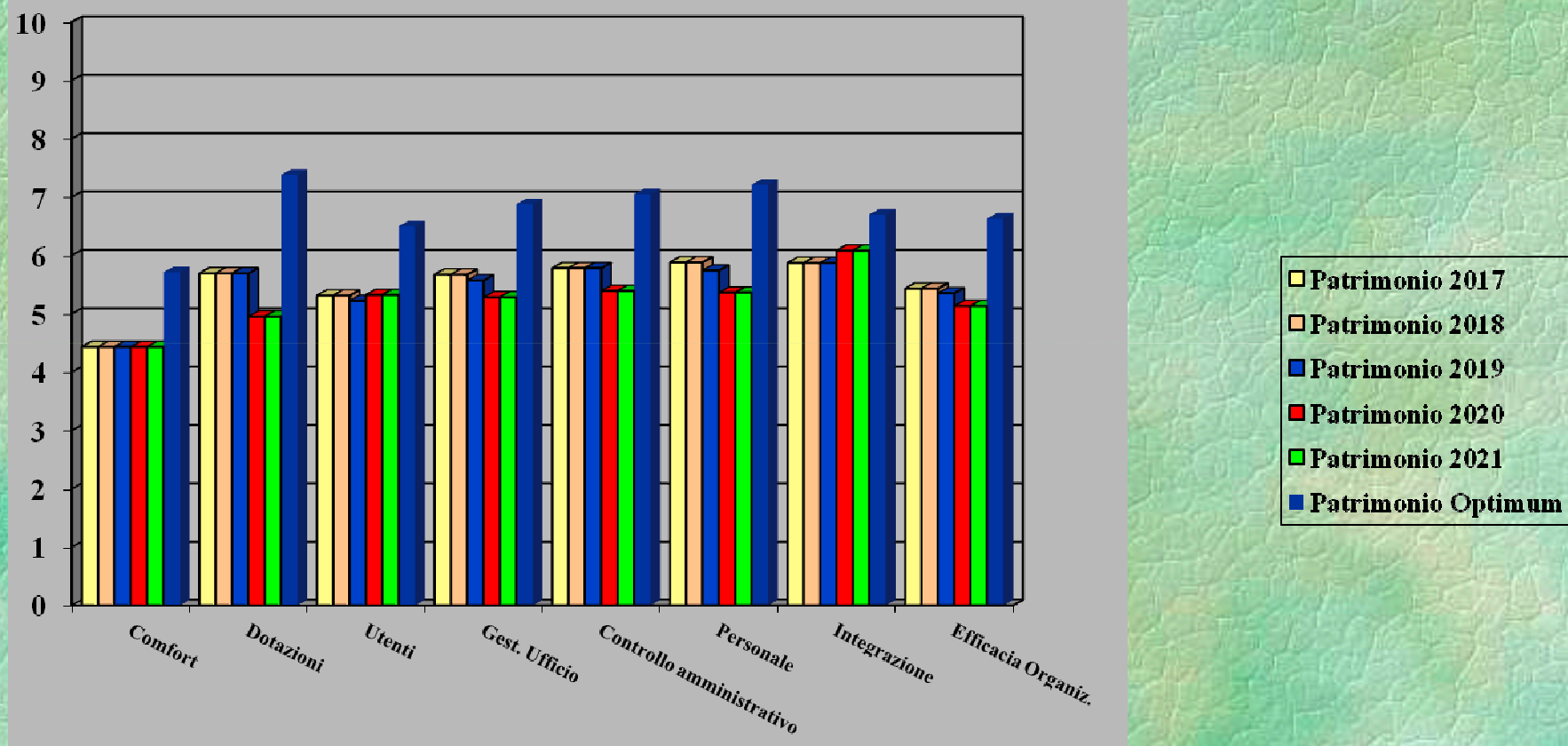


# ANALISI DELLA QUALITA'



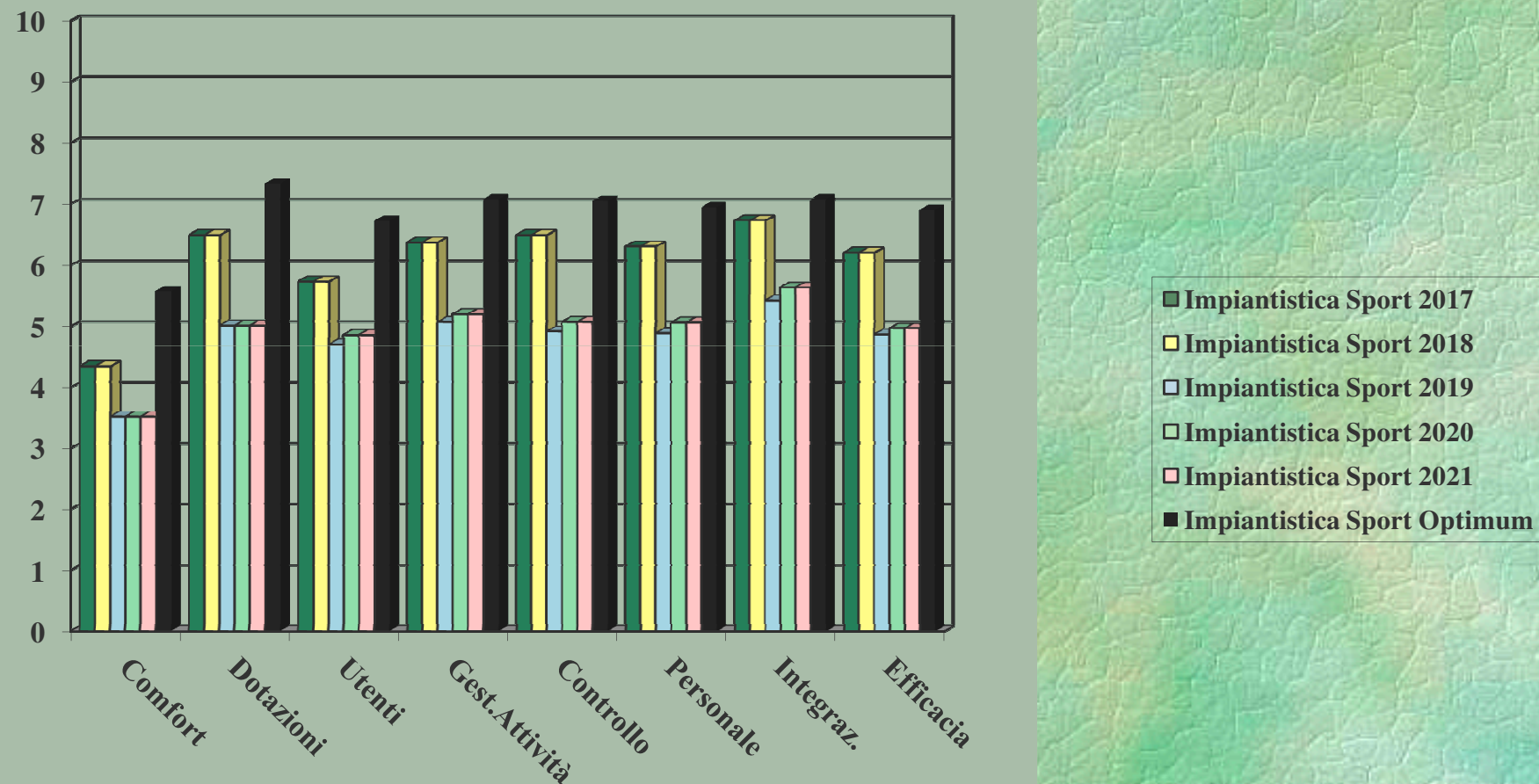


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture  
e Smart City

Anno 2021

Settembre 2021

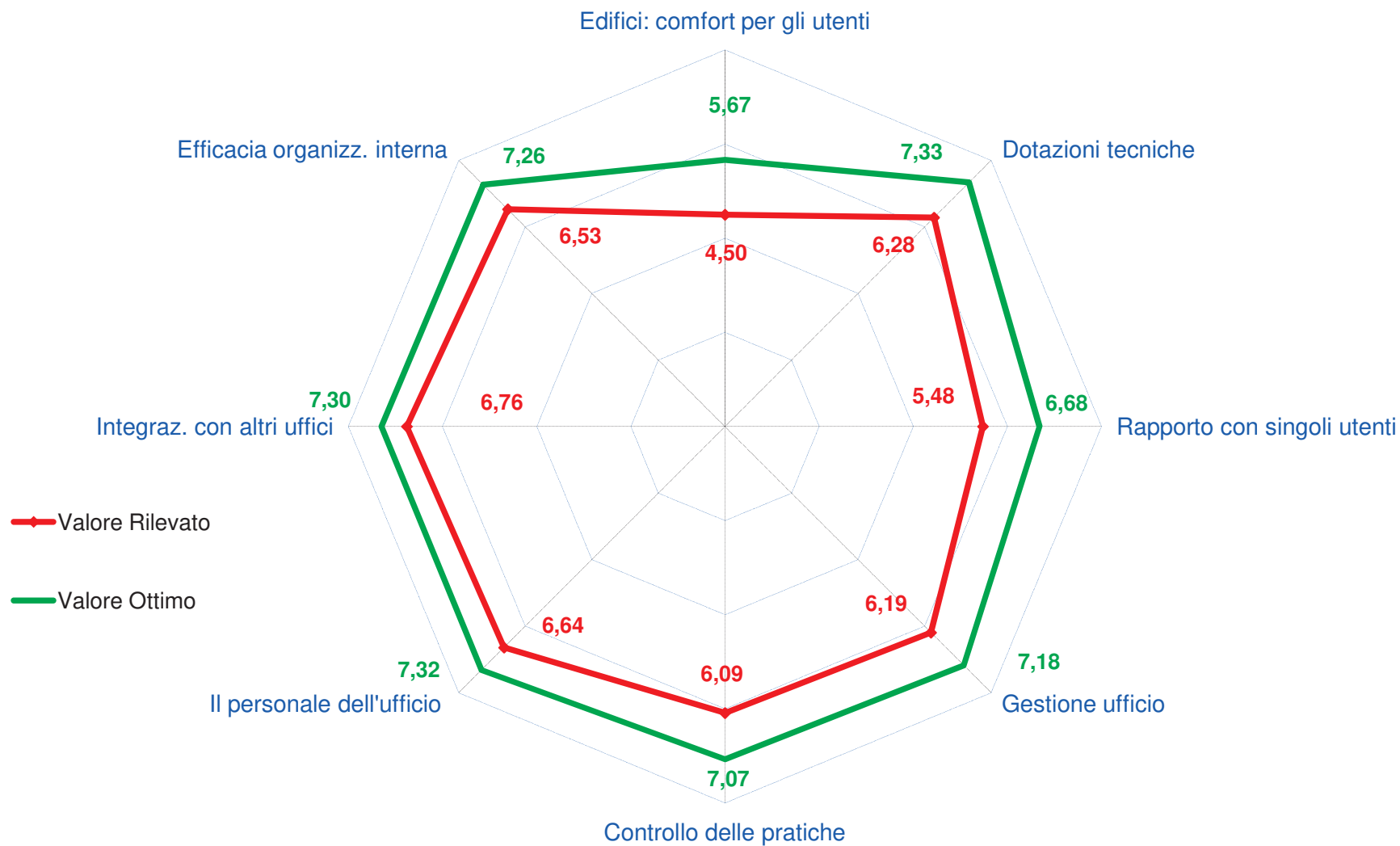
Centro Stampa Comunale



# ***Città di Alessandria***

Settore Lavori pubblici, Infrastrutture e Smart City

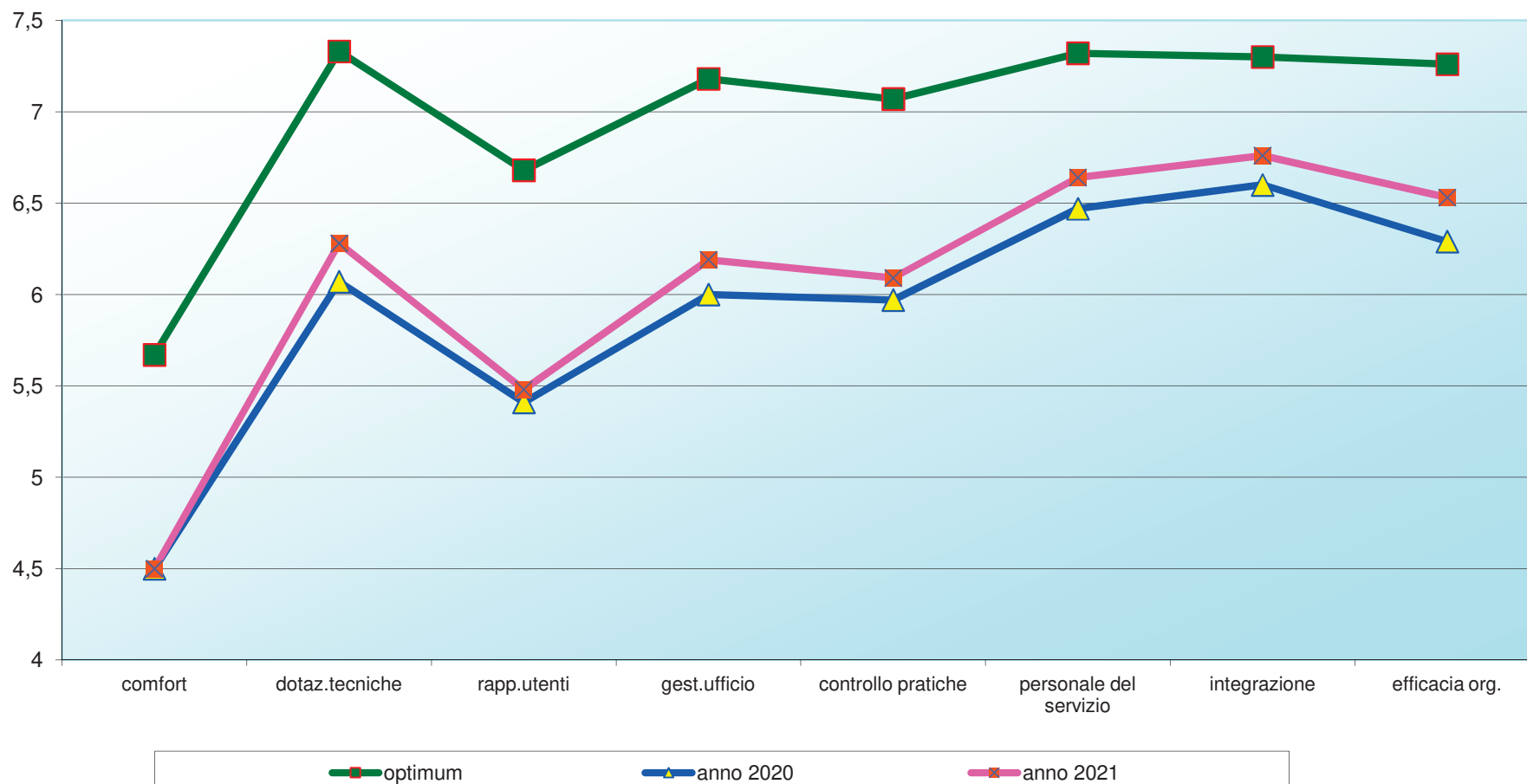
Stato della qualità anno 2021



# Città di Alessandria

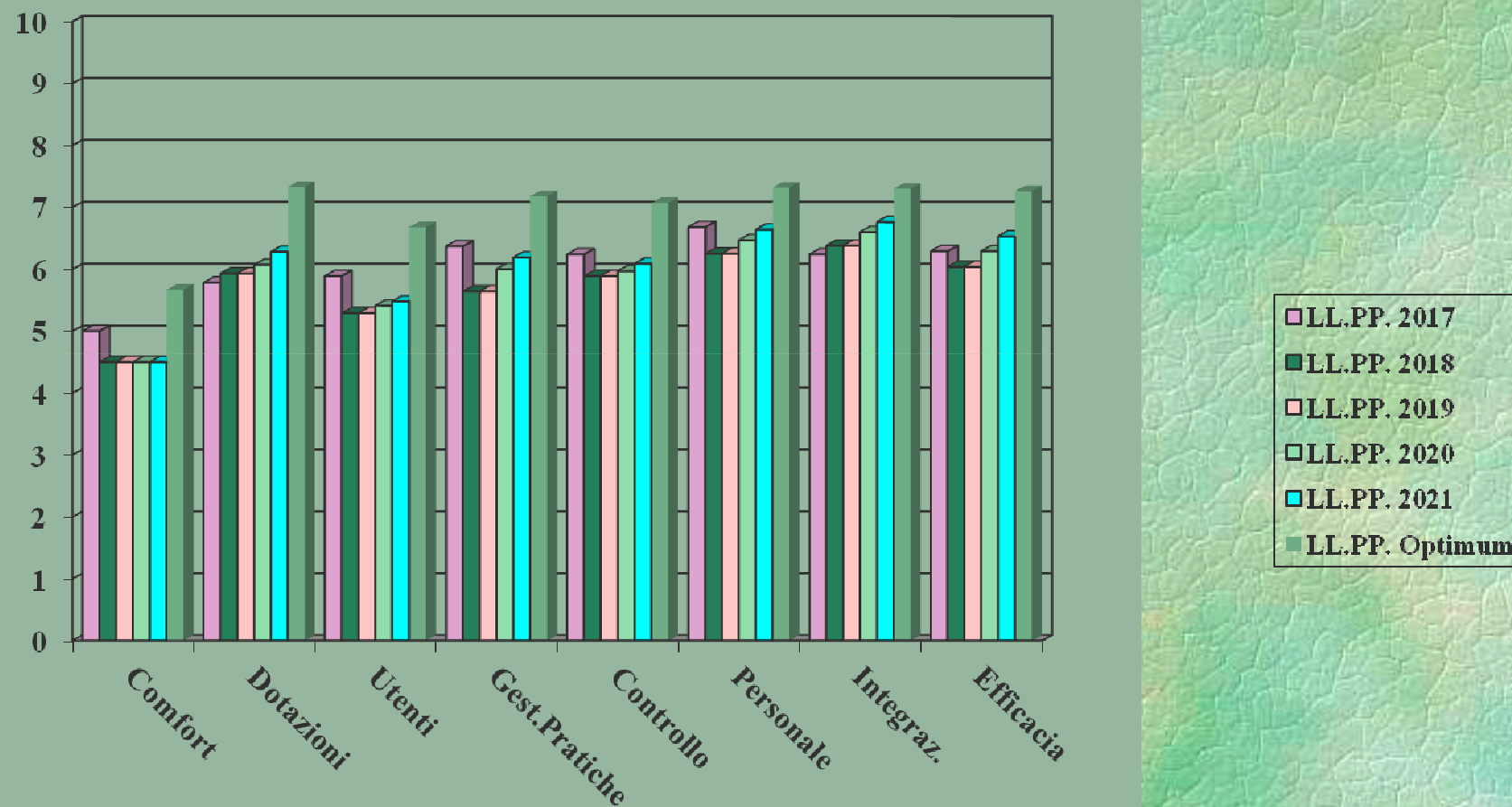
## Trend Qualità percepita

### LL.PP. Infrastrutture, Smart City - Anni 2020/2021



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>LL.PP. Infrastrutture</b>								62
comfort	4,50	5,67	79,4%	4,50	5,67	79,4%	0,0%	
dotazioni	6,07	7,33	82,8%	6,28	7,33	85,7%	2,9%	
rapporto con utenti	5,41	6,68	81,0%	5,48	6,68	82,0%	1,0%	
gestione ufficio	6,00	7,18	83,6%	6,19	7,18	86,2%	2,6%	
controllo	5,97	7,07	84,4%	6,09	7,07	86,1%	1,7%	
personale	6,47	7,32	88,4%	6,64	7,32	90,7%	2,3%	
integrazione	6,60	7,30	90,4%	6,76	7,30	92,6%	2,2%	
efficacia organizz.	6,29	7,26	86,6%	6,53	7,26	89,9%	3,3%	
							2,0%	2,01%
								62
<b>Settore LL.PP., Infrastrutture e Smart City</b>			incremento biennio 2020 - 2021:				2,01%	

