



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità

## Report di Sintesi per Direzione/Servizio Autonomo

Anno 2017

Ottobre 2017

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Affari Generali,  
Politiche Educative, Culturali e Sociali

Anno 2017

Settembre 2017

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

## Affari Generali

Anno 2017

Settembre 2017

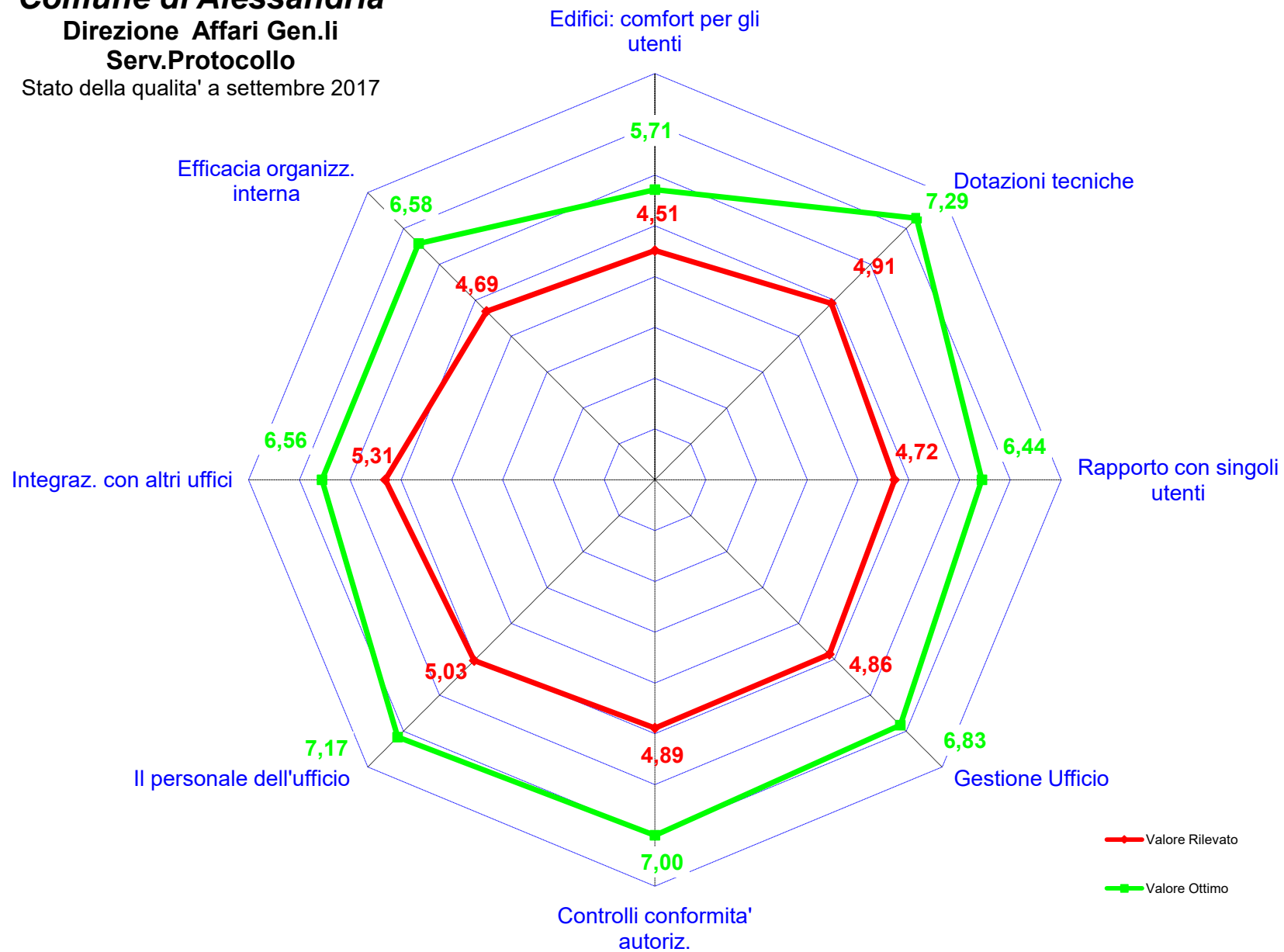
Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

Direzione Affari Gen.li

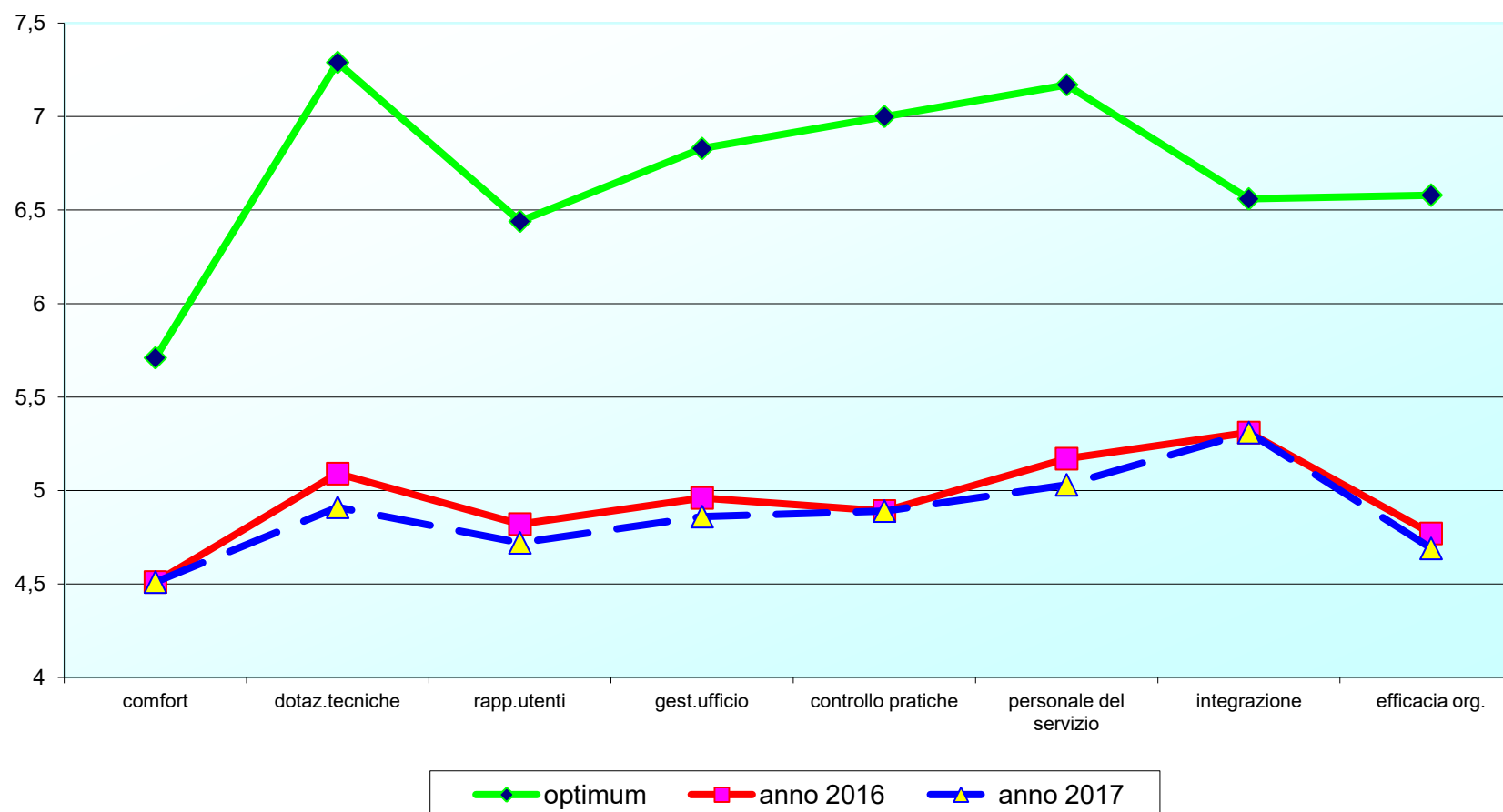
Serv. Protocollo

Stato della qualita' a settembre 2017



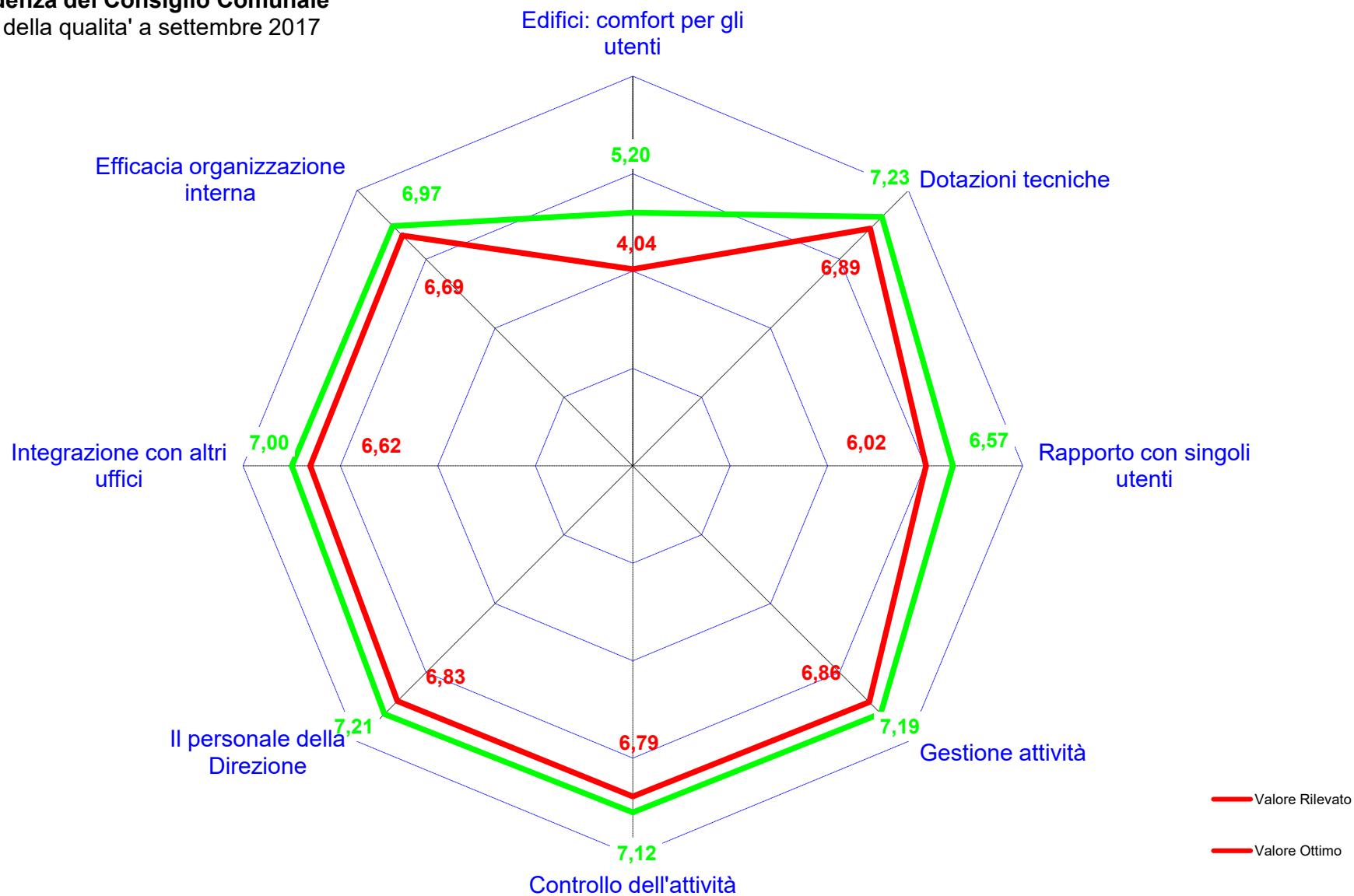


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Protocollo - Anni 2016/2017**

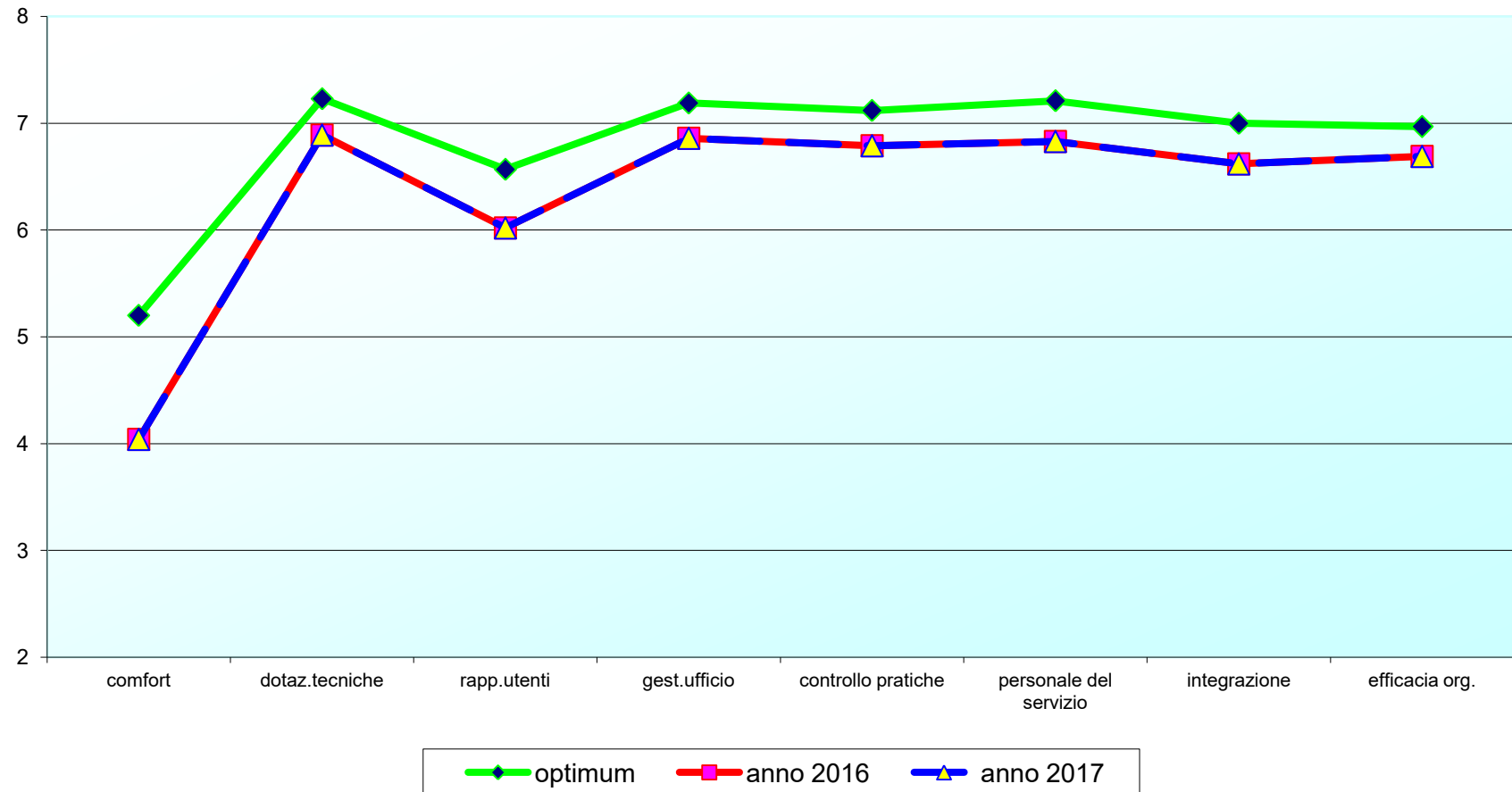


SERVIZIO DI PRESIDENZA DEL CONSIGLIO COMUNALE - RAPPORTO SULLA QUALITA'

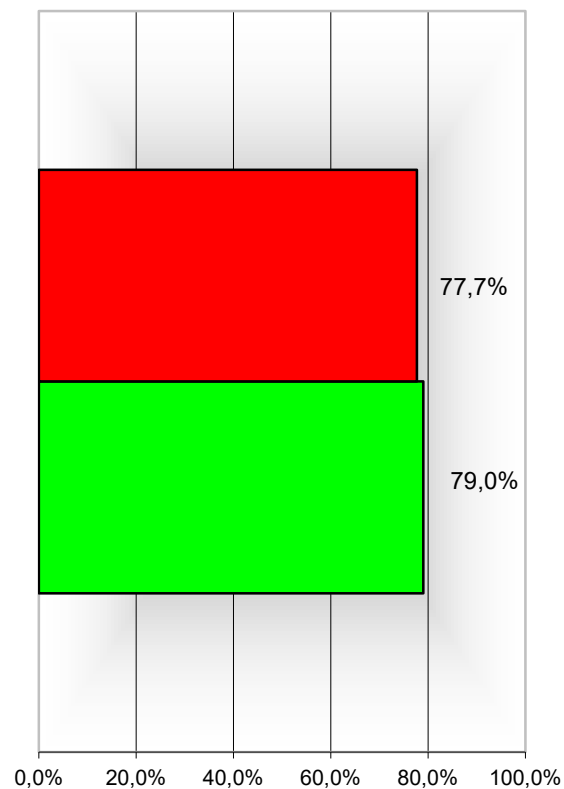
**Comune di Alessandria**  
**Direzione**  
**Presidenza del Consiglio Comunale**  
Stato della qualita' a settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2016/2017**

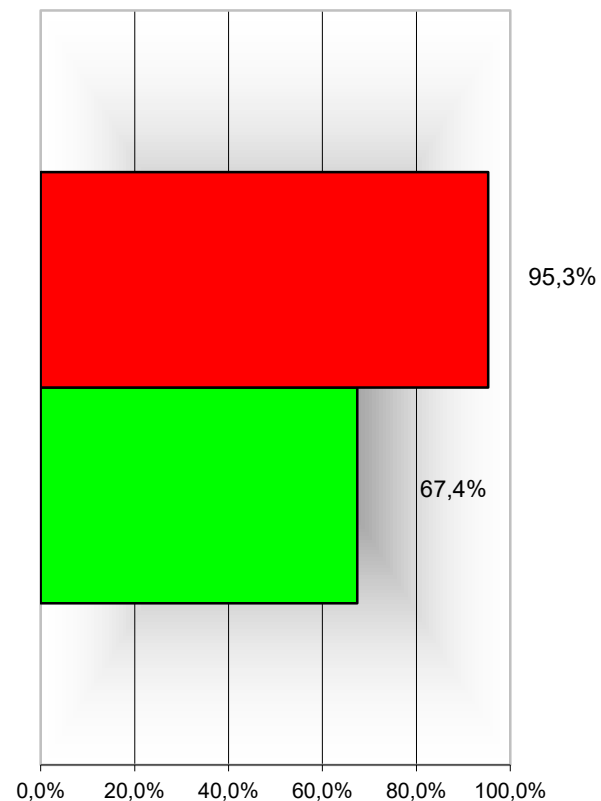


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



■ Presidenza C.C.  
■ Protocollo

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"

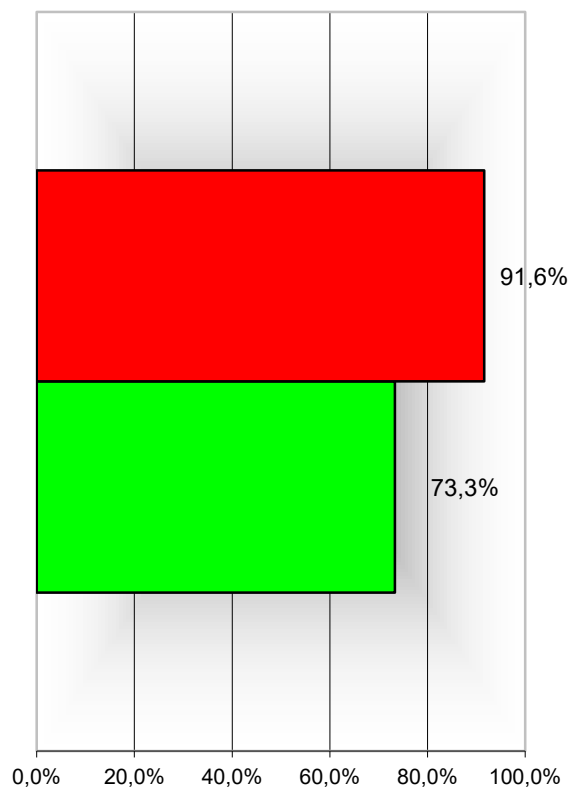


■ Presidenza C.C.  
■ Protocollo

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**.

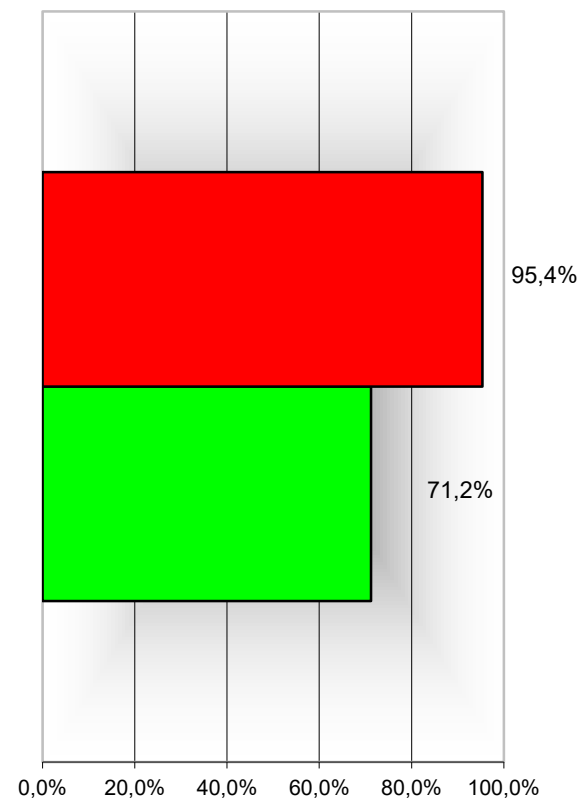
### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



■ Presidenza C.C.  
■ Protocollo

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.

