



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2024

Dicembre 2024

Centro Stampa Comunale

INDICE

Settore I Affari Istituz. e Generali, Cultura, Educazione, Turismo, Marketing Territoriale ed Eventi e Manifestazioni	pag. 1
Settore II Urbanistica e Sviluppo Economico	pag. 54
Settore III Politiche di Sviluppo, Innovazione, Sport e Tempo libero	pag. 74
Settore IV Risorse Finanziarie, Programmazione, Bilancio e Comunicazione	pag. 104
Settore V Partecipate, Politiche ambientali e di Benessere della Persona, Legalità e Trasparenza e Patrimonio	pag. 117
Settore VI Opere pubbliche e Infrastrutture	pag. 140
Servizio Autonomo Avvocatura	pag. 145
Servizio Autonomo di Polizia Locale e di Protezione Civile	pag. 150
Servizio Personale	pag. 163



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

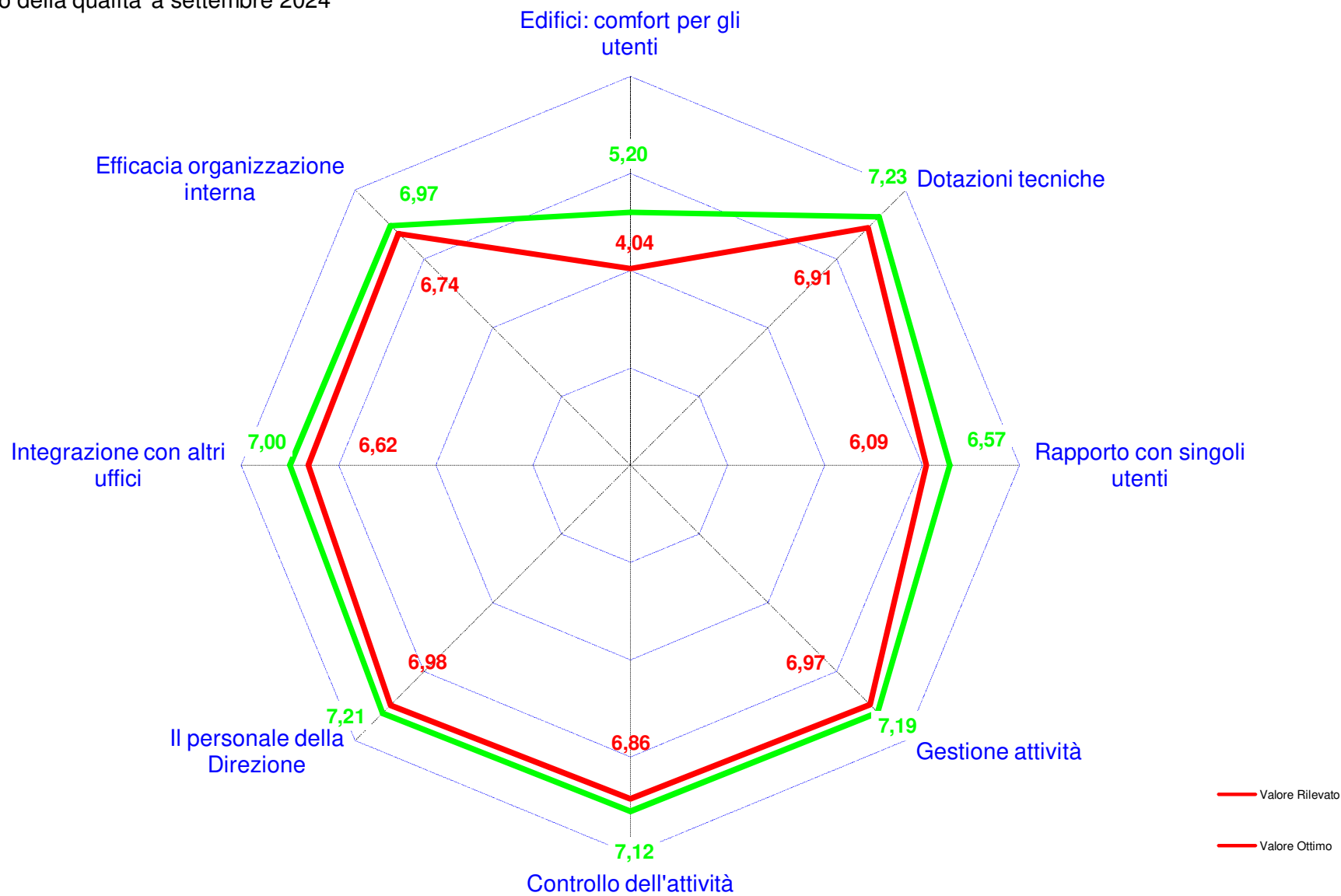
Settore Affari Istituzionali e Generali, Cultura, Educazione,
Turismo, Marketing territoriale ed Eventi, Manifestazioni

Anno 2024

Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

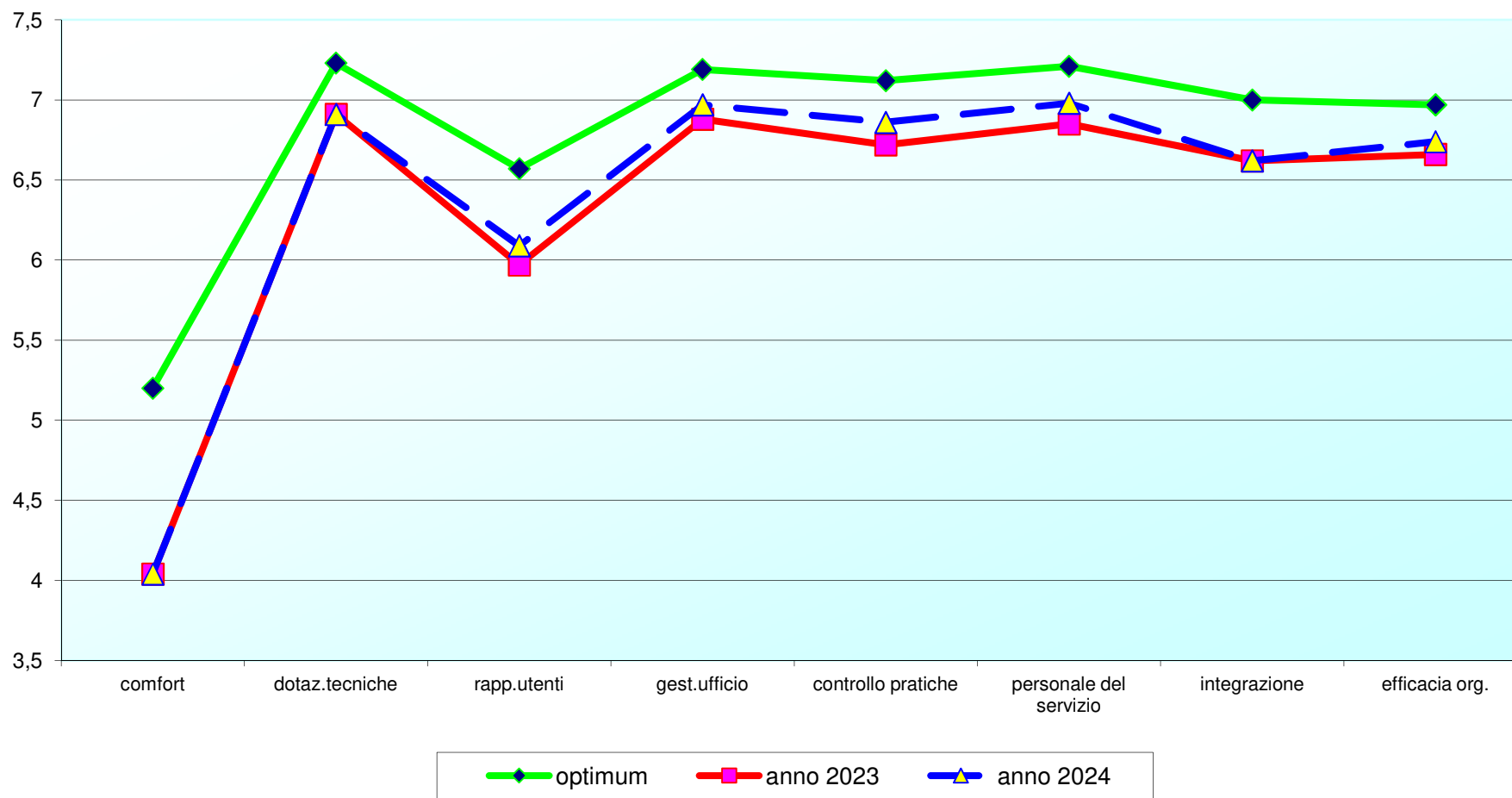
Comune di Alessandria
Presidenza del Consiglio Comunale
Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

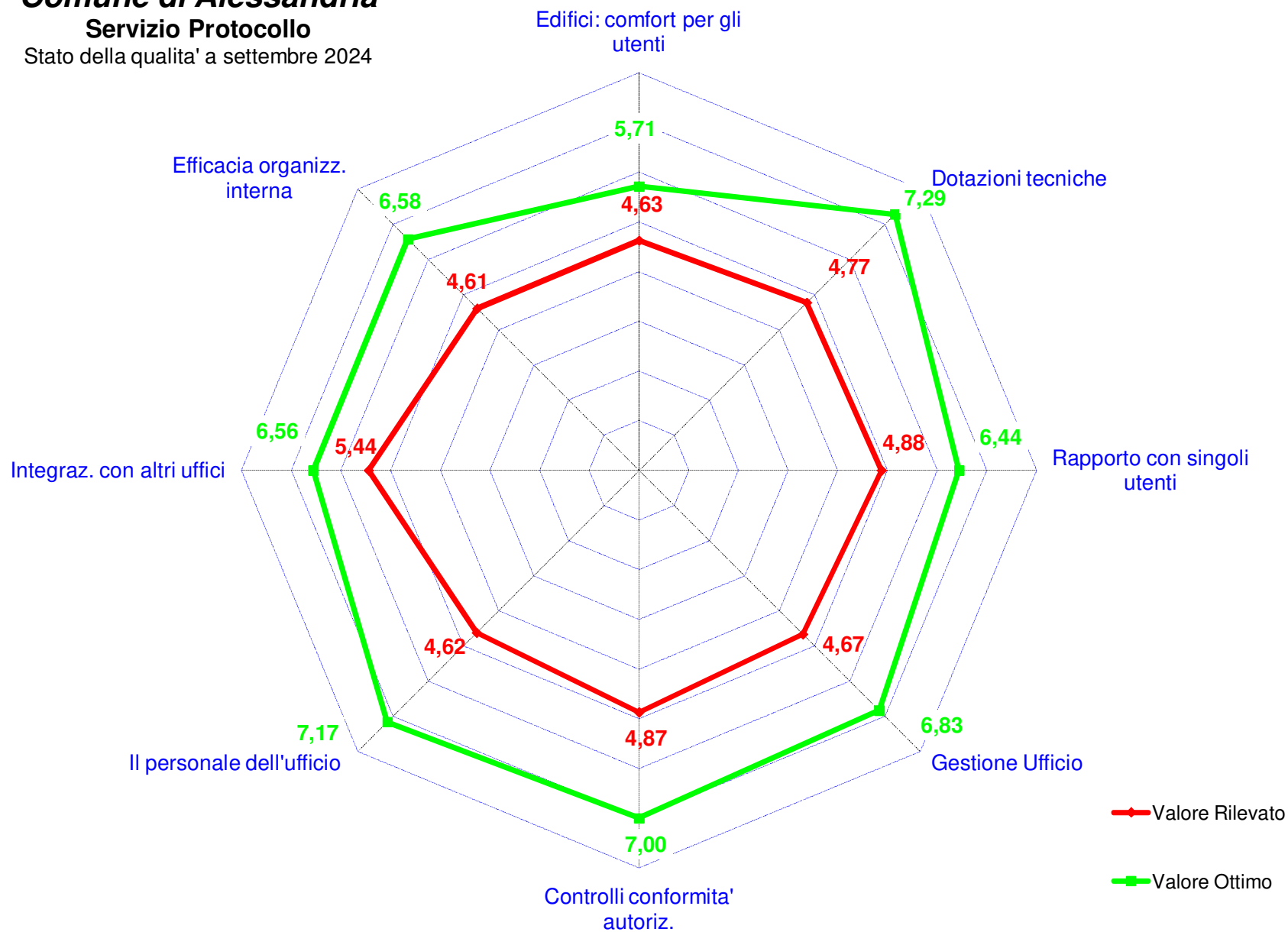
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Protocollo

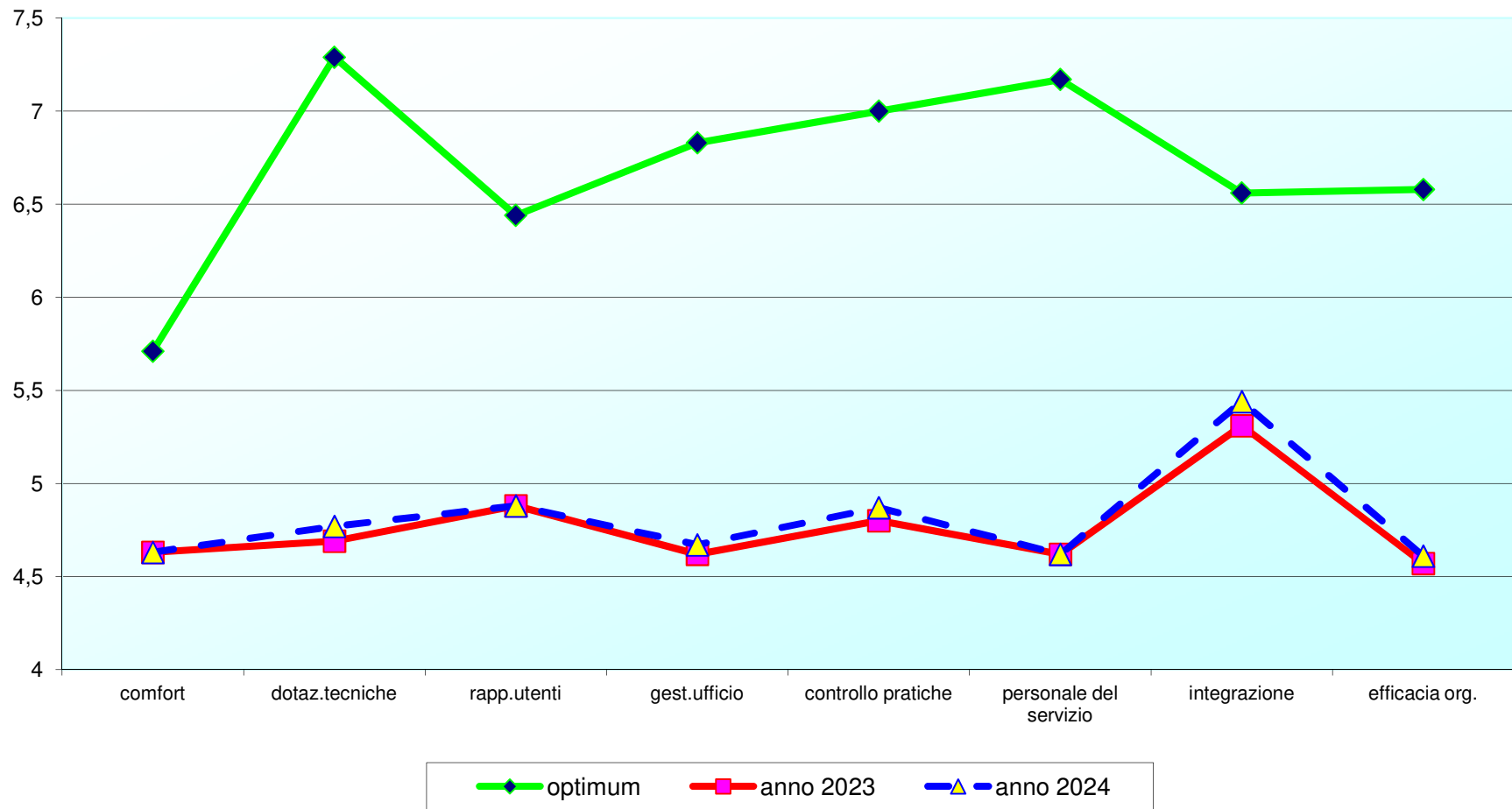
Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

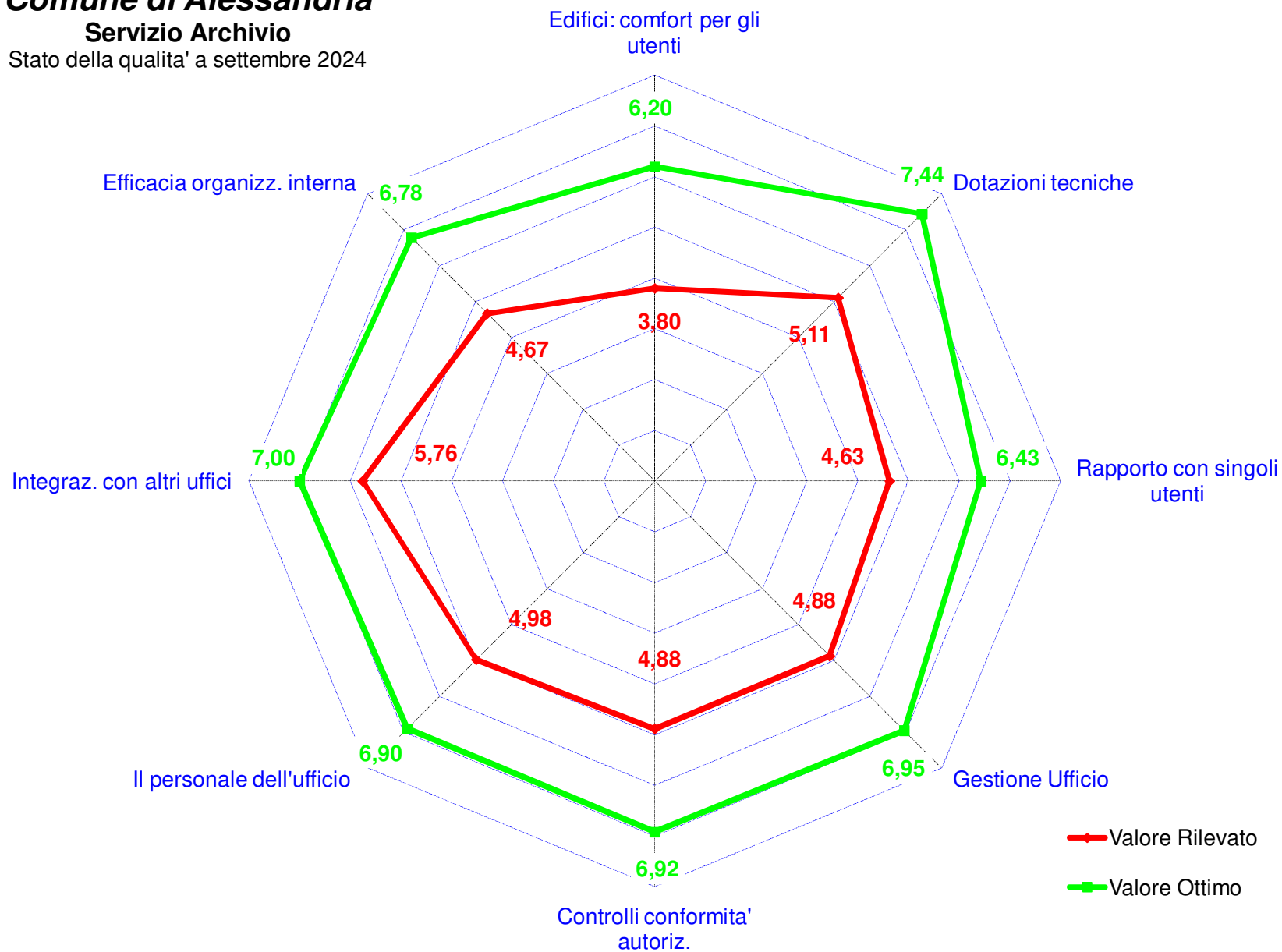
Protocollo - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Archivio

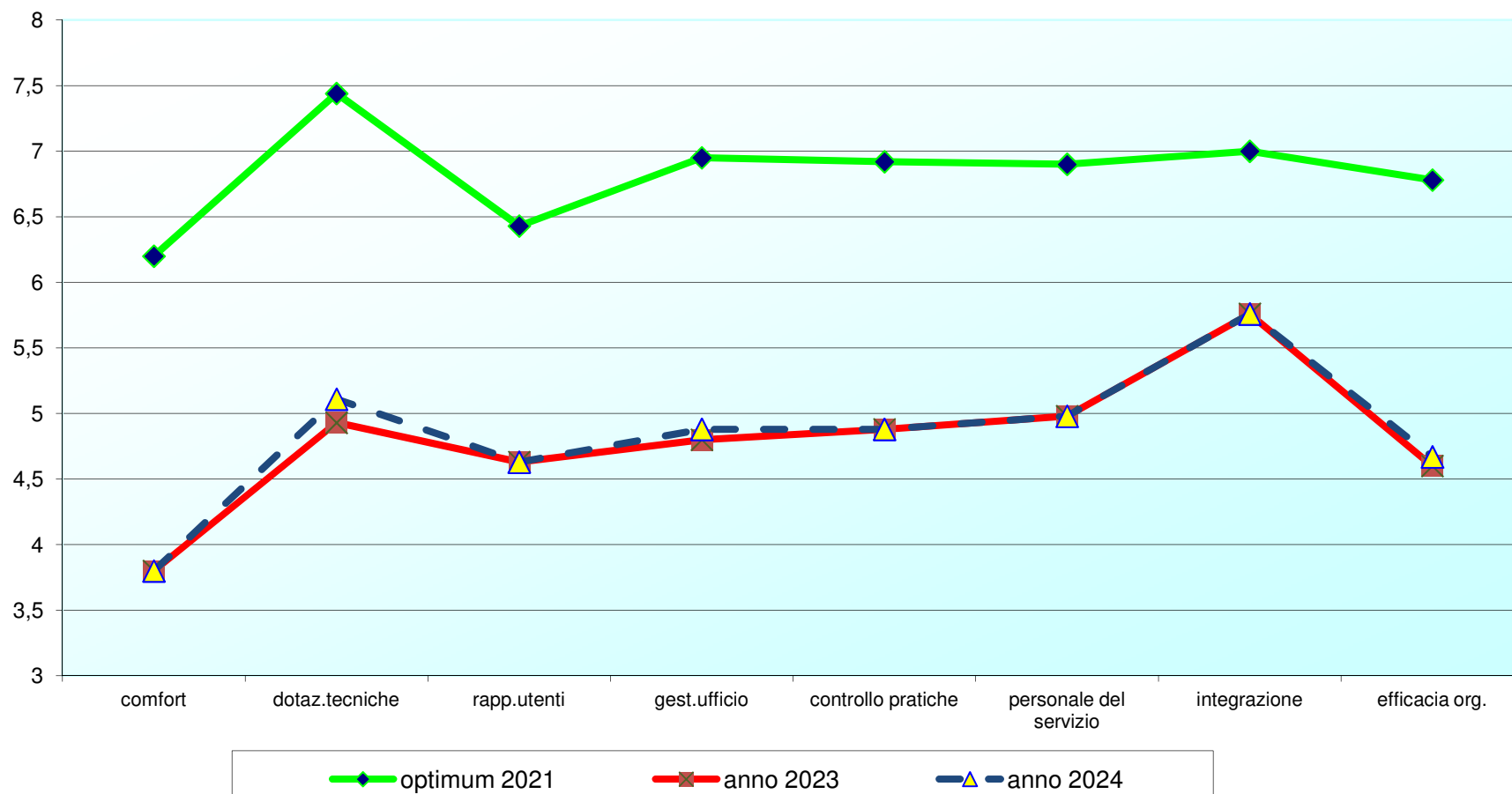
Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria

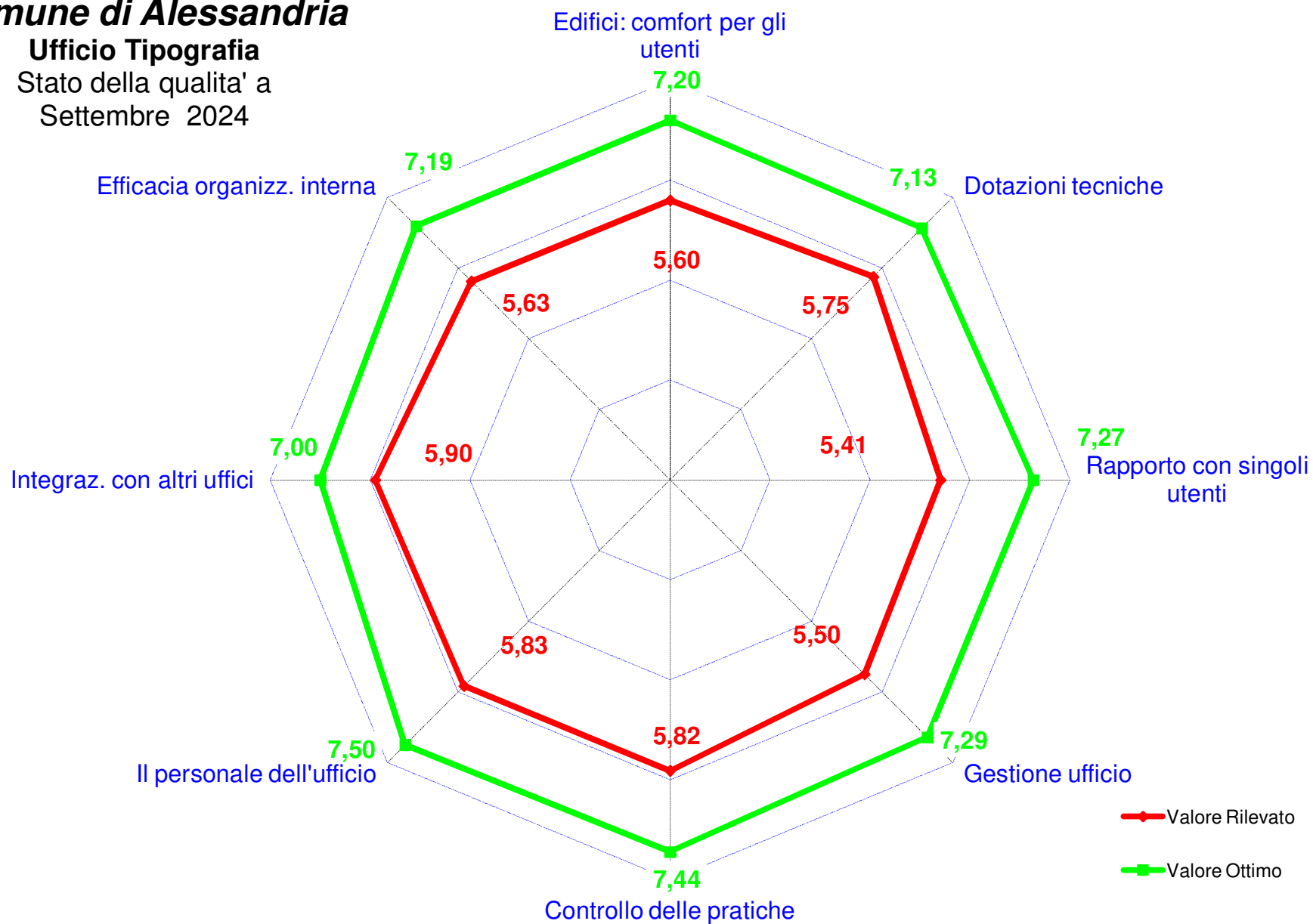
Trend Qualità percepita

Archivio - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

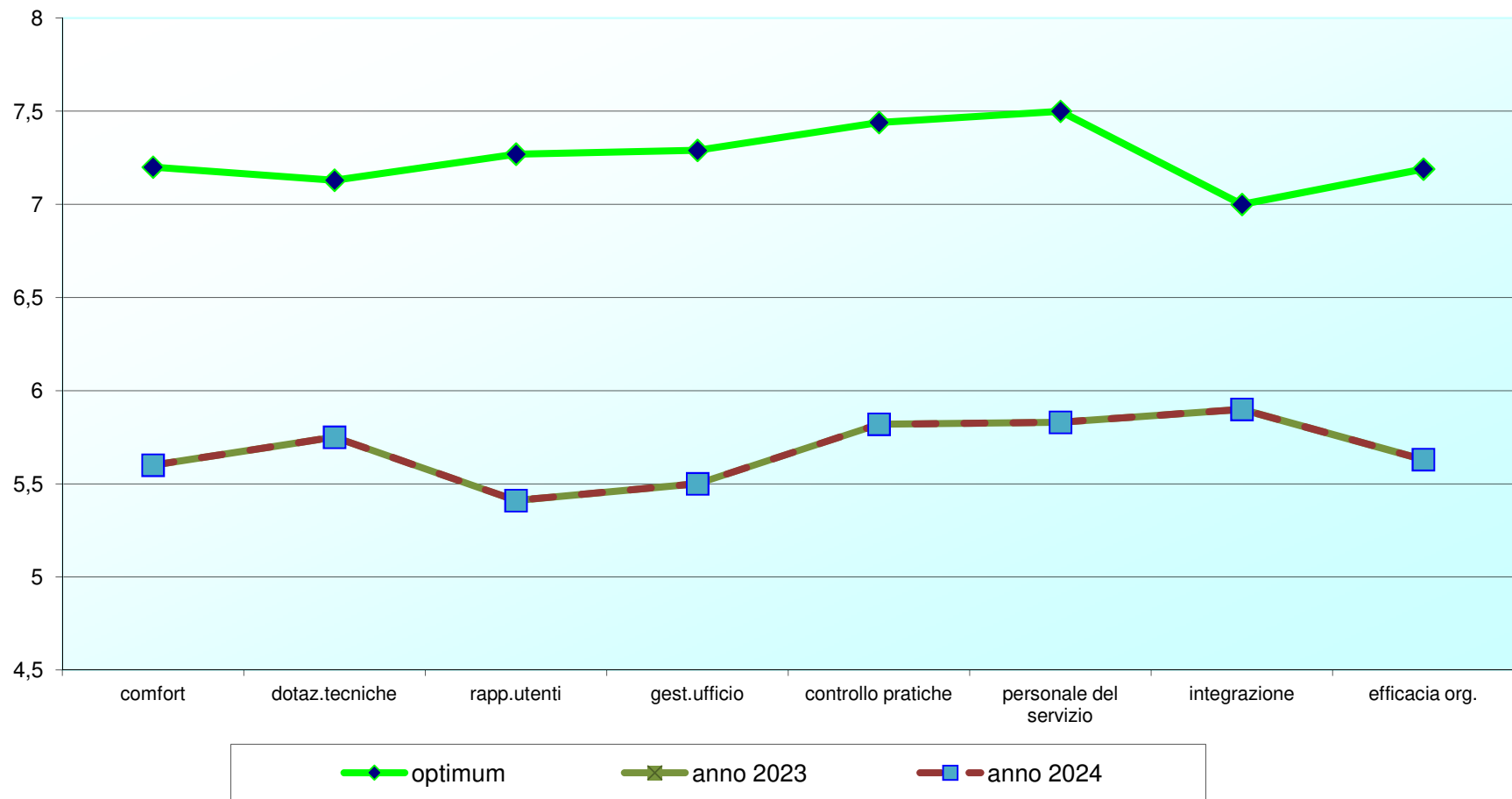
Ufficio Tipografia
Stato della qualita' a
Settembre 2024



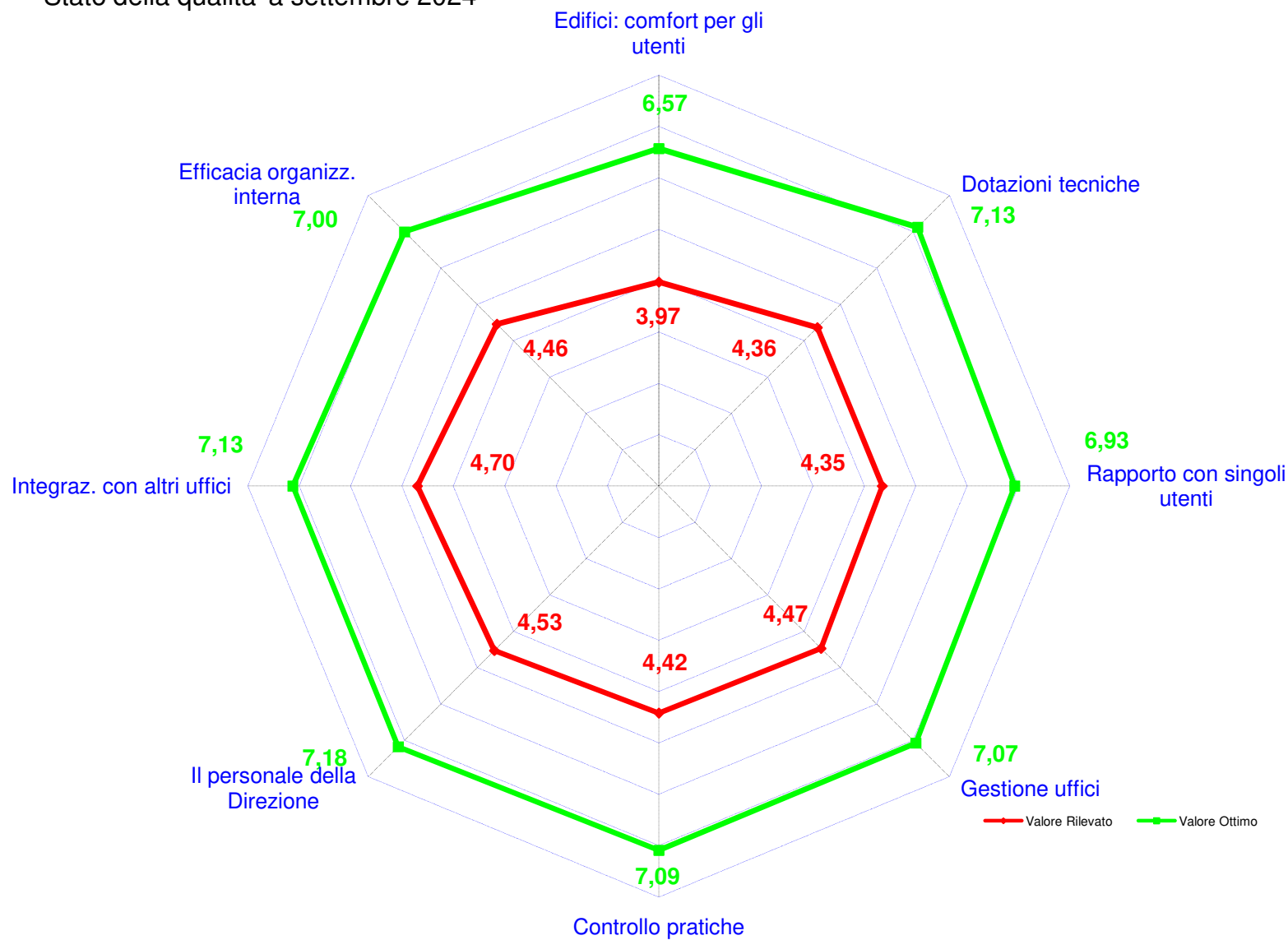
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

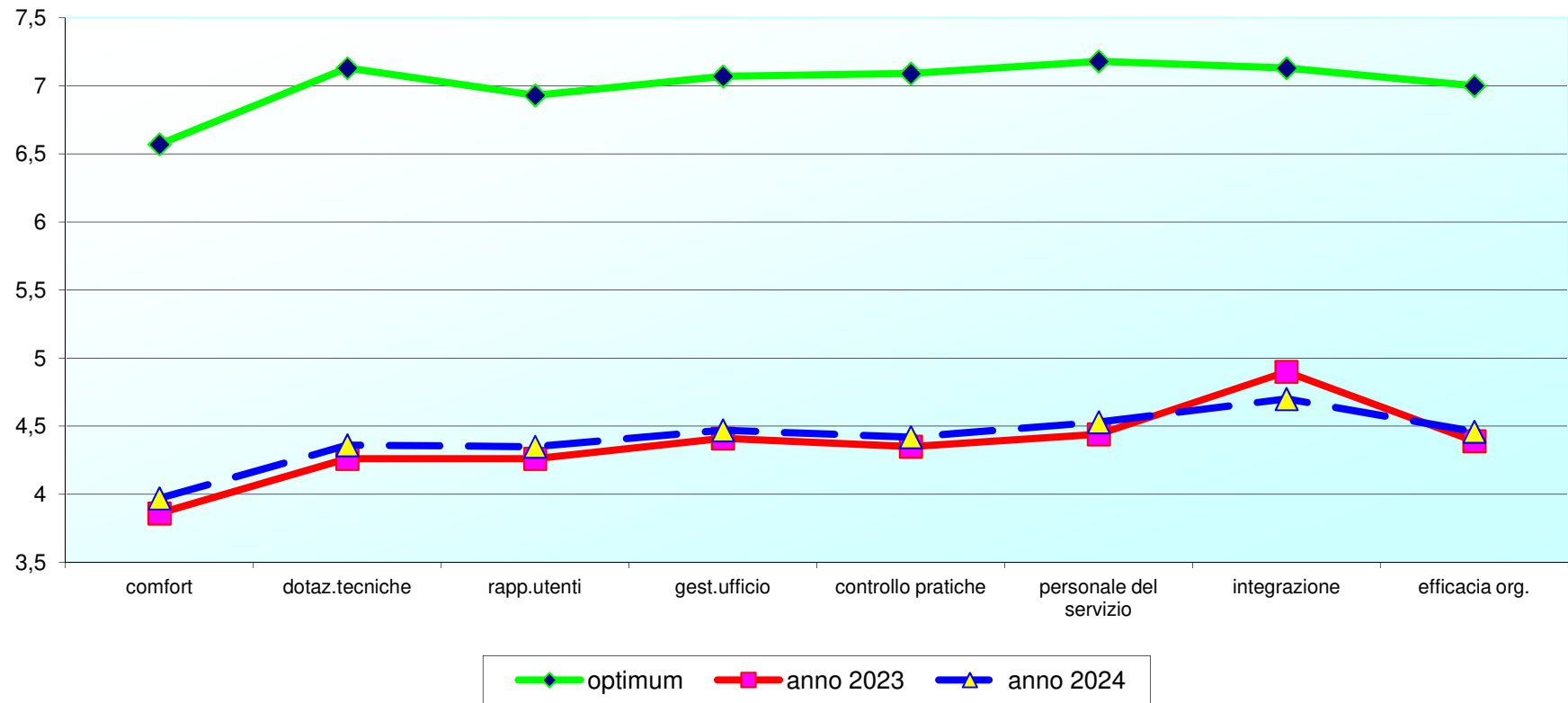
Tipografia - Anni 2023/2024



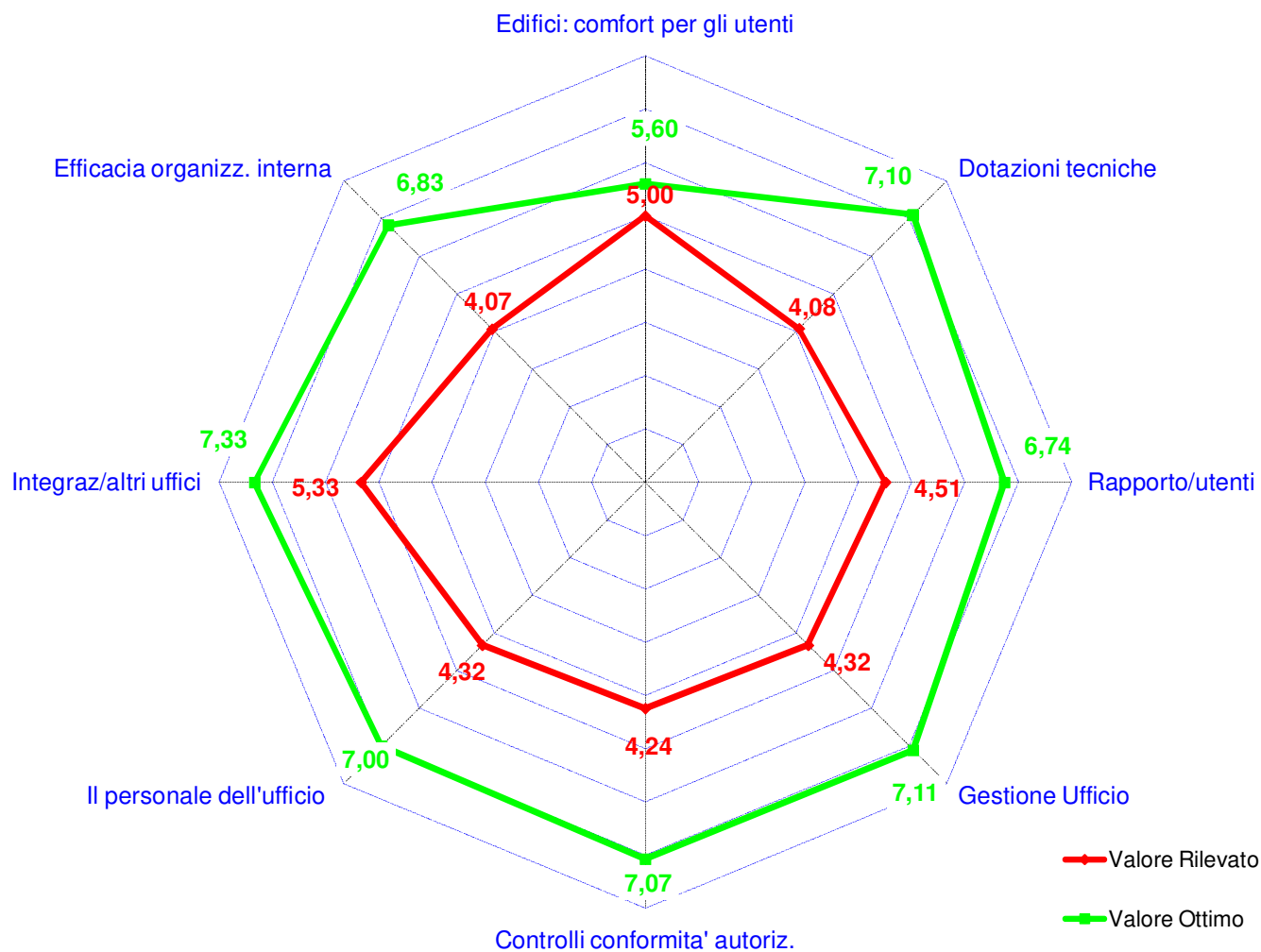
Città di Alessandria
SERVIZIO PROVVEDITORATO ED ECONOMATO
 Stato della qualità a settembre 2024



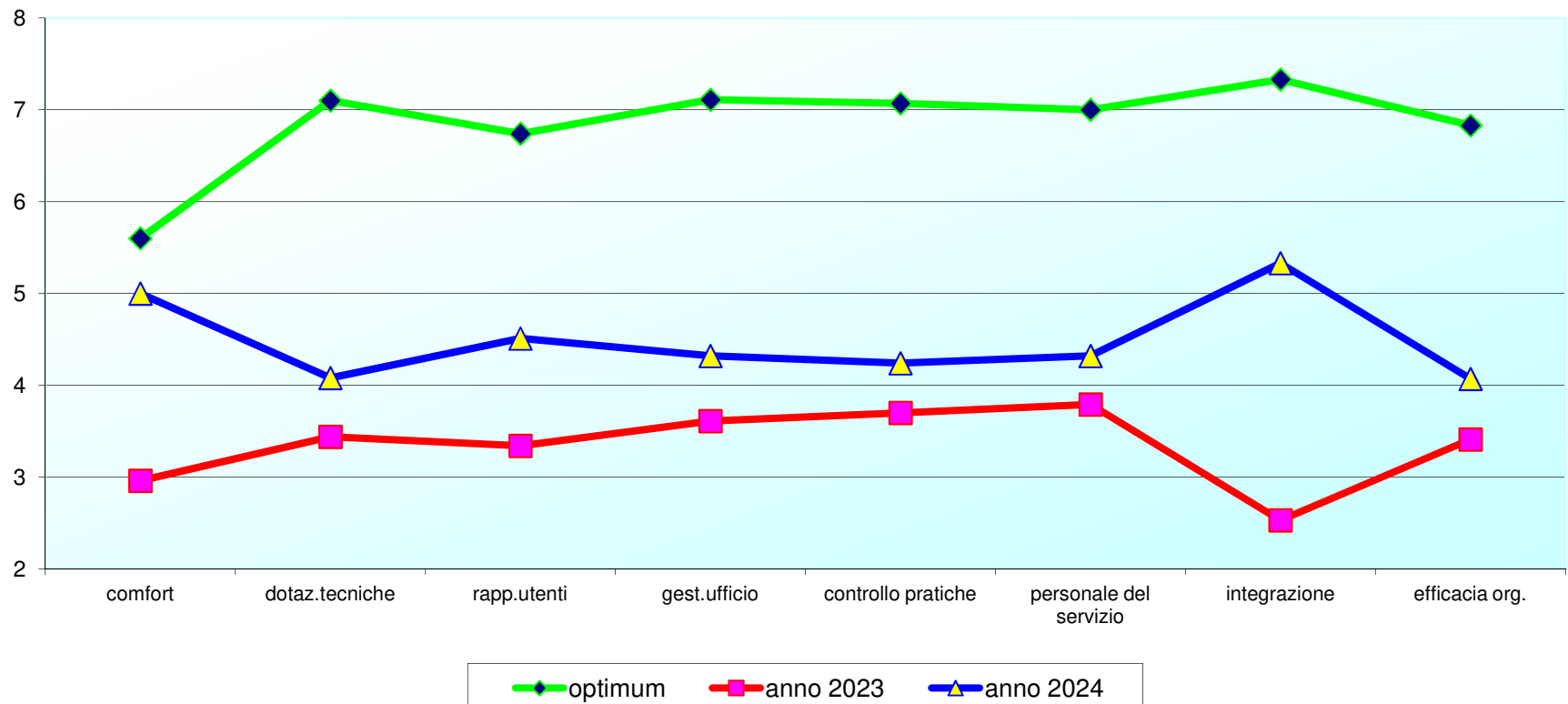
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Provveditorato ed Economato
Anni 2023/2024



Città di Alessandria
UFFICIO NOTIFICHE E PUBBLICAZIONI
 Stato della qualità a
 settembre 2024

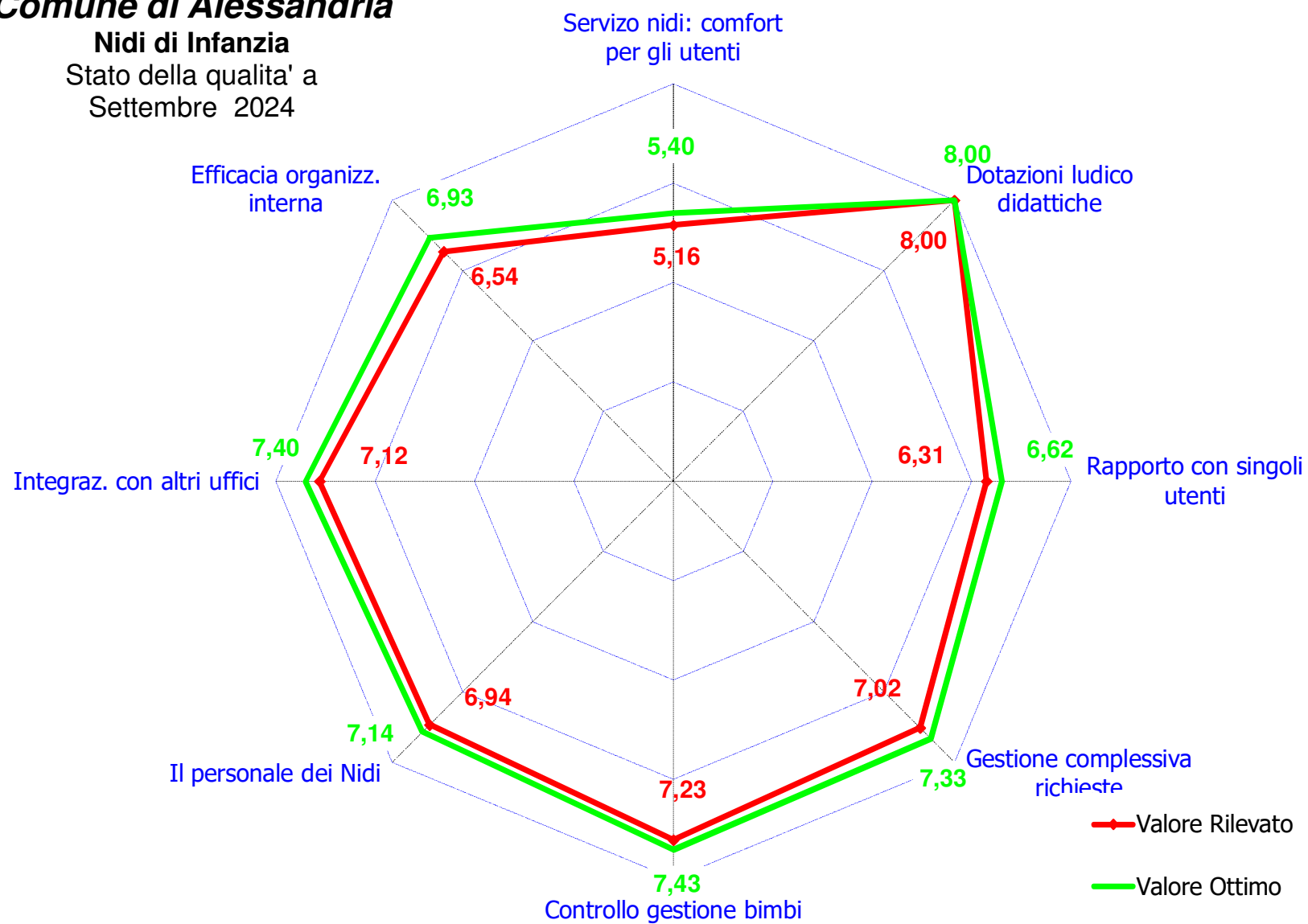


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Notifiche e Pubblicazioni
Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

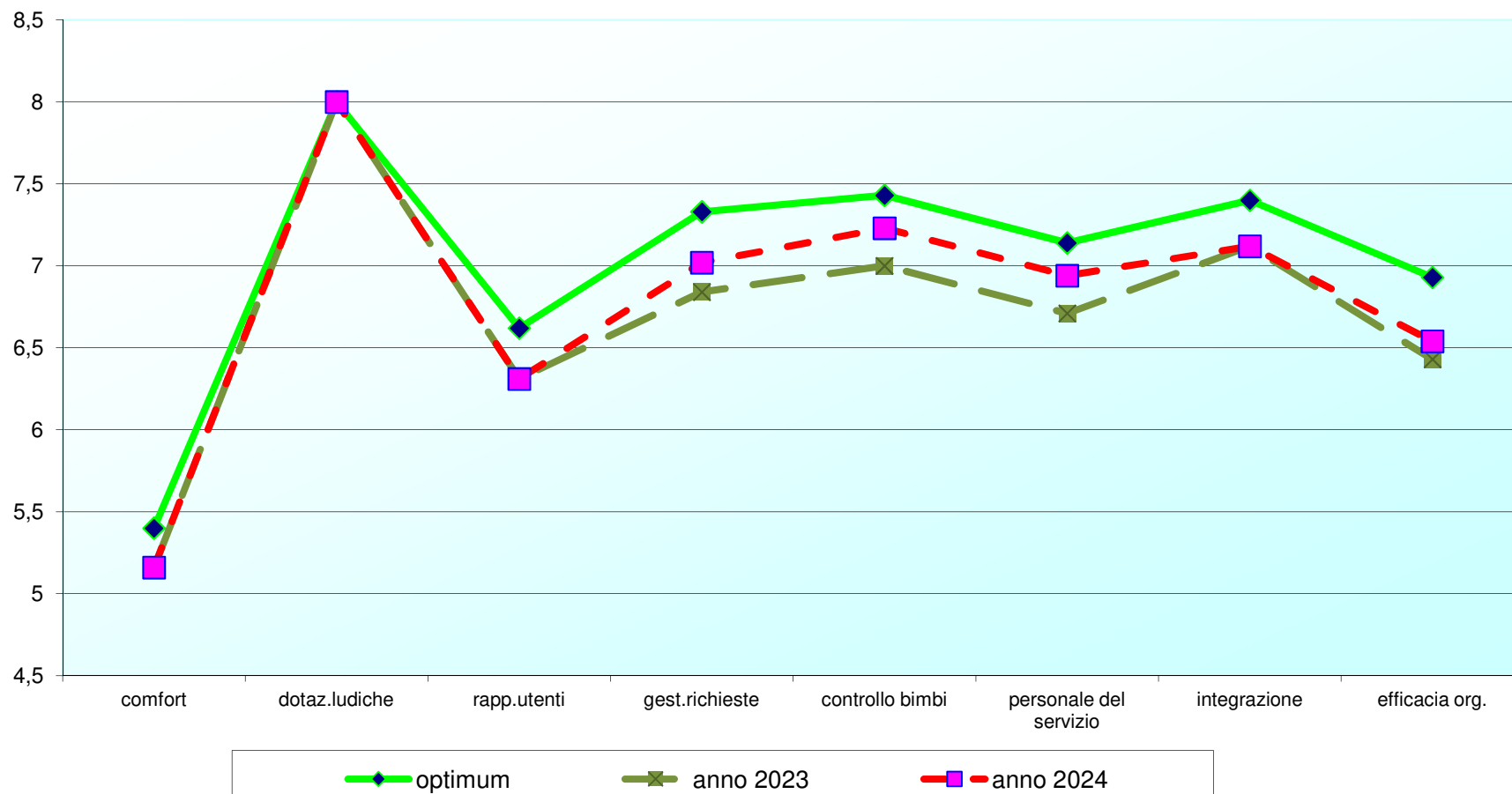
Nidi di Infanzia
Stato della qualità a
Settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

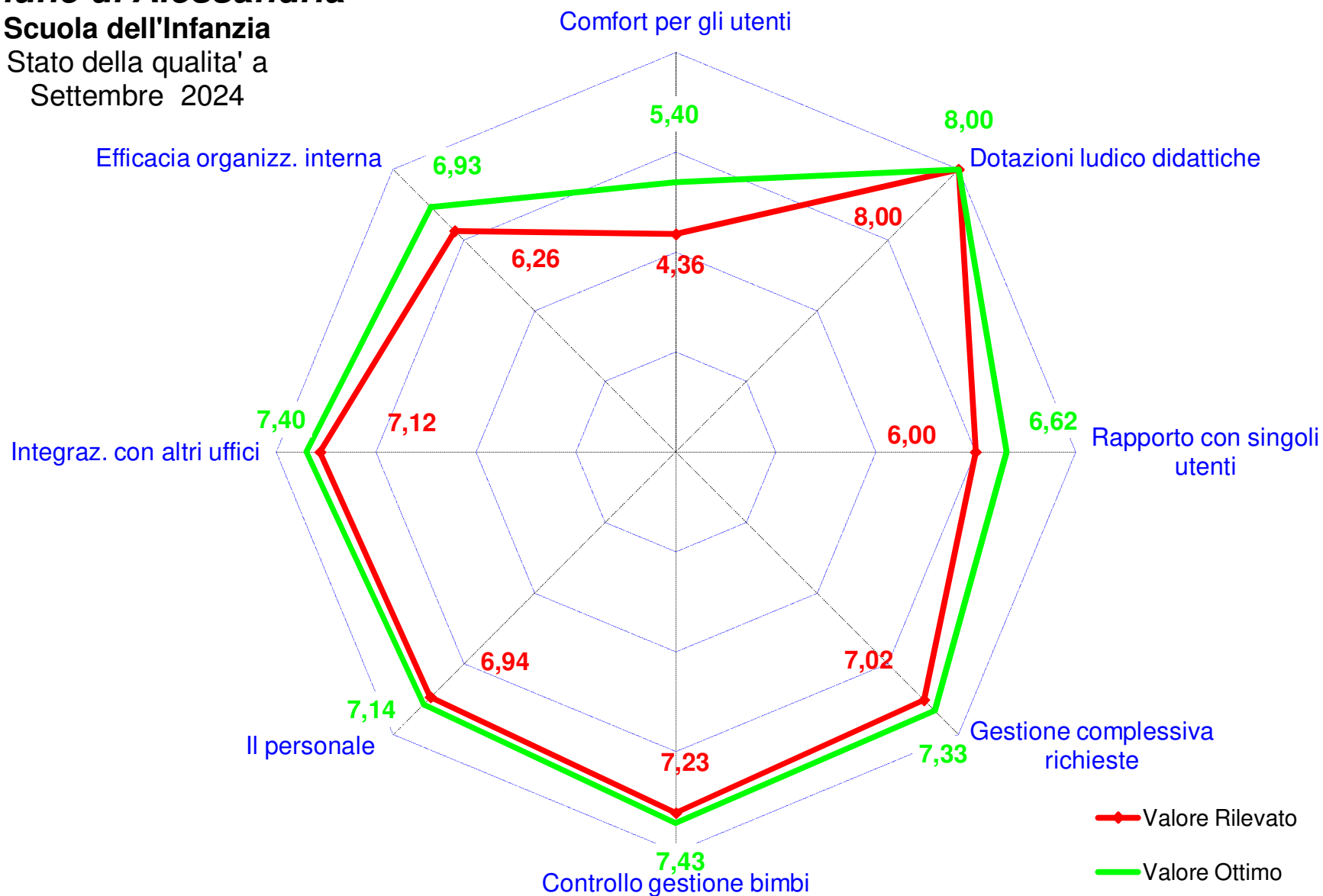
Nidi d'Infanzia - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Scuola dell'Infanzia

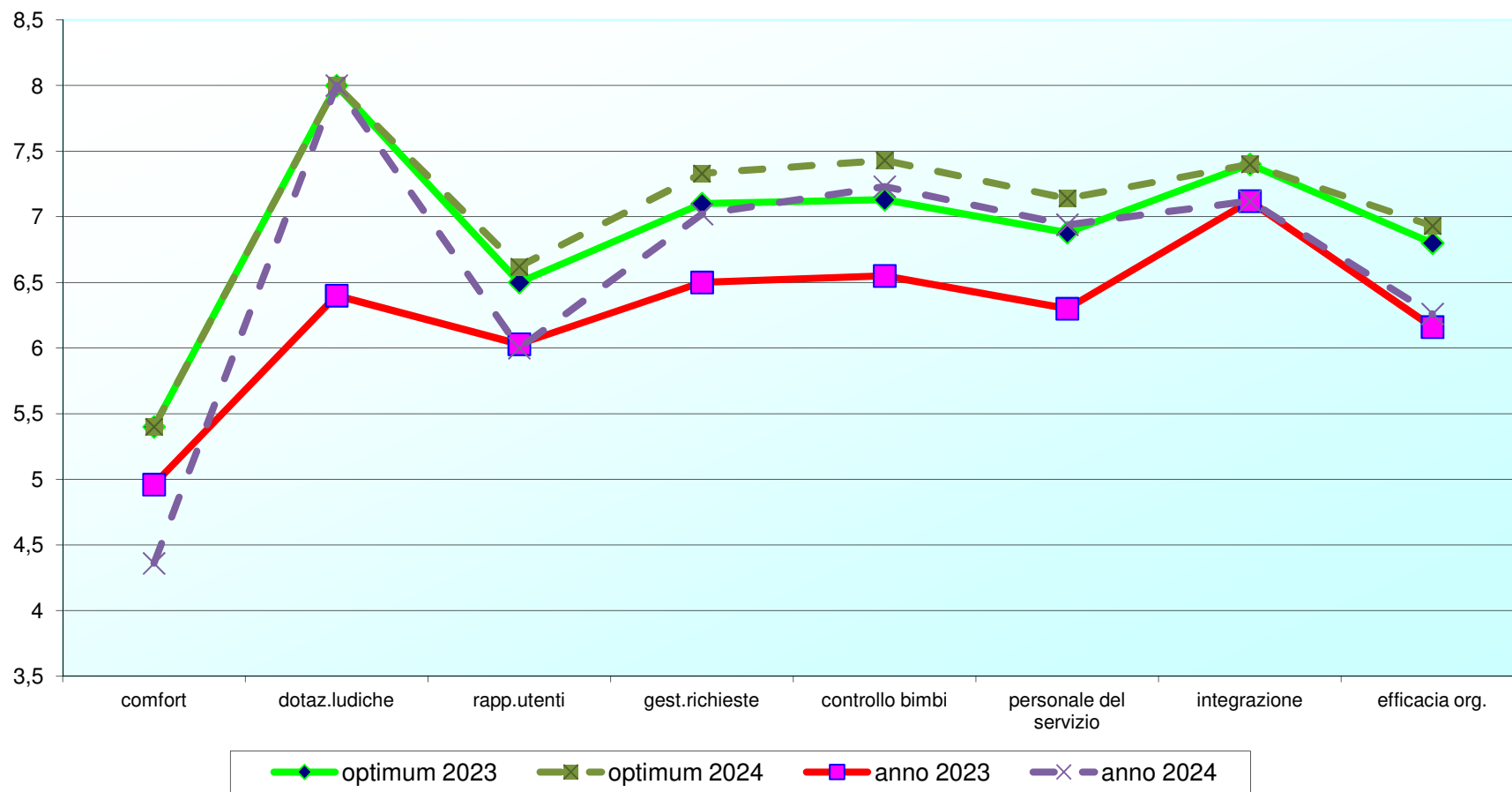
Stato della qualita' a
Settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

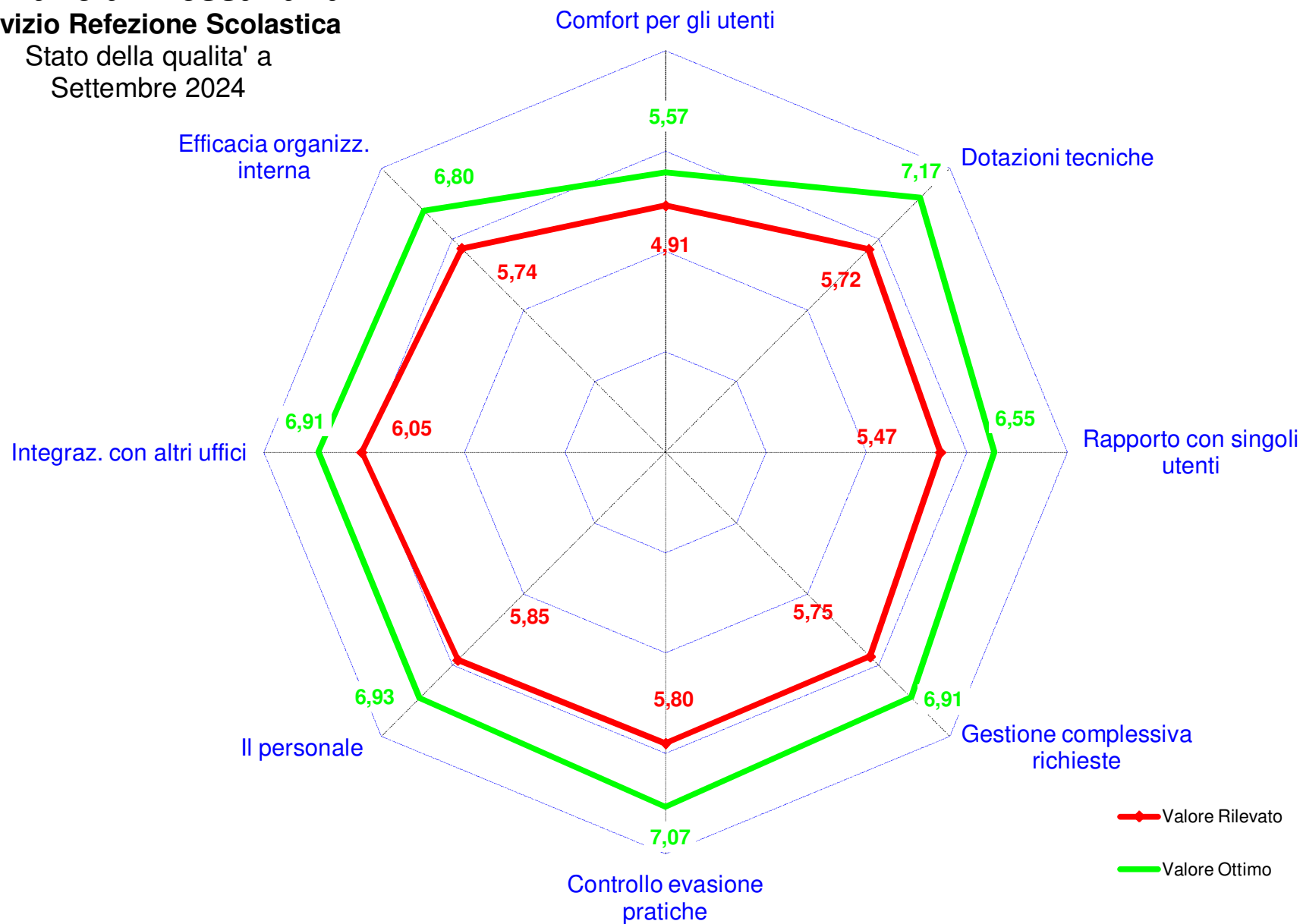
Scuola dell'Infanzia - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Refezione Scolastica

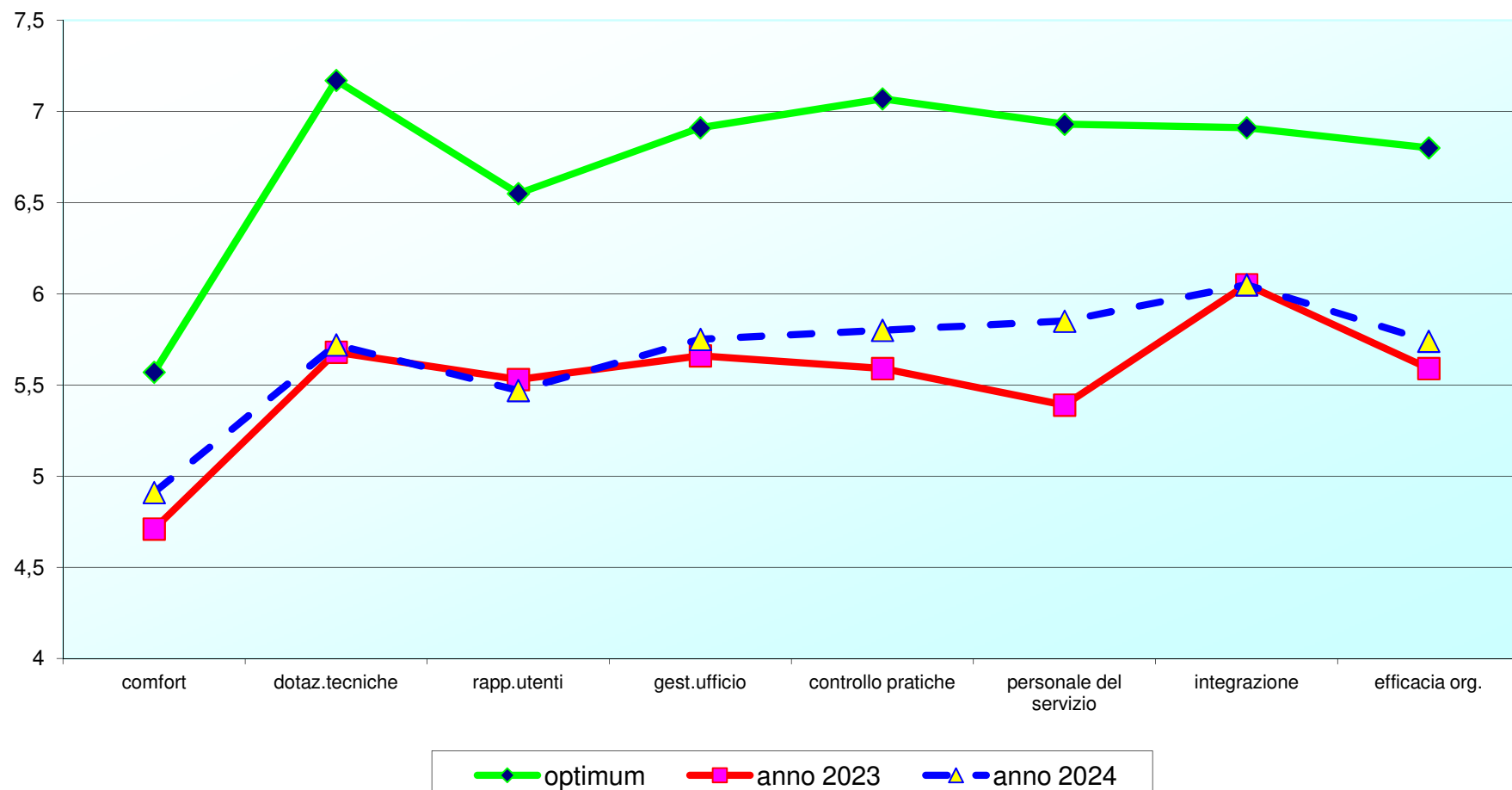
Stato della qualità a
Settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

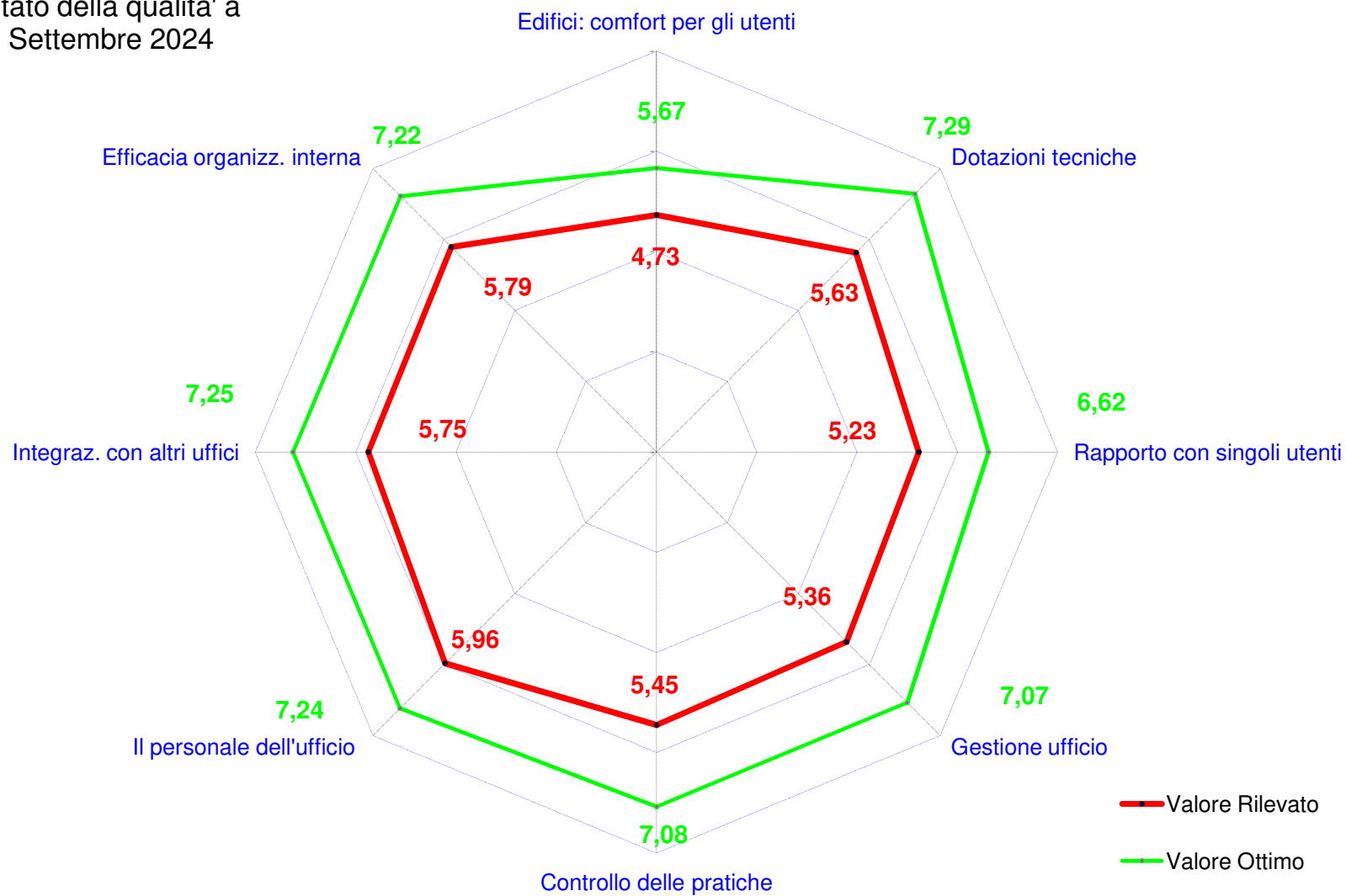
Refezione Scolastica - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Giovani e Minori

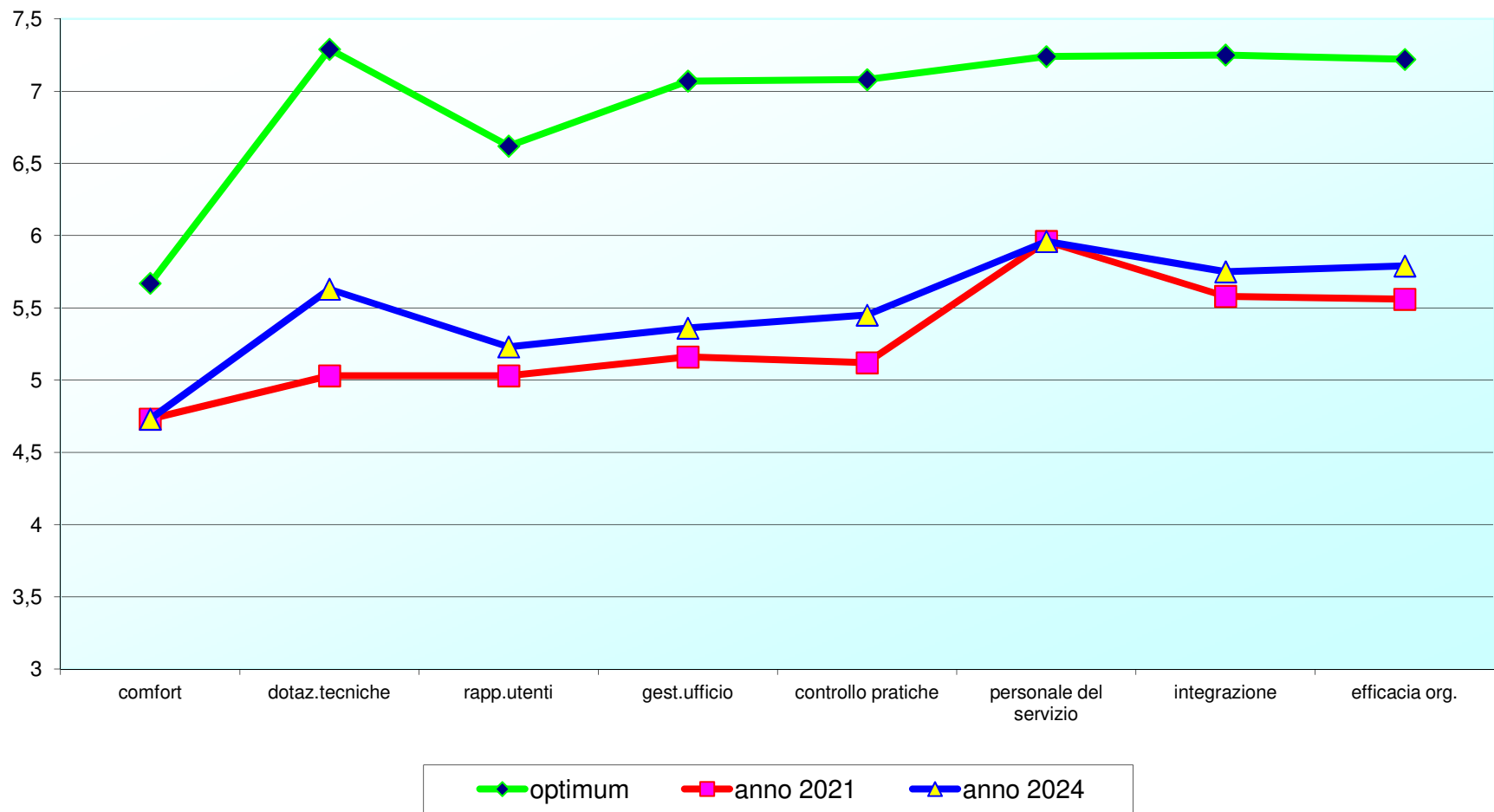
Stato della qualita' a
Settembre 2024



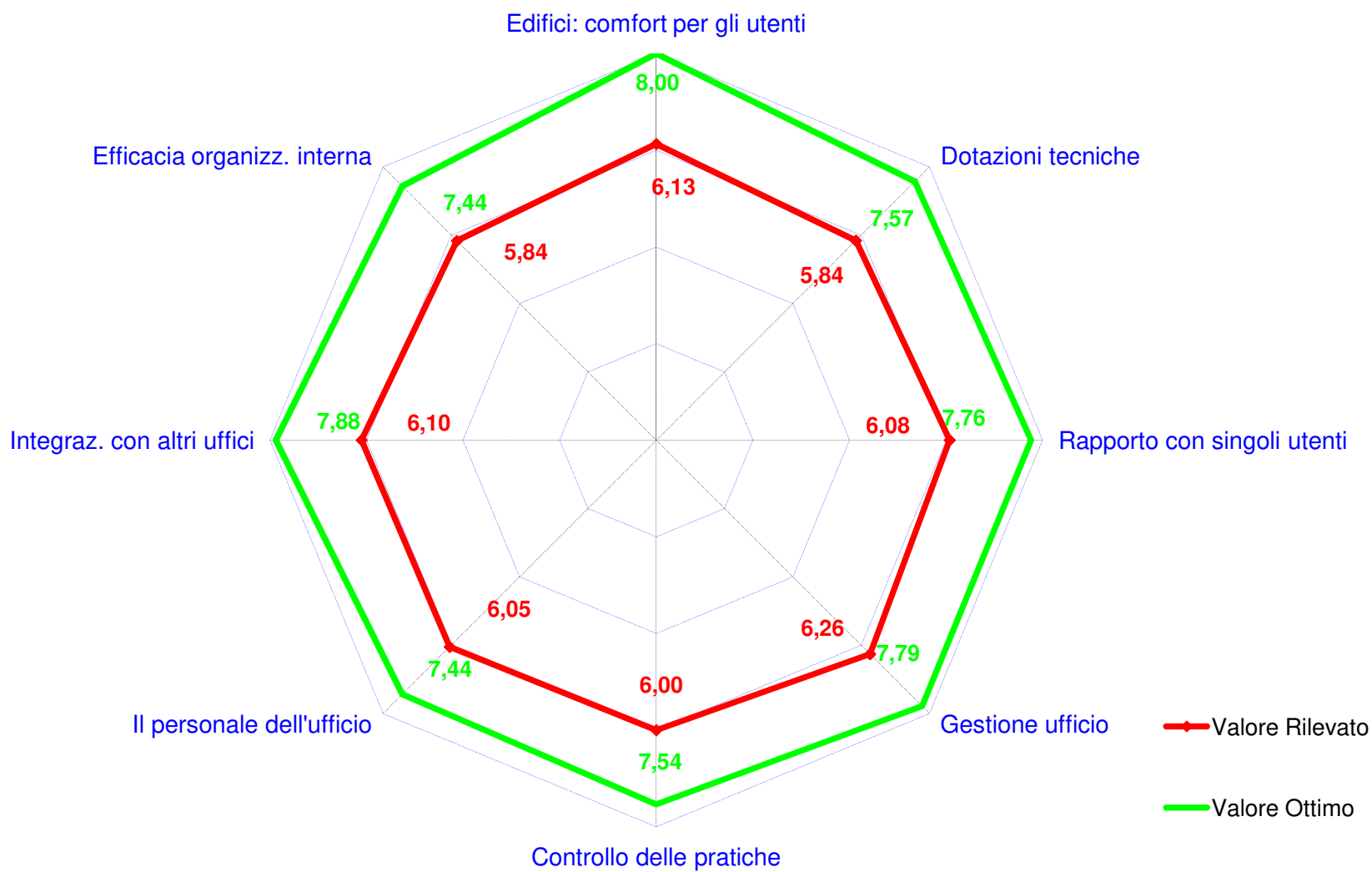
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Giovani e Minori - Anni 2021/2024