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

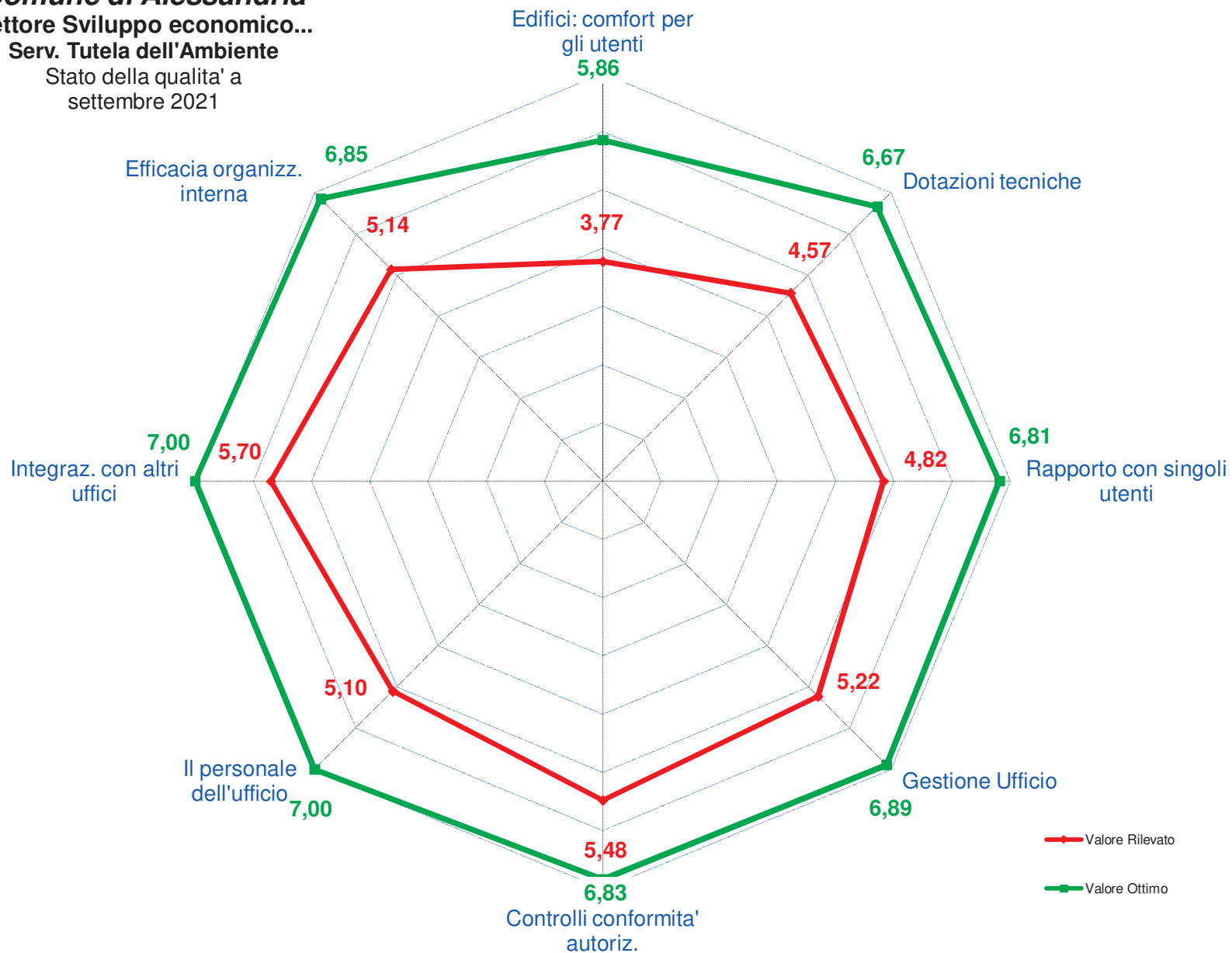
Settore Sviluppo Economico, Sanità, Ambiente,  
Mobilità, Protezione Civile, Commercio e Turismo

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

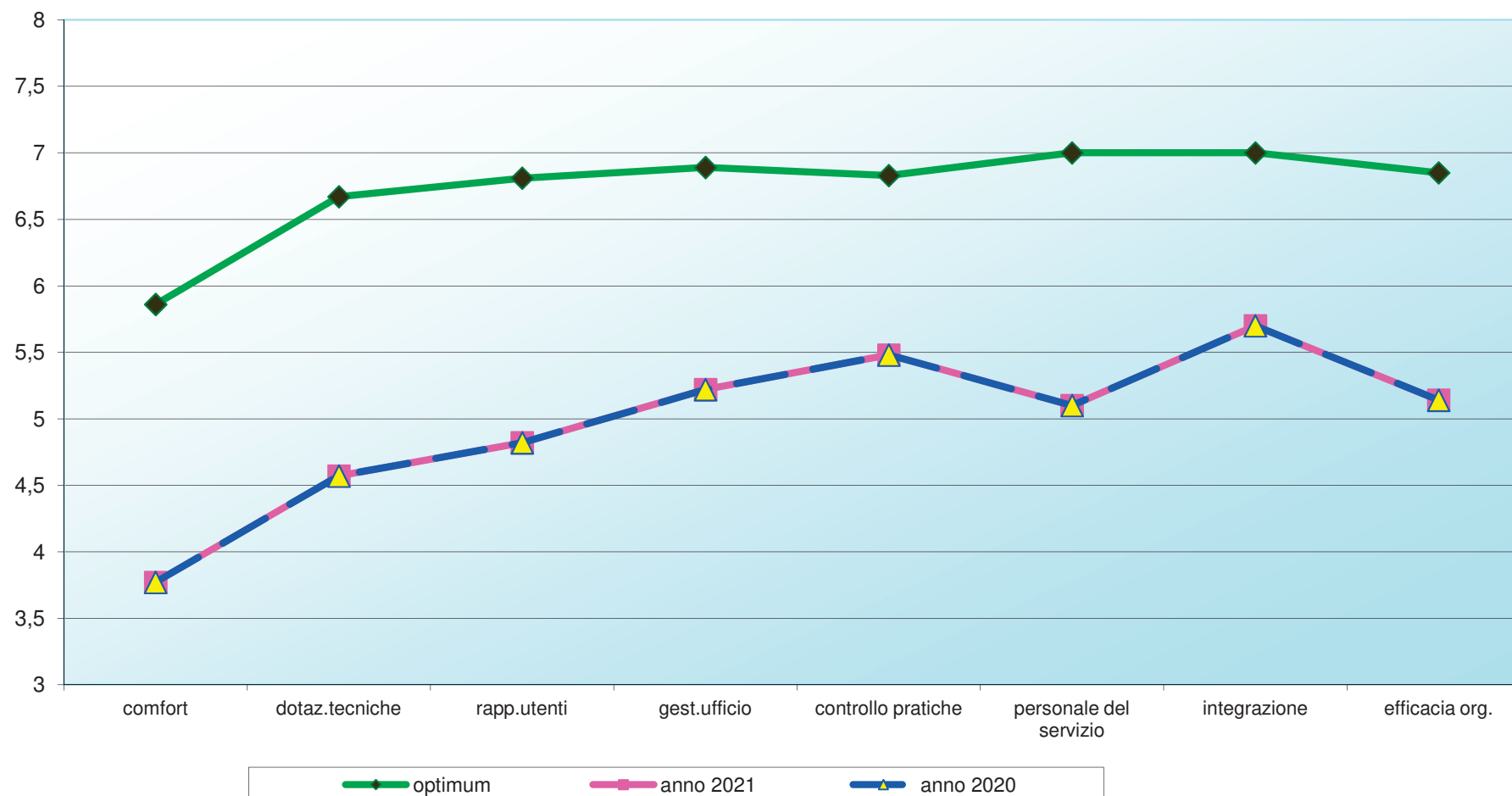
**Comune di Alessandria**  
**Settore Sviluppo economico...**  
**Serv. Tutela dell'Ambiente**  
 Stato della qualita' a  
 settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Ambiente - Anni 2020/2021



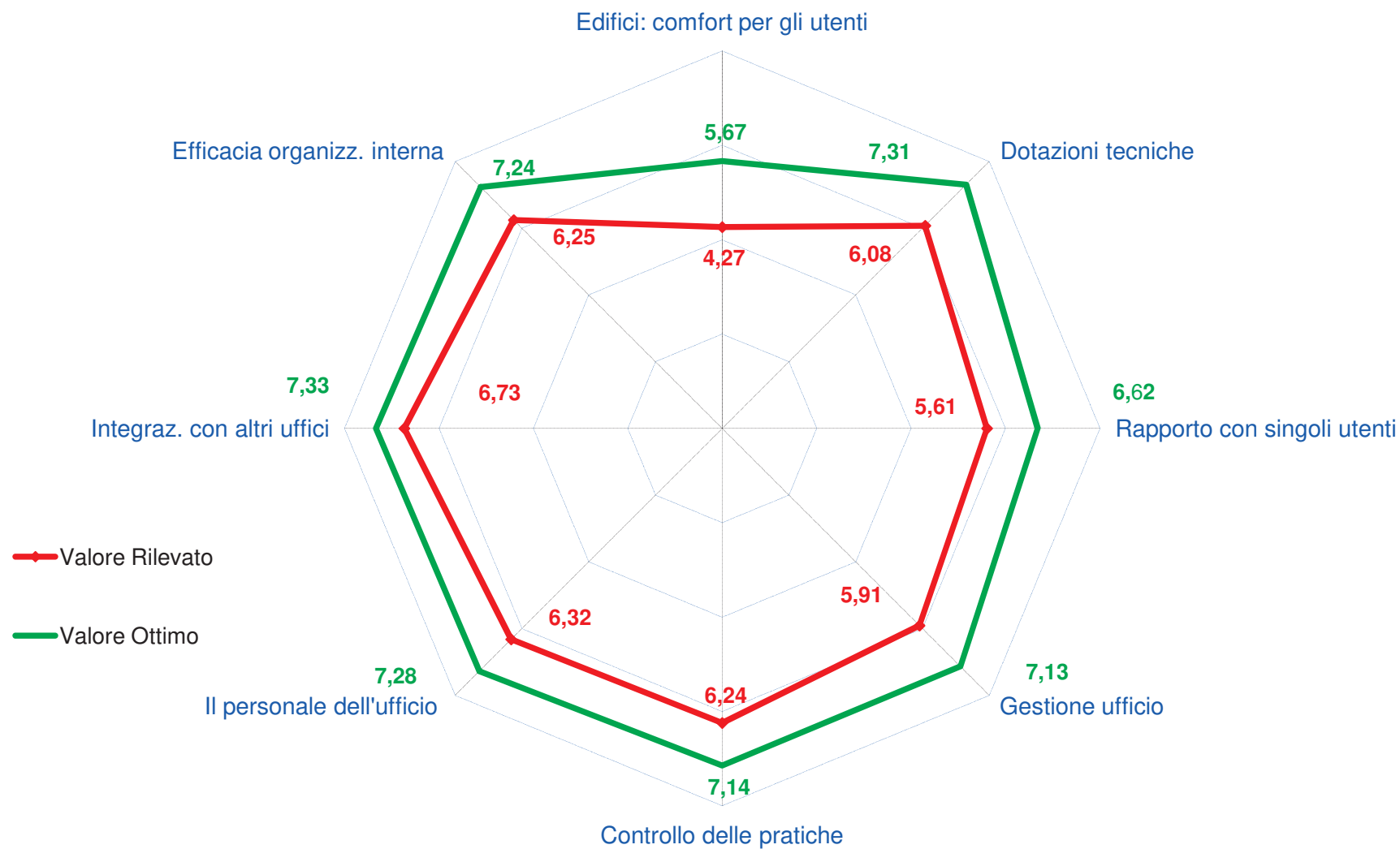


# Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico, Sanità, Ambiente ...