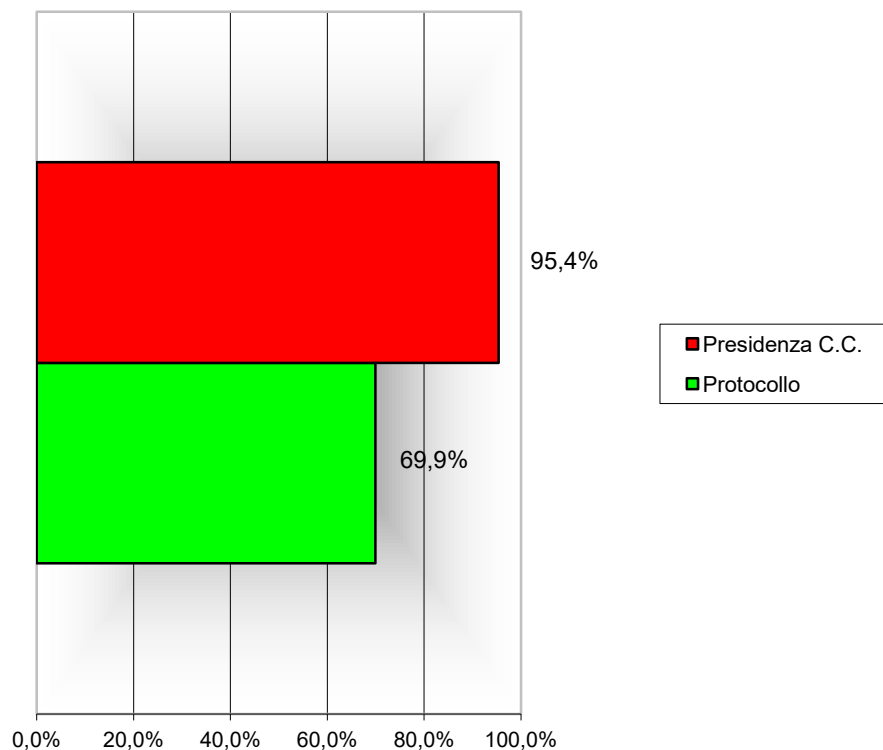
### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



■ Presidenza C.C.  
■ Protocollo

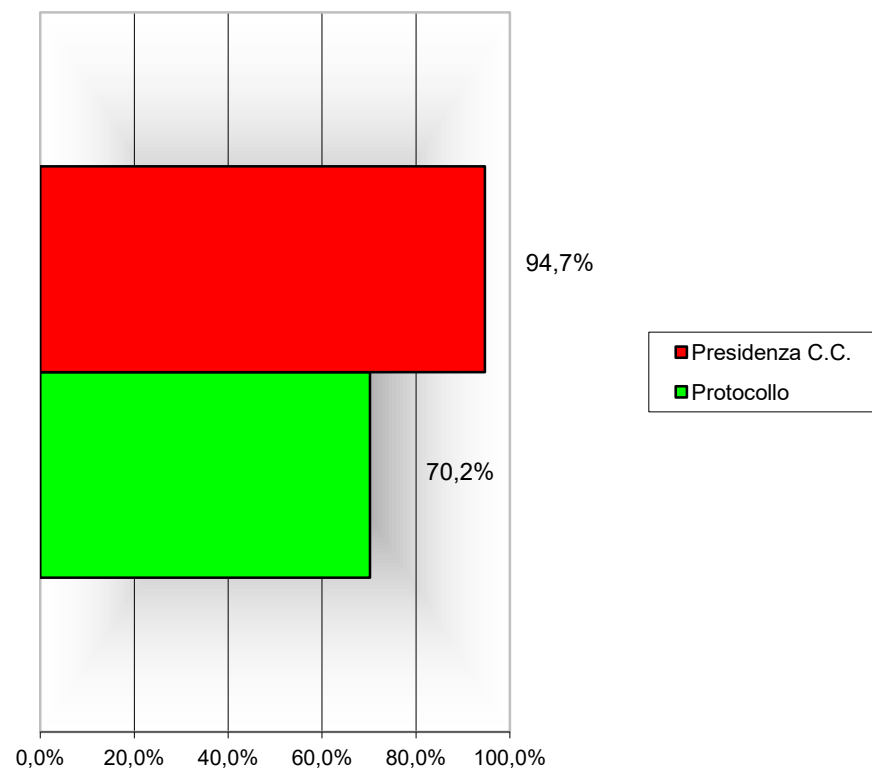
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



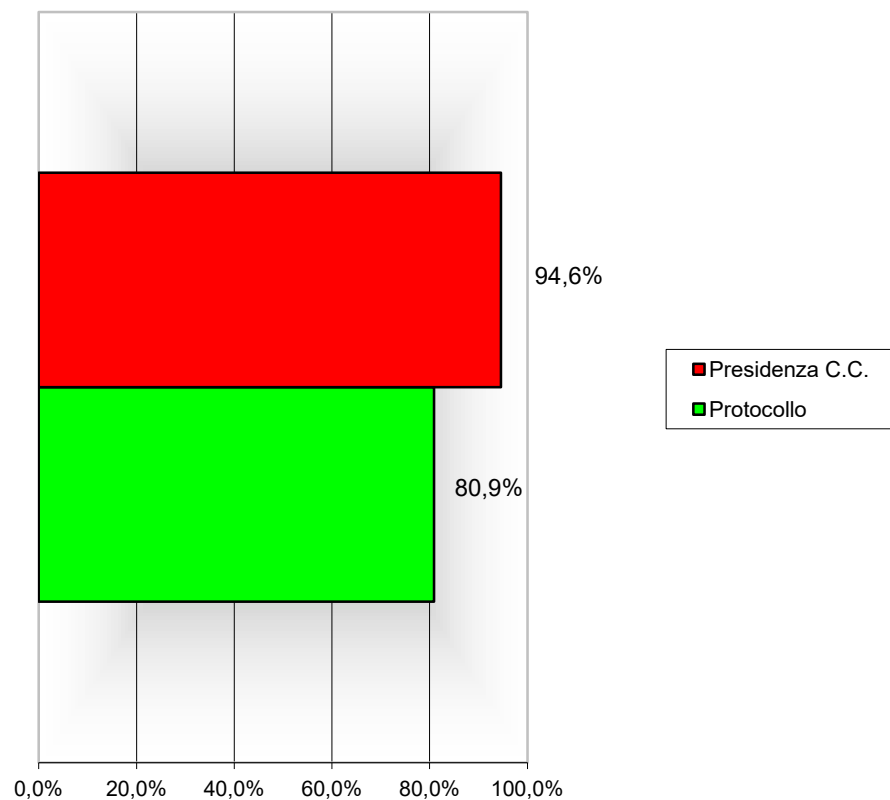
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



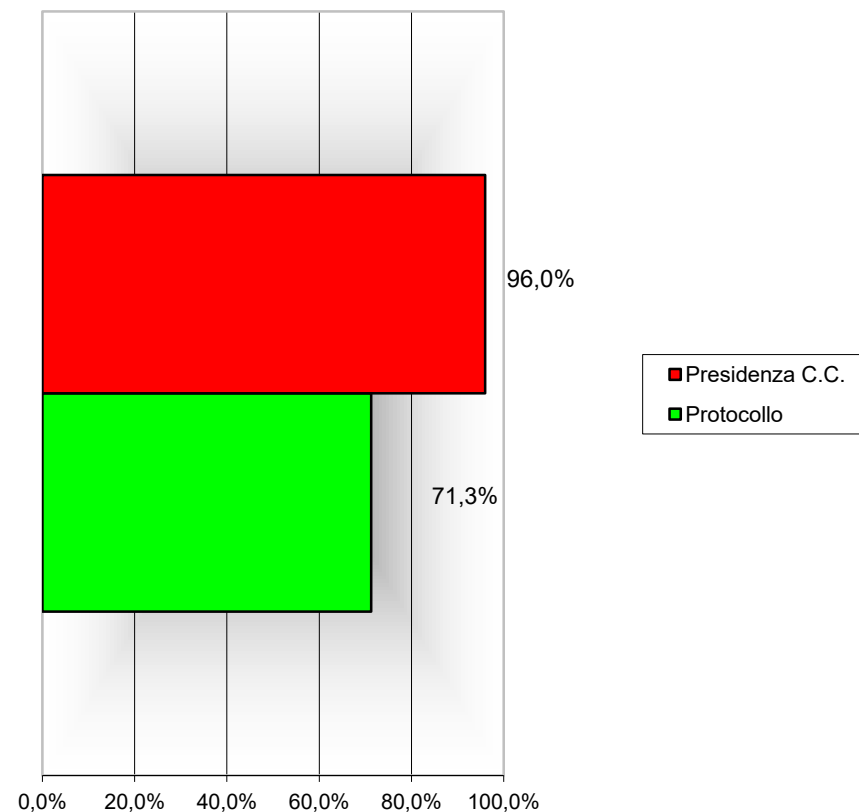
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



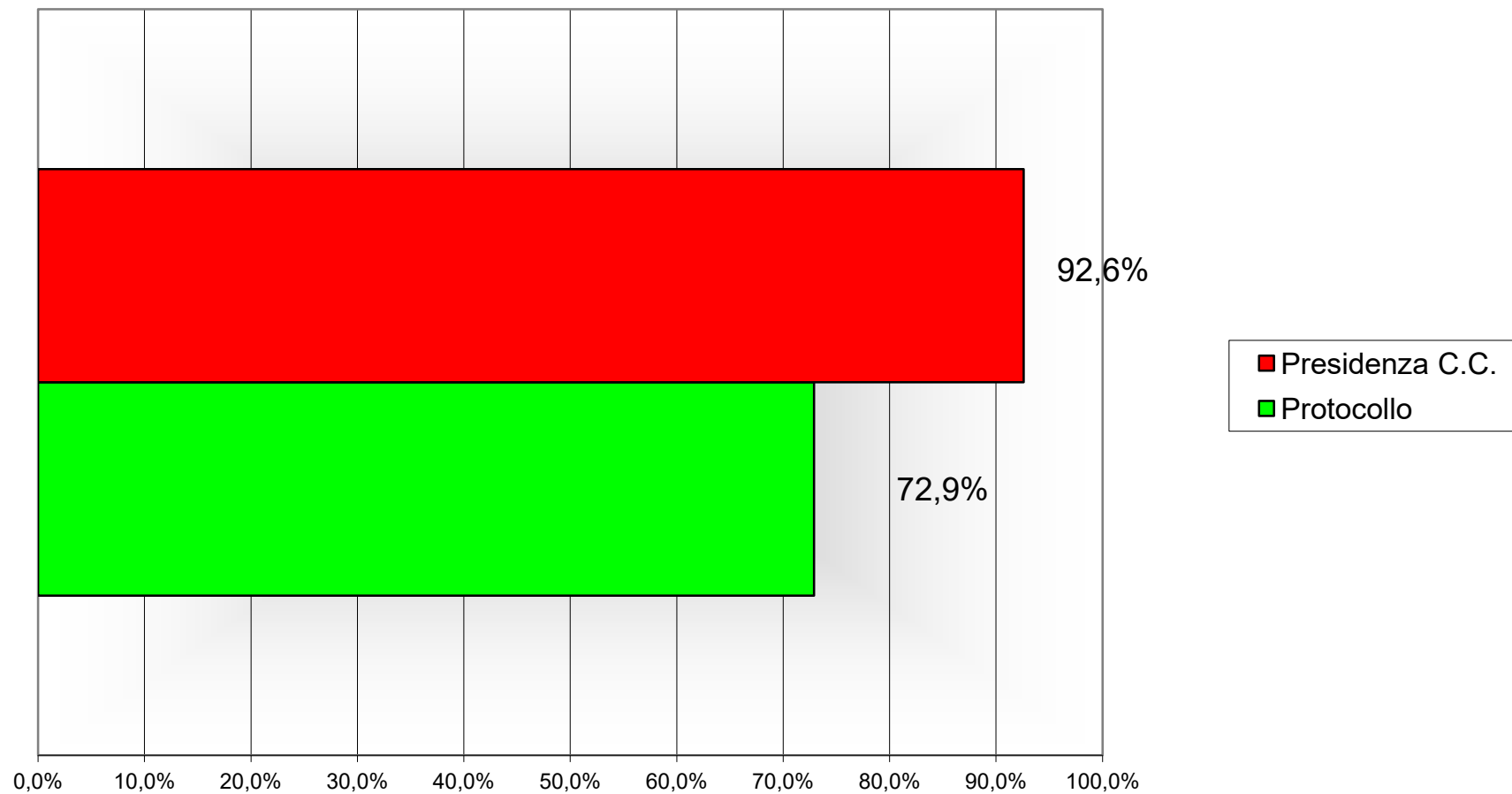
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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



<b>CITTA' DI ALESSANDRIA</b> Qualità	<b>2016</b>		<b>%</b>	<b>2017</b>		<b>%</b>	<b>incred. decrem.</b>	<b>N° dipend.</b>
	<b>v.rilevato</b>	<b>v.ottimo</b>		<b>v.rilevato</b>	<b>v.ottimo</b>			
<b>Protocollo</b>								<b>7</b>
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,51	5,71	79,0%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,09	7,29	69,8%	4,91	7,29	67,4%	-2,5%	
rapporto con utenti	4,82	6,44	74,8%	4,72	6,44	73,3%	-1,6%	
gestione ufficio	4,96	6,83	72,6%	4,86	6,83	71,2%	-1,5%	
controllo	4,89	7,00	69,9%	4,89	7,00	69,9%	0,0%	
personale	5,17	7,17	72,1%	5,03	7,17	70,2%	-2,0%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,31	6,56	80,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,77	6,58	72,5%	4,69	6,58	71,3%	-1,2%	
							-1,1%	<b>-0,63%</b>
<b>Presidenza C.C.</b>								
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	<b>5</b>
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,89	7,23	95,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,02	6,57	91,6%	6,02	6,57	91,6%	0,0%	
gestione ufficio	6,86	7,19	95,4%	6,86	7,19	95,4%	0,0%	
controllo	6,79	7,12	95,4%	6,79	7,12	95,4%	0,0%	
personale	6,83	7,21	94,7%	6,83	7,21	94,7%	0,0%	
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,69	6,97	96,0%	6,69	6,97	96,0%	0,0%	
							0,0%	<b>0,00%</b>
<b>Affari Generali</b>								<b>12</b>
							<b>-0,63%</b>	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Politiche Educative, Culturali e Sociali

Anno 2017

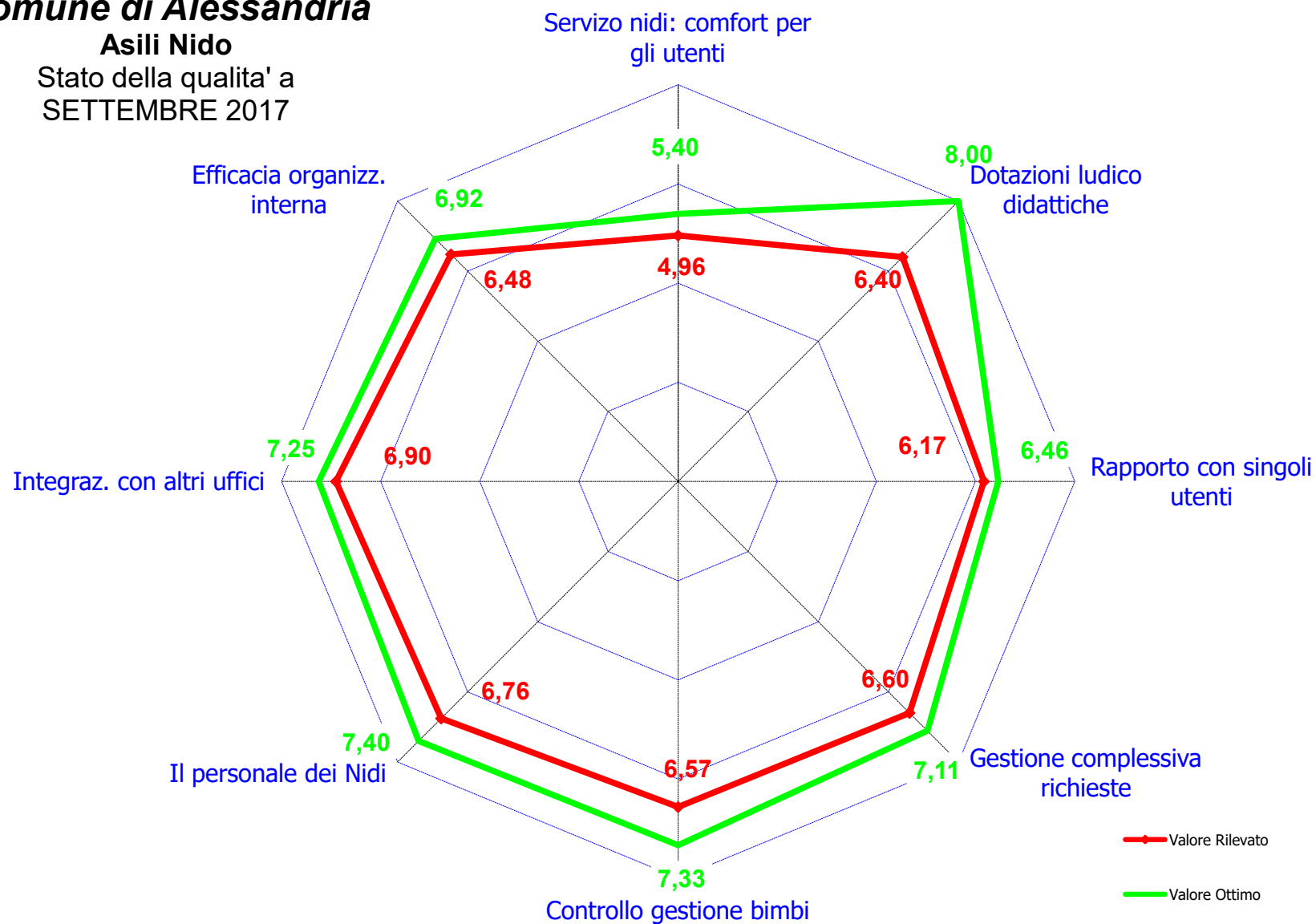
Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