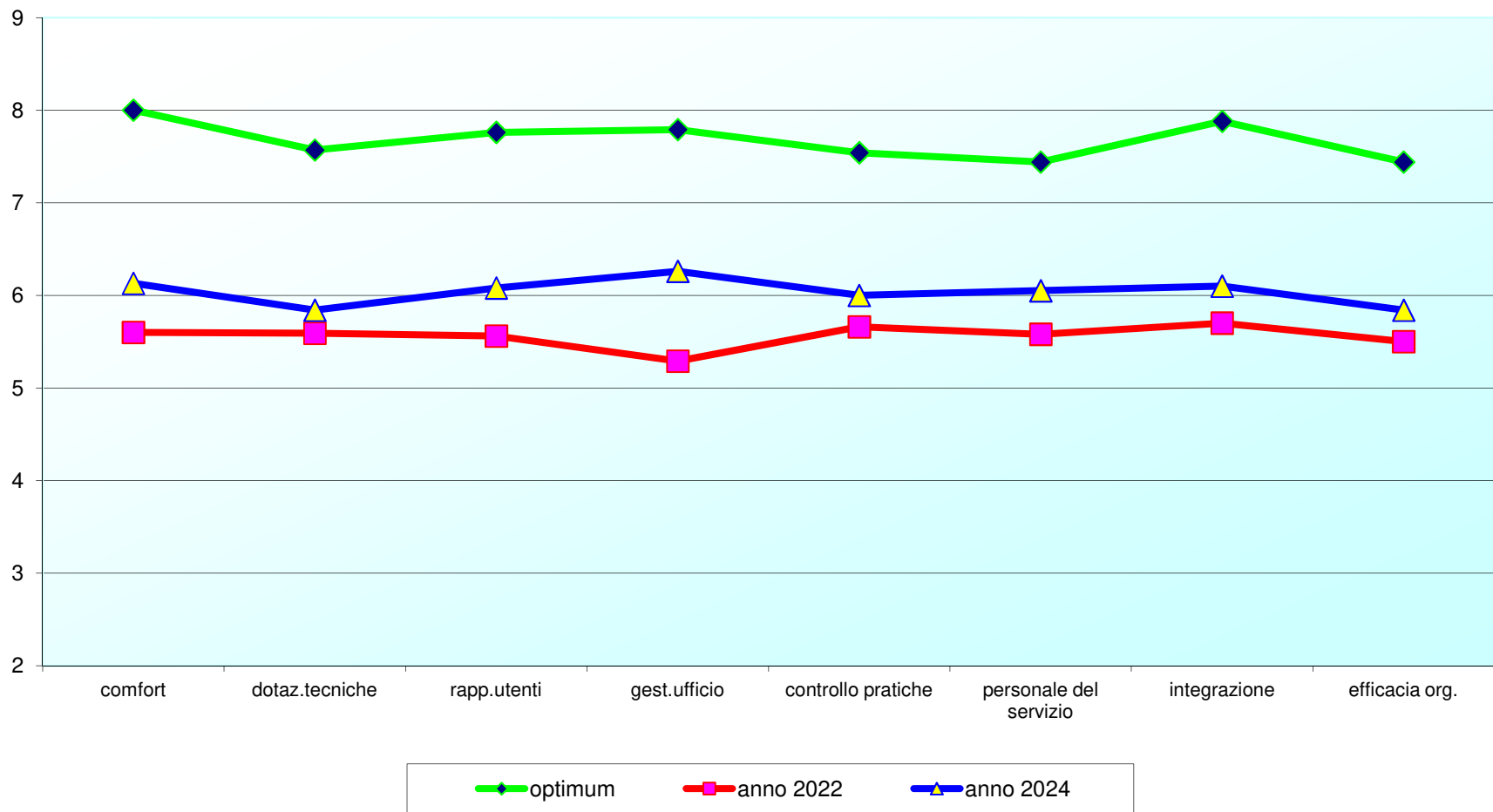
Comune di Alessandria
 Servizio Autonomo Risorse Umane
 Ufficio Lavoro, Orientamento e Servizio Civile
 Stato della qualita' a settembre 2024



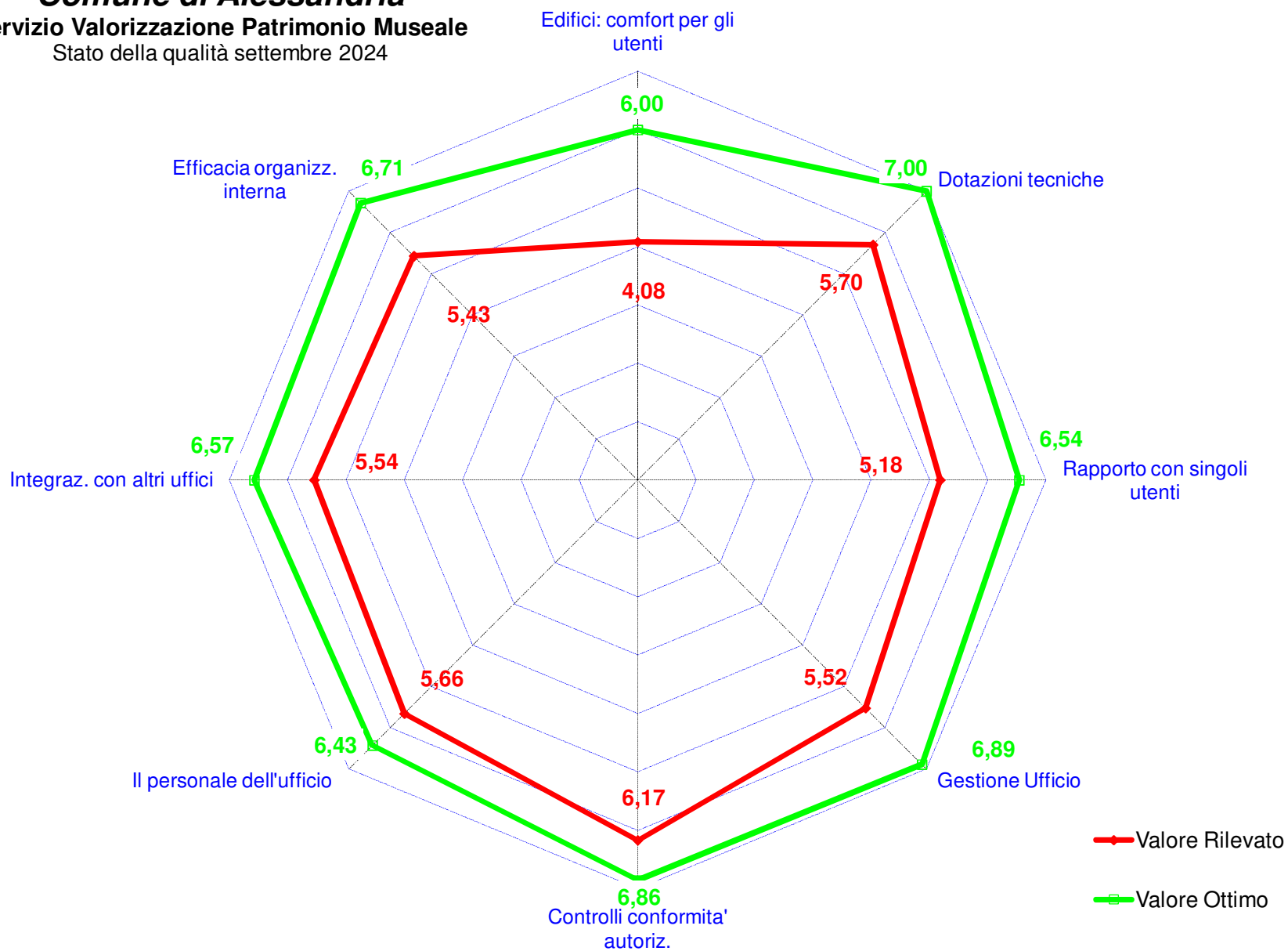
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2022/2024



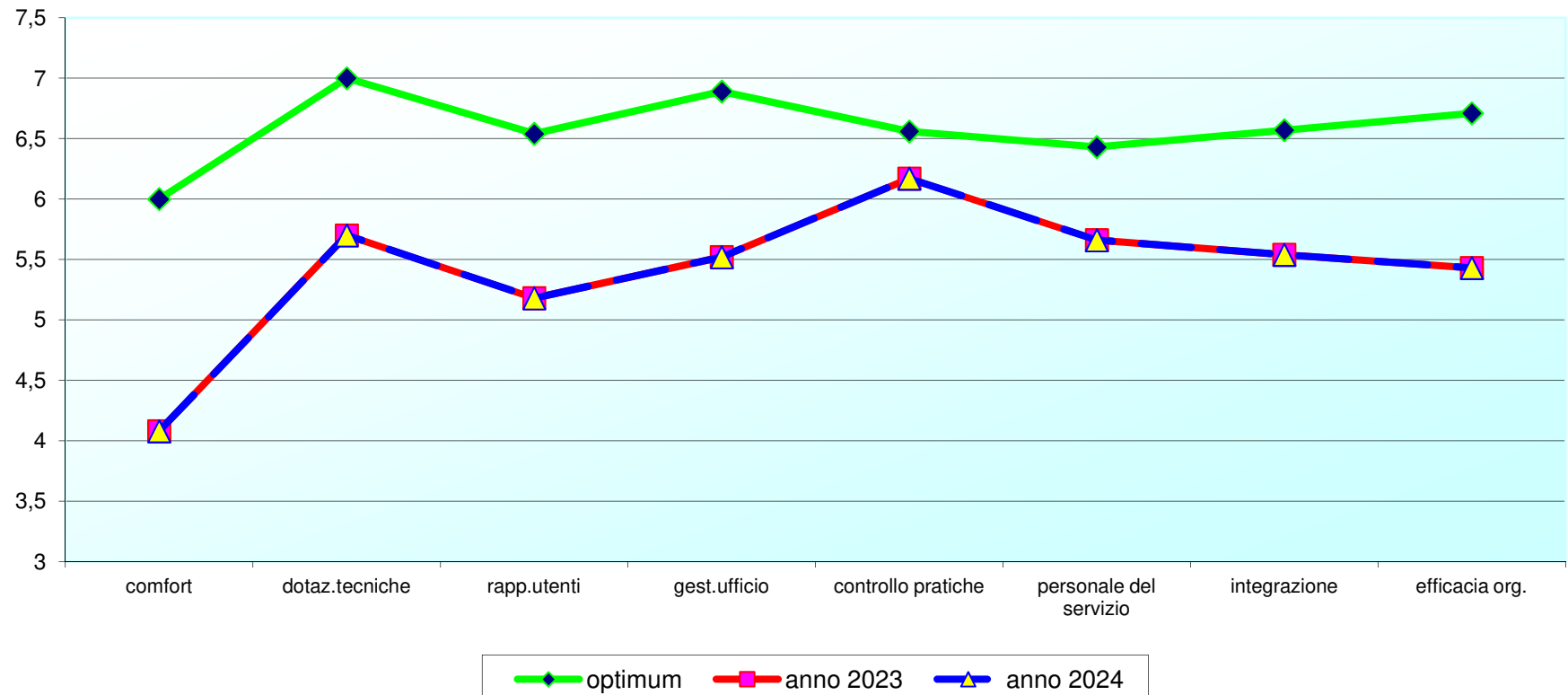
Comune di Alessandria
Servizio Valorizzazione Patrimonio Museale
 Stato della qualità settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Valorizzazione Museale

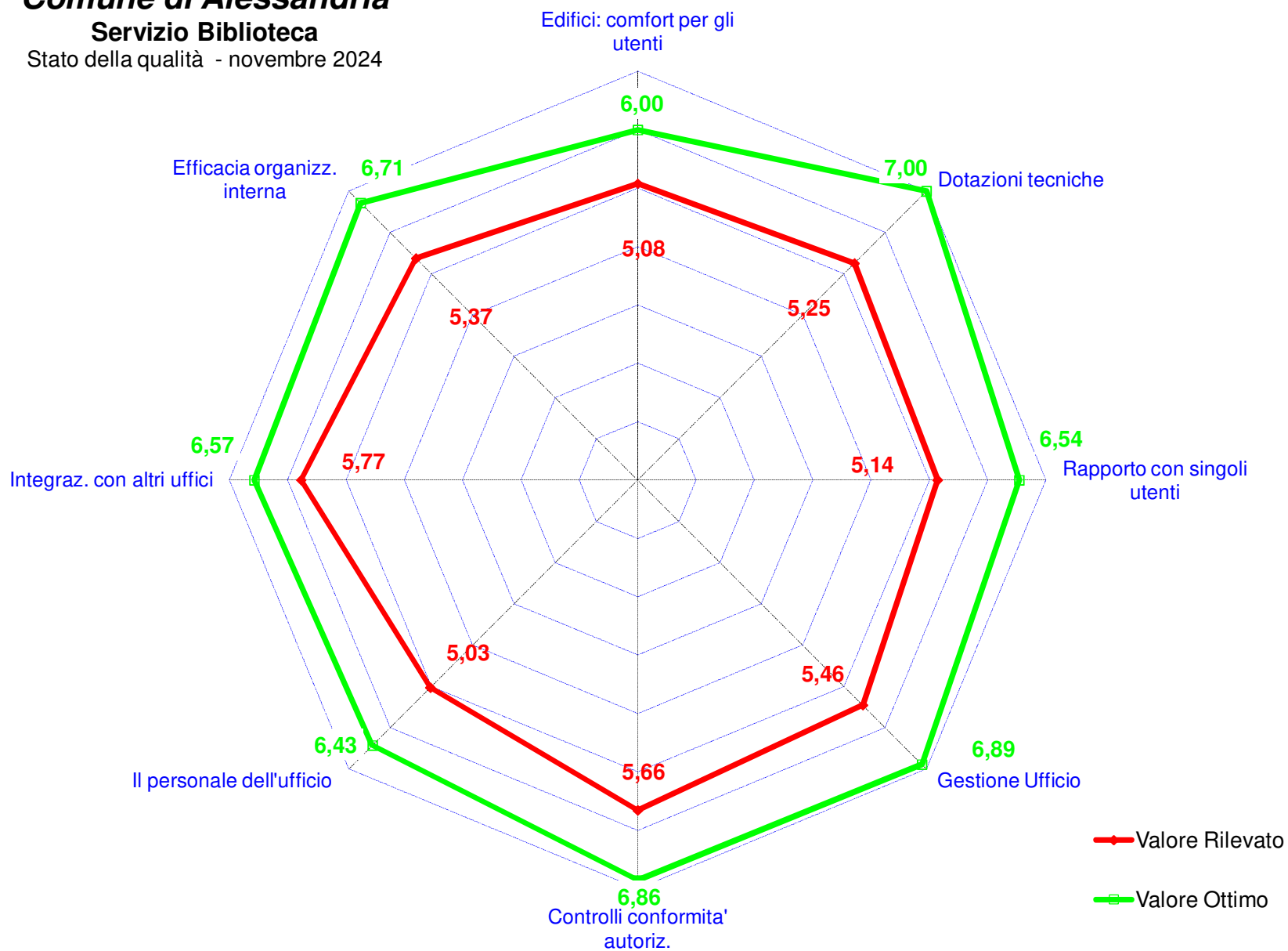
Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Biblioteca

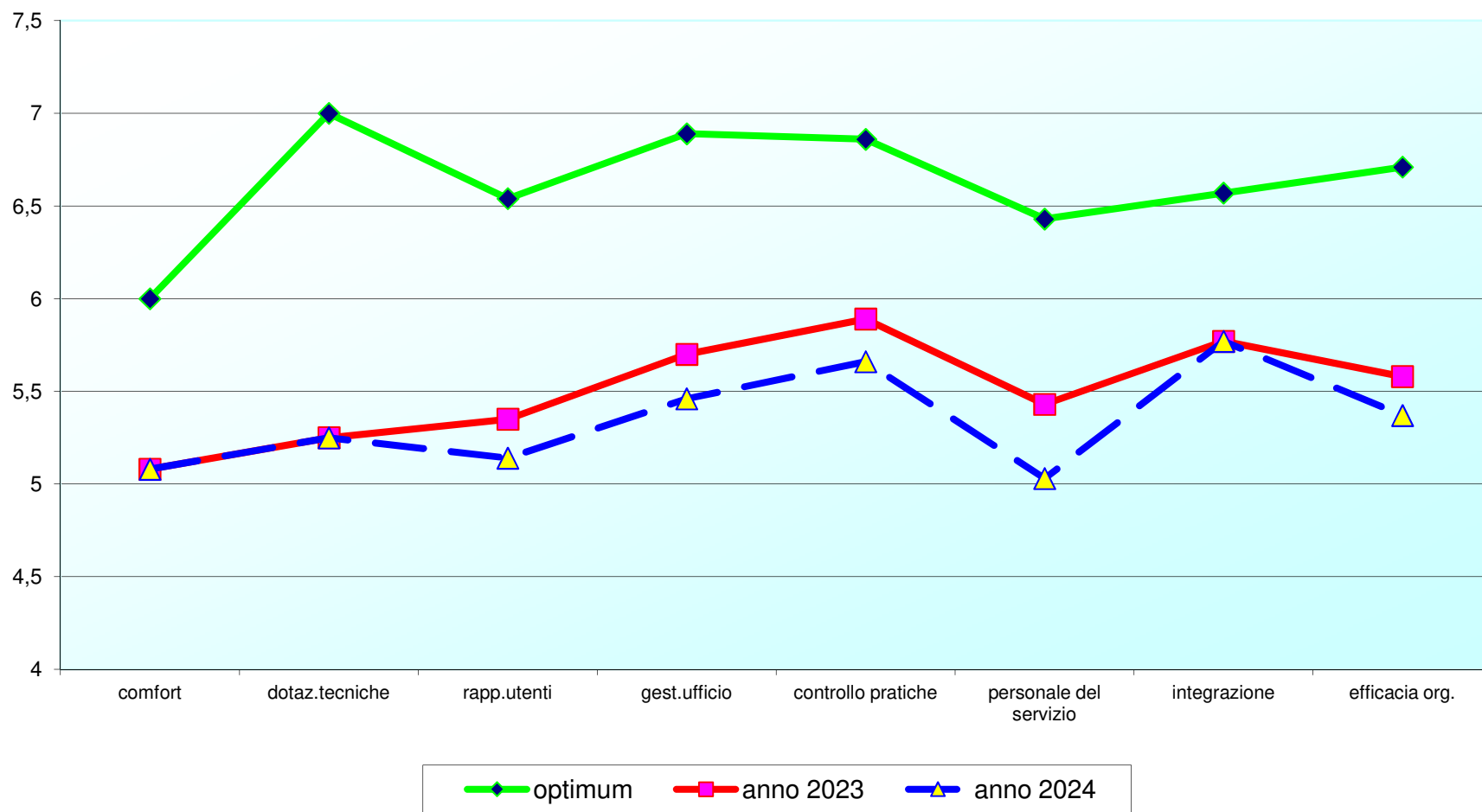
Stato della qualità - novembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

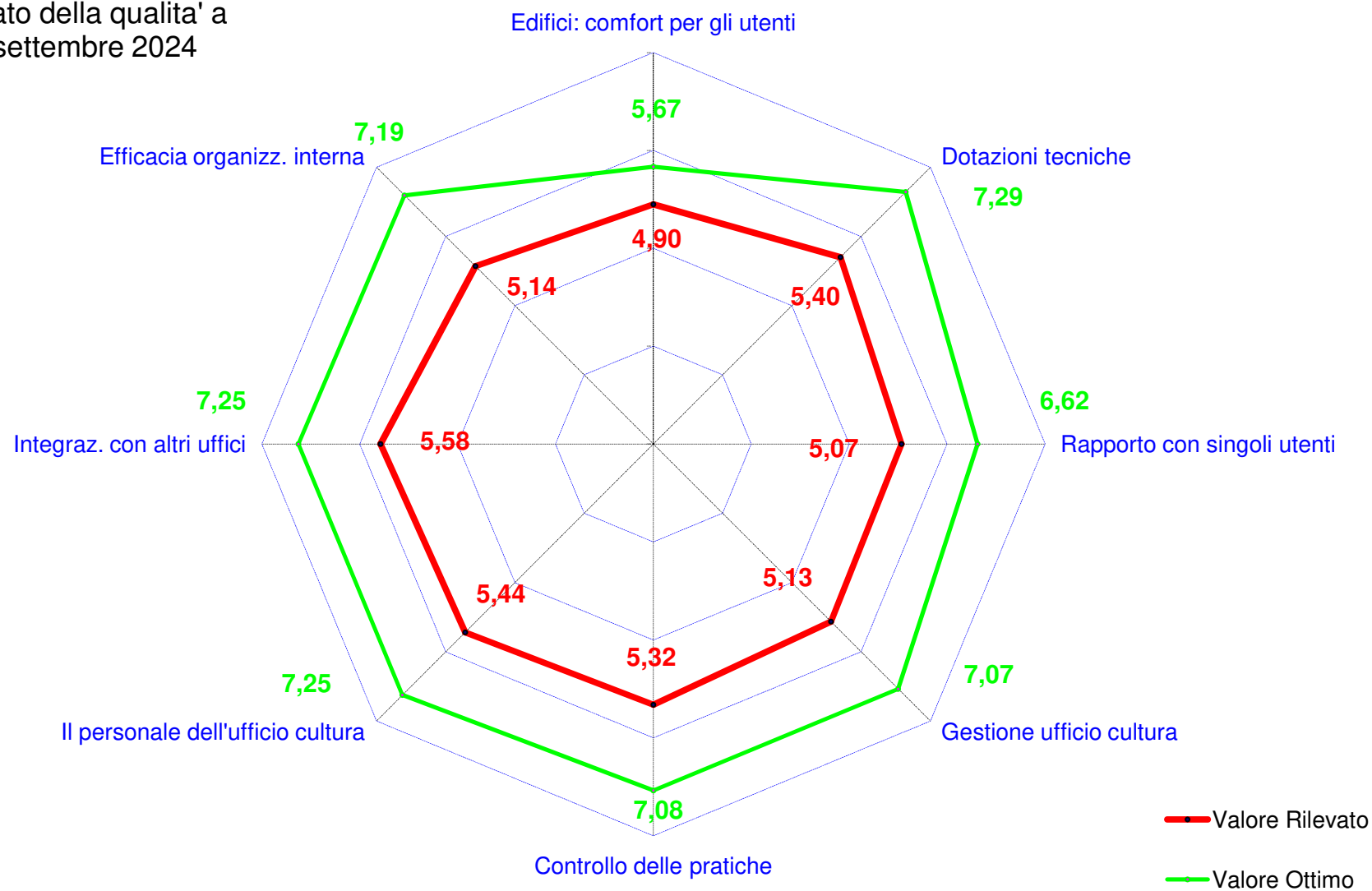
Biblioteca Civica - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

Servizio Cultura

Stato della qualita' a
settembre 2024

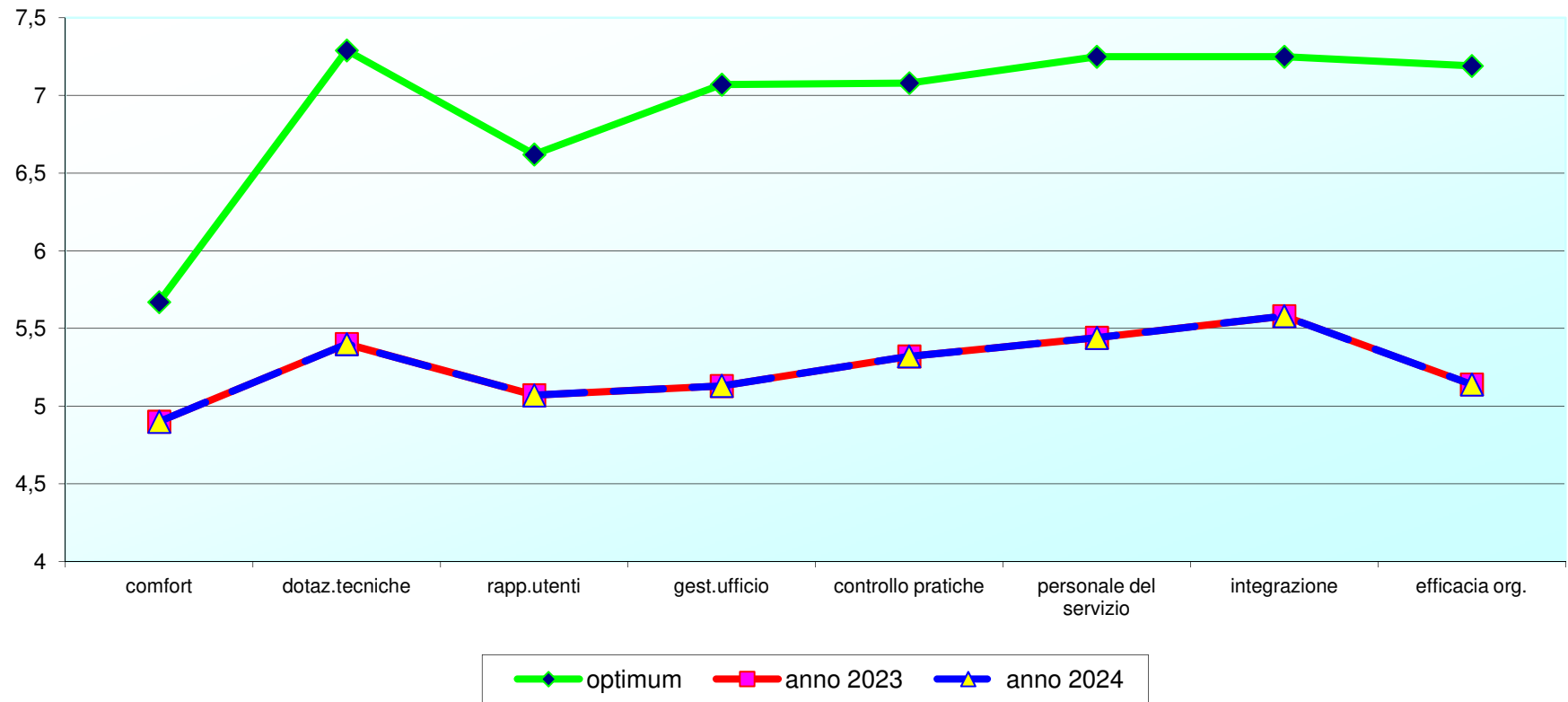


Città di Alessandria

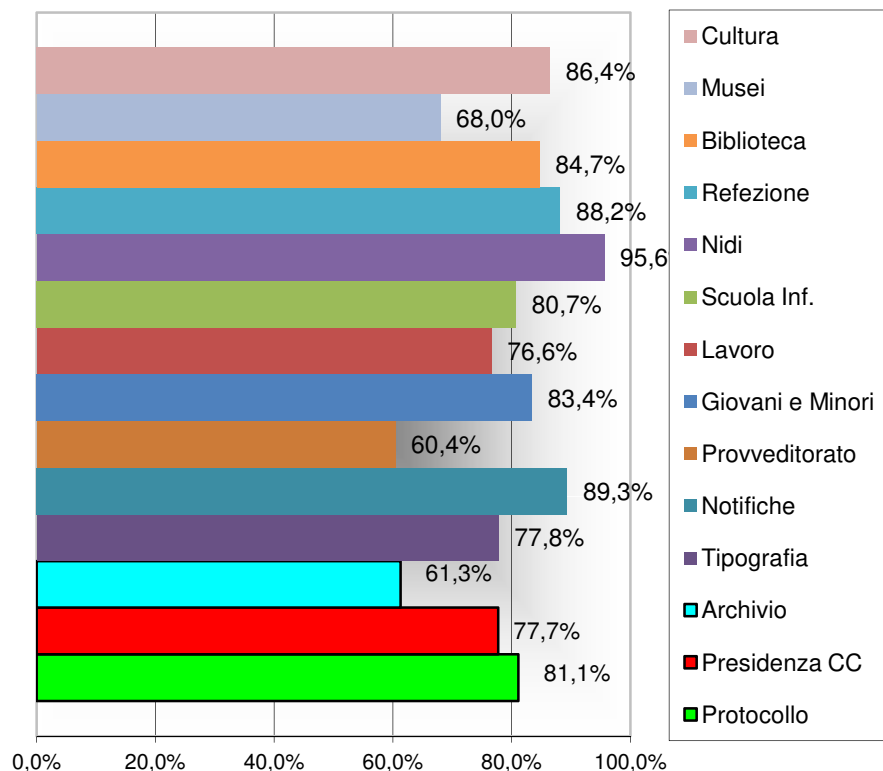
Trend Qualità percepita

Servizio Cultura

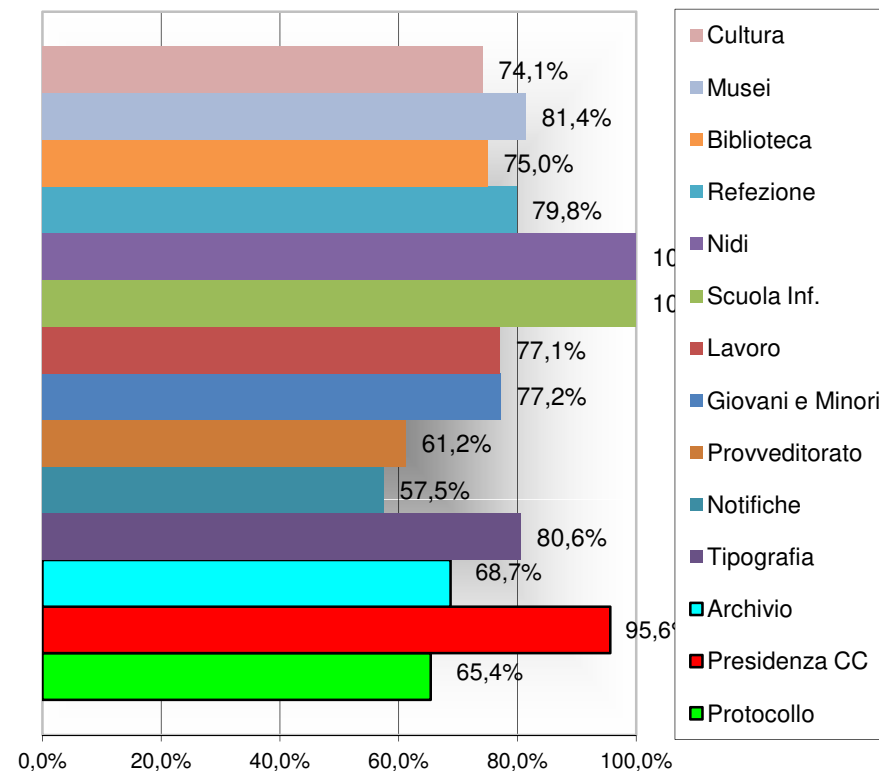
Anni 2023/2024



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



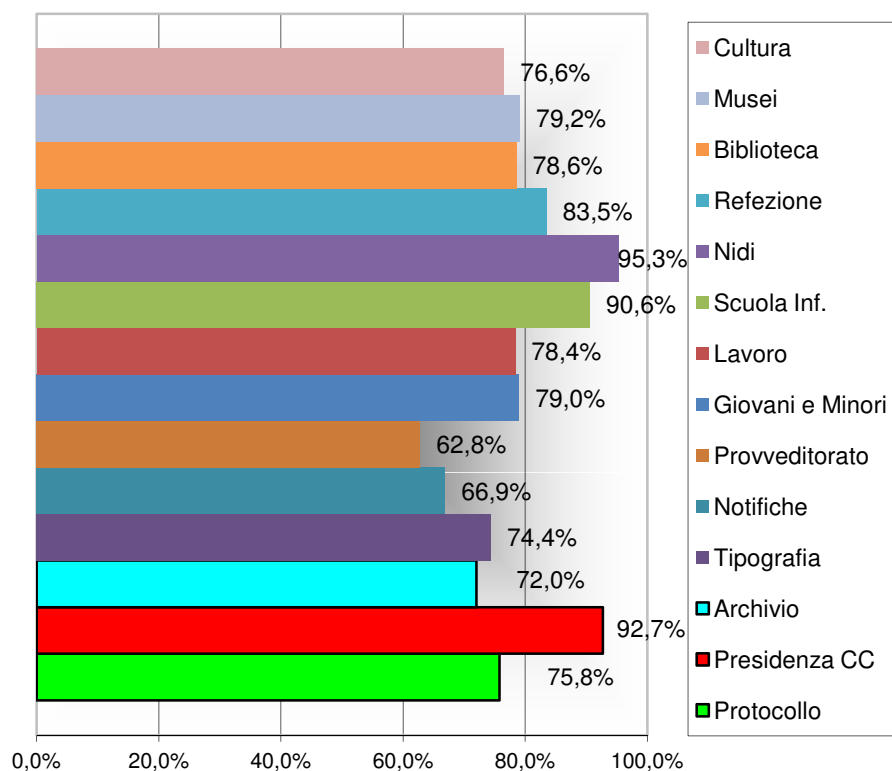
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



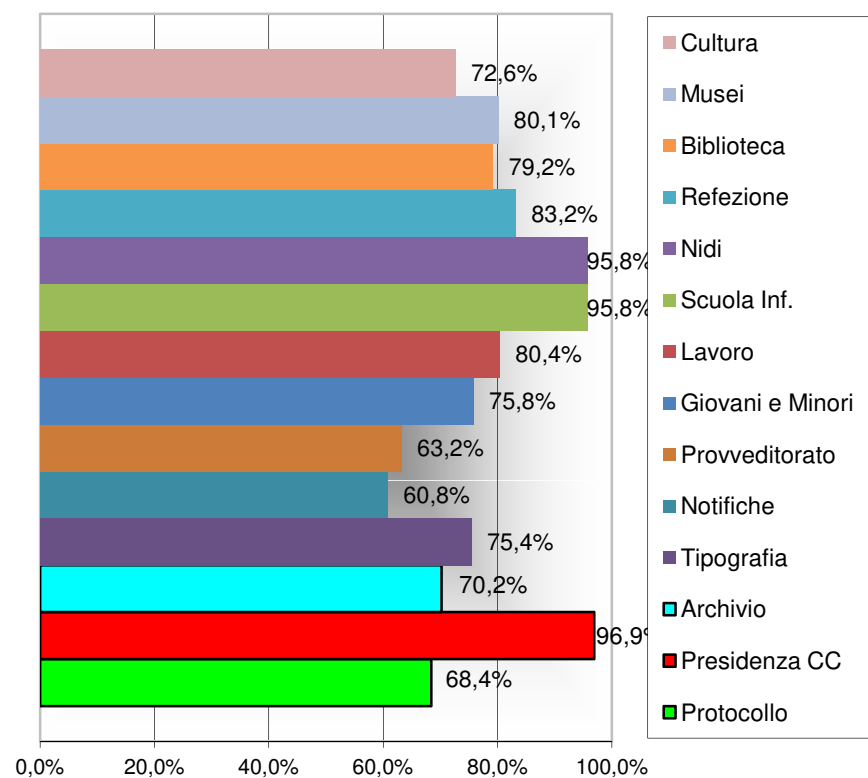
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



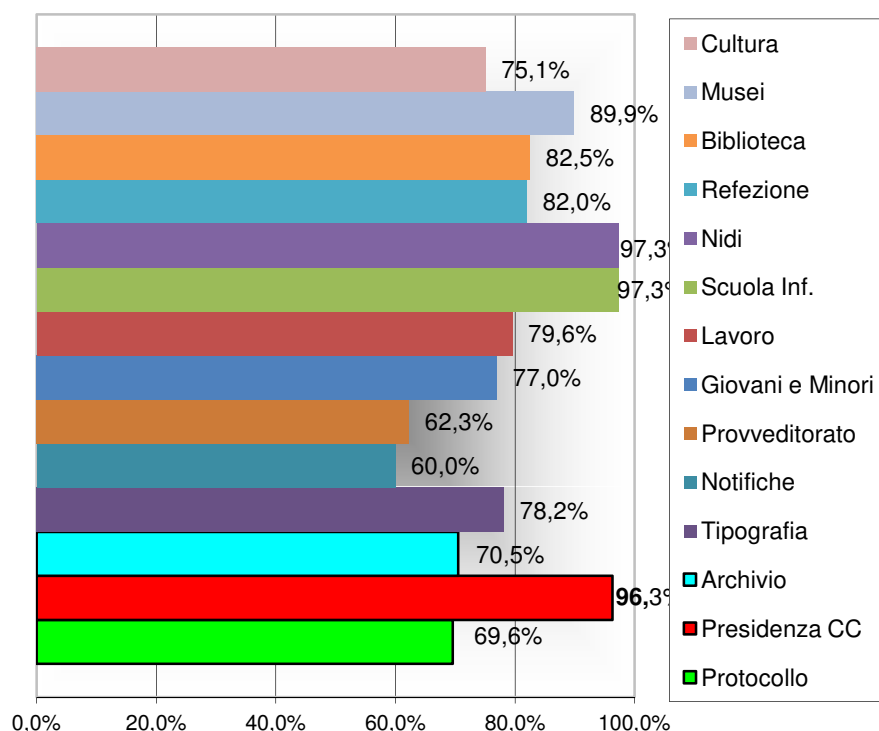
Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



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

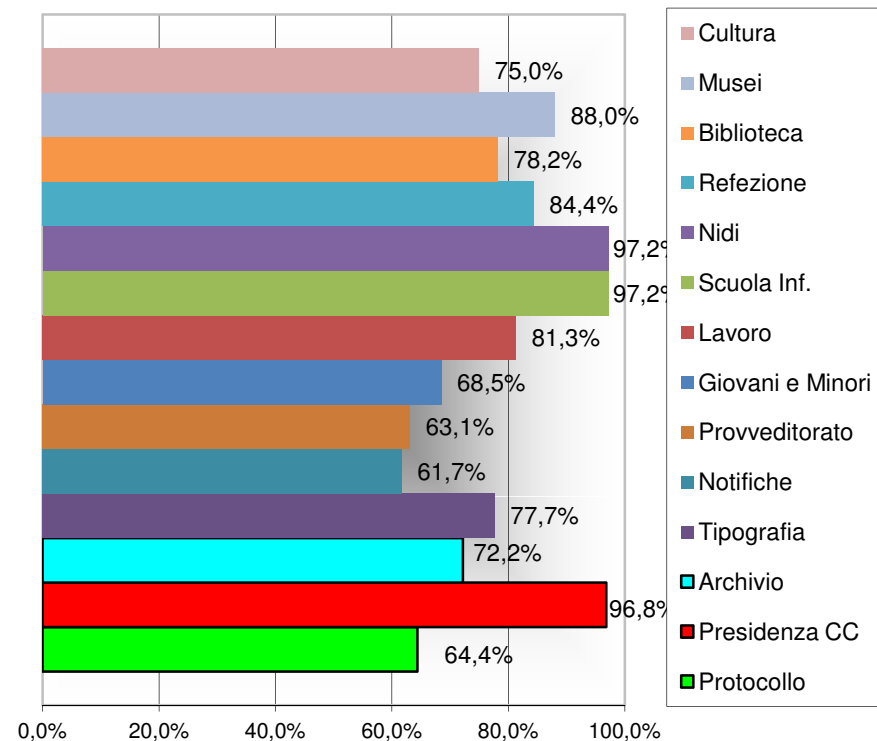
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



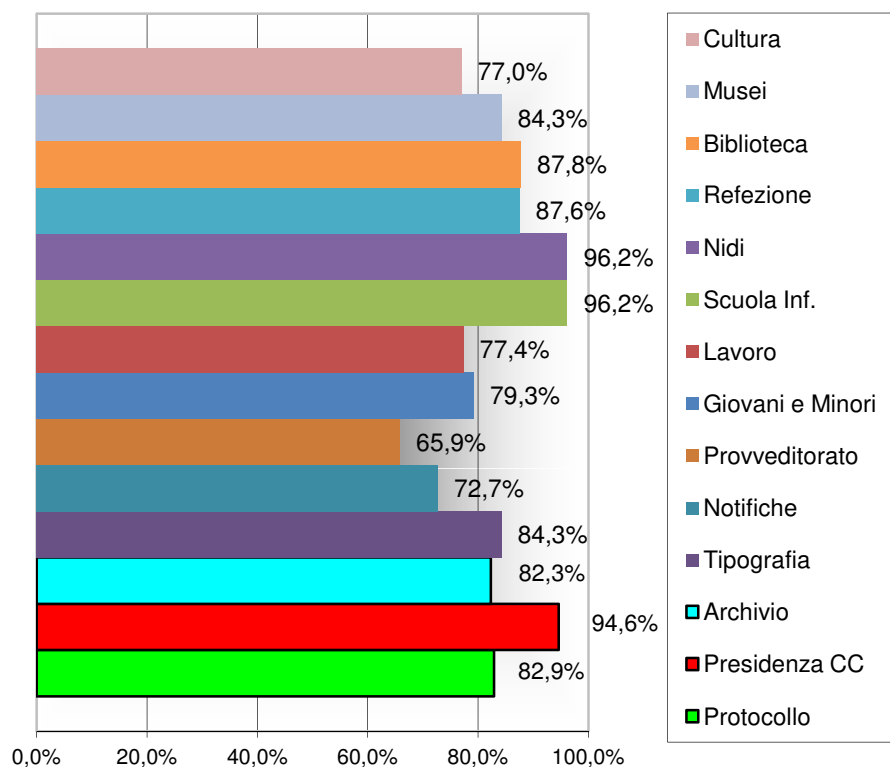
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

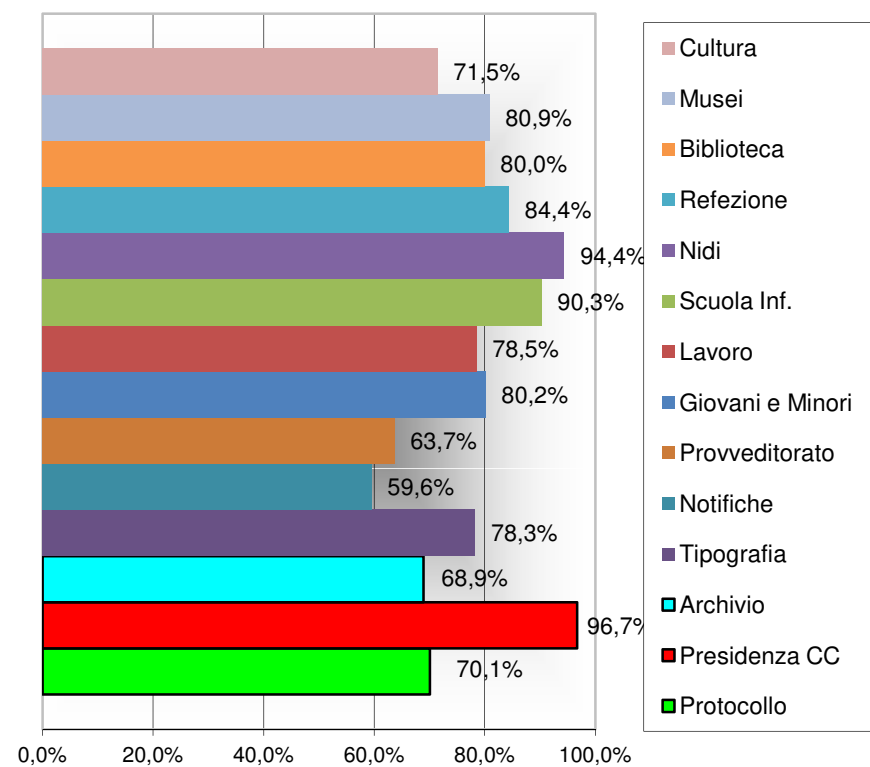


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



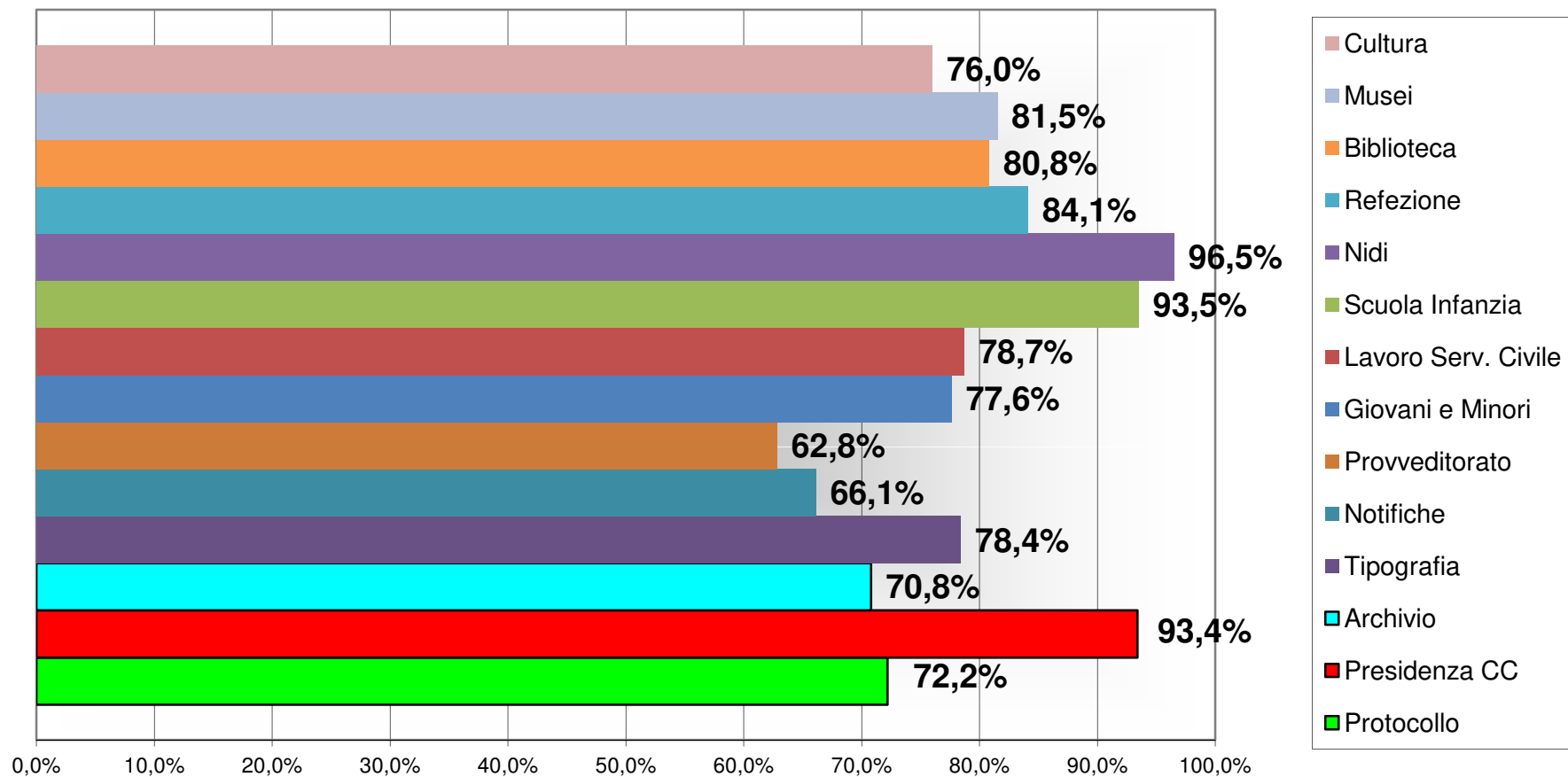
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore Aff.Istituzionali e Gen.li...

Protocollo

comfort	4,63	5,71	81,1%	4,63	5,71	81,1%	0,0%	6
dotazioni tecniche	4,69	7,29	64,3%	4,77	7,29	65,4%	1,1%	
rapporto con utenti	4,88	6,44	75,8%	4,88	6,44	75,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,62	6,83	67,6%	4,67	6,83	68,4%	0,7%	
controllo	4,80	7,00	68,6%	4,87	7,00	69,6%	1,0%	
personale	4,62	7,17	64,4%	4,62	7,17	64,4%	0,0%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,44	6,56	82,9%	2,0%	
efficacia organizz.	4,57	6,58	69,5%	4,61	6,58	70,1%	0,6%	
							0,7%	0,05%

Presidenza C.C.

comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	4
dotazioni tecniche	6,91	7,23	95,6%	6,91	7,23	95,6%	0,0%	
rapporto con utenti	5,97	6,57	90,9%	6,09	6,57	92,7%	1,8%	
gestione ufficio	6,88	7,19	95,7%	6,97	7,19	96,9%	1,3%	
controllo	6,72	7,12	94,4%	6,86	7,12	96,3%	2,0%	
personale	6,85	7,21	95,0%	6,98	7,21	96,8%	1,8%	
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,66	6,97	95,6%	6,74	6,97	96,7%	1,1%	
							1,0%	0,05%

Archivio

comfort	3,80	6,20	61,3%	3,80	6,20	61,3%	0,0%	3
dotazioni tecniche	4,93	7,44	66,3%	5,11	7,44	68,7%	2,4%	
rapporto con utenti	4,63	6,43	72,0%	4,63	6,43	72,0%	0,0%	
gestione ufficio	4,80	6,95	69,1%	4,88	6,95	70,2%	1,2%	
controllo	4,88	6,92	70,5%	4,88	6,92	70,5%	0,0%	
personale	4,98	6,90	72,2%	4,98	6,90	72,2%	0,0%	
integrazione	5,76	7,00	82,3%	5,76	7,00	82,3%	0,0%	
efficacia organizz.	4,60	6,78	67,8%	4,67	6,78	68,9%	1,0%	
							0,6%	0,02%

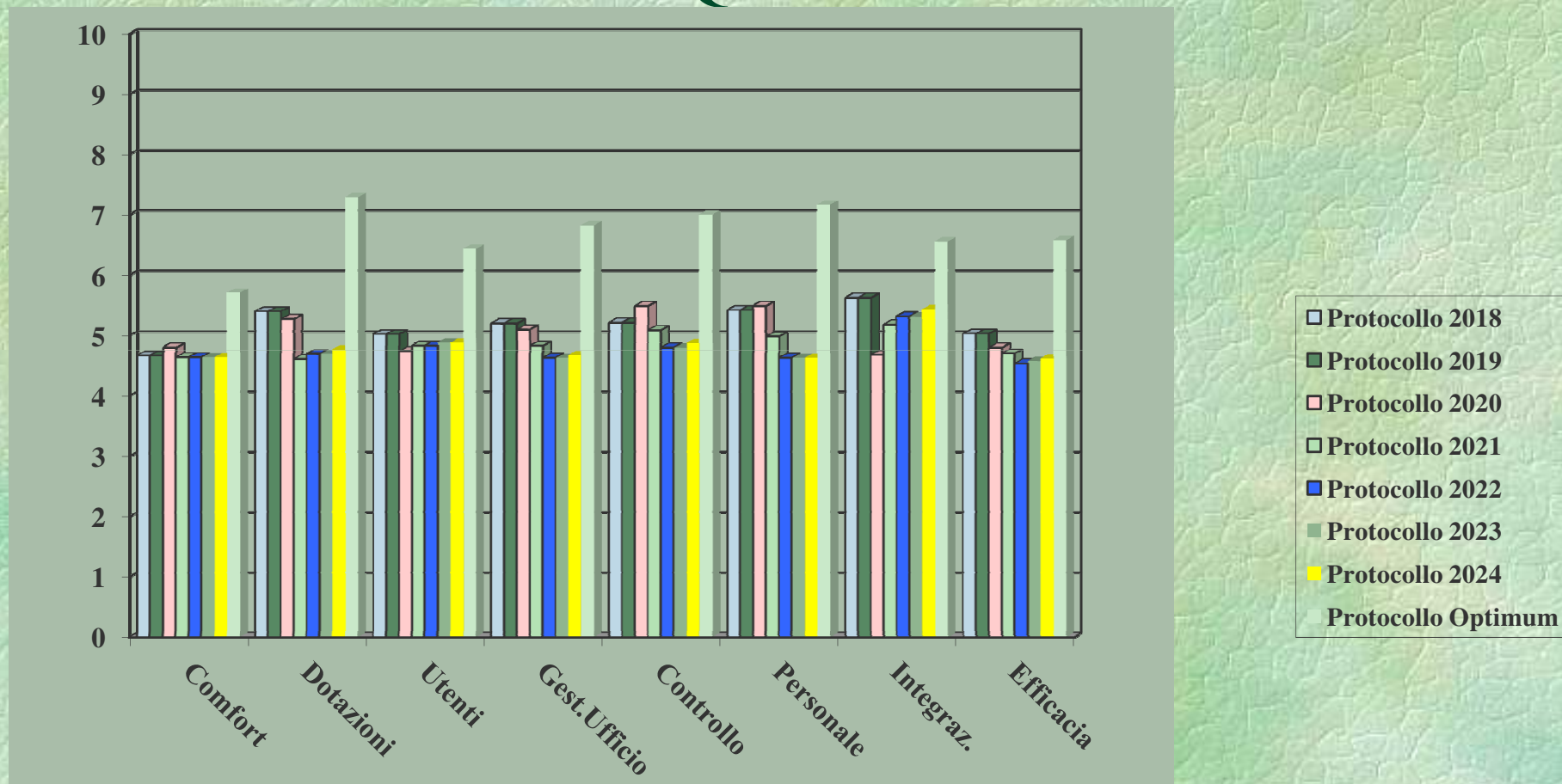
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Tipografia								
comfort	5,60	7,20	77,8%	5,60	7,20	77,8%	0,0%	2
dotazioni tecniche	5,75	7,13	80,6%	5,75	7,13	80,6%	0,0%	
rapporto con utenti	5,41	7,27	74,4%	5,41	7,27	74,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,50	7,29	75,4%	5,50	7,29	75,4%	0,0%	
controllo	5,82	7,44	78,2%	5,82	7,44	78,2%	0,0%	
personale	5,83	7,50	77,7%	5,83	7,50	77,7%	0,0%	
integrazione	5,90	7,00	84,3%	5,90	7,00	84,3%	0,0%	
efficacia organizz.	5,63	7,19	78,3%	5,63	7,19	78,3%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Notifiche e Pubblicazioni								
comfort	2,96	5,60	52,9%	5,00	5,60	89,3%	36,4%	8
dotazioni tecniche	3,44	7,10	48,5%	4,08	7,10	57,5%	9,0%	
rapporto con utenti	3,34	6,74	49,6%	4,51	6,74	66,9%	17,4%	
gestione ufficio	3,61	7,11	50,8%	4,32	7,11	60,8%	10,0%	
controllo	3,70	7,07	52,3%	4,24	7,07	60,0%	7,6%	
personale	3,79	7,00	54,1%	4,32	7,00	61,7%	7,6%	
integrazione	2,53	7,33	34,5%	5,33	7,33	72,7%	38,2%	
efficacia organizz.	3,41	6,83	49,9%	4,07	6,83	59,6%	9,7%	
							17,0%	1,66%
Provveditorato								
comfort	3,86	6,57	58,8%	3,97	6,57	60,4%	1,7%	6
dotaz.tecniche	4,26	7,13	59,7%	4,36	7,13	61,2%	1,4%	
rapporto con utenti	4,26	6,93	61,5%	4,35	6,93	62,8%	1,3%	
gestione attività	4,41	7,07	62,4%	4,47	7,07	63,2%	0,8%	
sviluppo organizz.	4,35	7,09	61,4%	4,42	7,09	62,3%	1,0%	
personale	4,44	7,18	61,8%	4,53	7,18	63,1%	1,3%	
integrazione	4,90	7,13	68,7%	4,70	7,13	65,9%	-2,8%	
efficacia organizz.	4,39	7,00	62,7%	4,46	7,00	63,7%	1,0%	
							0,7%	0,05%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Giovani e Minori	anno 2021							4
comfort	4,73	5,67	83,4%	4,73	5,67	83,4%	0,0%	
dotaz.tecniche	5,03	7,29	69,0%	5,63	7,29	77,2%	8,2%	
rapporto con utenti	5,03	6,62	76,0%	5,23	6,62	79,0%	3,0%	
gestione attività	5,16	7,07	73,0%	5,36	7,07	75,8%	2,8%	
sviluppo organizz.	5,12	7,08	72,3%	5,45	7,08	77,0%	4,7%	
personale	5,96	7,24	82,3%	4,96	7,24	68,5%	-13,8%	
integrazione	5,58	7,25	77,0%	5,75	7,25	79,3%	2,3%	
efficacia organizz.	5,56	7,22	77,0%	5,79	7,22	80,2%	3,2%	
							1,3%	0,06%
Lavoro, Serv.Civile	anno 2022							3
comfort	5,60	8,00	70,0%	6,13	8,00	76,6%	6,63%	
dotazioni tecniche	5,59	7,57	73,8%	5,84	7,57	77,1%	3,30%	
rapporto con utenti	5,56	7,76	71,6%	6,08	7,76	78,4%	6,70%	
gestione ufficio	5,29	7,79	67,9%	6,26	7,79	80,4%	12,45%	
controllo	5,66	7,54	75,1%	6,00	7,54	79,6%	4,51%	
personale	5,58	7,44	75,0%	6,05	7,44	81,3%	6,32%	
integrazione	5,70	7,88	72,3%	6,10	7,88	77,4%	5,08%	
efficacia organizz.	5,50	7,44	73,9%	5,84	7,44	78,5%	4,57%	
							6,19%	0,23%

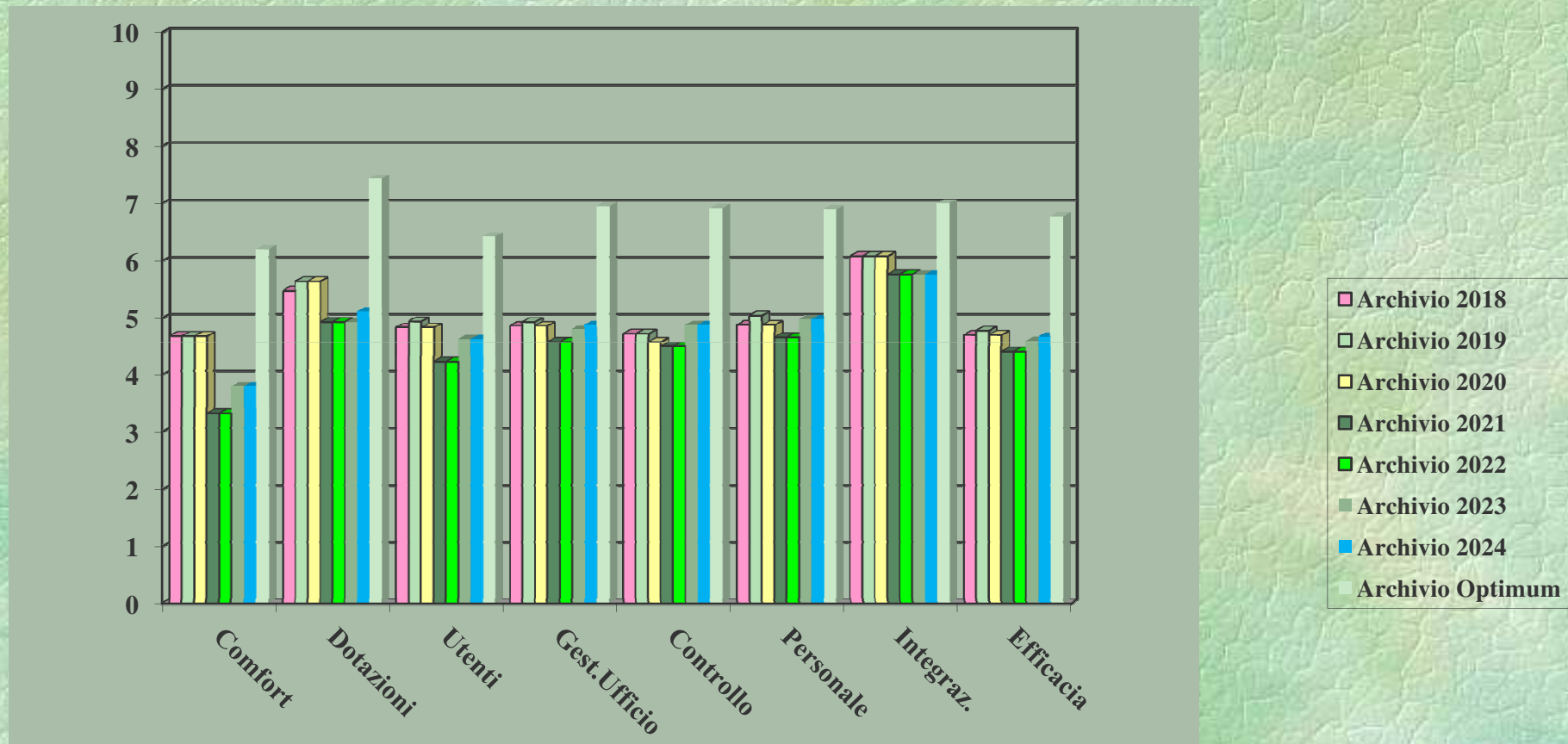
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Scuola dell'Infanzia								7
comfort	4,96	5,40	91,9%	4,36	5,40	80,7%	-11,11%	
dotazioni ludiche-didattiche	6,40	8,00	80,0%	8,00	8,00	100,0%	20,00%	
rapporto con utenti	6,03	6,50	92,8%	6,00	6,62	90,6%	-2,13%	
gestione richieste	6,50	7,10	91,5%	7,02	7,33	95,8%	4,22%	
controllo gestione bimbi	6,55	7,13	91,9%	7,23	7,43	97,3%	5,44%	
personale	6,30	6,88	91,6%	6,94	7,14	97,2%	5,63%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,16	6,80	90,6%	6,26	6,93	90,3%	-0,26%	
							2,72%	0,23%
Asili Nido								21
comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%	
dotazioni ludiche-didattiche	8,00	8,00	100,0%	8,00	8,00	100,0%	0,00%	
rapporto con utenti	6,31	6,62	95,3%	6,31	6,62	95,3%	0,00%	
gestione richieste	6,84	7,33	93,3%	7,02	7,33	95,8%	2,46%	
controllo gestione bimbi	7,00	7,43	94,2%	7,23	7,43	97,3%	3,10%	
personale	6,71	7,14	94,0%	6,94	7,14	97,2%	3,22%	
integrazione	7,12	7,40	96,2%	7,12	7,40	96,2%	0,00%	
efficacia organizz.	6,43	6,93	92,8%	6,54	6,93	94,4%	1,59%	
							1,29%	0,33%
Refezione Scolastica								3
comfort	4,71	5,57	84,6%	4,91	5,57	88,2%	3,59%	
dotaz.tecniche	5,68	7,17	79,2%	5,72	7,17	79,8%	0,56%	
rapporto con utenti	5,53	6,55	84,4%	5,47	6,55	83,5%	-0,92%	
gestione ufficio	5,66	6,91	81,9%	5,75	6,91	83,2%	1,30%	
controllo pratiche	5,59	7,07	79,1%	5,8	7,07	82,0%	2,97%	
personale	5,39	6,93	77,8%	5,85	6,93	84,4%	6,64%	
integrazione	6,05	6,91	87,6%	6,05	6,91	87,6%	0,00%	
efficacia organizz.	5,59	6,80	82,2%	5,74	6,80	84,4%	2,21%	
							2,04%	0,07%

[illegible]

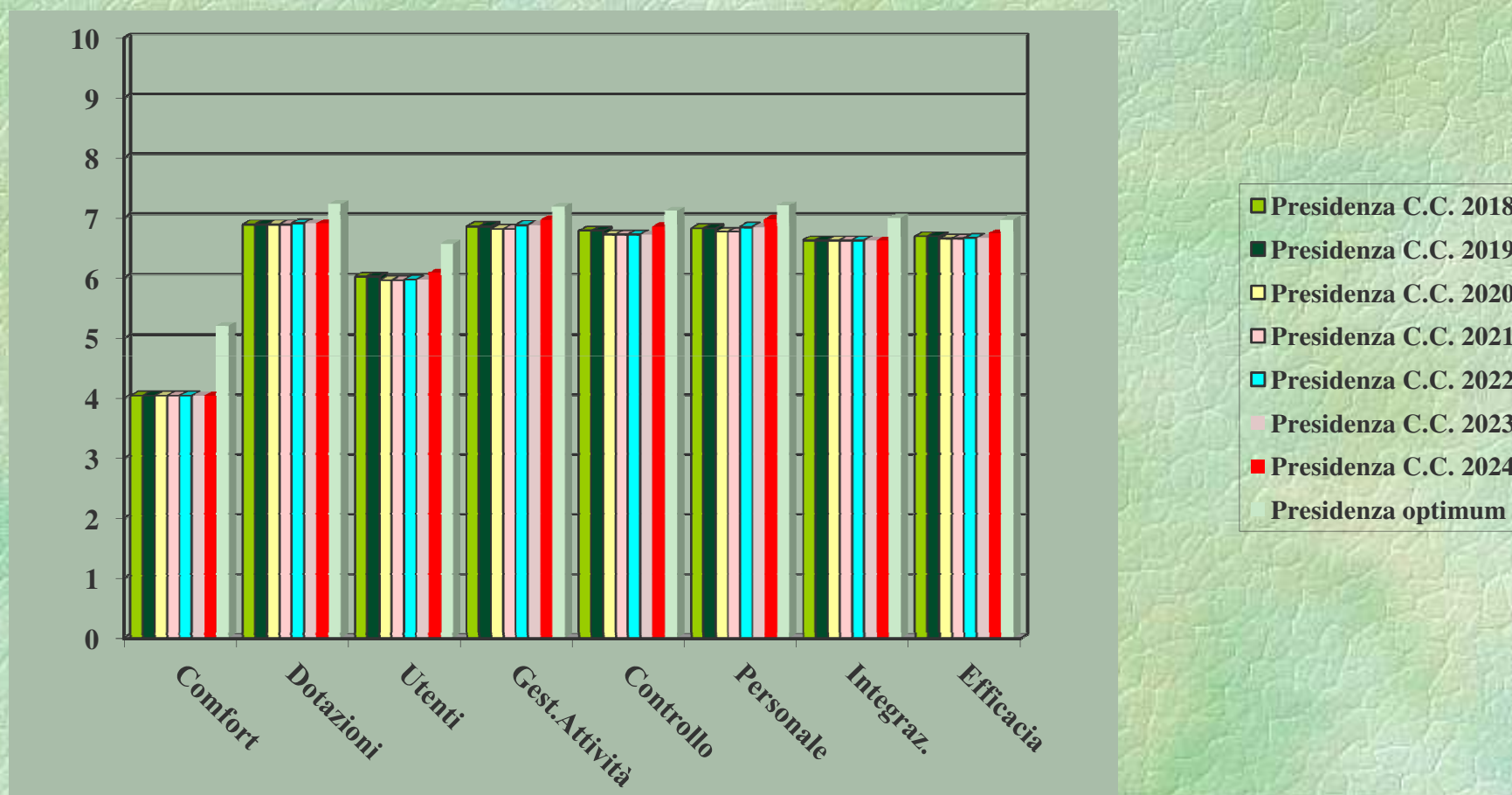
ANALISI DELLA QUALITA'



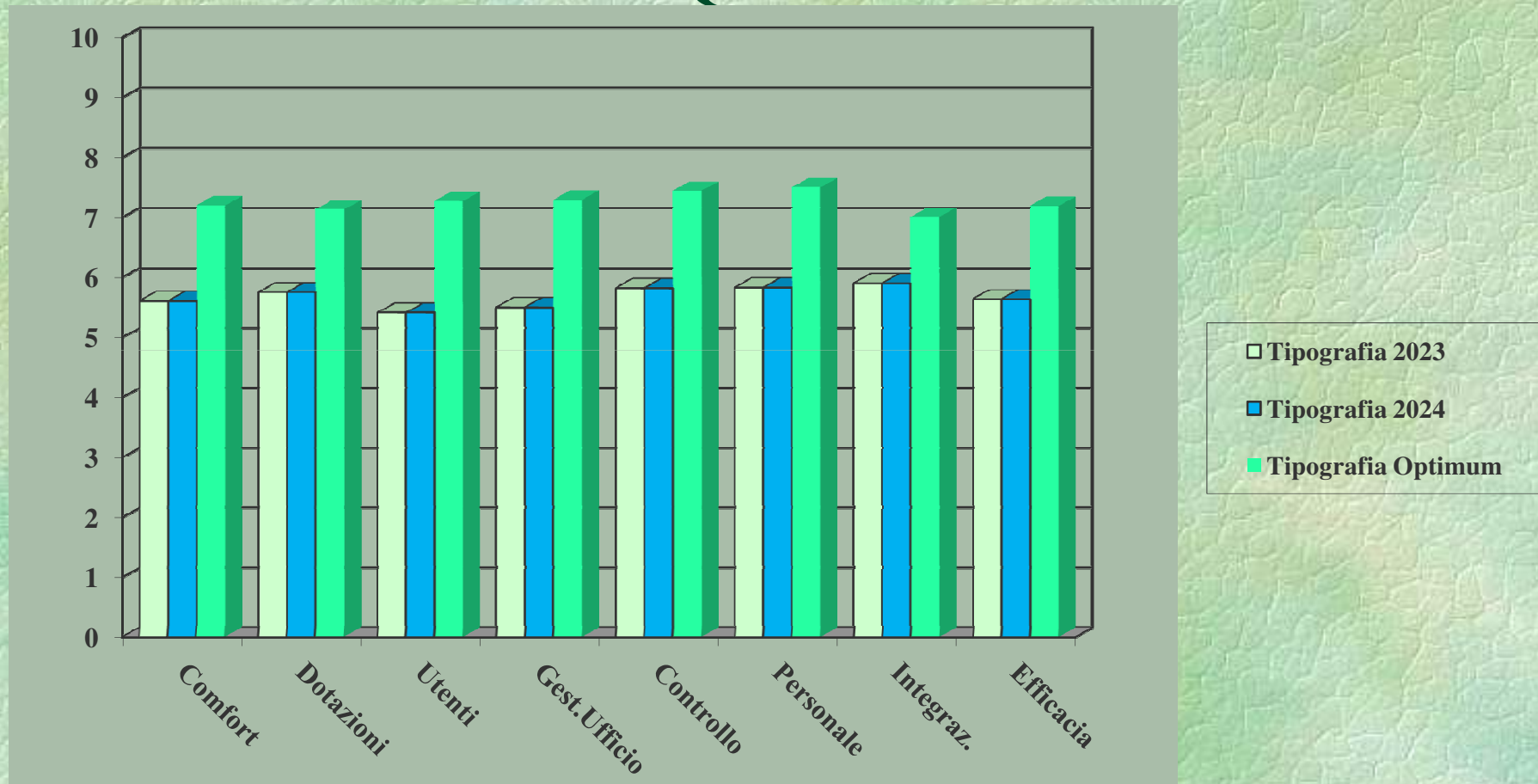
ANALISI DELLA QUALITA'



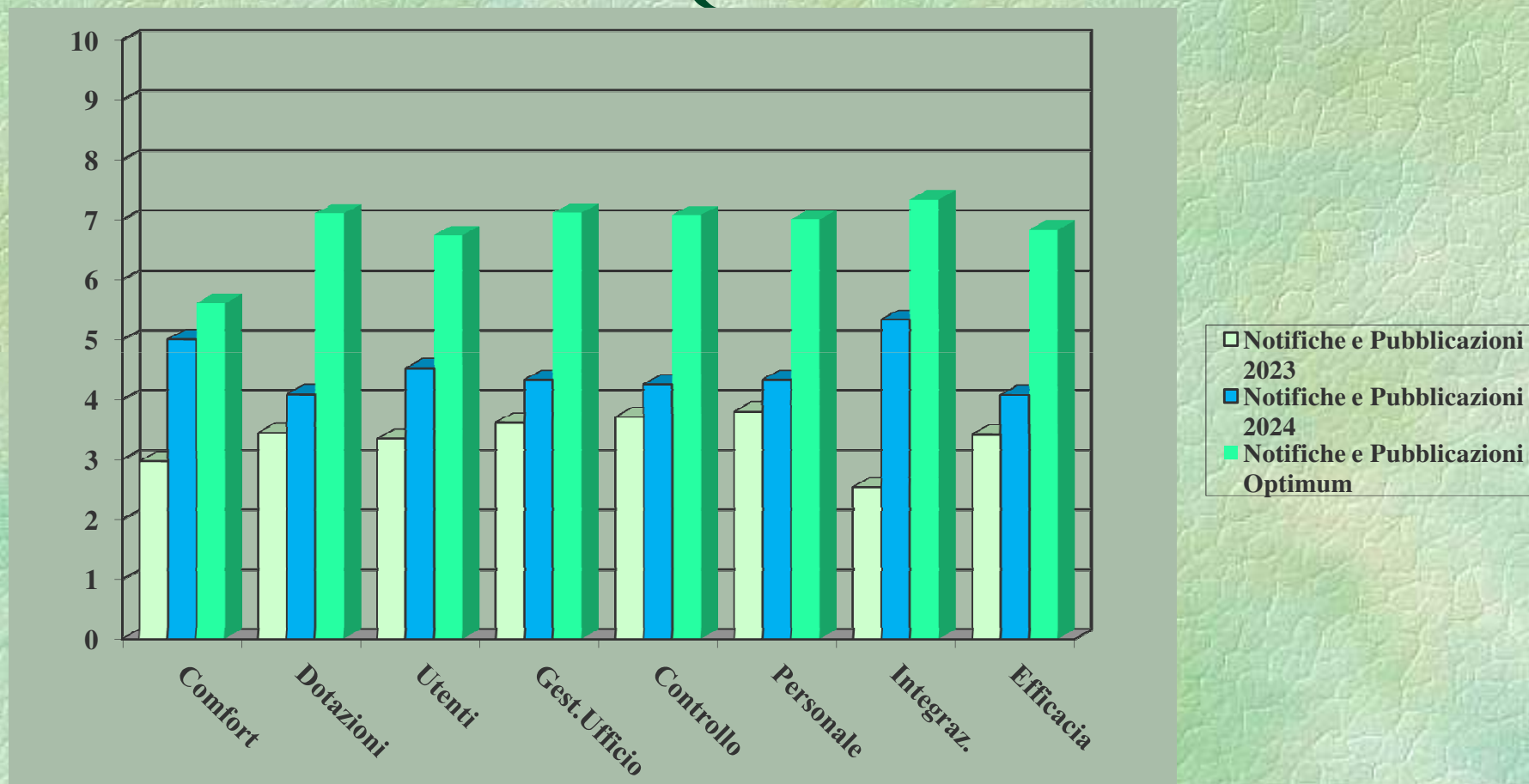
ANALISI DELLA QUALITA'



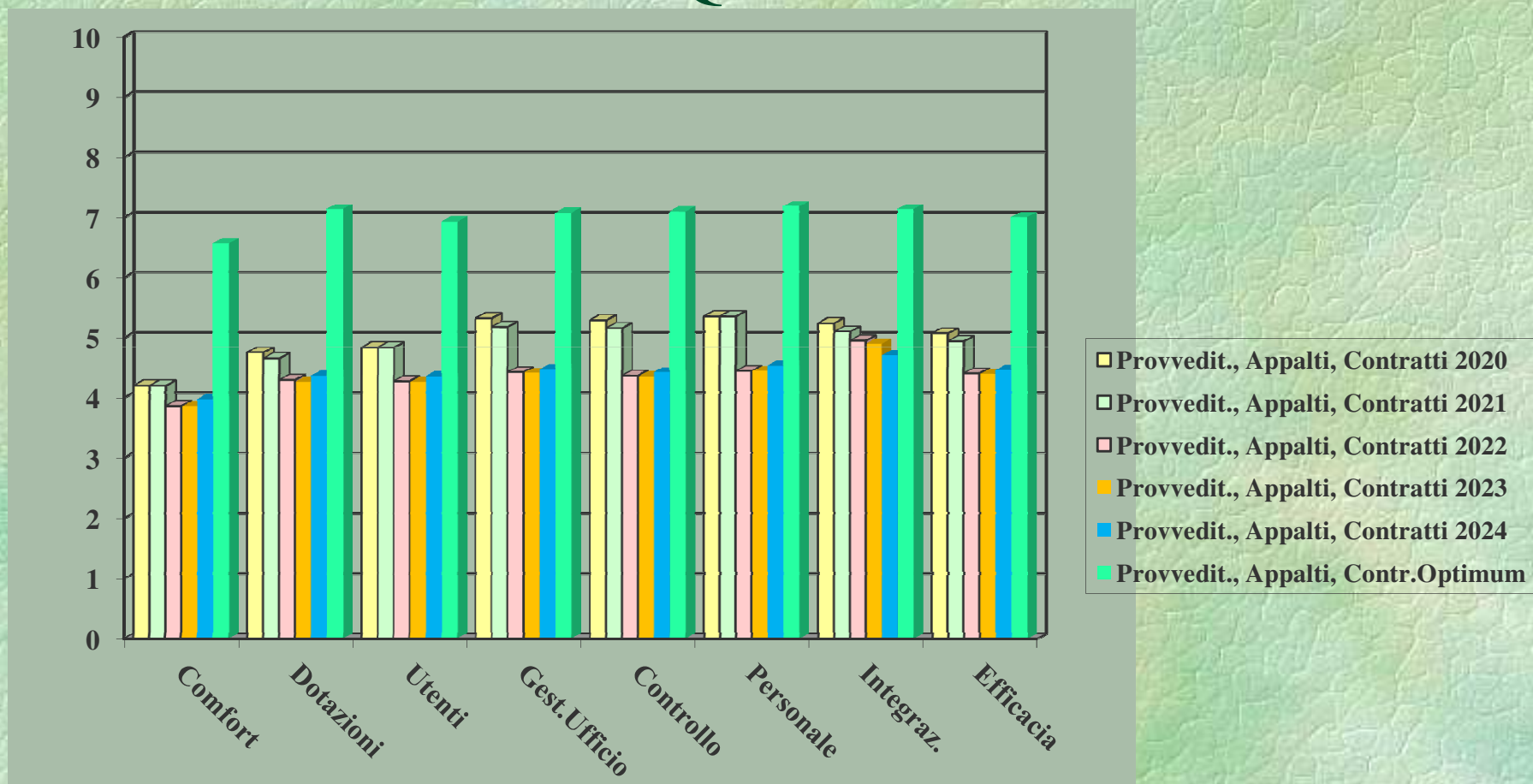
ANALISI DELLA QUALITA'