Servizio Attività Commerciali

Stato della qualità Settembre 2021



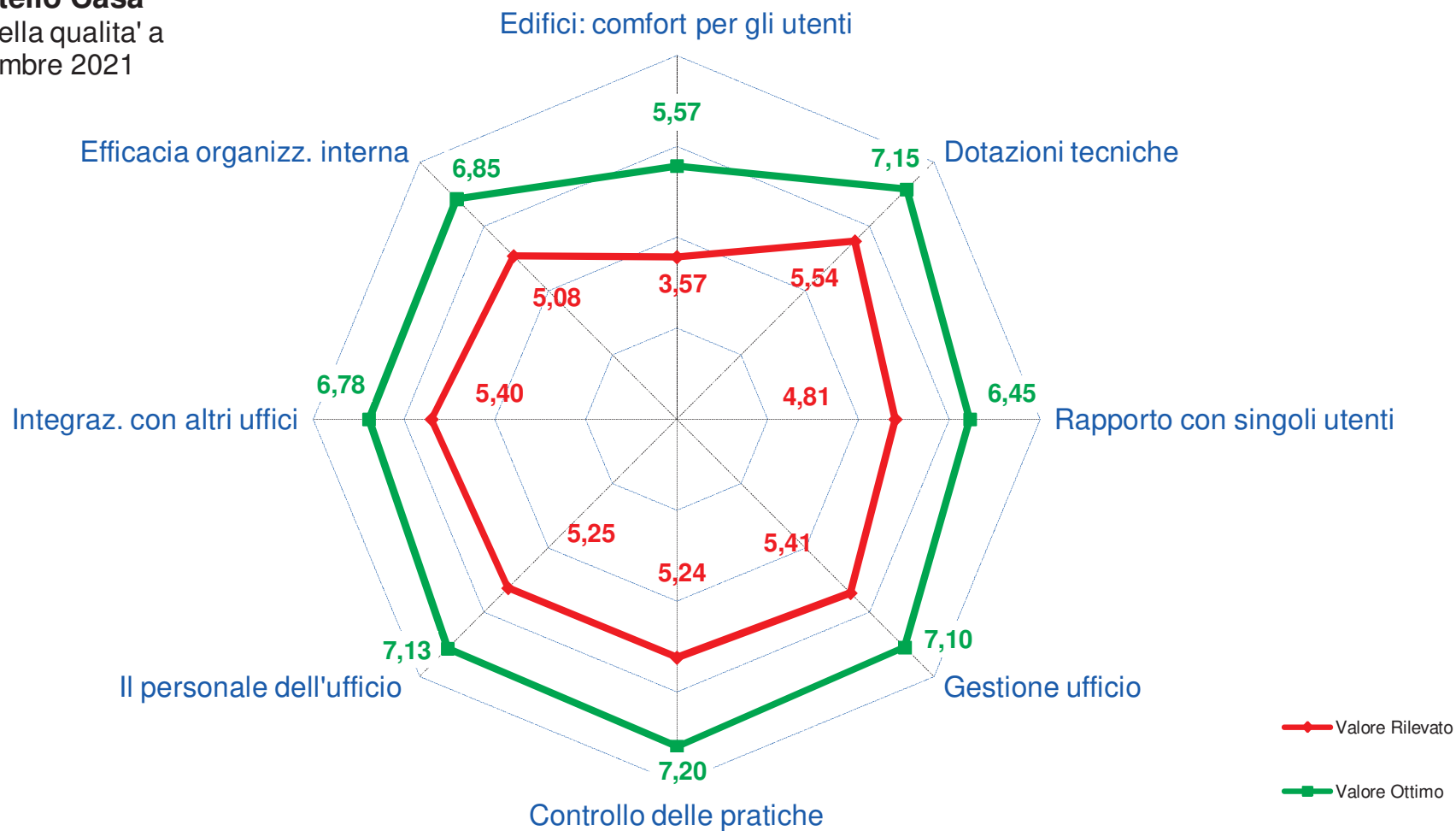
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Commercio - Anni 2020/2021



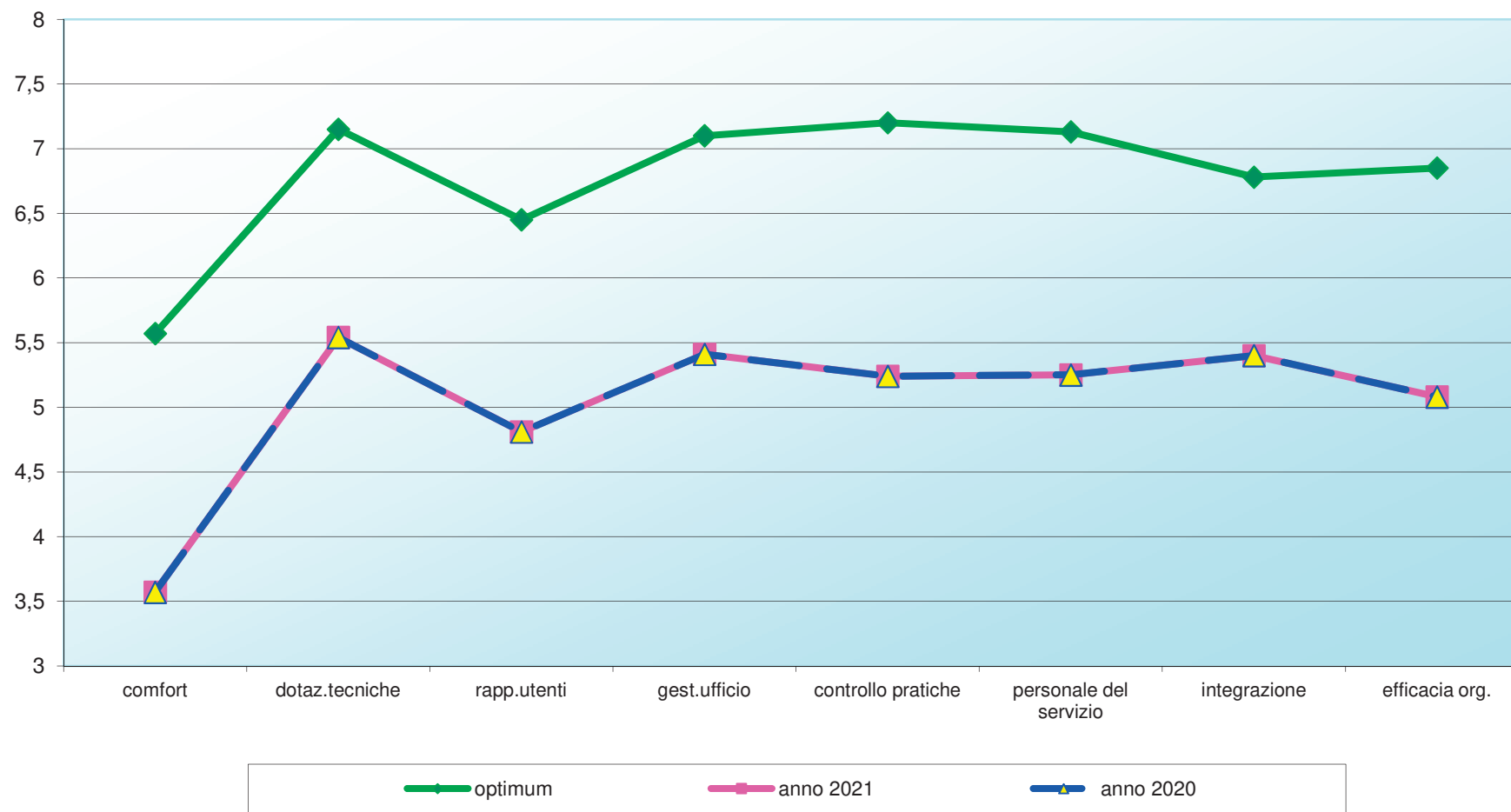
**Comune di Alessandria**  
**Settore Sviluppo Economico...**  
**Sportello Casa**  
Stato della qualita' a  
settembre 2021



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Sportello Casa - Anni 2020/2021