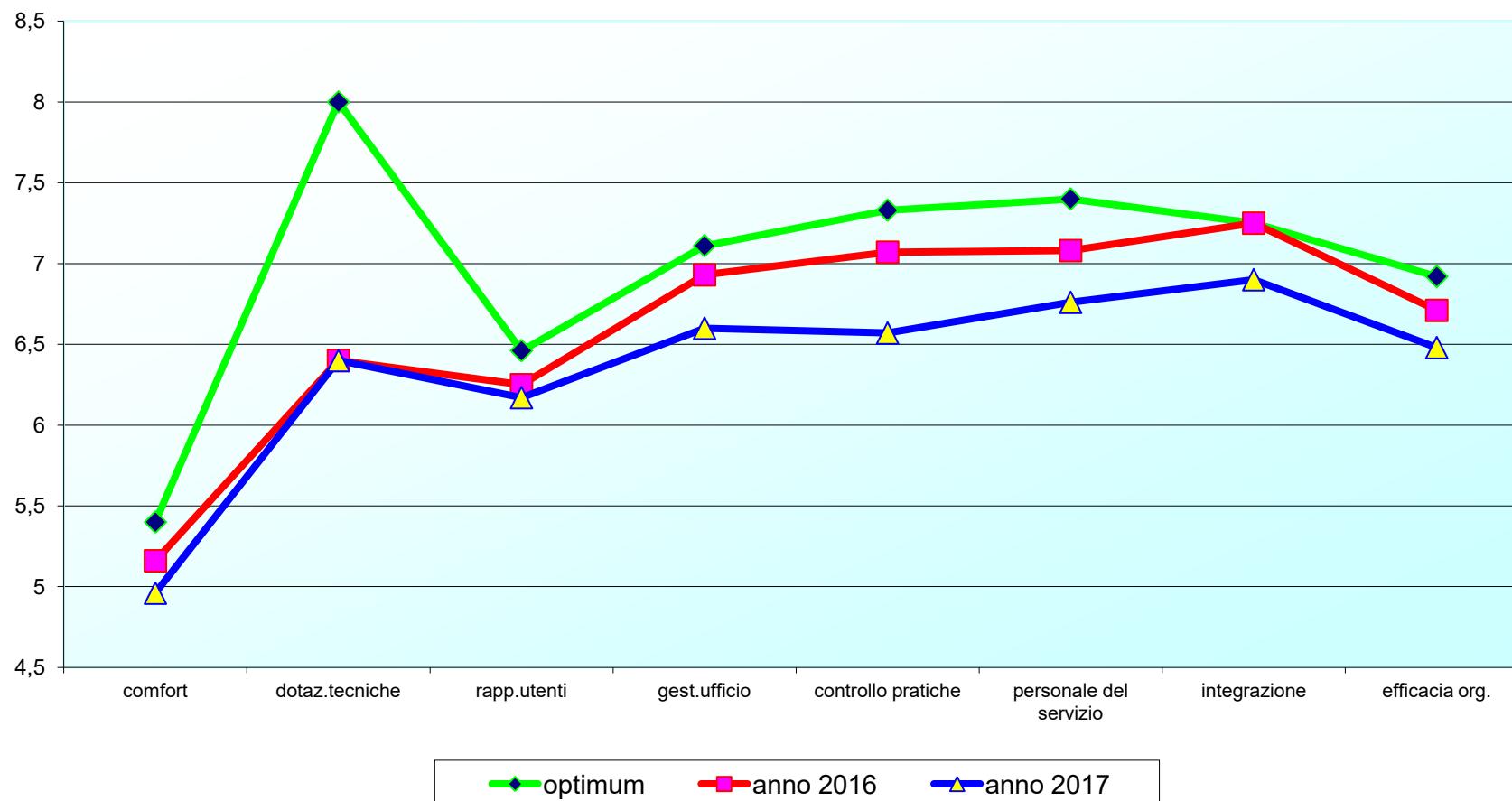
# Comune di Alessandria

## Asili Nido

Stato della qualita' a  
SETTEMBRE 2017



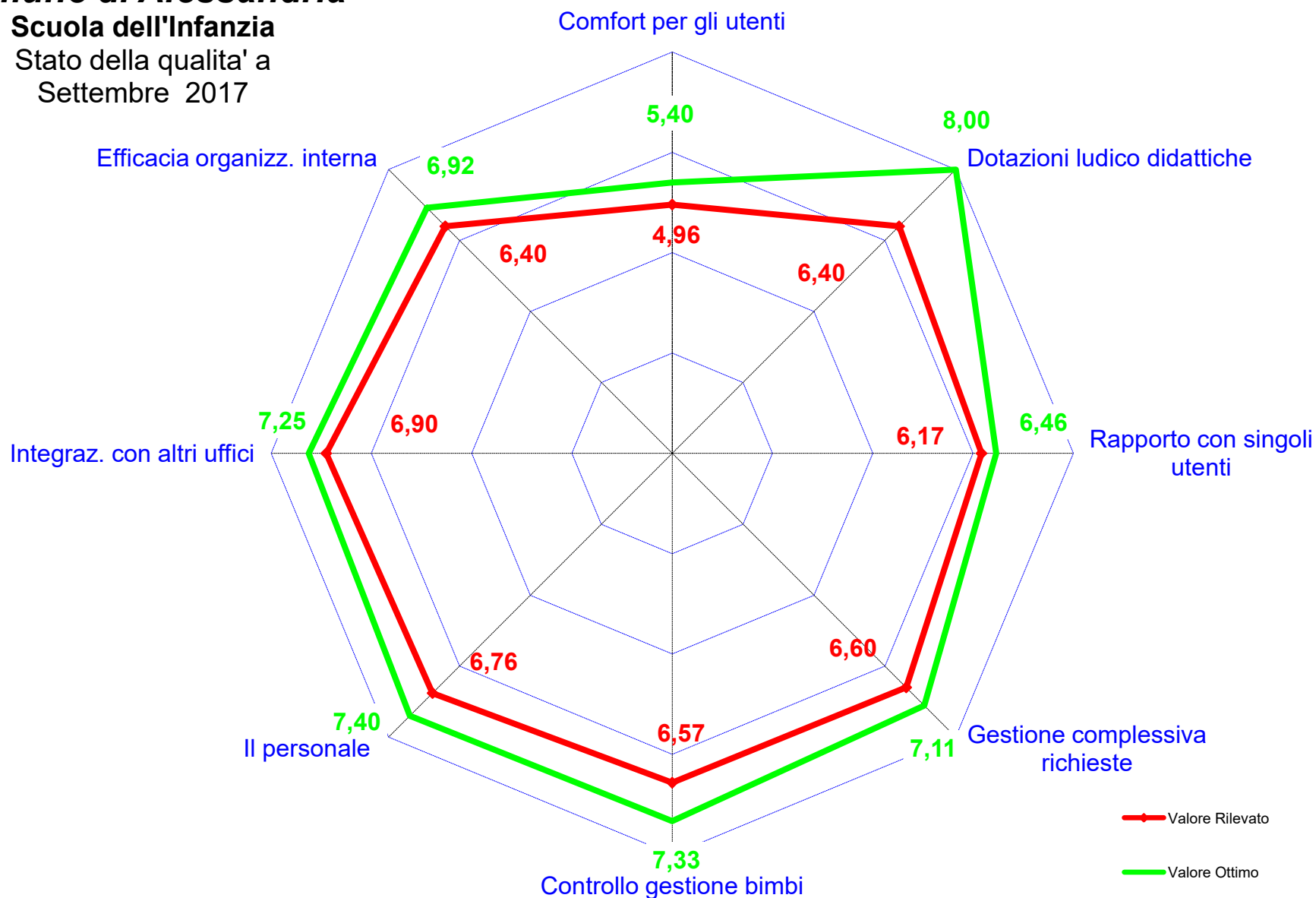
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Asili Nido - Anni 2016/2017**



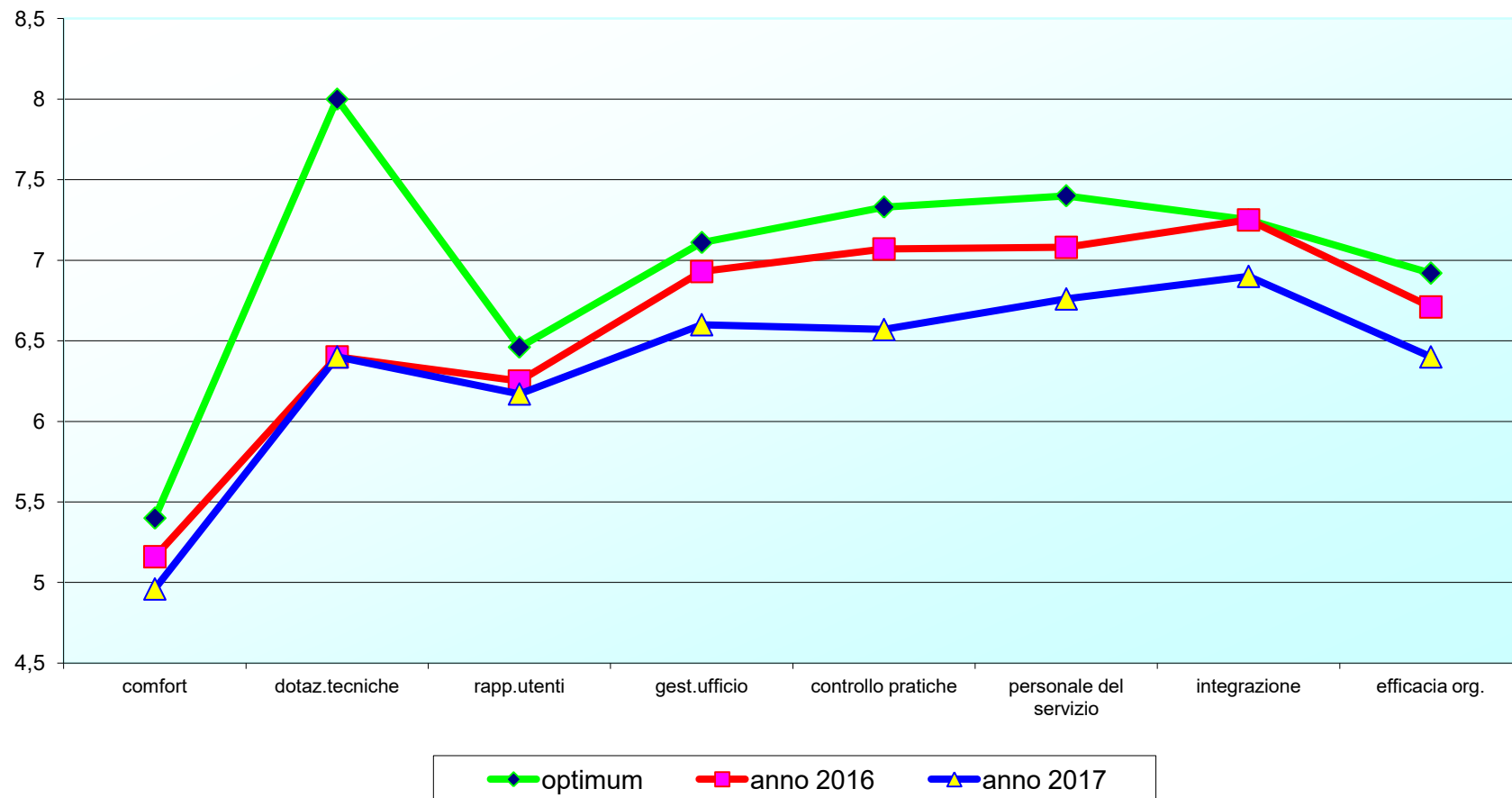
# Comune di Alessandria

## Scuola dell'Infanzia

Stato della qualità a  
Settembre 2017



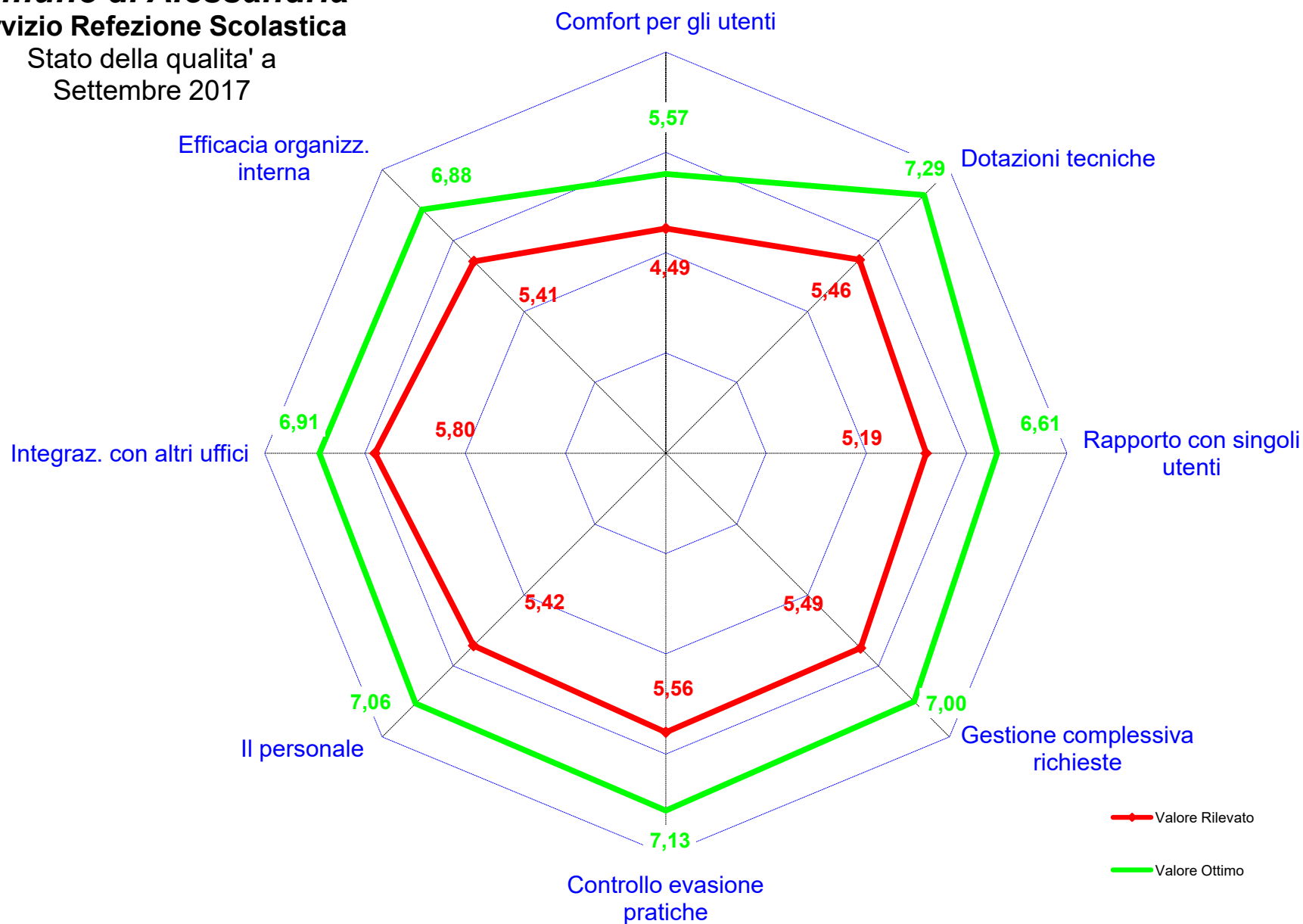
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Scuola dell'Infanzia - Anni 2016/2017**



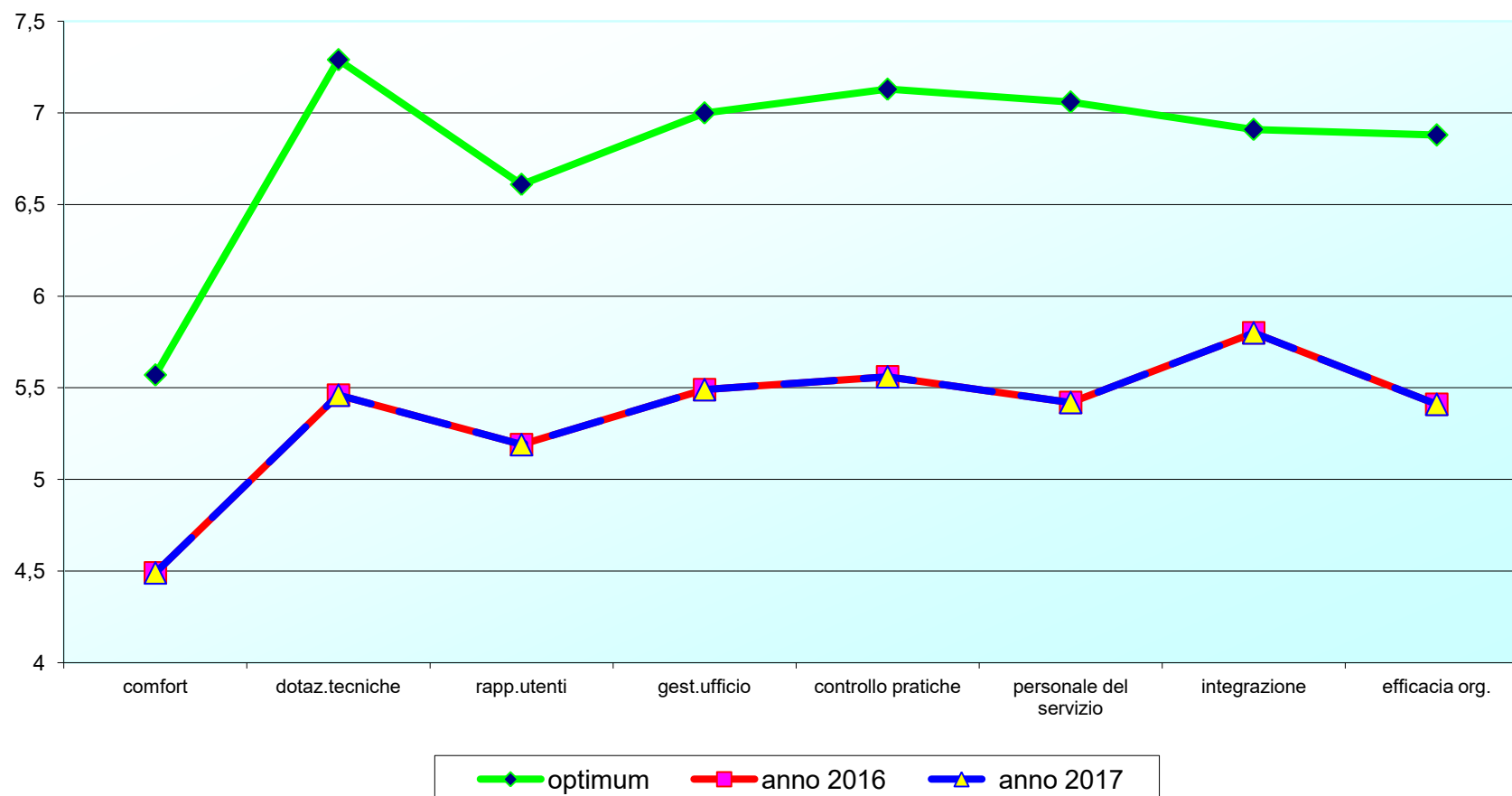
# Comune di Alessandria

## Servizio Refezione Scolastica

Stato della qualità a  
Settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Refezione Scolastica - Anni 2016/2017**