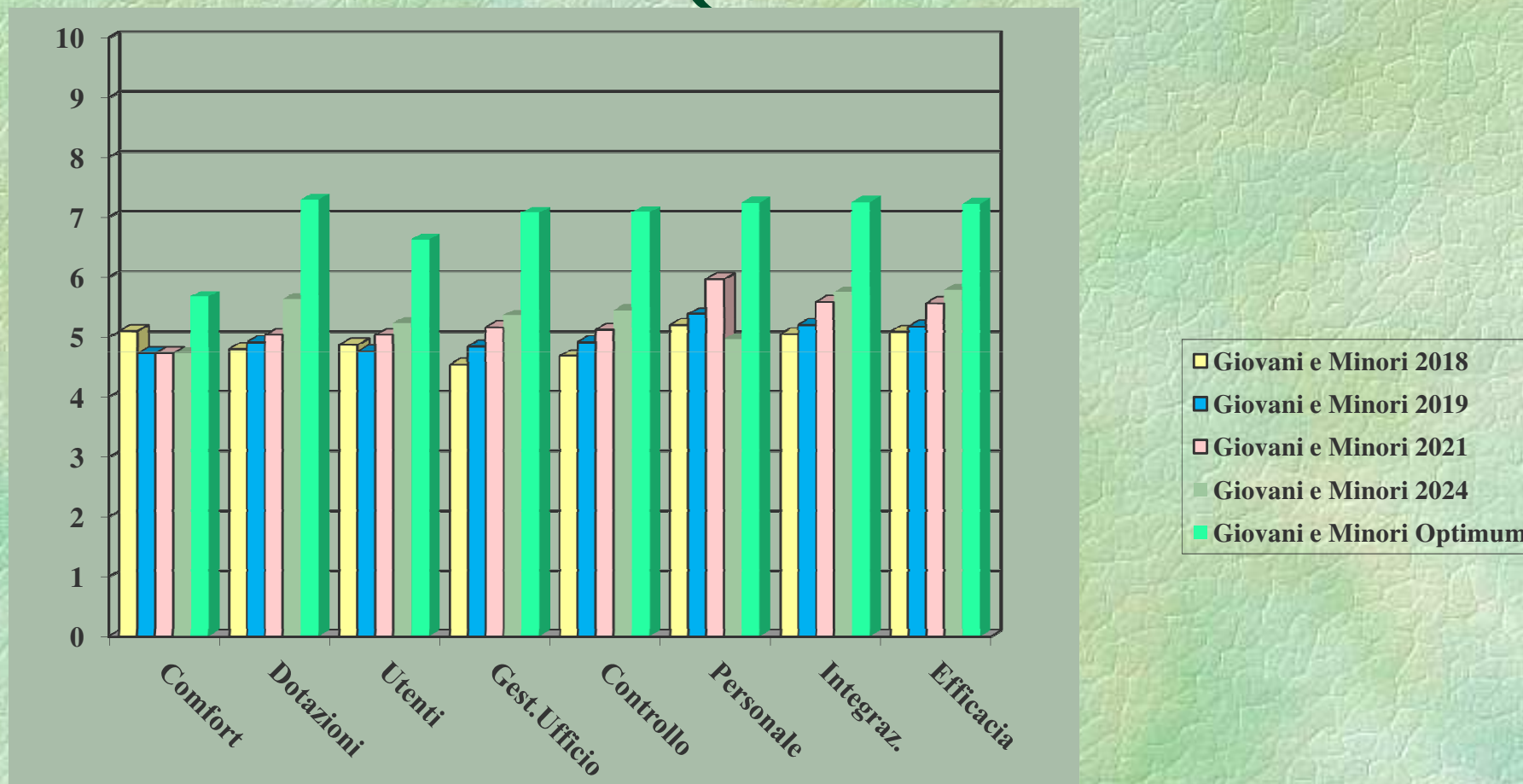
ANALISI DELLA QUALITA'



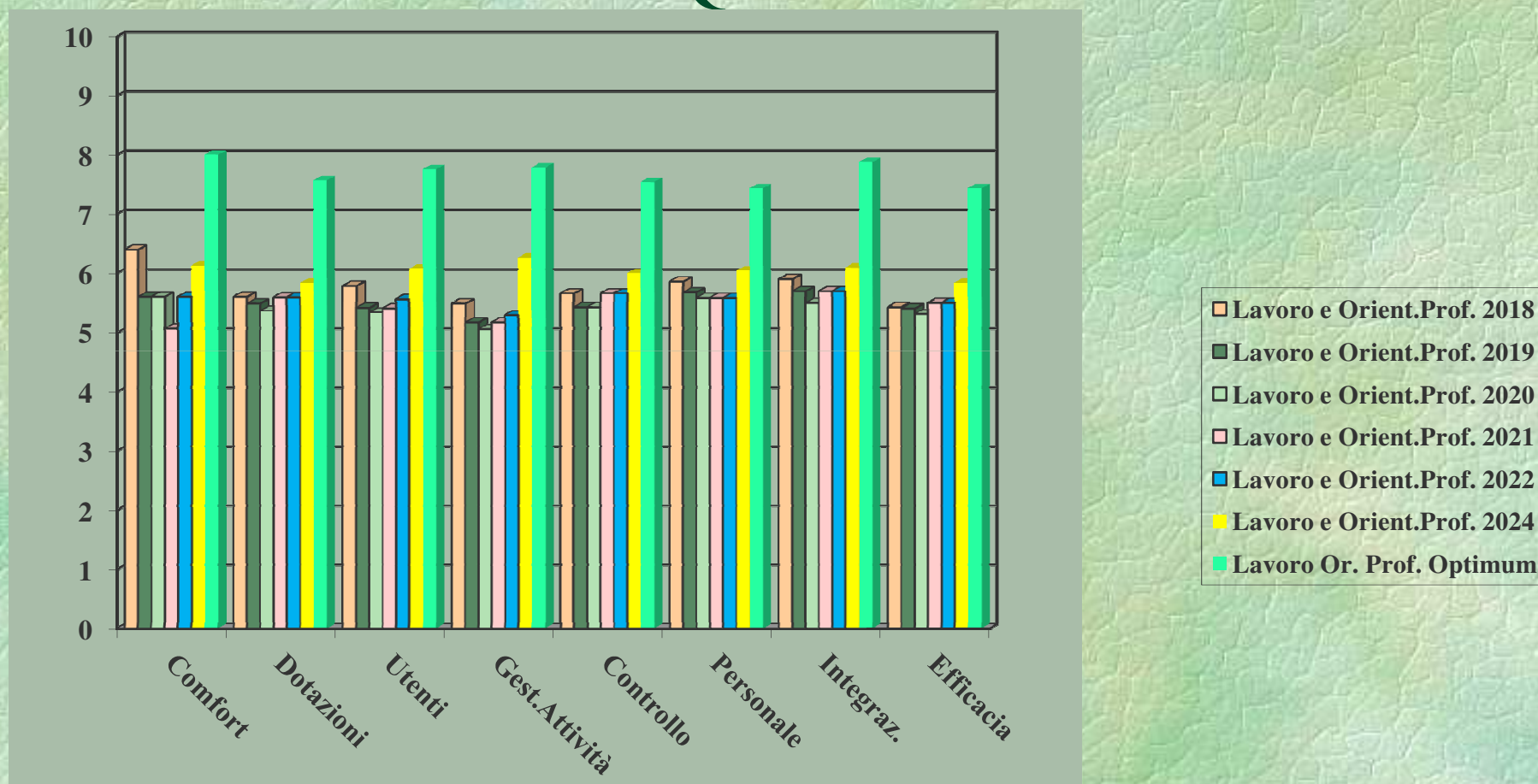
ANALISI DELLA QUALITA'



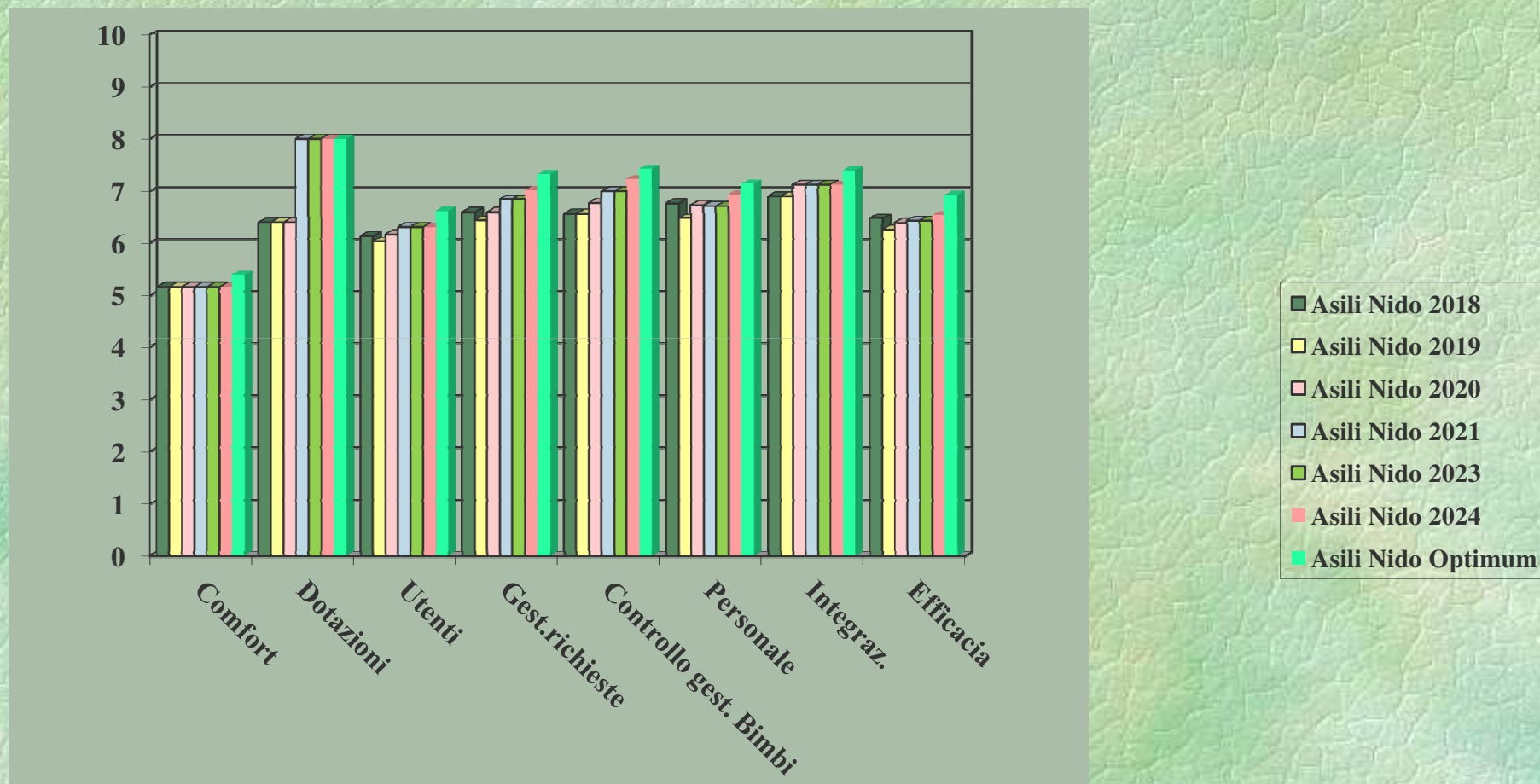
ANALISI DELLA QUALITA'



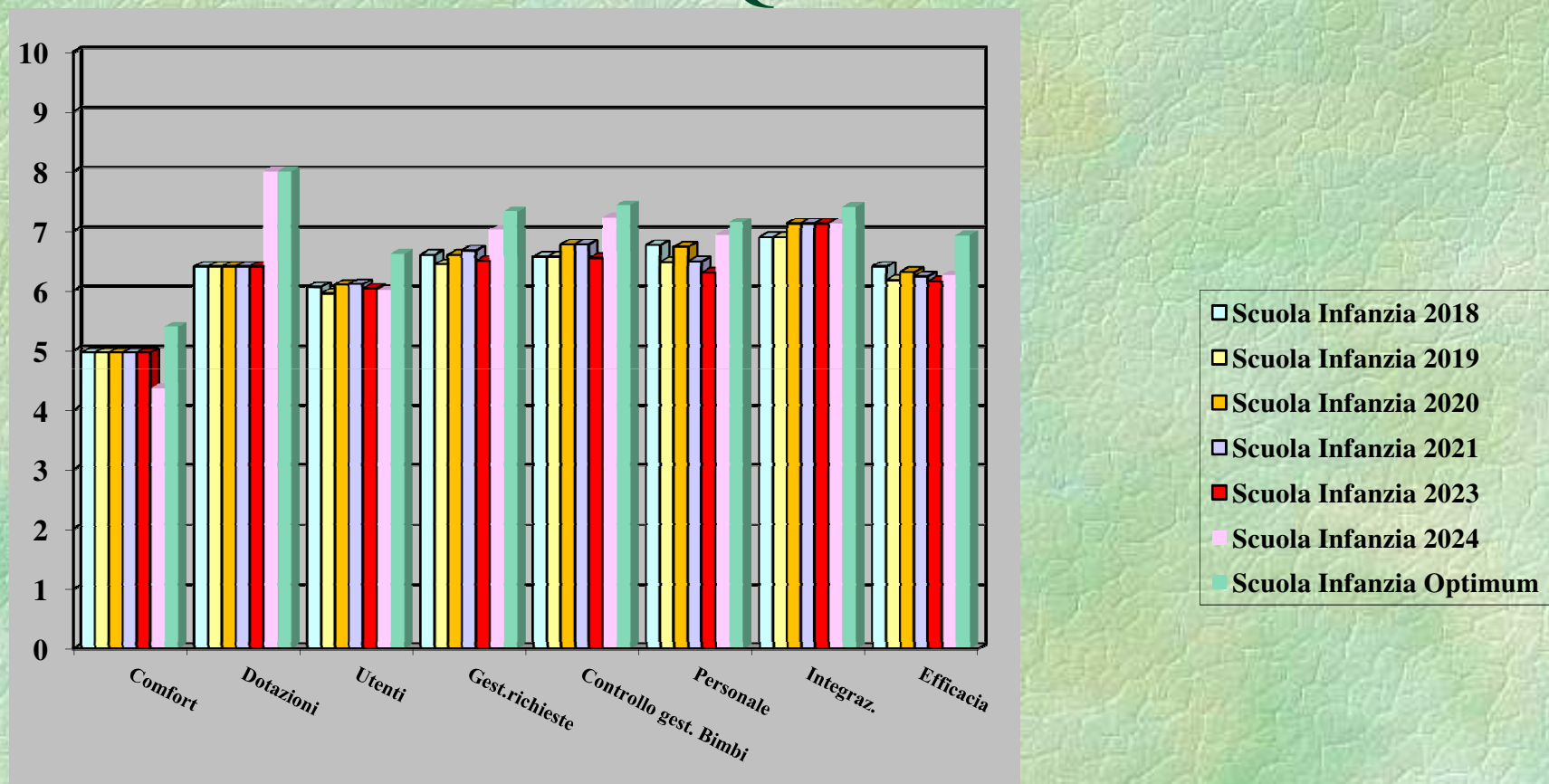
ANALISI DELLA QUALITA'



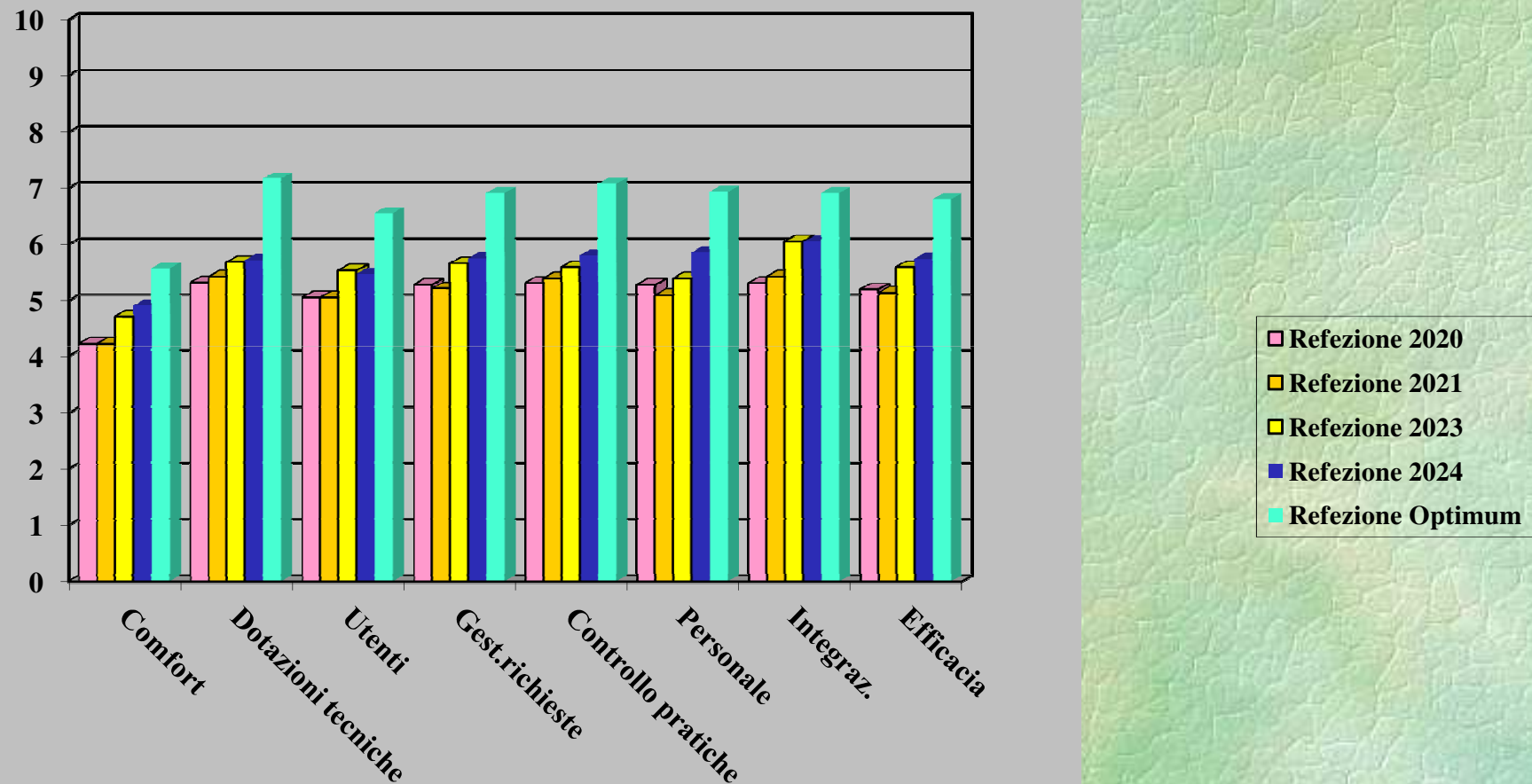
ANALISI DELLA QUALITA'



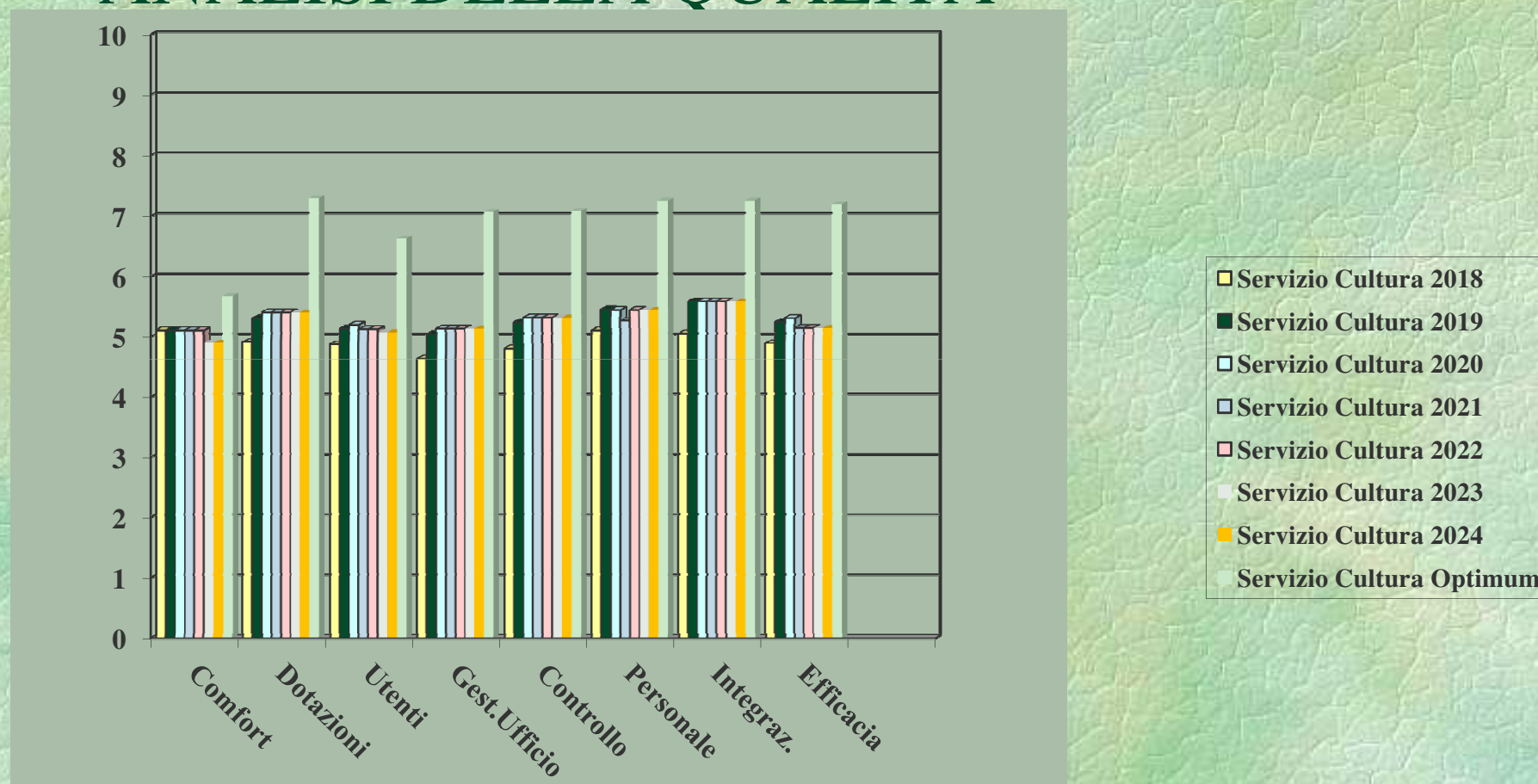
ANALISI DELLA QUALITA'



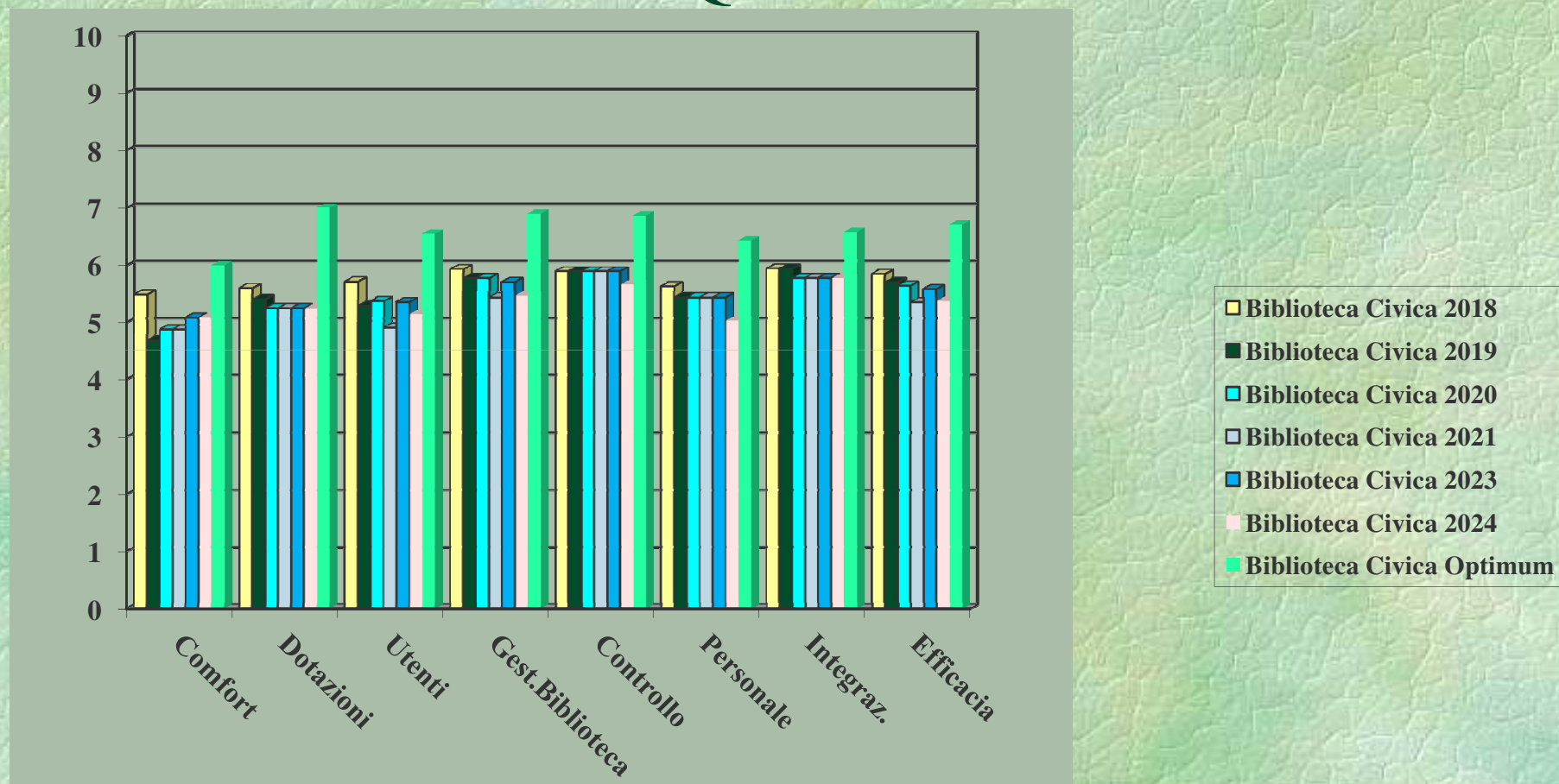
ANALISI DELLA QUALITA'



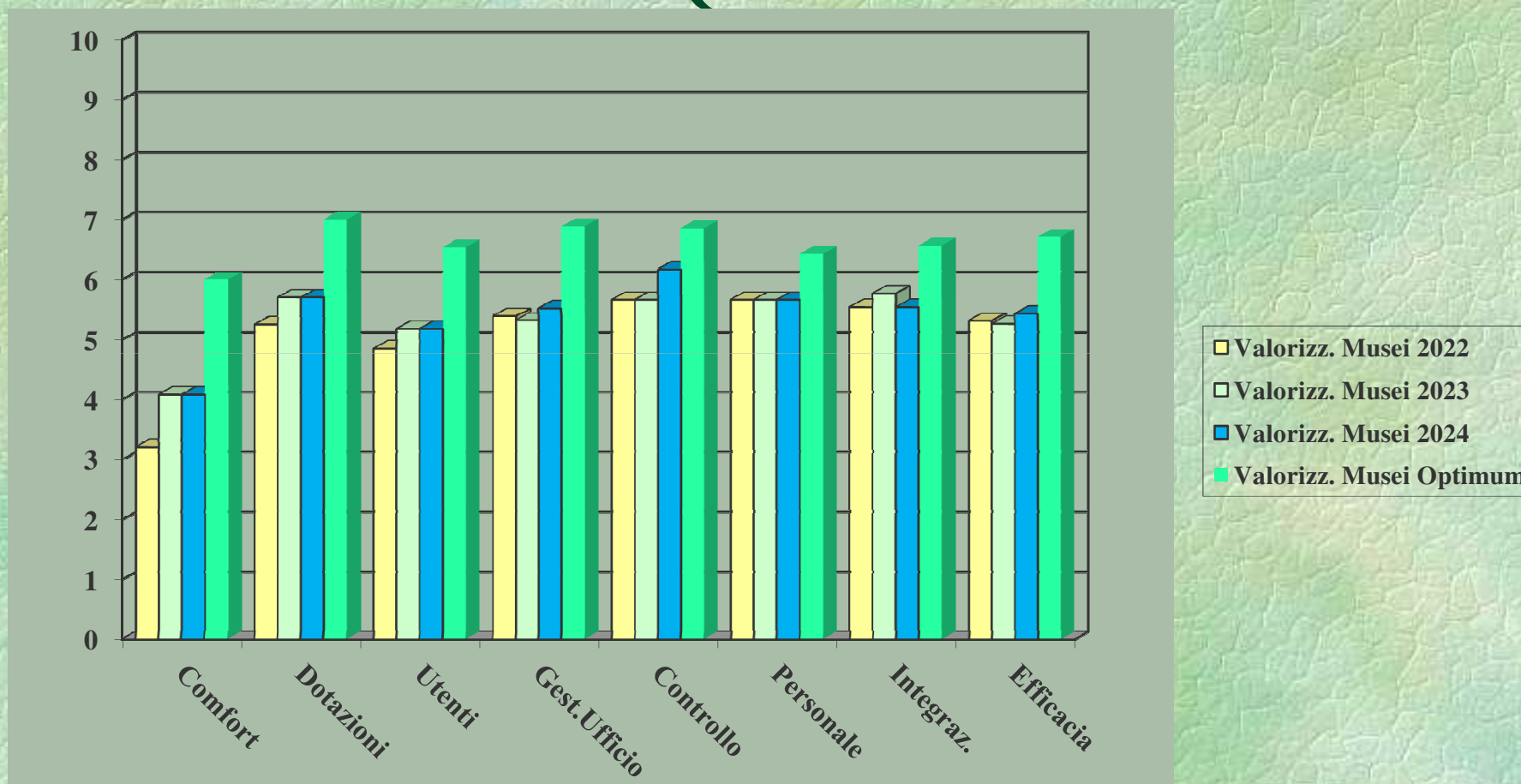
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Urbanistica e Sviluppo Economico

Anno 2024

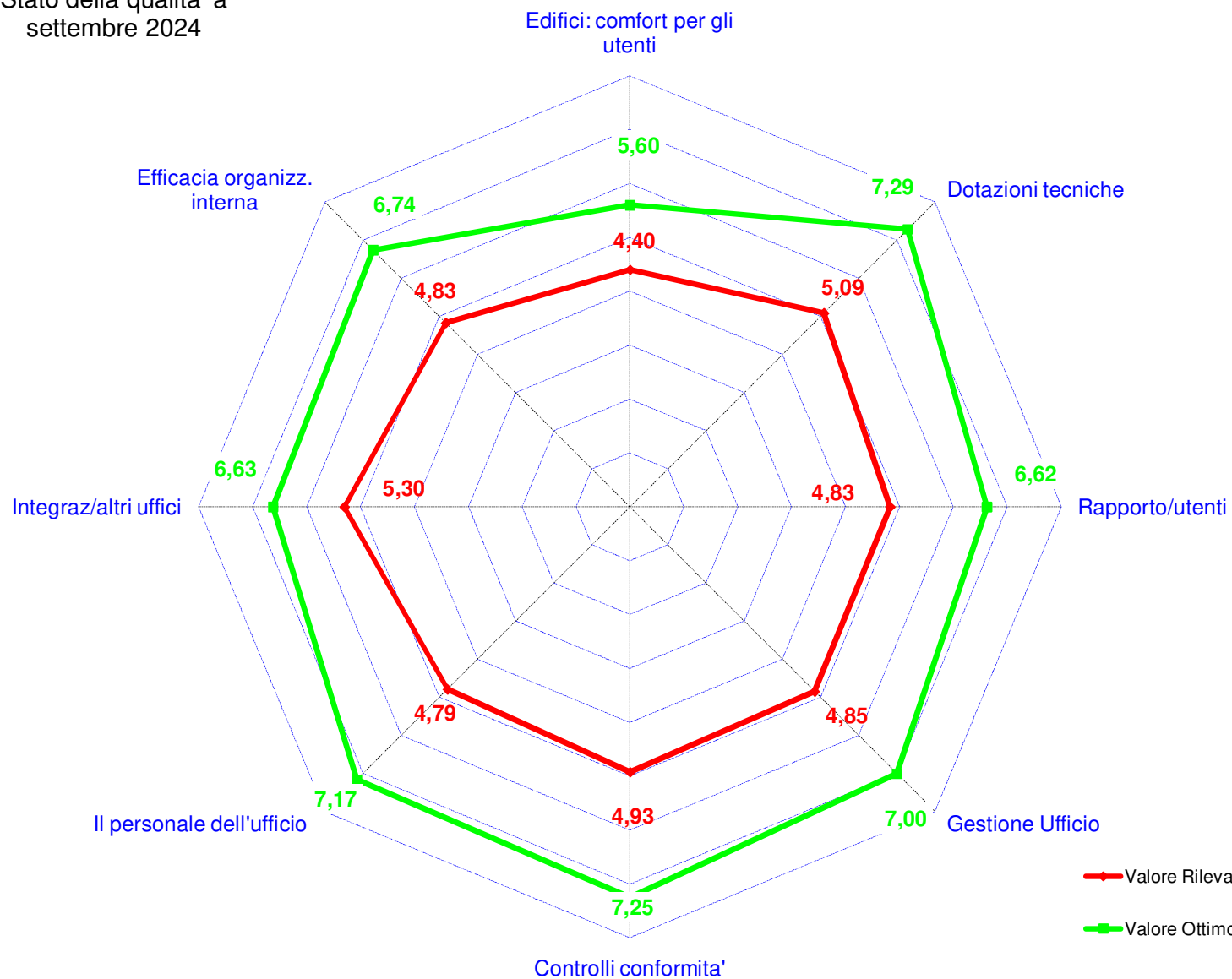
Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

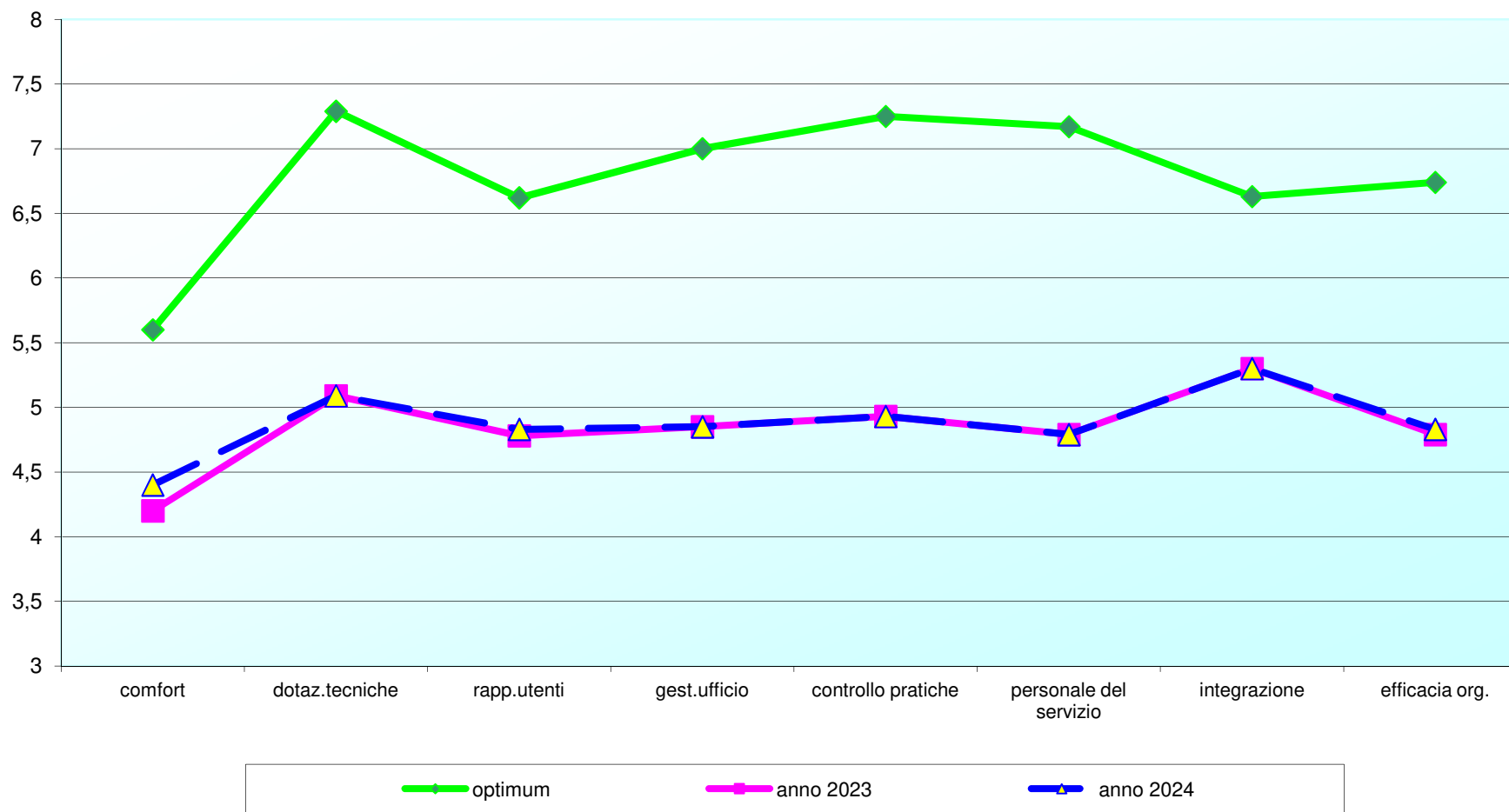
Comune di Alessandria
SETTORE URBANISTICA

Piano Terra

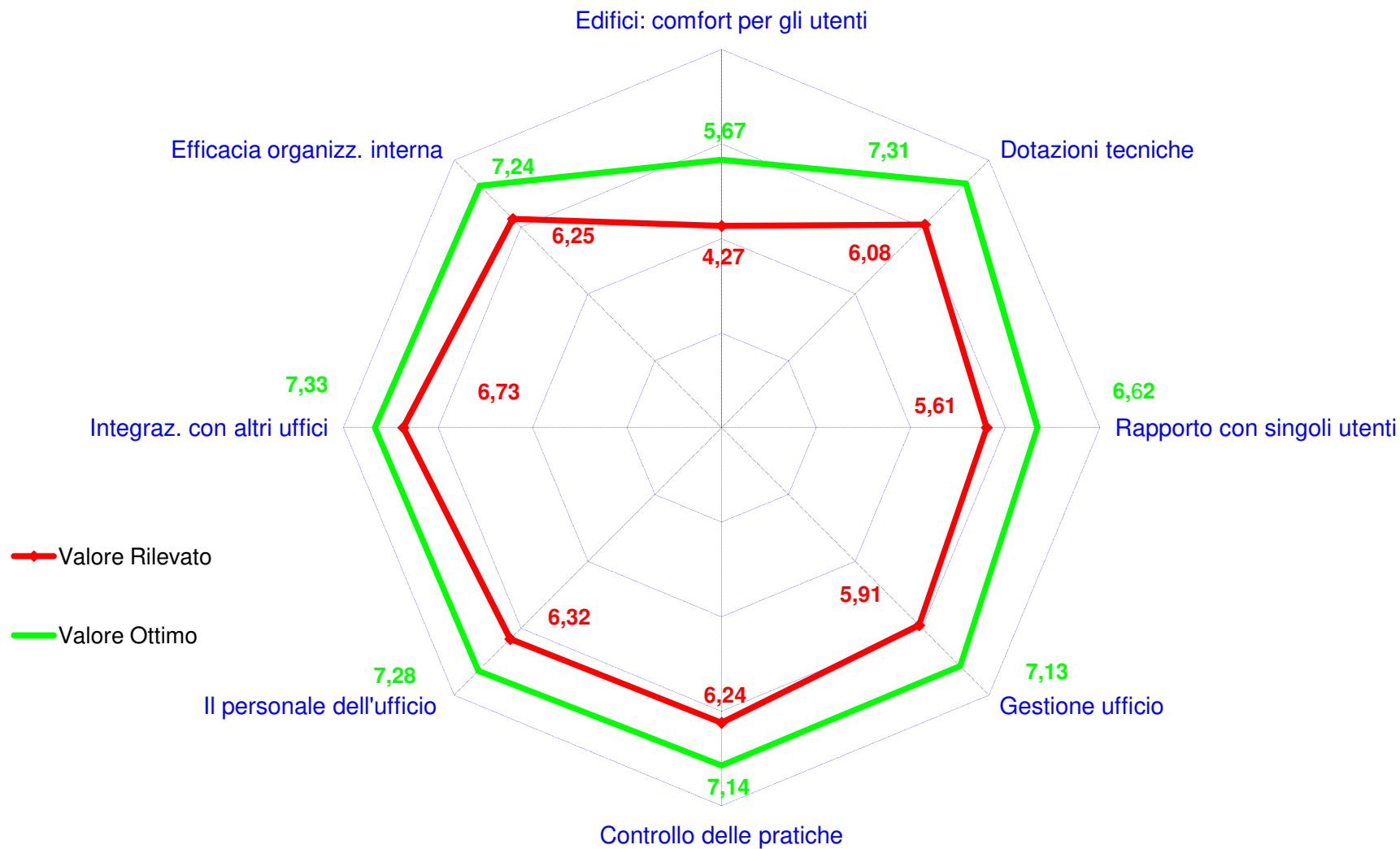
Stato della qualita' a
settembre 2024



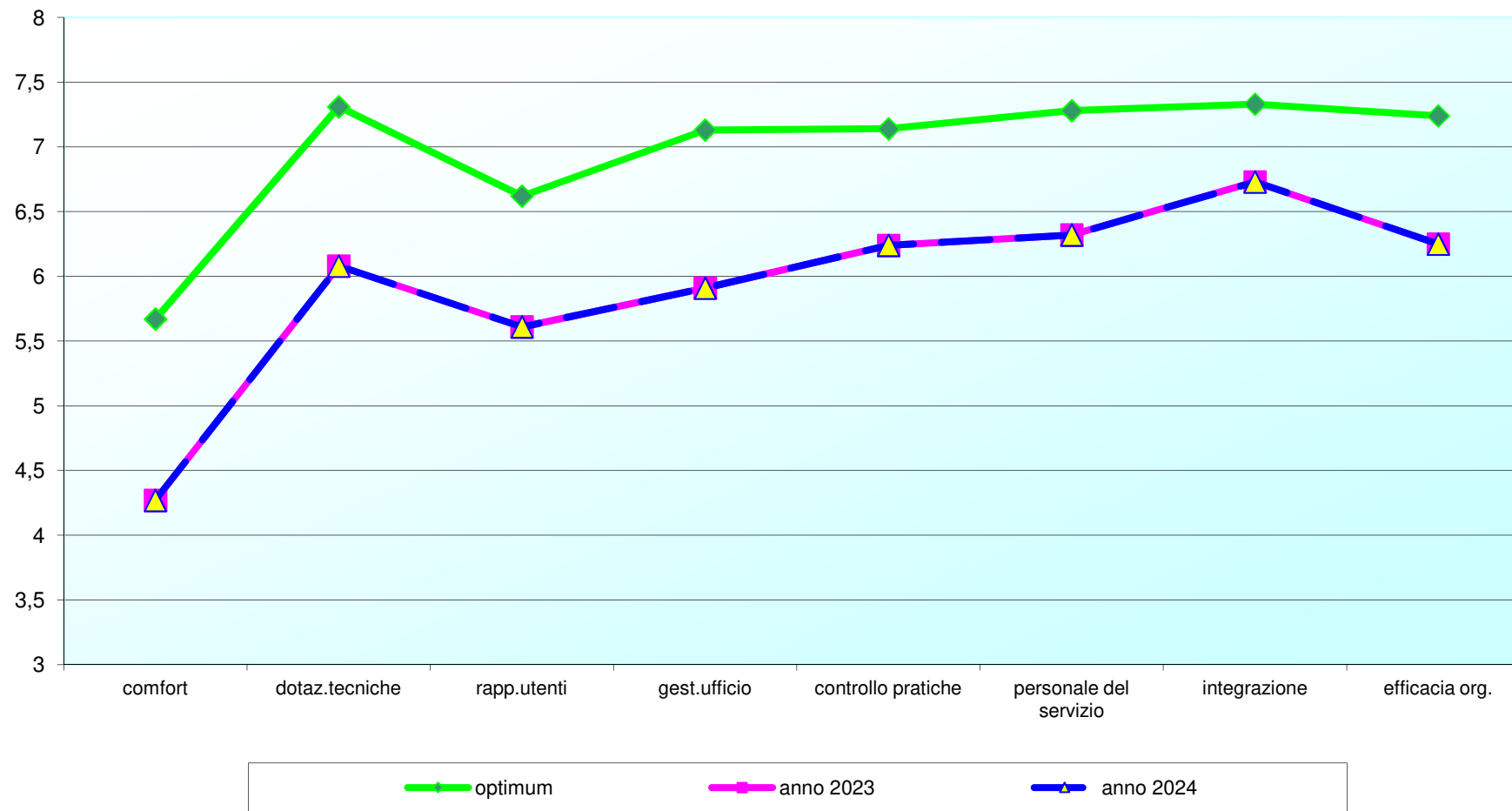
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Piano terra
Urbanistica - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria
Settore Urbanistica e Sviluppo Economico
Primo Piano
Servizio Attività Commerciali
 Stato della qualità Settembre 2024



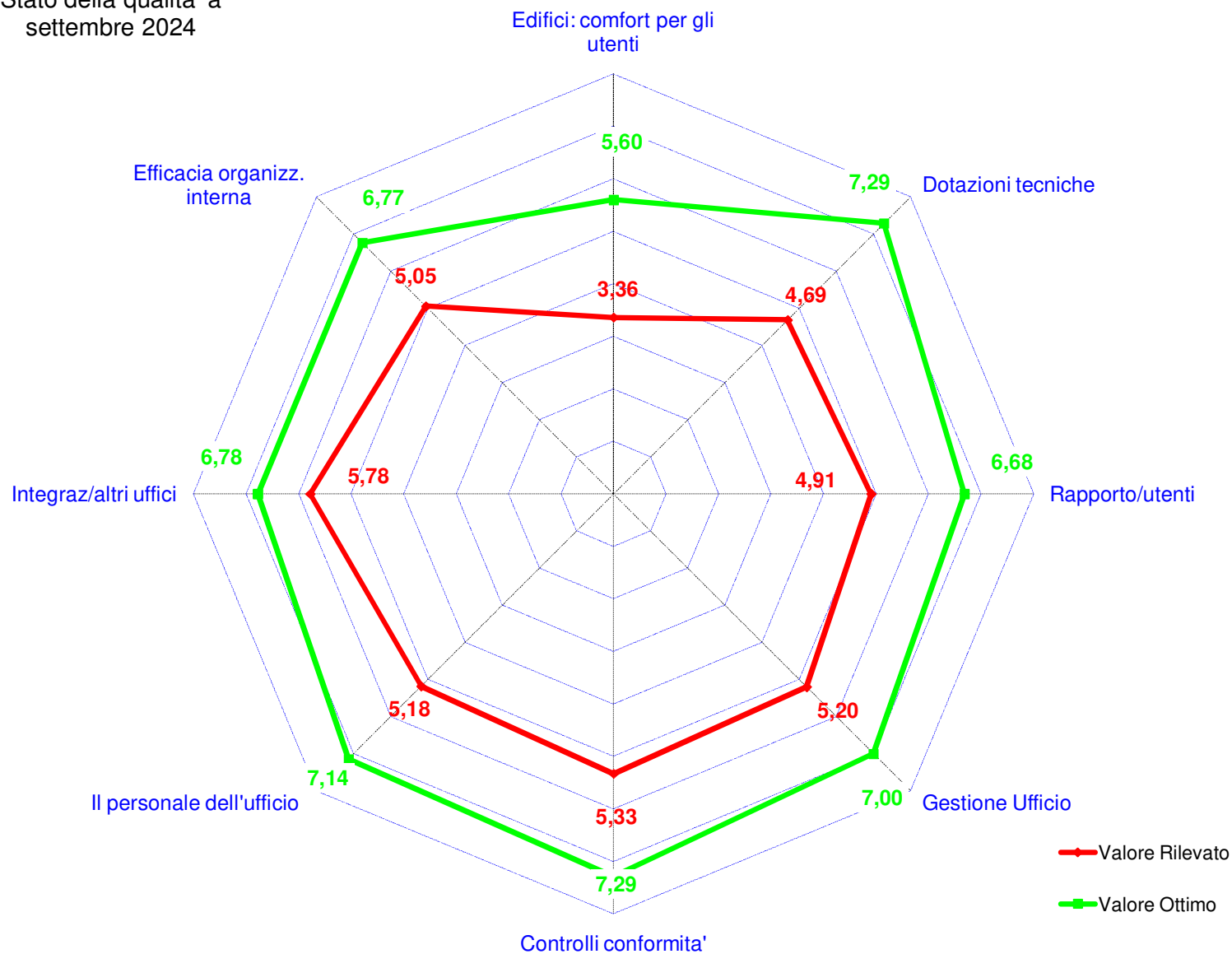
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Primo Piano
Commercio - Anni 2023/2024



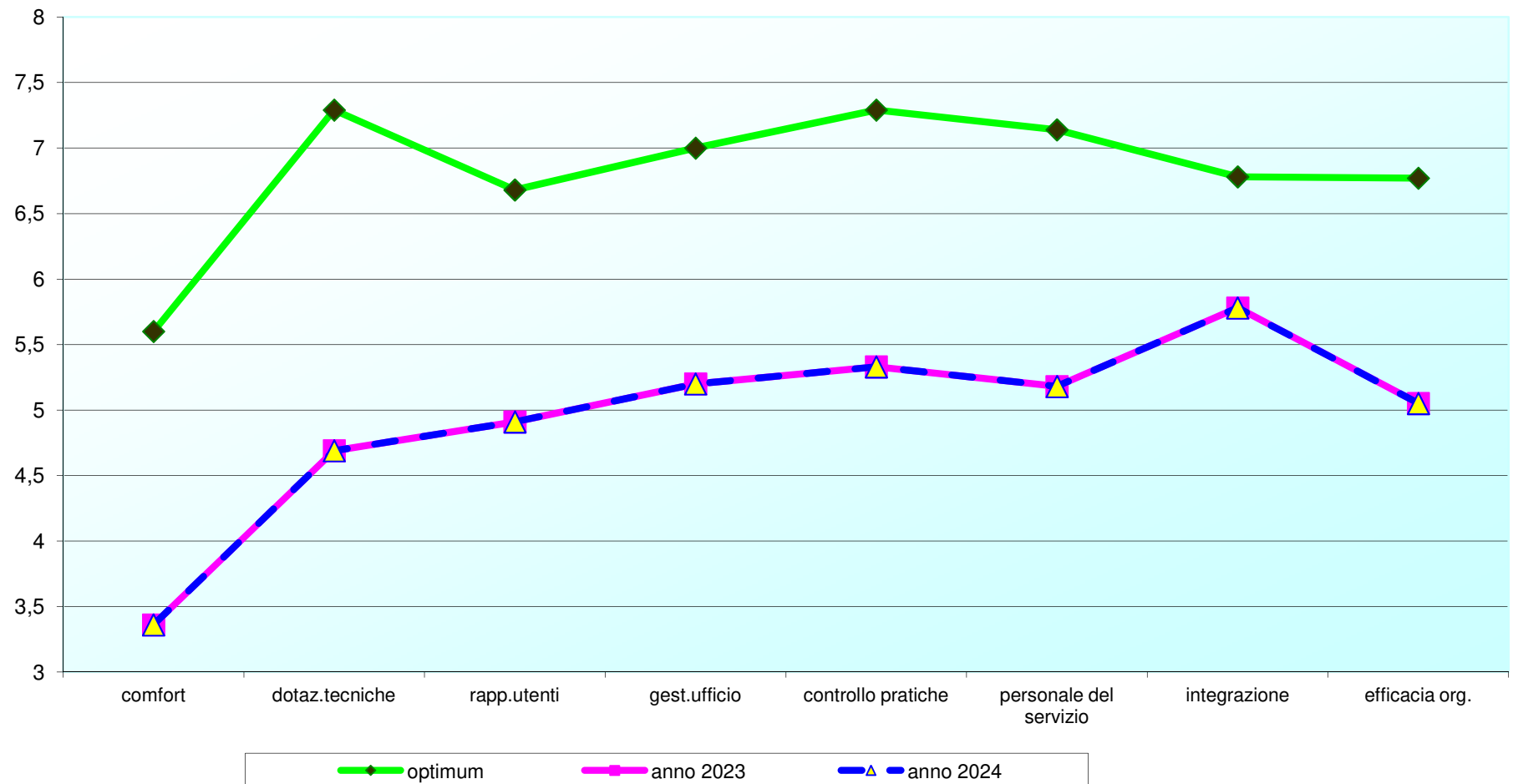
Comune di Alessandria
SETTORE URBANISTICA

Terzo Piano

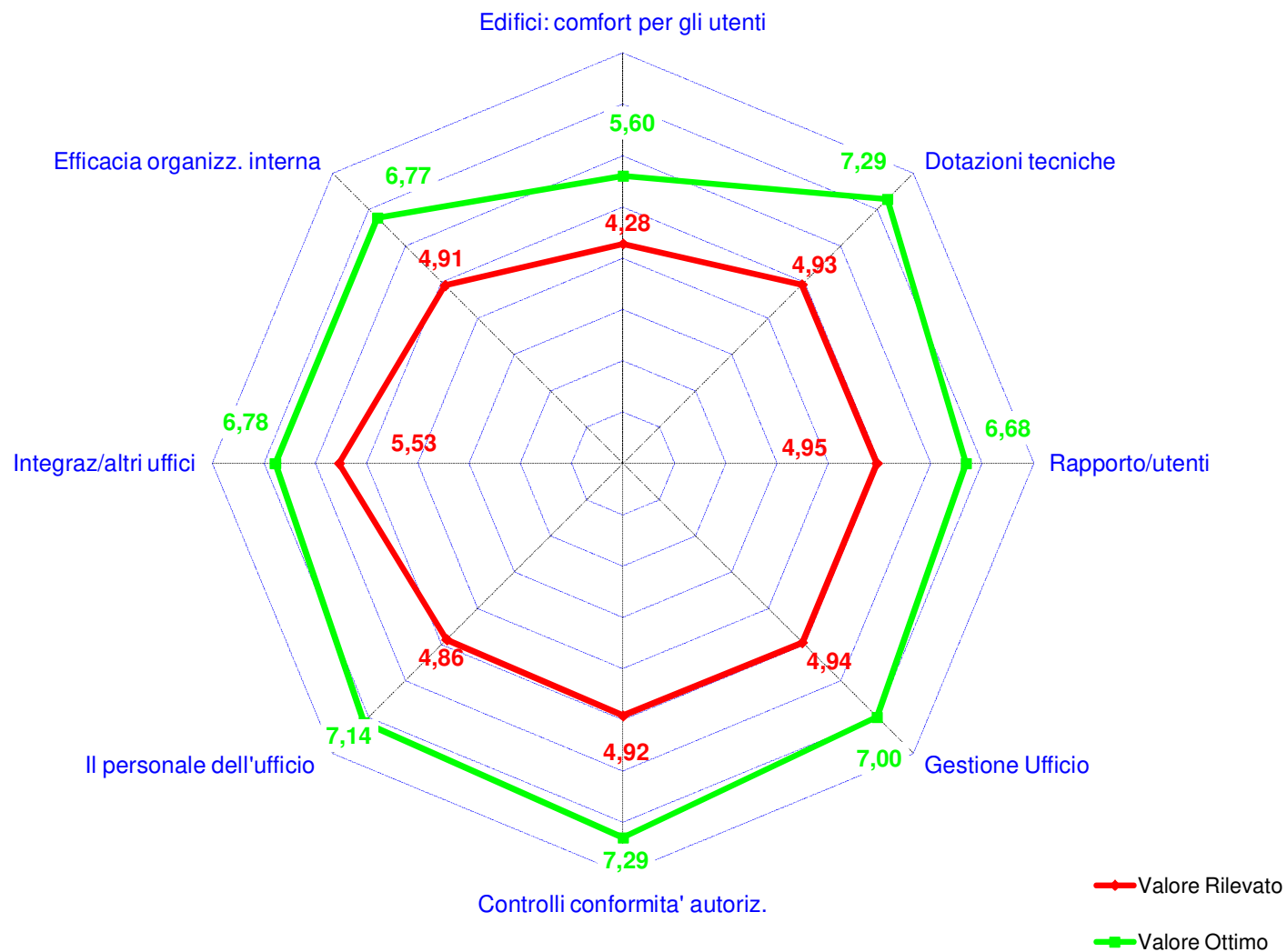
Stato della qualita' a
settembre 2024



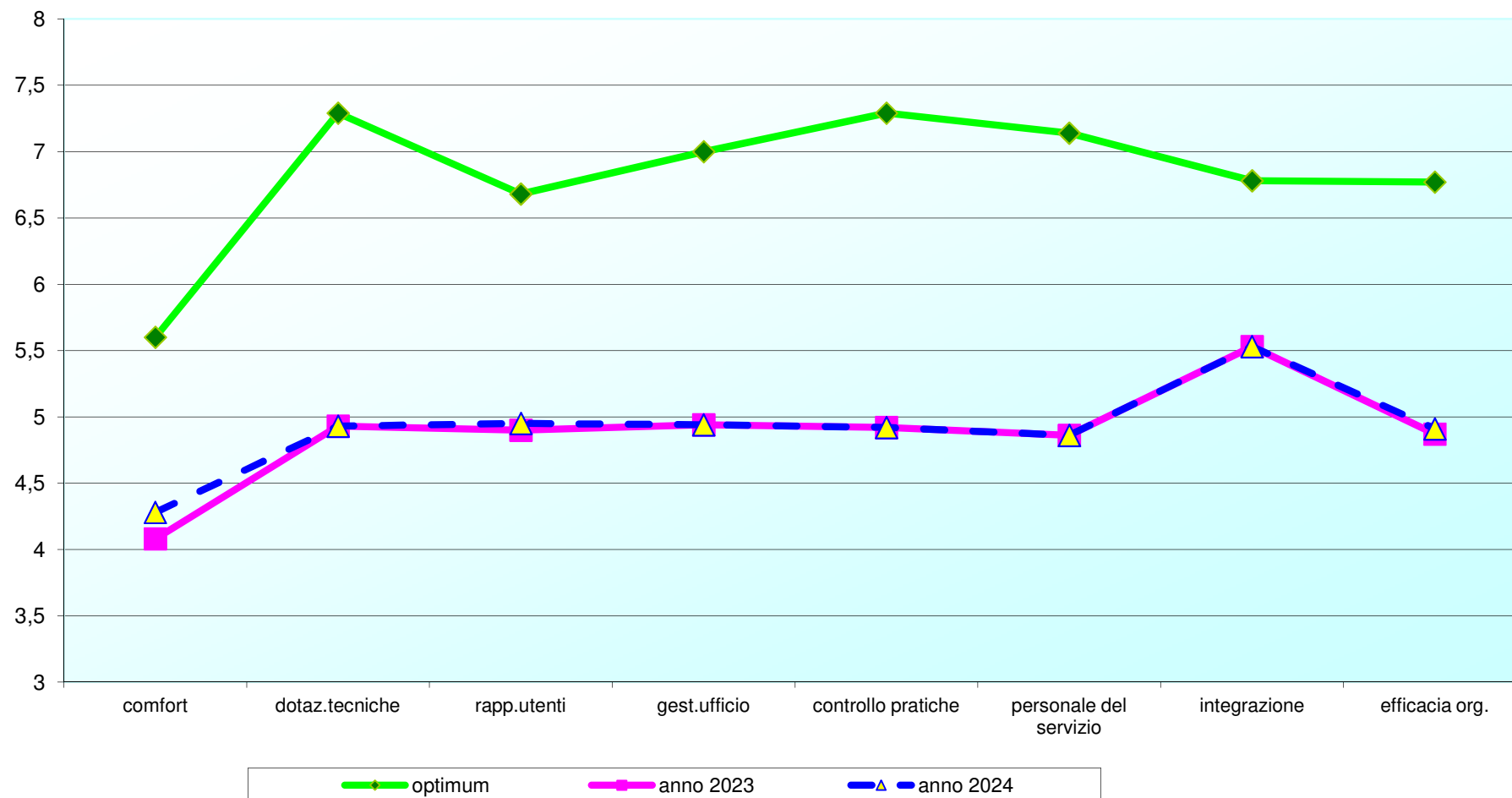
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Terzo Piano
Urbanistica - Anni 2023/2024



Città di Alessandria
SETTORE URBANISTICA
Quarto Piano
 Stato della qualita' a
 settembre 2024

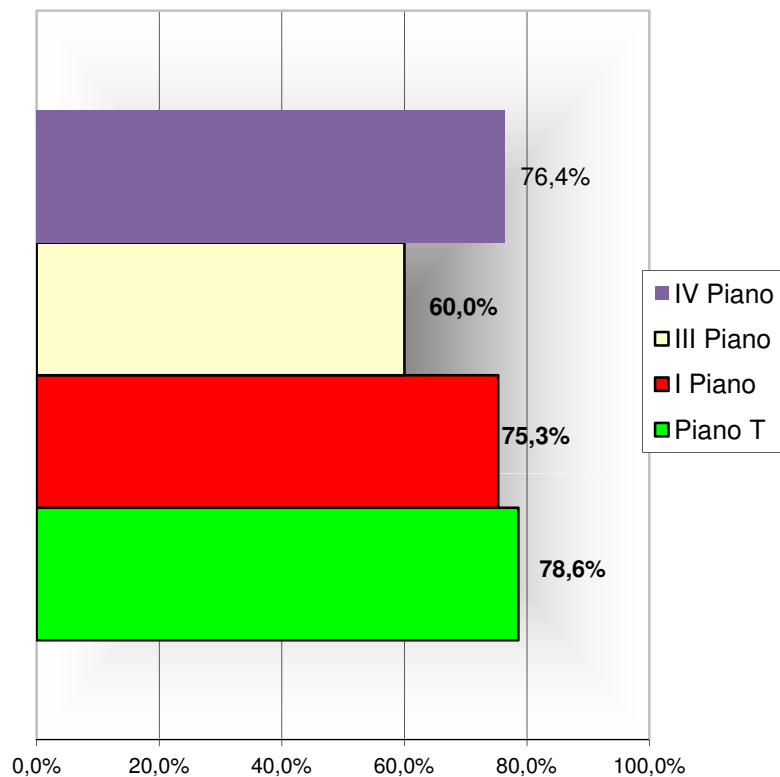


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Quarto Piano
Urbanistica - Anni 2023/2024

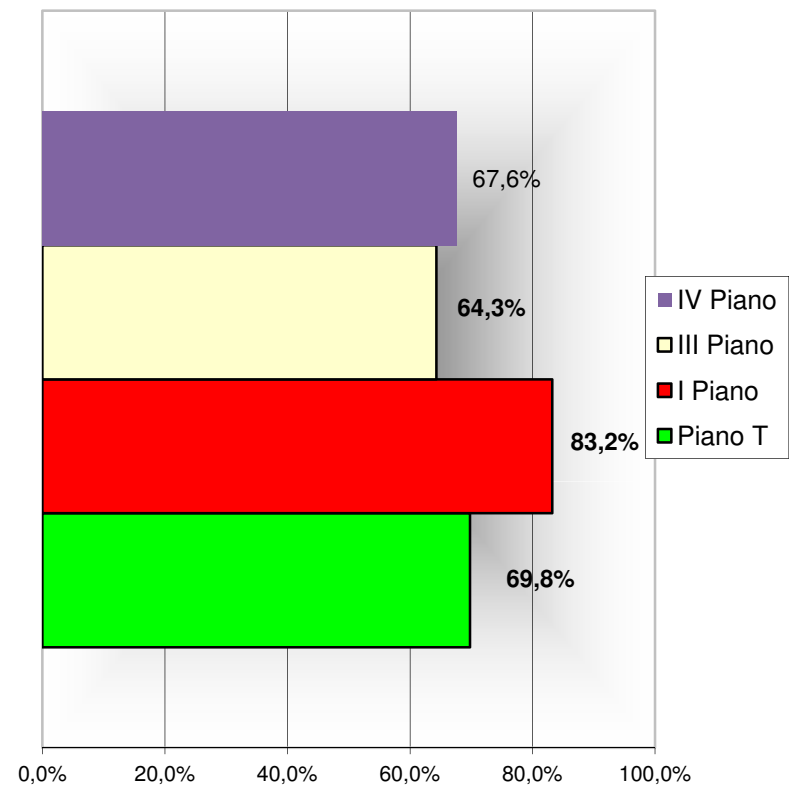


SETTORE URBANISTICA E SVILUPPO ECONOMICO

Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



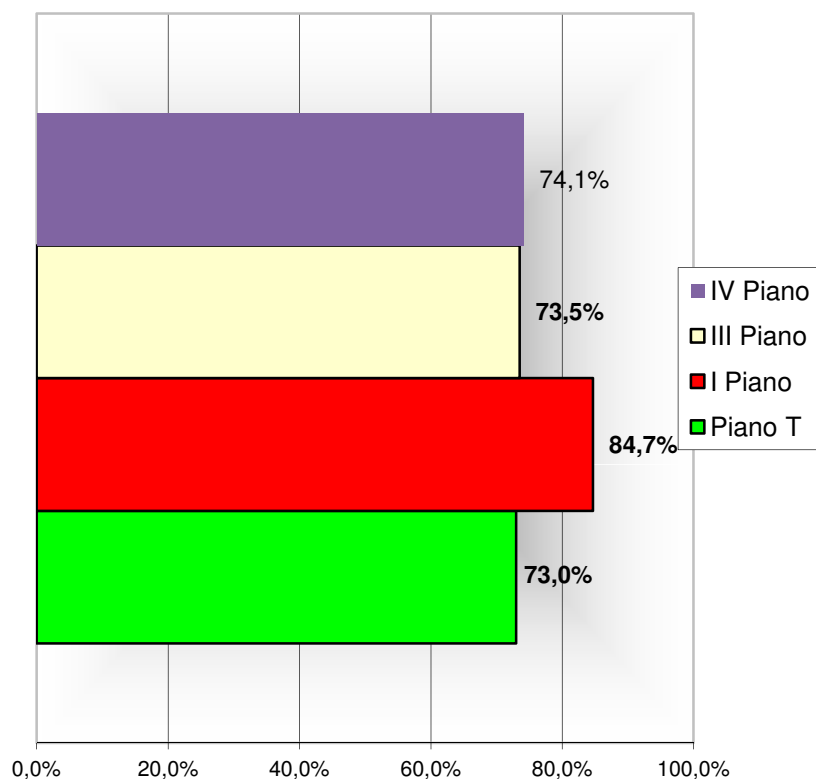
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

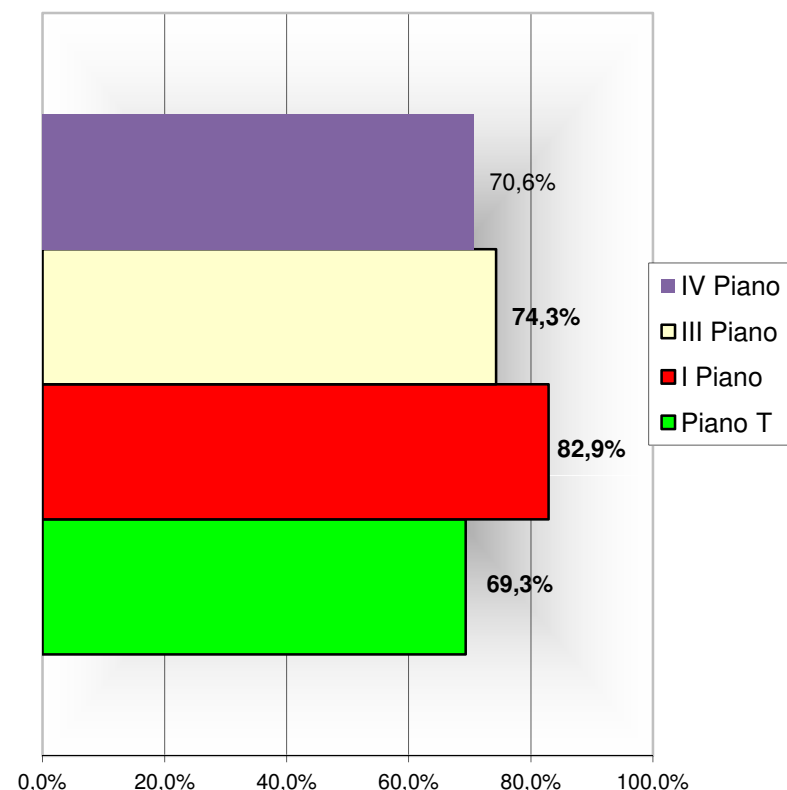
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



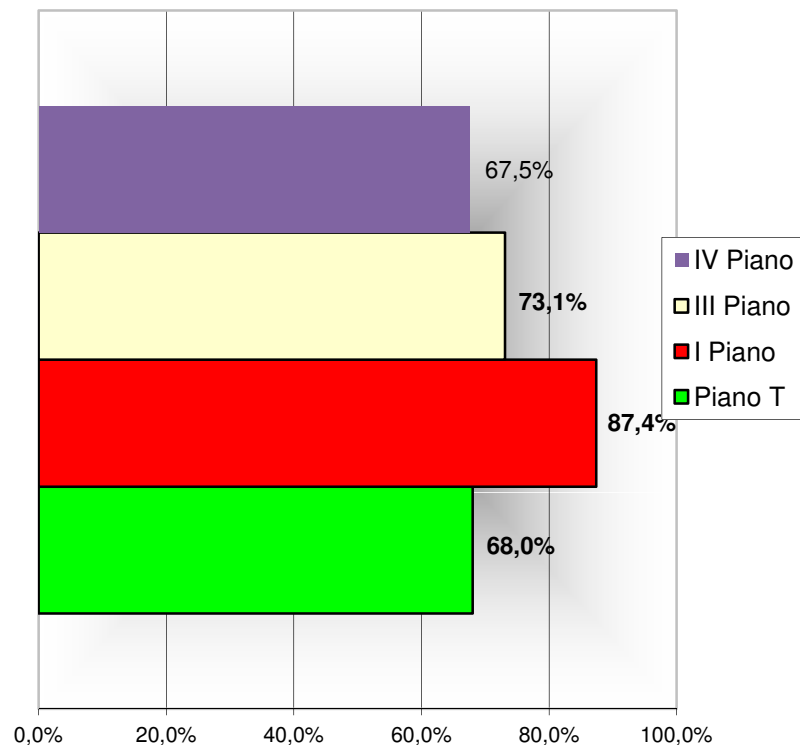
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



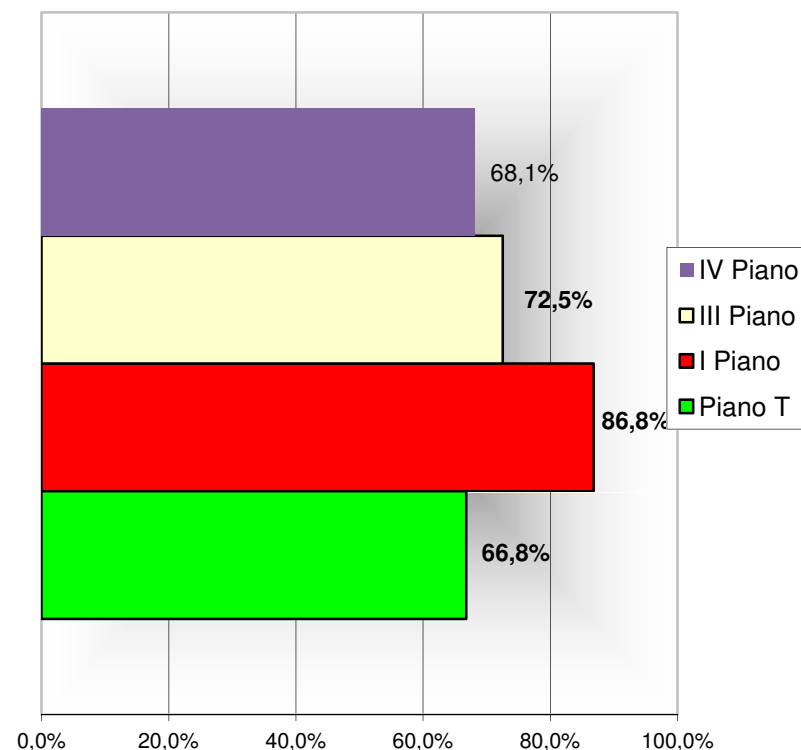
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



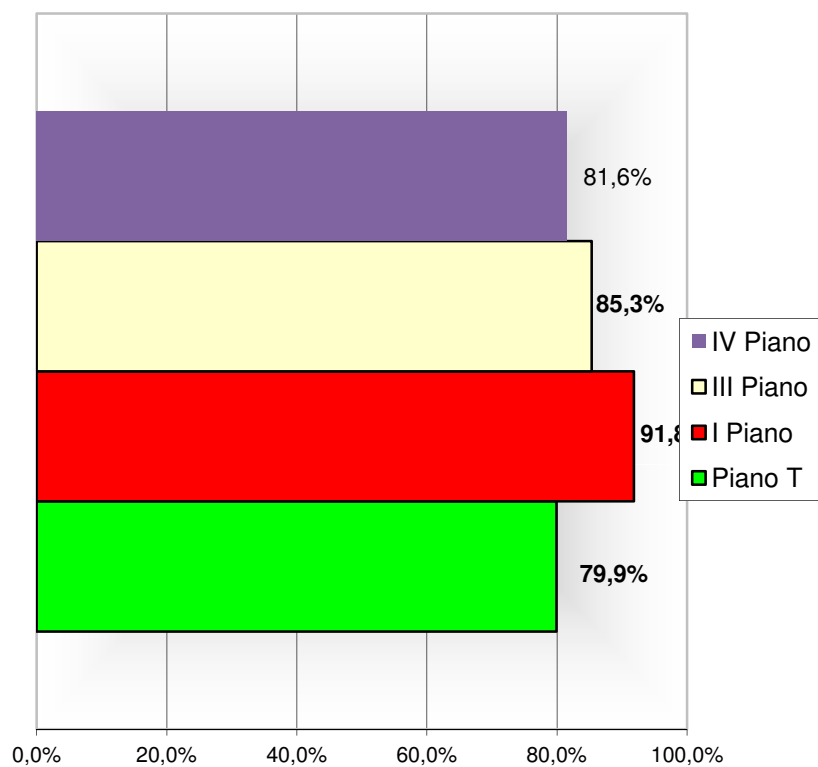
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

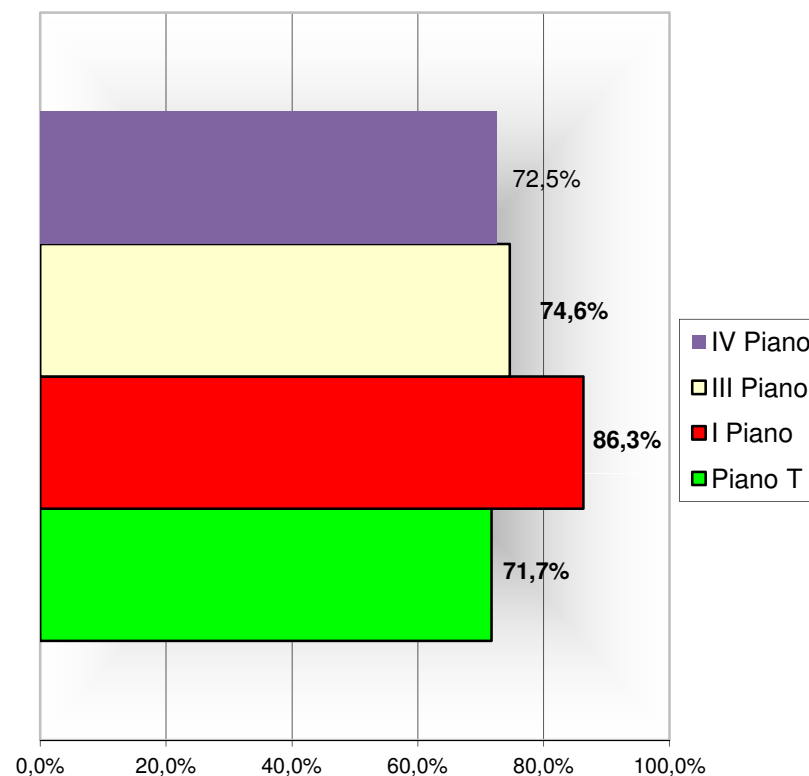


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



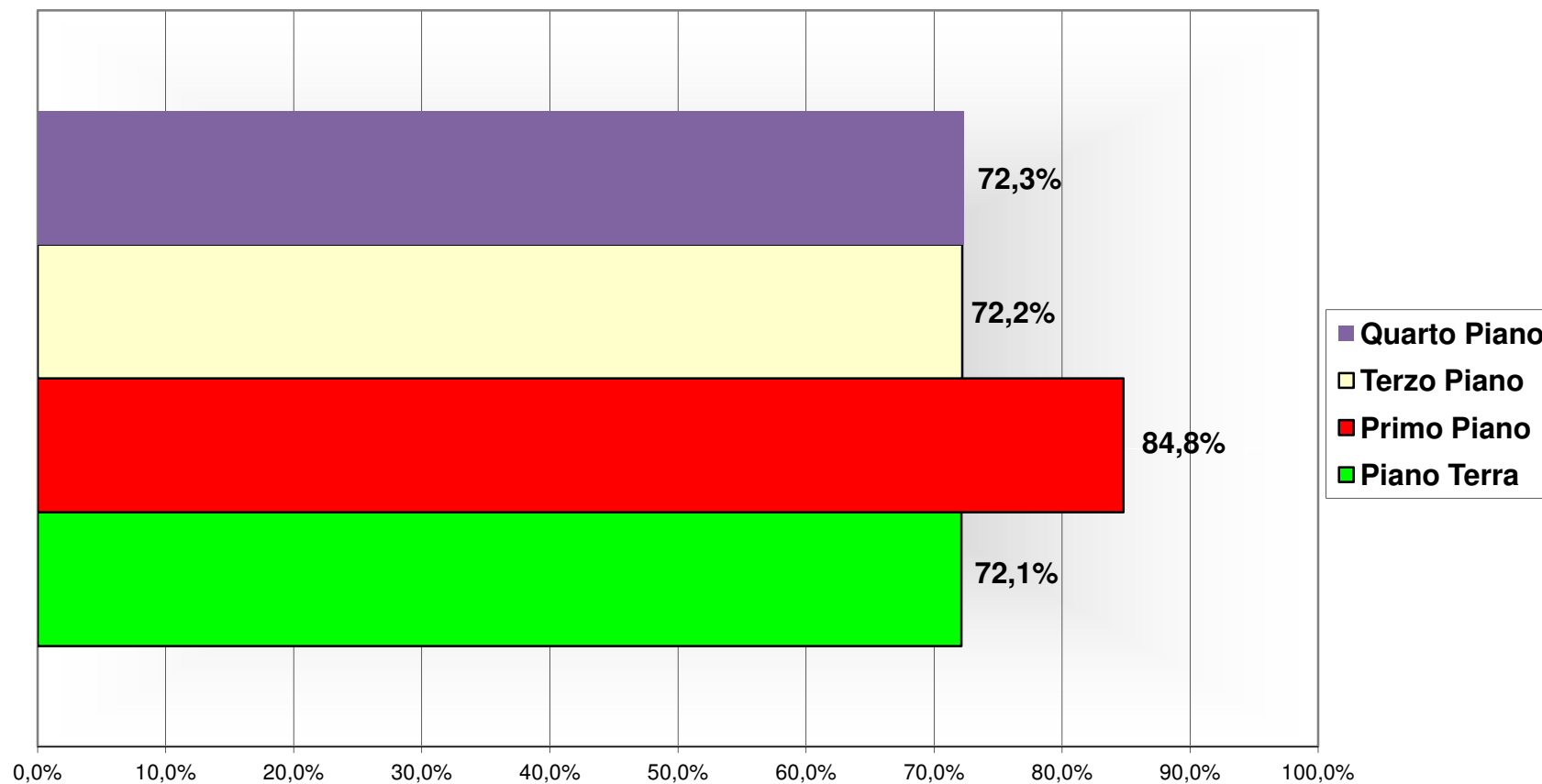
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO" - SETTORE URBANISTICA