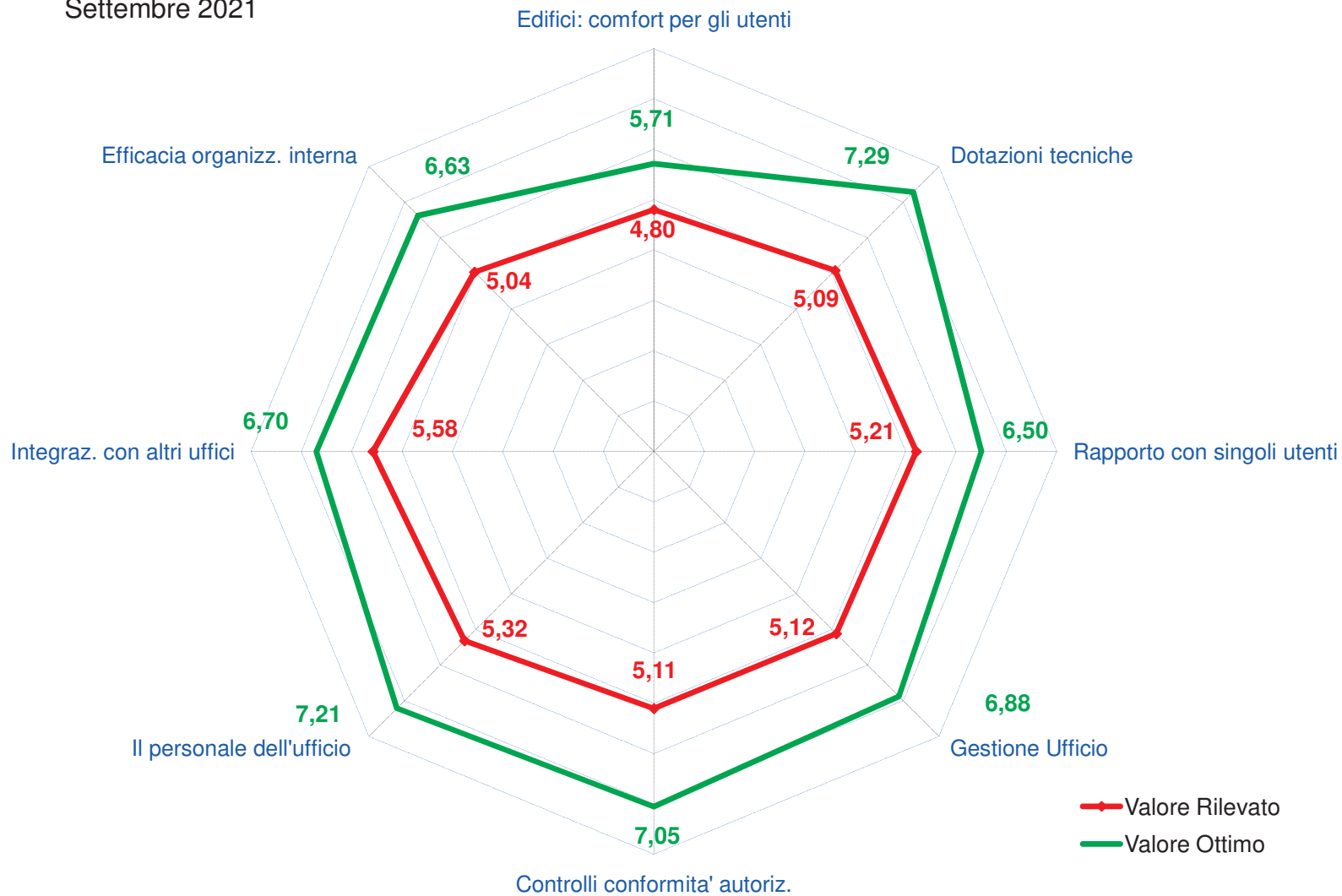
## Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico...

### WELFARE ANIMALE

Stato della qualita' a

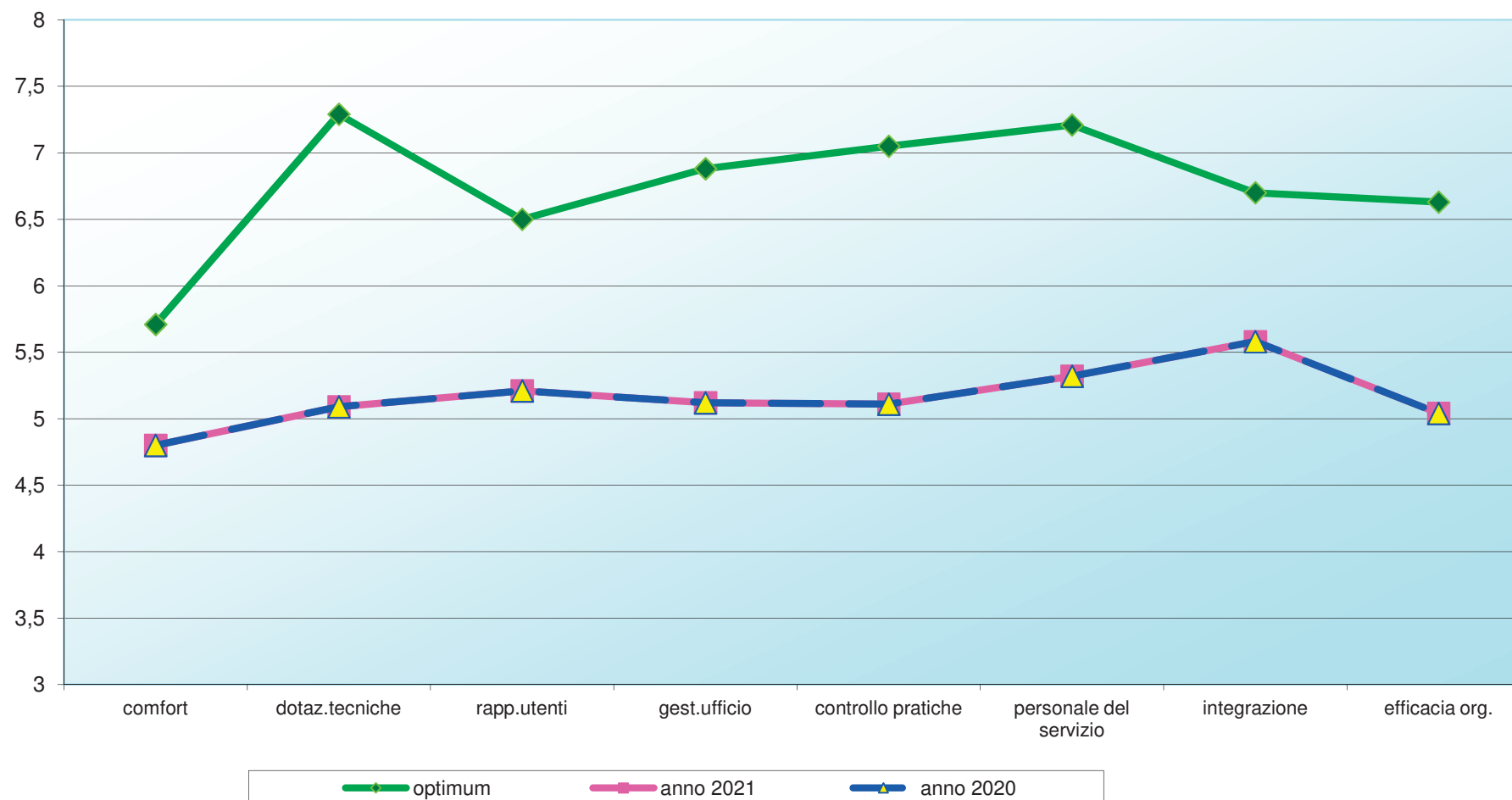
Settembre 2021



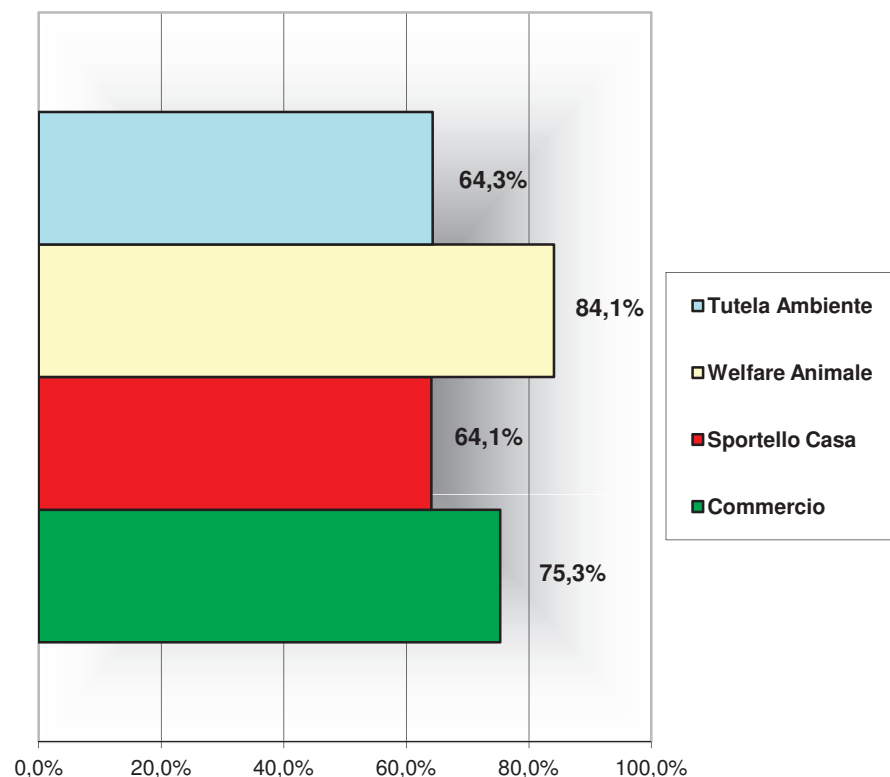
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

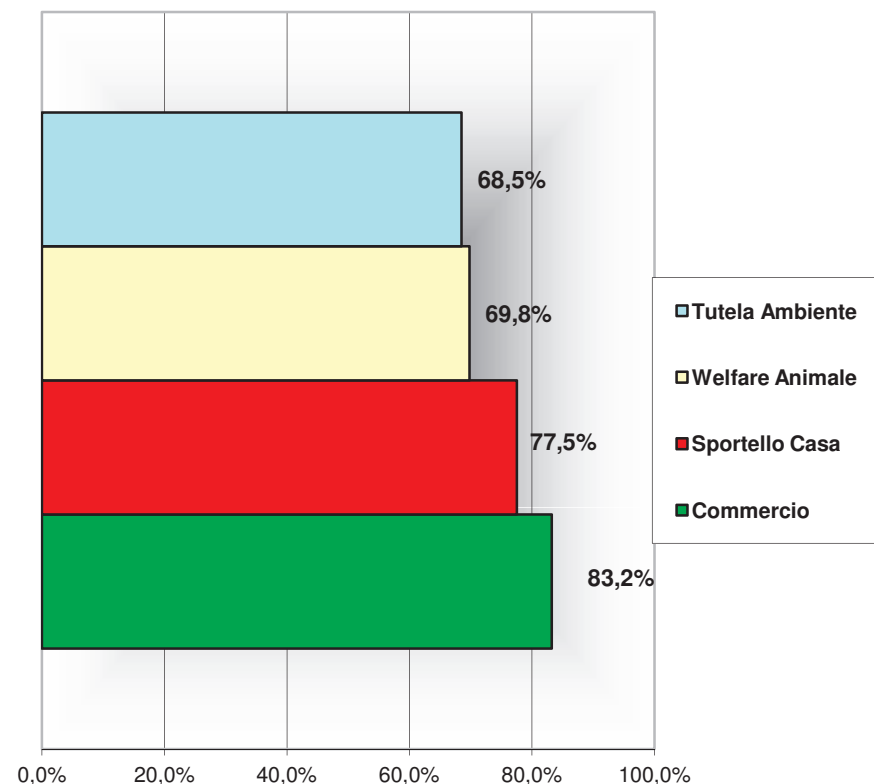
### Welfare Animale - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"