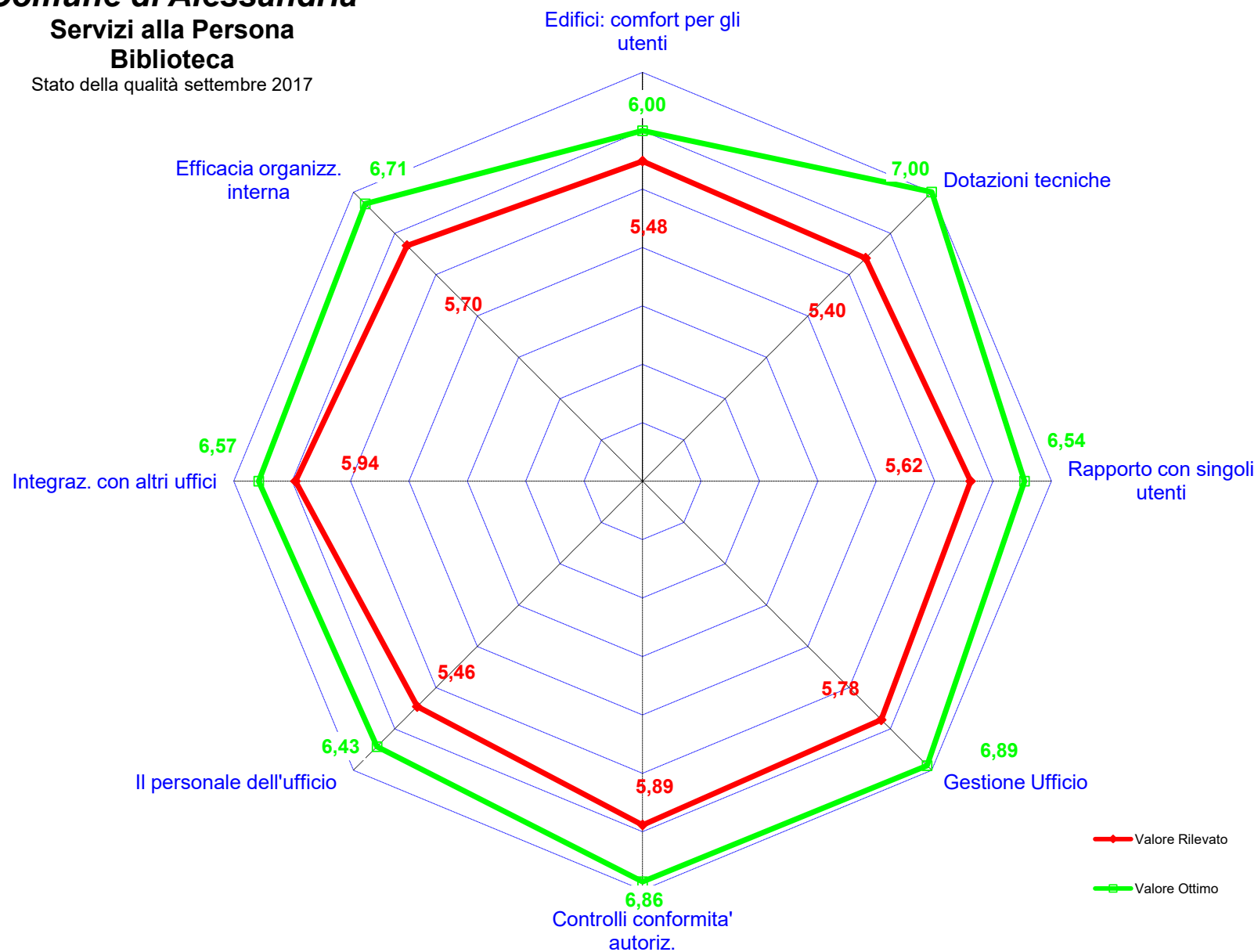




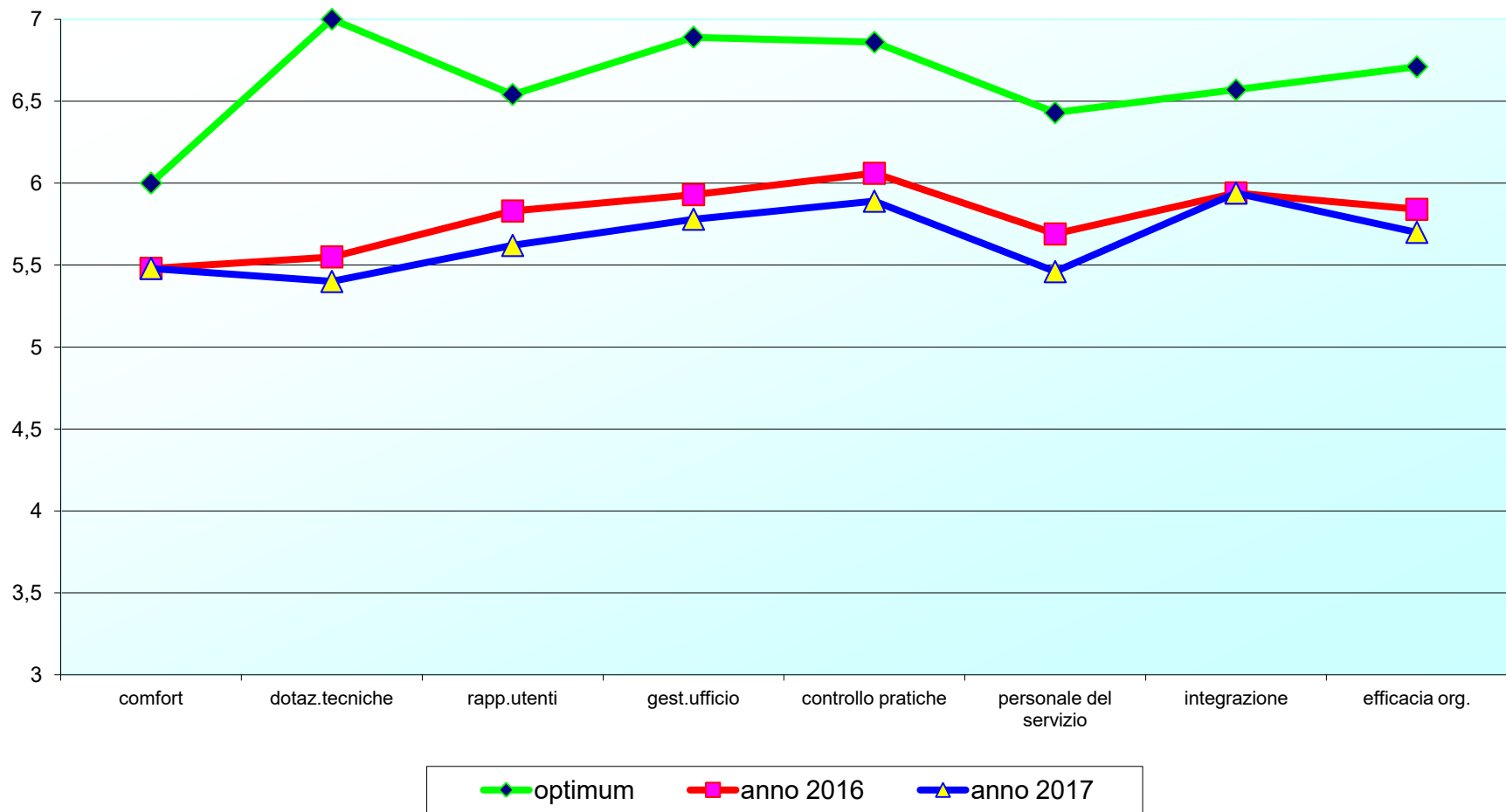
# Comune di Alessandria

## Servizi alla Persona Biblioteca

Stato della qualità settembre 2017



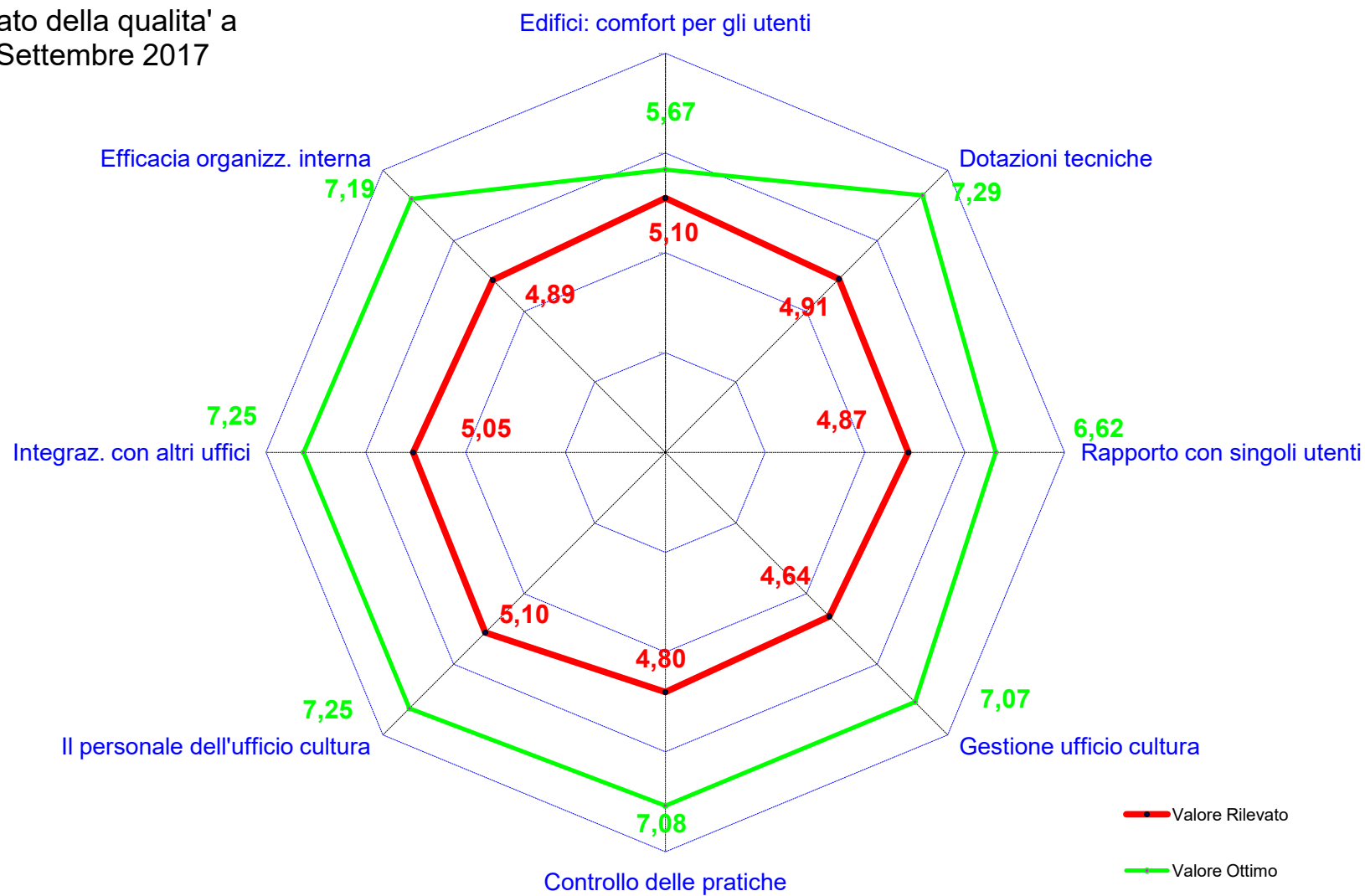
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Biblioteca Civica - Anni 2016/2017**



# Comune di Alessandria

## Servizio Cultura

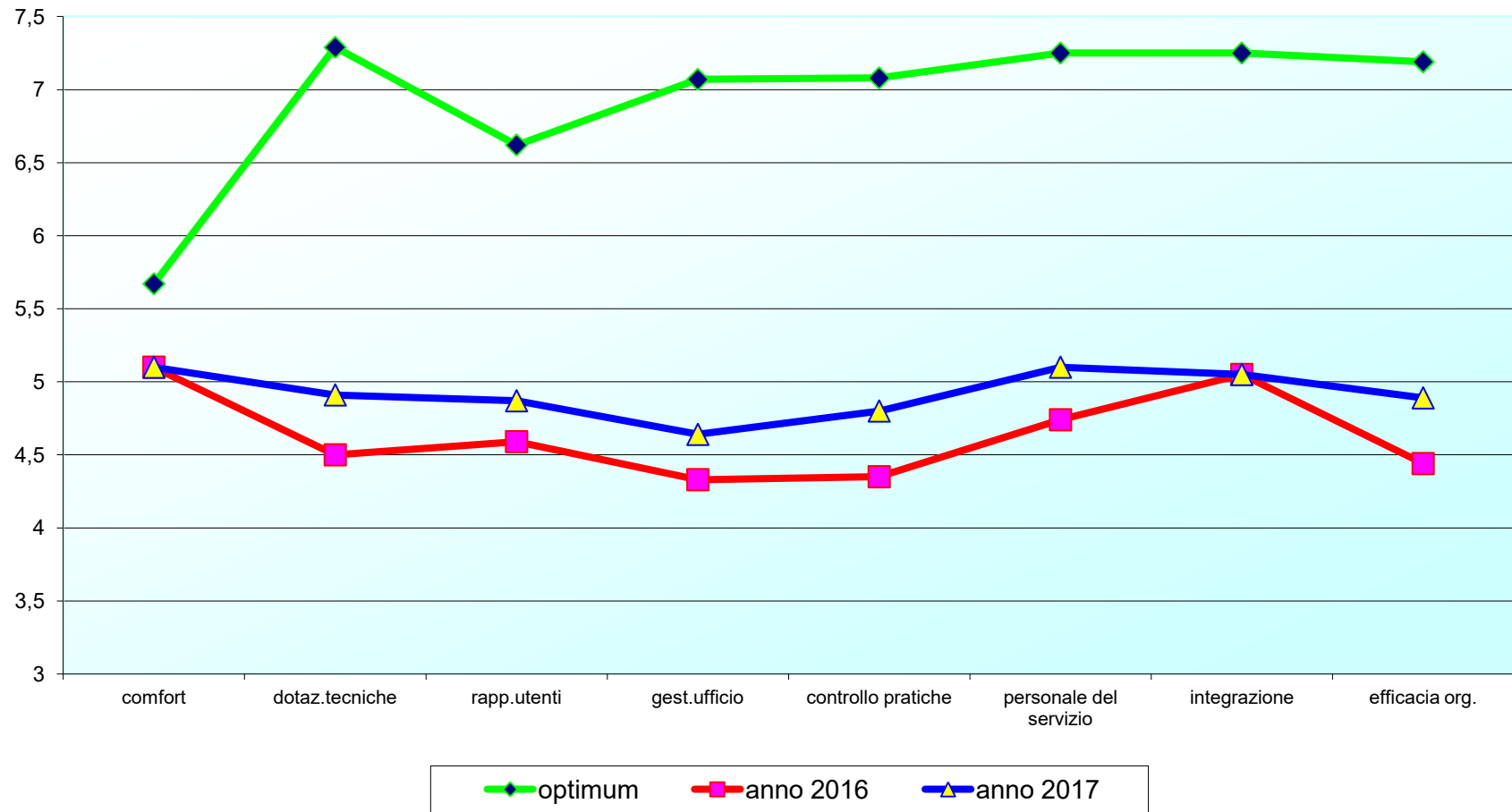
Stato della qualita' a  
Settembre 2017



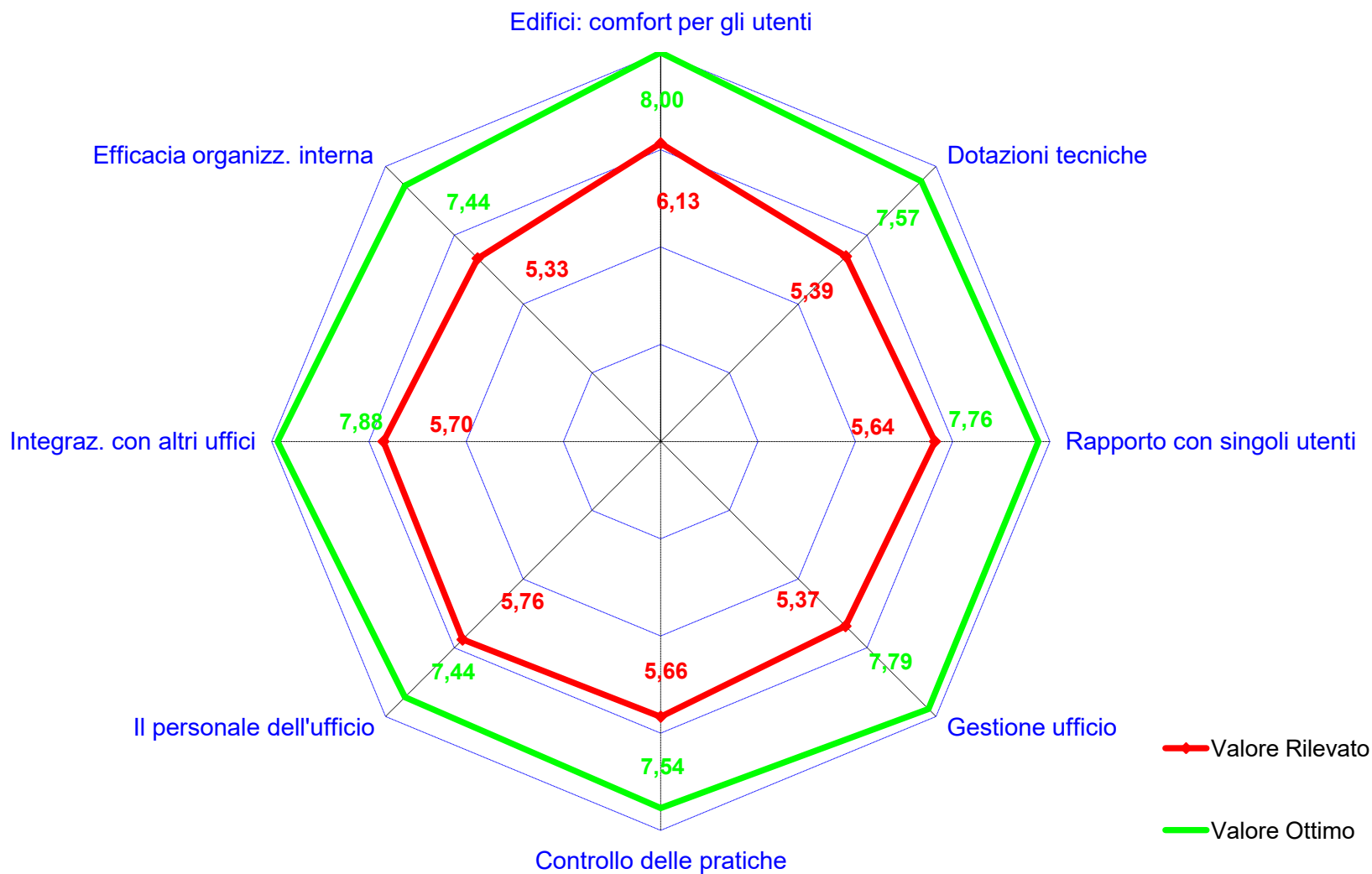
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

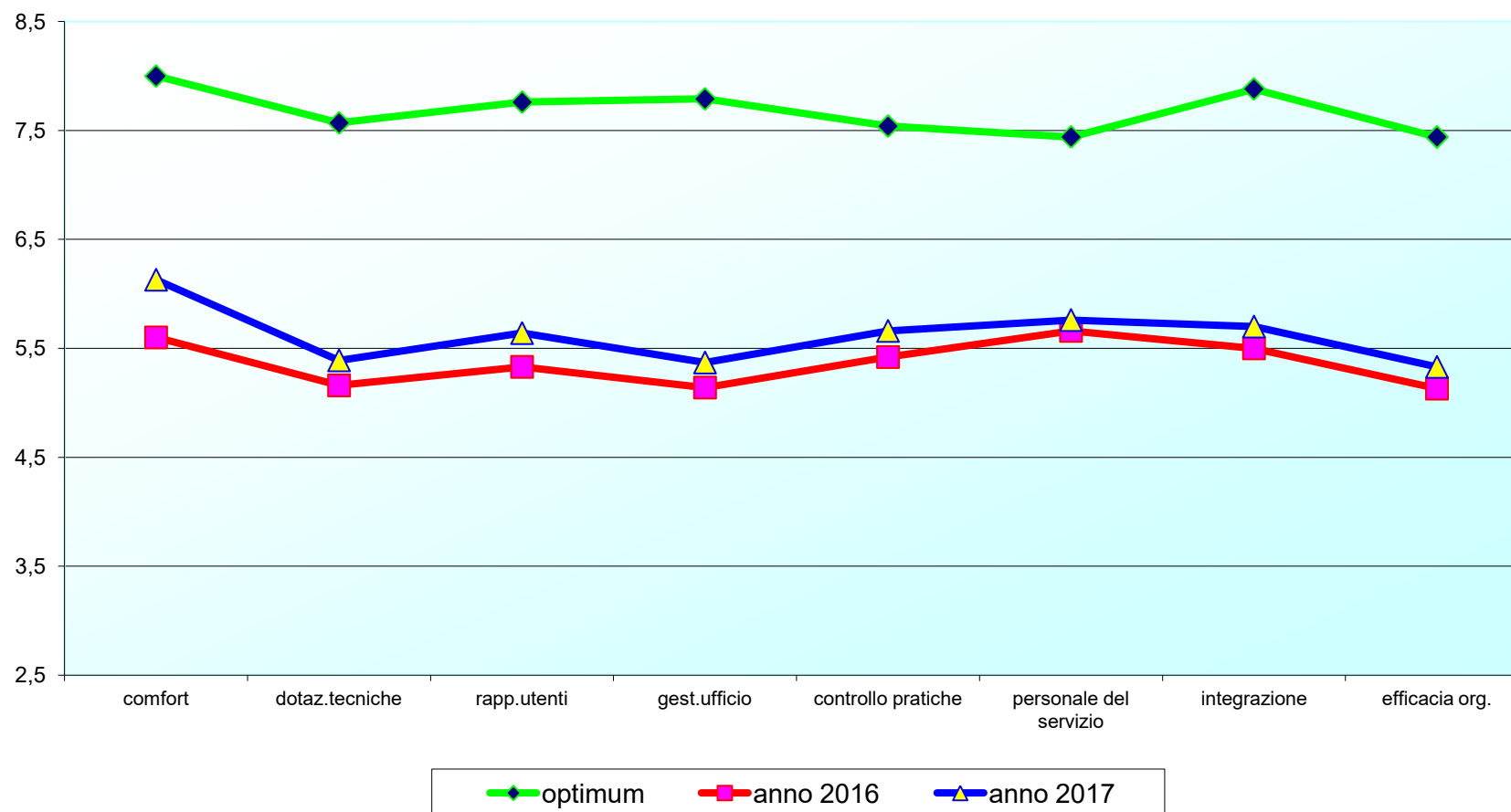
### Cultura - Anni 2016/2017



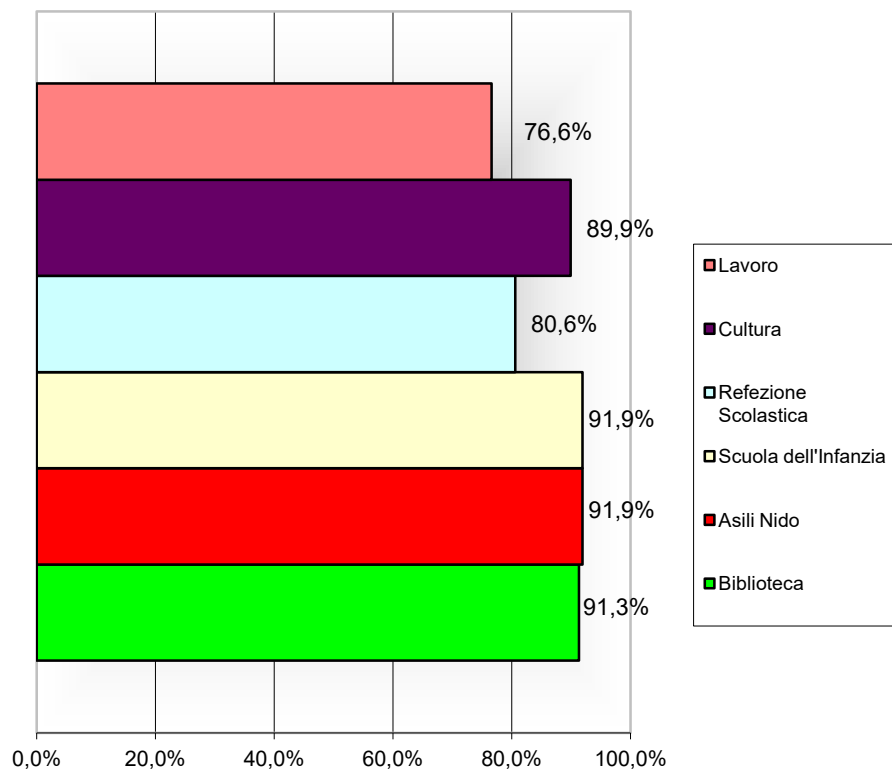
**Comune di Alessandria**  
SERVIZI ALLA PERSONA  
SERVIZIO LAVORO E ORIENTAMENTO PROFESSIONALE  
Stato della qualita' a settembre 2017



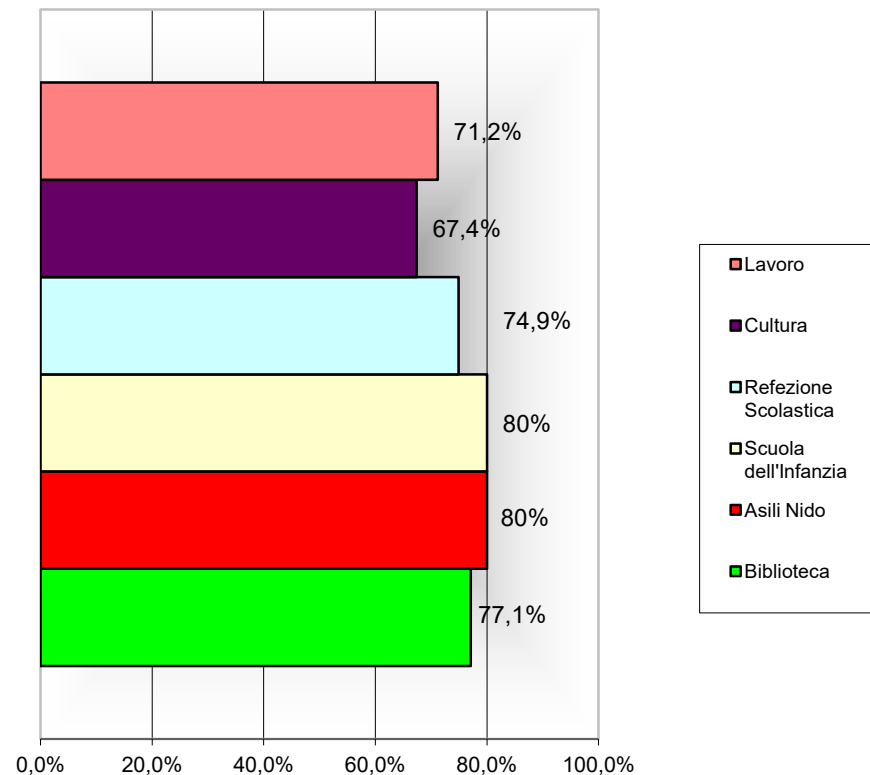
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2016/2017**



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



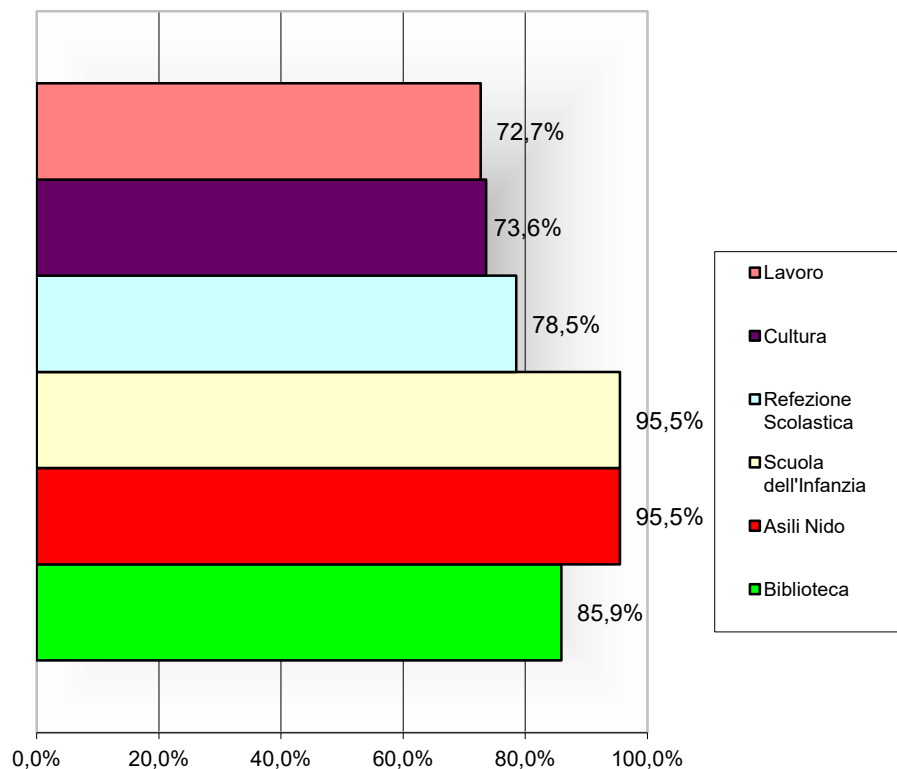
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