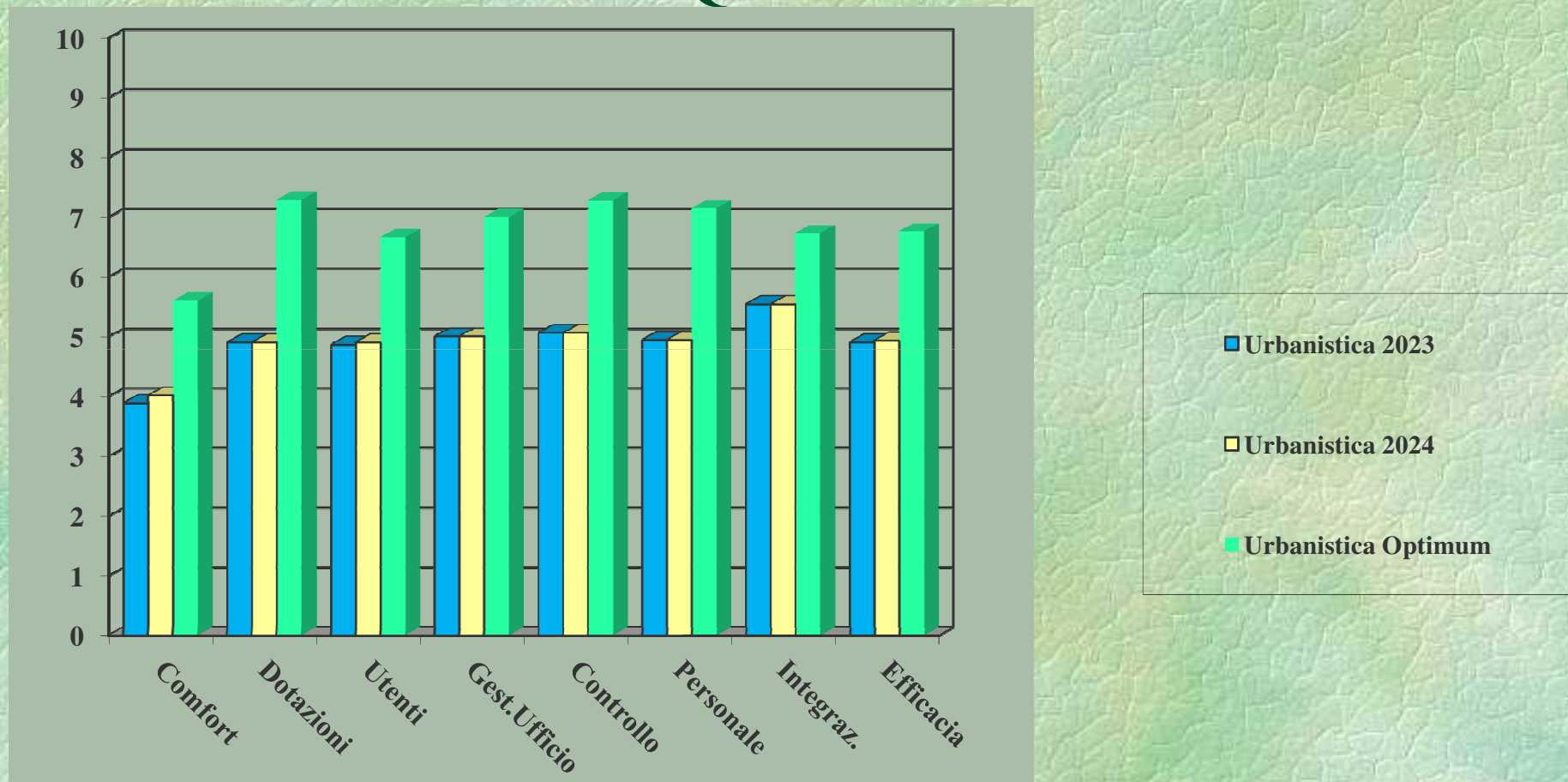


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

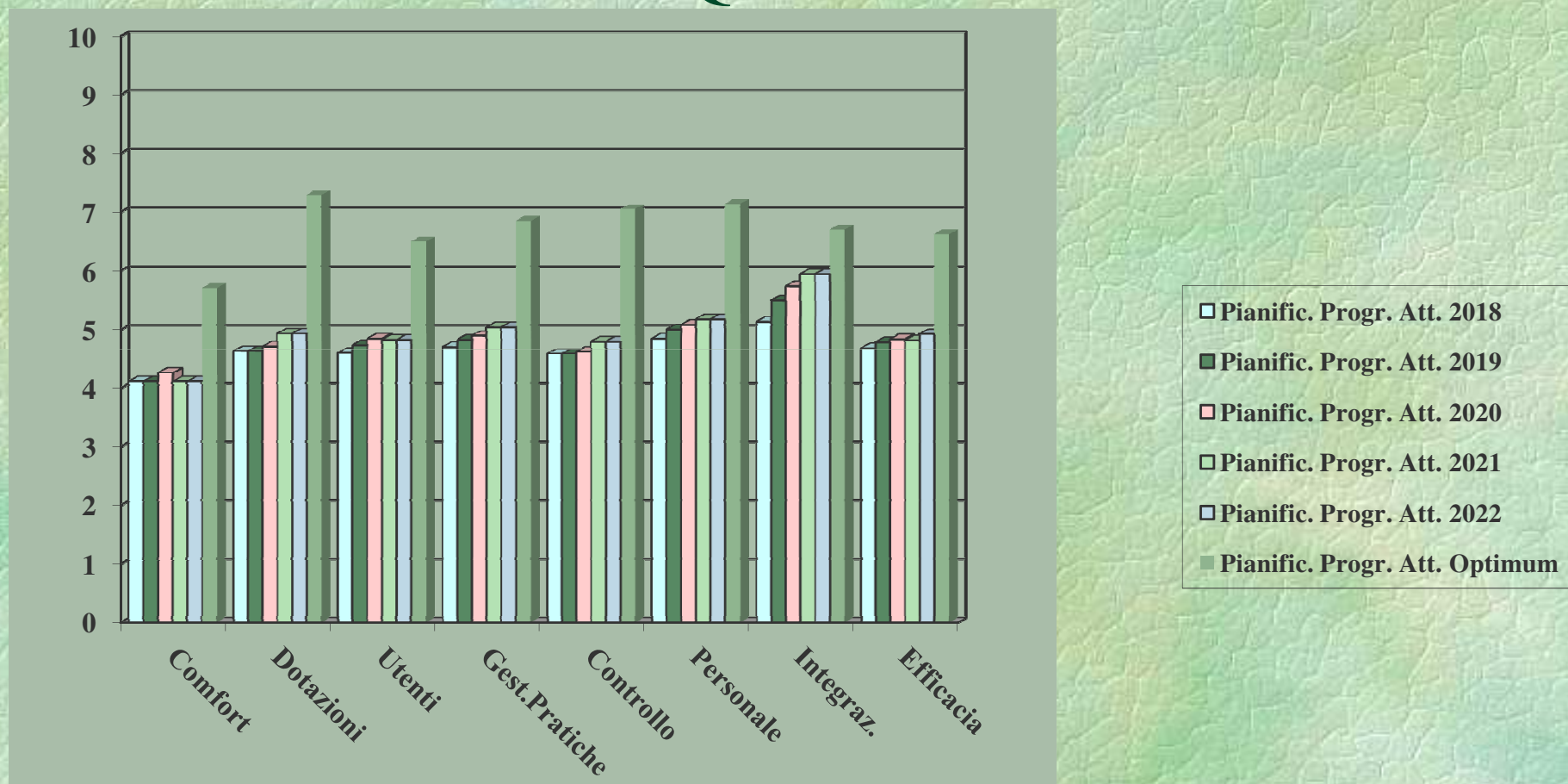
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Settore Urbanistica e Sviluppo Economico								
Piano Terra - Urbanistica								8
comfort	4,20	5,60	75,0%	4,40	5,60	78,6%	3,6%	
dotazioni	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,78	6,62	72,2%	4,83	6,62	73,0%	0,8%	
gestione ufficio	4,85	7,00	69,3%	4,85	7,00	69,3%	0,0%	
controllo	4,93	7,25	68,0%	4,93	7,25	68,0%	0,0%	
personale	4,79	7,17	66,8%	4,79	7,17	66,8%	0,0%	
integrazione	5,30	6,63	79,9%	5,30	6,63	79,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,79	6,74	71,1%	4,83	6,74	71,7%	0,6%	
							0,6%	0,15%
Primo Piano - Commercio								9
comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,08	7,31	83,2%	6,08	7,31	83,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,61	6,62	84,7%	5,61	6,62	84,7%	0,0%	
gestione ufficio	5,91	7,13	82,9%	5,91	7,13	82,9%	0,0%	
controllo	6,24	7,14	87,4%	6,24	7,14	87,4%	0,0%	
personale	6,32	7,28	86,8%	6,32	7,28	86,8%	0,0%	
integrazione	6,73	7,33	91,8%	6,73	7,33	91,8%	0,0%	
efficacia organizz.	6,25	7,24	86,3%	6,25	7,24	86,3%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Terzo Piano - Urbanistica								3
comfort	3,36	5,60	60,0%	3,36	5,60	60,0%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,69	7,29	64,3%	4,69	7,29	64,3%	0,0%	
rapporto con utenti	4,91	6,68	73,5%	4,91	6,68	73,5%	0,0%	
gestione ufficio	5,20	7,00	74,3%	5,20	7,00	74,3%	0,0%	
controllo	5,33	7,29	73,1%	5,33	7,29	73,1%	0,0%	
personale	5,18	7,14	72,5%	5,18	7,14	72,5%	0,0%	
integrazione	5,78	6,78	85,3%	5,78	6,78	85,3%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,77	74,6%	5,05	6,77	74,6%	0,0%	
							0,0%	0,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Quarto Piano - Urbanistica								13
comfort	4,08	5,60	72,9%	4,28	5,60	76,4%	3,6%	
dotazioni tecniche	4,93	7,29	67,6%	4,93	7,29	67,6%	0,0%	
rapporto con utenti	4,90	6,68	73,4%	4,95	6,68	74,1%	0,7%	
gestione ufficio	4,94	7,00	70,6%	4,94	7,00	70,6%	0,0%	
controllo	4,92	7,29	67,5%	4,92	7,29	67,5%	0,0%	
personale	4,86	7,14	68,1%	4,86	7,14	68,1%	0,0%	
integrazione	5,53	6,78	81,6%	5,53	6,78	81,6%	0,0%	
efficacia organizz.	4,87	6,77	71,9%	4,91	6,77	72,5%	0,6%	
							0,6%	0,24%
								33
Settore Urbanistica e Sviluppo Economico			<u>incremento biennio 2023 - 2024:</u>				0,39%	

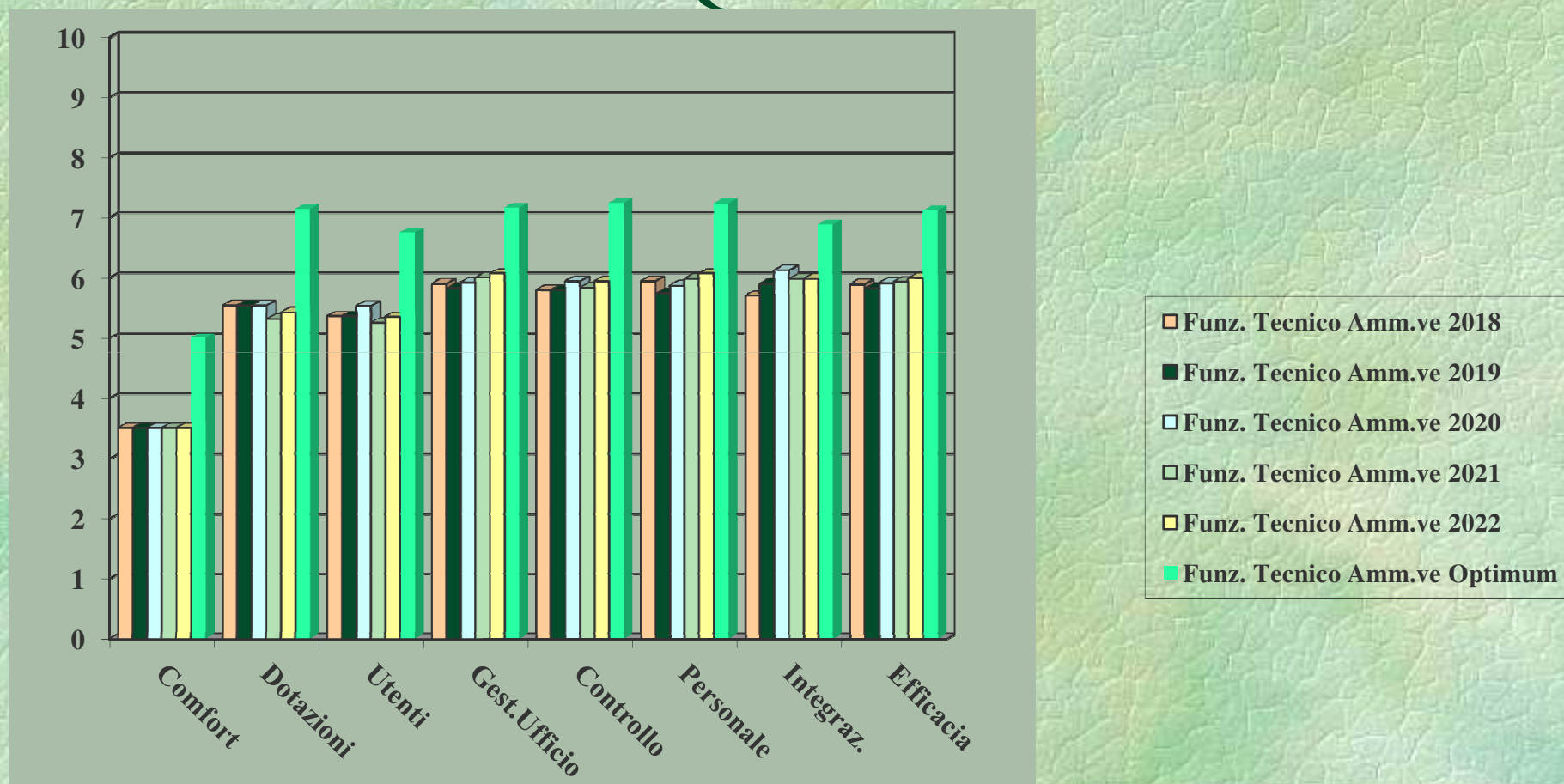
ANALISI DELLA QUALITA'



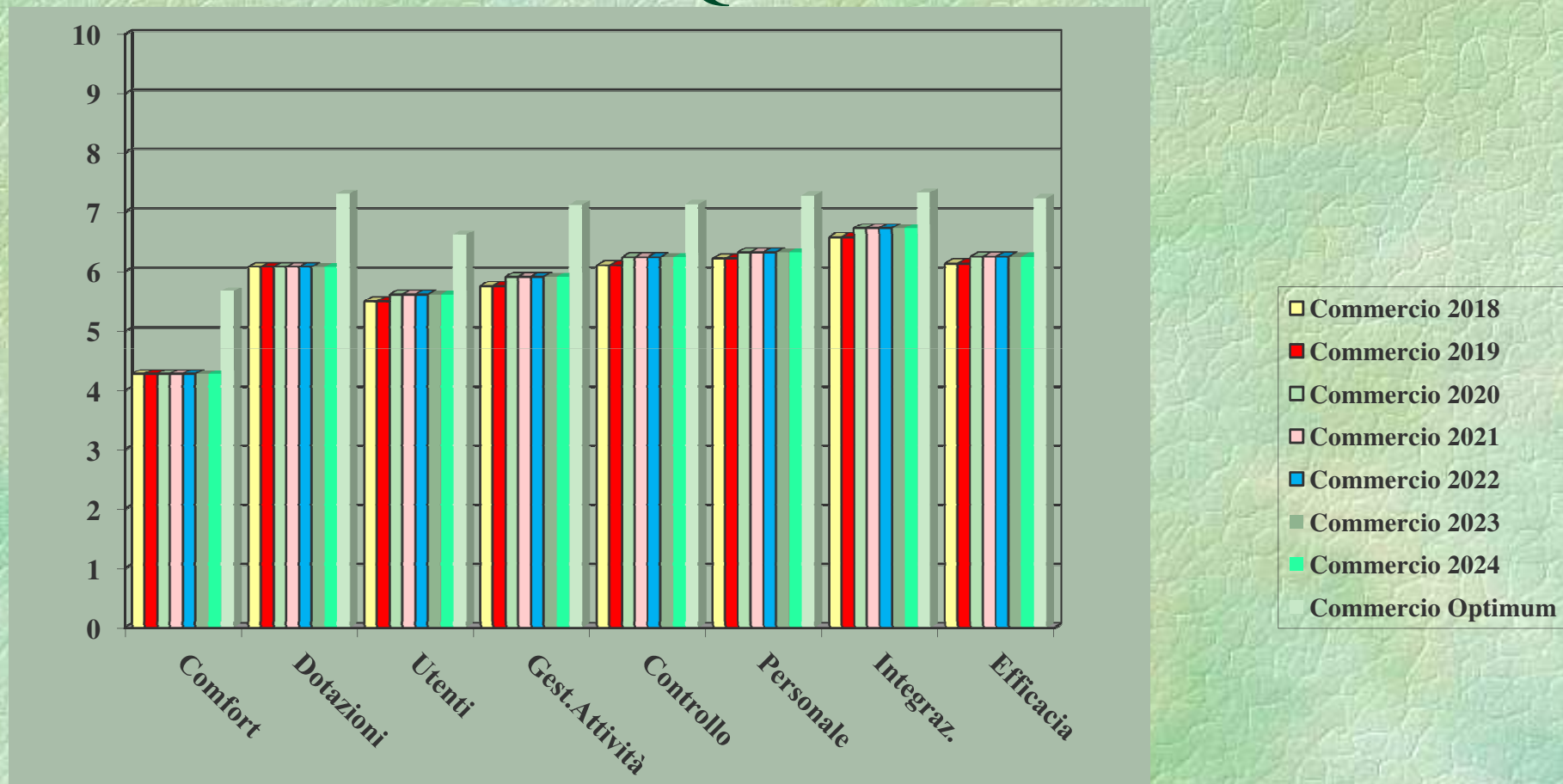
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

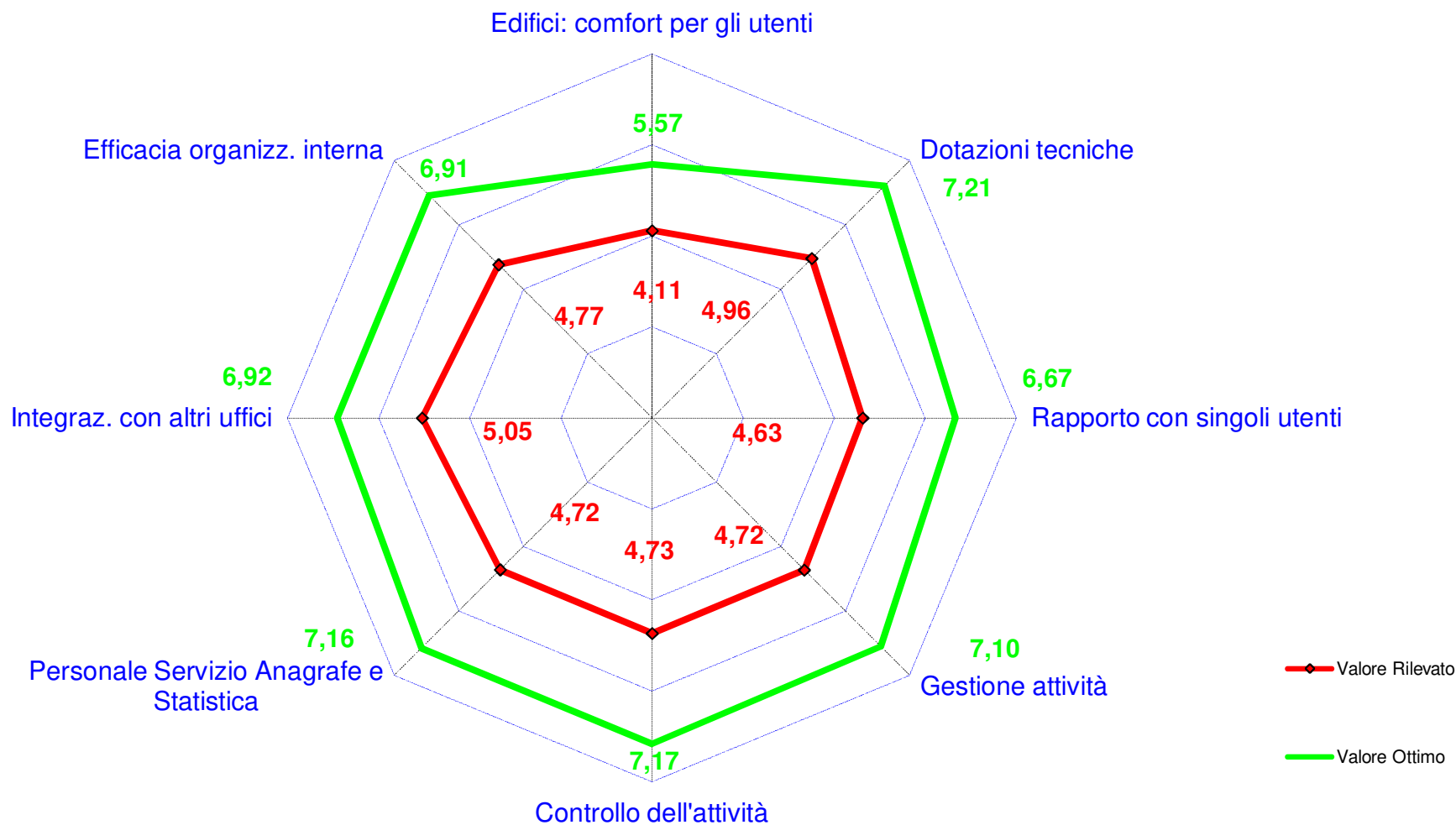
Settore Politiche di Sviluppo e Innovazione, Sport e Tempo libero

Anno 2024

Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

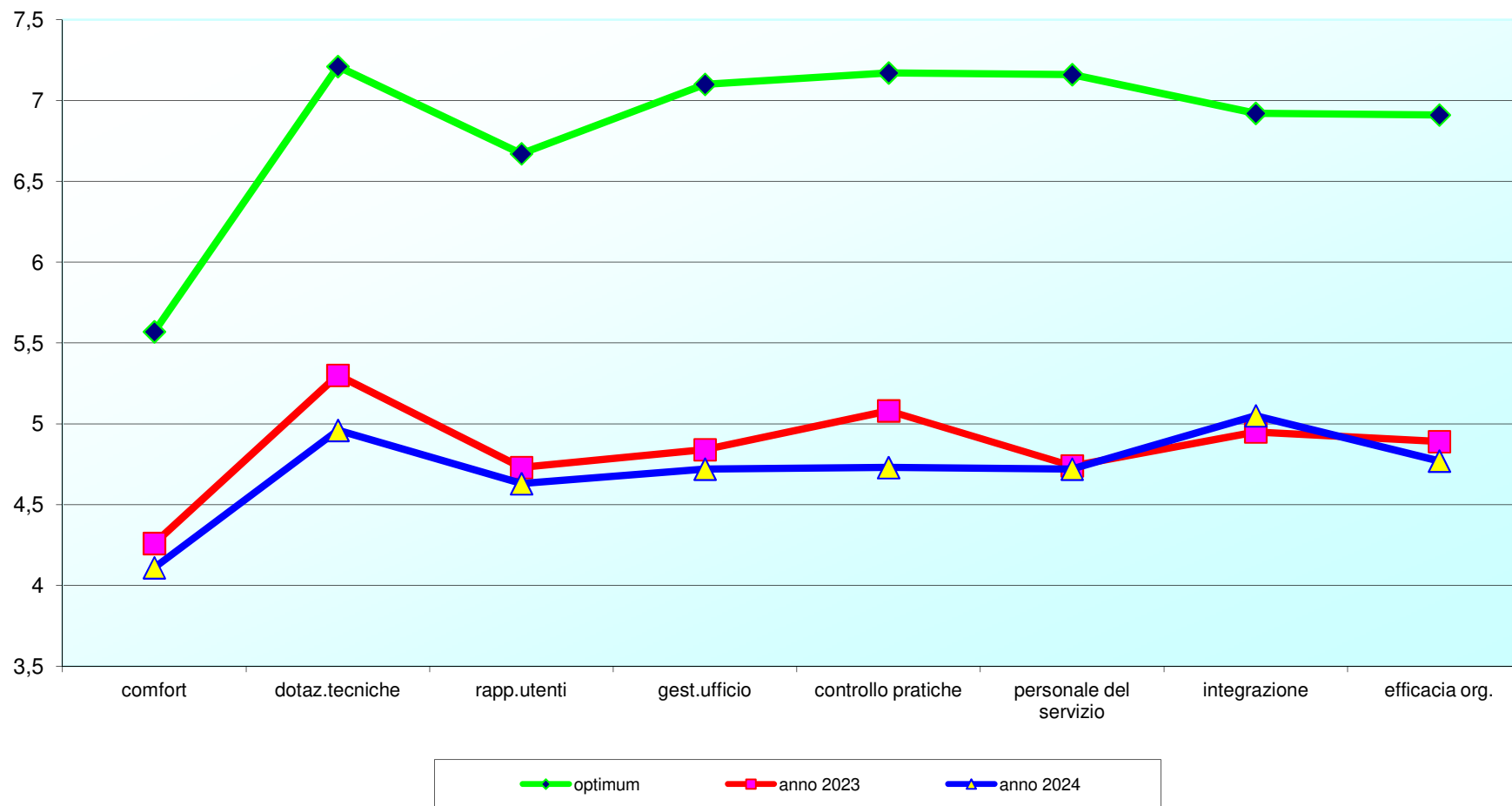
Comune di Alessandria
SETTORE SETTORE III POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE, SPORT E TEMPO LIBERO
SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI, ELETTORALE
UFFICIO ANAGRAFE E STATISTICA
Stato della qualità
Settembre 2024



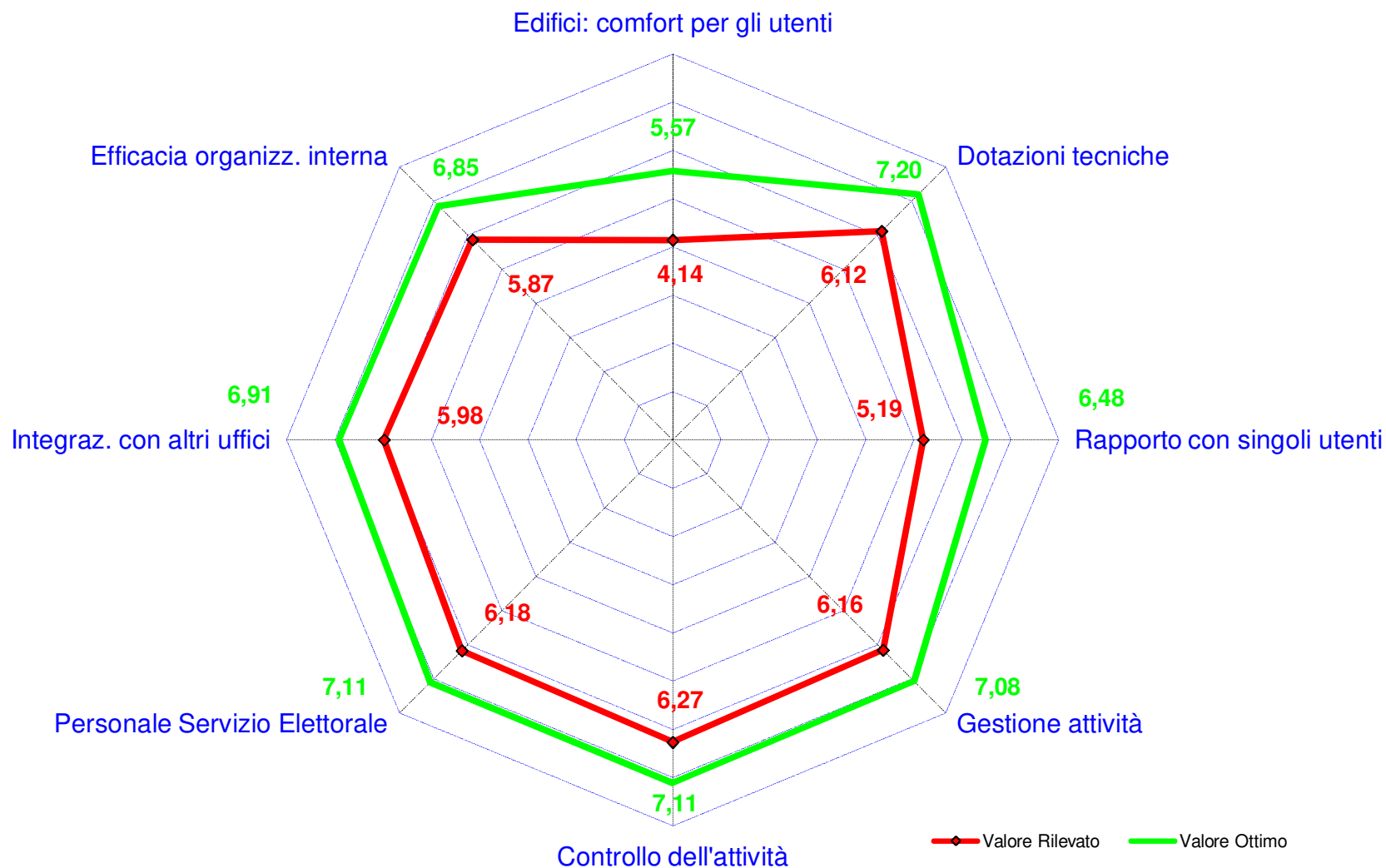
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2023/2024

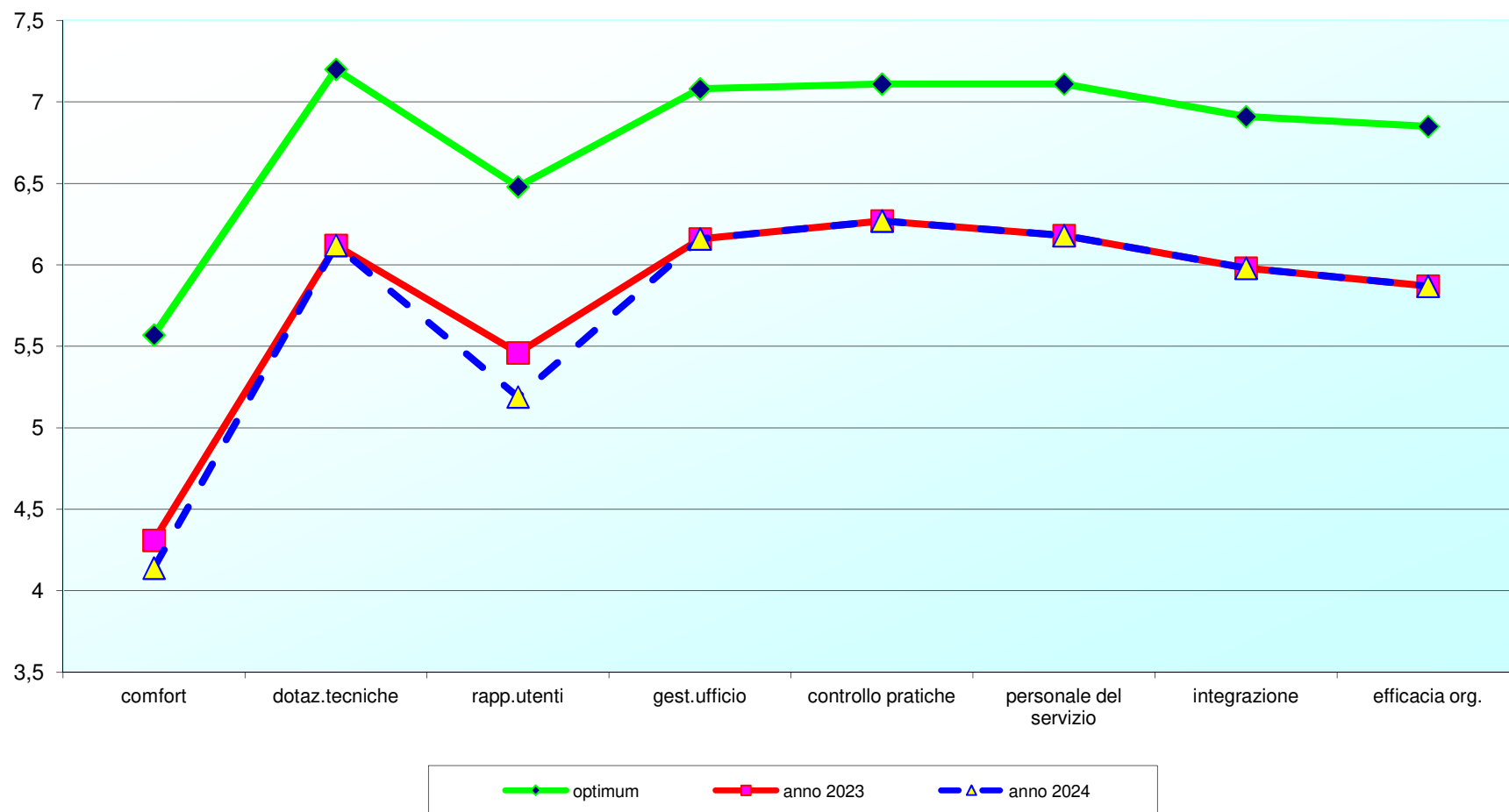


Comune di Alessandria
SETTORE III POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE, SPORT E TEMPO LIBERO
SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI, ELETTORALE
UFFICIO ELETTORALE
 Stato della qualità
 Settembre 2024



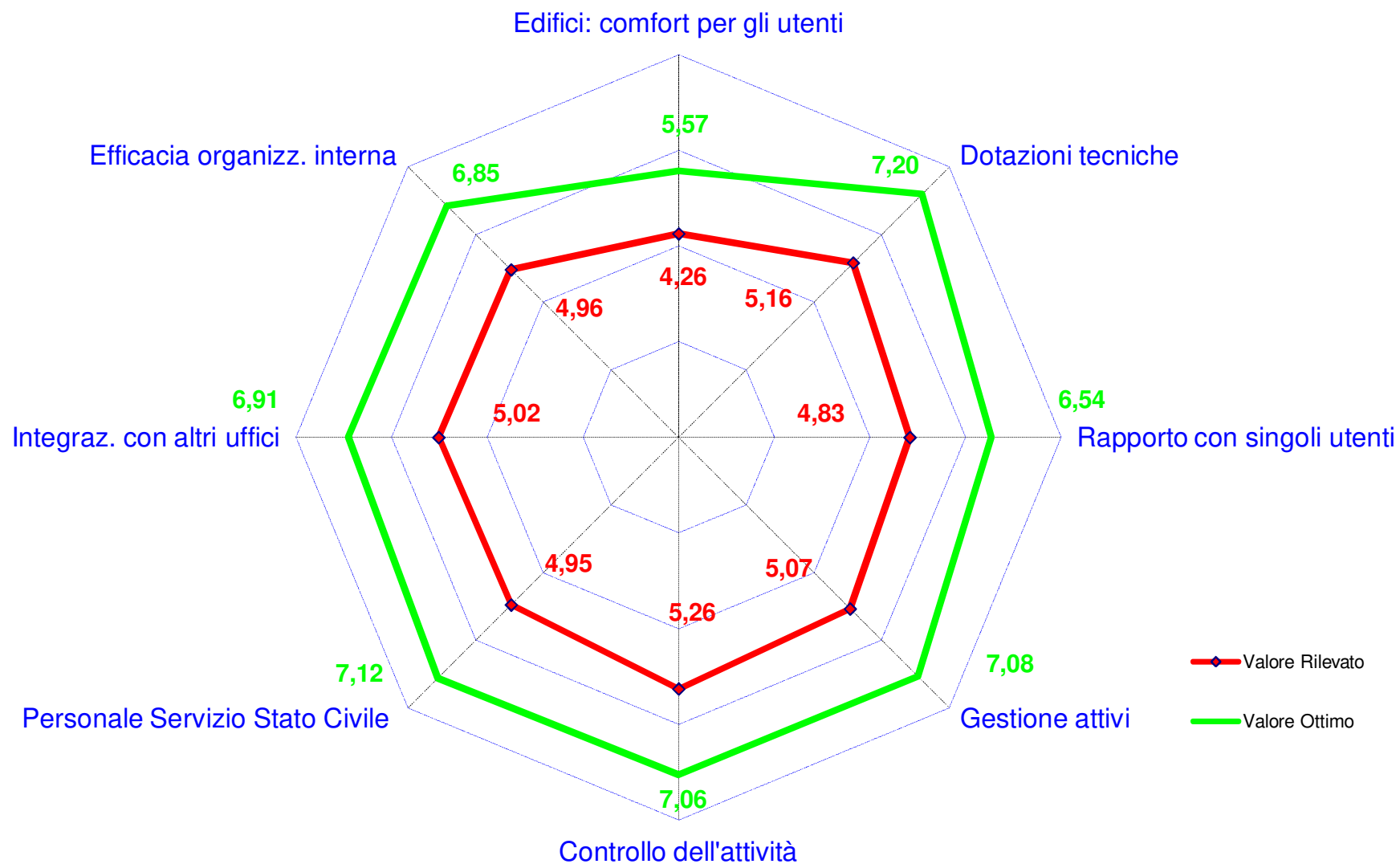
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2023/2024



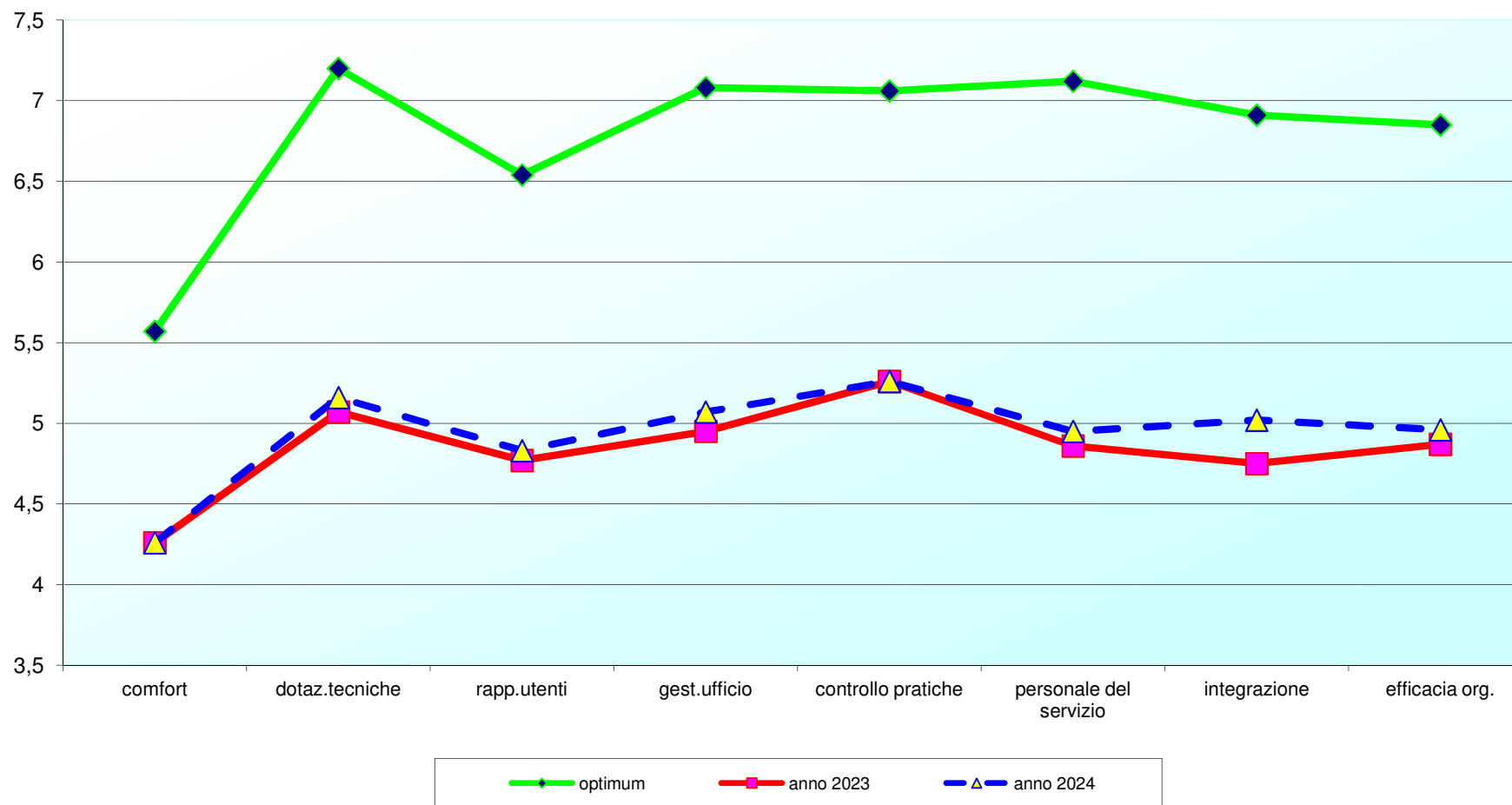
Comune di Alessandria
SETTORE III POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE, SPORT E TEMPO LIBERO
SERVIZI DEMOGRAFICI E STATISTICI, ELETTORALE
UFFICIO STATO CIVILE

Stato della qualità
Settembre 2024



Città di Alessandria

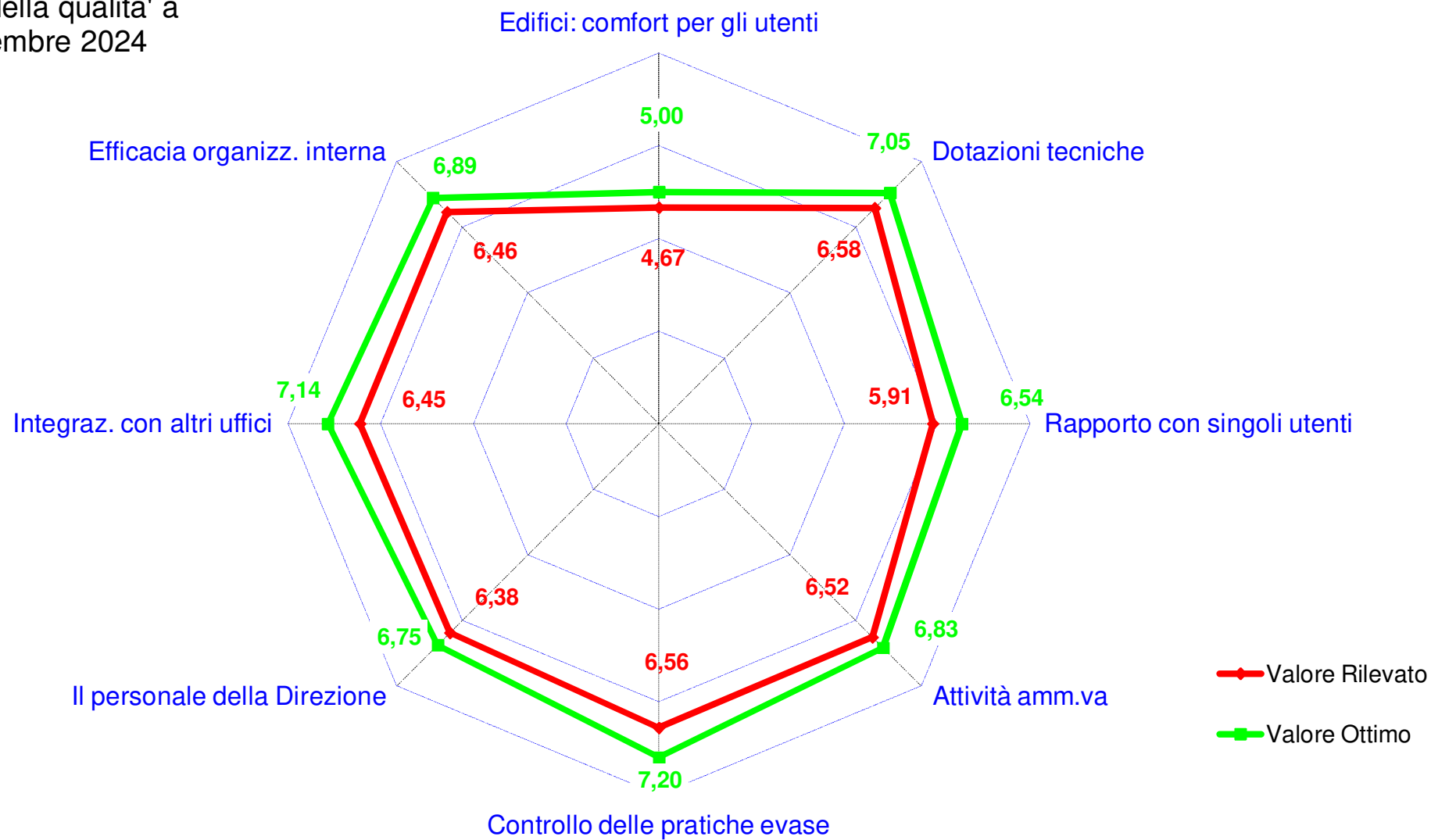
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2023/2024



Città di Alessandria

Settore III - Servizio ICT

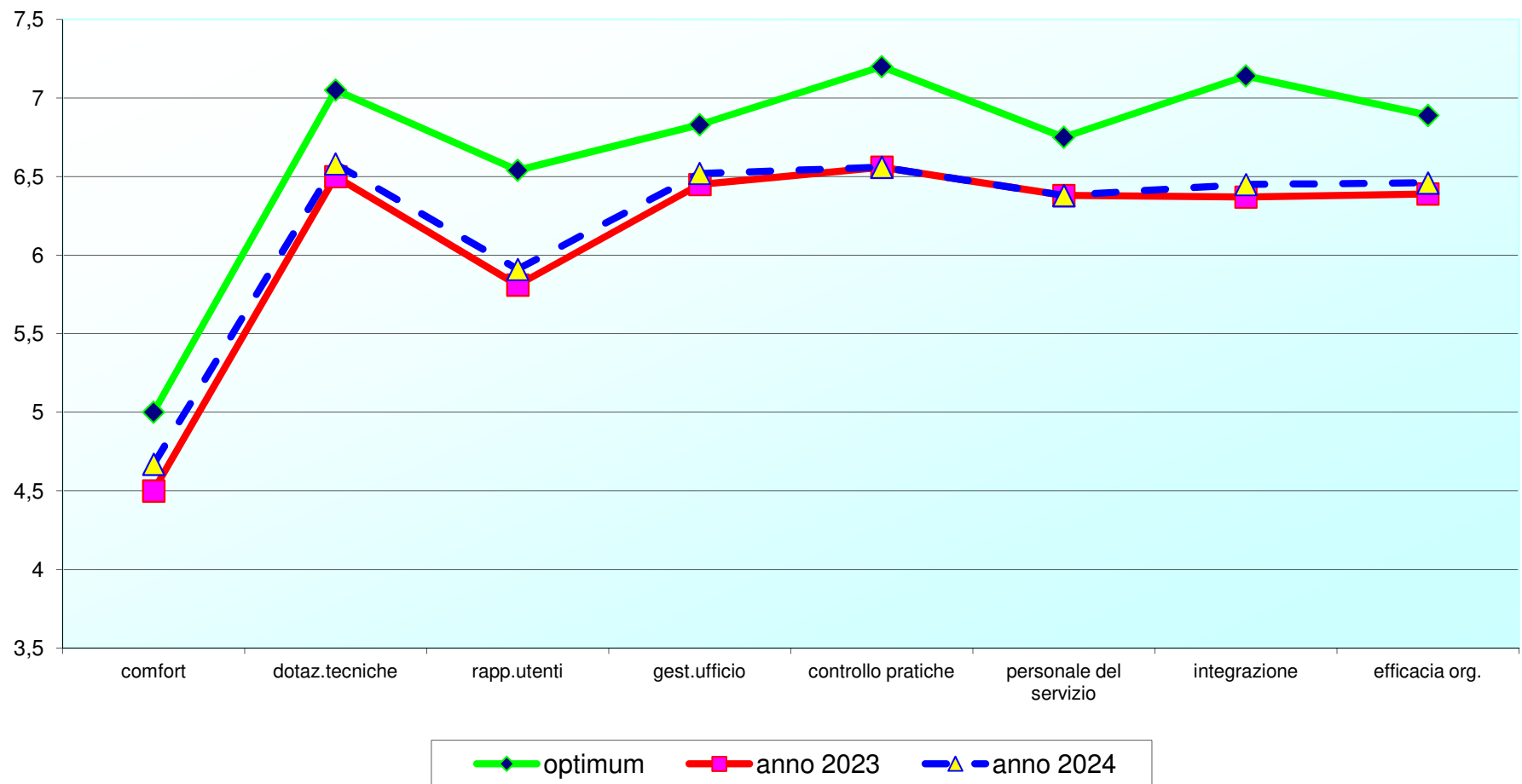
Stato della qualità a
settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2023/2024

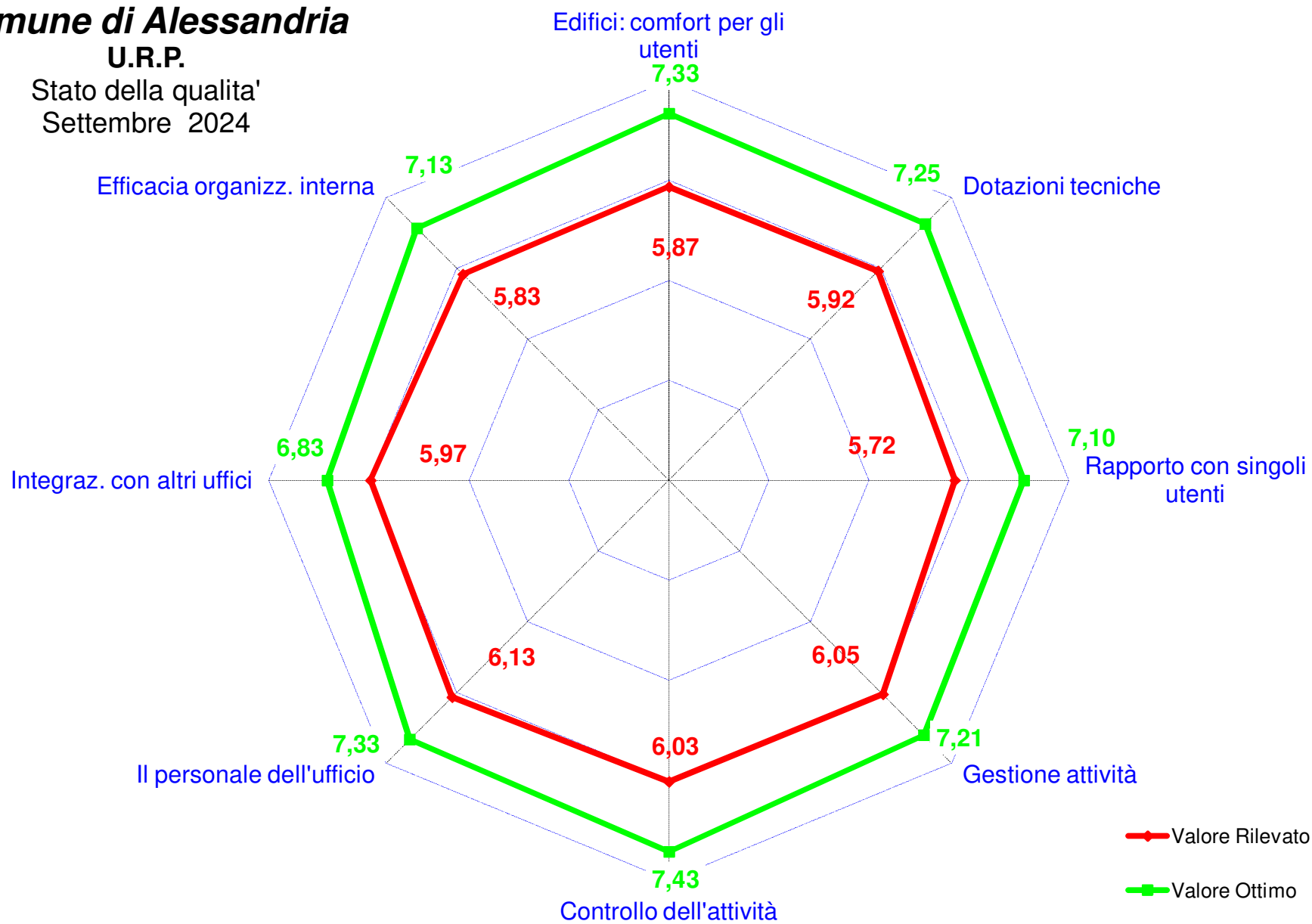


Comune di Alessandria

U.R.P.

Stato della qualità

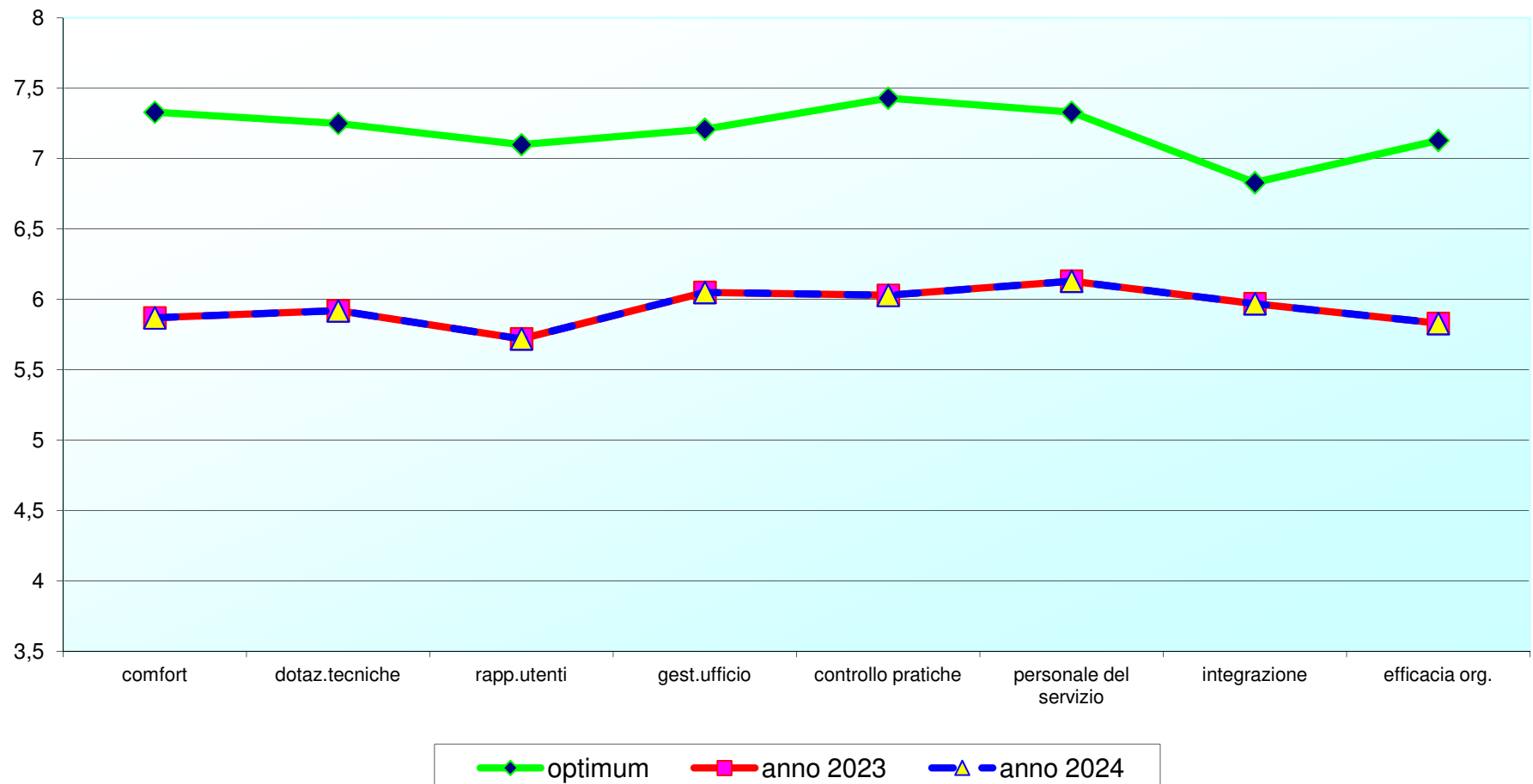
Settembre 2024



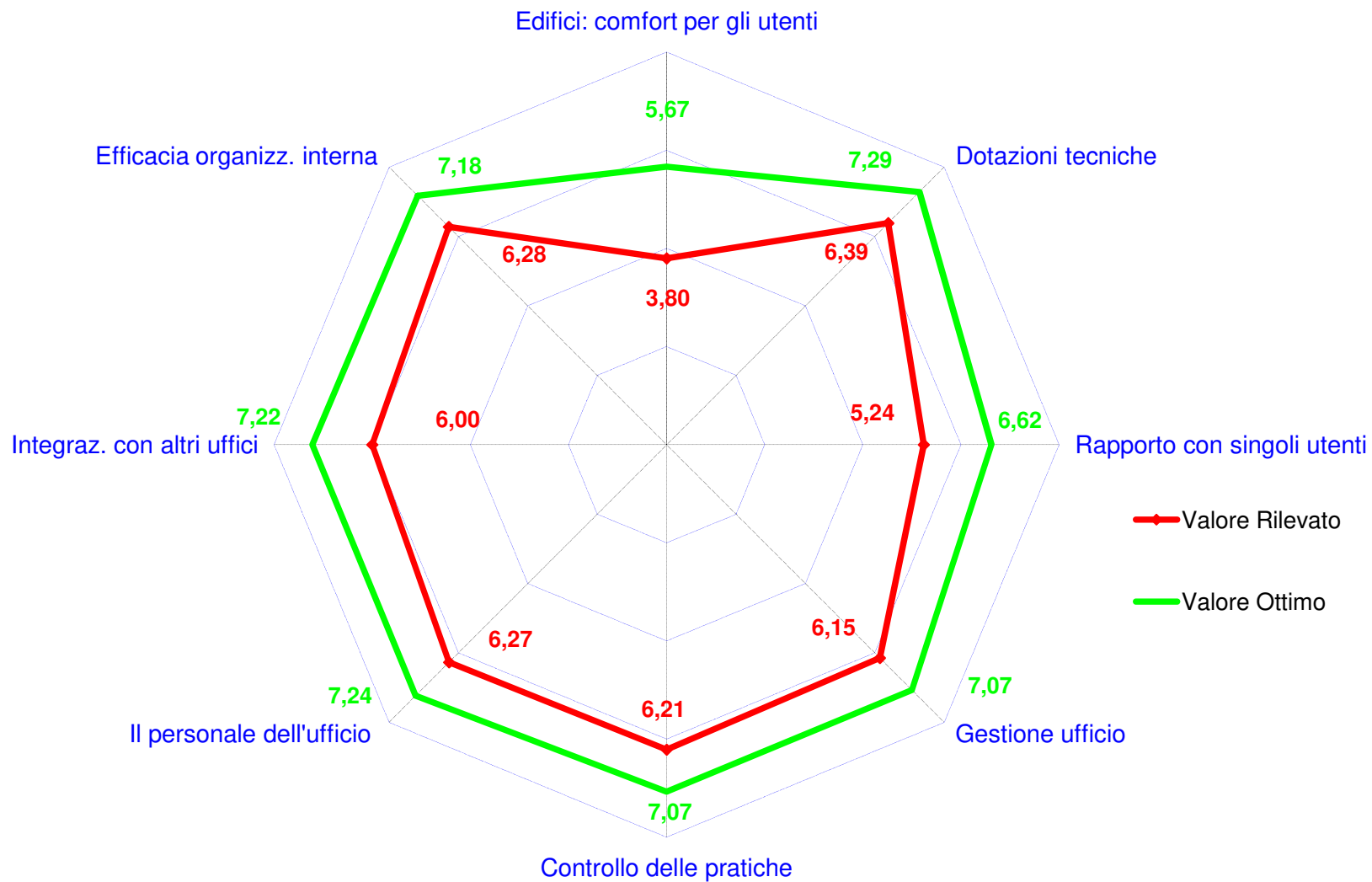
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Ufficio Relazioni con il Pubblico URP - Anni 2023/2024



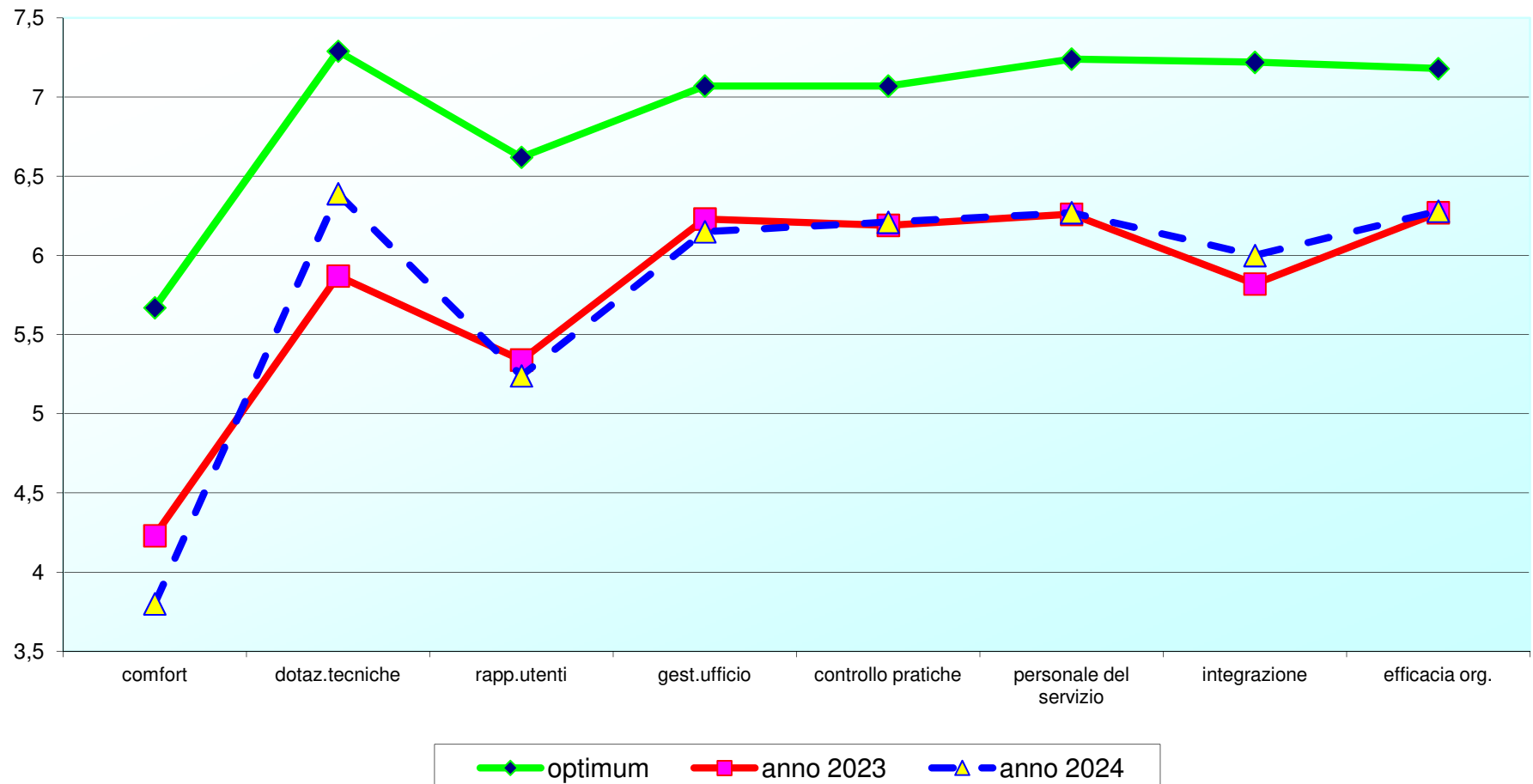
Città di Alessandria
Servizio Progetti Complessi ed Europei
Stato della qualità settembre 2024



Città di Alessandria

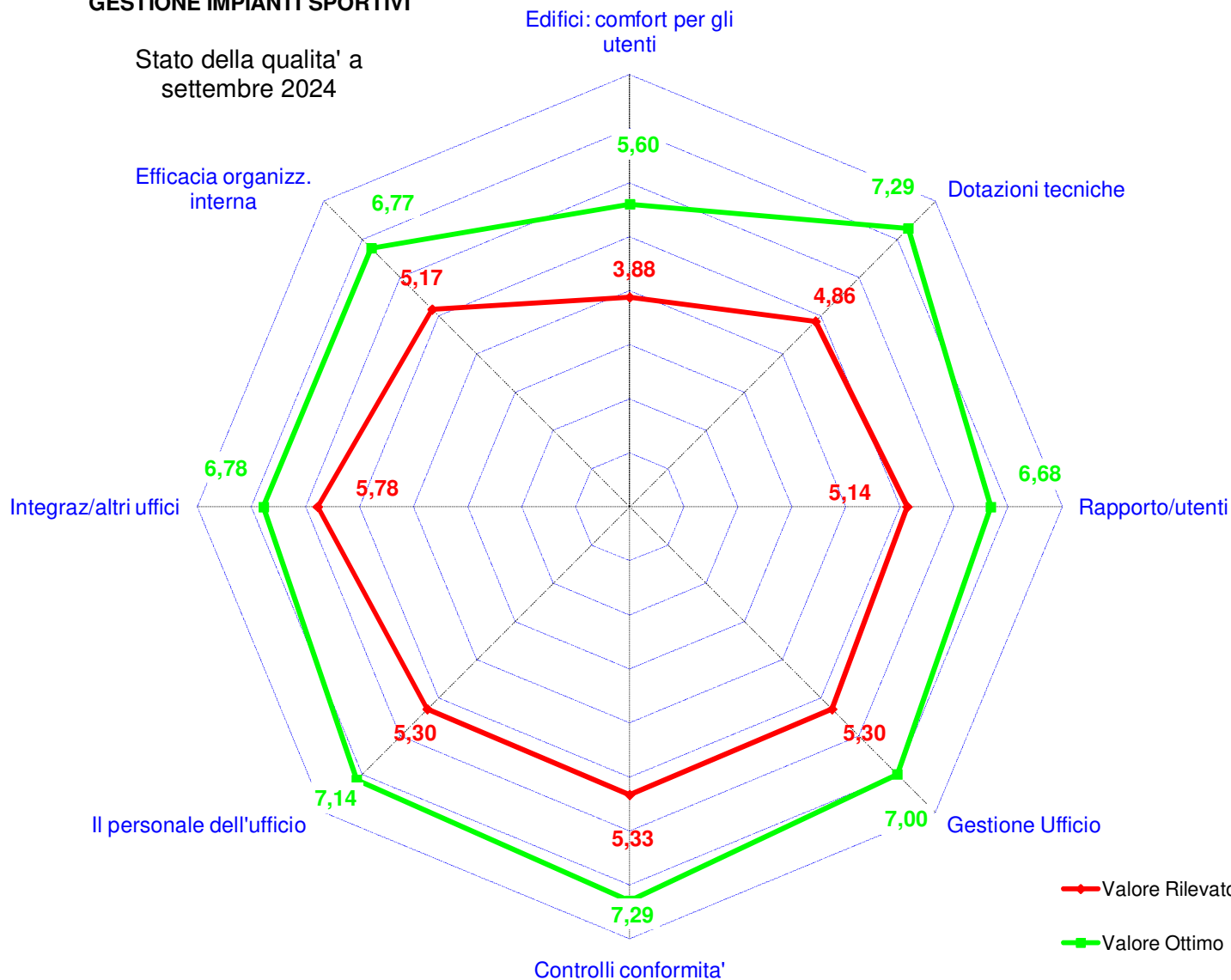
Trend Qualità percepita

Progetti Complessi ed Europei - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria
SETTORE III POLITICHE DI SVILUPPO E INNOVAZIONE,
SPORT E TEMPO LIBERO
SERVIZIO SPORT E TEMPO LIBERO
GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

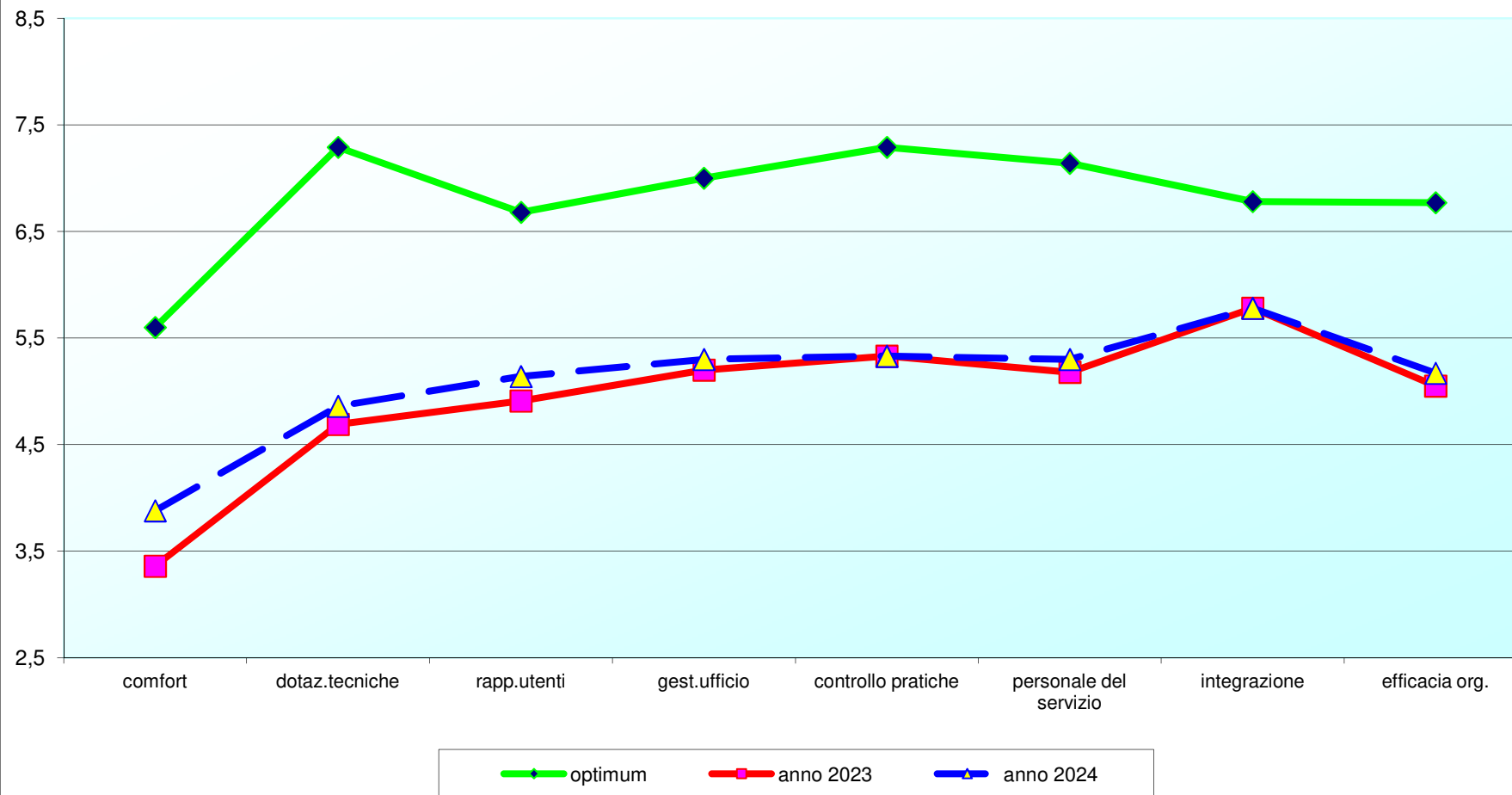
Stato della qualita' a
settembre 2024



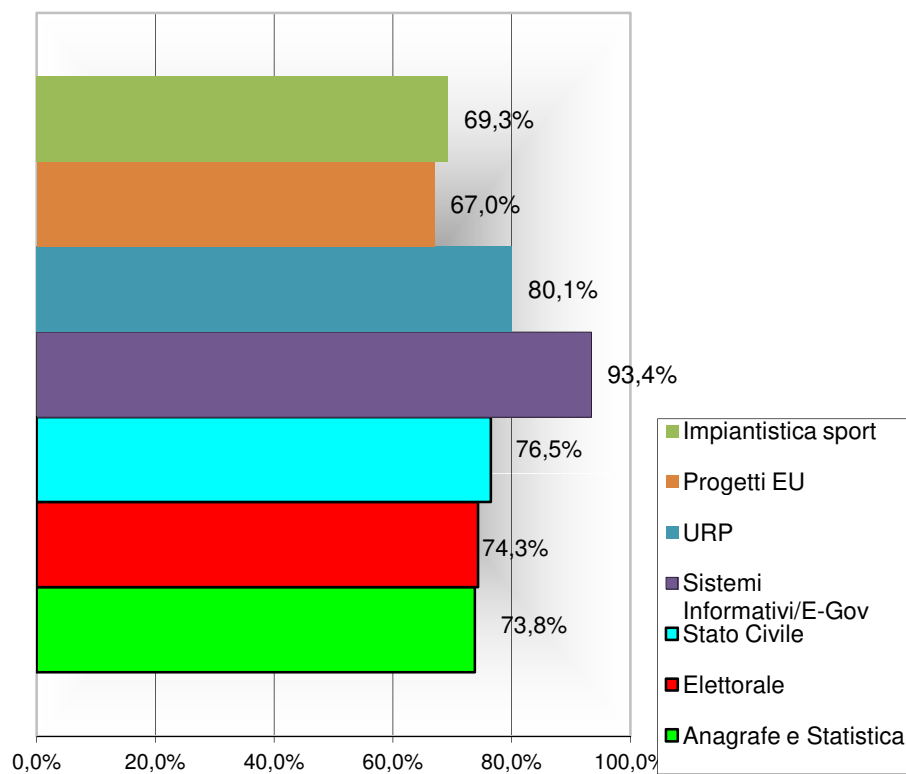
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

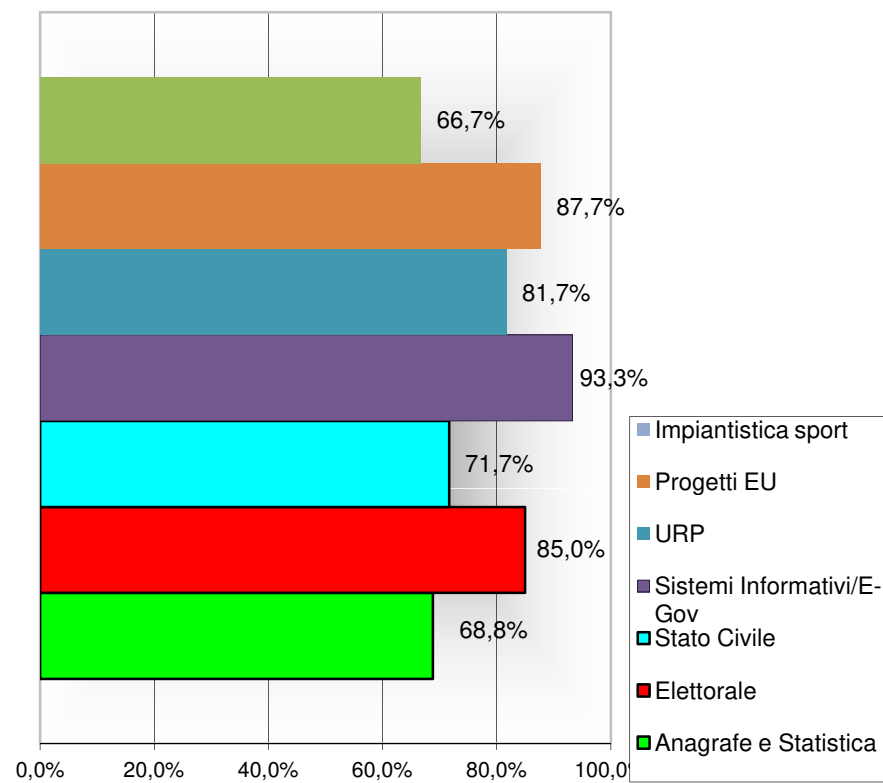
Impiantistica Sportiva - Anni 2023/2024



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



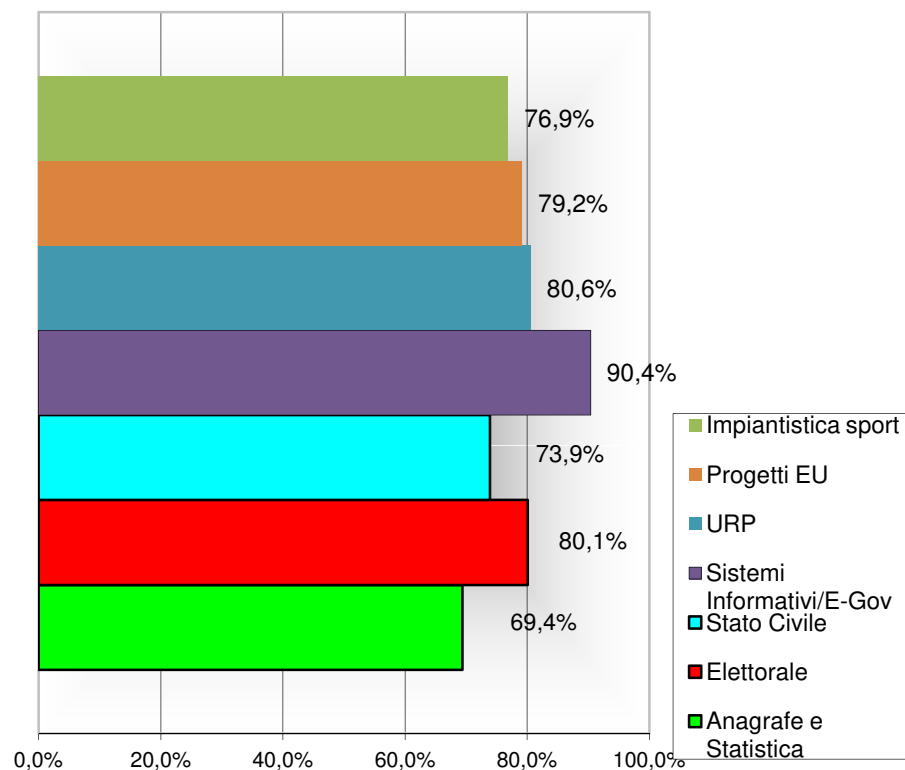
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