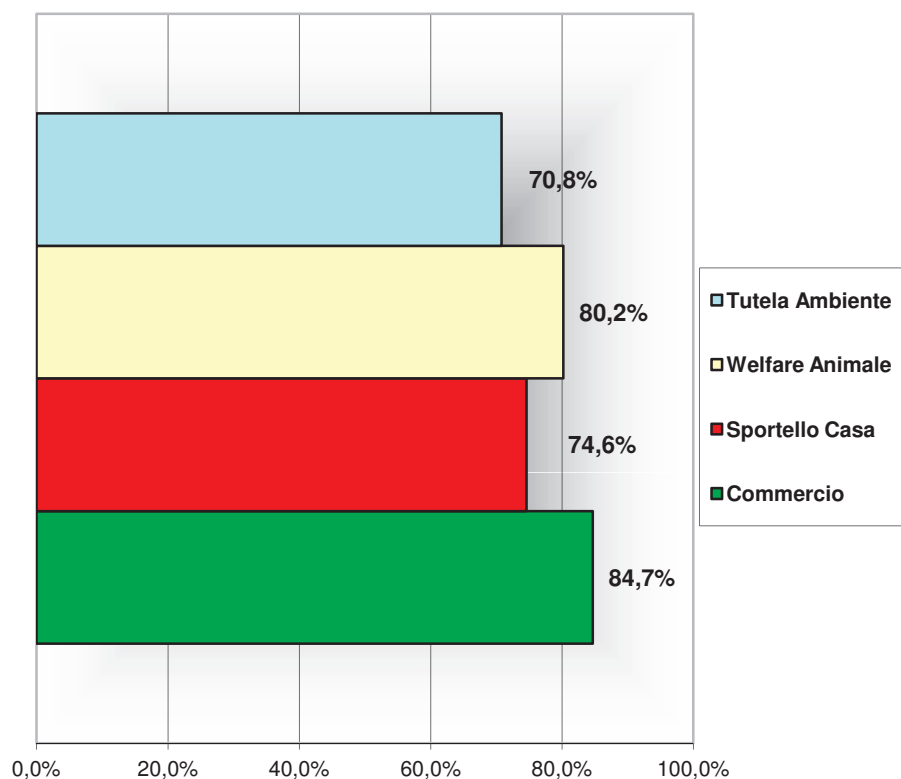


Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

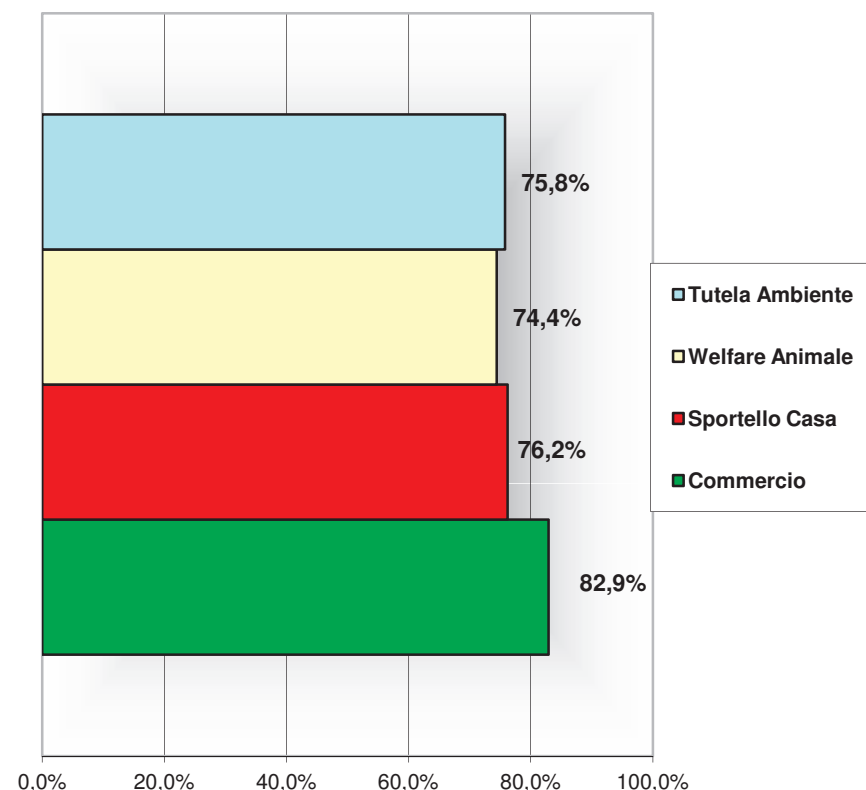


Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



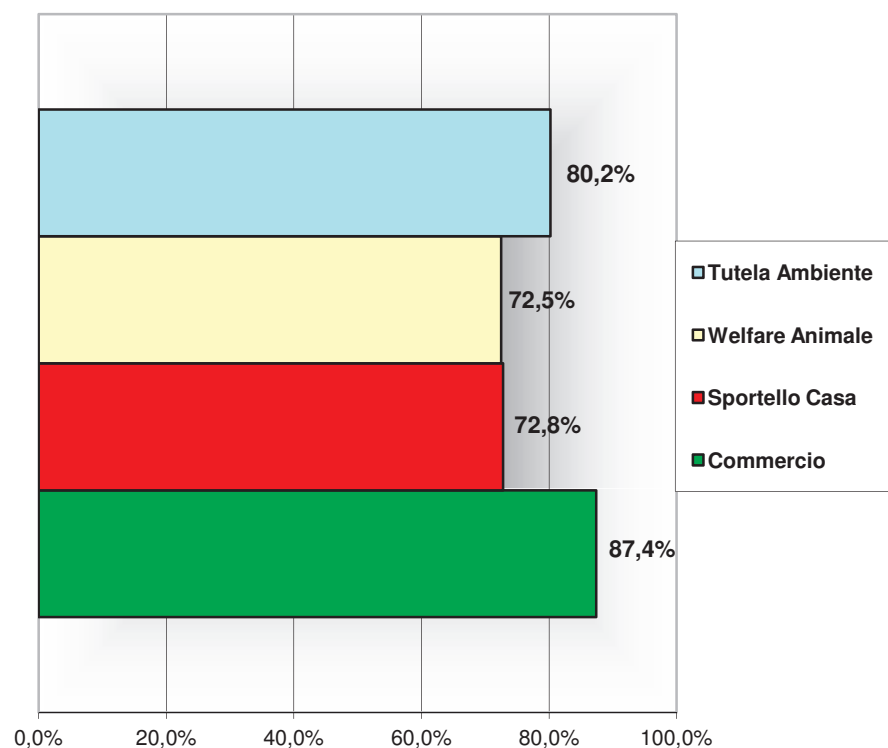
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



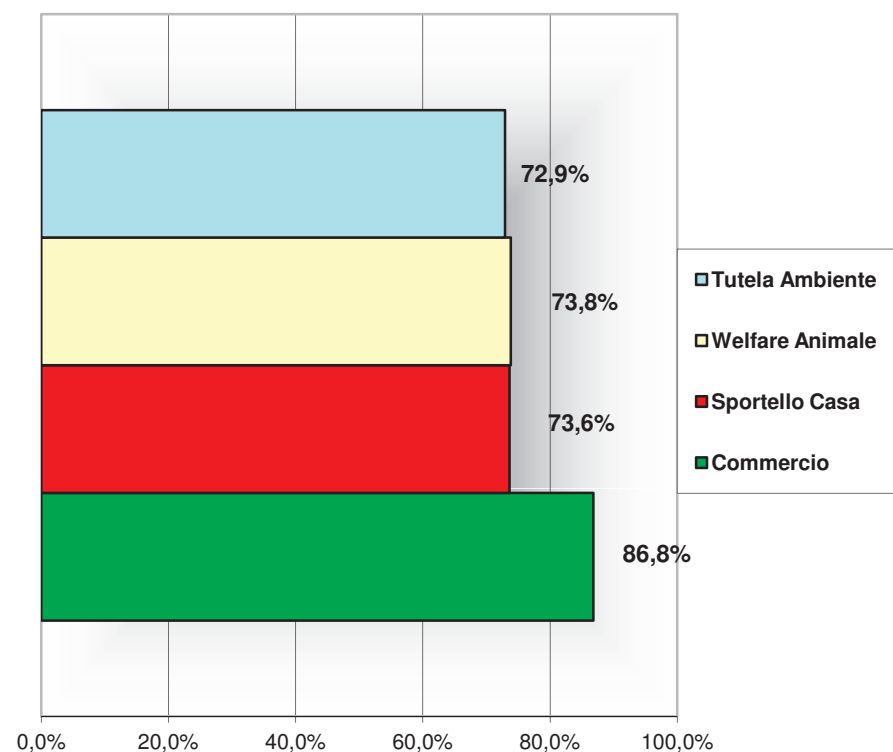
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