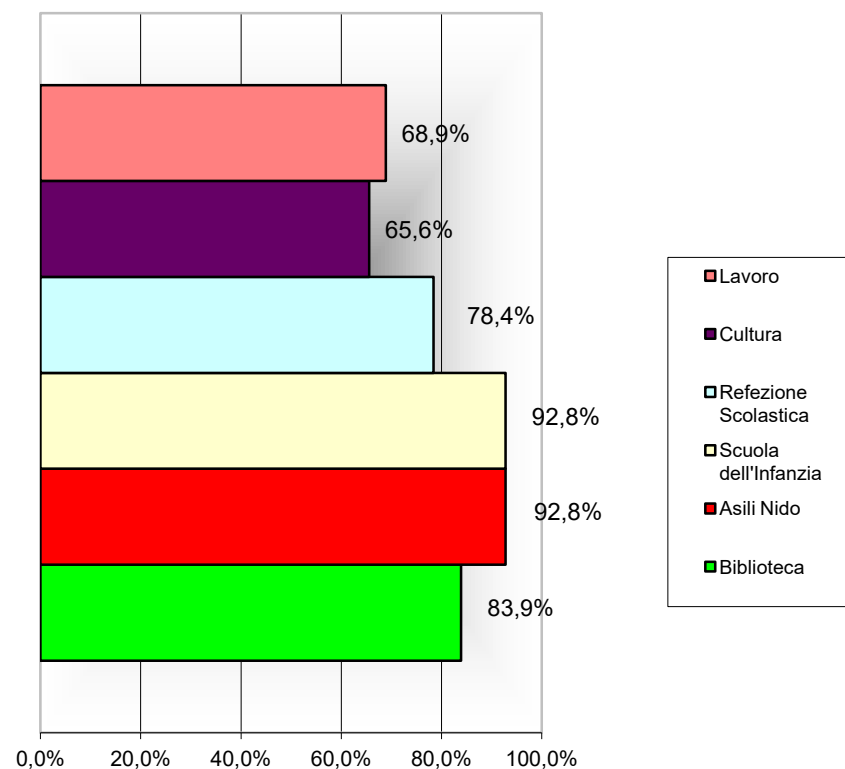
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

### 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.

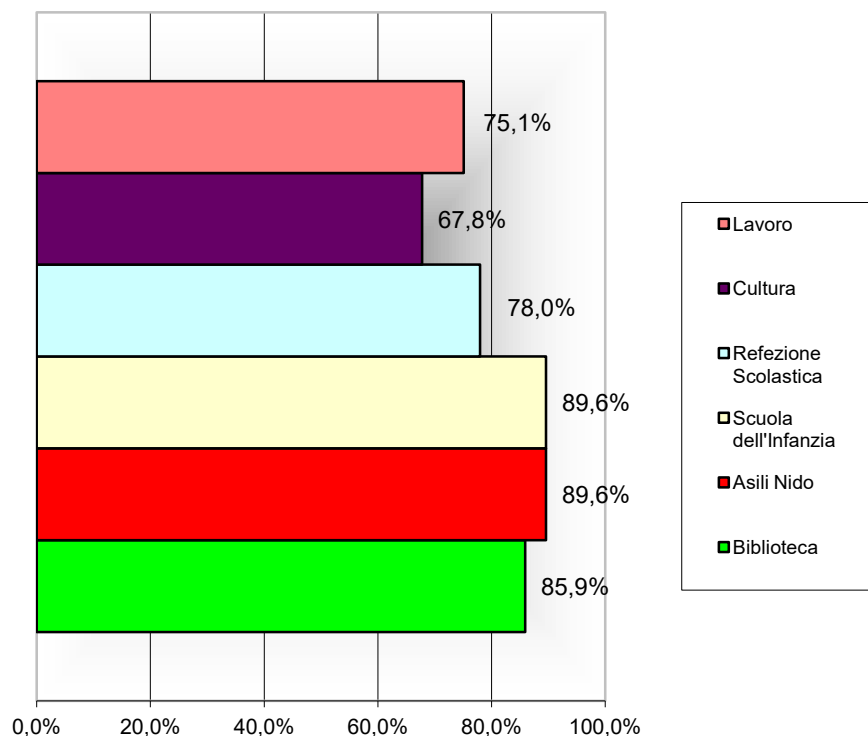
### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



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.

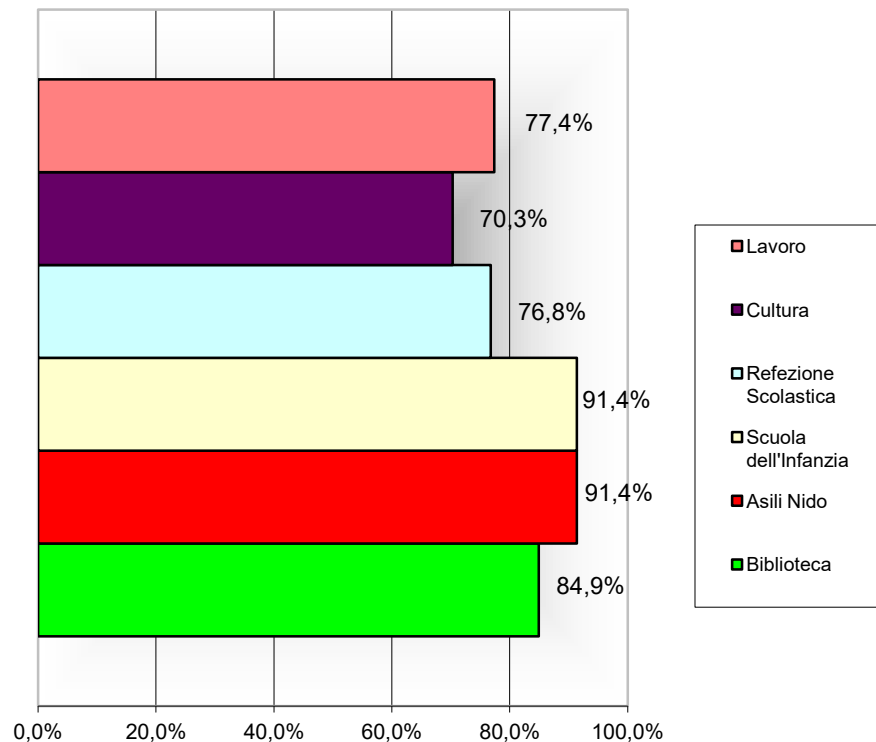


### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



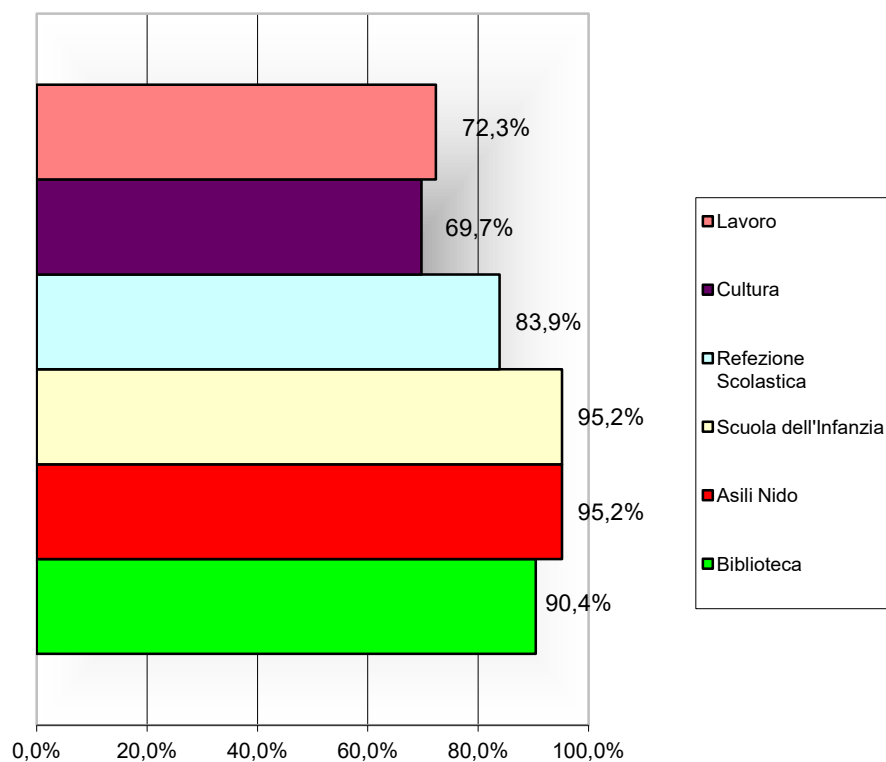
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

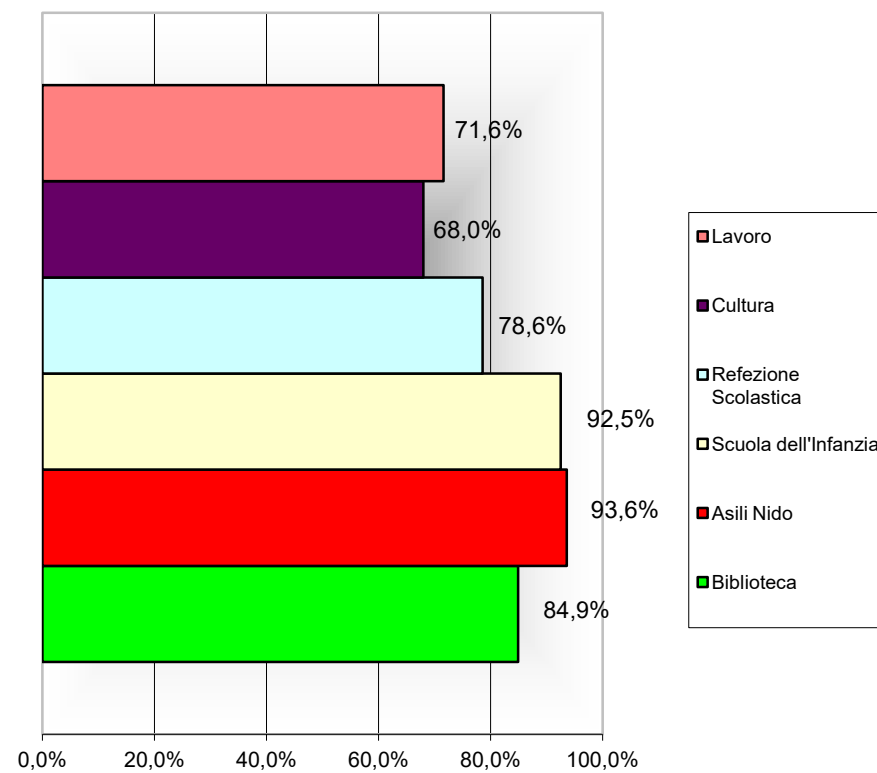


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



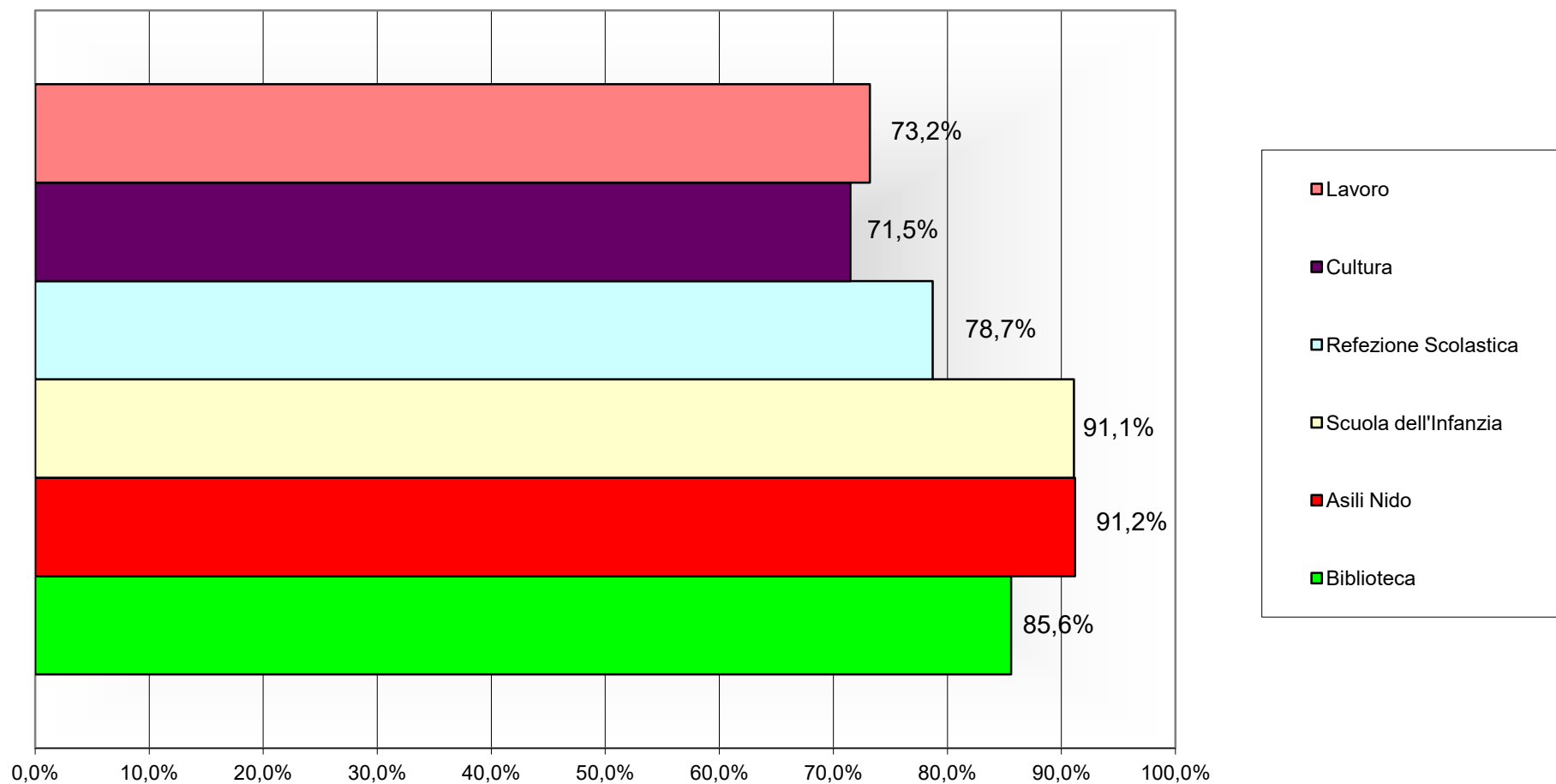
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"

2016		%	2017		%	incred. decrem.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**-0,23%**

**-1,12%**

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

## Scuola dell'Infanzia

comfort	5,16	5,40	95,6%	4,96	5,40	91,9%	-3,70%
dotazioni tecniche	6,40	8,00	80,0%	6,40	8,00	80,0%	0,00%
rapporto con utenti	6,25	6,46	96,7%	6,17	6,46	95,5%	-1,24%
gestione ufficio	6,93	7,11	97,5%	6,60	7,11	92,8%	-4,64%
controllo	7,07	7,33	96,5%	6,57	7,33	89,6%	-6,82%
personale	7,08	7,40	95,7%	6,76	7,40	91,4%	-4,32%
integrazione	7,25	7,25	100,0%	6,90	7,25	95,2%	-4,83%
efficacia organizz.	6,71	6,92	97,0%	6,40	6,92	92,5%	-4,48%
							-3,75%
							-1,64%

### **Refezione Scolastica**

comfort	4,49	5,57	80,6%	4,49	5,57	80,6%	0,00%
dotaz.tecniche	5,46	7,29	74,9%	5,46	7,29	74,9%	0,00%
rapporto con utenti	5,19	6,61	78,5%	5,19	6,61	78,5%	0,00%
gestione ufficio	5,49	7	78,4%	5,49	7	78,4%	0,00%
controllo pratiche	5,56	7,13	78,0%	5,56	7,13	78,0%	0,00%
personale	5,42	7,06	76,8%	5,42	7,06	76,8%	0,00%
integrazione	5,80	6,91	83,9%	5,80	6,91	83,9%	0,00%
efficacia organizz.	5,41	6,88	78,6%	5,41	6,88	78,6%	0,00%
							0,00%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### Lavoro e Orientamento Prof.

comfort	5,60	8,00	70,0%	6,13	8,00	76,6%	6,63%	5
dotazioni tecniche	5,16	7,57	68,2%	5,39	7,57	71,2%	3,04%	
rapporto con utenti	5,33	7,76	68,7%	5,64	7,76	72,7%	3,99%	
gestione ufficio	5,14	7,79	66,0%	5,37	7,79	68,9%	2,95%	
controllo	5,42	7,54	71,9%	5,66	7,54	75,1%	3,18%	
personale	5,66	7,44	76,1%	5,76	7,44	77,4%	1,34%	
integrazione	5,50	7,88	69,8%	5,70	7,88	72,3%	2,54%	
efficacia organizz.	5,13	7,44	69,0%	5,33	7,44	71,6%	2,69%	
							3,30%	0,16%

#### Cultura

comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	5
dotaz.tecniche	4,5	7,29	61,7%	4,91	7,29	67,4%	5,62%	
rapporto con utenti	4,59	6,62	69,3%	4,87	6,62	73,6%	4,23%	
gestione ufficio	4,33	7,07	61,2%	4,64	7,07	65,6%	4,38%	
controllo pratiche	4,35	7,08	61,4%	4,8	7,08	67,8%	6,36%	
personale	4,74	7,25	65,4%	5,1	7,25	70,3%	4,97%	
integrazione	5,05	7,25	69,7%	5,05	7,25	69,7%	0,00%	
efficacia organizz.	4,44	7,19	61,8%	4,89	7,19	68,0%	6,26%	
							3,98%	0,19%

#### Politiche Educative/Culturali/Sociali

decremento biennio 2016 - 2017:

-2,64%

103



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Servizi Demografici e Tributi

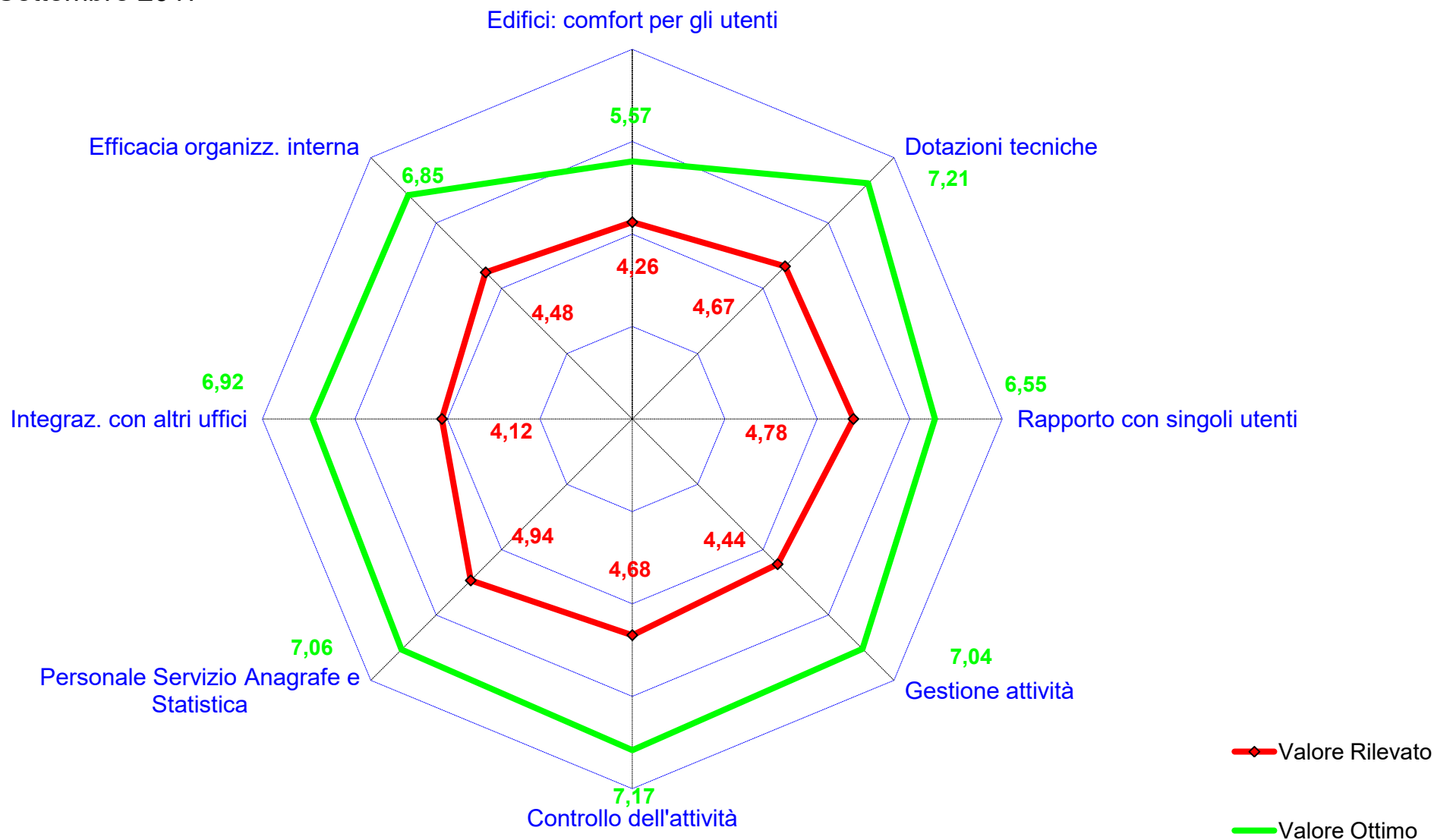
Anno 2017

Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

**Comune di Alessandria**  
**DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI**  
**SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA**