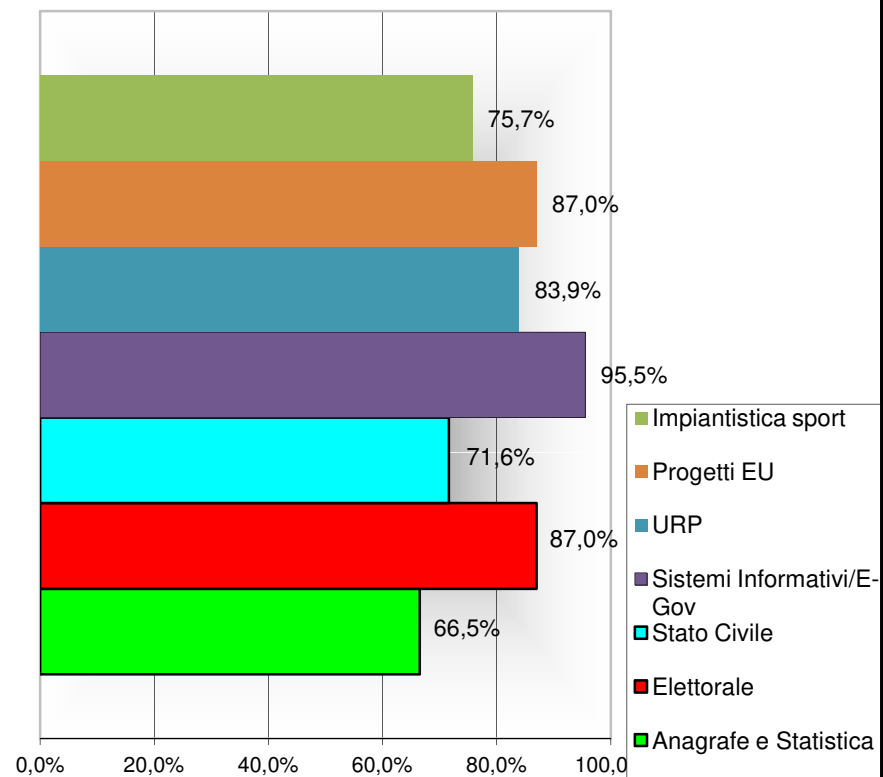
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



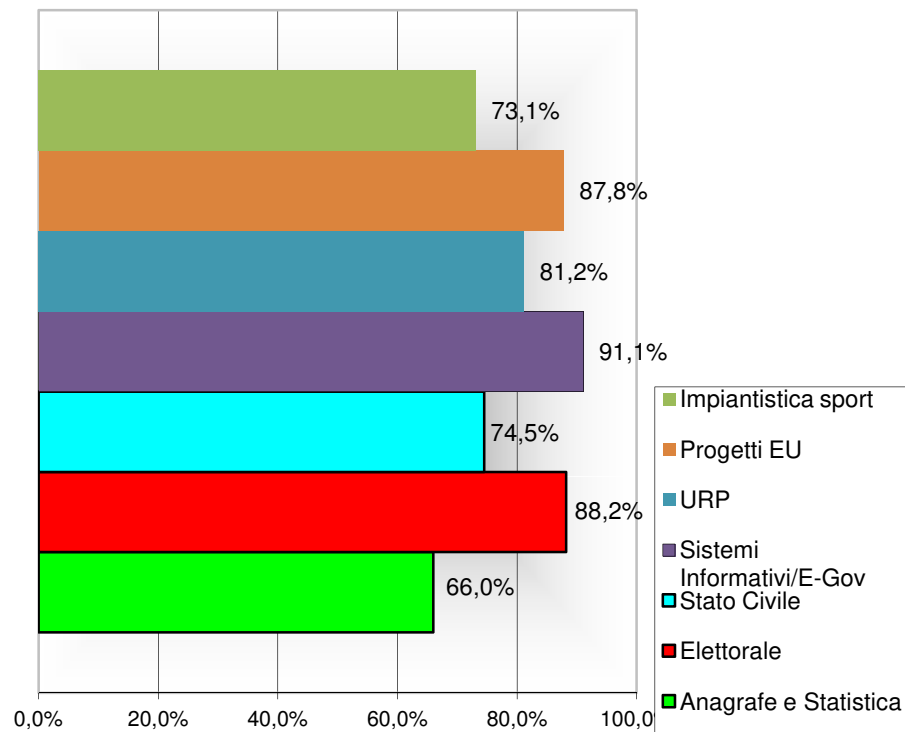
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



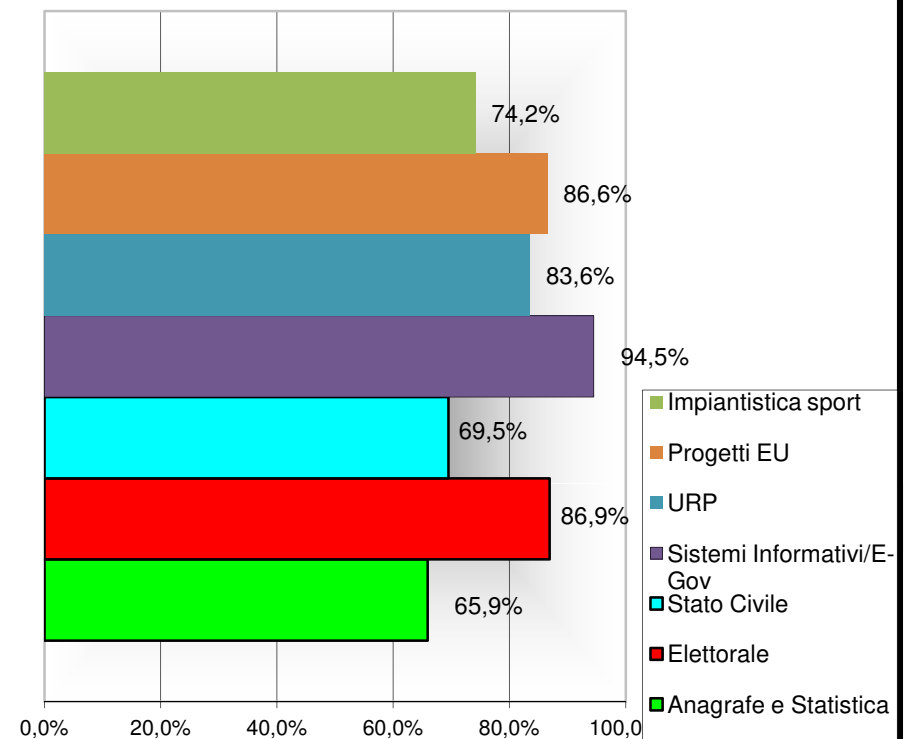
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO"



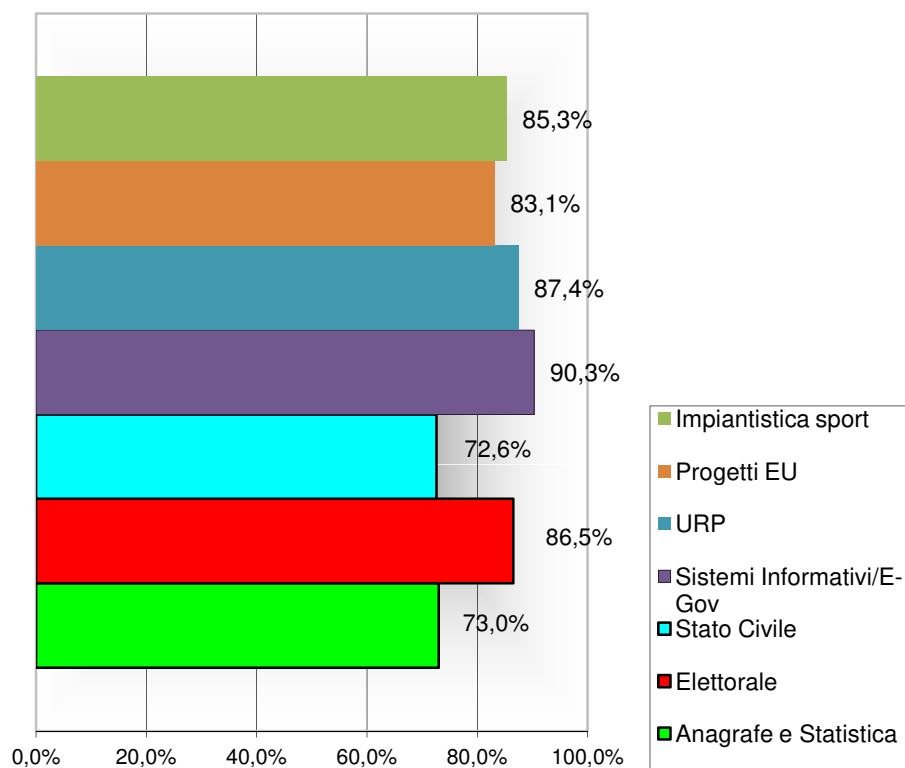
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

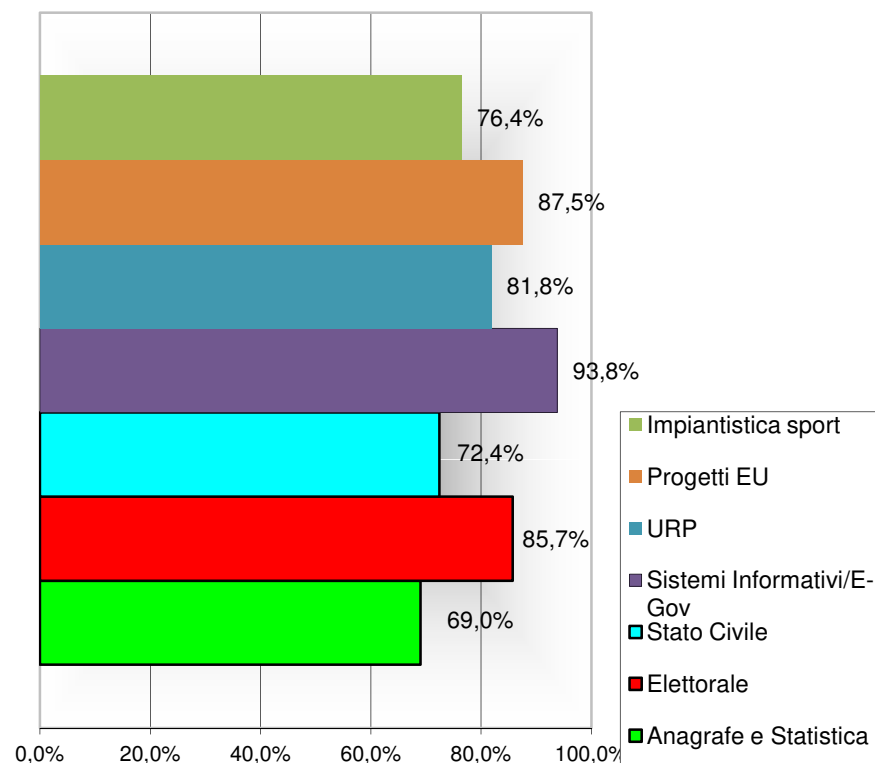


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



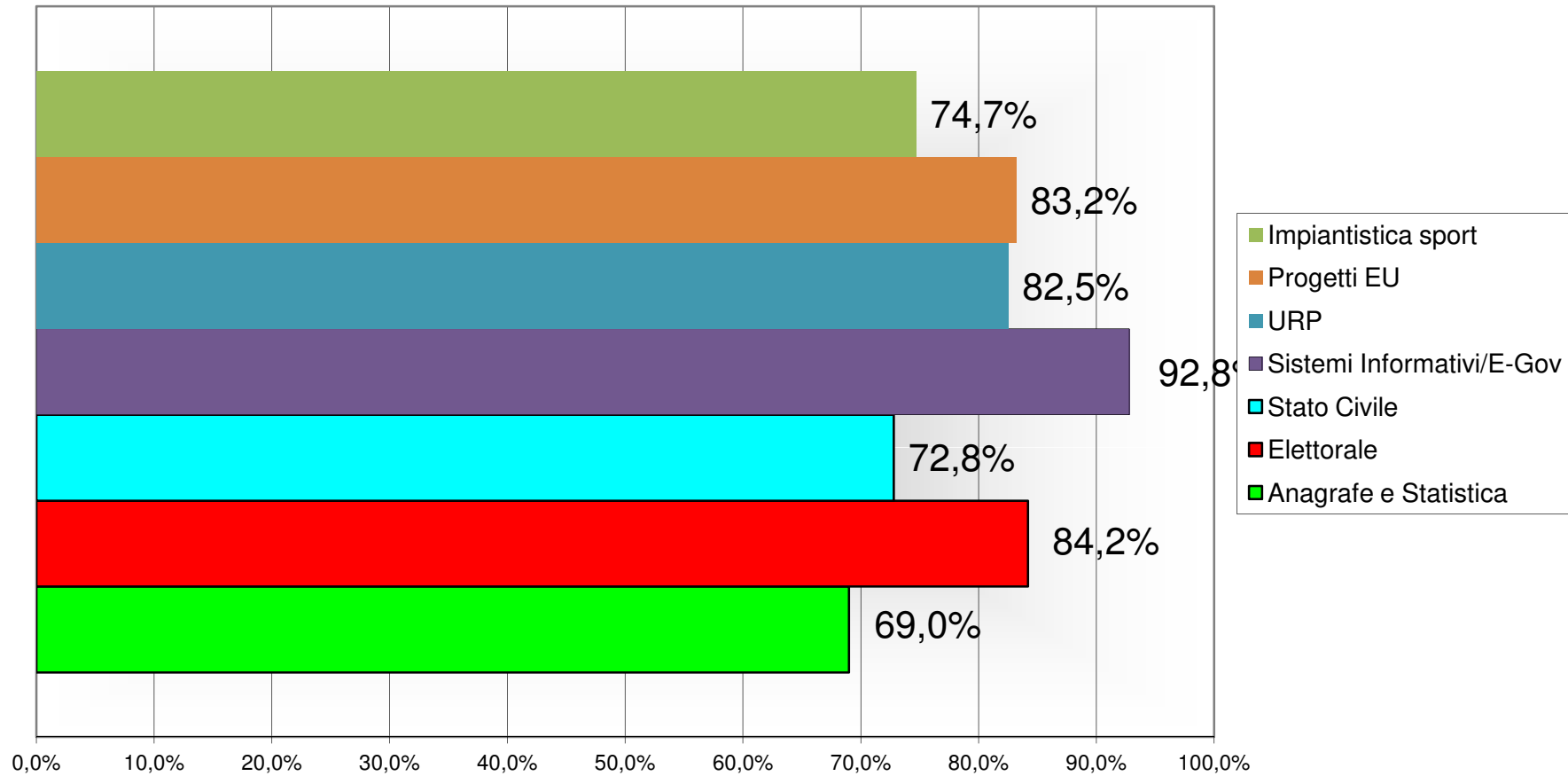
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Settore Politiche di Sviluppo e
Innovazione, Sport e Tempo libero**

Anagrafe e Statistica

comfort	4,26	5,57	76,5%	4,11	5,57	73,8%	-2,7%	24
dotazioni	5,30	7,21	73,5%	4,96	7,21	68,8%	-4,7%	
rapporto con utenti	4,73	6,67	70,9%	4,63	6,67	69,4%	-1,5%	
gestione ufficio	4,84	7,10	68,2%	4,72	7,10	66,5%	-1,7%	
controllo	5,08	7,17	70,9%	4,73	7,17	66,0%	-4,9%	
personale	4,74	7,16	66,2%	4,72	7,16	65,9%	-0,3%	
integrazione	4,95	6,92	71,5%	5,05	6,92	73,0%	1,4%	
efficacia organizz.	4,89	6,91	70,8%	4,77	6,91	69,0%	-1,7%	
							-2,01%	-0,75%

Elettorale

comfort	4,31	5,57	77,4%	4,14	5,57	74,3%	-3,1%	4
dotazioni tecniche	6,12	7,20	85,0%	6,12	7,20	85,0%	0,0%	
rapporto con utenti	5,46	6,48	84,3%	5,19	6,48	80,1%	-4,2%	
gestione ufficio	6,16	7,08	87,0%	6,16	7,08	87,0%	0,0%	
controllo	6,27	7,11	88,2%	6,27	7,11	88,2%	0,0%	
personale	6,18	7,11	86,9%	6,18	7,11	86,9%	0,0%	
integrazione	5,98	6,91	86,5%	5,98	6,91	86,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,87	6,85	85,7%	5,87	6,85	85,7%	0,0%	
							-0,9%	-0,06%

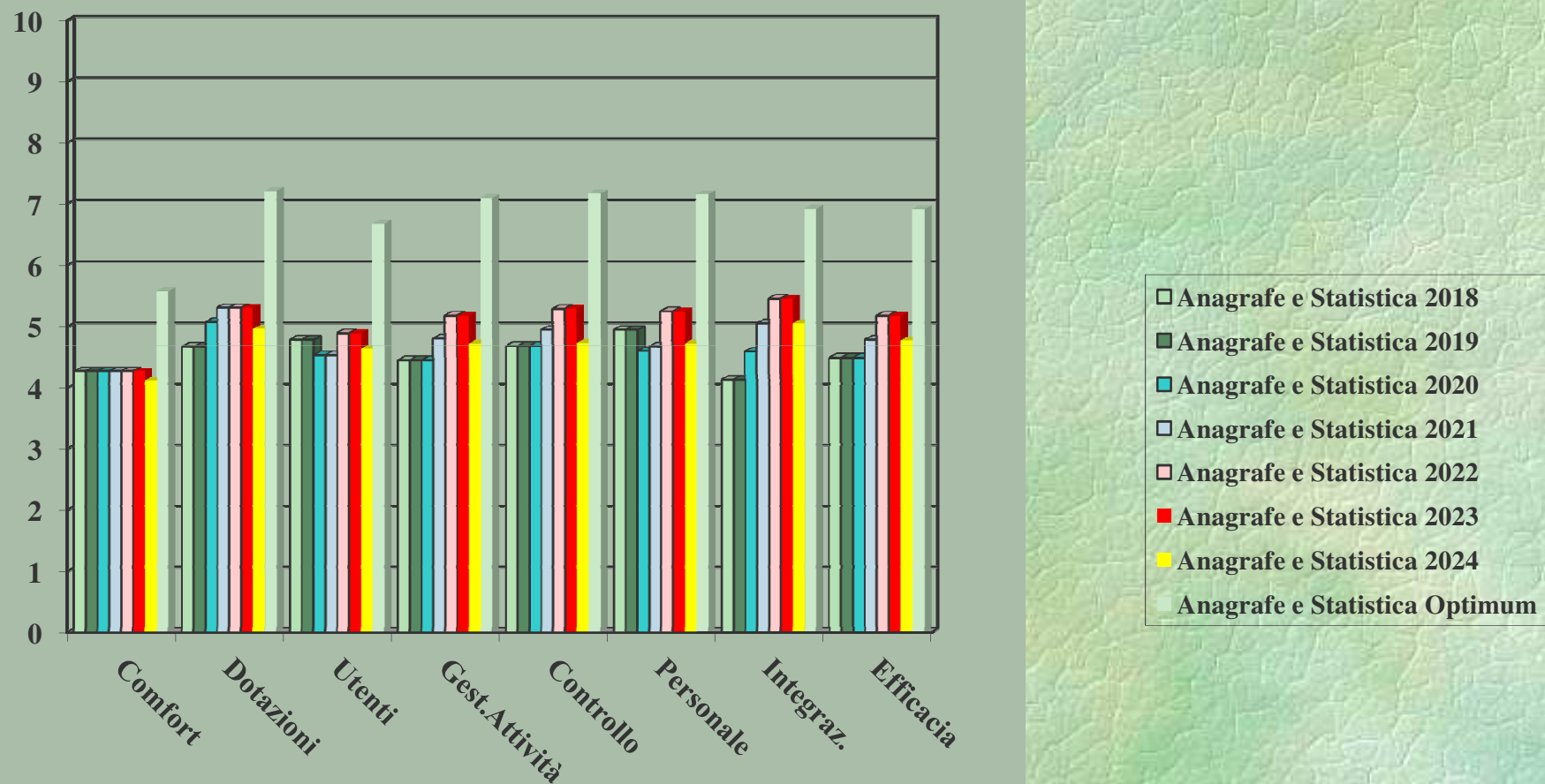
Stato Civile

comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%	10
dotaz.tecniche	5,07	7,20	70,4%	5,16	7,20	71,7%	1,3%	
rapporto con utenti	4,77	6,54	72,9%	4,83	6,54	73,9%	0,9%	
gestione ufficio	4,95	7,08	69,9%	5,07	7,08	71,6%	1,7%	
controllo pratiche	5,26	7,06	74,5%	5,26	7,06	74,5%	0,0%	
personale	4,86	7,12	68,3%	4,95	7,12	69,5%	1,3%	
integrazione	4,75	6,91	68,7%	5,02	6,91	72,6%	3,9%	
efficacia organizz.	4,87	6,85	71,1%	4,96	6,85	72,4%	1,3%	
							1,3%	0,20%

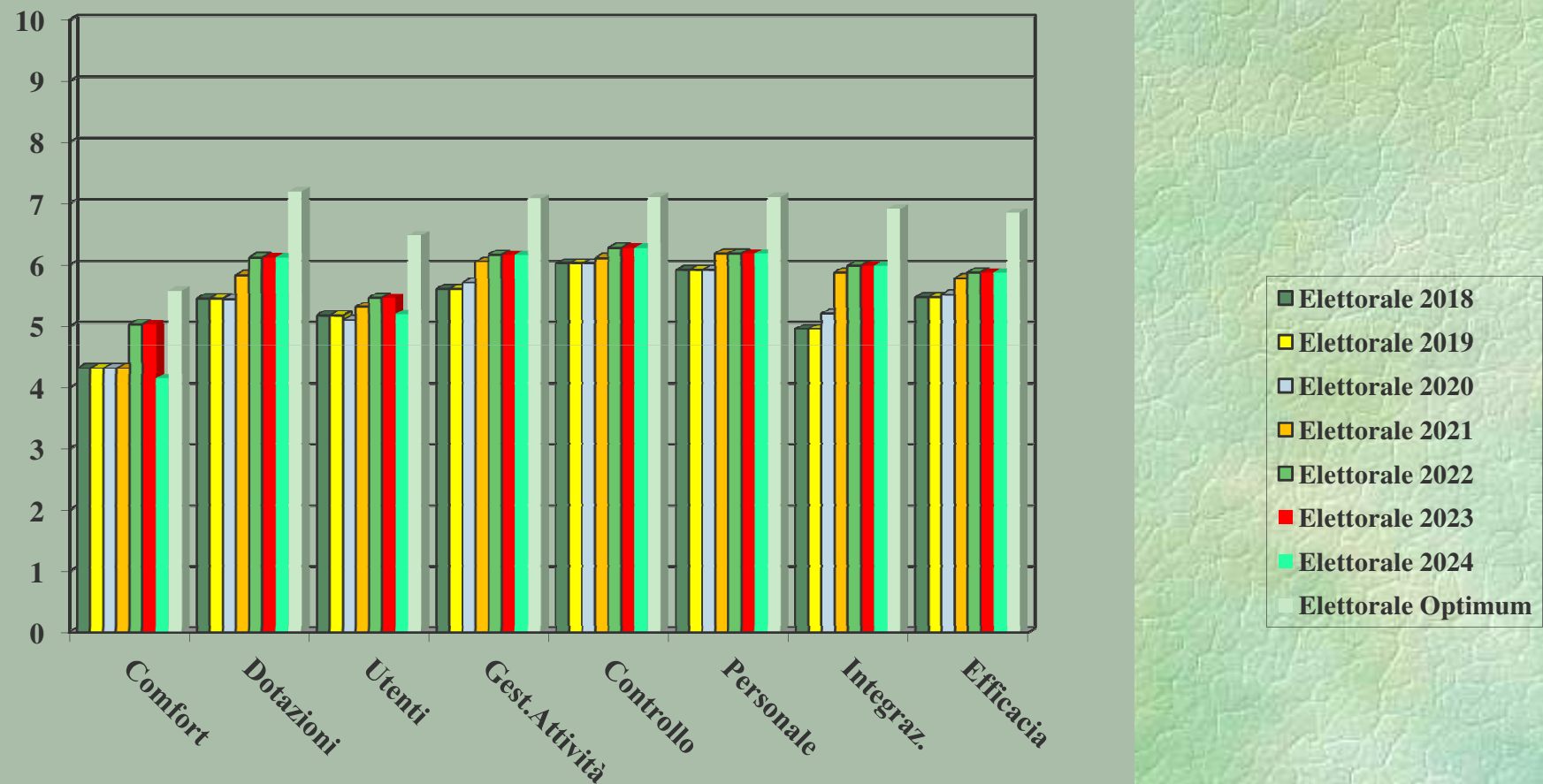
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Sistemi Informativi ed E-Government								
comfort	4,50	5,09	88,4%	4,67	5,00	93,4%	5,0%	12
dotazioni	6,50	7,05	92,2%	6,58	7,05	93,3%	1,1%	
rapporto con utenti	5,81	6,54	88,8%	5,91	6,54	90,4%	1,5%	
gestione ufficio	6,45	6,83	94,4%	6,52	6,83	95,5%	1,0%	
controllo	6,56	7,20	91,1%	6,56	7,20	91,1%	0,0%	
personale	6,38	6,75	94,5%	6,38	6,75	94,5%	0,0%	
integrazione	6,37	7,14	89,2%	6,45	7,14	90,3%	1,1%	
efficacia organizz.	6,39	6,89	92,7%	6,46	6,89	93,8%	1,0%	
							1,4%	0,25%
URP								
comfort	5,87	7,33	80,1%	5,87	7,33	80,1%	0,0%	8
dotaz.tecniche	5,92	7,25	81,7%	5,92	7,25	81,7%	0,0%	
rapporto con utenti	5,72	7,10	80,6%	5,72	7,10	80,6%	0,0%	
gestione ufficio	6,05	7,21	83,9%	6,05	7,21	83,9%	0,0%	
controllo pratiche	6,03	7,43	81,2%	6,03	7,43	81,2%	0,0%	
personale	6,13	7,33	83,6%	6,13	7,33	83,6%	0,0%	
integrazione	5,97	6,83	87,4%	5,97	6,83	87,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,83	7,13	81,8%	5,83	7,13	81,8%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Progetti Complessi ed Europei								
comfort	4,23	5,67	74,6%	3,80	5,67	67,0%	-7,6%	3
dotazioni	5,87	7,29	80,5%	6,39	7,29	87,7%	7,1%	
rapporto con utenti	5,34	6,62	80,7%	5,24	6,62	79,2%	-1,5%	
gestione ufficio	6,23	7,07	88,1%	6,15	7,07	87,0%	-1,1%	
controllo	6,19	7,07	87,6%	6,21	7,07	87,8%	0,3%	
personale	6,26	7,24	86,5%	6,27	7,24	86,6%	0,1%	
integrazione	5,82	7,22	80,6%	6	7,22	83,1%	2,5%	
efficacia organizz.	6,27	7,18	87,3%	6,28	7,18	87,5%	0,1%	
							0,0%	0,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Impiantistica sportiva								3
comfort	3,36	5,60	60,0%	3,88	5,60	69,3%	9,3%	
dotazioni	4,69	7,29	64,3%	4,86	7,29	66,7%	2,3%	
rapporto con utenti	4,91	6,68	73,5%	5,14	6,68	76,9%	3,4%	
gestione ufficio	5,20	7,00	74,3%	5,30	7,00	75,7%	1,4%	
controllo	5,33	7,29	73,1%	5,33	7,29	73,1%	0,0%	
personale	5,18	7,14	72,5%	5,30	7,14	74,2%	1,7%	
integrazione	5,78	6,78	85,3%	5,78	6,78	85,3%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,77	74,6%	5,17	6,77	76,4%	1,8%	
							2,5%	0,12%
Settore Politiche di Sviluppo e Innovazione, Sport e Tempo libero								64
							-0,24%	

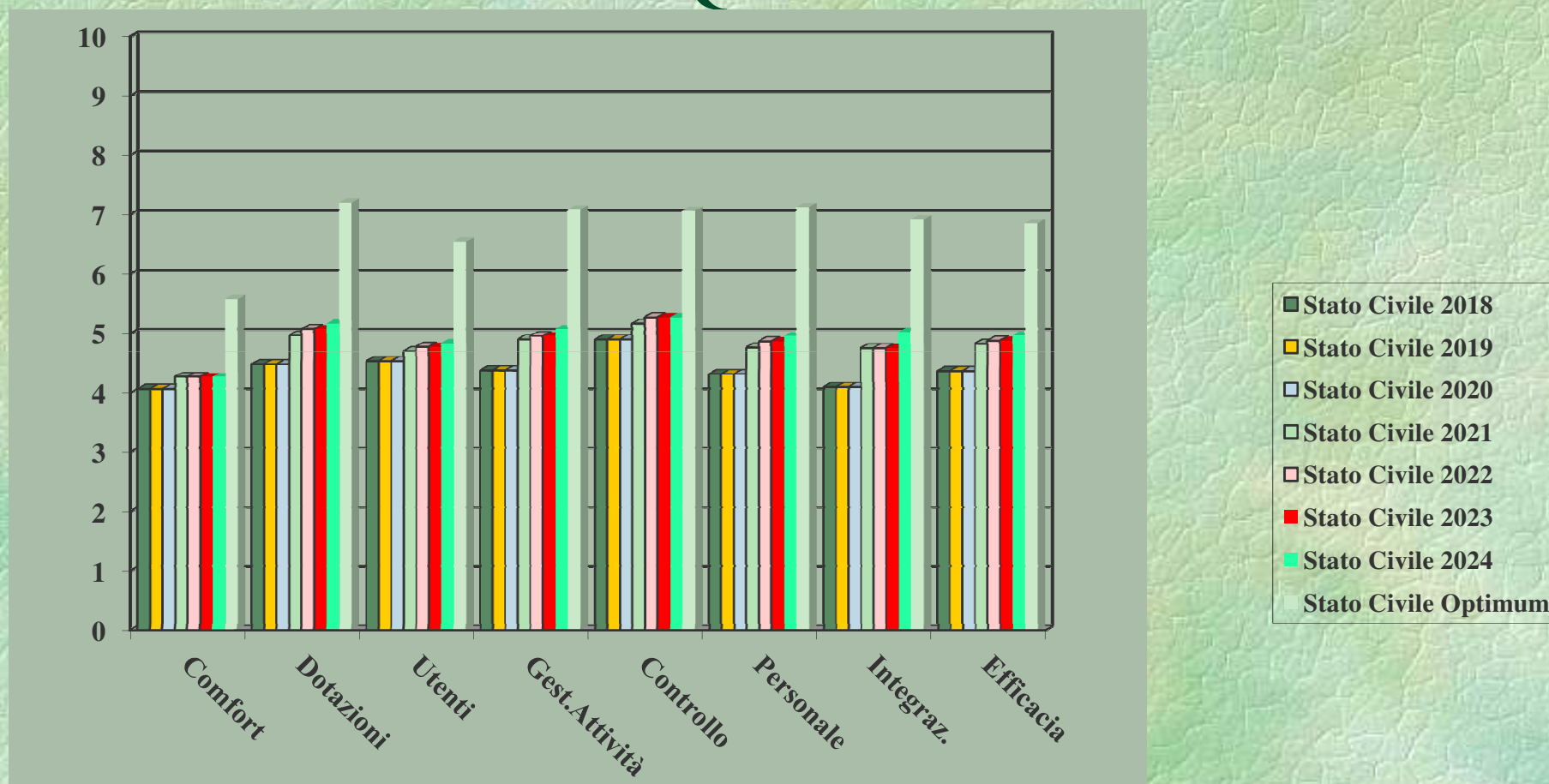
ANALISI DELLA QUALITA'



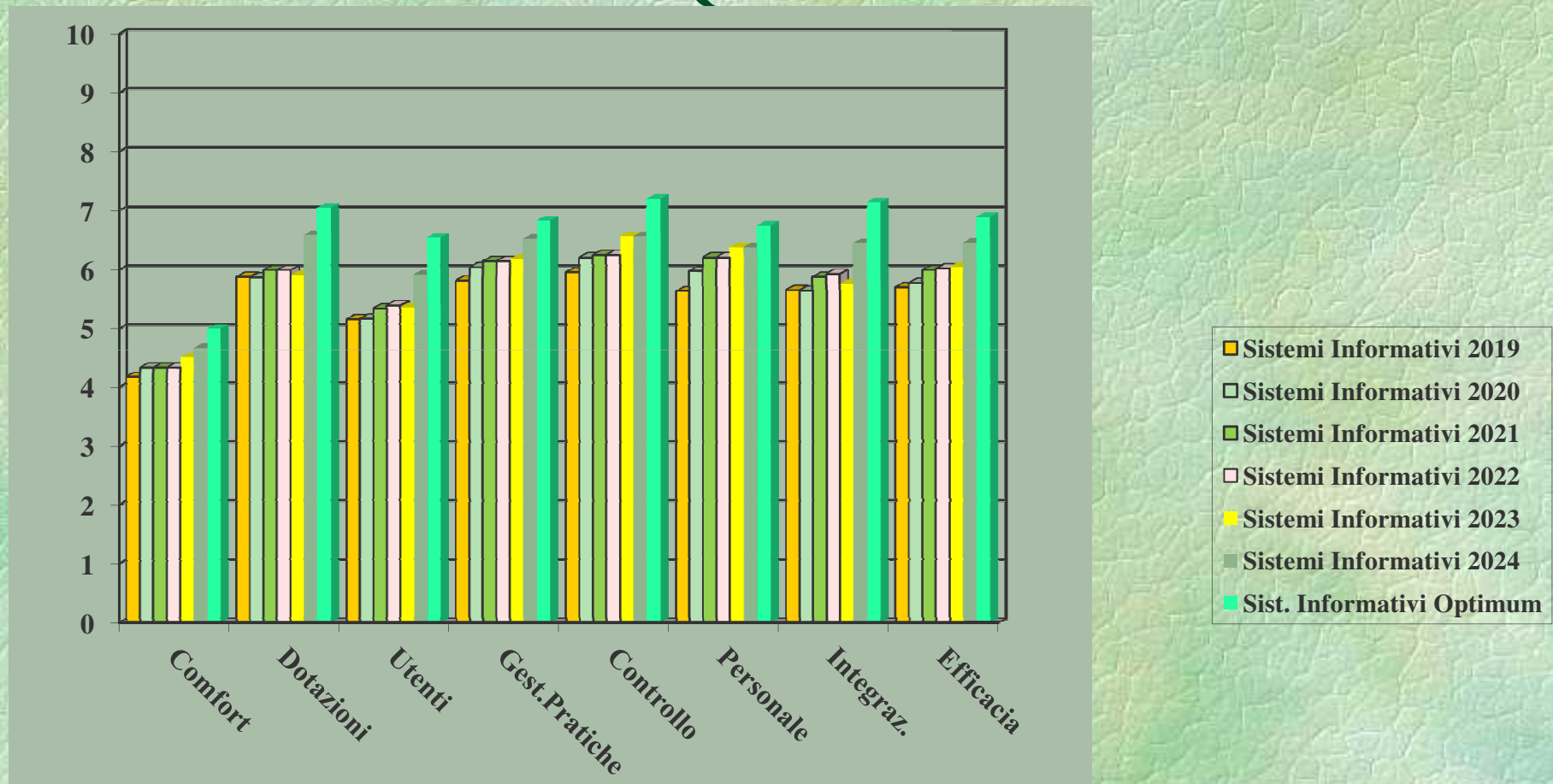
ANALISI DELLA QUALITA'



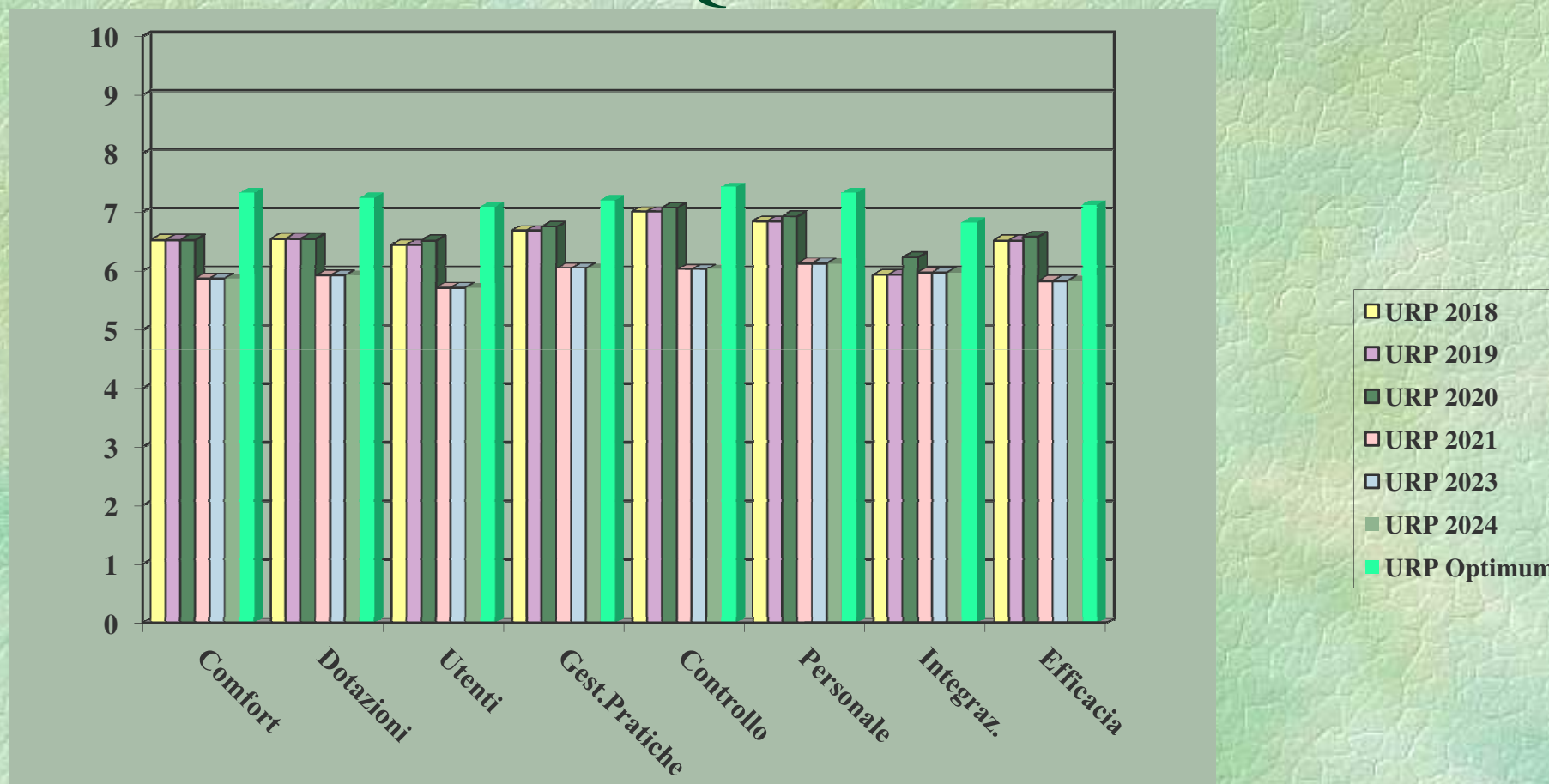
ANALISI DELLA QUALITA'



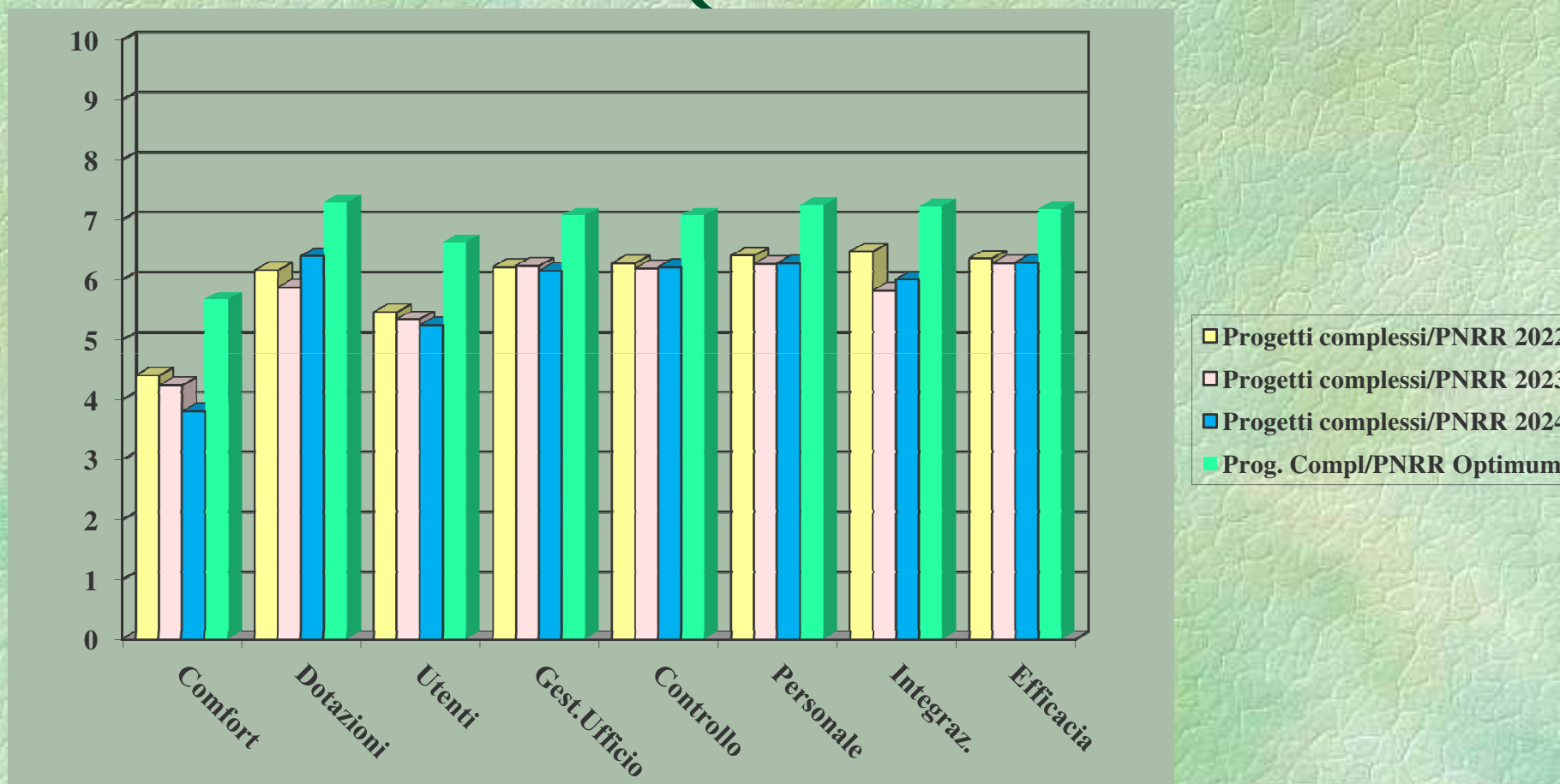
ANALISI DELLA QUALITA'



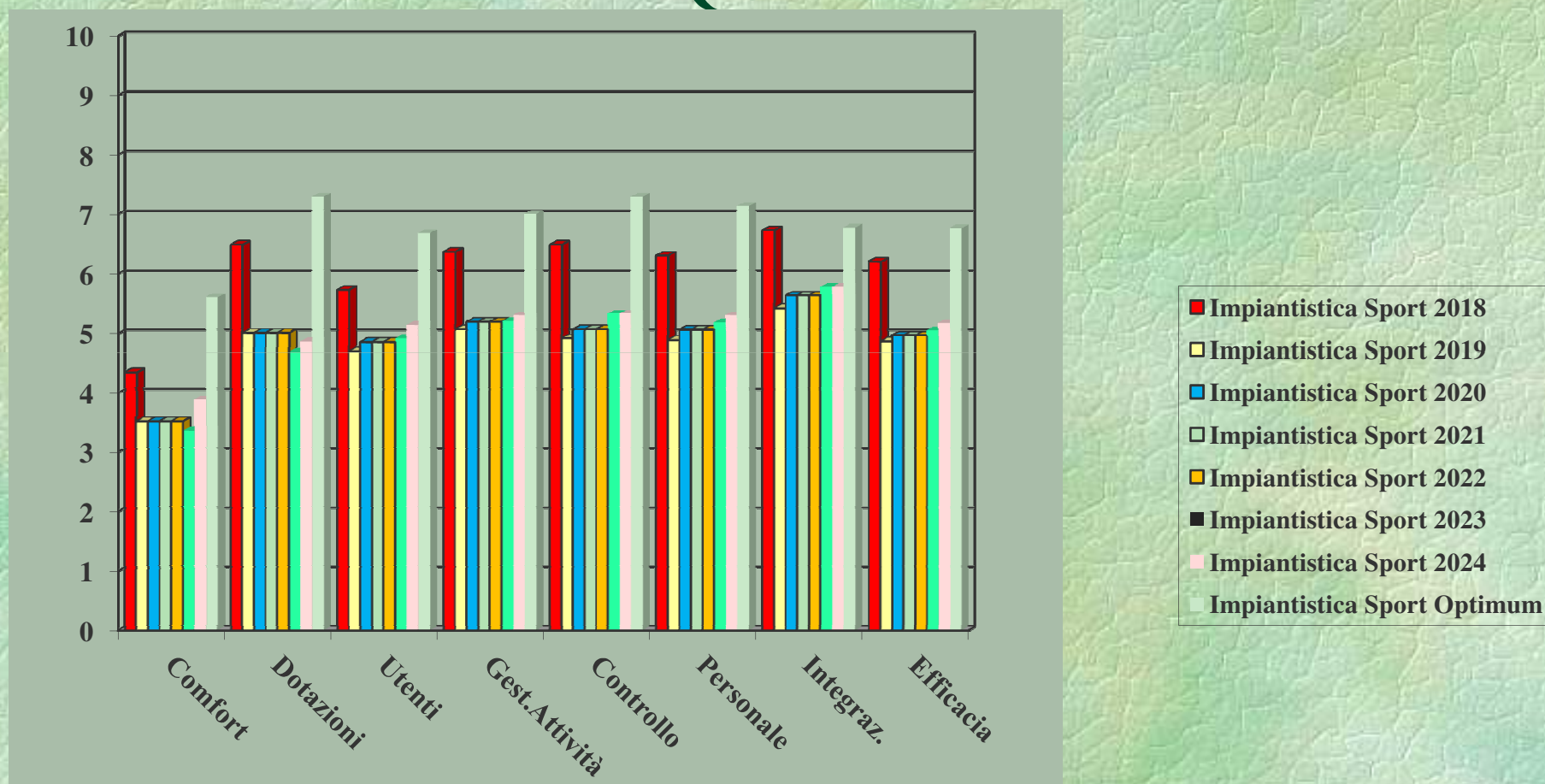
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

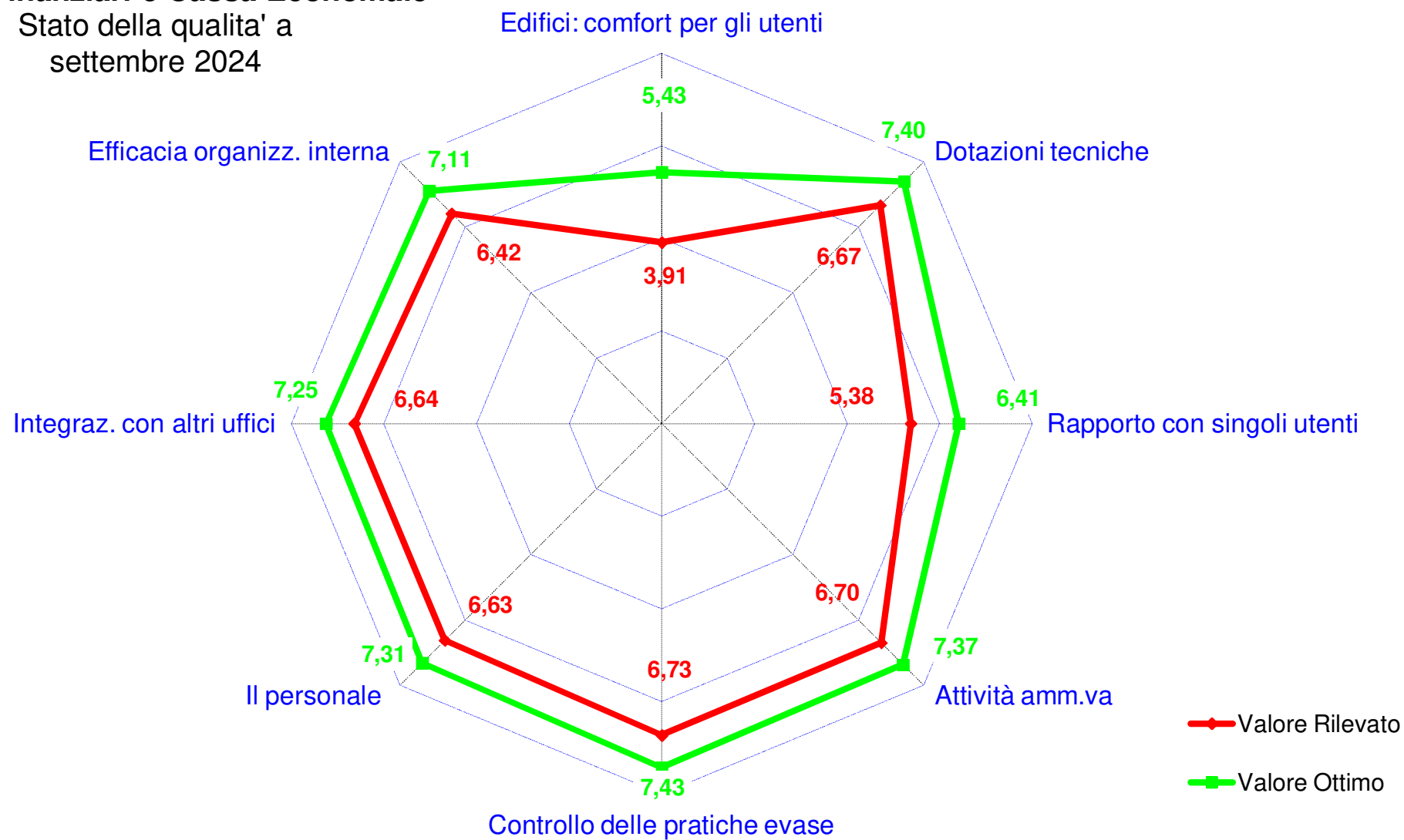
Settore Risorse Finanziarie, Programmazione, Bilancio e
Comunicazione

Anno 2024

Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

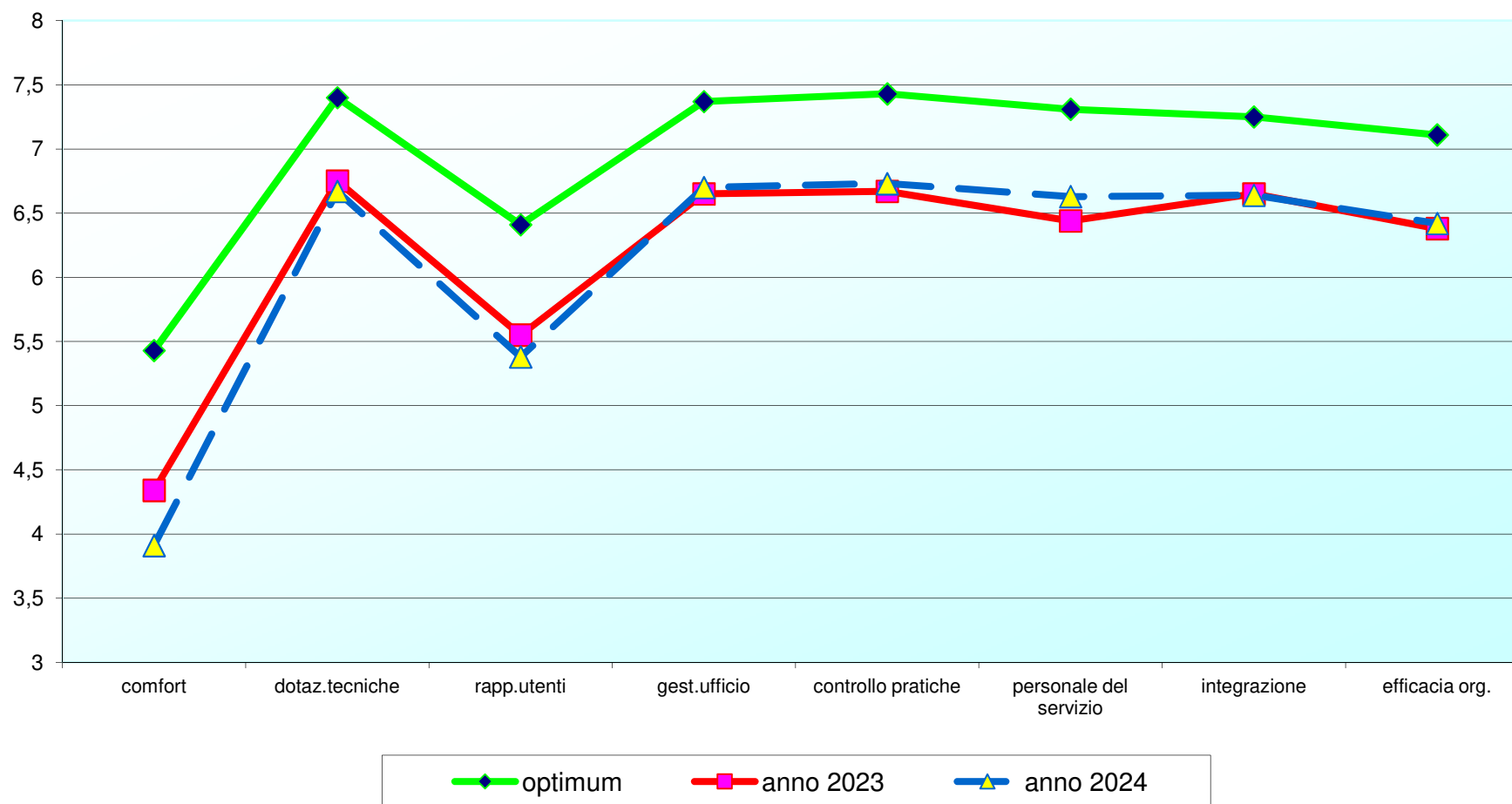
Città di Alessandria
Servizi Finanziari e Cassa Economale
 Stato della qualita' a
 settembre 2024



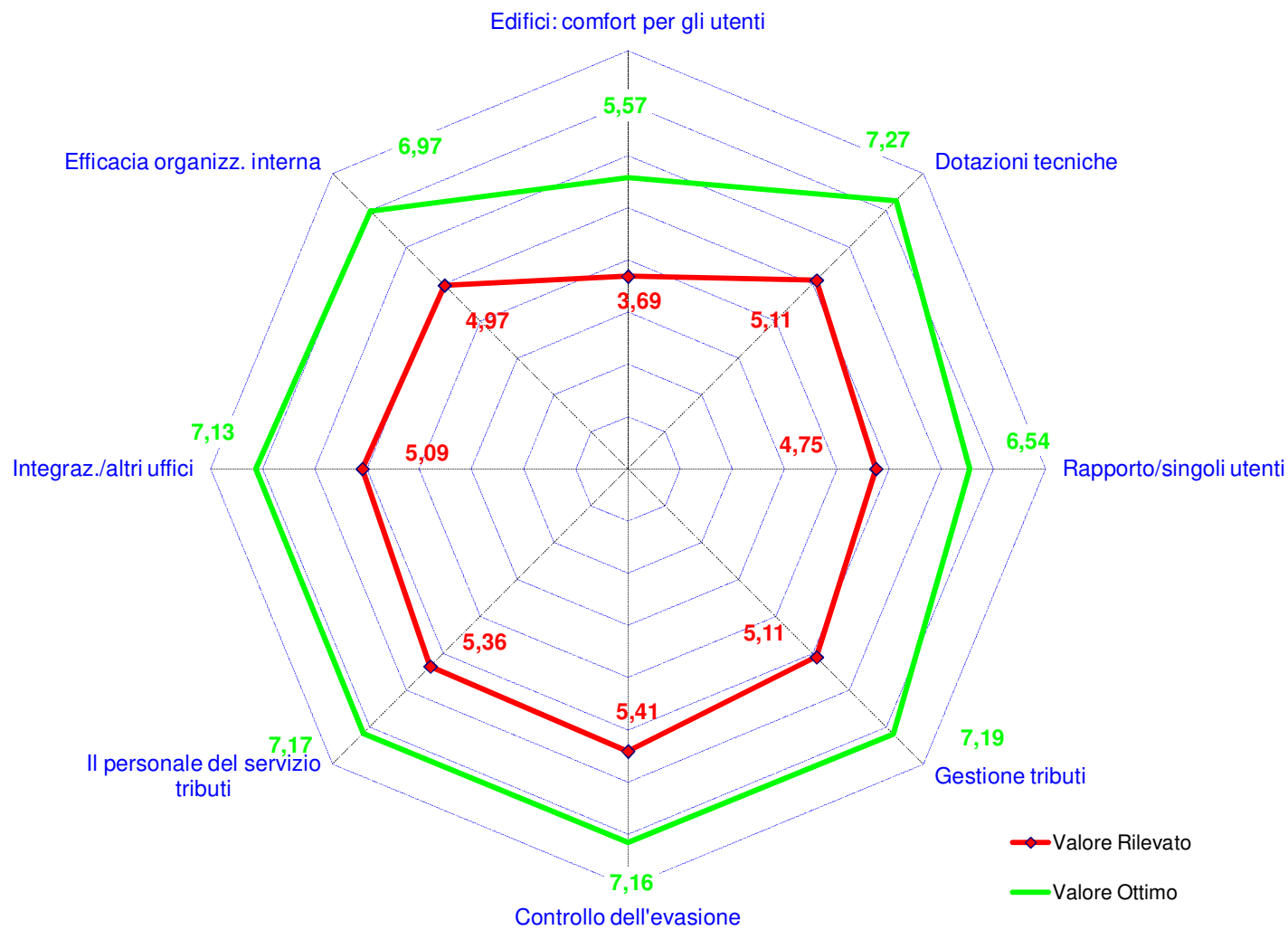
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2023/2024



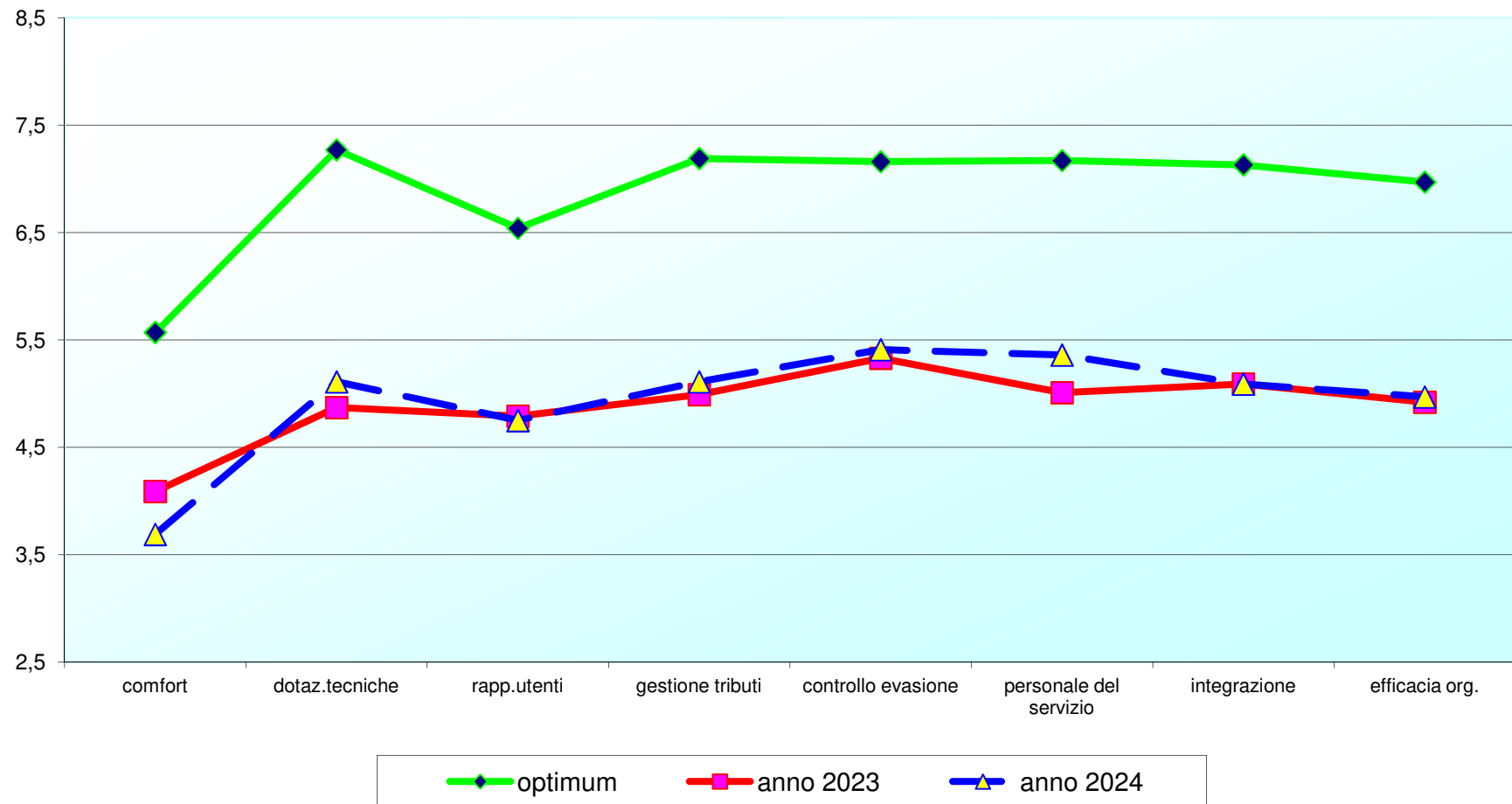
Città di Alessandria
Servizio Tributi - Imu - Tari
 Stato della qualita'
 settembre 2024



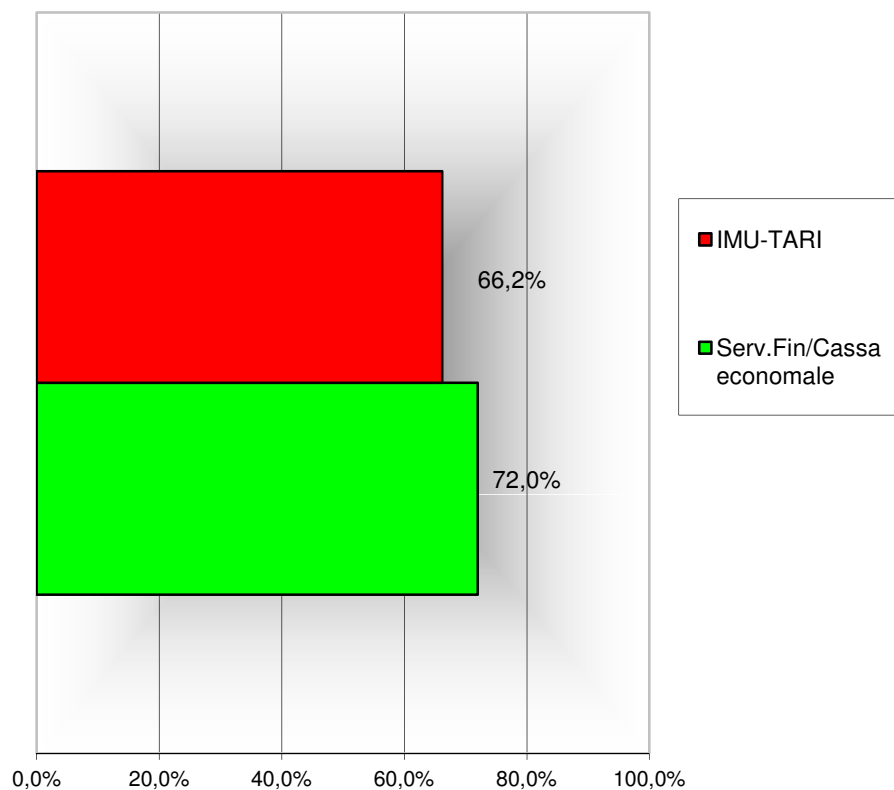
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

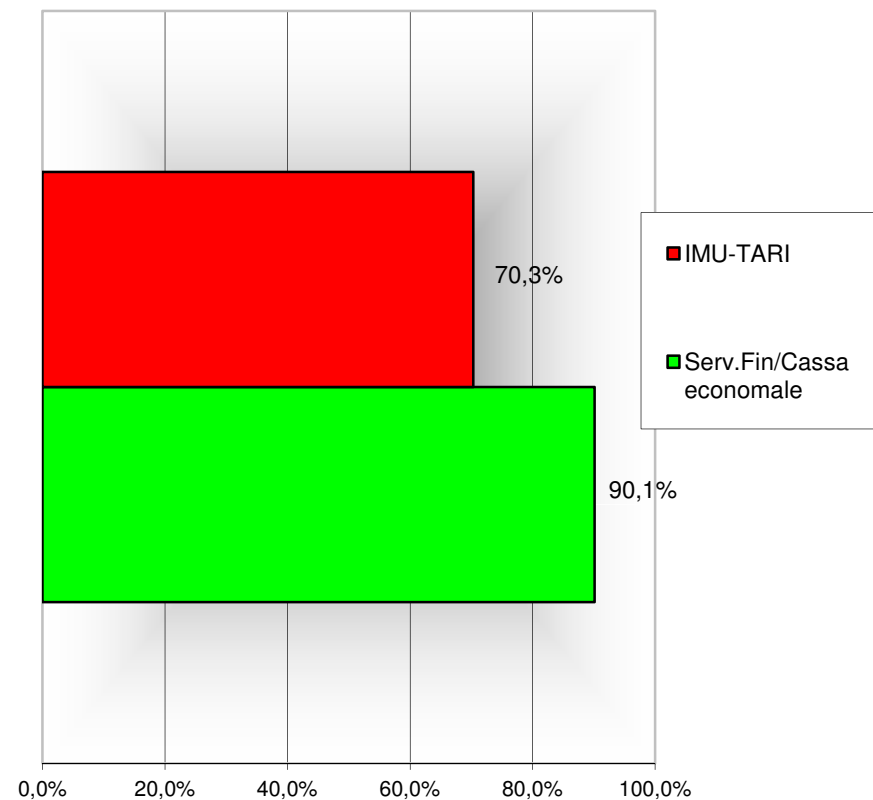
Servizio Tributi IMU-TARI Anni 2023/2024



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



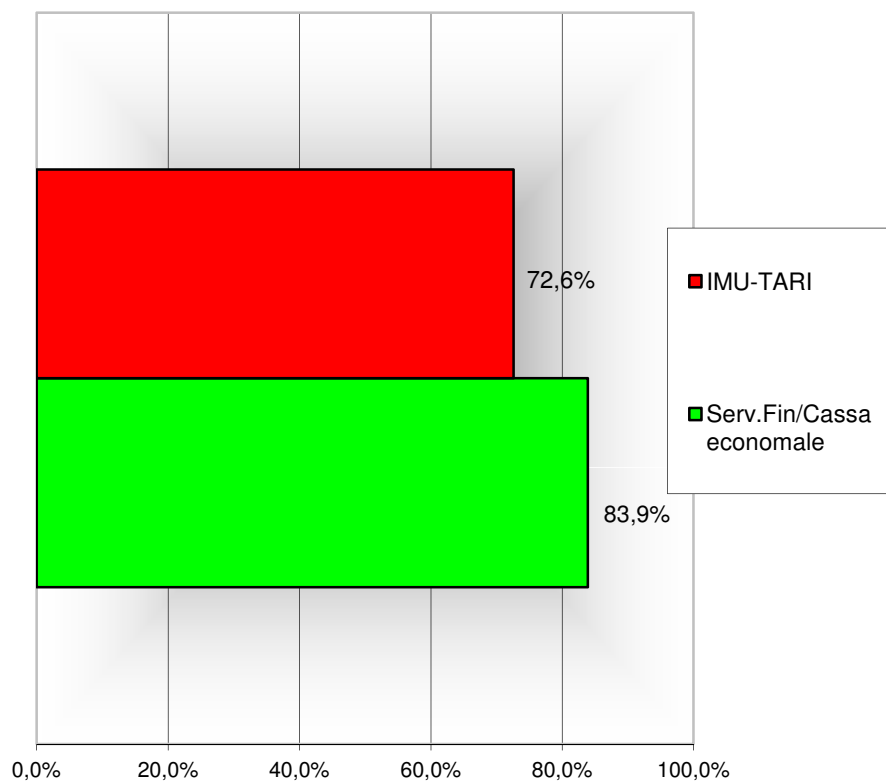
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

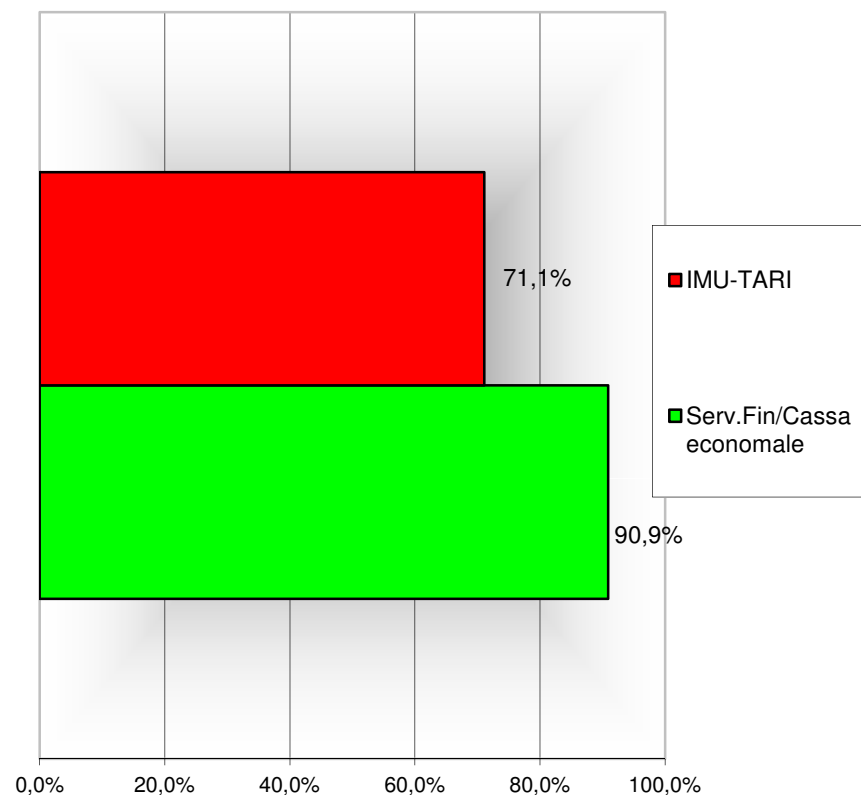
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



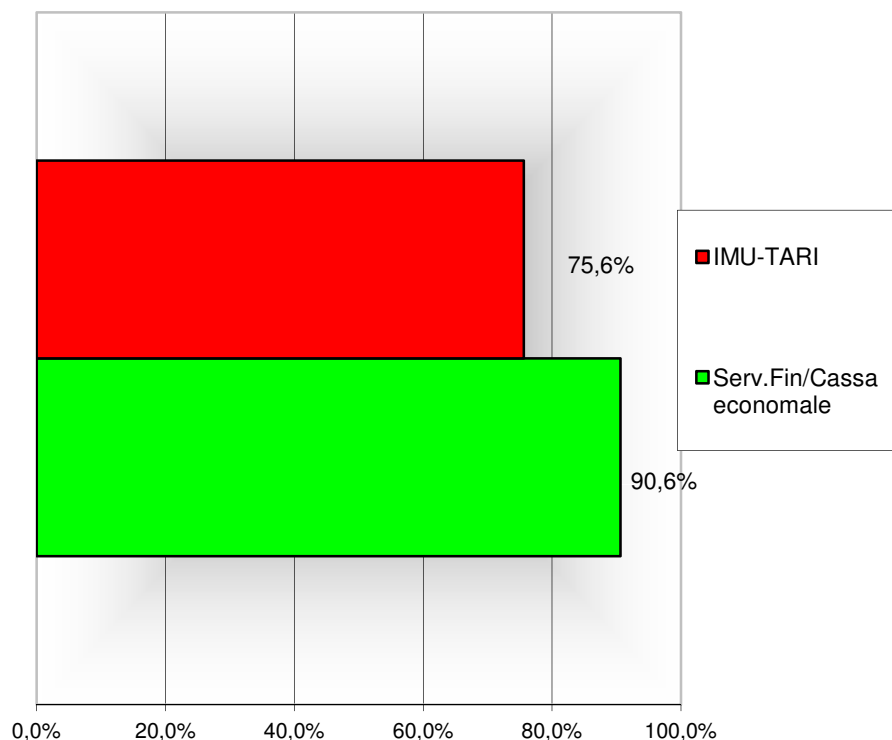
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



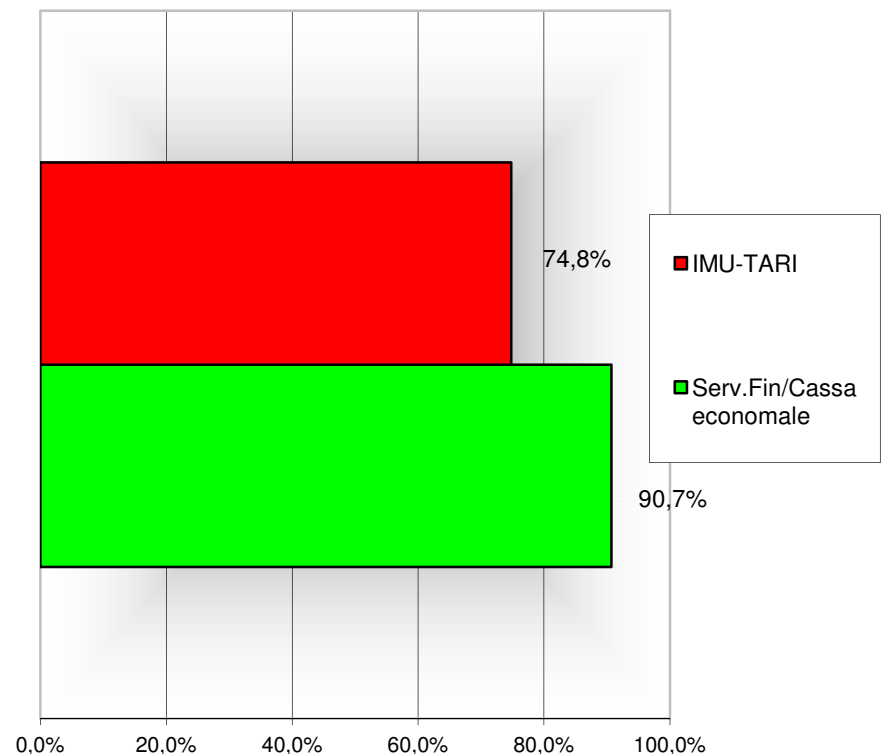
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



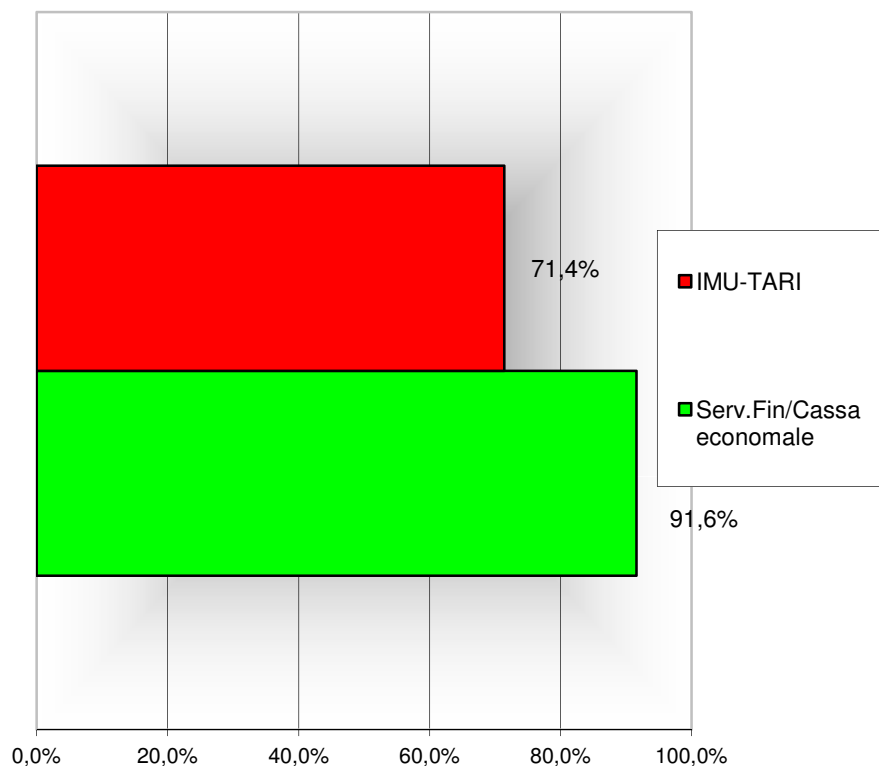
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