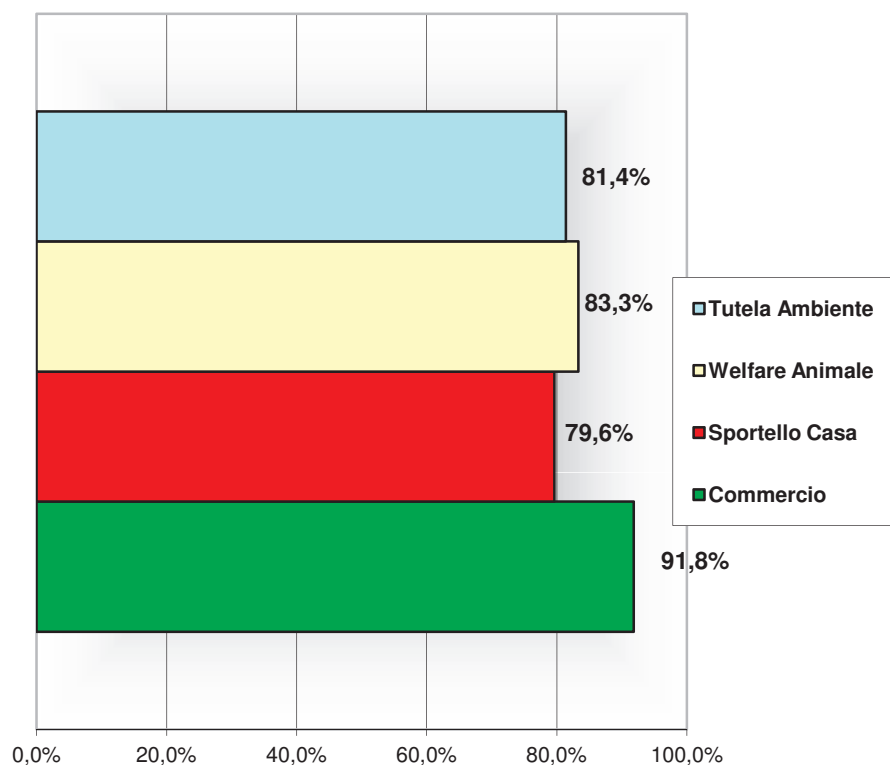
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro  
"PERSONALE"**

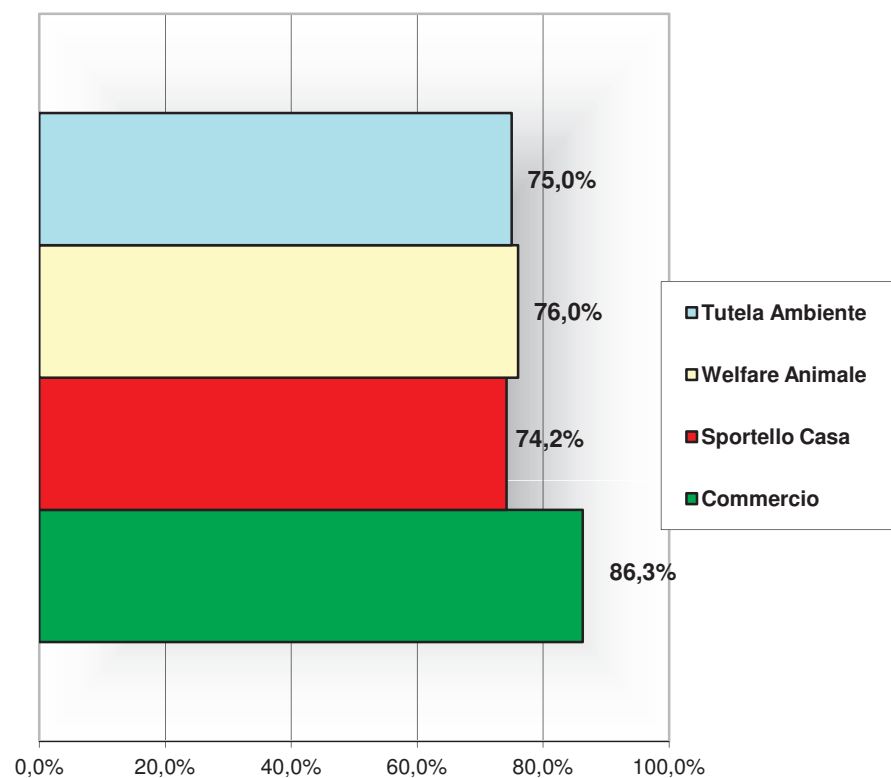


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



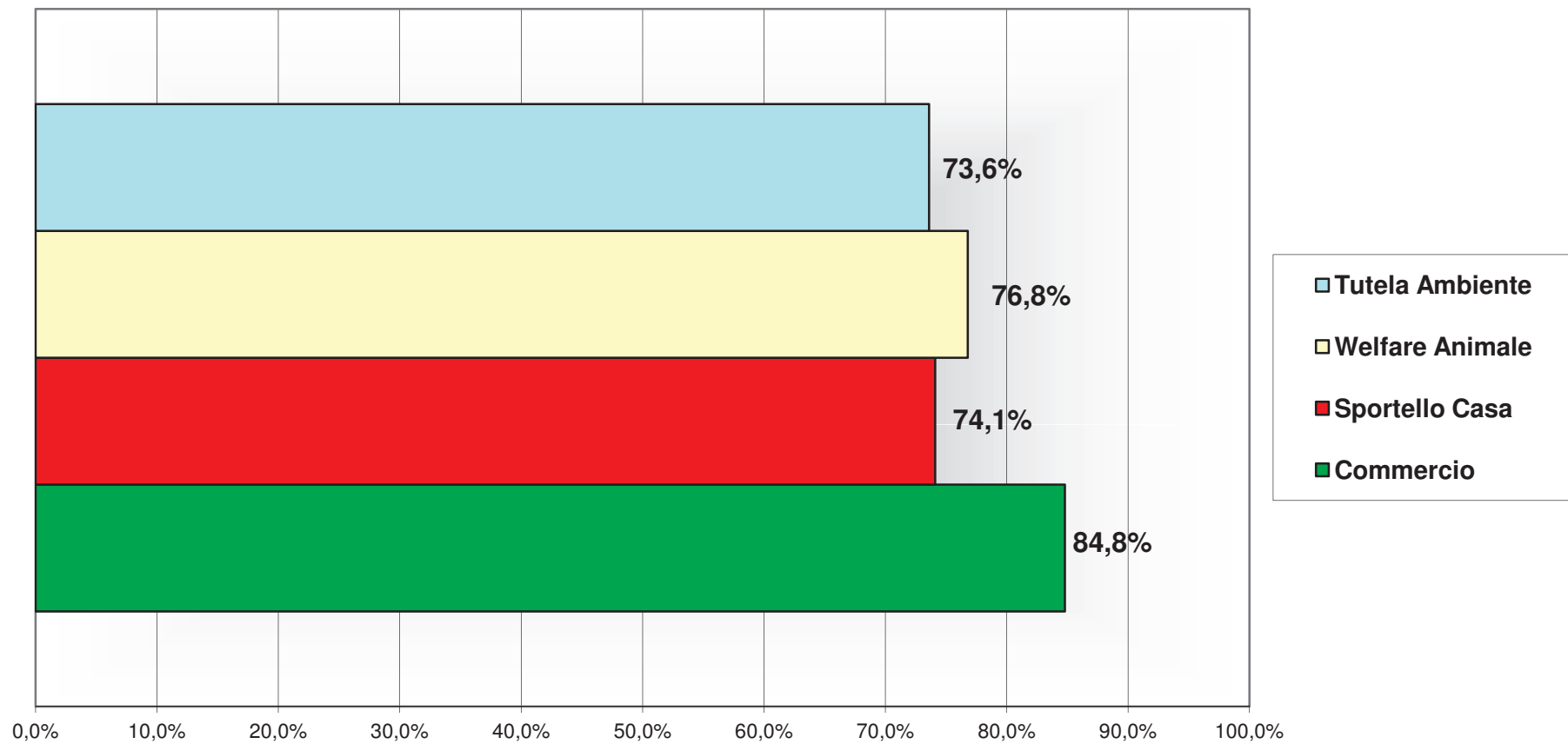
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"

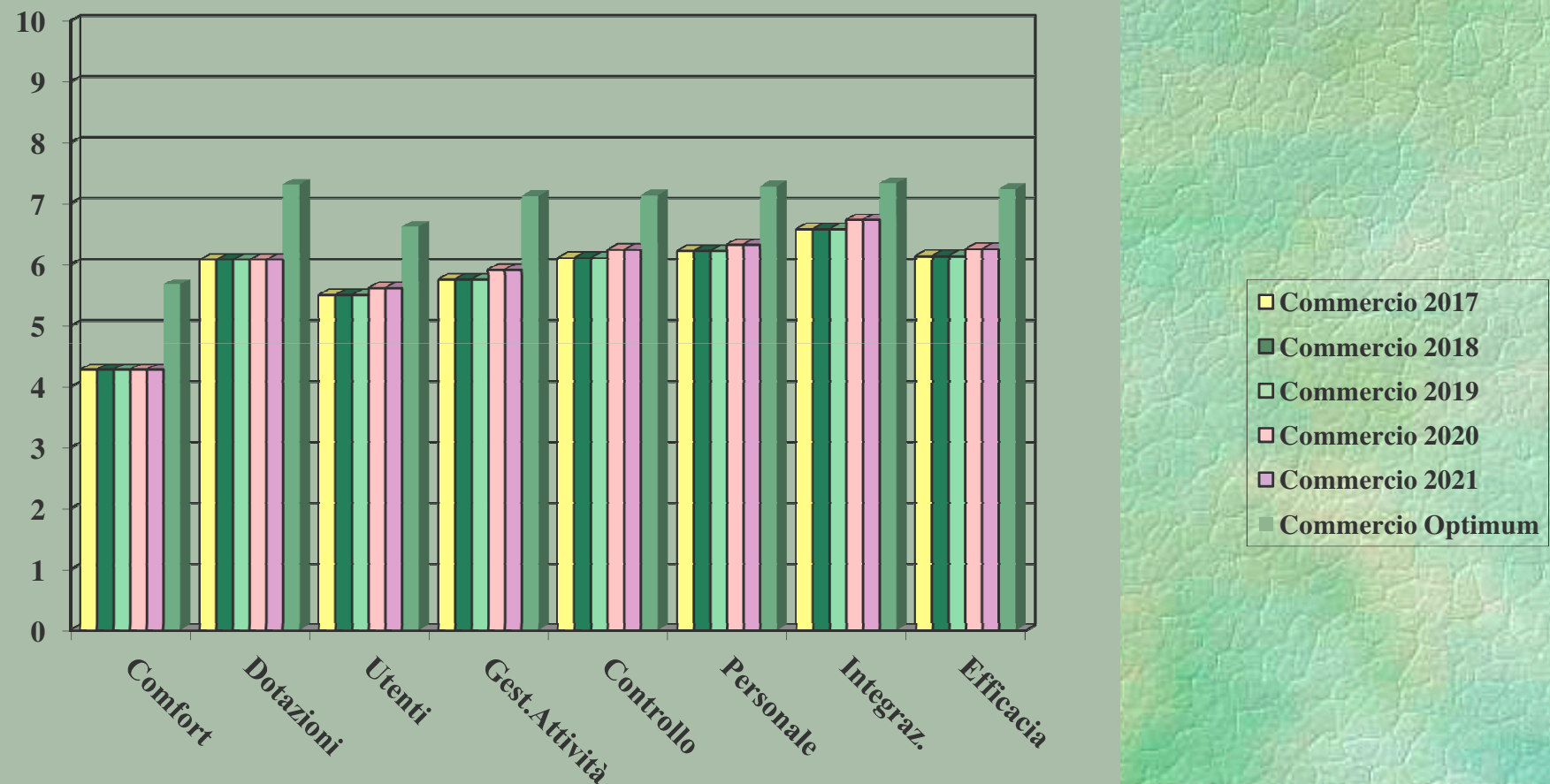


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

[illegible]