Stato della qualità  
Settembre 2017

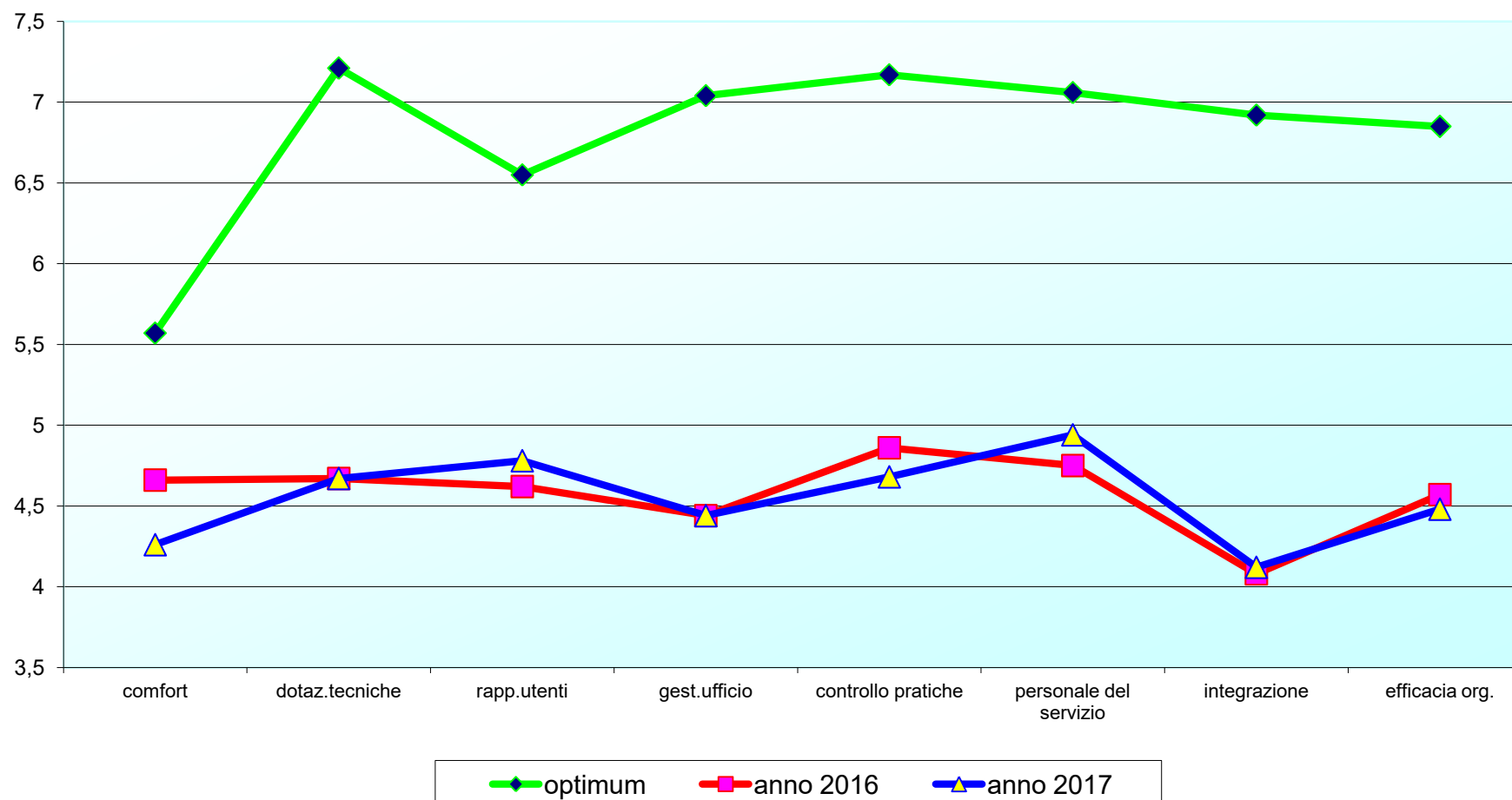




# Città di Alessandria

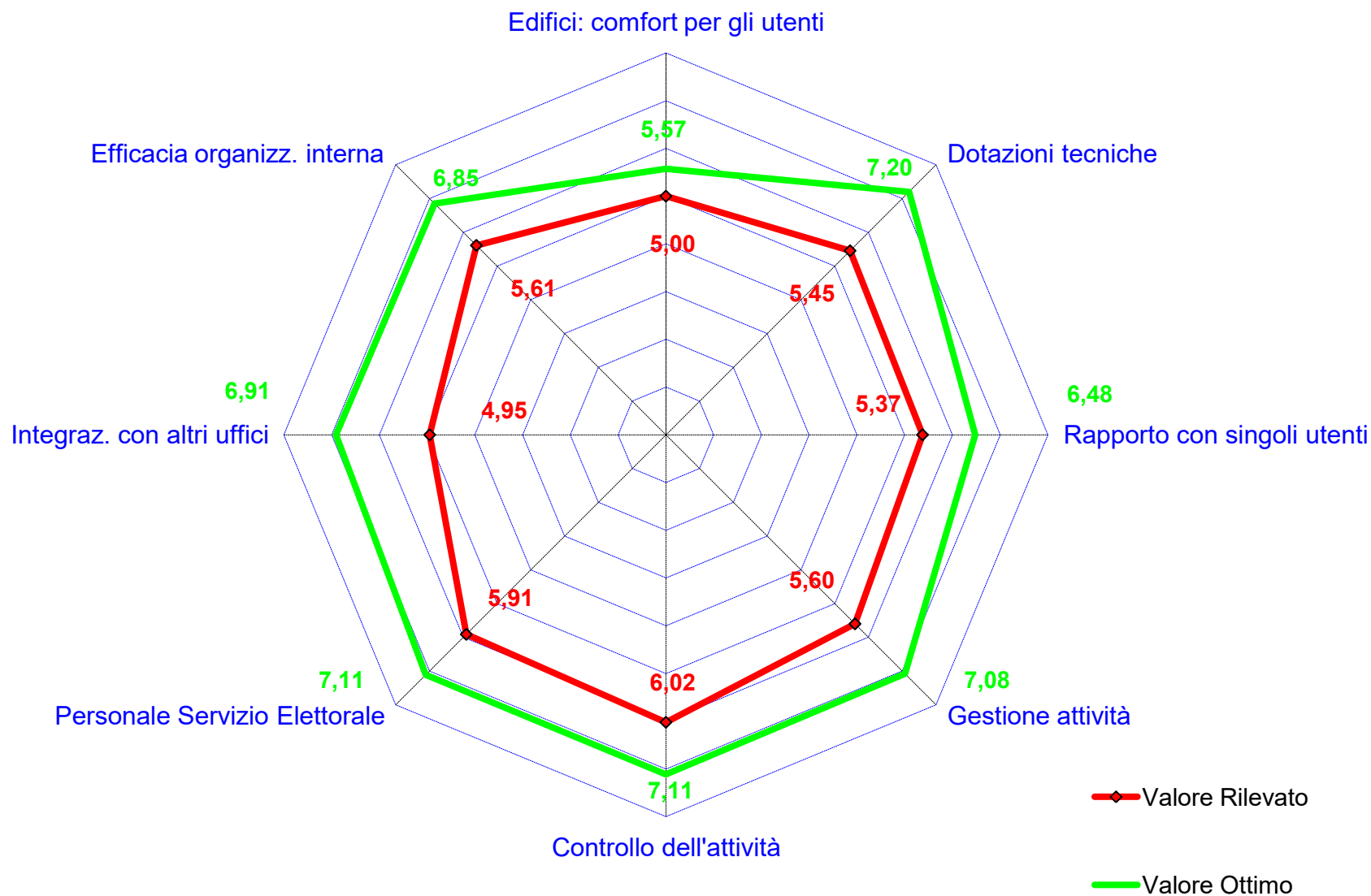
## Trend Qualità percepita

### Anagrafe e Statistica - Anni 2016/2017



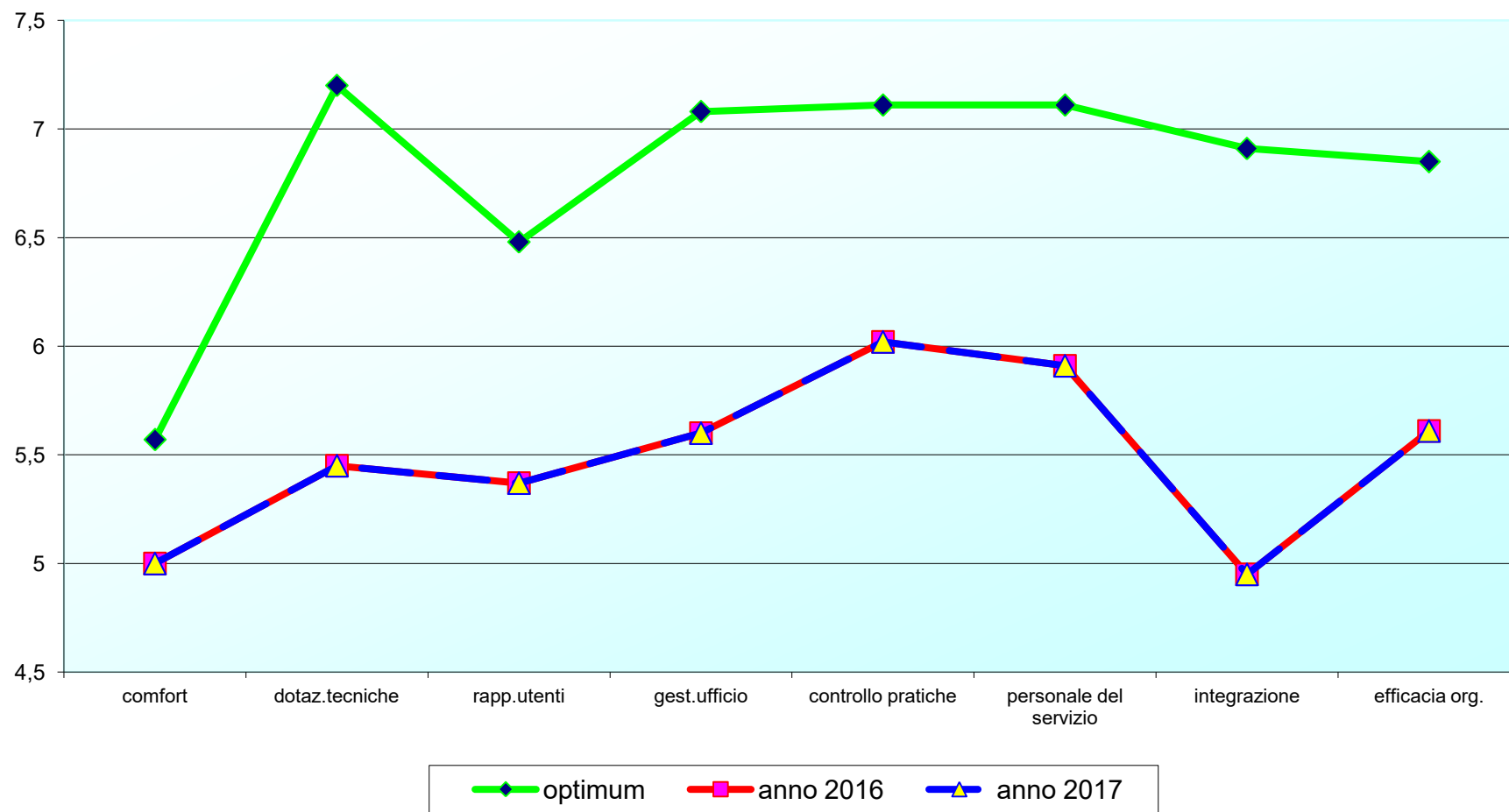
**Comune di Alessandria**  
**DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI**  
**SERVIZIO ELETTORALE**

Stato della qualità  
Settembre 2017



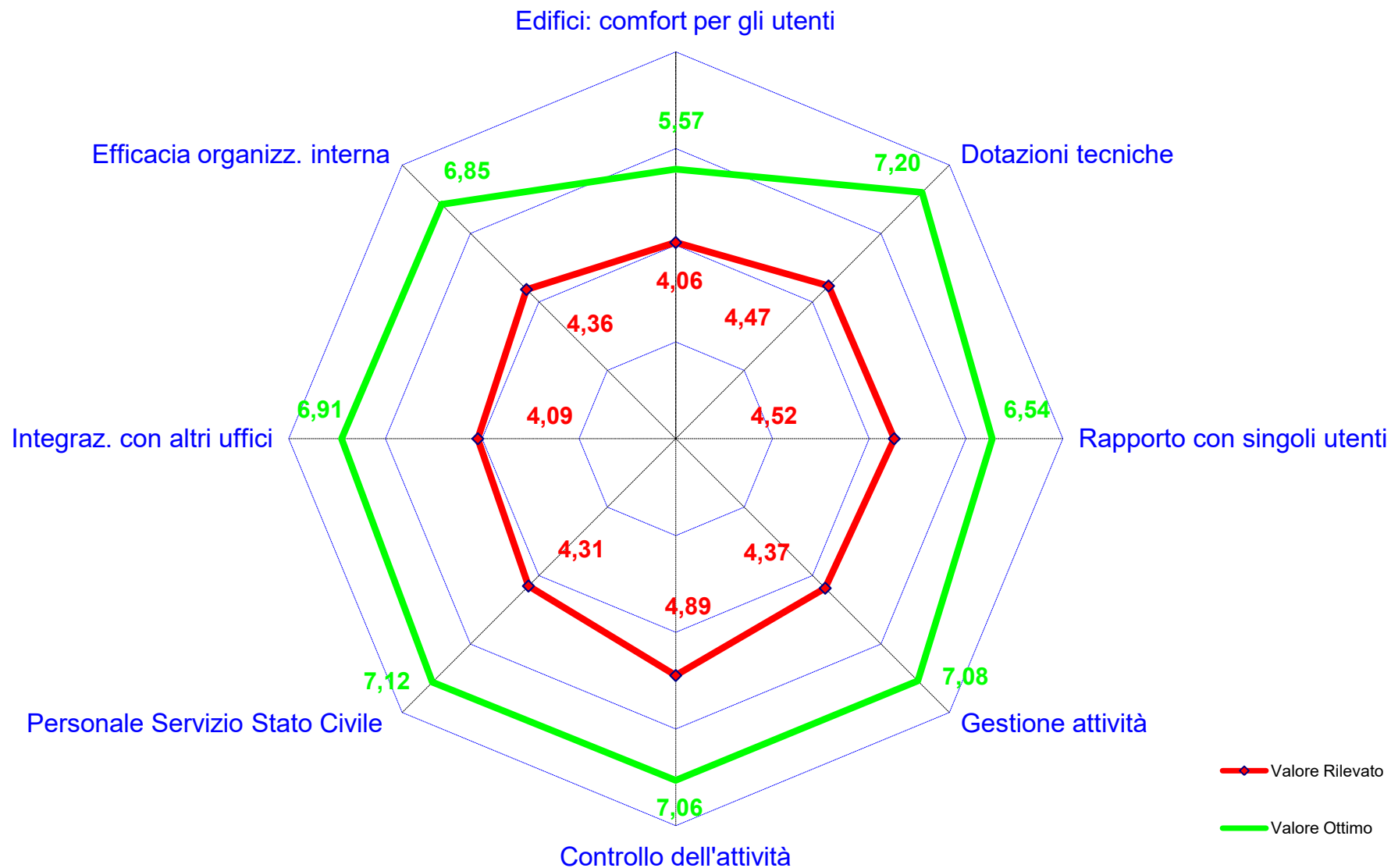
# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Elettorale - Anni 2016/2017



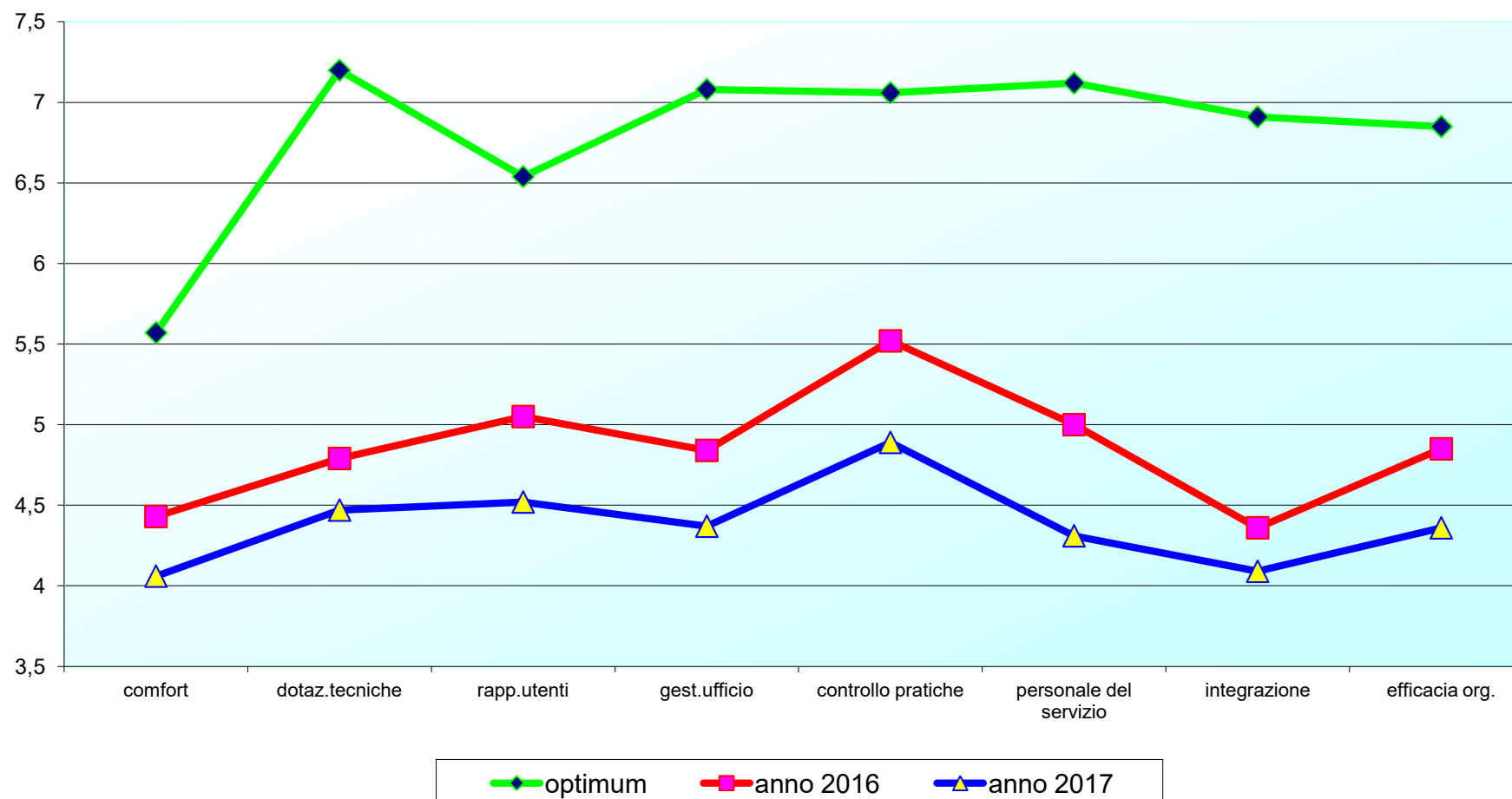
**Comune di Alessandria**  
**DIREZIONE SERVIZI DEMOGRAFICI**  
**SERVIZIO STATO CIVILE**

Stato della qualità  
Settembre 2017



# Città di Alessandria

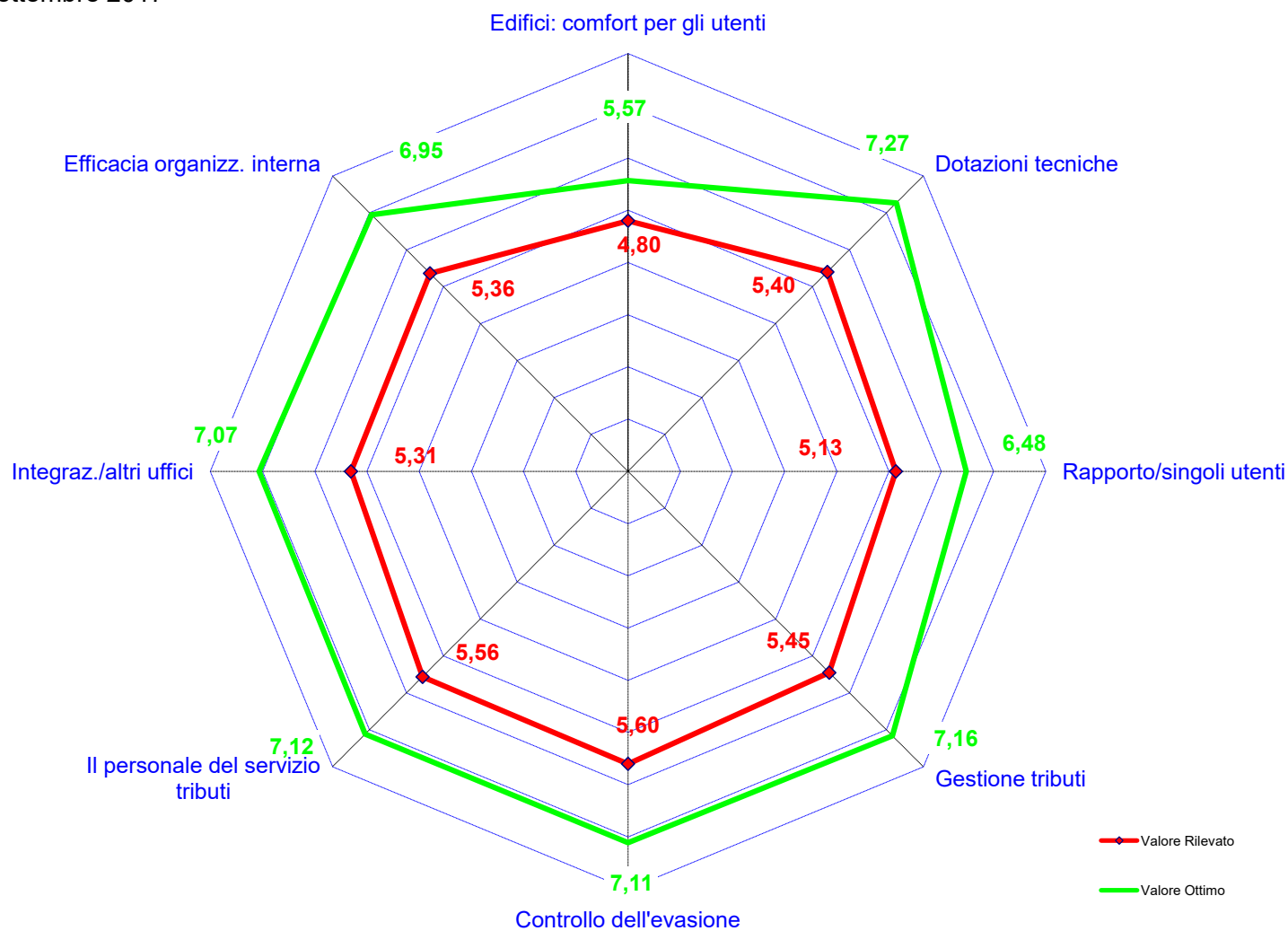
Trend Qualità percepita  
Stato Civile - Anni 2016/2017