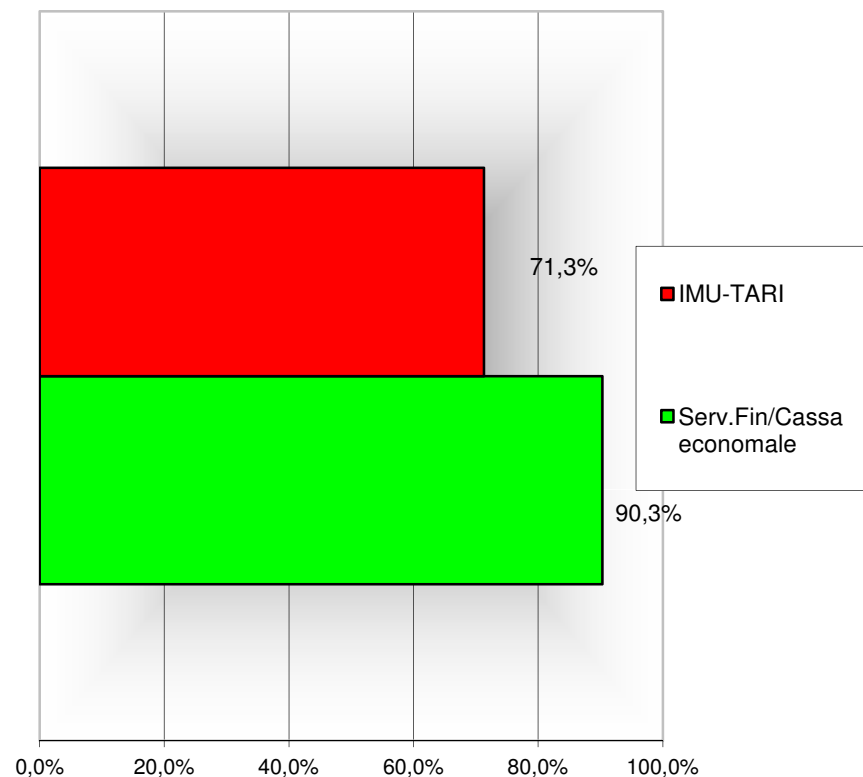


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



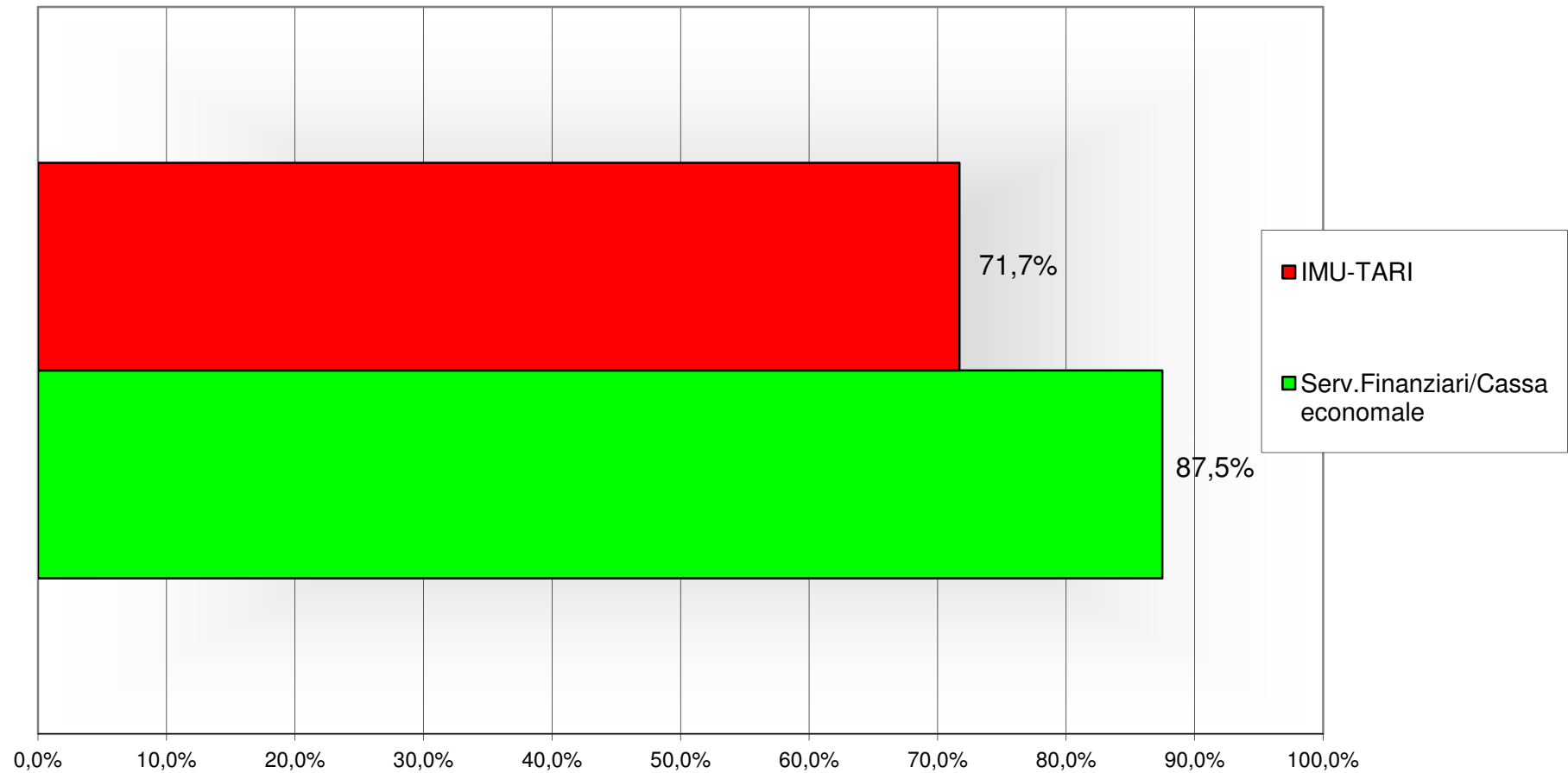
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2023		%	2024		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Settore RF, Programmazione, Bilancio e Comunicazione

Servizi Fin. e Cassa Ec.

comfort	4,34	5,43	79,9%	3,91	5,43	72,0%	-7,9%	19
dotaz.tecniche	6,75	7,40	91,2%	6,67	7,40	90,1%	-1,1%	
rapporto con utenti	5,55	6,41	86,6%	5,38	6,41	83,9%	-2,7%	
gestione attività	6,65	7,37	90,2%	6,7	7,37	90,9%	0,7%	
sviluppo organizz.	6,67	7,43	89,8%	6,73	7,43	90,6%	0,8%	
personale	6,44	7,31	88,1%	6,63	7,31	90,7%	2,6%	
integrazione	6,65	7,25	91,7%	6,64	7,25	91,6%	-0,1%	
efficacia organizz.	6,38	7,11	89,7%	6,42	7,11	90,3%	0,6%	
							-0,9%	-0,71%

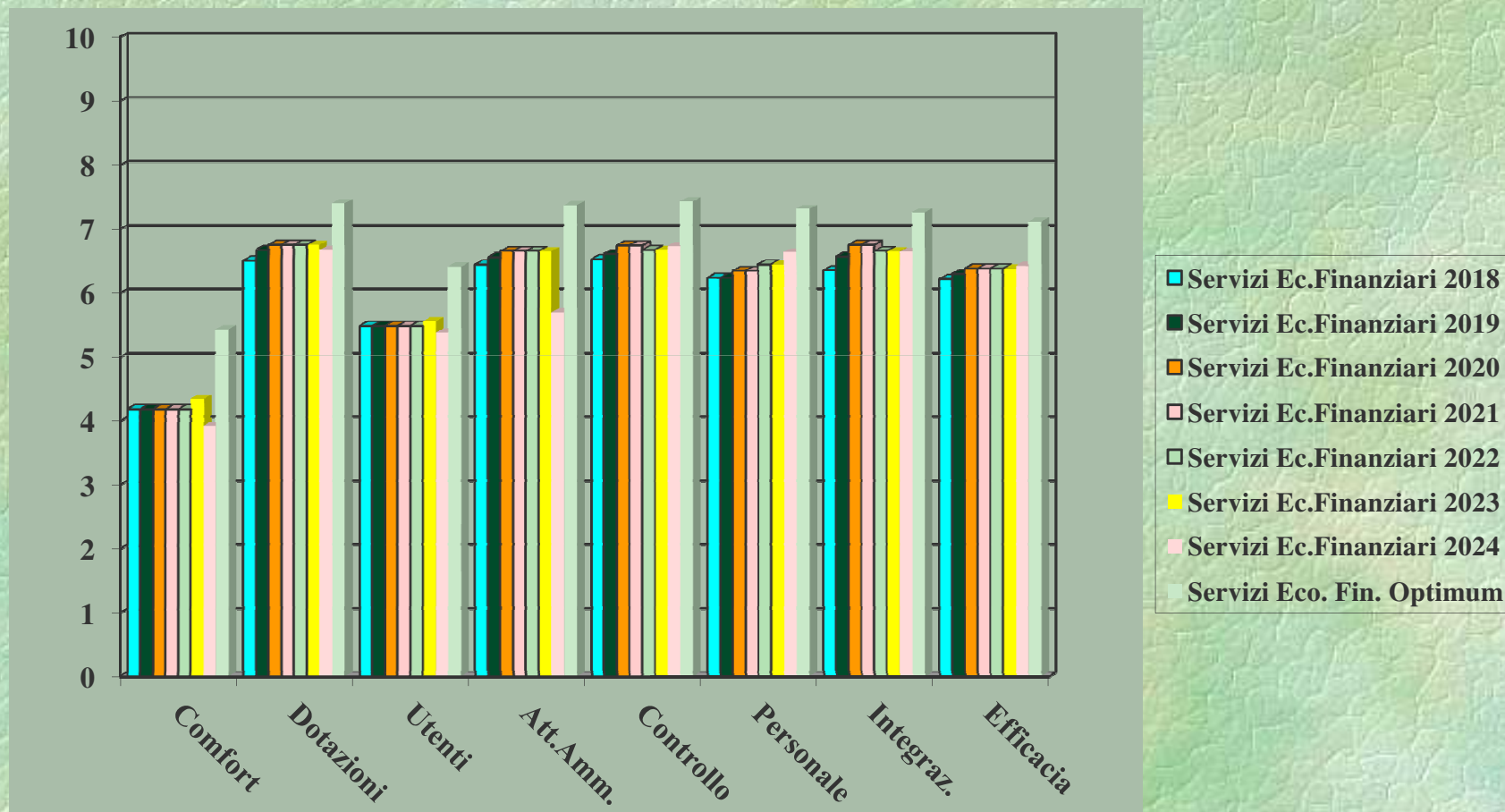
Tributi - IMU-TARI

comfort	4,09	5,57	73,4%	3,69	5,57	66,2%	-7,2%	5
dotazioni tecniche	4,87	7,27	67,0%	5,11	7,27	70,3%	3,3%	
rapporto con utenti	4,79	6,54	73,2%	4,75	6,54	72,6%	-0,6%	
gestione ufficio	4,99	7,19	69,4%	5,11	7,19	71,1%	1,7%	
controllo	5,33	7,16	74,4%	5,41	7,16	75,6%	1,1%	
personale	5,01	7,17	69,9%	5,36	7,17	74,8%	4,9%	
integrazione	5,09	7,13	71,4%	5,09	7,13	71,4%	0,0%	
efficacia organizz.	4,92	6,97	70,6%	4,97	6,97	71,3%	0,7%	
							0,5%	0,10%

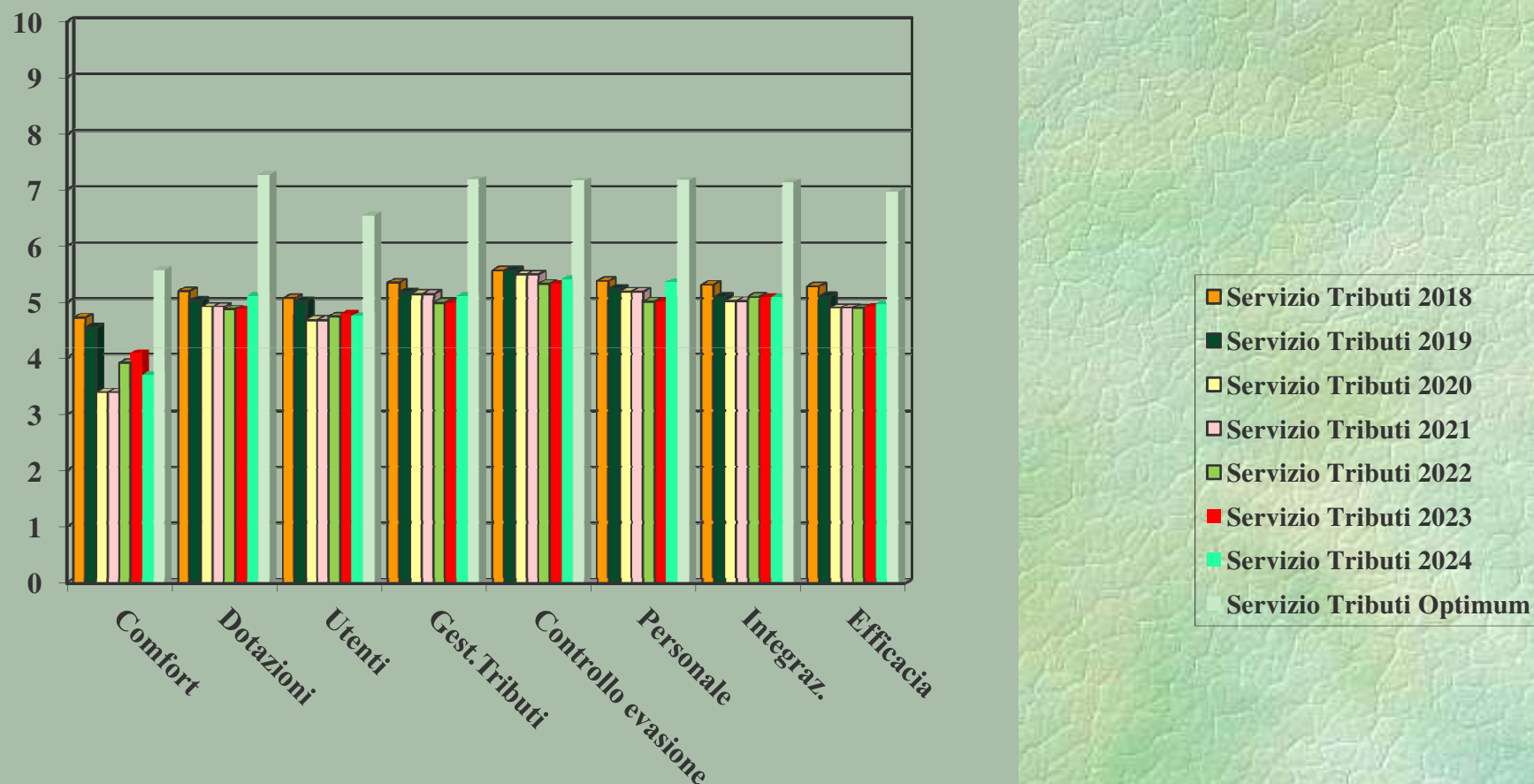
24

Settore RF, Programmazione, Bilancio e Comunicazione decremento biennio 2023/2024 -0,61%

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Partecipate, Politiche ambientali e di
Benessere della Persona, Legalità e Trasparenza e Patrimonio

Anno 2024

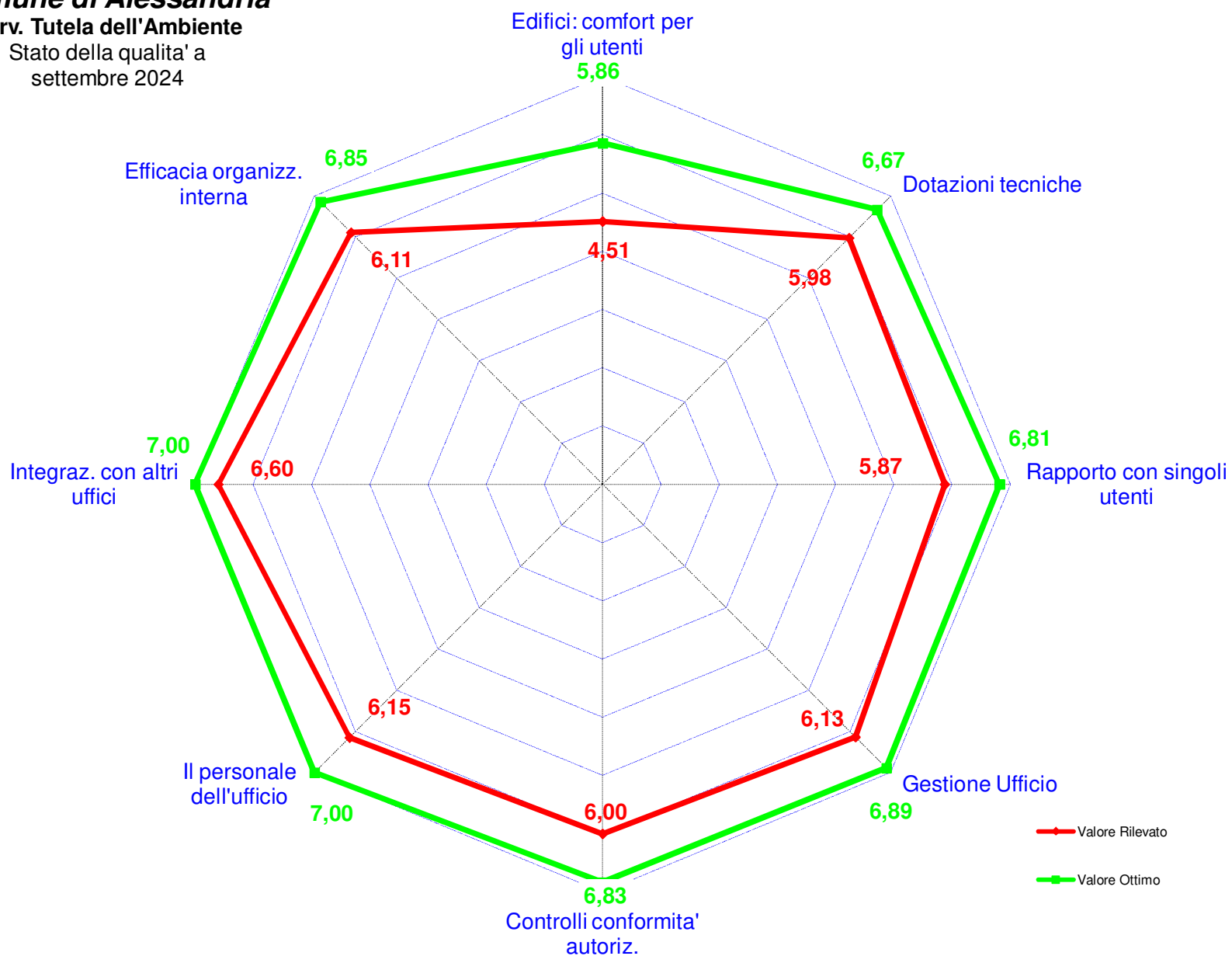
Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Serv. Tutela dell'Ambiente

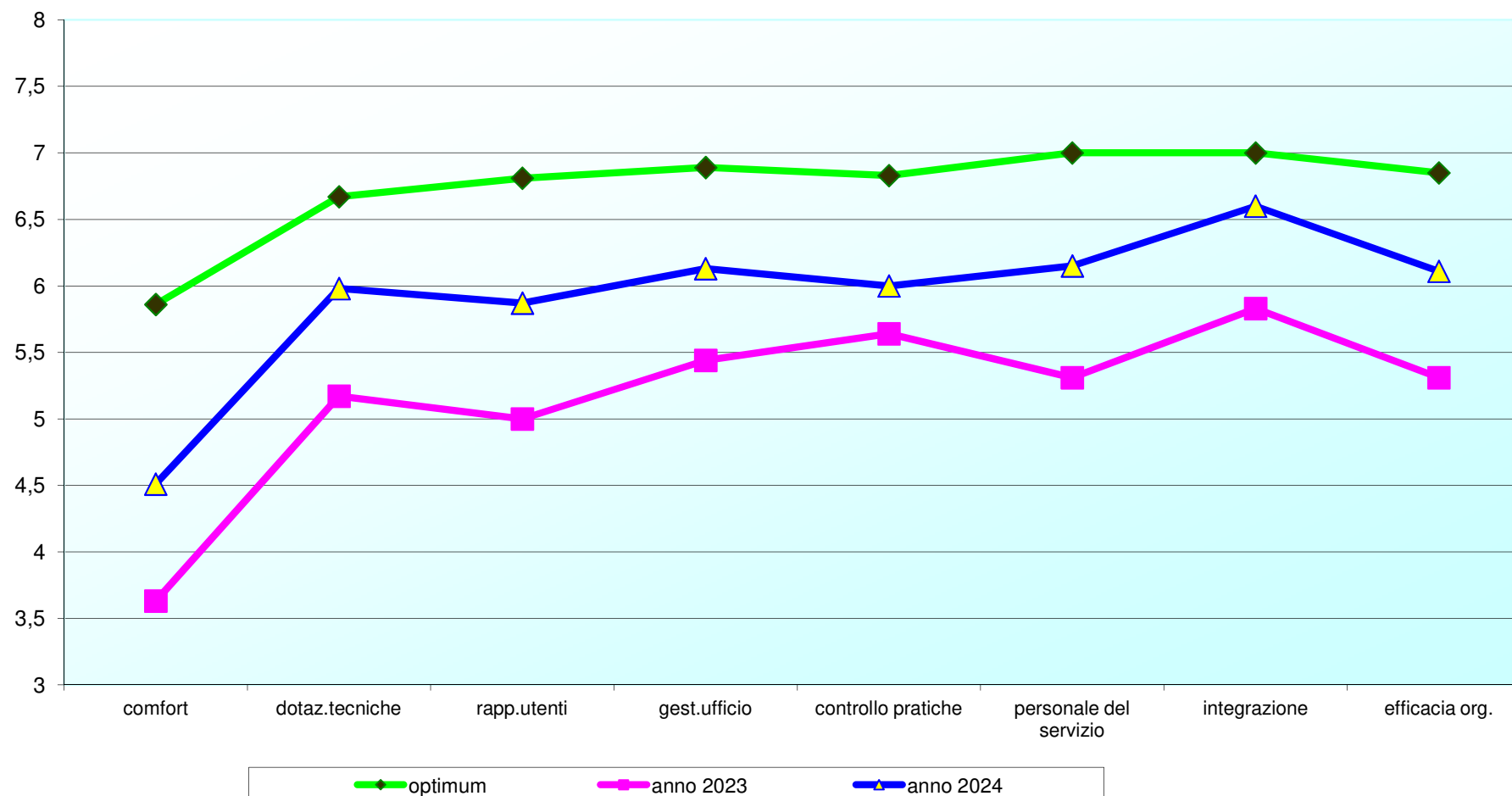
Stato della qualità a
settembre 2024



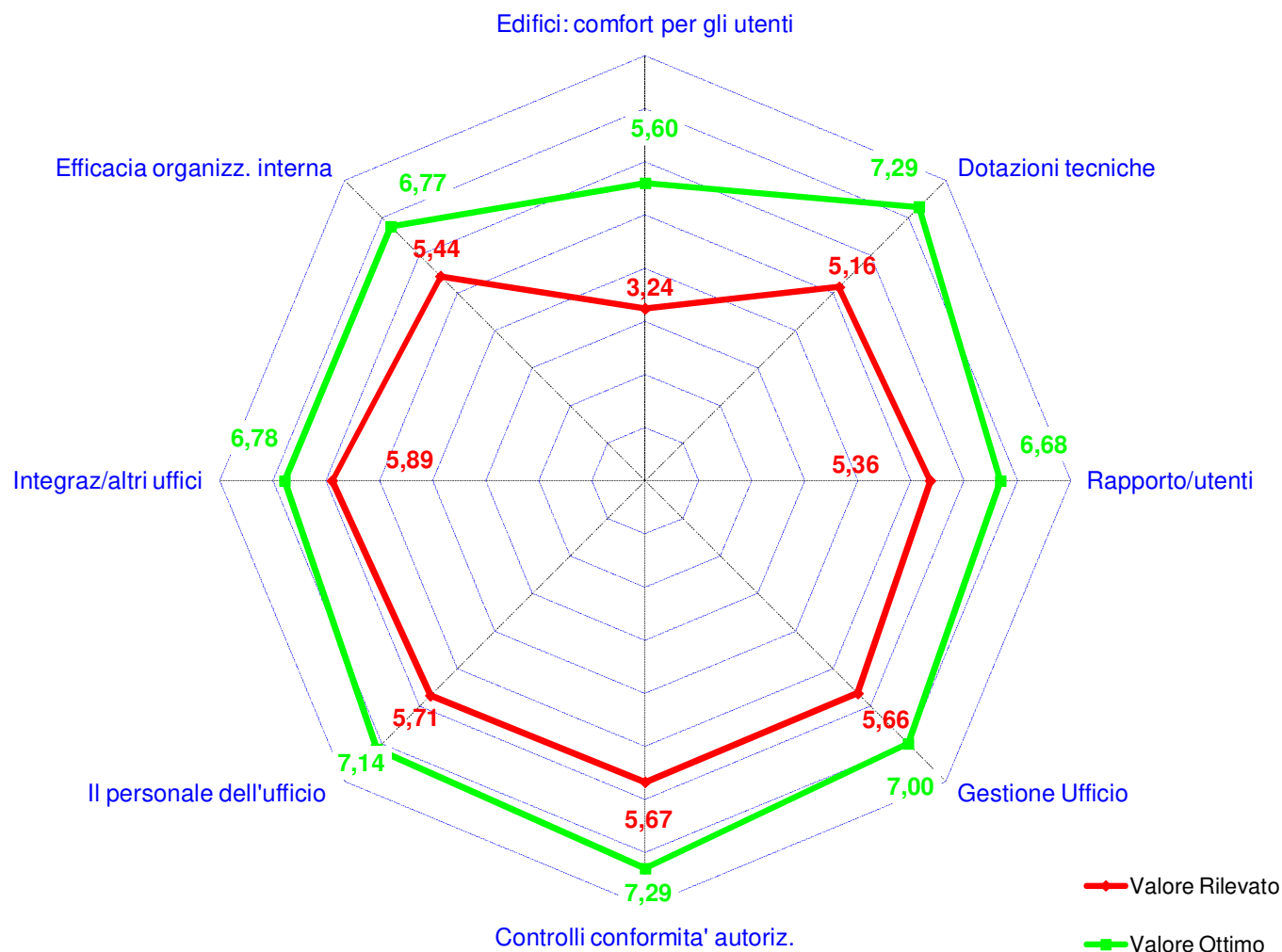
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

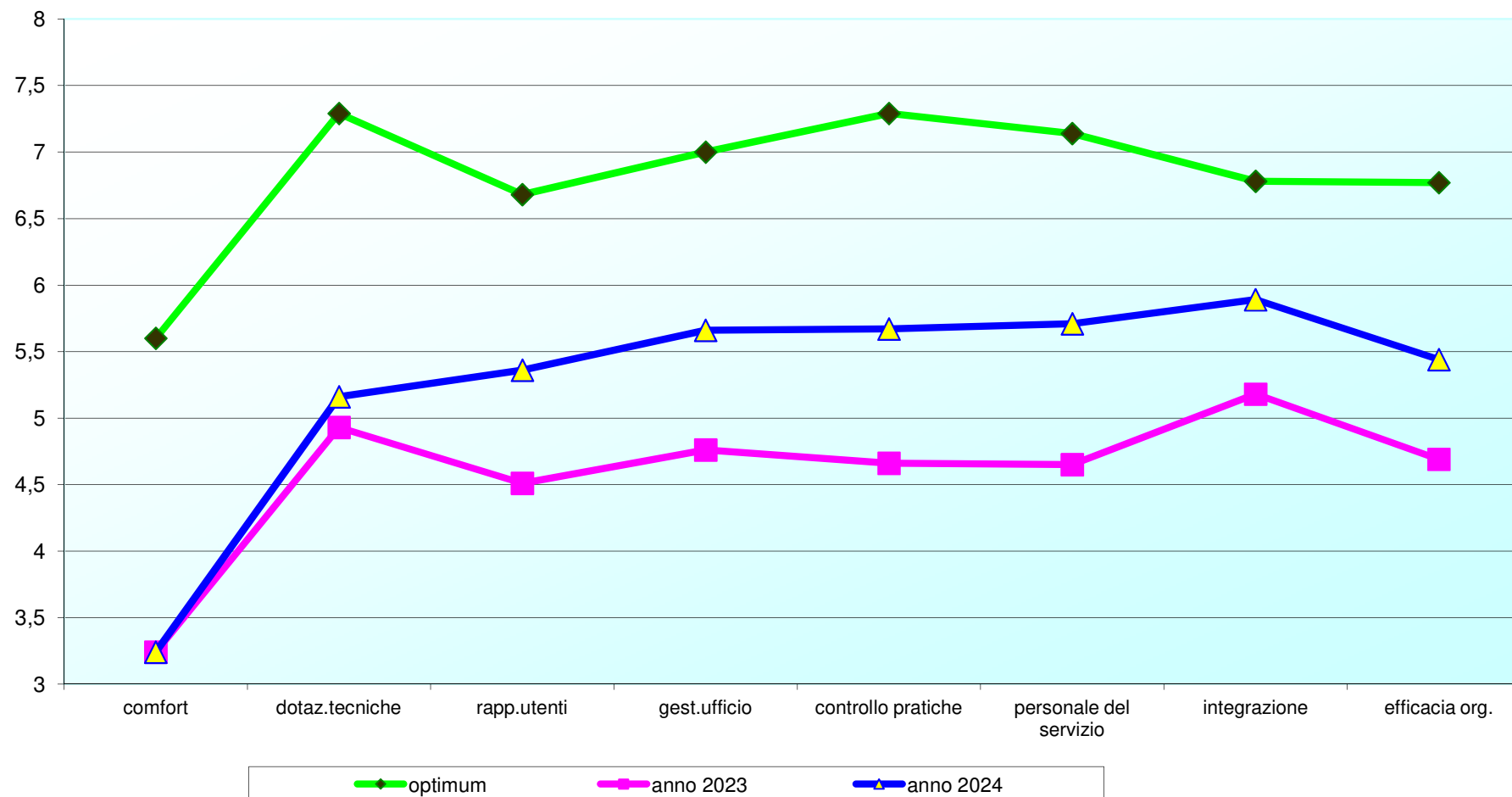
Ambiente - Anni 2023/2024



Città di Alessandria
Servizio Inclusive Manager
 Stato della qualita' a
 settembre 2024



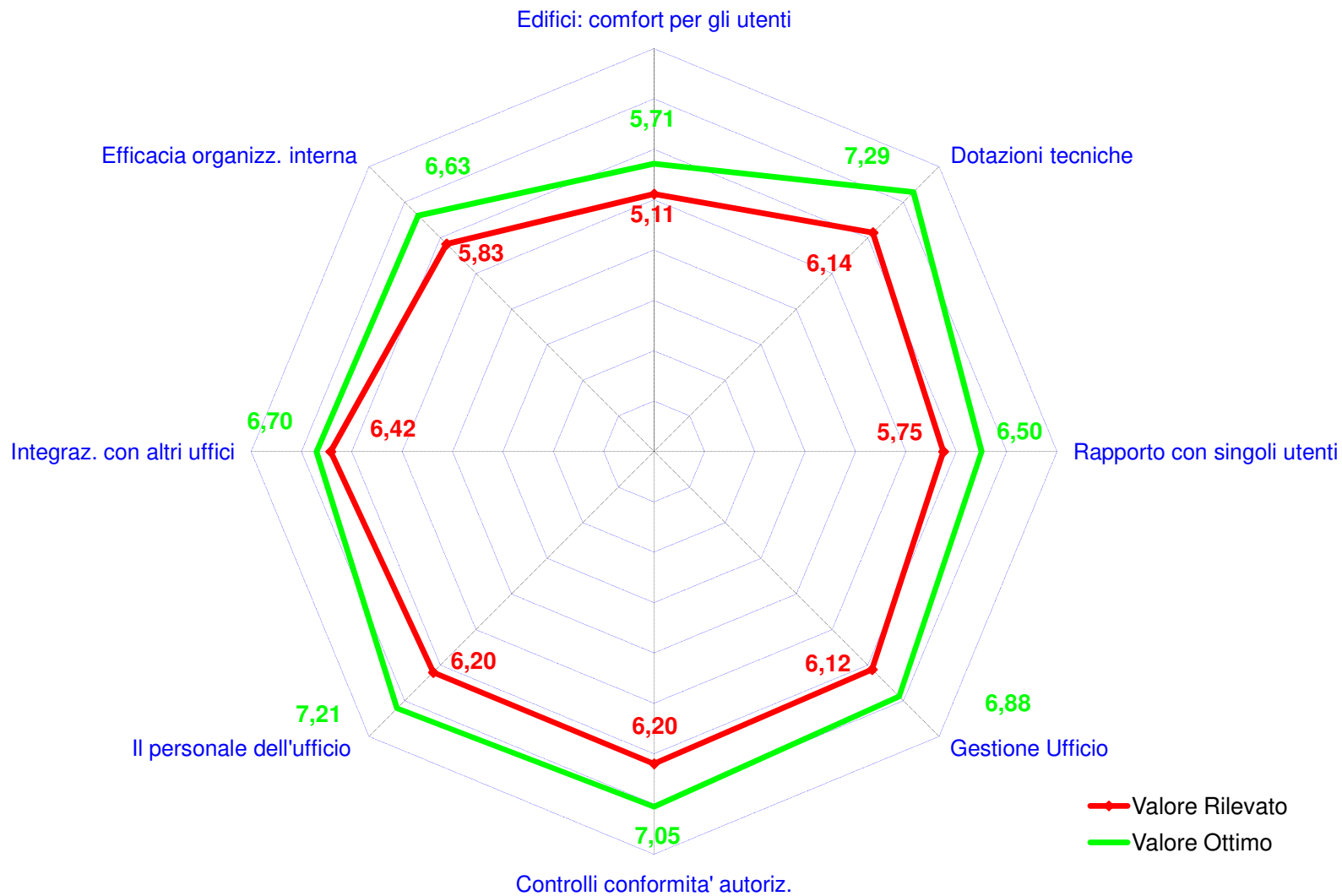
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Inclusive Manager - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria

TUTELA ANIMALE

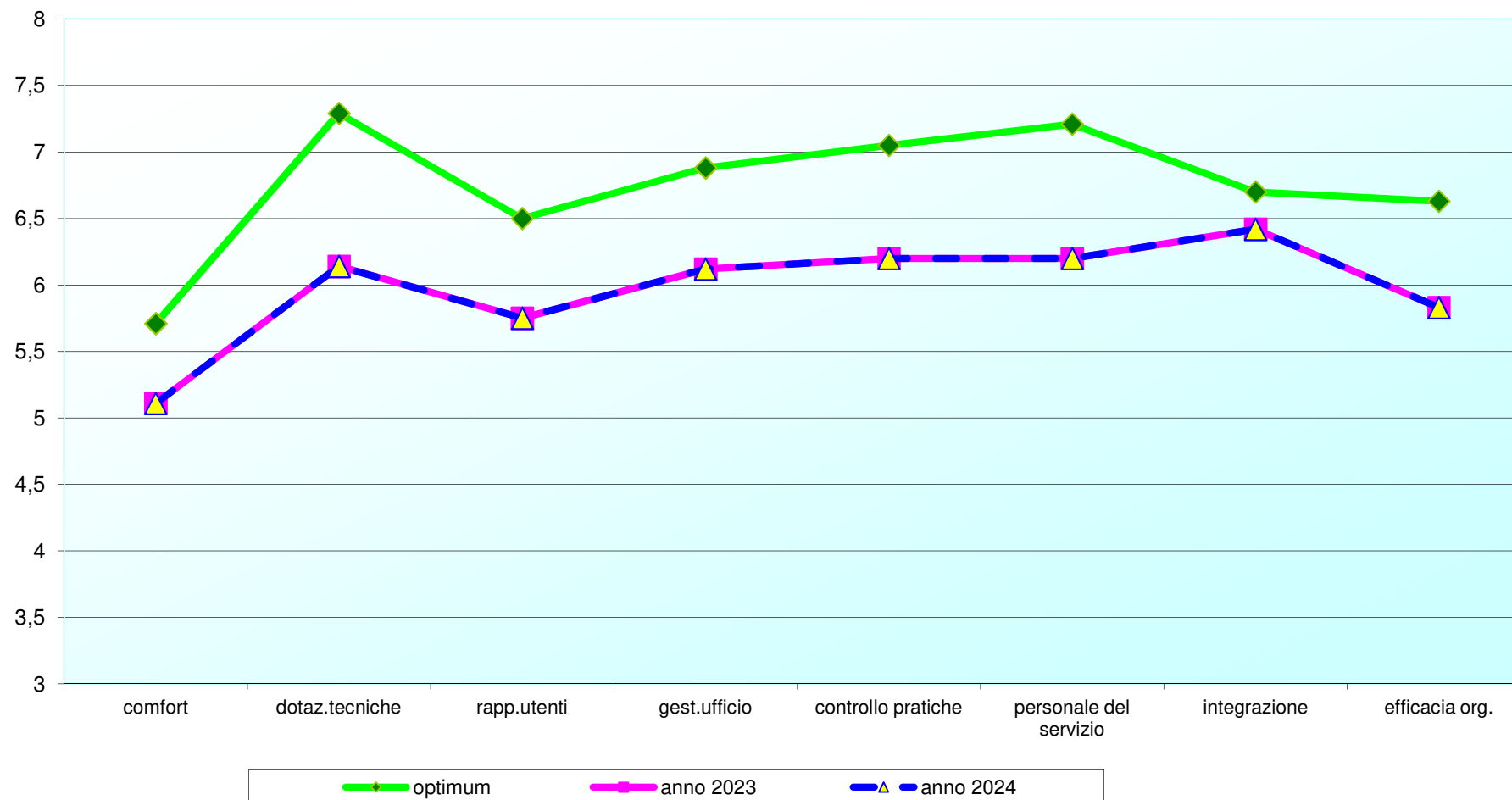
Stato della qualita' a
Settembre 2024



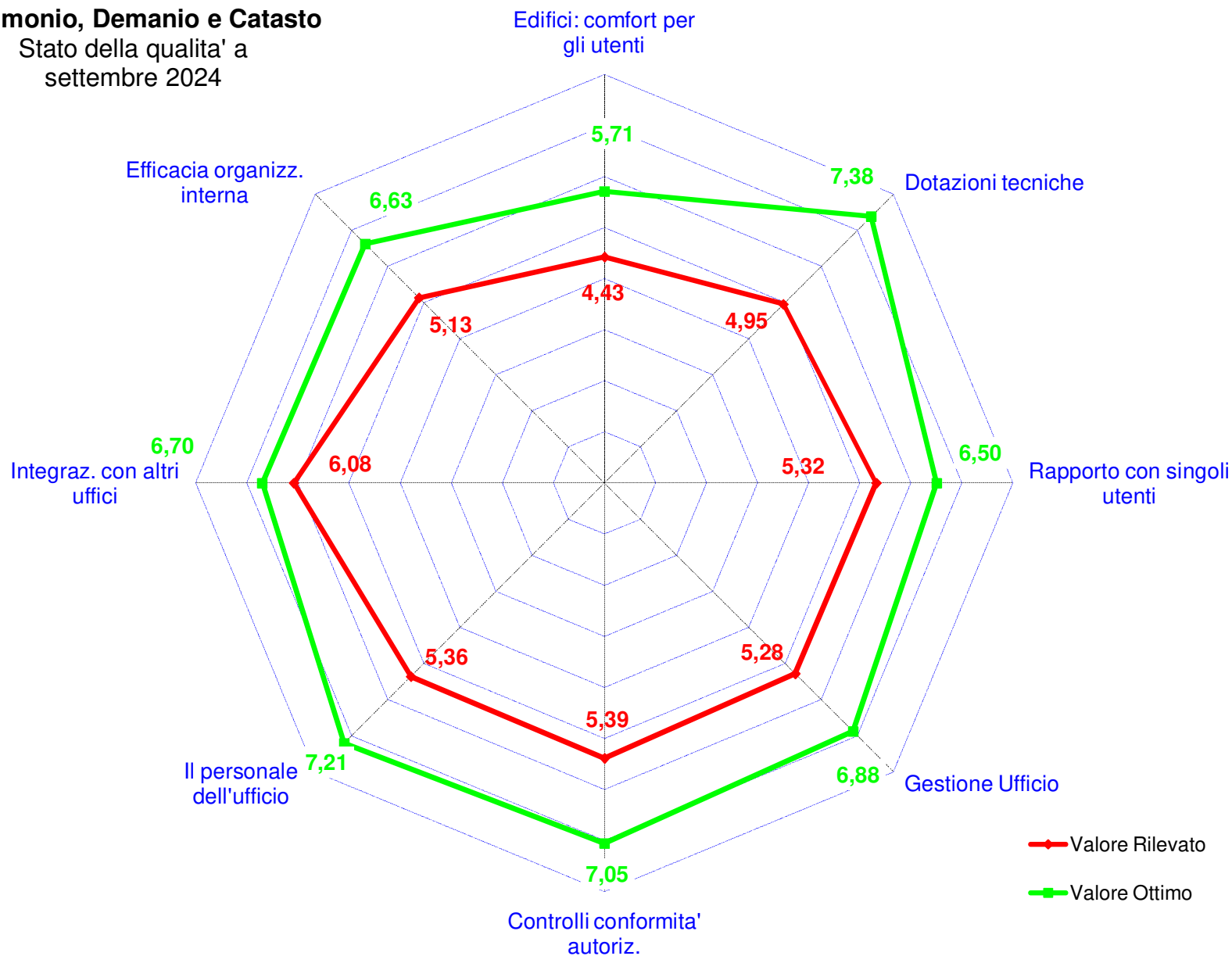
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

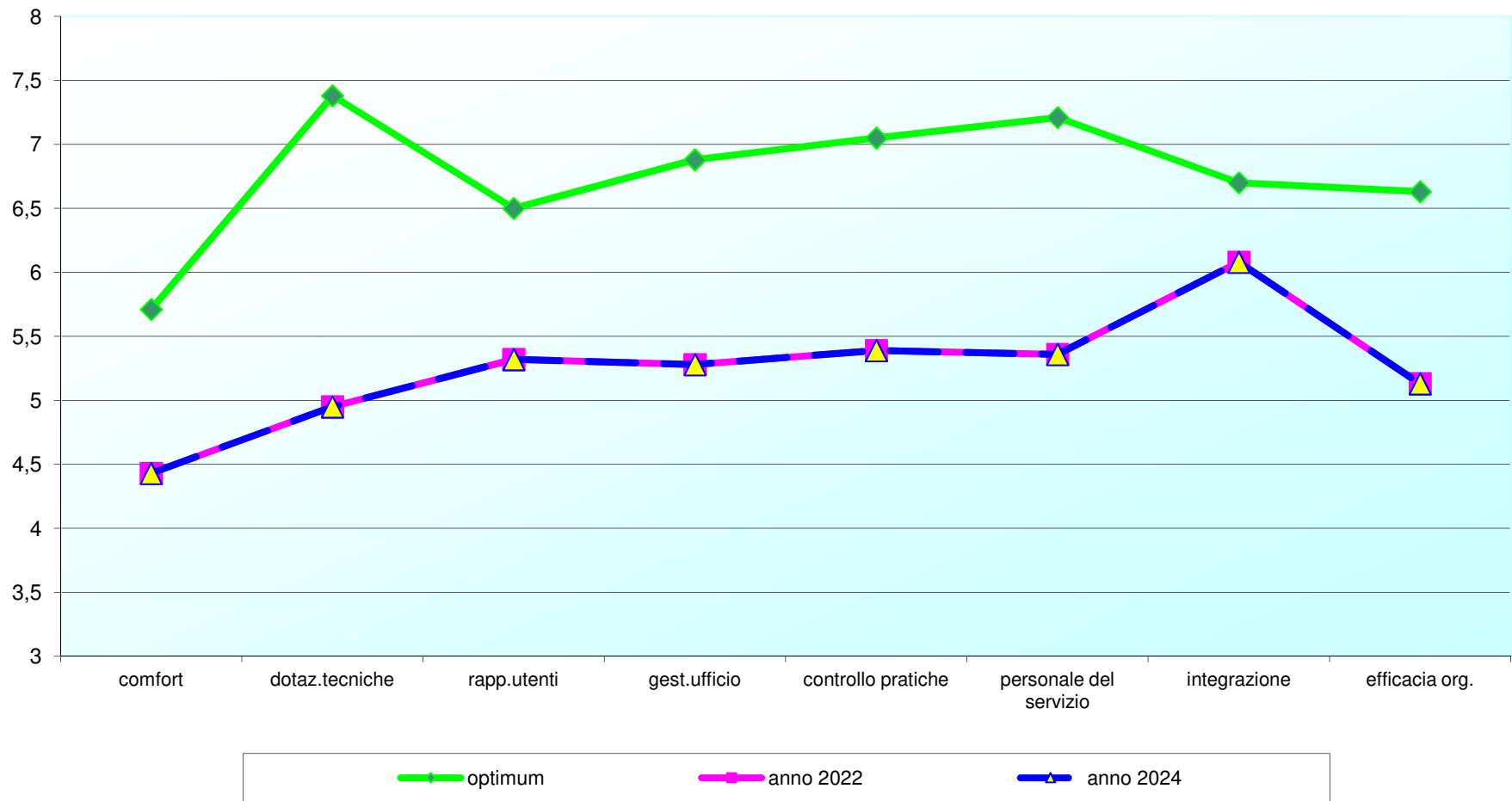
Tutela Animale - Anni 2023/2024



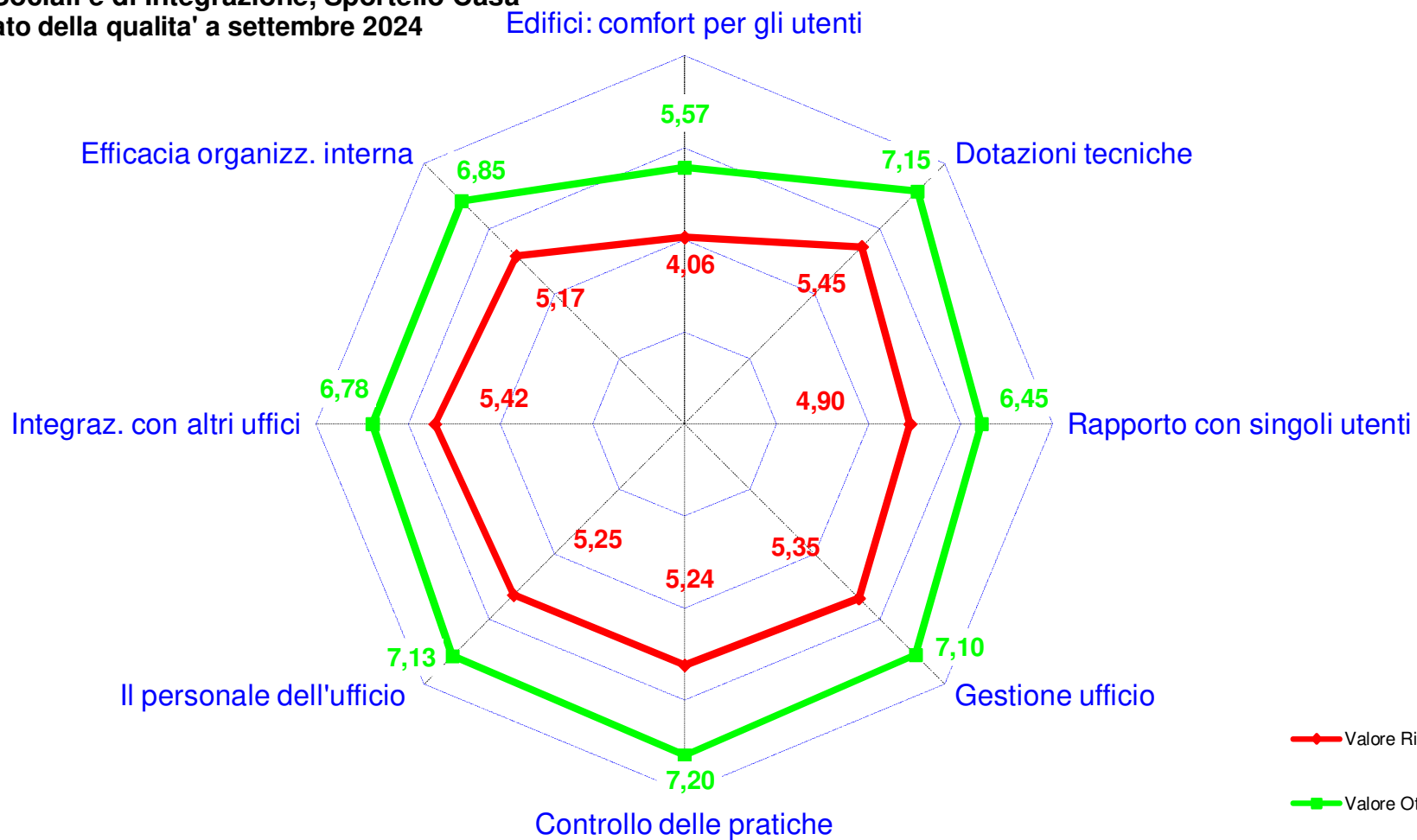
Comune di Alessandria
Patrimonio, Demanio e Catasto
 Stato della qualità a
 settembre 2024



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2022/2024



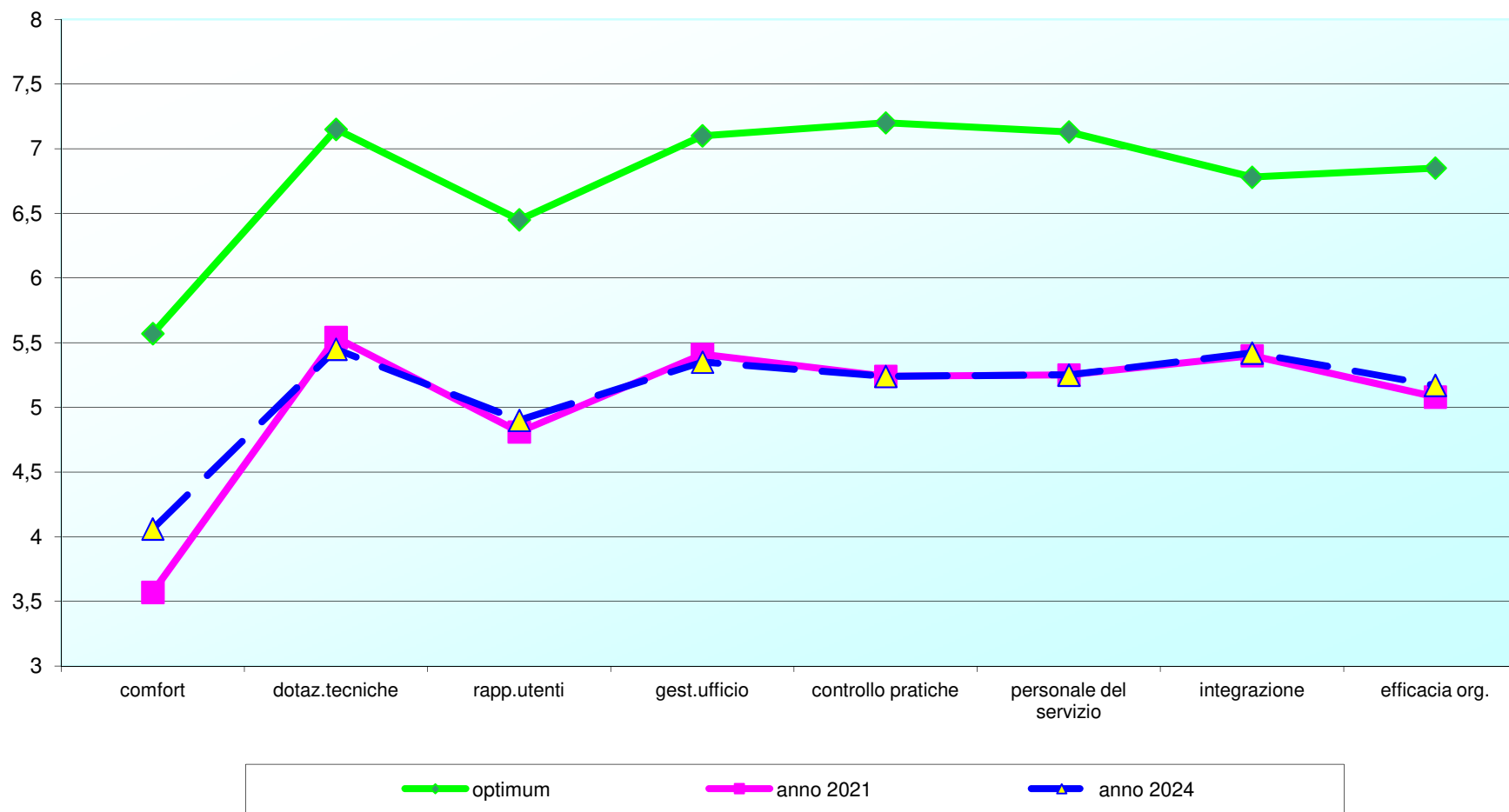
Comune di Alessandria
Settore V Partecipate, Politiche Ambientali e
Benessere della Persona, legalità e Trasparenza, Patrimonio
Politiche Sociali e di Integrazione, Sportello Casa
Stato della qualita' a settembre 2024



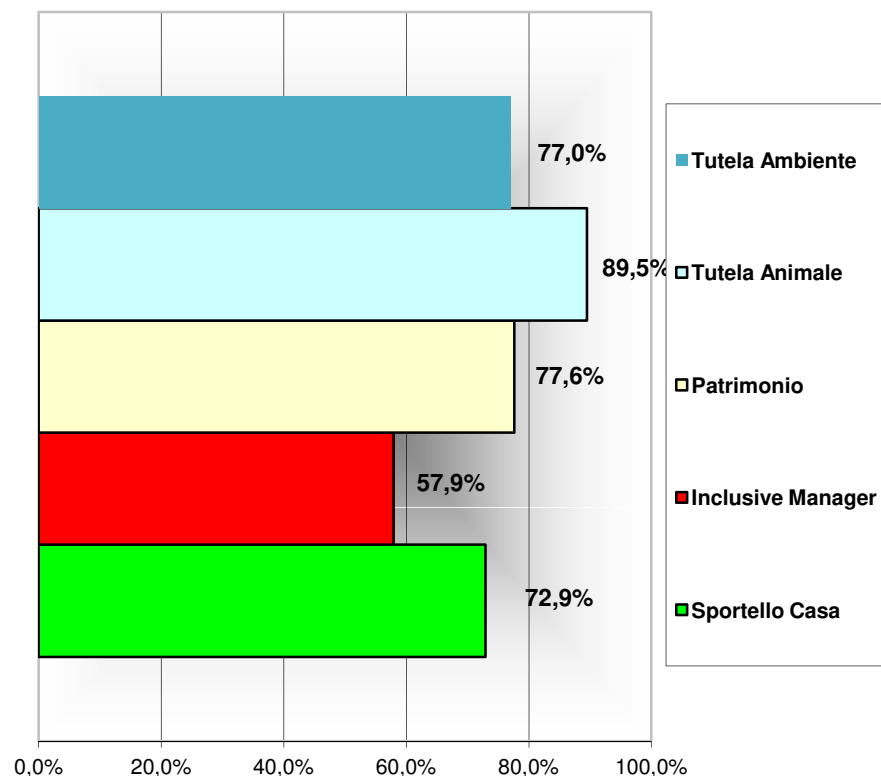
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

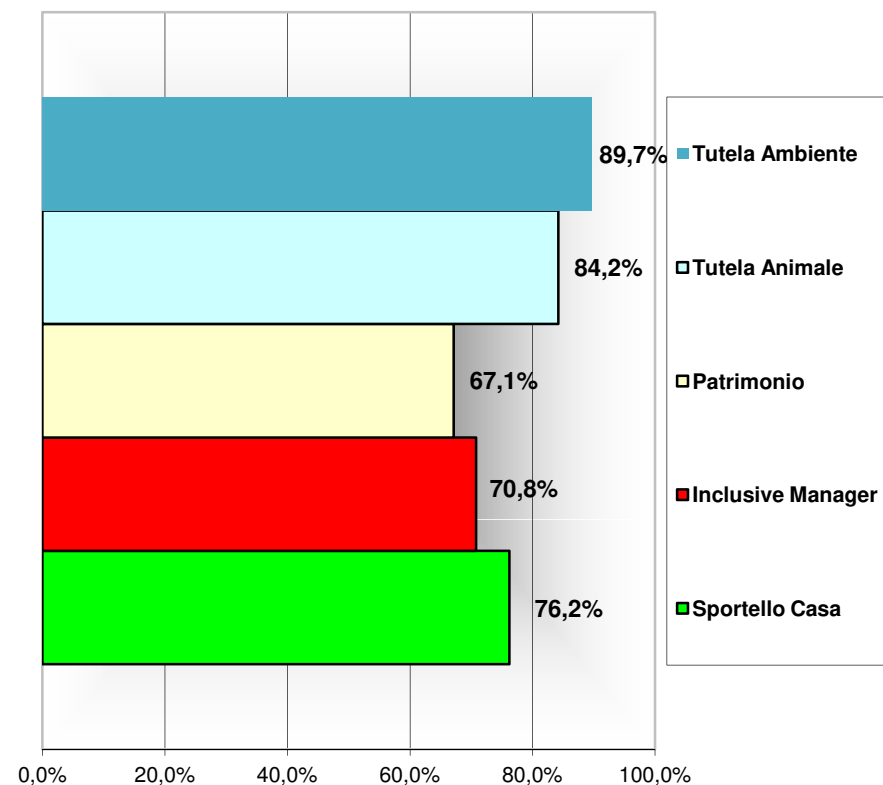
Politiche sociali e di integrazione, Sportello Casa - Anni 2021/2024



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



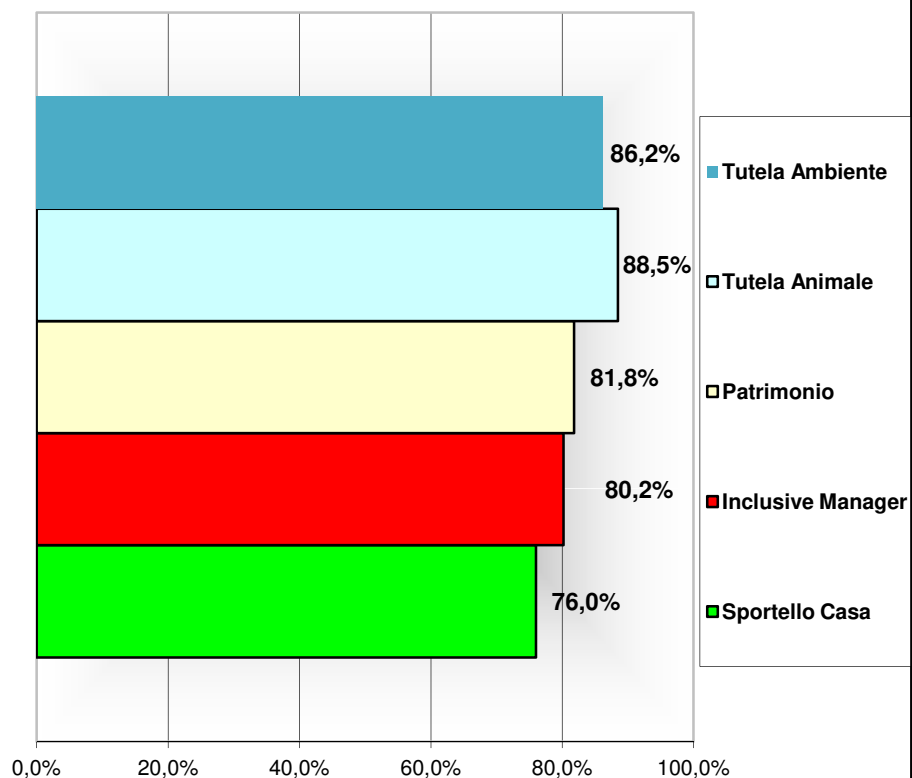
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

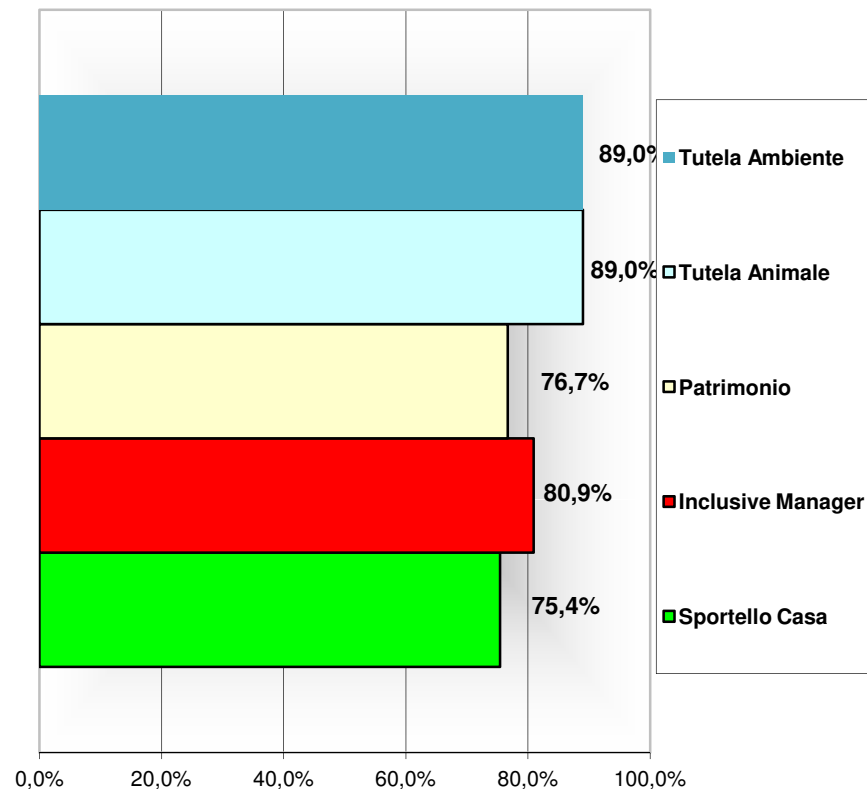
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



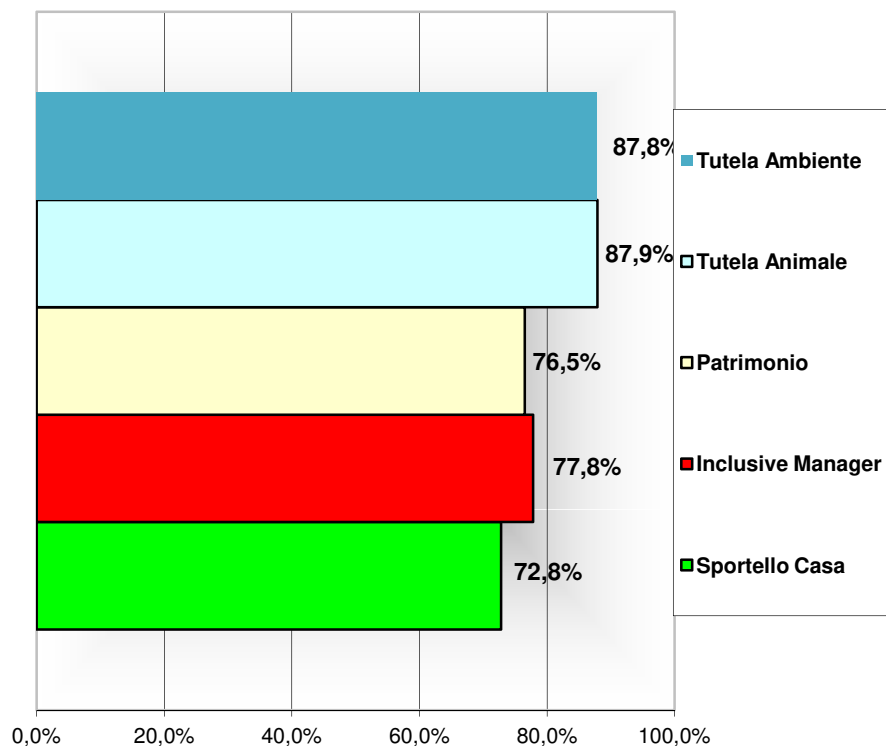
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



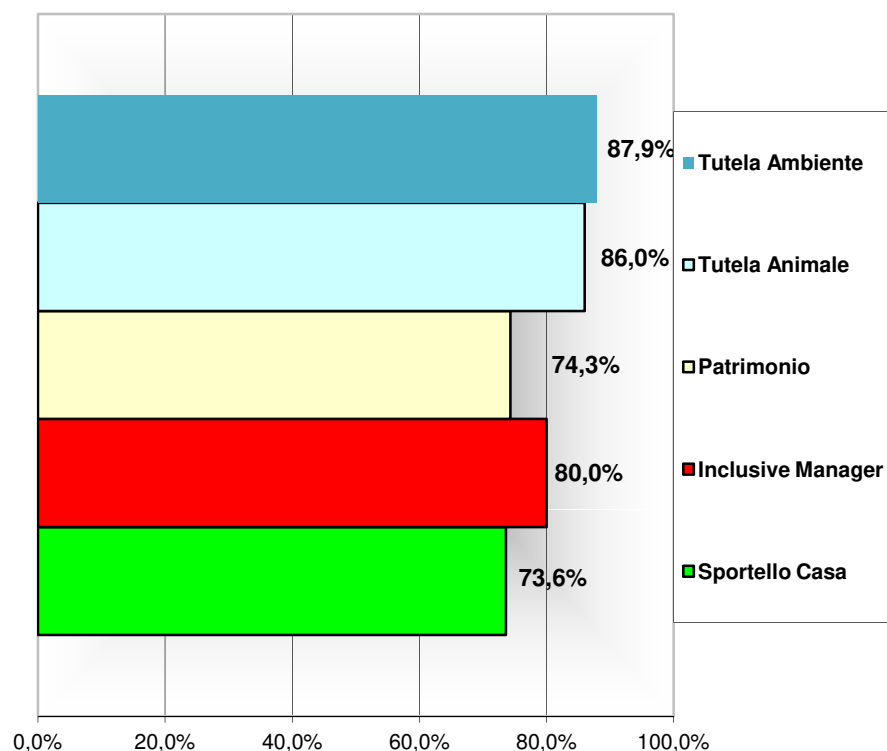
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



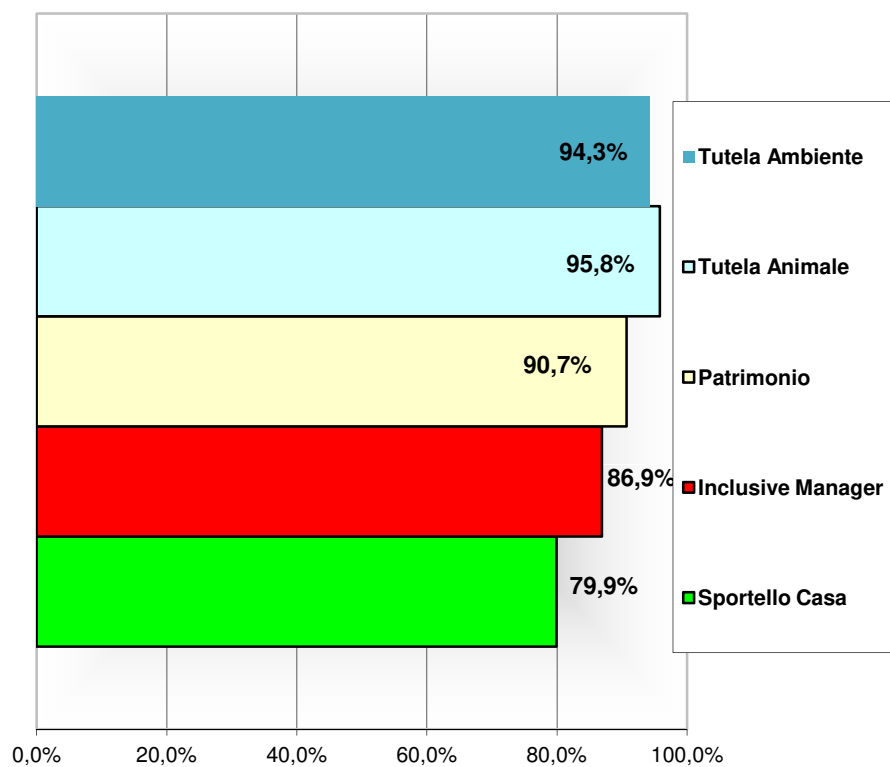
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

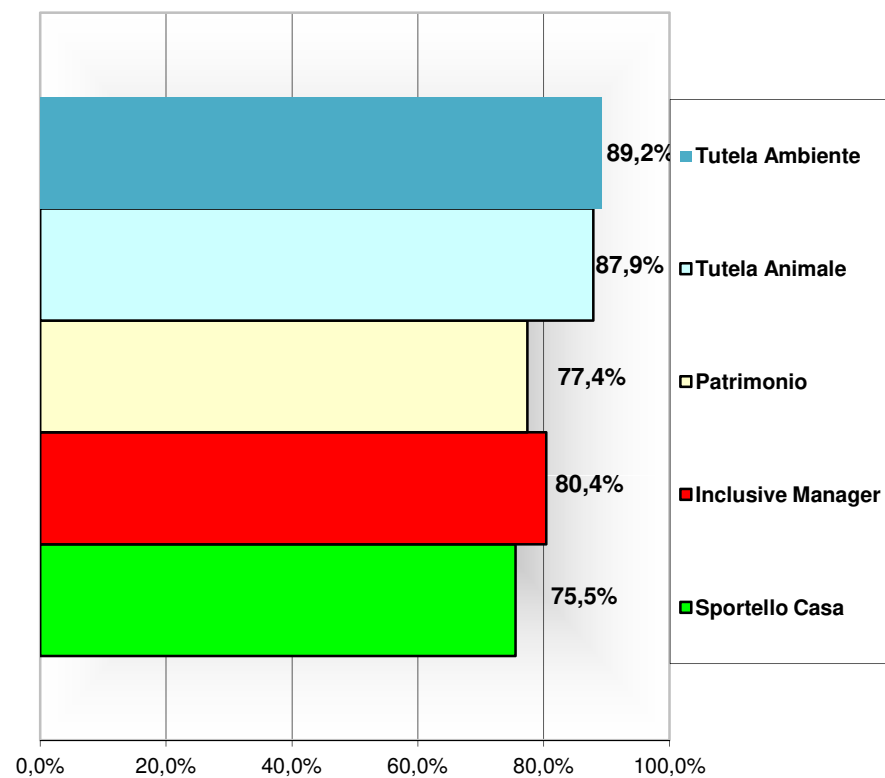


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



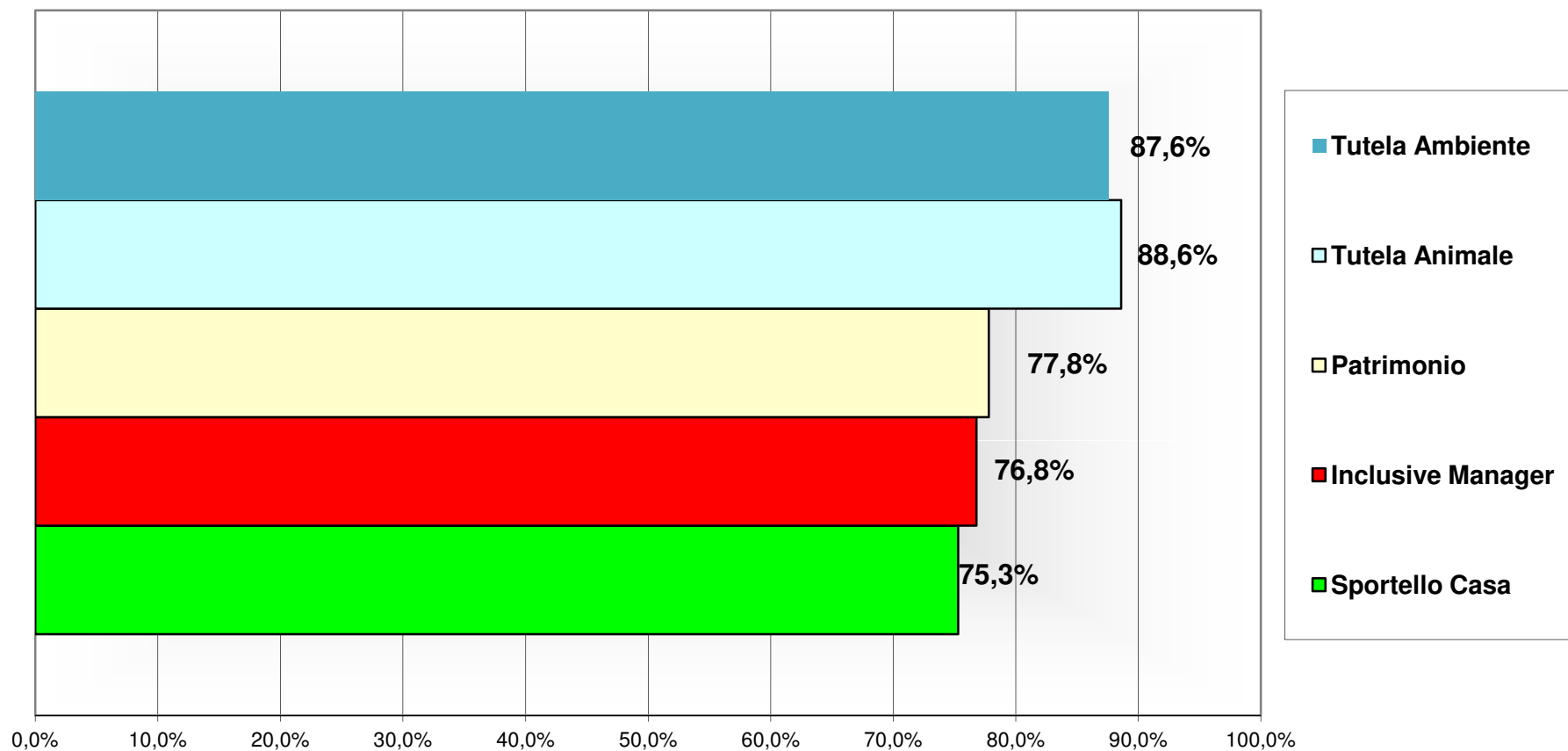
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

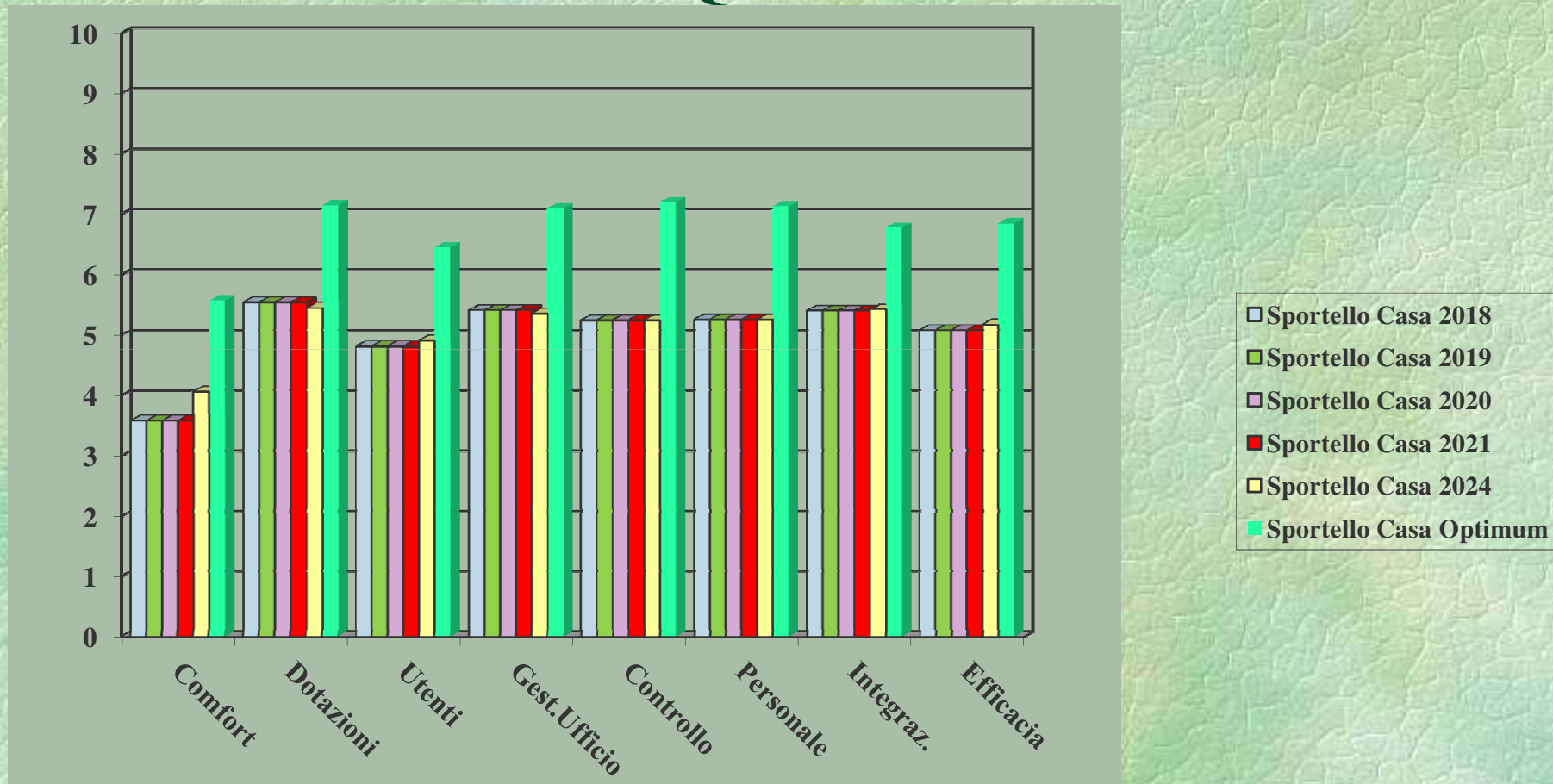


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

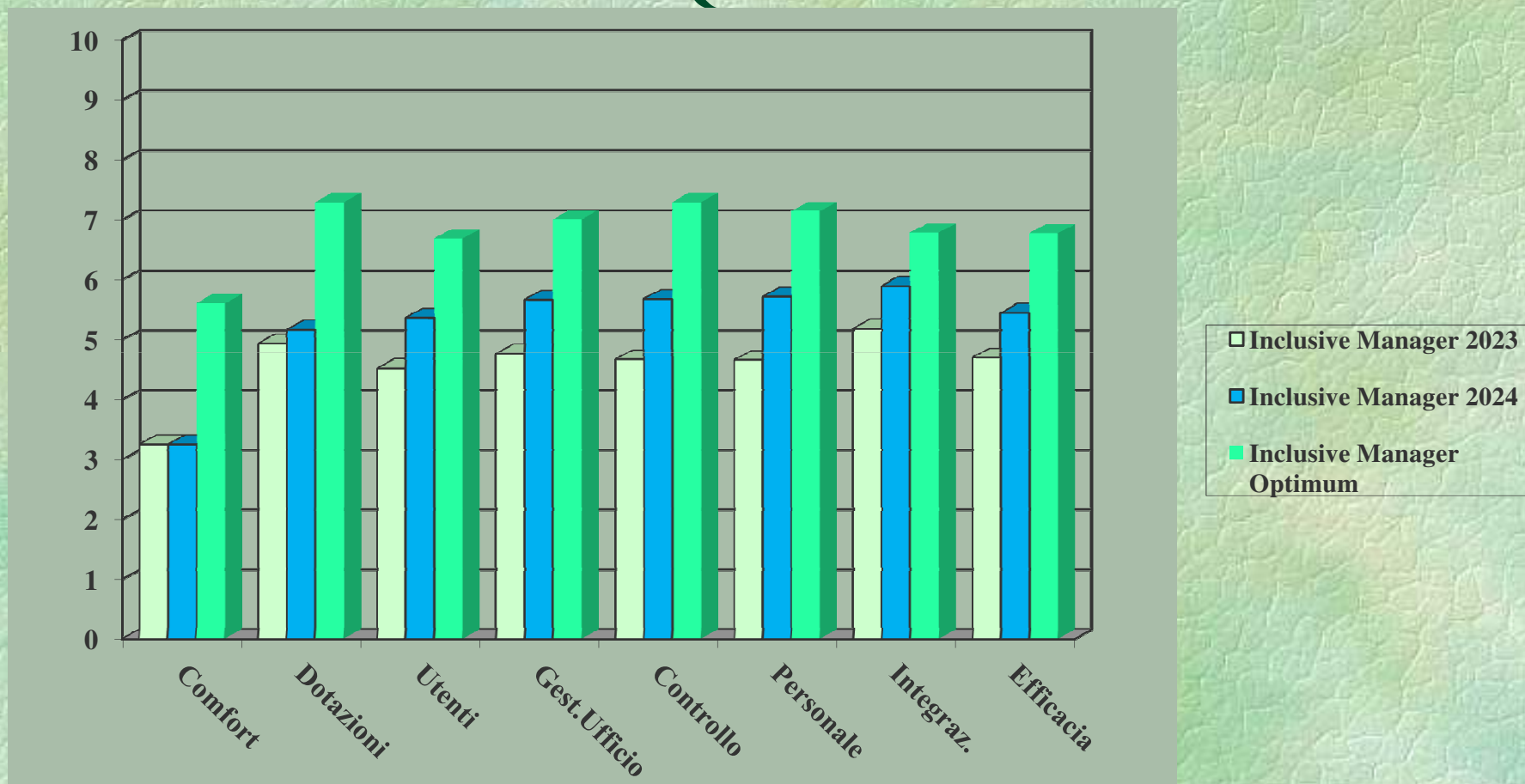
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Sett. Partecipate, Politiche ambientali...								
Sportello Casa	anno 2021							10
comfort	3,57	5,57	64,1%	4,06	5,57	72,9%	8,8%	
dotaz.tecniche	5,54	7,15	77,5%	5,45	7,15	76,2%	-1,3%	
rapporto con utenti	4,81	6,45	74,6%	4,90	6,45	76,0%	1,4%	
gestione ufficio	5,41	7,10	76,2%	5,35	7,10	75,4%	-0,8%	
controllo pratiche	5,24	7,20	72,8%	5,24	7,20	72,8%	0,0%	
personale	5,25	7,13	73,6%	5,25	7,13	73,6%	0,0%	
integrazione	5,40	6,78	79,6%	5,42	6,78	79,9%	0,3%	
efficacia organizz.	5,08	6,85	74,2%	5,17	6,85	75,5%	1,3%	
							1,2%	0,45%
Inclusive Manager								5
comfort	3,24	5,60	57,9%	3,24	5,60	57,9%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,93	7,29	67,6%	5,16	7,29	70,8%	3,2%	
rapporto con utenti	4,51	6,68	67,5%	5,36	6,68	80,2%	12,7%	
gestione ufficio	4,76	7,00	68,0%	5,66	7,00	80,9%	12,9%	
controllo	4,66	7,29	63,9%	5,67	7,29	77,8%	13,9%	
personale	4,65	7,14	65,1%	5,71	7,14	80,0%	14,8%	
integrazione	5,18	6,78	76,4%	5,89	6,78	86,9%	10,5%	
efficacia organizz.	4,69	6,77	69,3%	5,44	6,77	80,4%	11,1%	
							9,9%	1,83%
Patrimonio	anno 2022							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%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Tutela animale								4
comfort	5,11	5,71	89,5%	5,11	5,71	89,5%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,14	7,29	84,2%	6,14	7,29	84,2%	0,00%	
rapporto con utenti	5,75	6,50	88,5%	5,75	6,50	88,5%	0,00%	
gestione ufficio	6,12	6,88	89,0%	6,12	6,88	89,0%	0,00%	
controllo pratiche	6,20	7,05	87,9%	6,20	7,05	87,9%	0,00%	
personale	6,20	7,21	86,0%	6,20	7,21	86,0%	0,00%	
integrazione	6,42	6,70	95,8%	6,42	6,70	95,8%	0,00%	
efficacia organizz.	5,83	6,63	87,9%	5,83	6,63	87,9%	0,00%	
							0,00%	0,00%
Tutela Ambiente								4
comfort	3,63	5,86	61,9%	4,51	5,86	77,0%	15,0%	
dotazioni tecniche	5,17	6,67	77,5%	5,98	6,67	89,7%	12,1%	
rapporto con utenti	5,00	6,81	73,4%	5,87	6,81	86,2%	12,8%	
gestione ufficio	5,44	6,89	79,0%	6,13	6,89	89,0%	10,0%	
controllo	5,64	6,83	82,6%	6,00	6,83	87,8%	5,3%	
personale	5,31	7,00	75,9%	6,15	7,00	87,9%	12,0%	
integrazione	5,83	7,00	83,3%	6,60	7,00	94,3%	11,0%	
efficacia organizz.	5,31	6,85	77,5%	6,11	6,85	89,2%	11,7%	
							11,2%	1,66%
								27
Sett. Partecipate, Politiche amb.	incremento biennio 2023 - 2024:						3,64%	