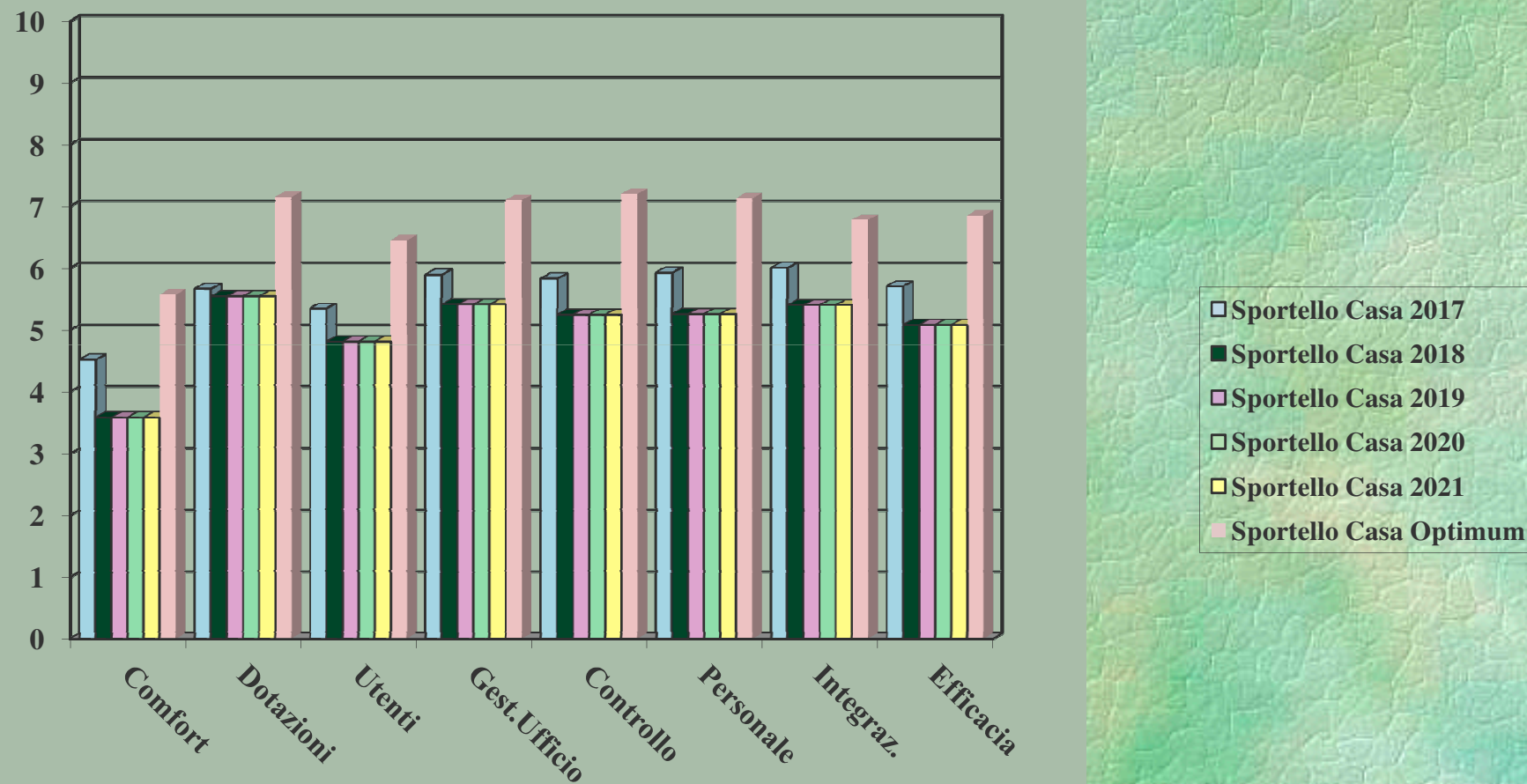
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Welfare animale</b>								2
comfort	4,80	5,71	84,1%	4,80	5,71	84,1%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,00%	
rapporto con utenti	5,21	6,50	80,2%	5,21	6,50	80,2%	0,00%	
gestione ufficio	5,12	6,88	74,4%	5,12	6,88	74,4%	0,00%	
controllo pratiche	5,11	7,05	72,5%	5,11	7,05	72,5%	0,00%	
personale	5,32	7,21	73,8%	5,32	7,21	73,8%	0,00%	
integrazione	5,58	6,70	83,3%	5,58	6,70	83,3%	0,00%	
efficacia organizz.	5,04	6,63	76,0%	5,04	6,63	76,0%	0,00%	
							0,00%	0,00%
<b>Tutela Ambiente</b>								4
comfort	3,77	5,86	64,3%	3,77	5,86	64,3%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,57	6,67	68,5%	4,57	6,67	68,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,82	6,81	70,8%	4,82	6,81	70,8%	0,0%	
gestione ufficio	5,22	6,89	75,8%	5,22	6,89	75,8%	0,0%	
controllo	5,48	6,83	80,2%	5,48	6,83	80,2%	0,0%	
personale	5,10	7,00	72,9%	5,10	7,00	72,9%	0,0%	
integrazione	5,70	7,00	81,4%	5,70	7,00	81,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,14	6,85	75,0%	5,14	6,85	75,0%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								20
<b>Sett. Sviluppo Eco, Sanità, ecc.</b>	incremento/decremento biennio 2020 - 2021:						0,00%	

# ANALISI DELLA QUALITA'



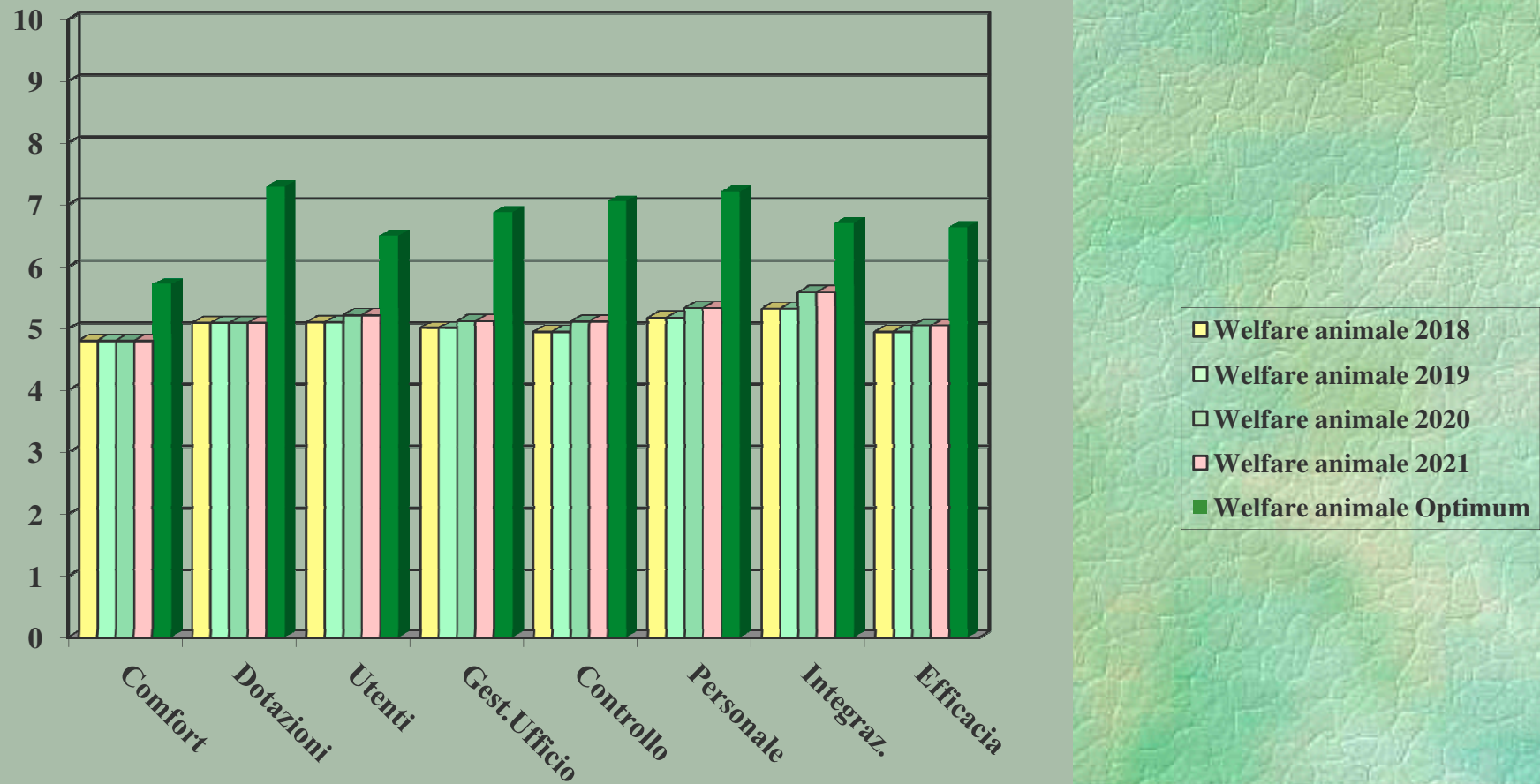


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'



# ANALISI DELLA QUALITA'