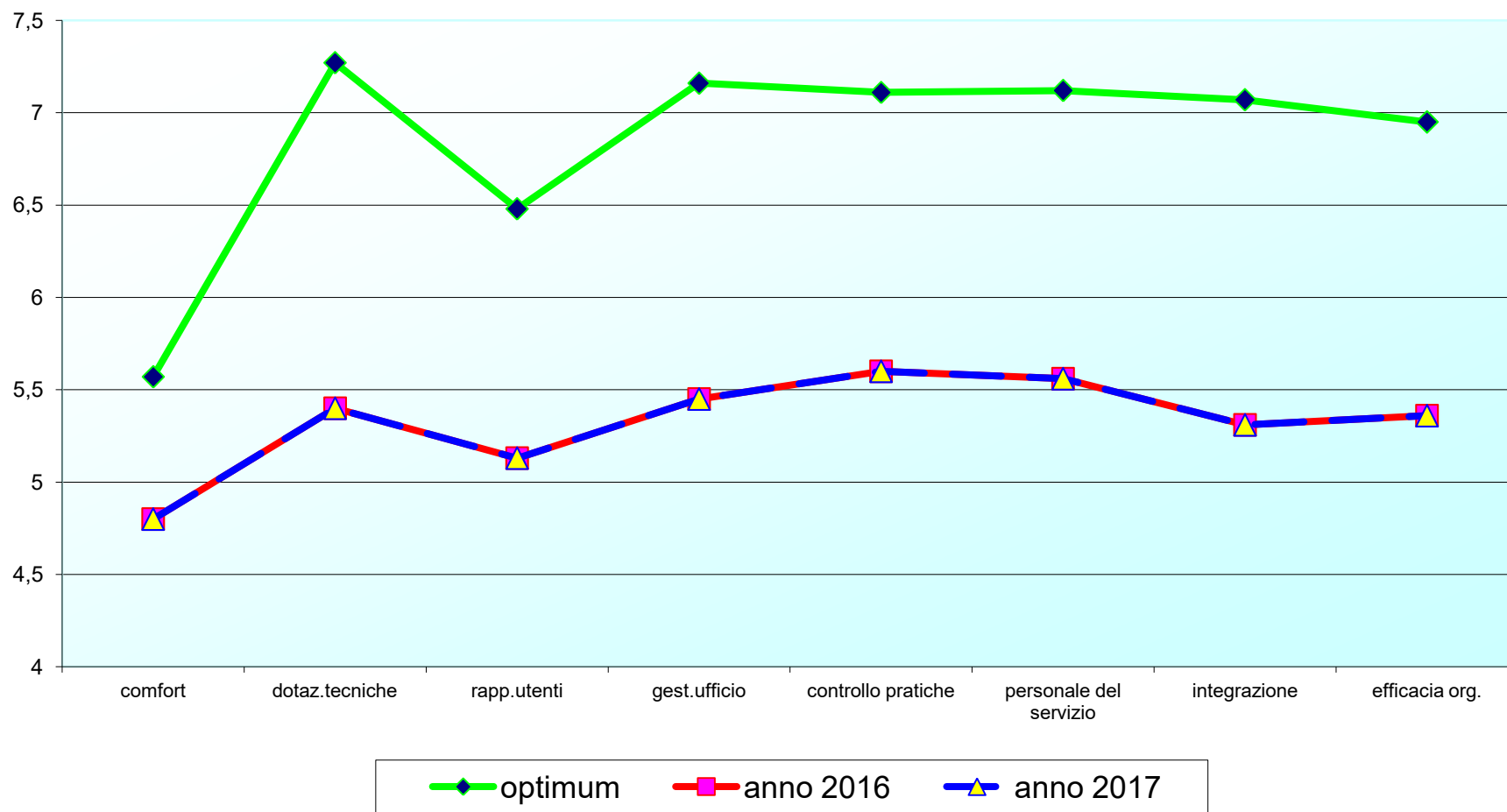
# Comune di Alessandria

## Servizio Tributi - Ici- Imu-Tasi

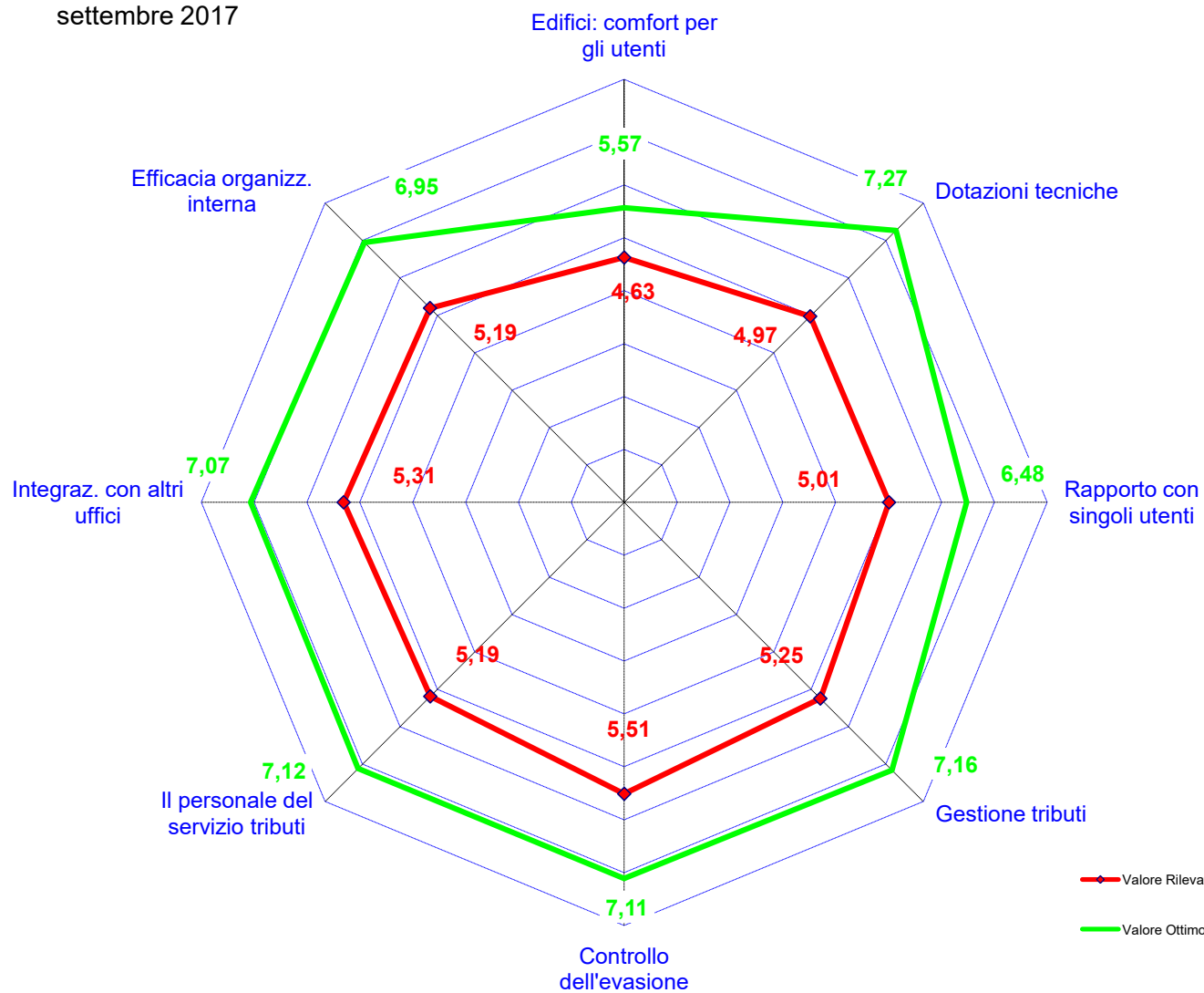
Stato della qualita'  
settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2016/2017**

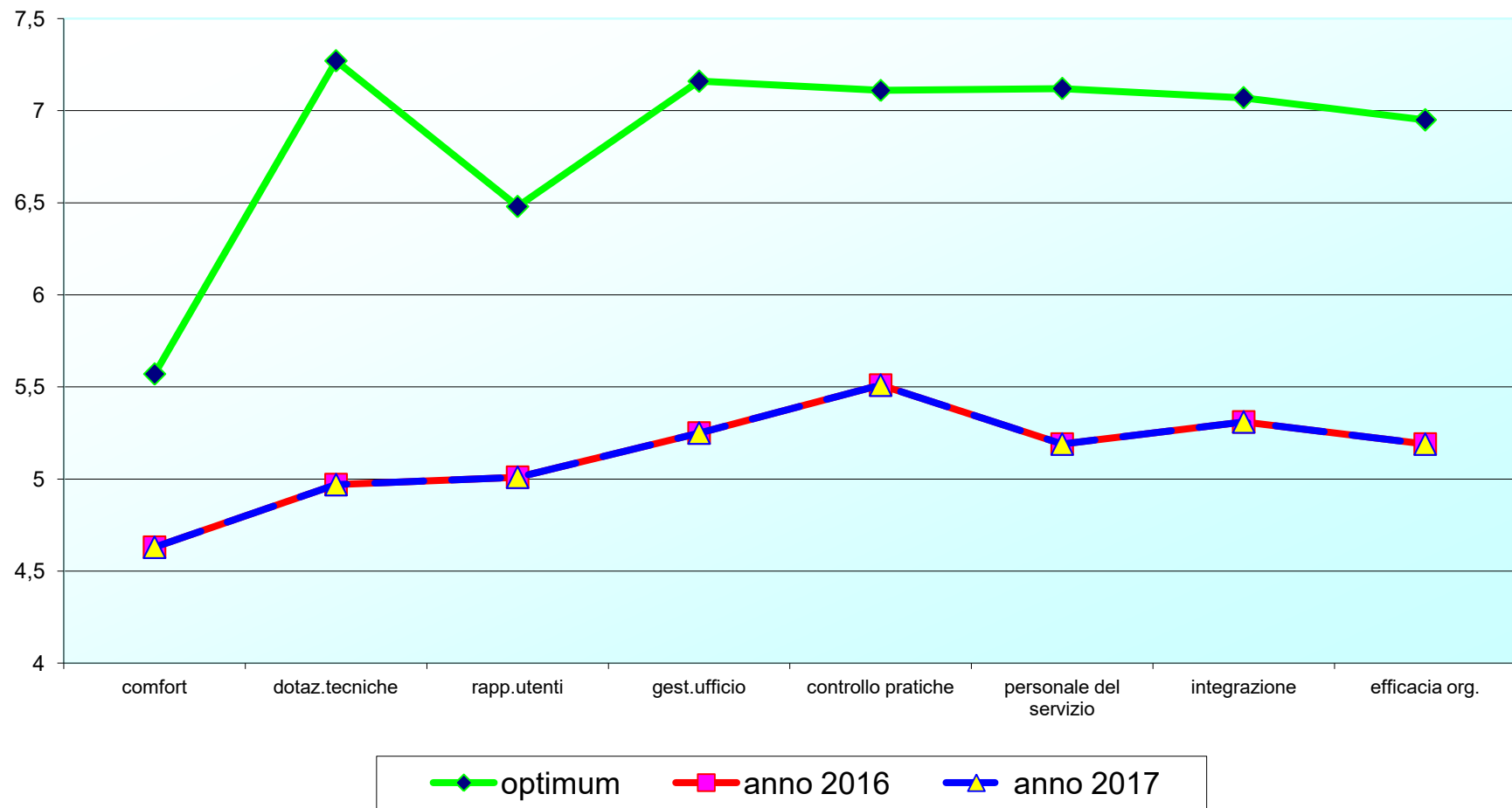


**Comune di Alessandria**  
**Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari**  
Stato della qualita'  
settembre 2017

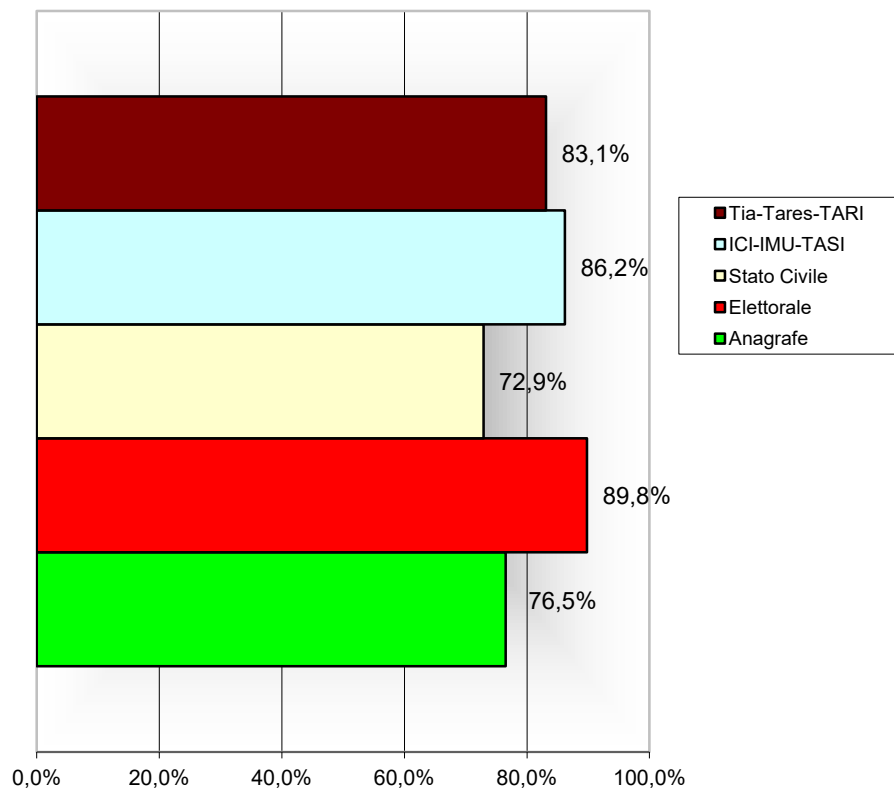




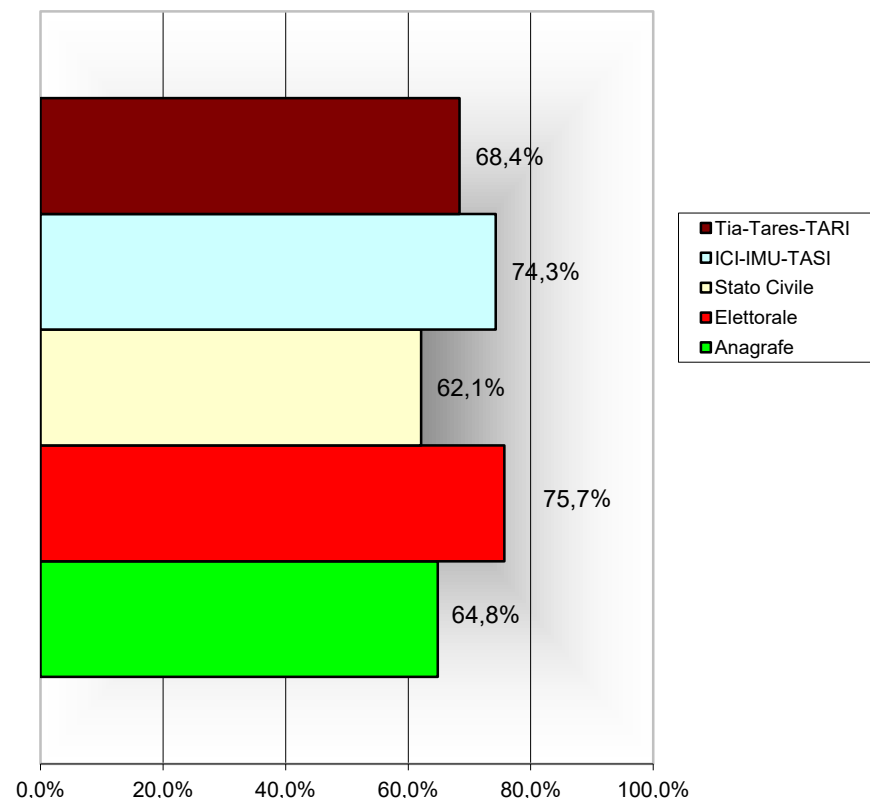
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2016/2017**



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



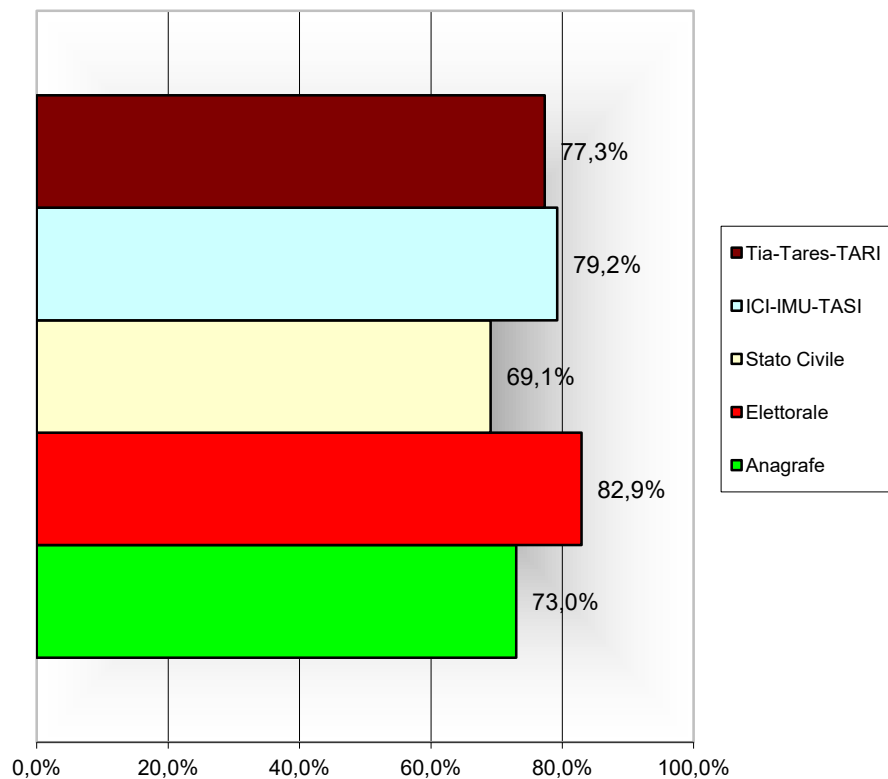
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

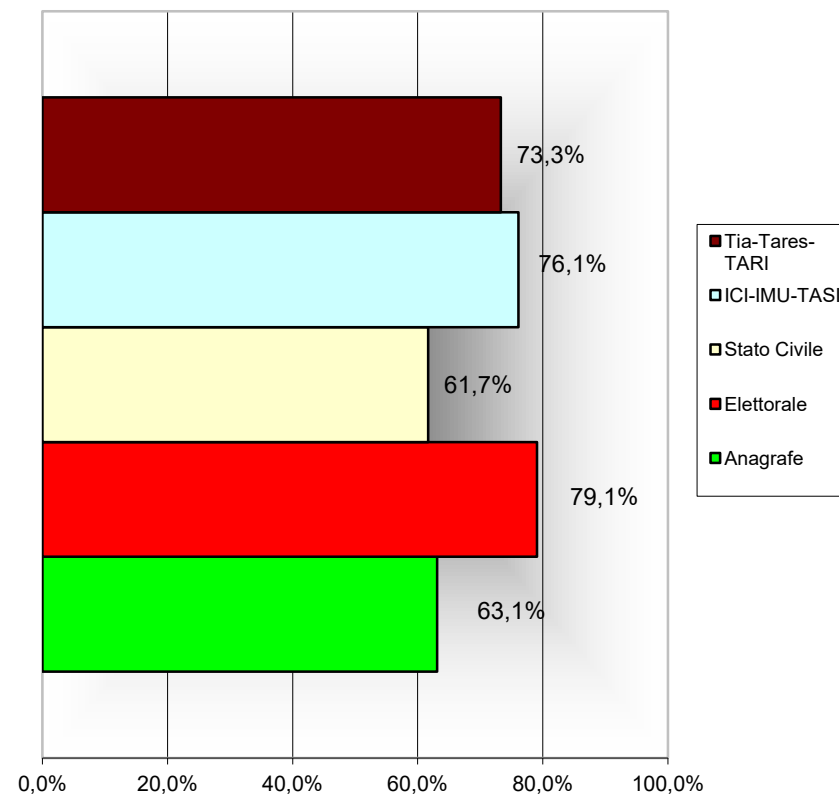
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