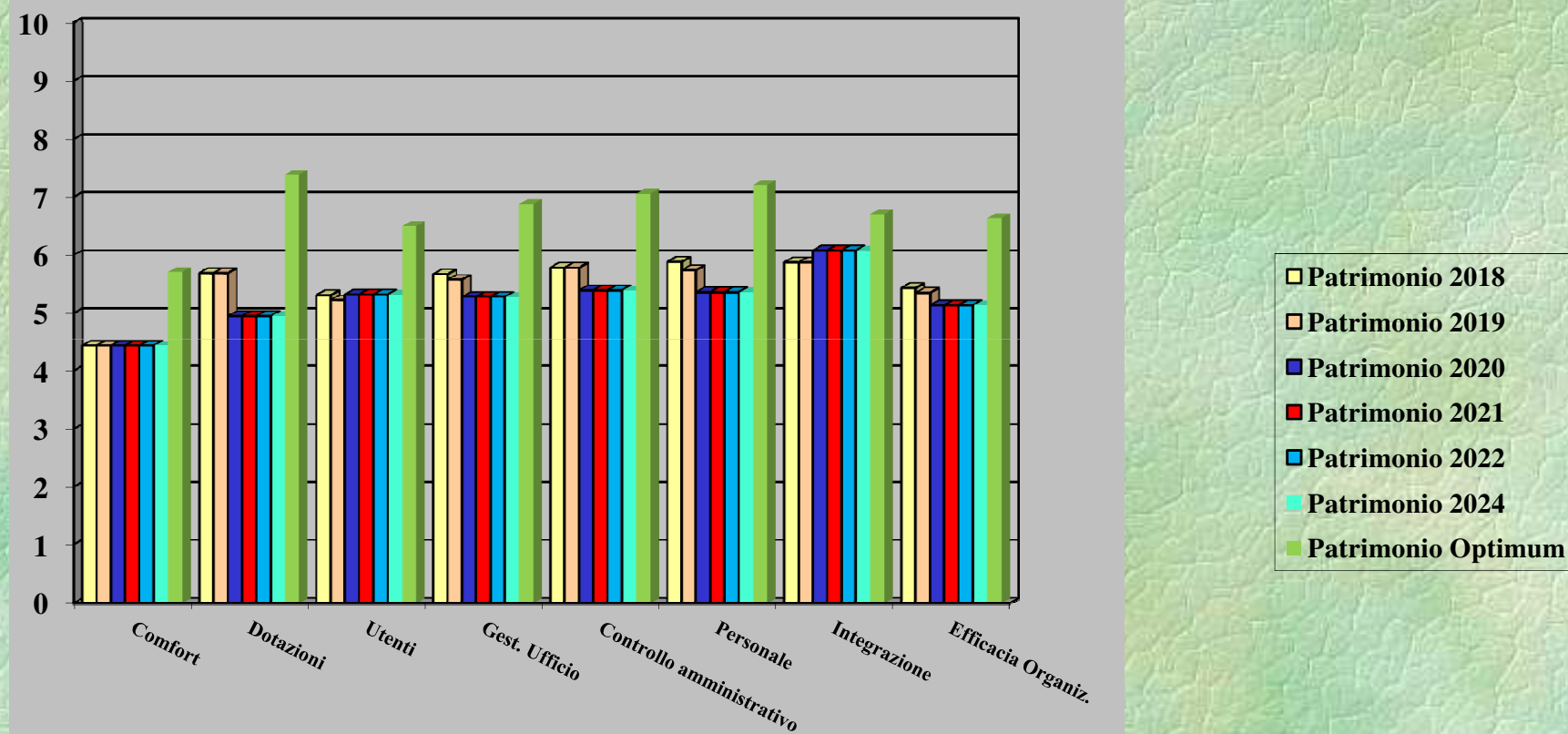
ANALISI DELLA QUALITA'



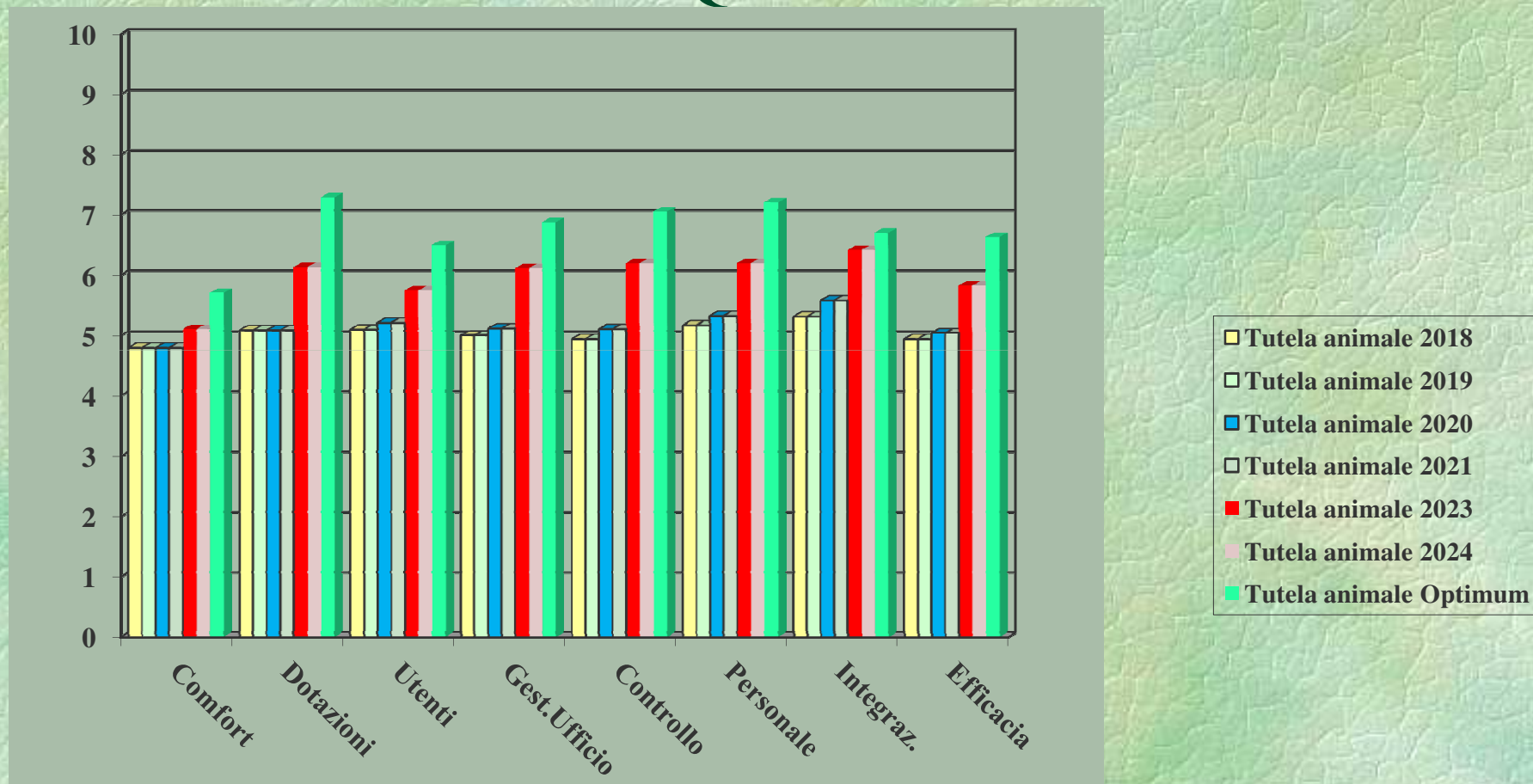
ANALISI DELLA QUALITA'



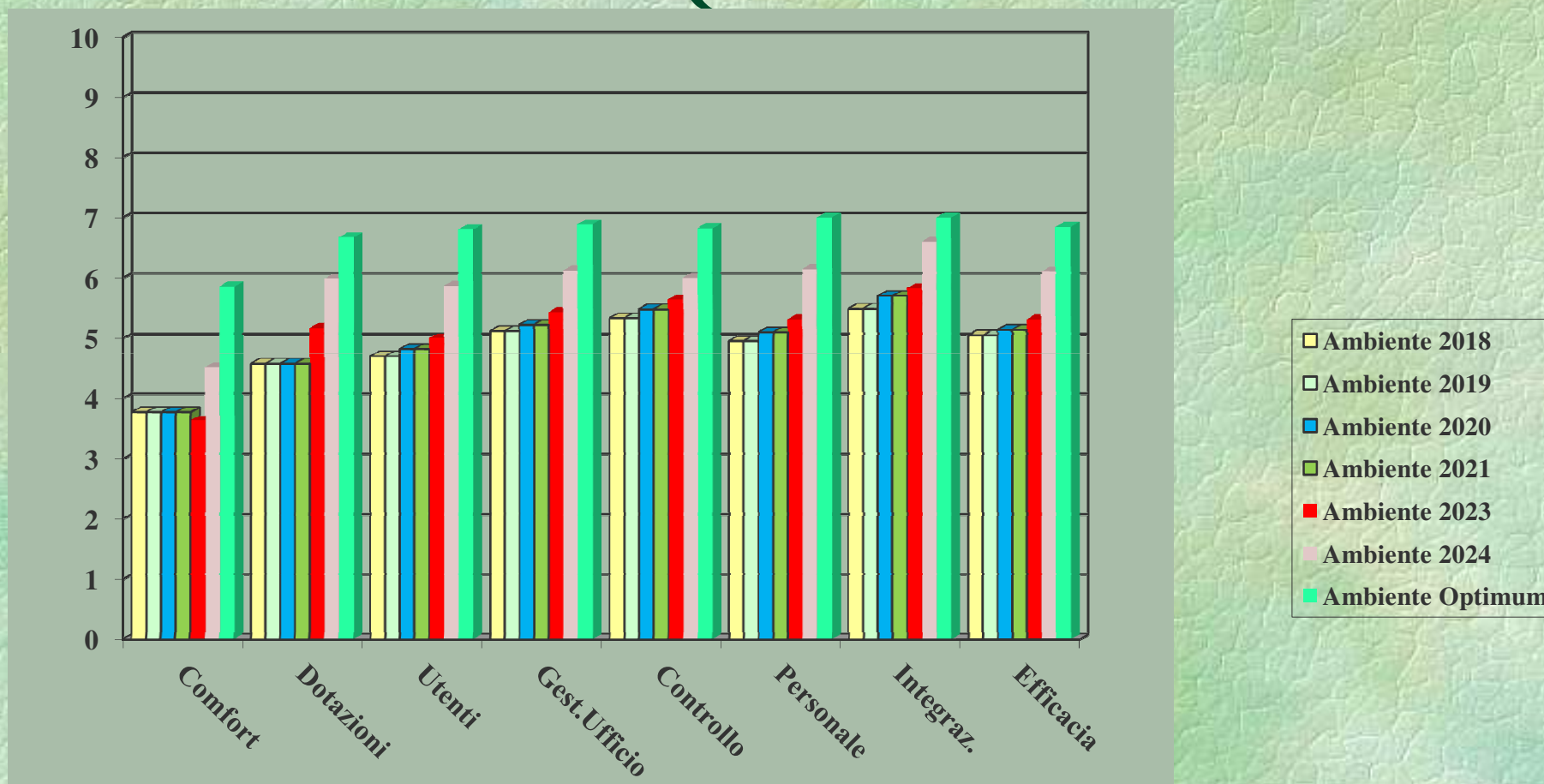
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

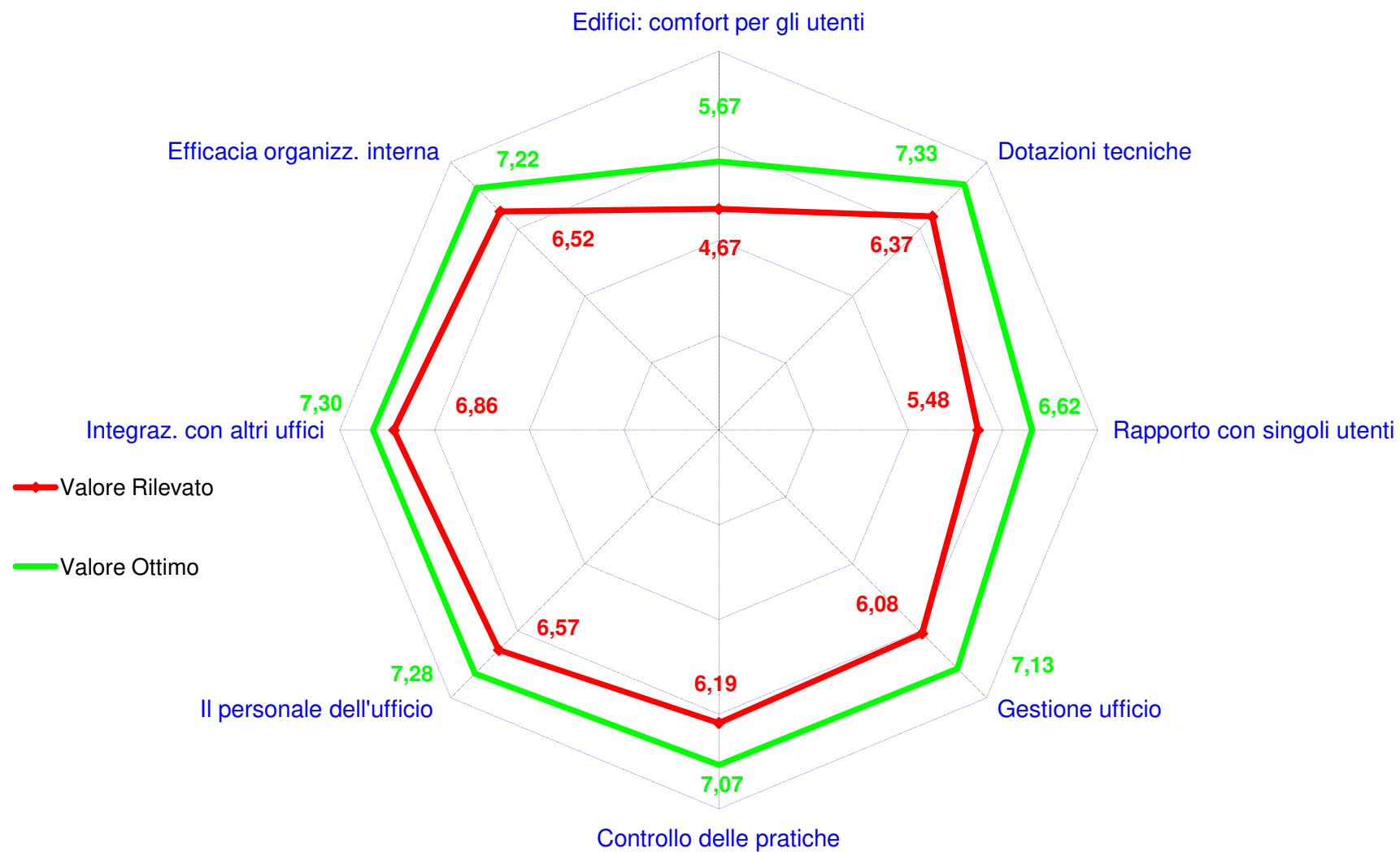
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture

Anno 2024

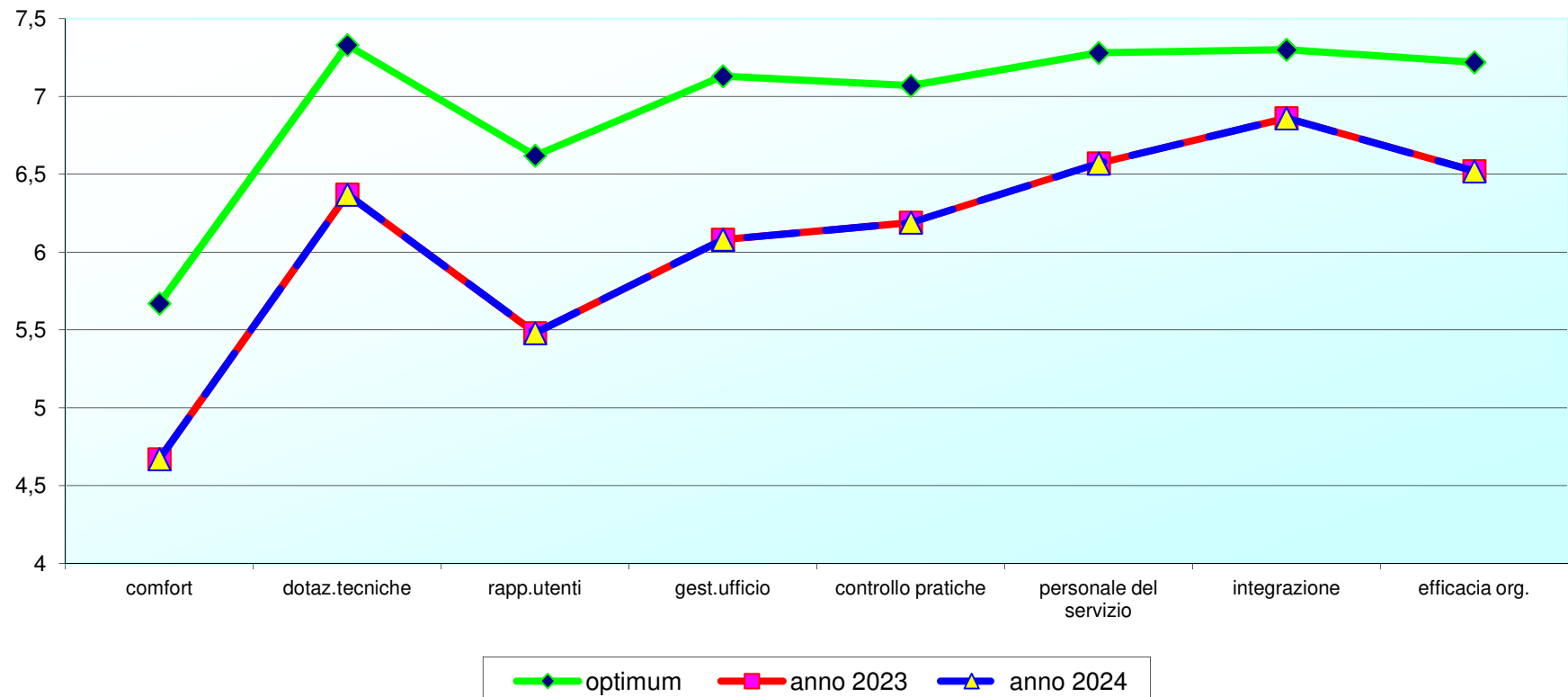
Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture
Stato della qualità settembre 2024

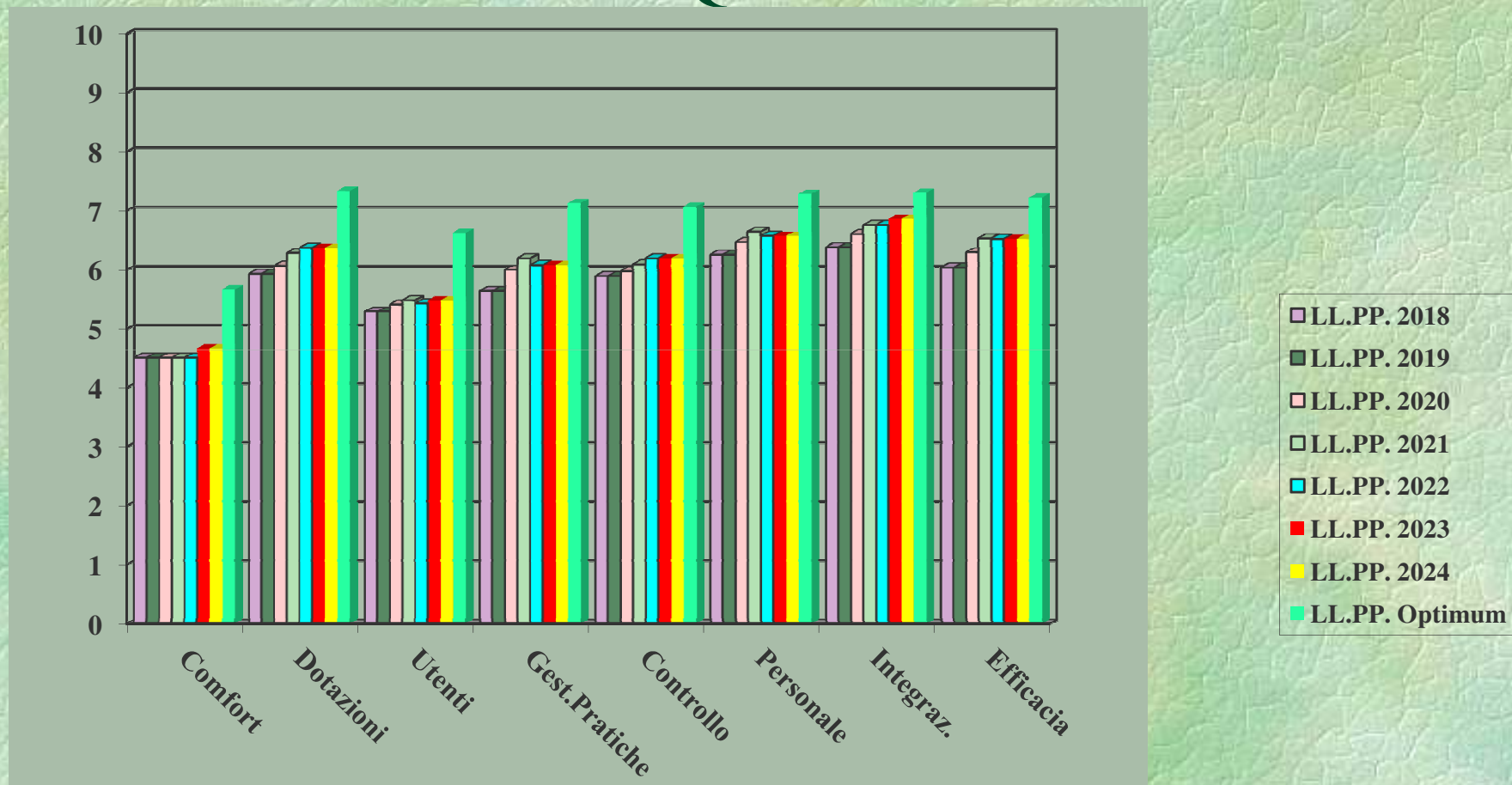


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture
Anni 2023/2024



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
OO.PP. e Infrastrutture								67
comfort	4,67	5,67	82,4%	4,67	5,67	82,4%	0,0%	
dotazioni	6,37	7,33	86,9%	6,37	7,33	86,9%	0,0%	
rapporto con utenti	5,48	6,62	82,8%	5,48	6,62	82,8%	0,0%	
gestione ufficio	6,08	7,13	85,3%	6,08	7,13	85,3%	0,0%	
controllo	6,19	7,07	87,6%	6,19	7,07	87,6%	0,0%	
personale	6,57	7,28	90,2%	6,57	7,28	90,2%	0,0%	
integrazione	6,86	7,30	94,0%	6,86	7,30	94,0%	0,0%	
efficacia organizz.	6,52	7,22	90,3%	6,52	7,22	90,3%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								67
Settore Opere Pubbliche e Infrastrutture			incremento biennio 2023 - 2024:				0,00%	

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

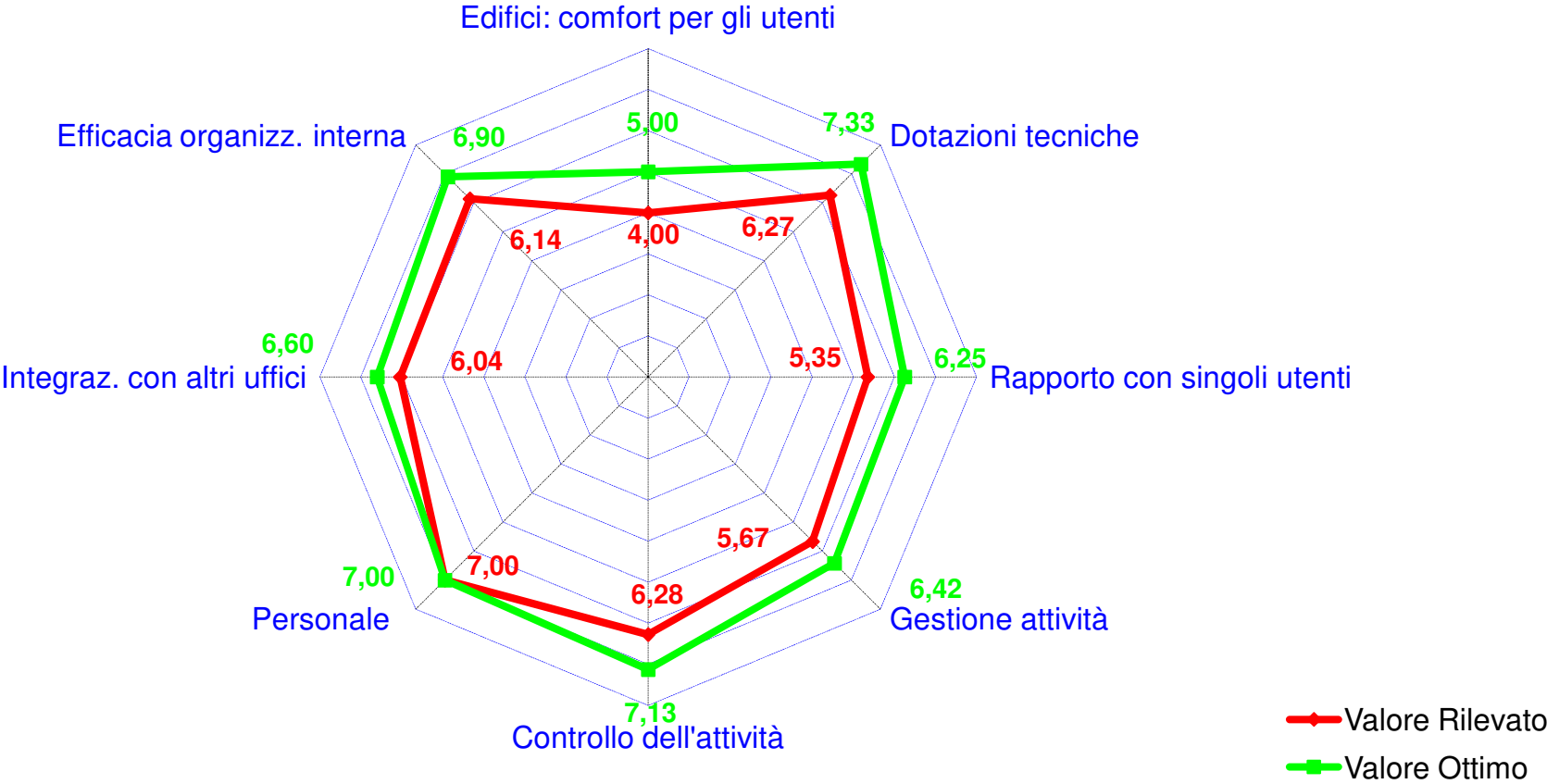
Anno 2024

Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Avvocatura

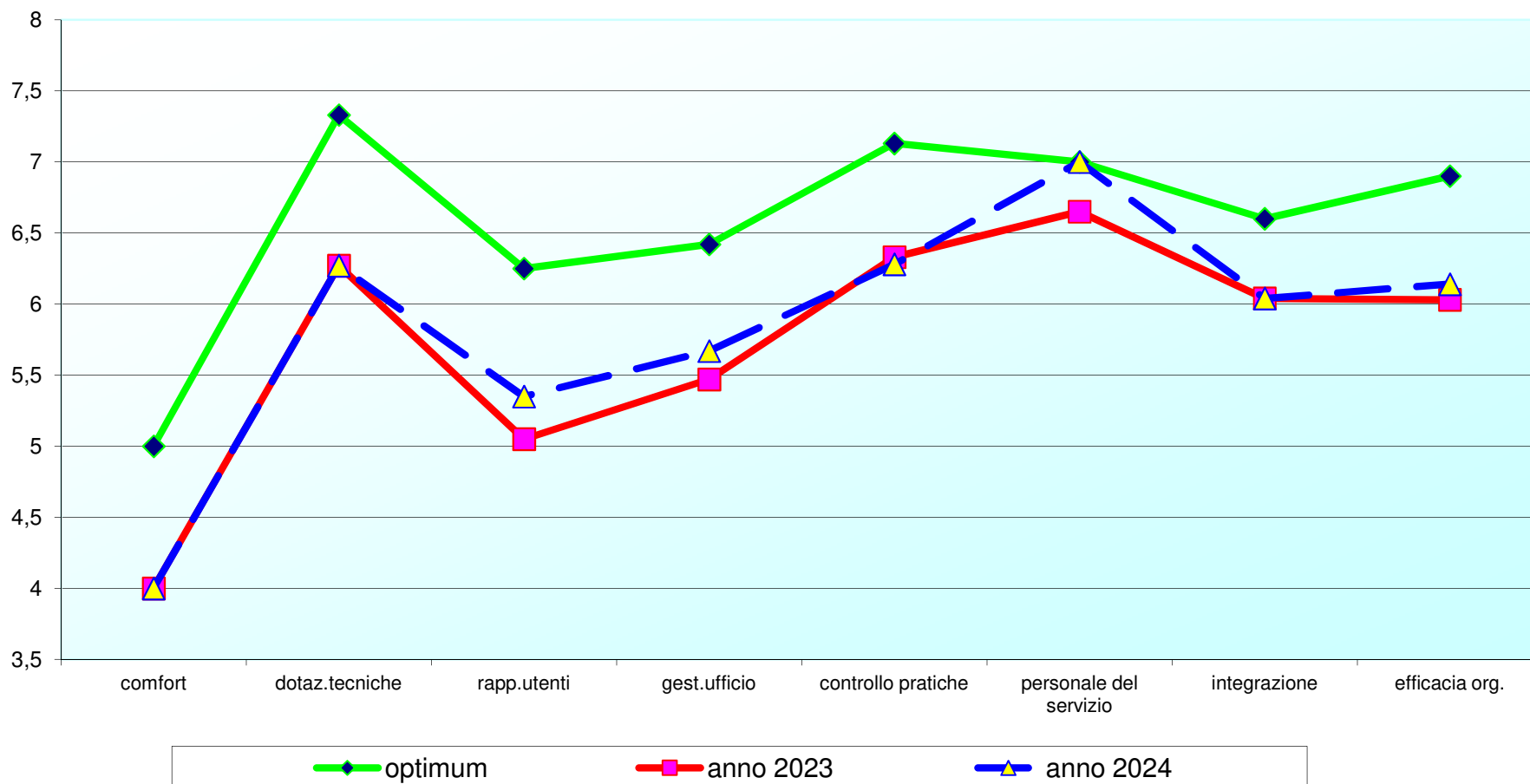
Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Avvocatura - Anni 2023/2024



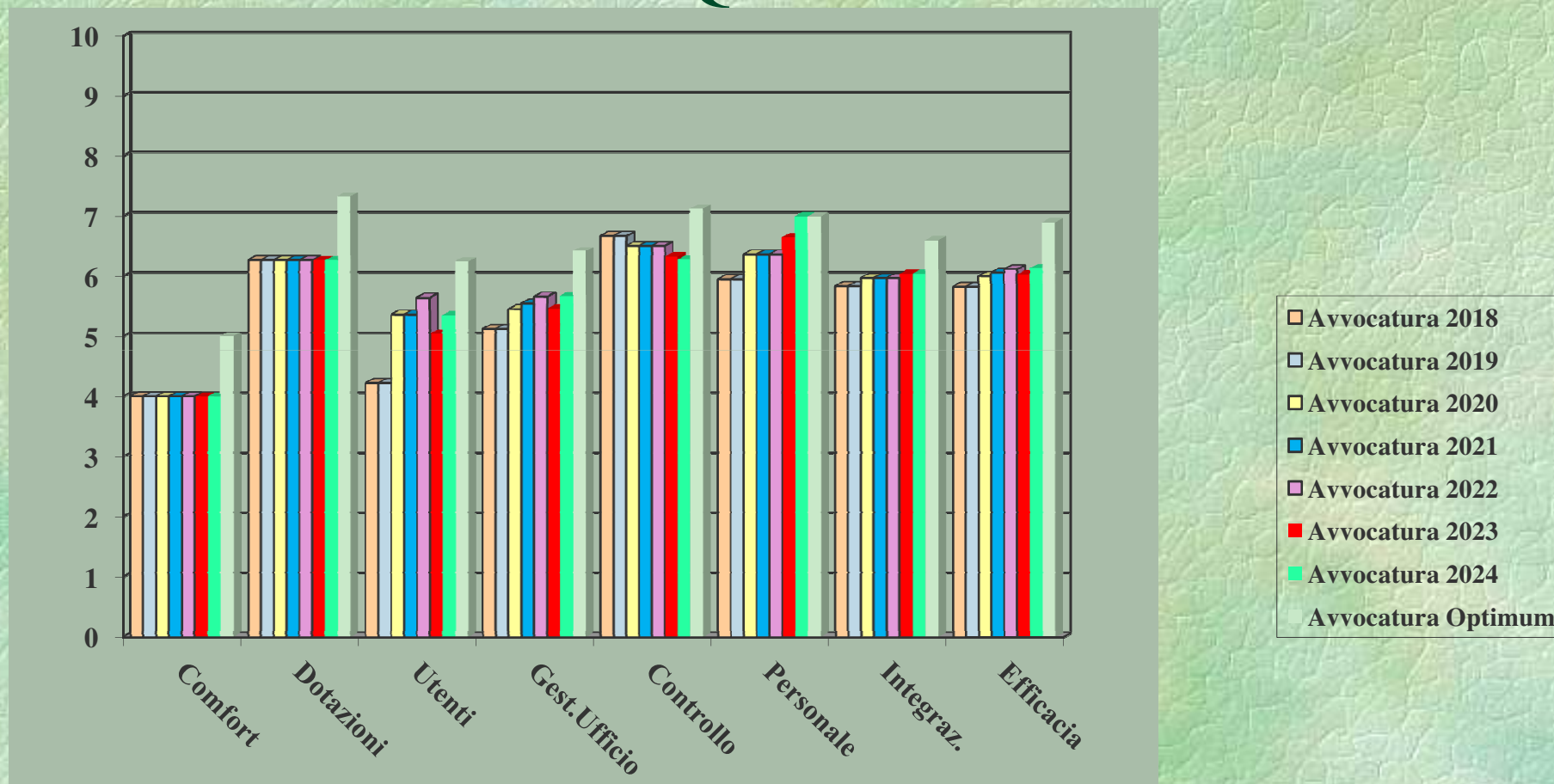
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Avvocatura								4
comfort	4,00	5,00	80,0%	4,00	5,00	80,0%	0,0%	
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,05	6,25	80,8%	5,35	6,25	85,6%	4,8%	
gestione ufficio	5,47	6,42	85,2%	5,67	6,42	88,3%	3,1%	
controllo	6,33	7,13	88,8%	6,28	7,13	88,1%	-0,7%	
personale	6,65	7,00	95,0%	7,00	7,00	100,0%	5,0%	
integrazione	6,04	6,60	91,5%	6,04	6,60	91,5%	0,0%	
efficacia organizz.	6,03	6,90	87,4%	6,14	6,90	89,0%	1,6%	
							1,7%	1,73%

Avvocatura

incremento biennio 2023 - 2024:

1,73%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo di Polizia Locale e
di Protezione Civile

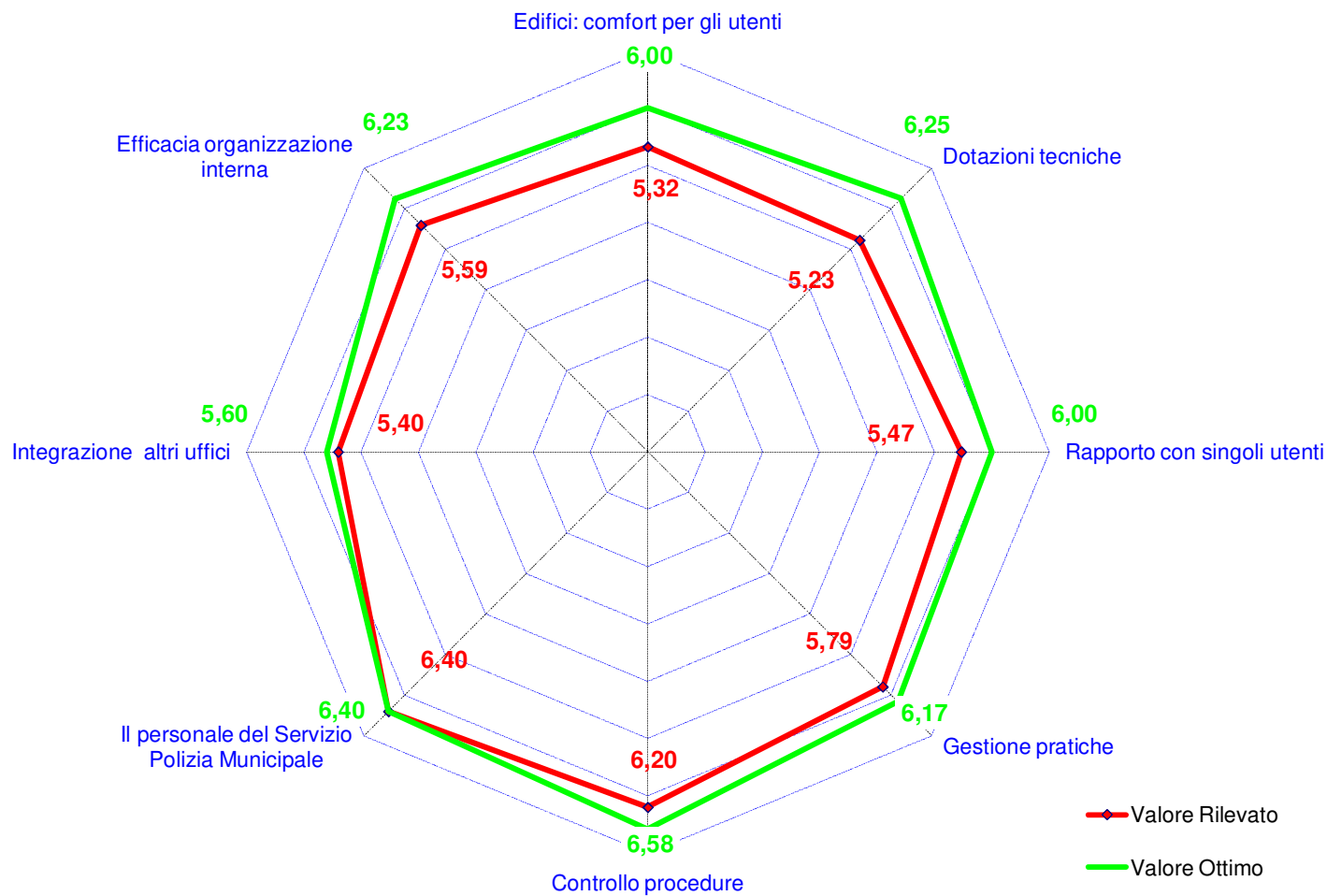
Anno 2024

Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualità a
Settembre 2024

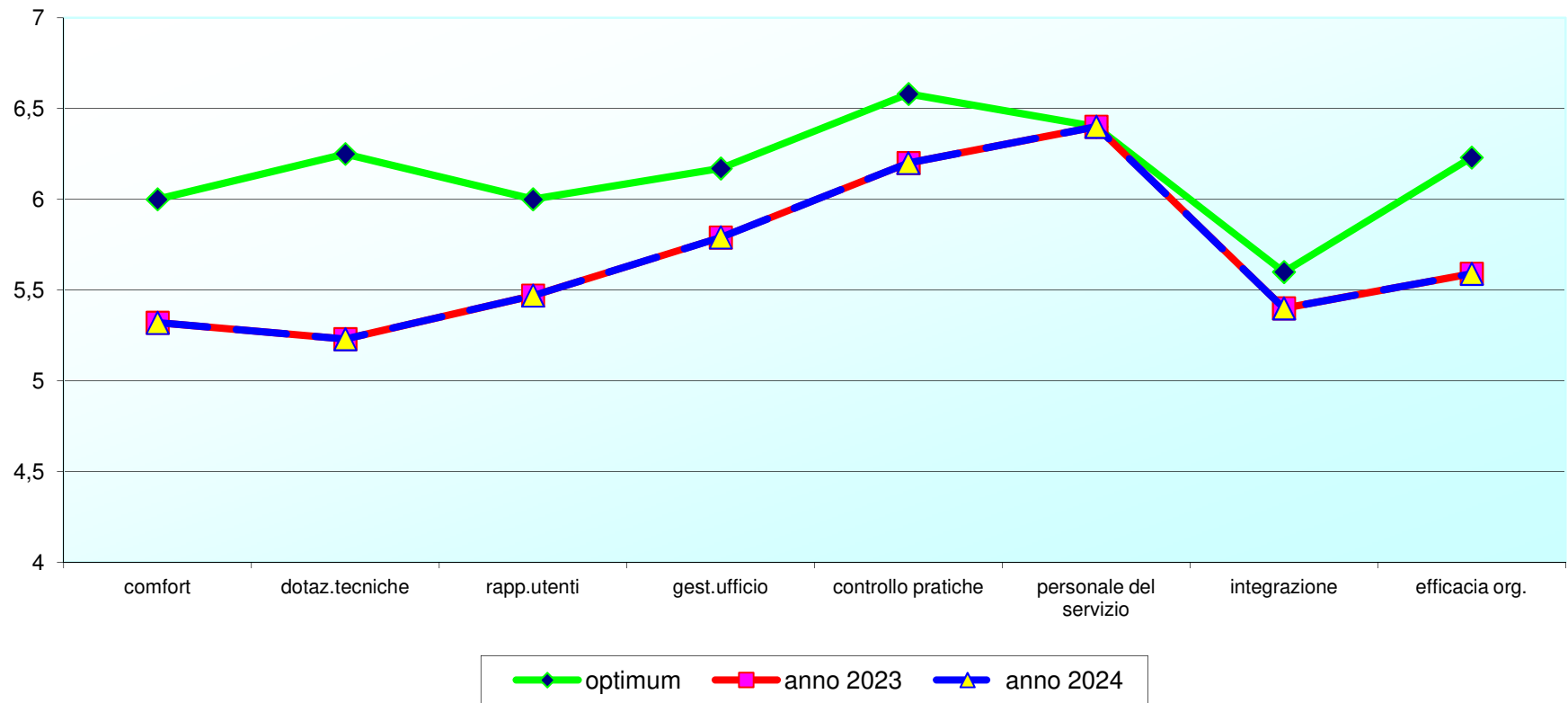


Città di Alessandria

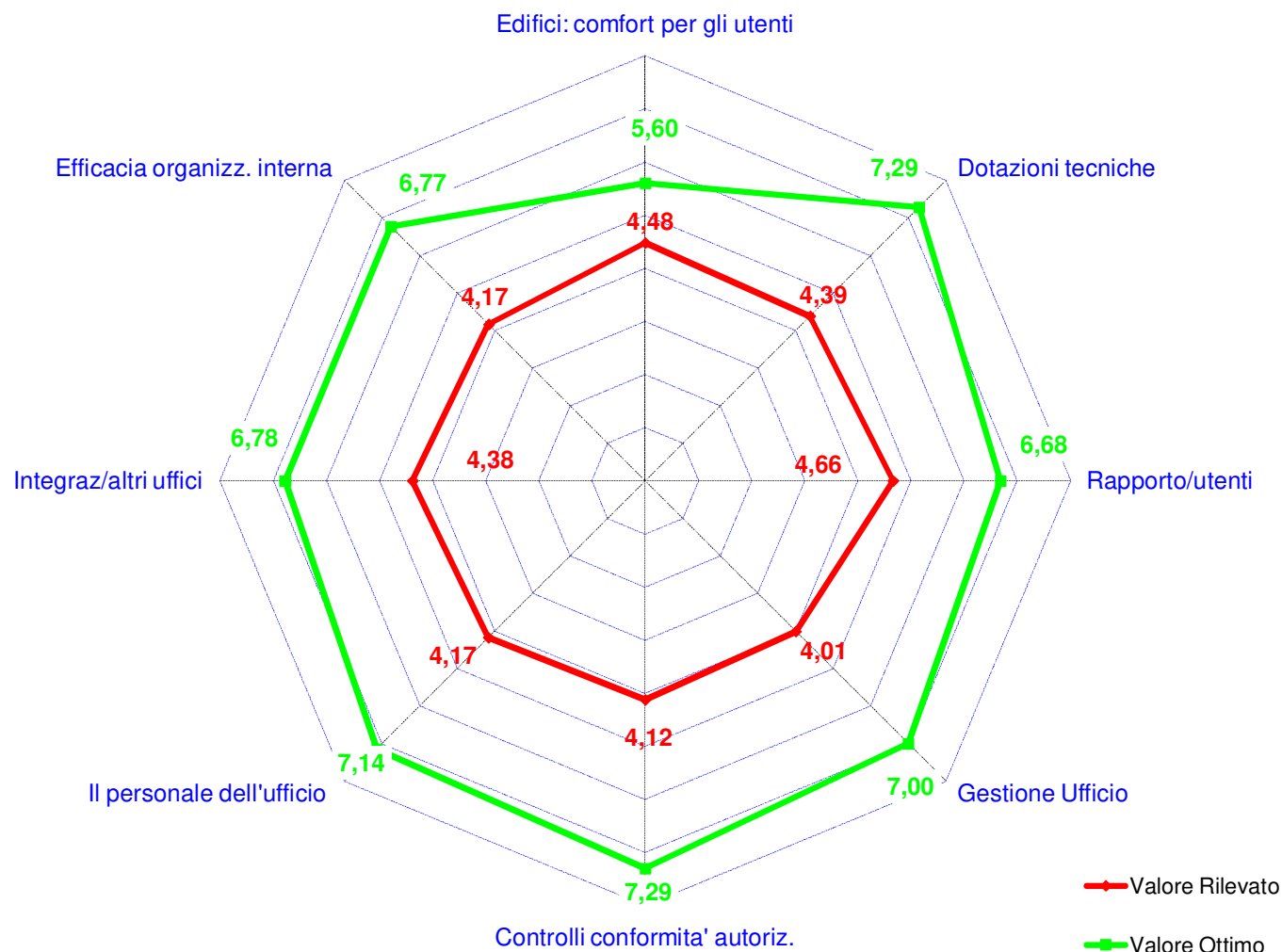
Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2023/2024



Città di Alessandria
Servizio Protezione Civile
 Stato della qualità a
 settembre 2024

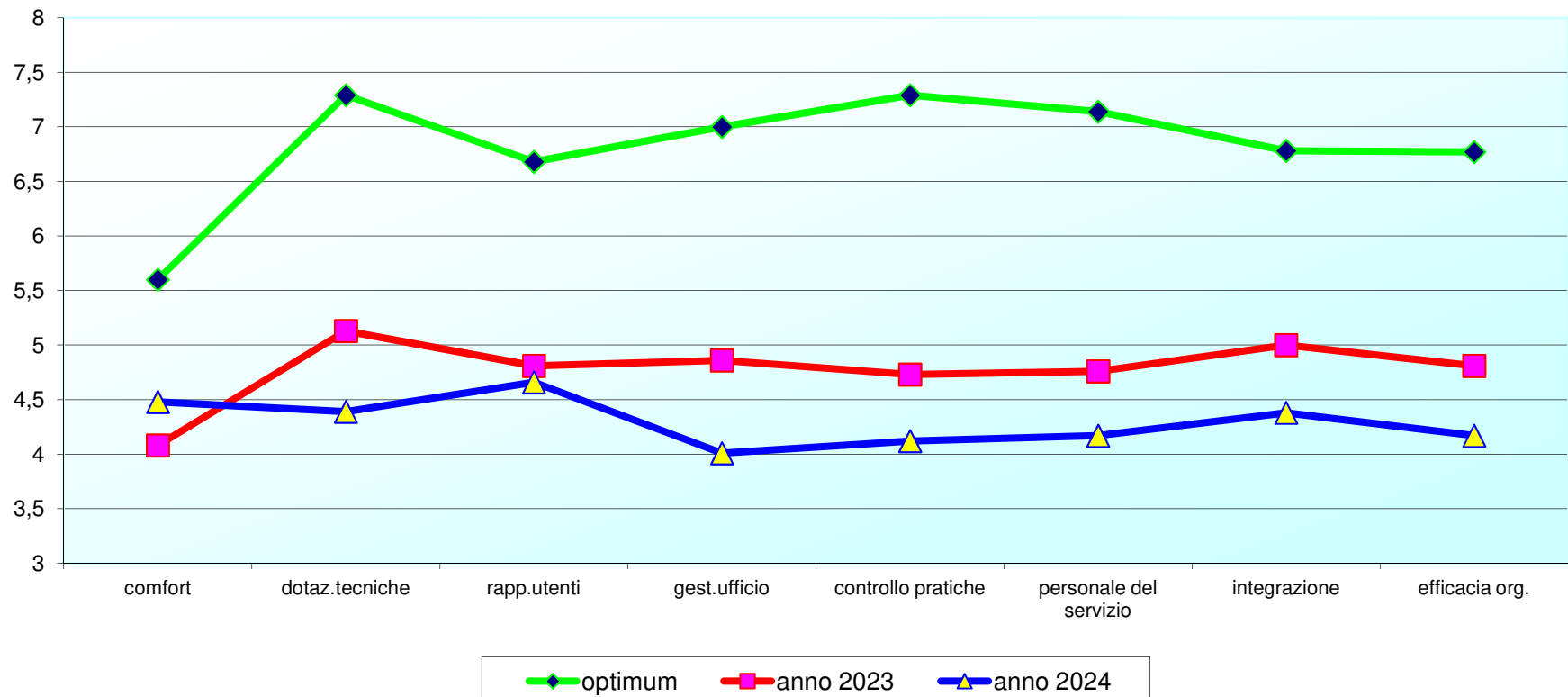


Città di Alessandria

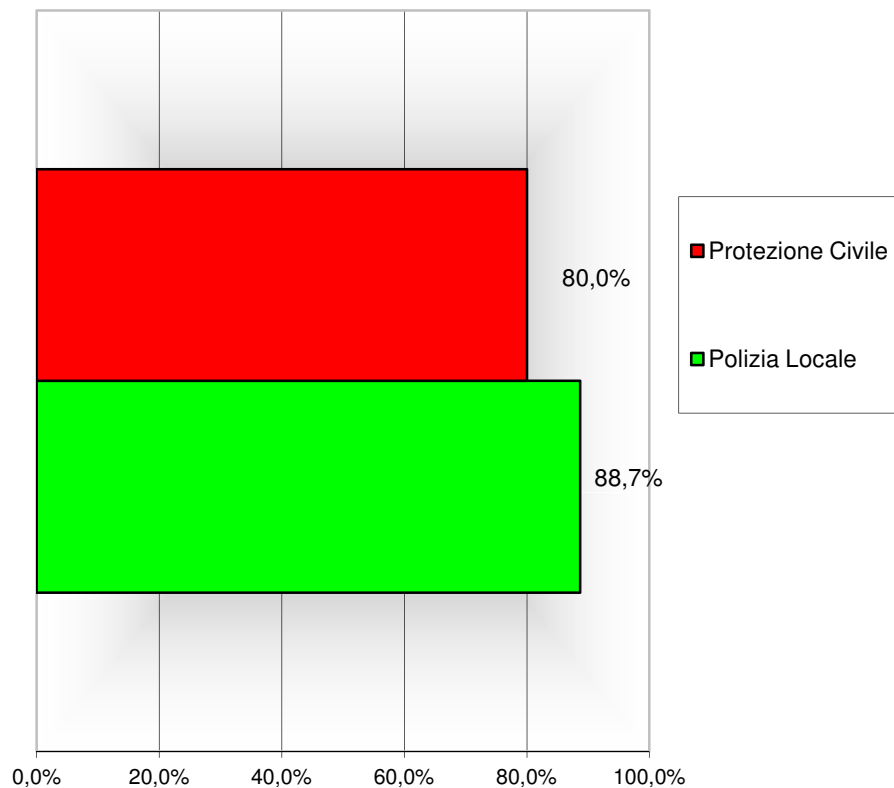
Trend Qualità percepita

Protezione Civile

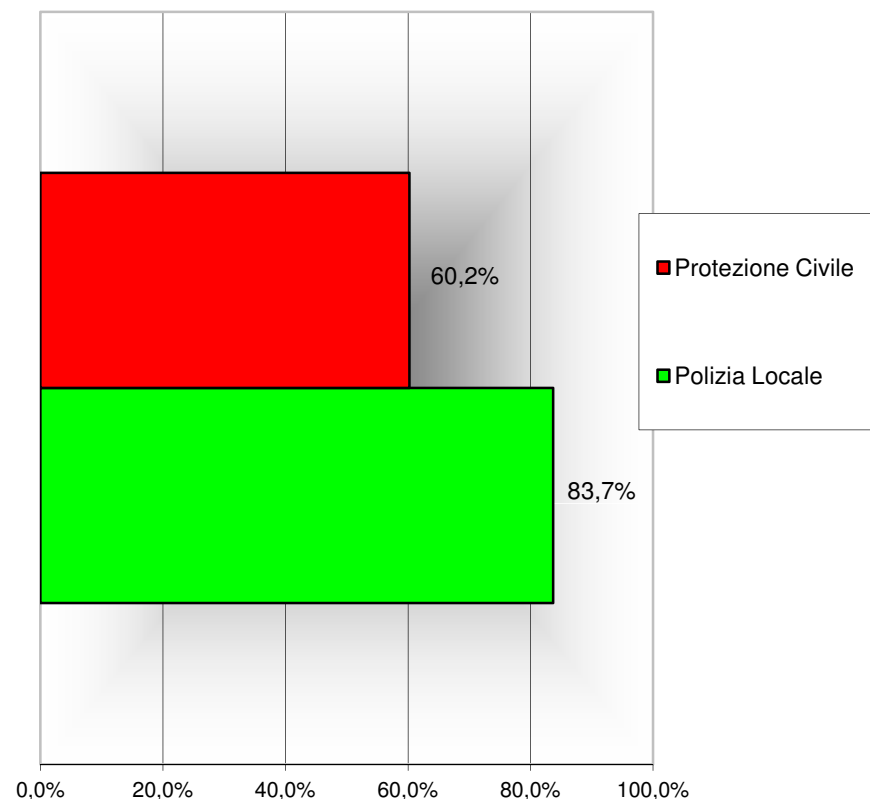
Anni 2023/2024



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



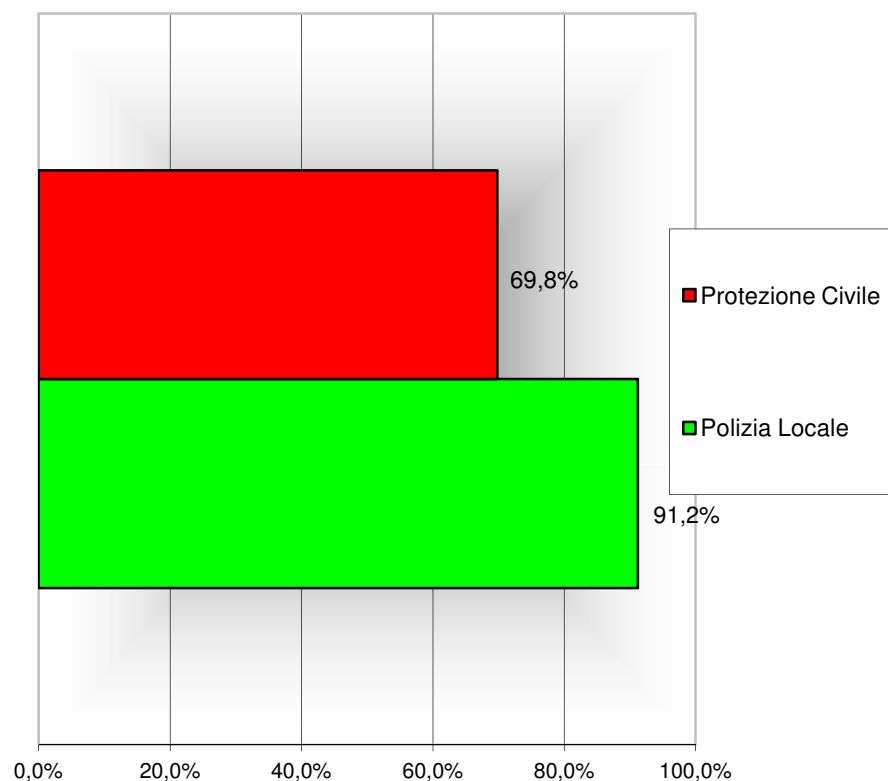
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

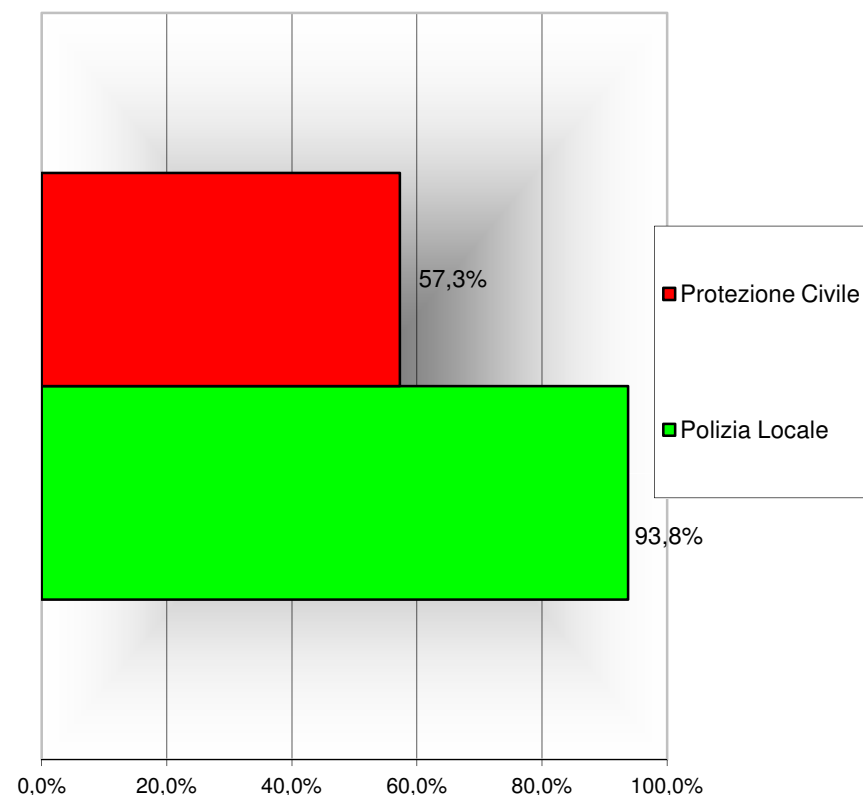
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



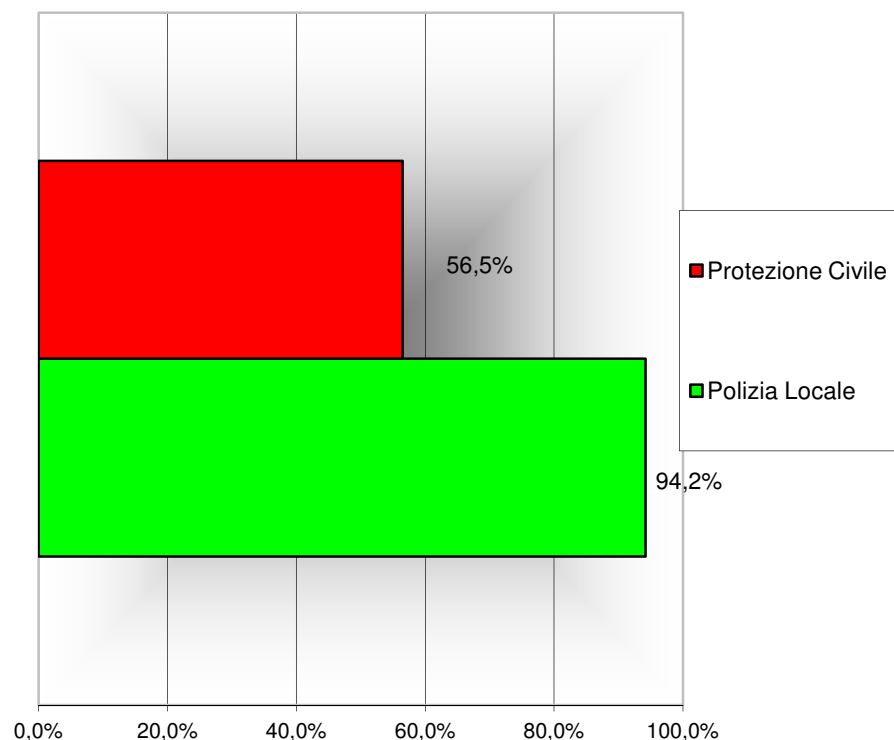
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



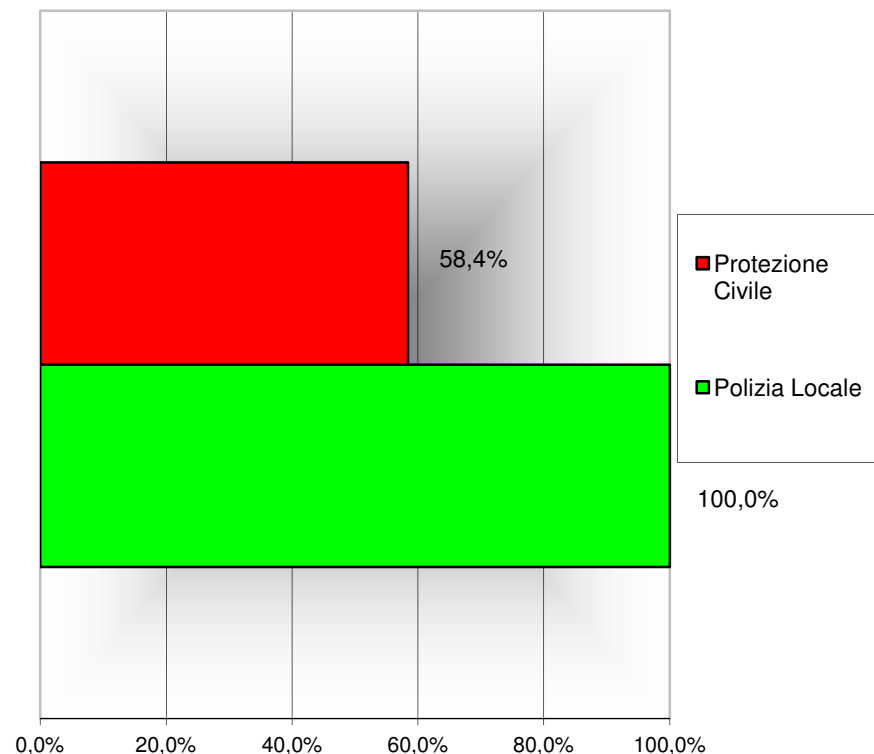
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



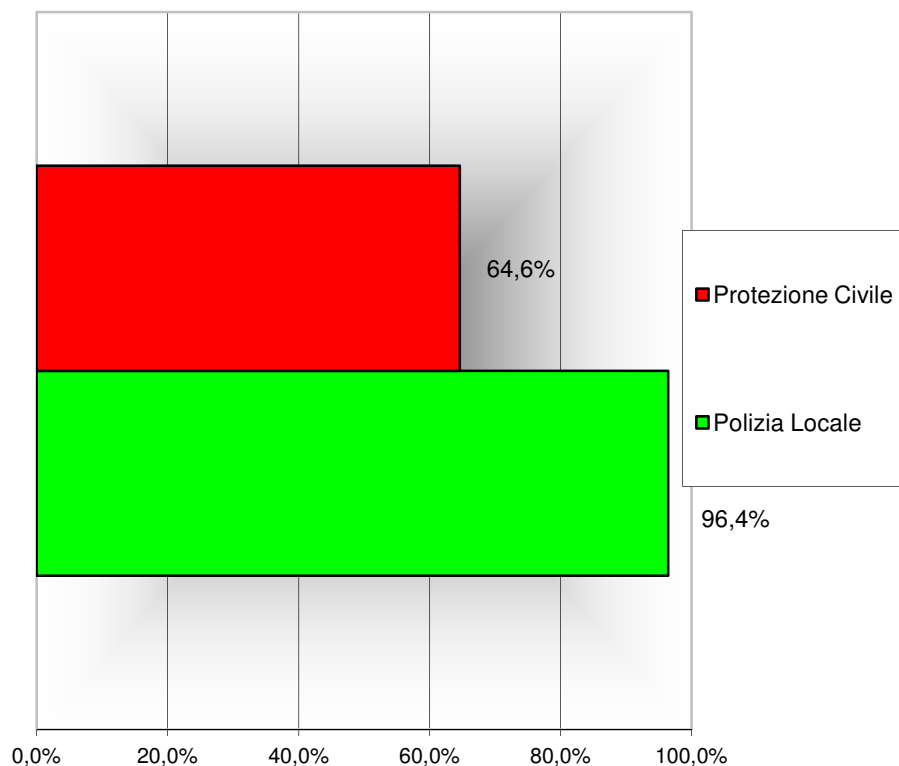
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro
"PERSONALE"**

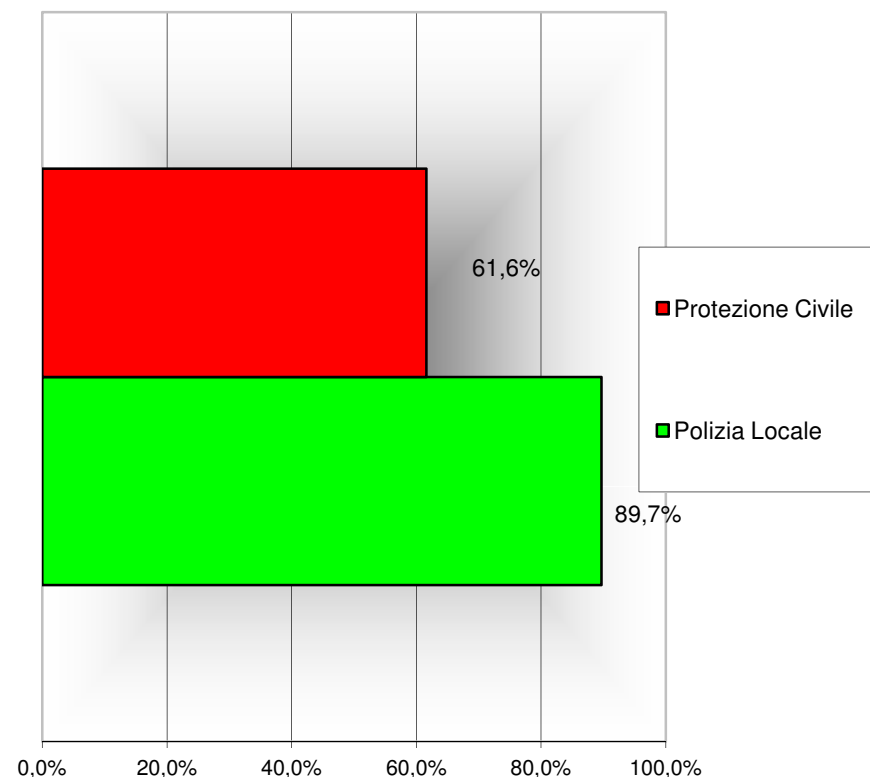


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



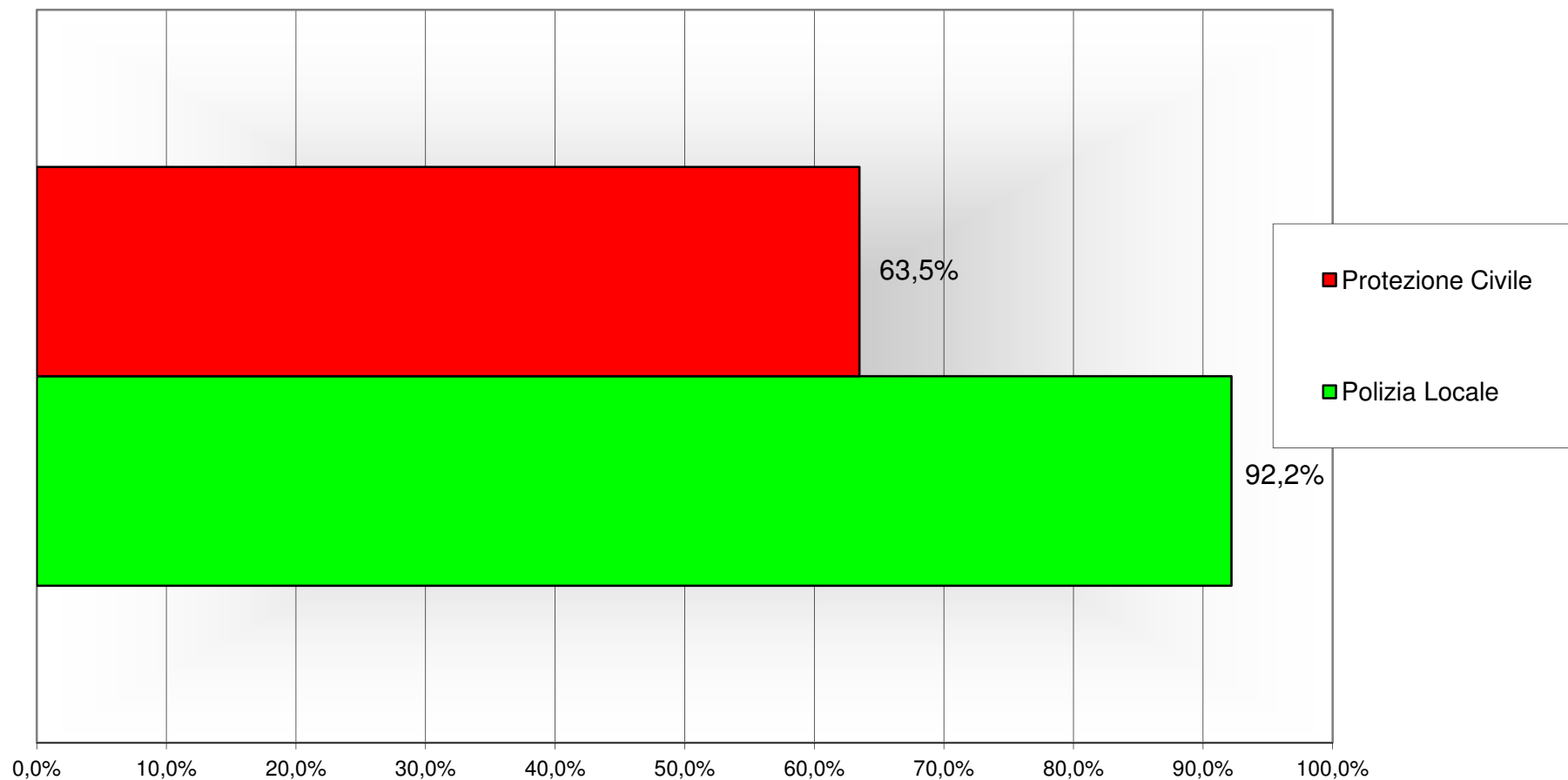
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2023		%	2024		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizio Autonomo Polizia Locale e P.C.

Polizia Locale

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

Protezione Civile

								4
comfort	4,08	5,60	72,9%	4,48	5,60	80,0%	7,1%	
dotazioni	5,13	7,29	70,4%	4,39	7,29	60,2%	-10,2%	
rapporto con utenti	4,81	6,68	72,0%	4,66	6,68	69,8%	-2,2%	
gestione ufficio	4,86	7,00	69,4%	4,01	7,00	57,3%	-12,1%	
controllo	4,73	7,29	64,9%	4,12	7,29	56,5%	-8,4%	
personale	4,76	7,14	66,7%	4,17	7,14	58,4%	-8,3%	
integrazione	5,00	6,78	73,7%	4,38	6,78	64,6%	-9,1%	
efficacia organizz.	4,81	6,77	71,0%	4,17	6,77	61,6%	-9,5%	
							-6,6%	-0,29%

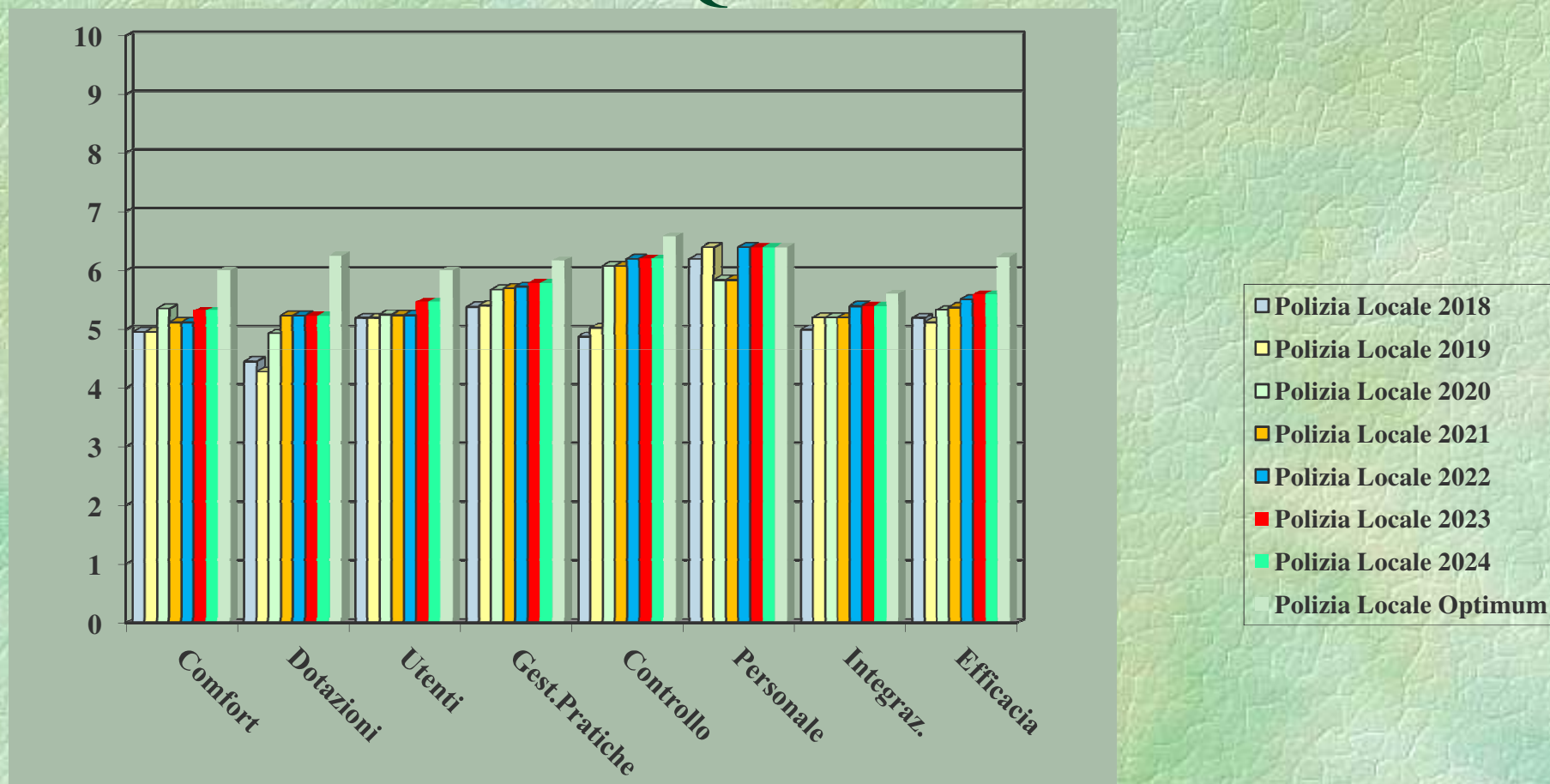
91

Servizio Autonomo Polizia Locale e P.C.

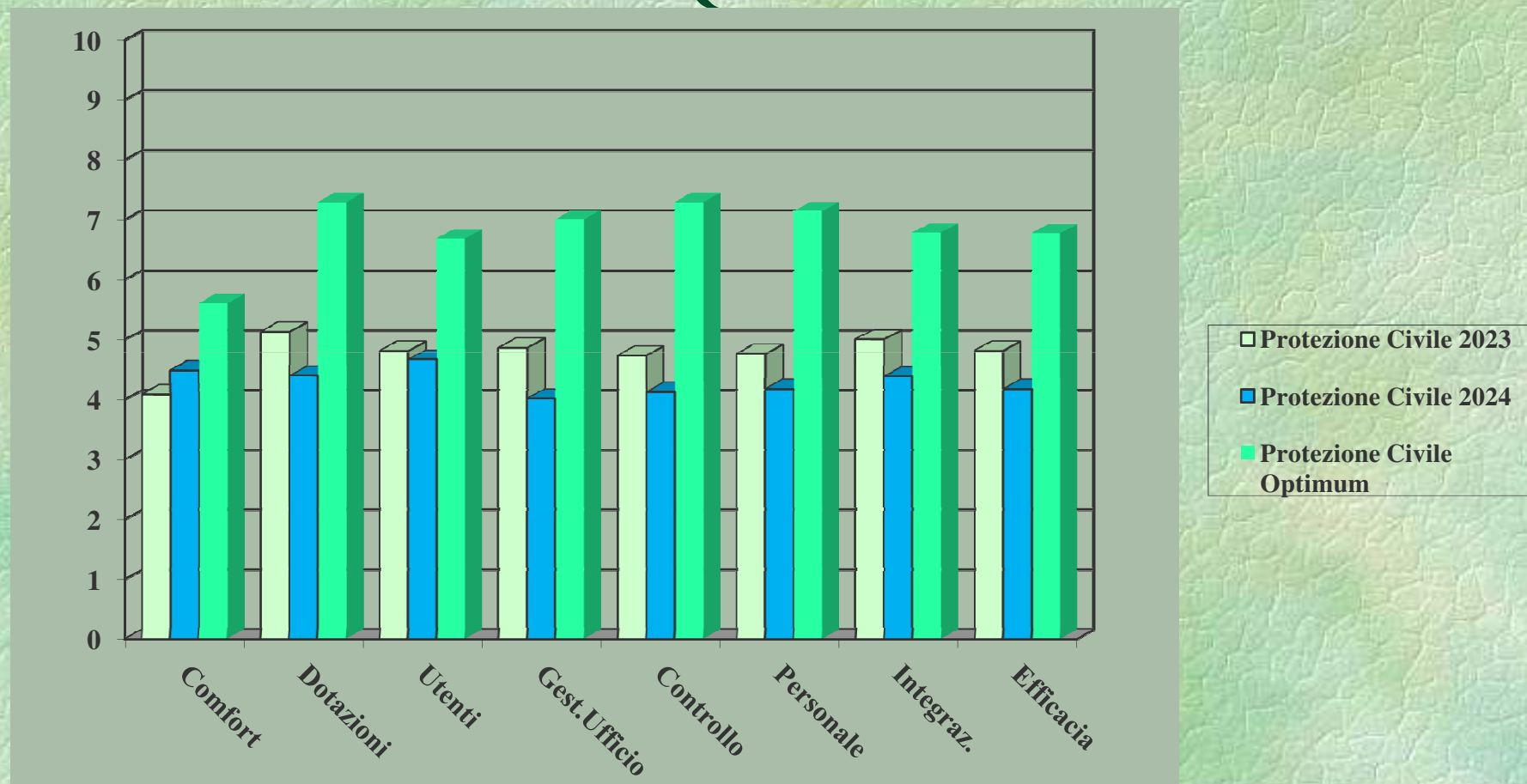
decremento biennio 2023 - 2024:

-0,29%

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

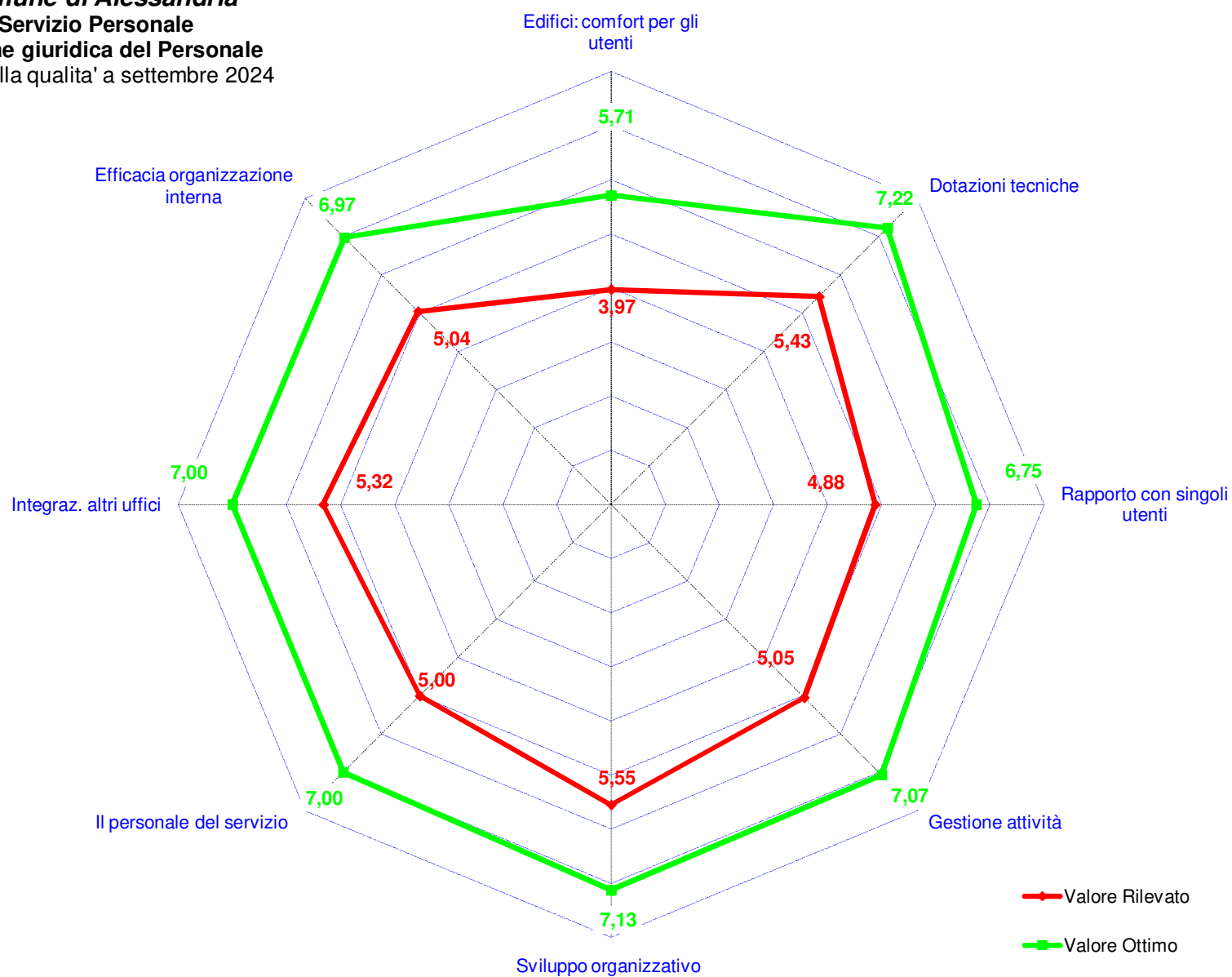
Servizio Personale

Anno 2024

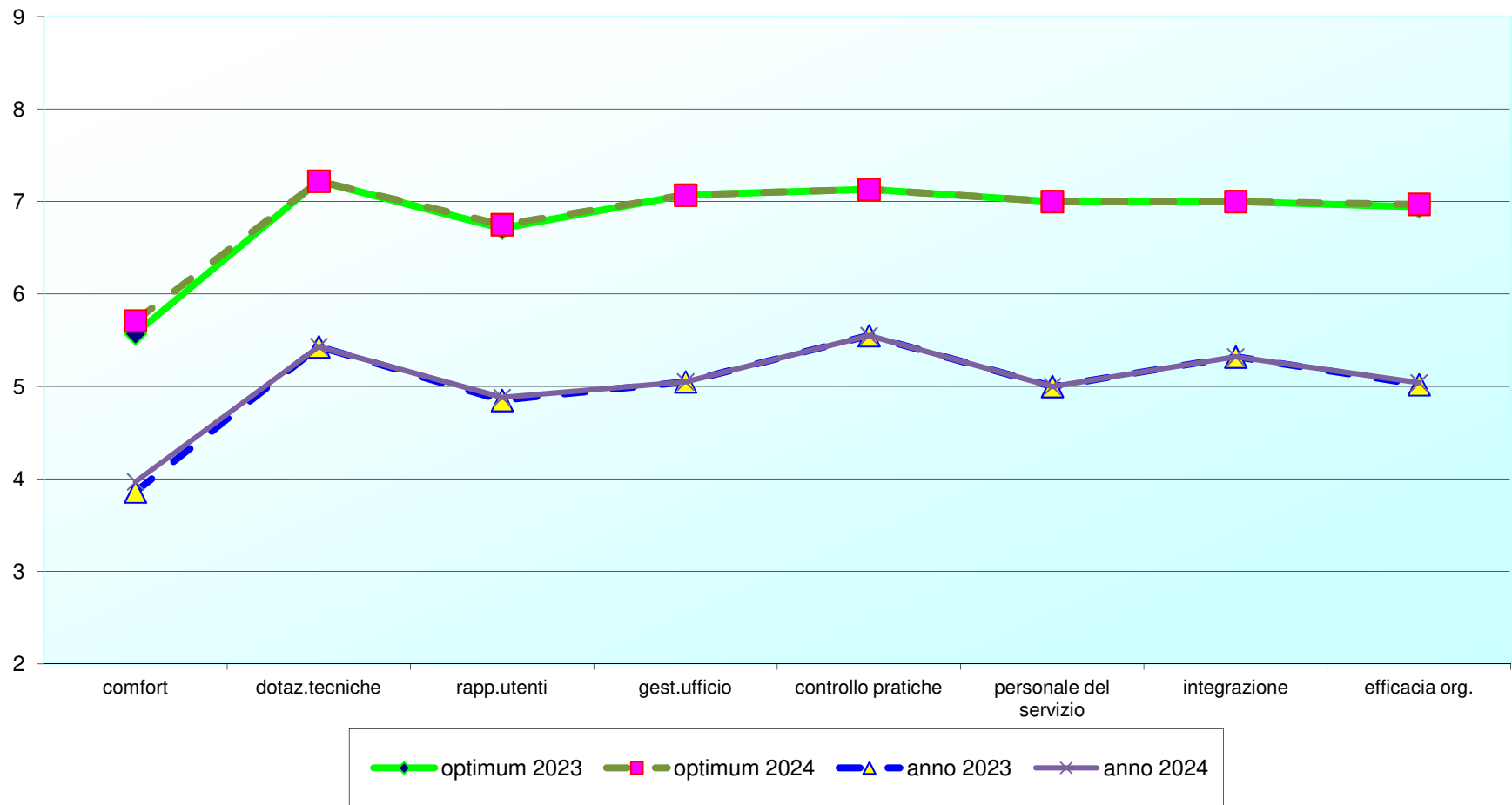
Settembre 2024

Centro Stampa Comunale

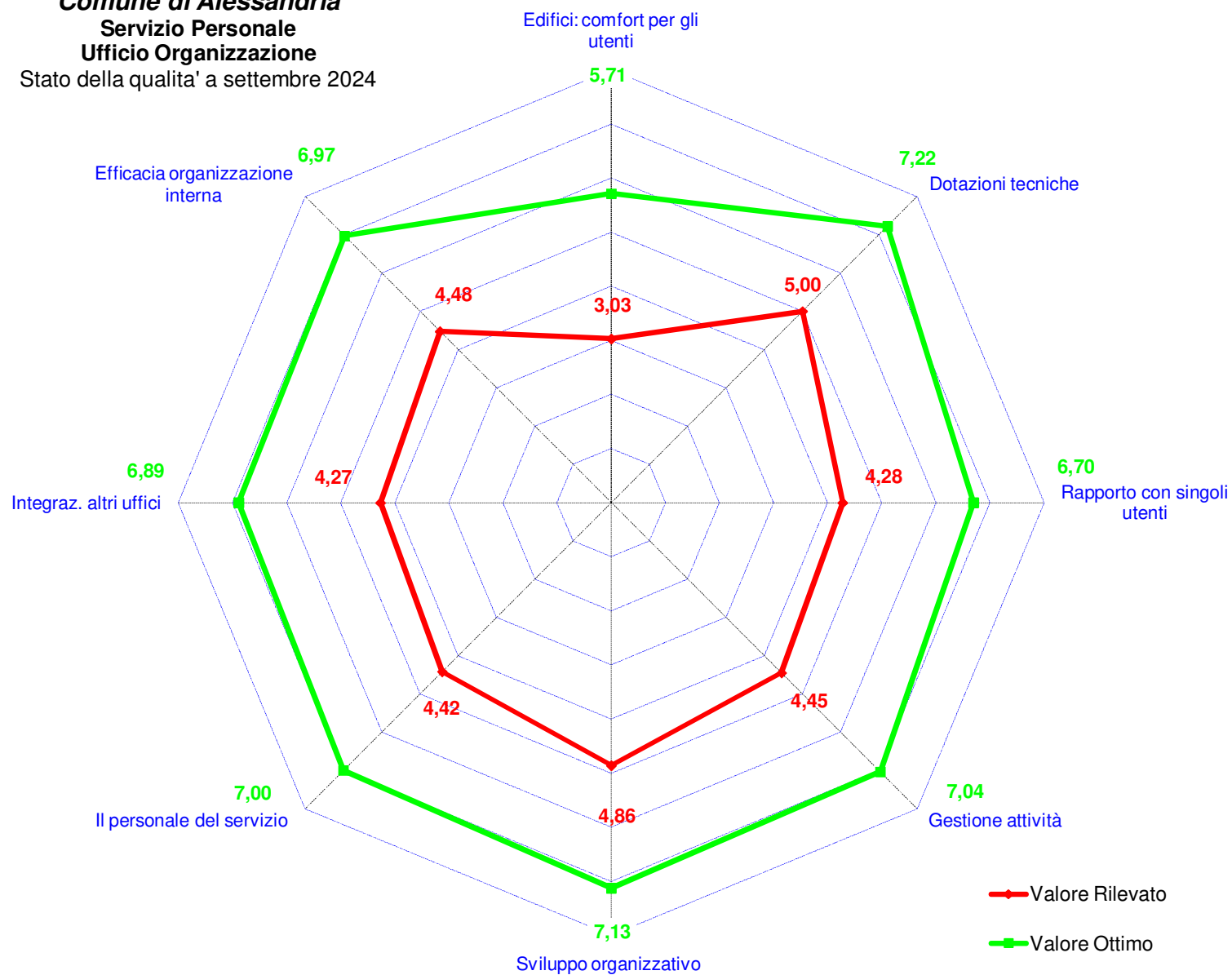
Comune di Alessandria
Servizio Personale
Amm.ne giuridica del Personale
 Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Personale
Amm.ne Giuridica del Personale - Anni 2023/2024



Comune di Alessandria
Servizio Personale
Ufficio Organizzazione
 Stato della qualità a settembre 2024

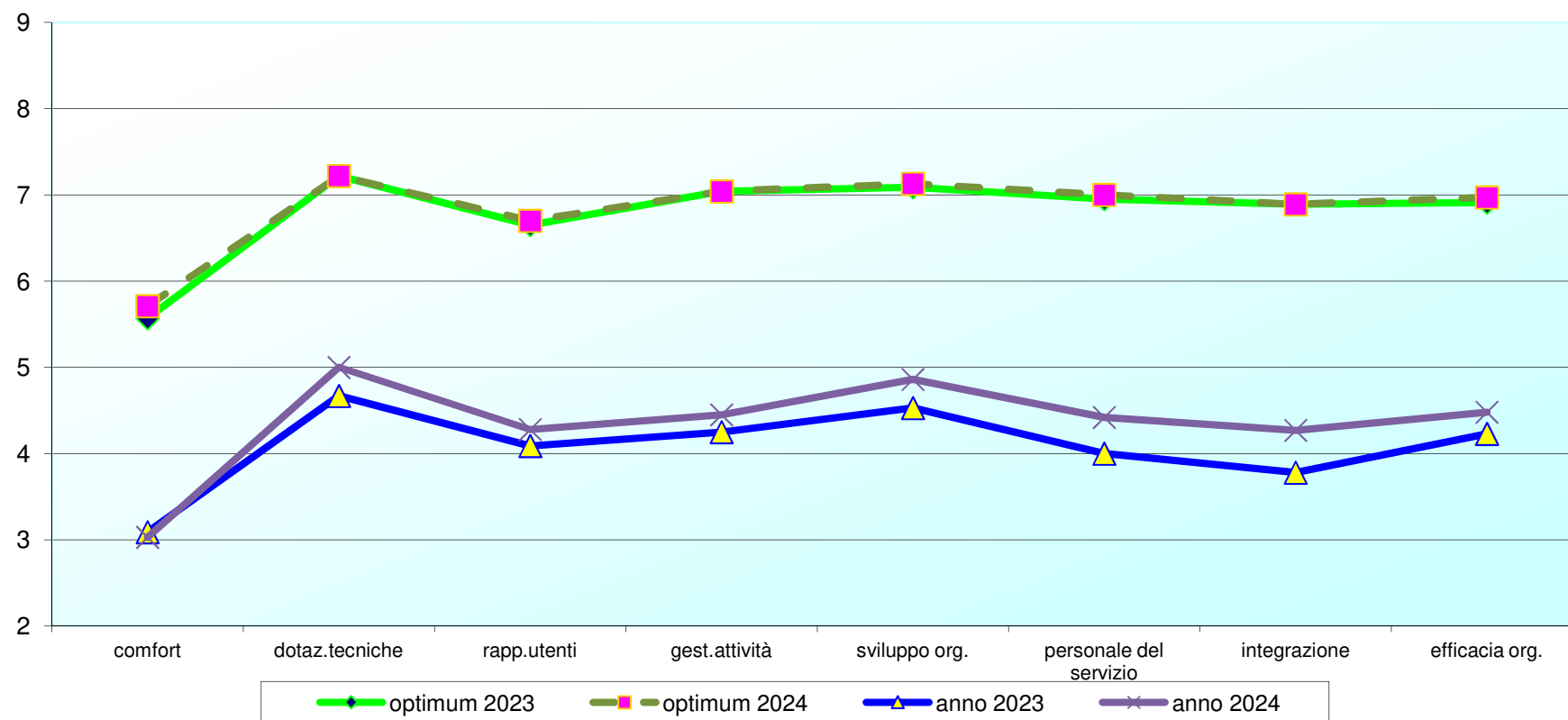


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

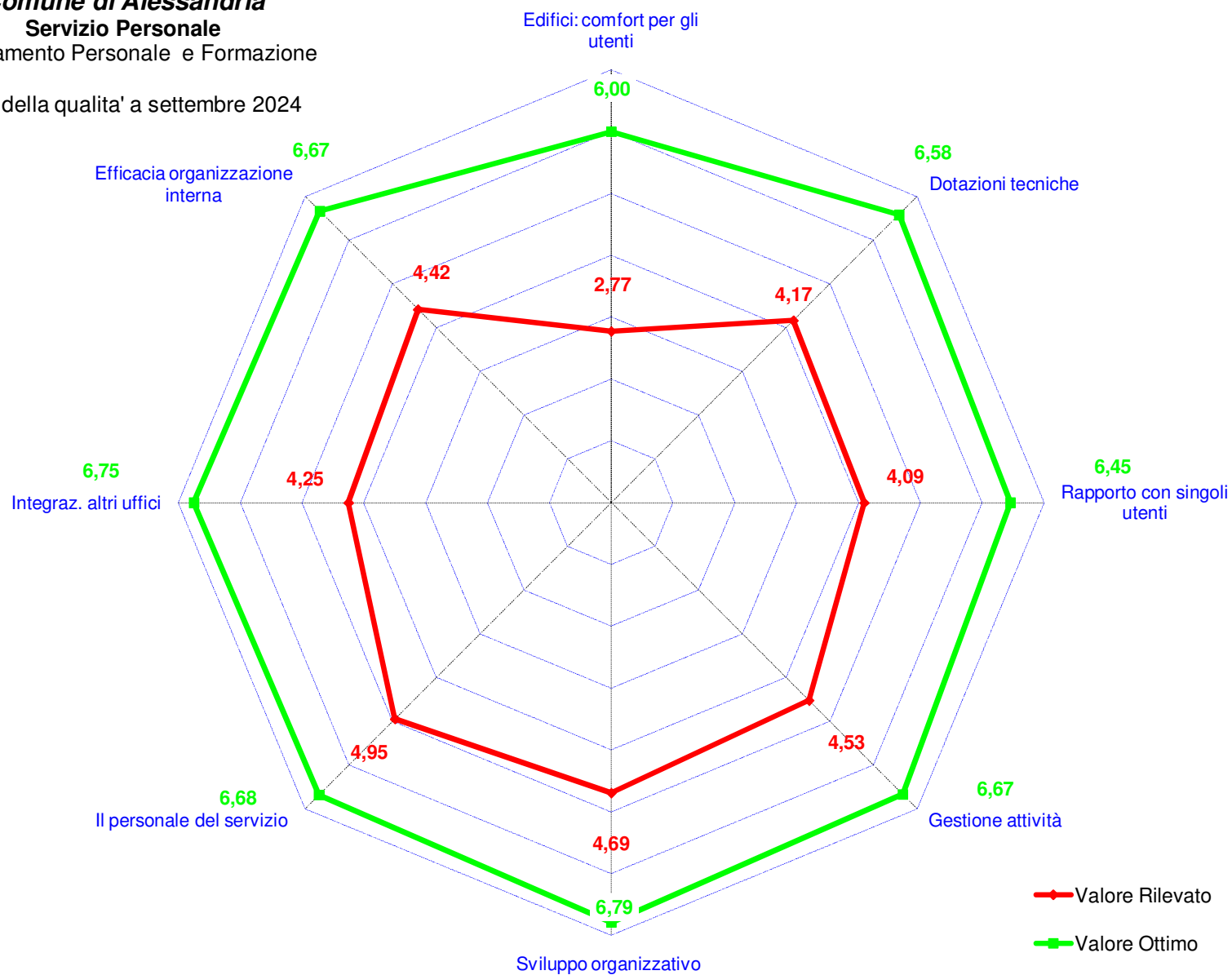
Servizio Personale

Organizzazione - Anni 2023/2024

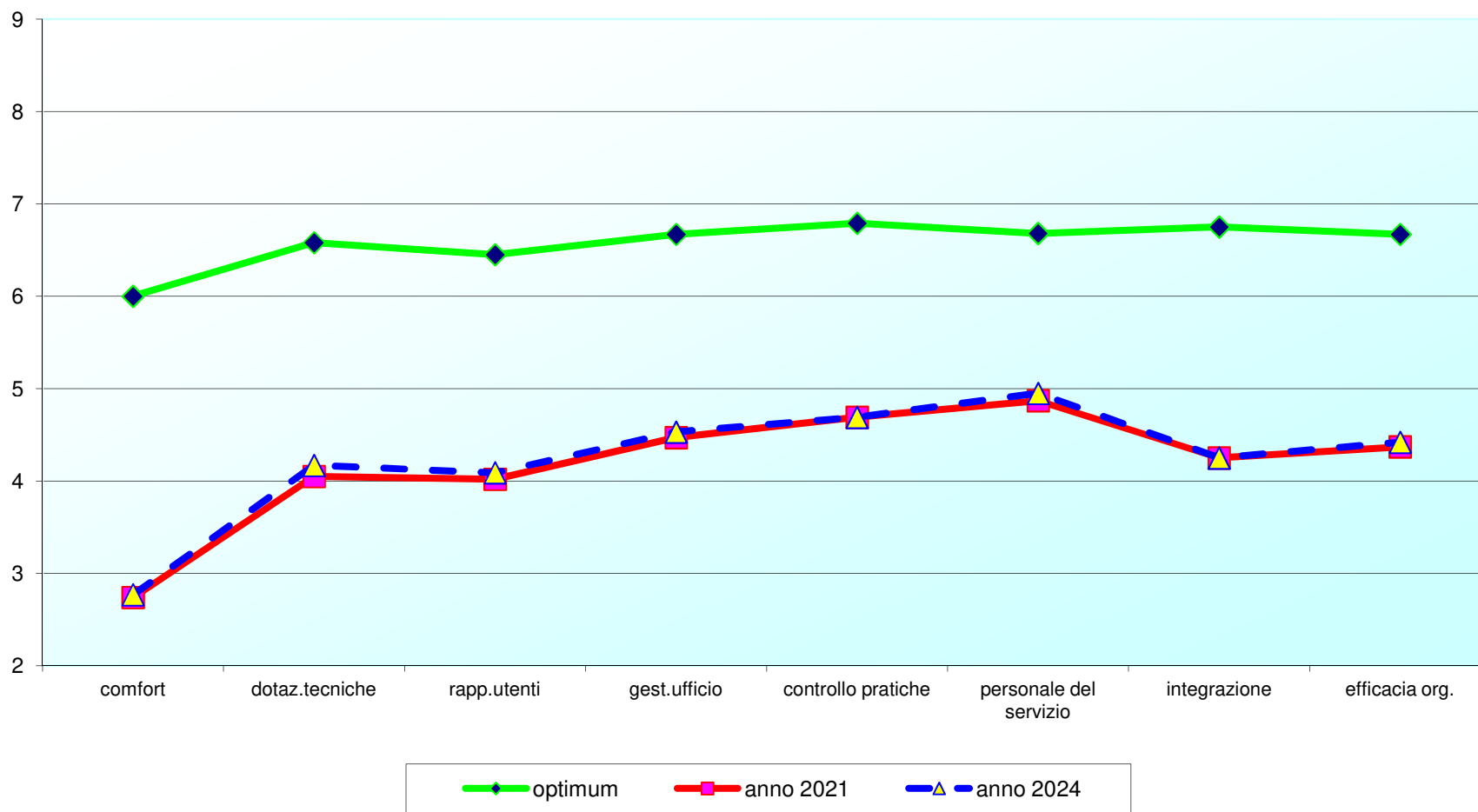


Comune di Alessandria
Servizio Personale
 Reclutamento Personale e Formazione

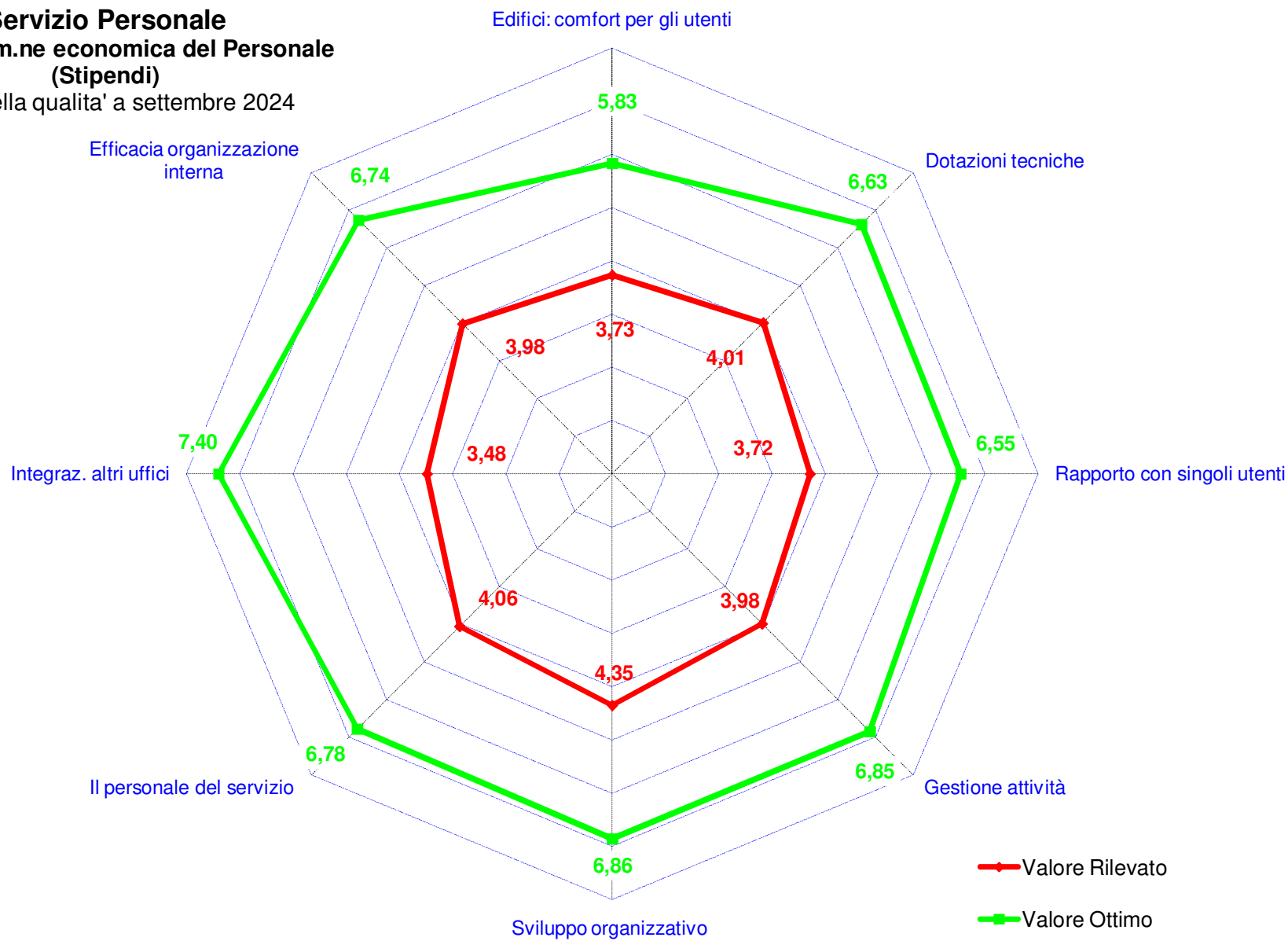
Stato della qualita' a settembre 2024



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Personale
Reclutamento Personale e Formazione - Anni 2021/2024



Comune di Alessandria
Servizio Personale
 Ufficio Amm.ne economica del Personale
 (Stipendi)
 Stato della qualita' a settembre 2024

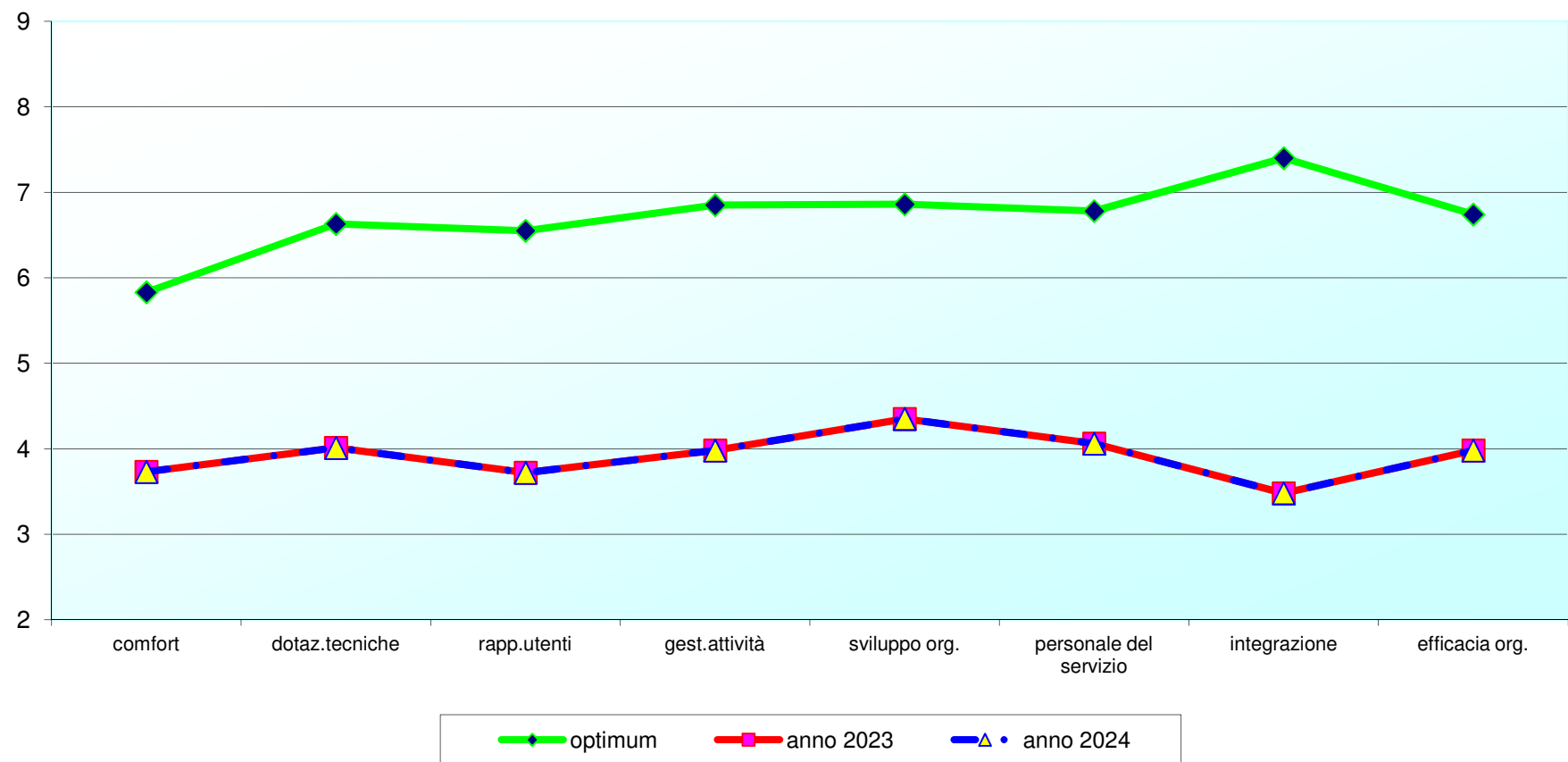


Città di Alessandria

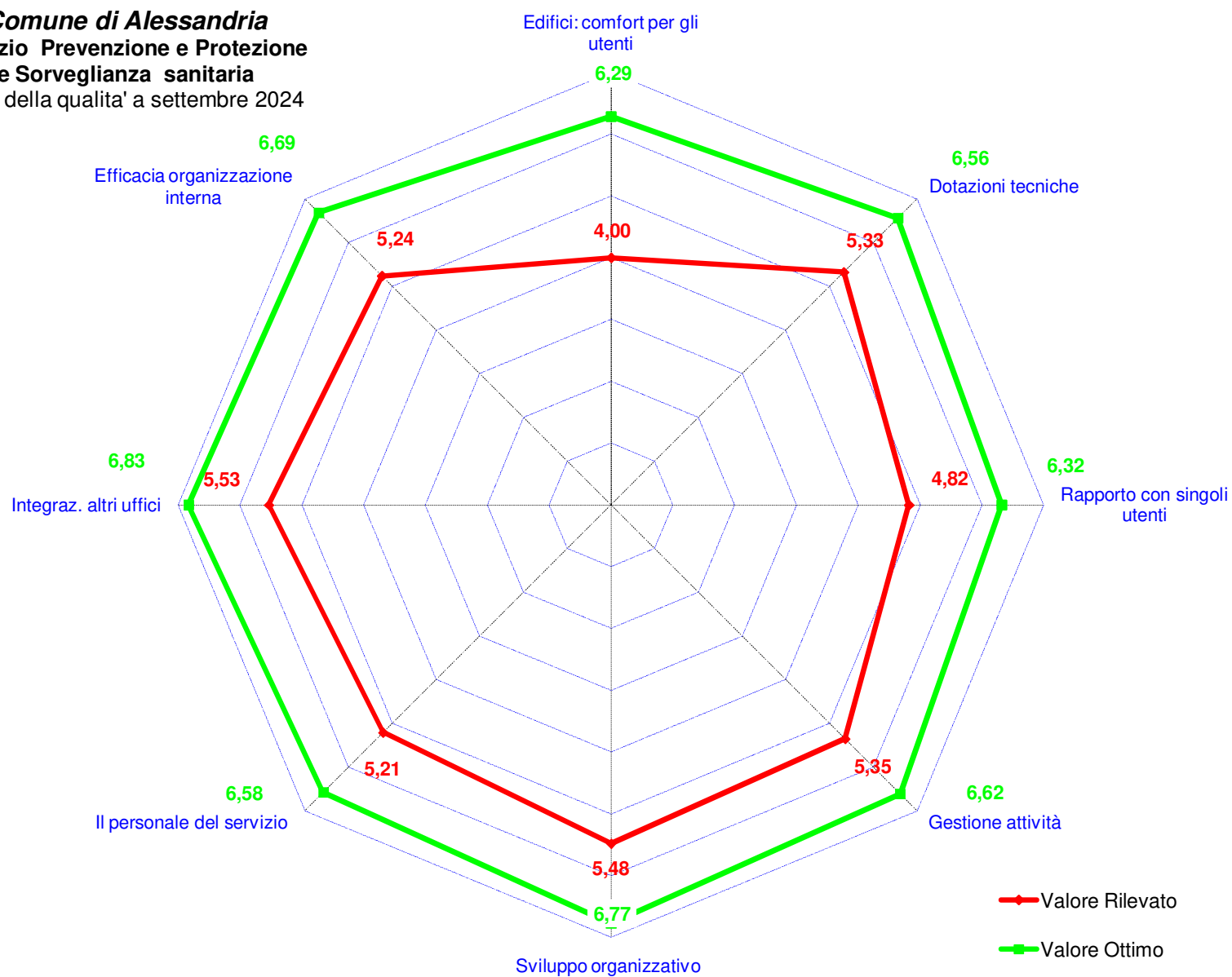
Trend Qualità percepita

Servizio Personale

Stipendi - Anni 2023/2024



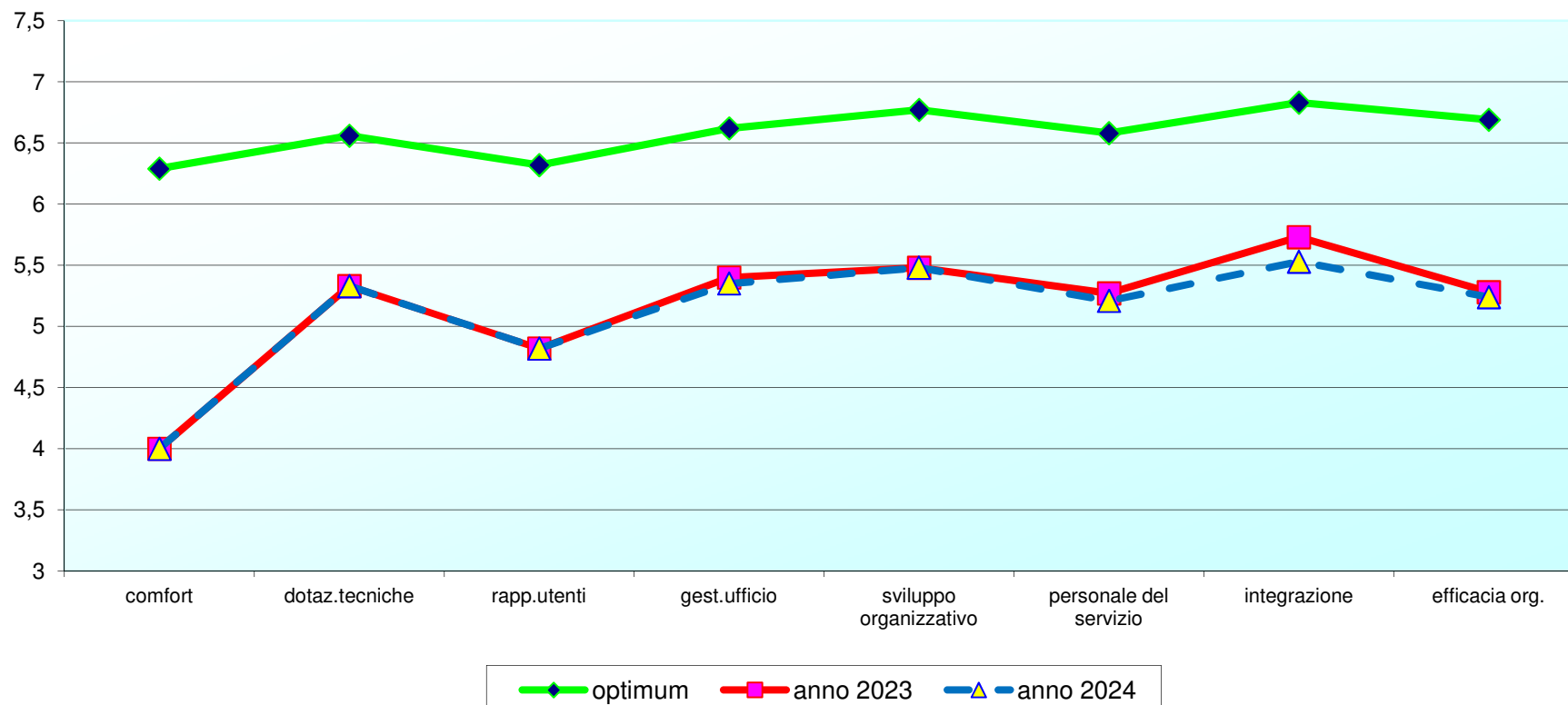
Comune di Alessandria
Servizio Prevenzione e Protezione
e Sorveglianza sanitaria
 Stato della qualità a settembre 2024



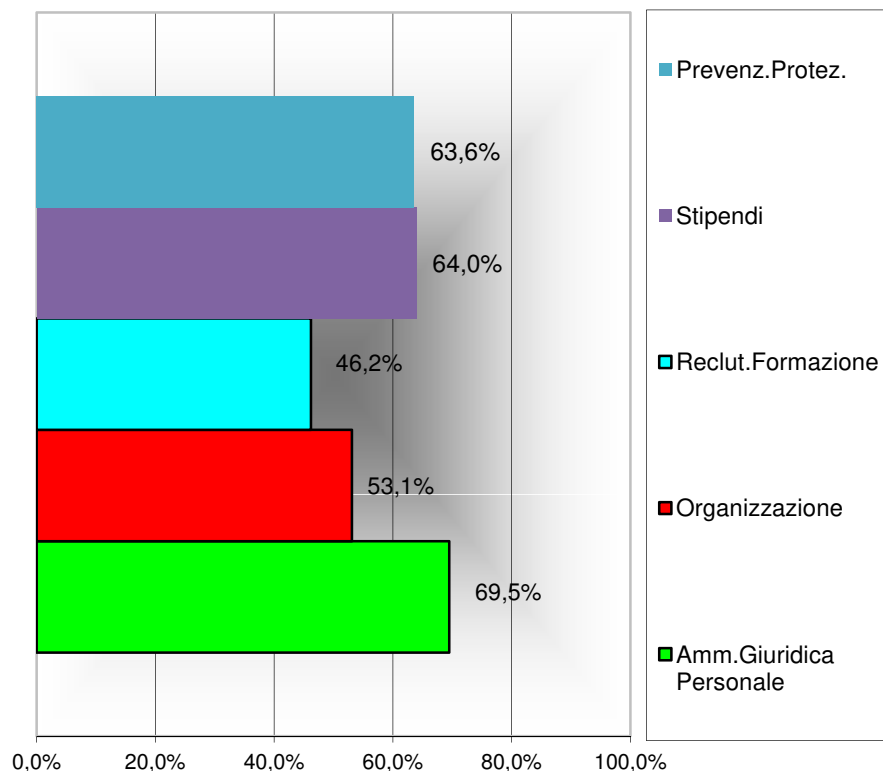
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Prevenzione, Protezione e
Sorveglianza sanitaria

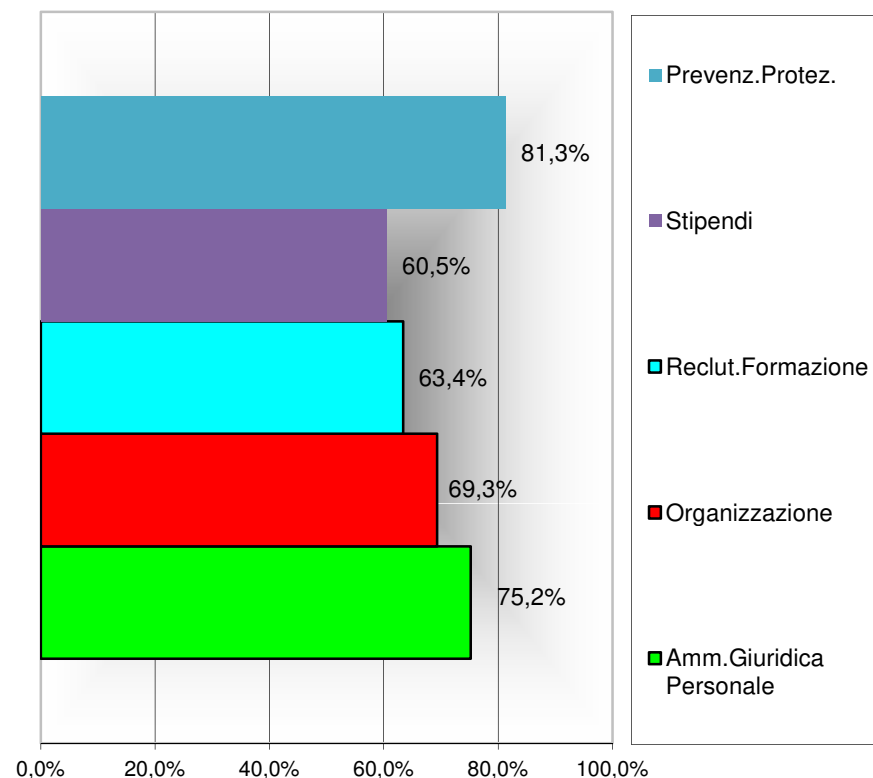
Anni 2023/2024



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



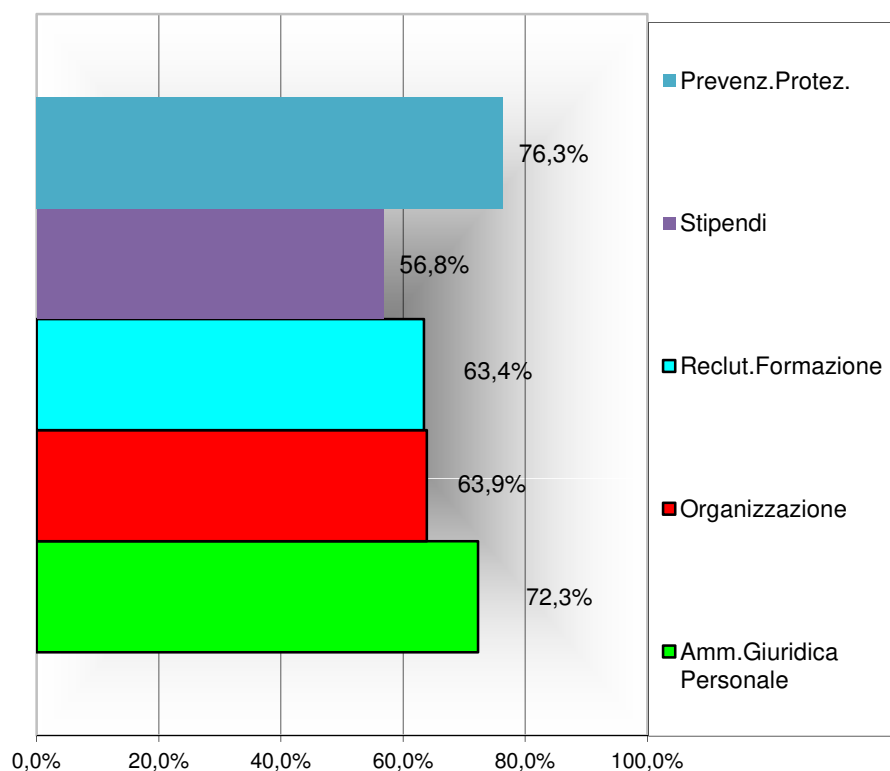
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

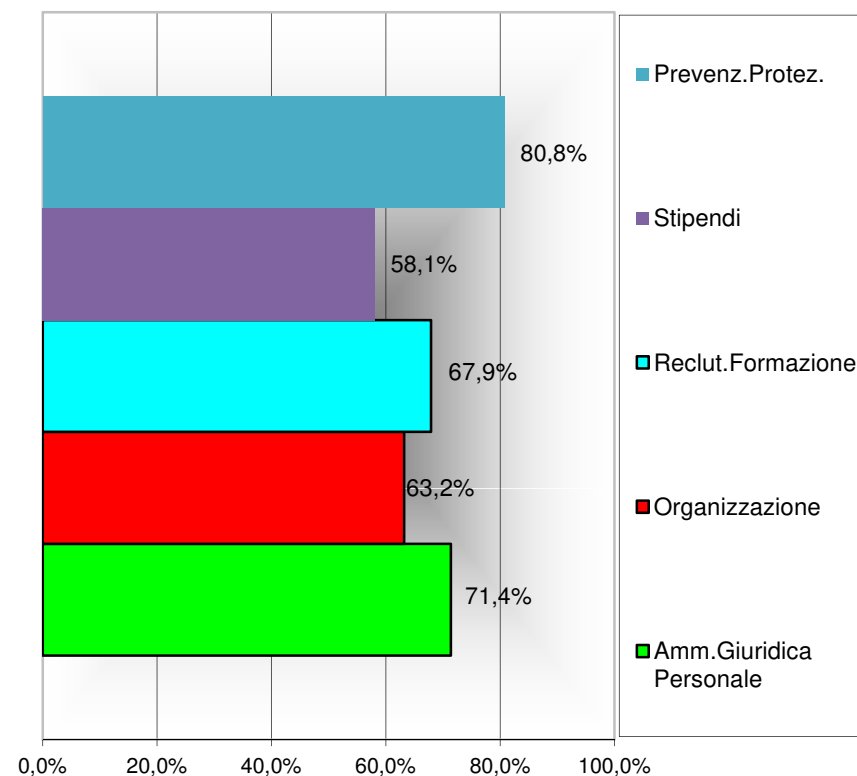
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



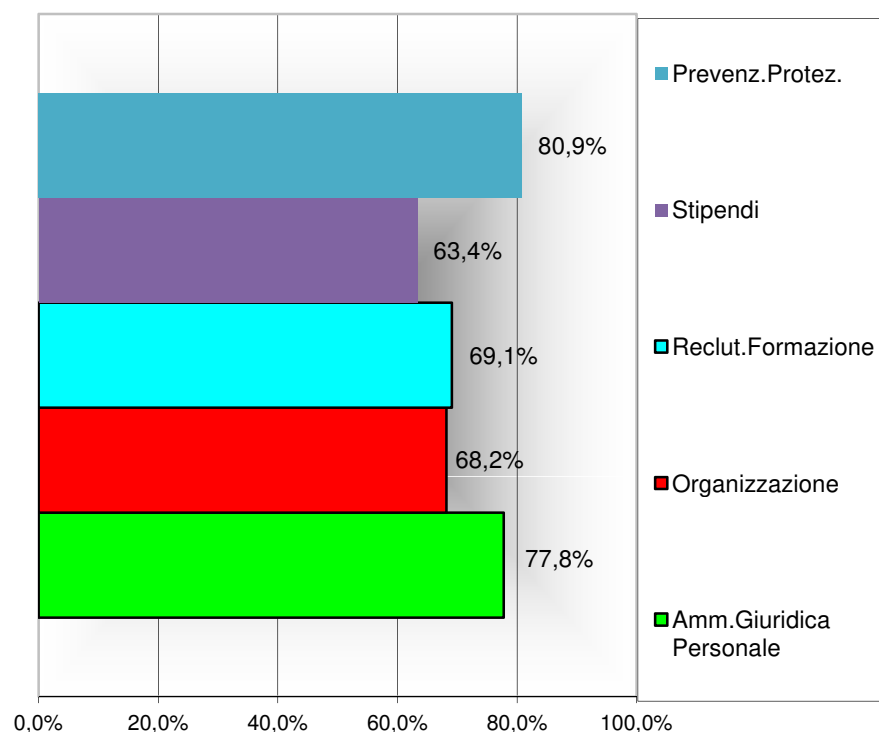
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



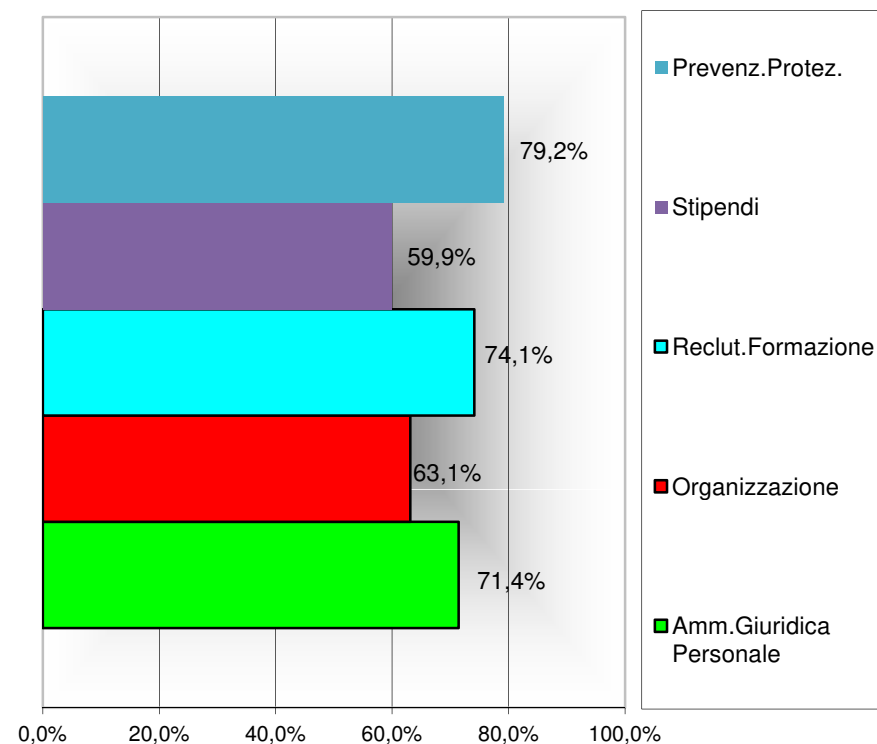
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



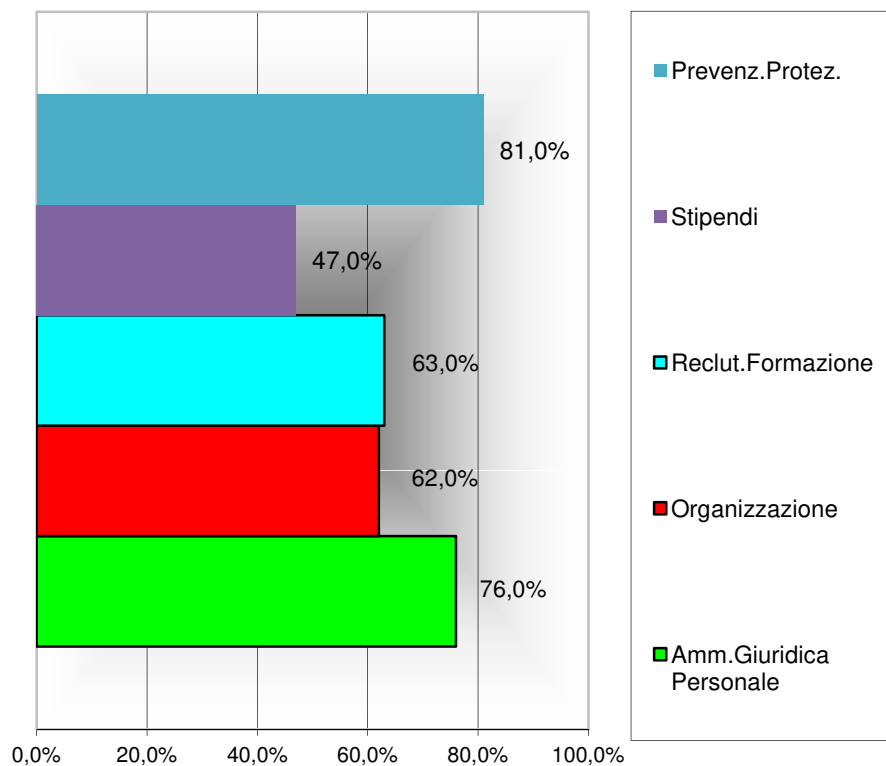
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

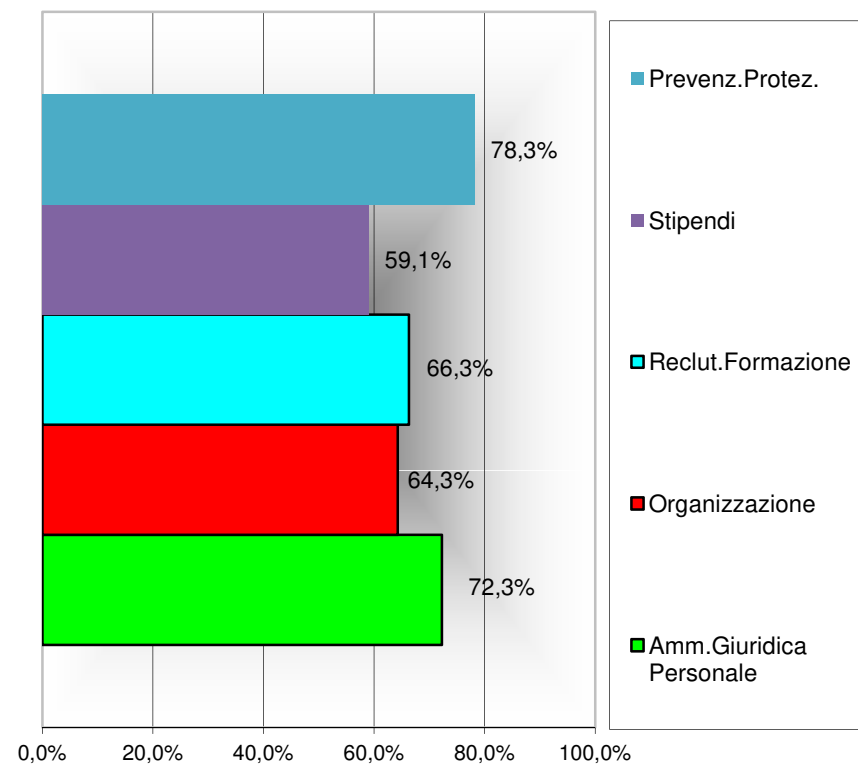


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



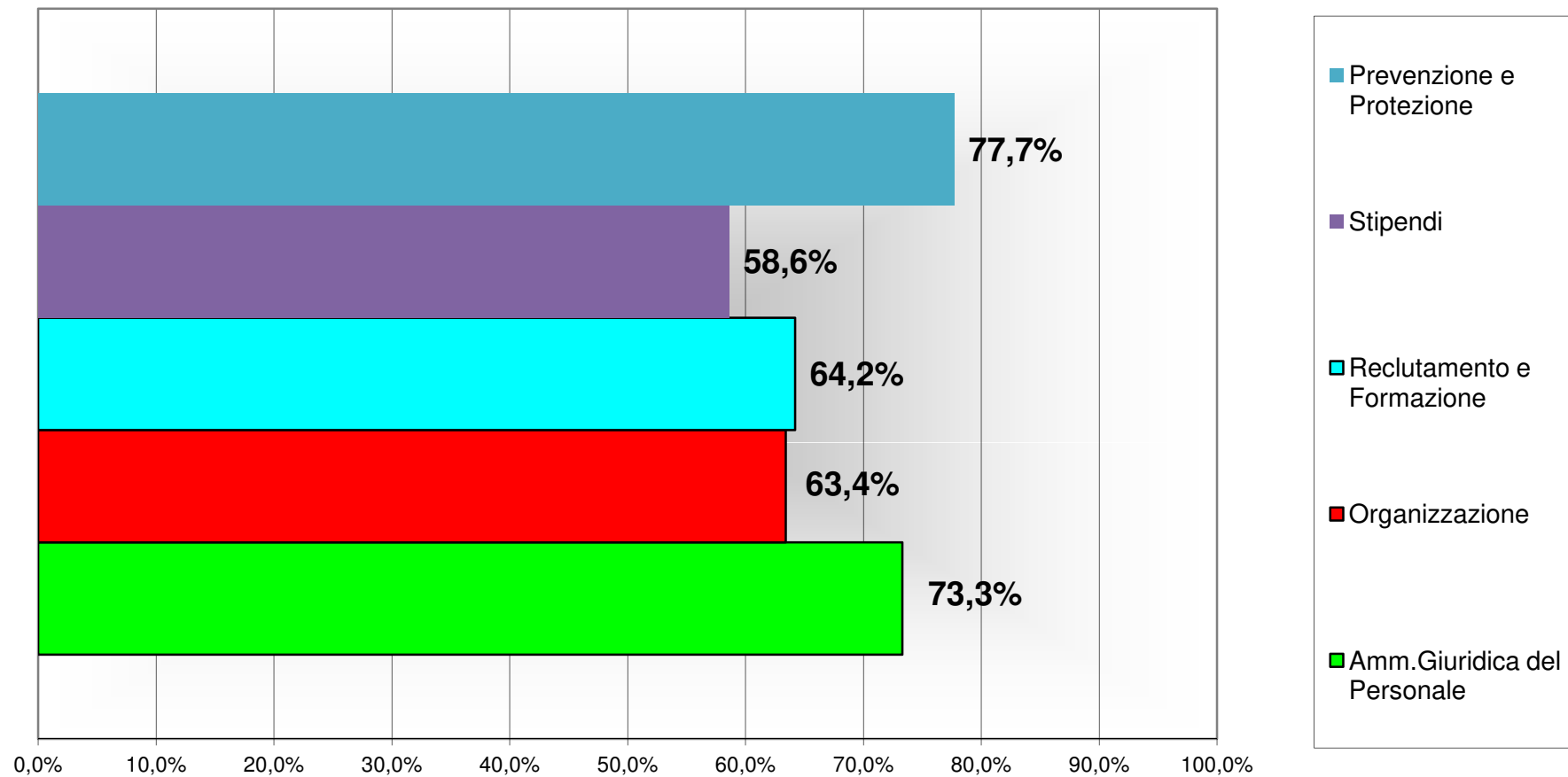
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizio Personale

Amm.Giuridica del Personale

								4
comfort	3,86	5,57	69,3%	3,97	5,71	69,5%	0,2%	
dotaz.tecniche	5,43	7,22	75,2%	5,43	7,22	75,2%	0,0%	
rapporto con utenti	4,85	6,71	72,3%	4,88	6,75	72,3%	0,0%	
gestione attività	5,05	7,07	71,4%	5,05	7,07	71,4%	0,0%	
sviluppo organizz.	5,55	7,13	77,8%	5,55	7,13	77,8%	0,0%	
personale	5,00	7,00	71,4%	5,00	7,00	71,4%	0,0%	
integrazione	5,32	7,00	76,0%	5,32	7,00	76,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,02	6,94	72,3%	5,04	6,97	72,3%	0,0%	
							0,0%	0,01%

Organizzazione

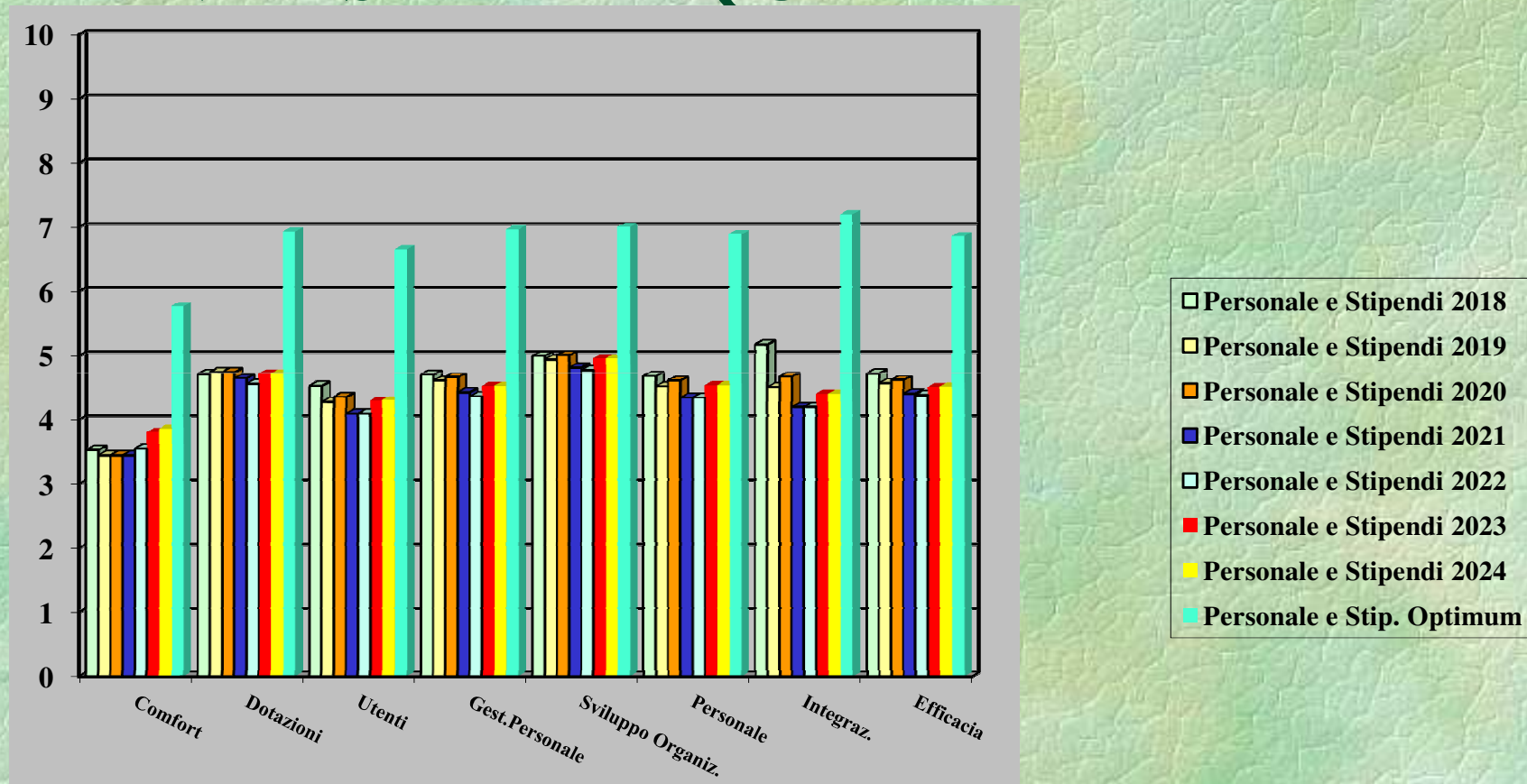
								2
comfort	3,09	5,57	55,5%	3,03	5,71	53,1%	-2,41%	
dotazioni tecniche	4,67	7,22	64,7%	5,00	7,22	69,3%	4,57%	
rapporto con utenti	4,09	6,65	61,5%	4,28	6,70	63,9%	2,38%	
gestione ufficio	4,25	7,04	60,4%	4,45	7,04	63,2%	2,84%	
controllo	4,53	7,09	63,9%	4,86	7,13	68,2%	4,27%	
personale	4,00	6,95	57,6%	4,42	7,00	63,1%	5,59%	
integrazione	3,78	6,89	54,9%	4,27	6,89	62,0%	7,11%	
efficacia organizz.	4,23	6,91	61,2%	4,48	6,97	64,3%	3,06%	
							3,43%	0,38%

Reclut. e Formazione

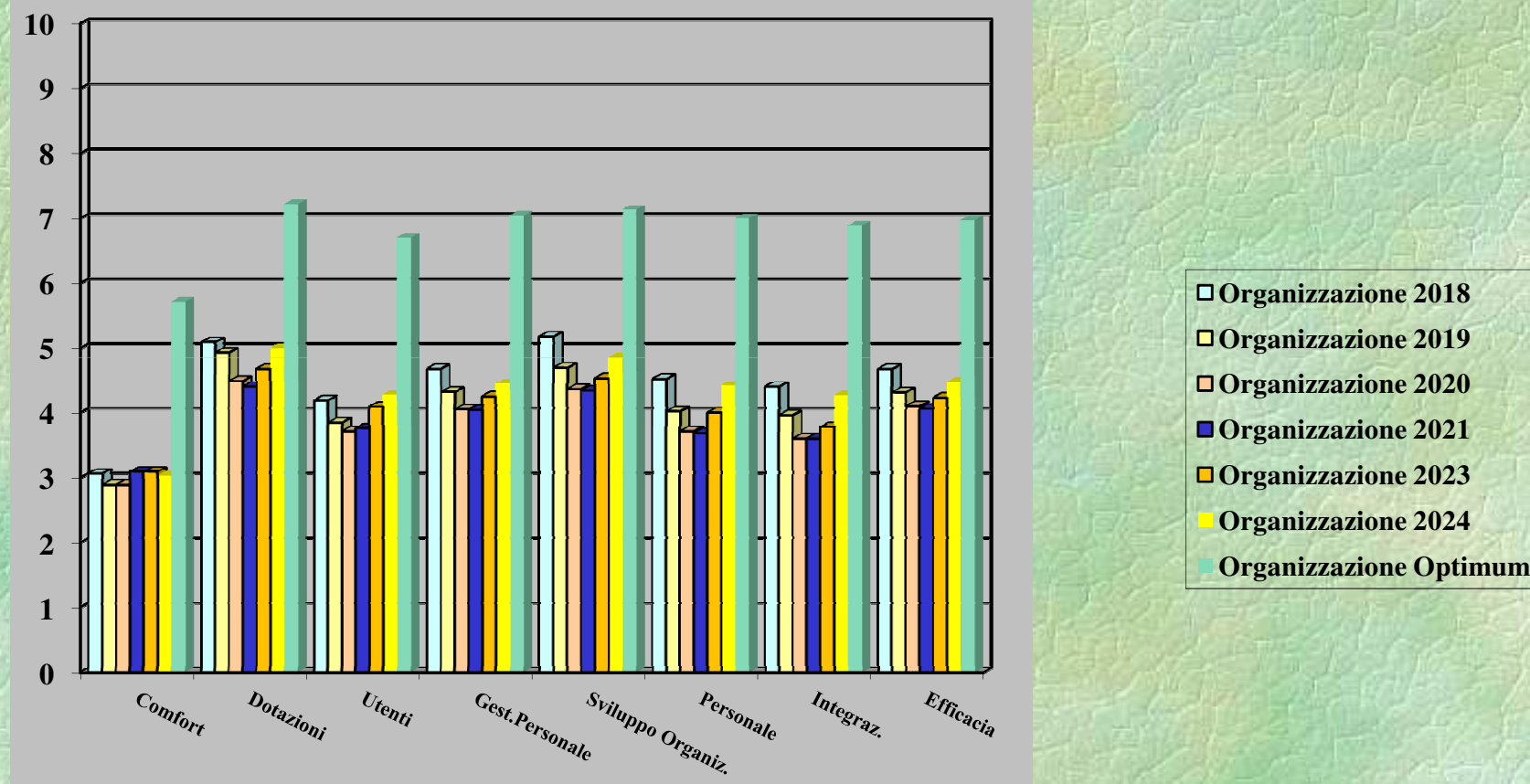
								2
	anno 2021							
comfort	2,74	6,00	45,7%	2,77	6,00	46,2%	0,5%	
dotaz.tecniche	4,05	6,58	61,6%	4,17	6,58	63,4%	1,8%	
rapporto con utenti	4,02	6,45	62,3%	4,09	6,45	63,4%	1,1%	
gestione attività	4,47	6,67	67,0%	4,53	6,67	67,9%	0,9%	
sviluppo organizz.	4,69	6,79	69,1%	4,69	6,79	69,1%	0,0%	
personale	4,87	6,68	72,9%	4,95	6,68	74,1%	1,2%	
integrazione	4,25	6,75	63,0%	4,25	6,75	63,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,37	6,67	65,5%	4,42	6,67	66,3%	0,7%	
							0,8%	0,09%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2023		%	2024		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Stipendi								
comfort	3,73	5,83	64,0%	3,73	5,83	64,0%	0,0%	6
dotaz.tecniche	4,01	6,63	60,5%	4,01	6,63	60,5%	0,0%	
rapporto con utenti	3,72	6,55	56,8%	3,72	6,55	56,8%	0,0%	
gestione attività	3,98	6,85	58,1%	3,98	6,85	58,1%	0,0%	
sviluppo organizz.	4,35	6,86	63,4%	4,35	6,86	63,4%	0,0%	
personale	4,06	6,78	59,9%	4,06	6,78	59,9%	0,0%	
integrazione	3,48	7,40	47,0%	3,48	7,40	47,0%	0,0%	
efficacia organizz.	3,98	6,74	59,1%	3,98	6,74	59,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Prev.Protez.Sorv.sanitaria								
comfort	4,00	6,29	63,6%	4,00	6,29	63,6%	0,0%	4
dotazioni	5,33	6,56	81,3%	5,33	6,56	81,3%	0,0%	
rapporto con utenti	4,82	6,32	76,3%	4,82	6,32	76,3%	0,0%	
gestione ufficio	5,40	6,62	81,6%	5,35	6,62	80,8%	-0,8%	
sviluppo organizzativo	5,48	6,77	80,9%	5,48	6,77	80,9%	0,0%	
personale	5,27	6,58	80,1%	5,21	6,58	79,2%	-0,9%	
integrazione	5,73	6,83	83,9%	5,53	6,83	81,0%	-2,9%	
efficacia organizz.	5,28	6,69	78,9%	5,24	6,69	78,3%	-0,6%	
							-0,6%	-0,14%
Servizio Personale								
							18	
<u>incremento periodo 2023 - 2024:</u>							0,33%	

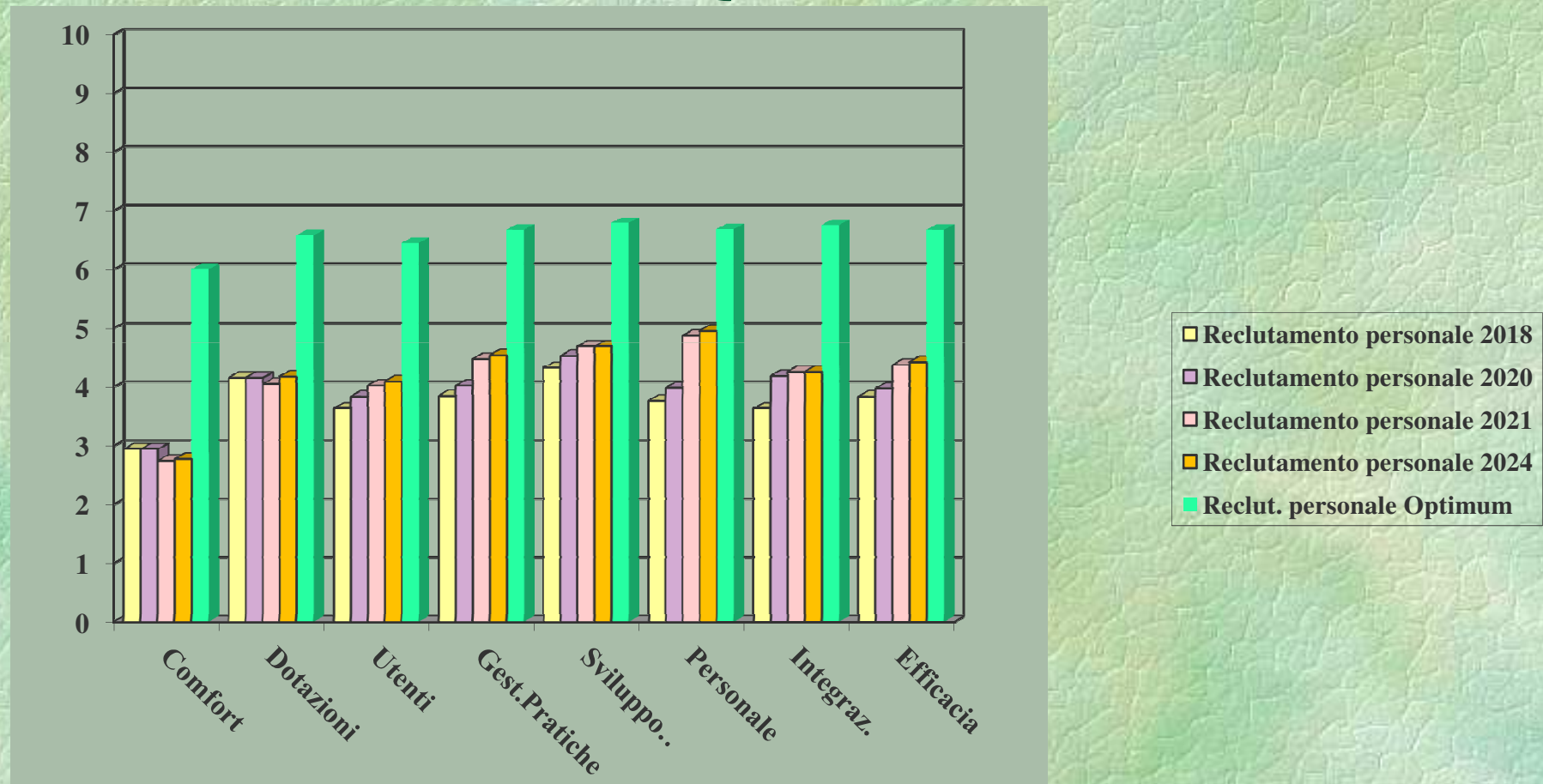
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