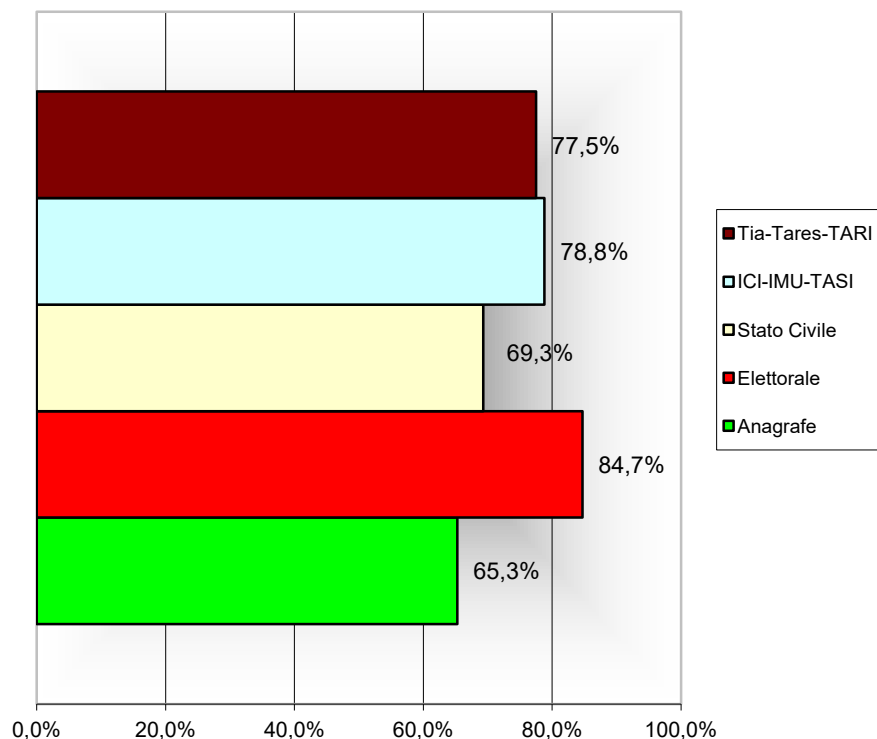
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



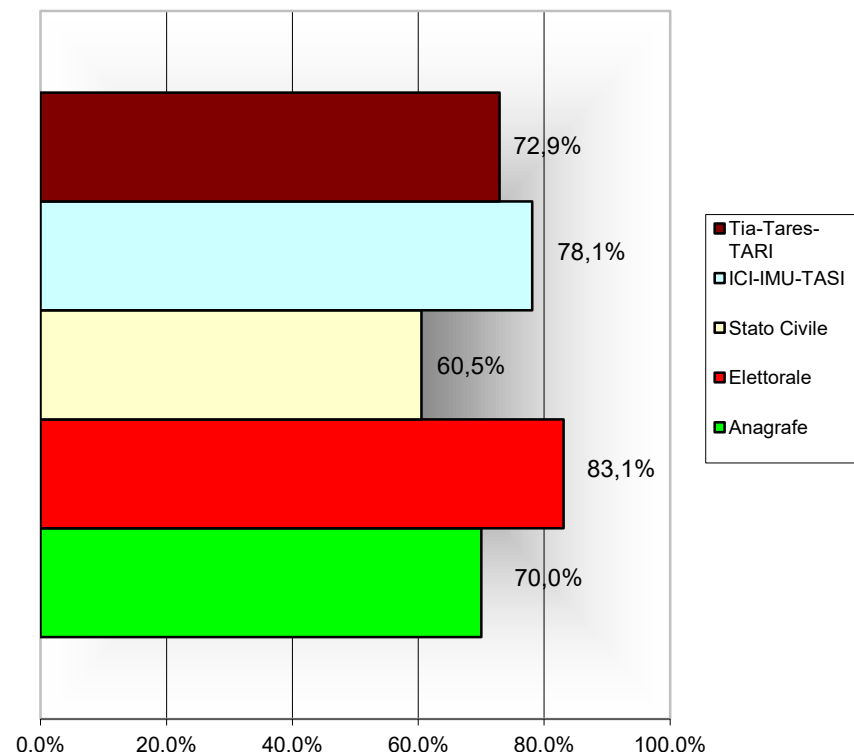
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



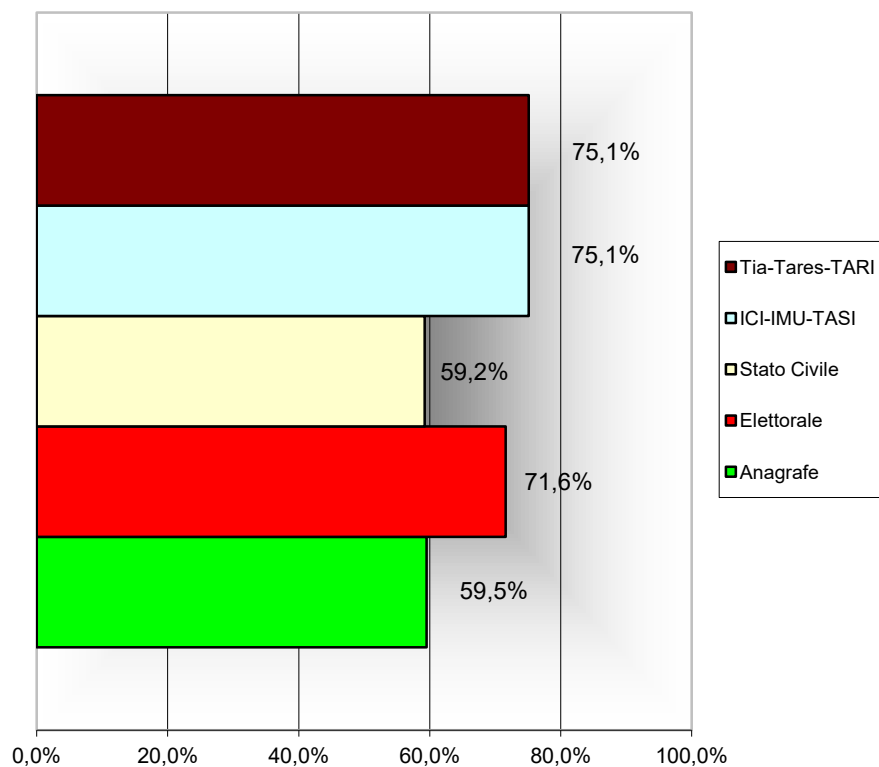
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

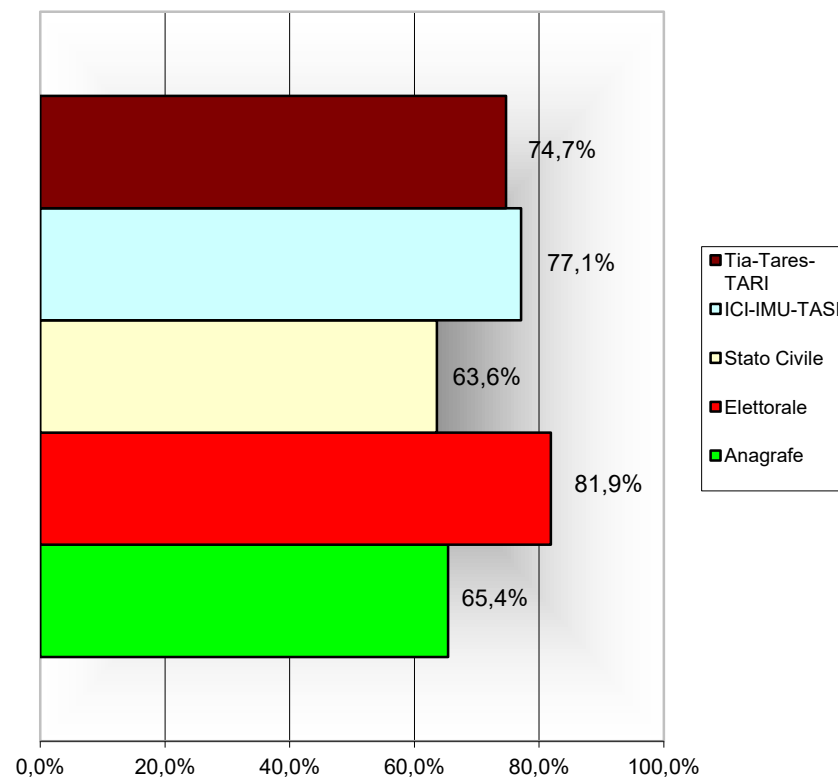


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



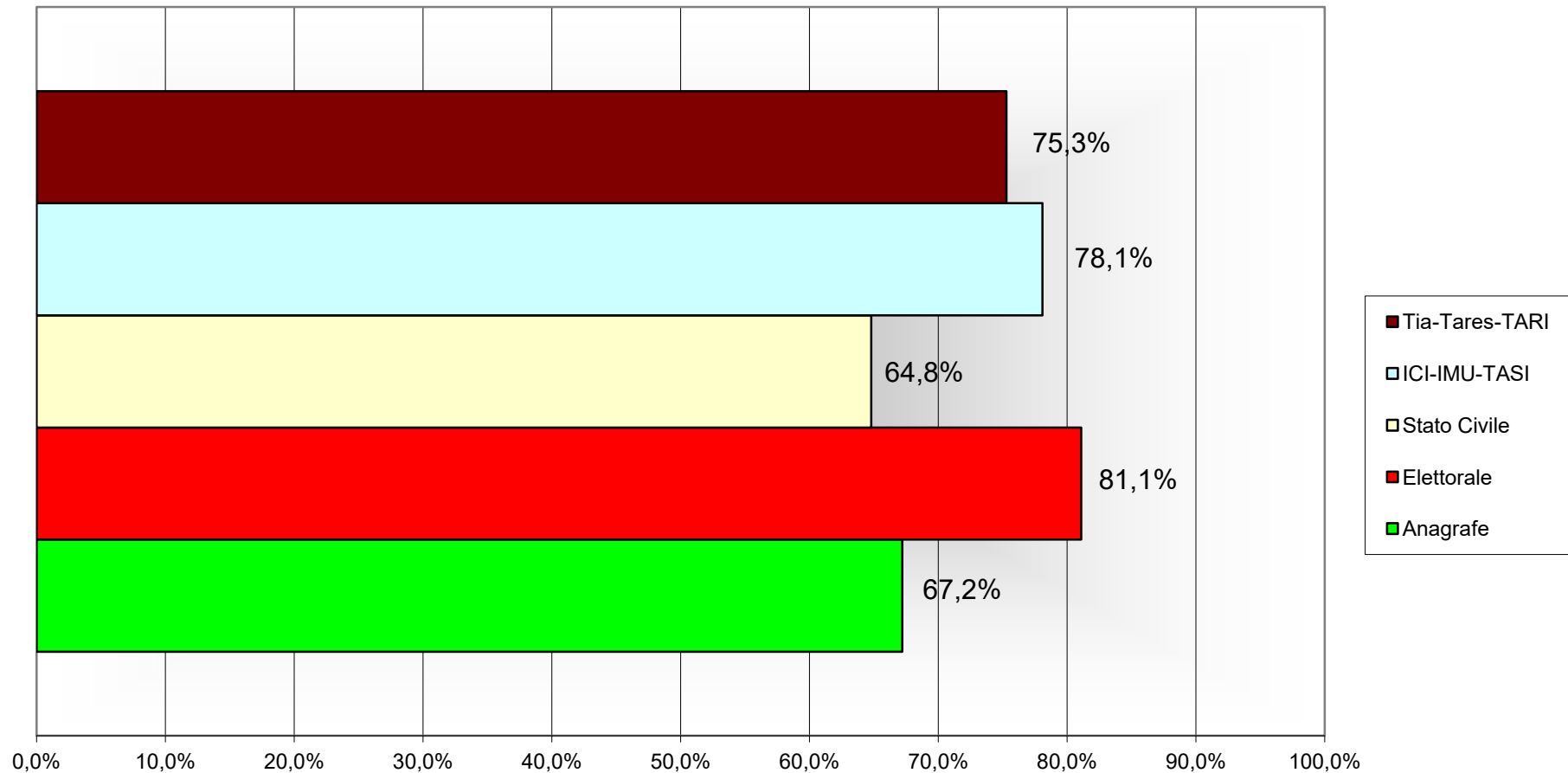
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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"

2016		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

20

comfort	4,66	5,57	83,7%	4,26	5,57	76,5%	-7,2%
dotazioni	4,67	7,21	64,8%	4,67	7,21	64,8%	0,0%
rapporto con utenti	4,62	6,55	70,5%	4,78	6,55	73,0%	2,4%
gestione ufficio	4,44	7,04	63,1%	4,44	7,04	63,1%	0,0%
controllo	4,86	7,17	67,8%	4,68	7,17	65,3%	-2,5%
personale	4,75	7,06	67,3%	4,94	7,06	70,0%	2,7%
integrazione	4,08	6,92	59,0%	4,12	6,92	59,5%	0,6%
efficacia organizz.	4,57	6,85	66,7%	4,48	6,85	65,4%	-1,3%
							-0,66%
							<b>-0,25%</b>

## 4

[illegible]

## 9

comfort	4,43	5,57	79,5%	4,06	5,57	72,9%	-6,6%
dotaz.tecniche	4,79	7,20	66,5%	4,47	7,20	62,1%	-4,4%
rapporto con utenti	5,05	6,54	77,2%	4,52	6,54	69,1%	-8,1%
gestione ufficio	4,84	7,08	68,4%	4,37	7,08	61,7%	-6,6%
controllo pratiche	5,52	7,06	78,2%	4,89	7,06	69,3%	-8,9%
personale	5,00	7,12	70,2%	4,31	7,12	60,5%	-9,7%
integrazione	4,36	6,91	63,1%	4,09	6,91	59,2%	-3,9%
efficacia organizz.	4,85	6,85	70,8%	4,36	6,85	63,6%	-7,2%
							-6,9%
							-1,20%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Tributi - ICI-IMU-TASI**

								10
comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,40	7,27	74,3%	5,40	7,27	74,3%	0,0%	
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	5,13	6,48	79,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,45	7,16	76,1%	0,0%	
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%	
personale	5,56	7,12	78,1%	5,56	7,12	78,1%	0,0%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,36	6,95	77,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%

**Tributi - Tia-Tares-TARI**

								9
comfort	4,63	5,57	83,1%	4,63	5,57	83,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,97	7,27	68,4%	4,97	7,27	68,4%	0,0%	
rapporto con utenti	5,01	6,48	77,3%	5,01	6,48	77,3%	0,0%	
gestione ufficio	5,25	7,16	73,3%	5,25	7,16	73,3%	0,0%	
controllo	5,51	7,11	77,5%	5,51	7,11	77,5%	0,0%	
personale	5,19	7,12	72,9%	5,19	7,12	72,9%	0,0%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,19	6,95	74,7%	5,19	6,95	74,7%	0,0%	
							0,0%	0,00%

Direzione Servizi Demografici e Tributi

decremento biennio 2016 - 2017:

-1,46%

52





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

## Direzione Economato, Gare e Acquisti

### Anno 2017

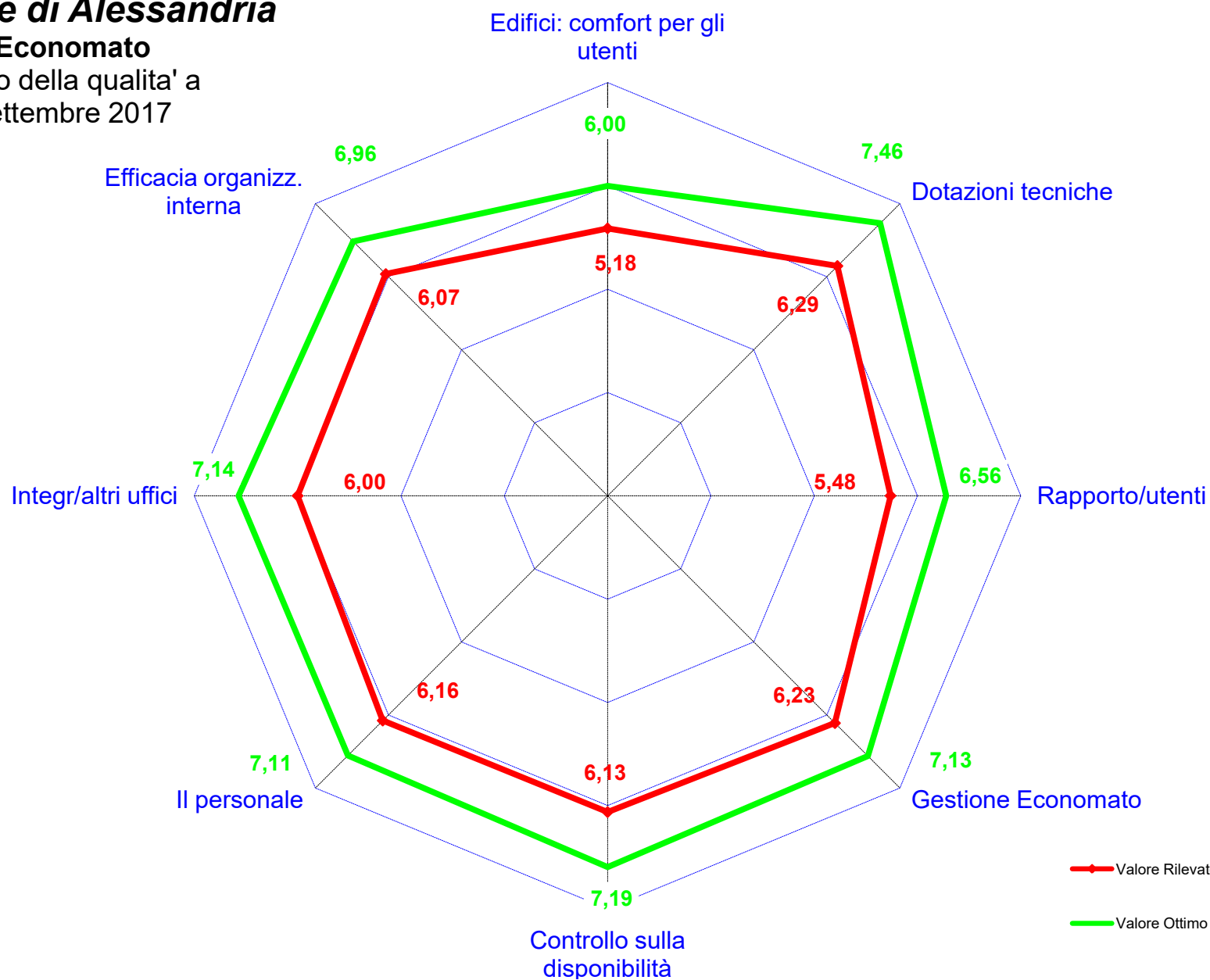
Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

## Economato

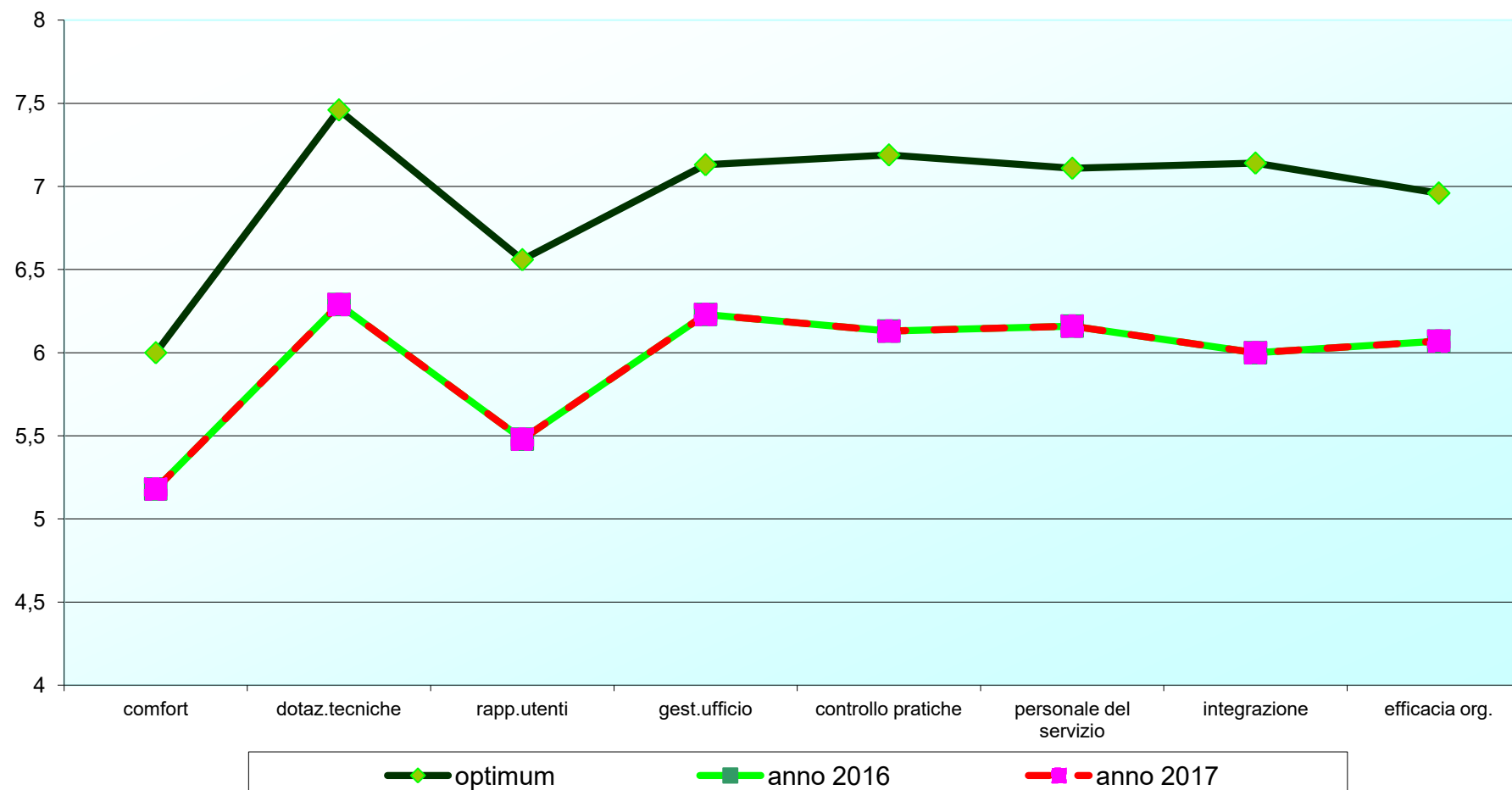
Stato della qualità a  
settembre 2017



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

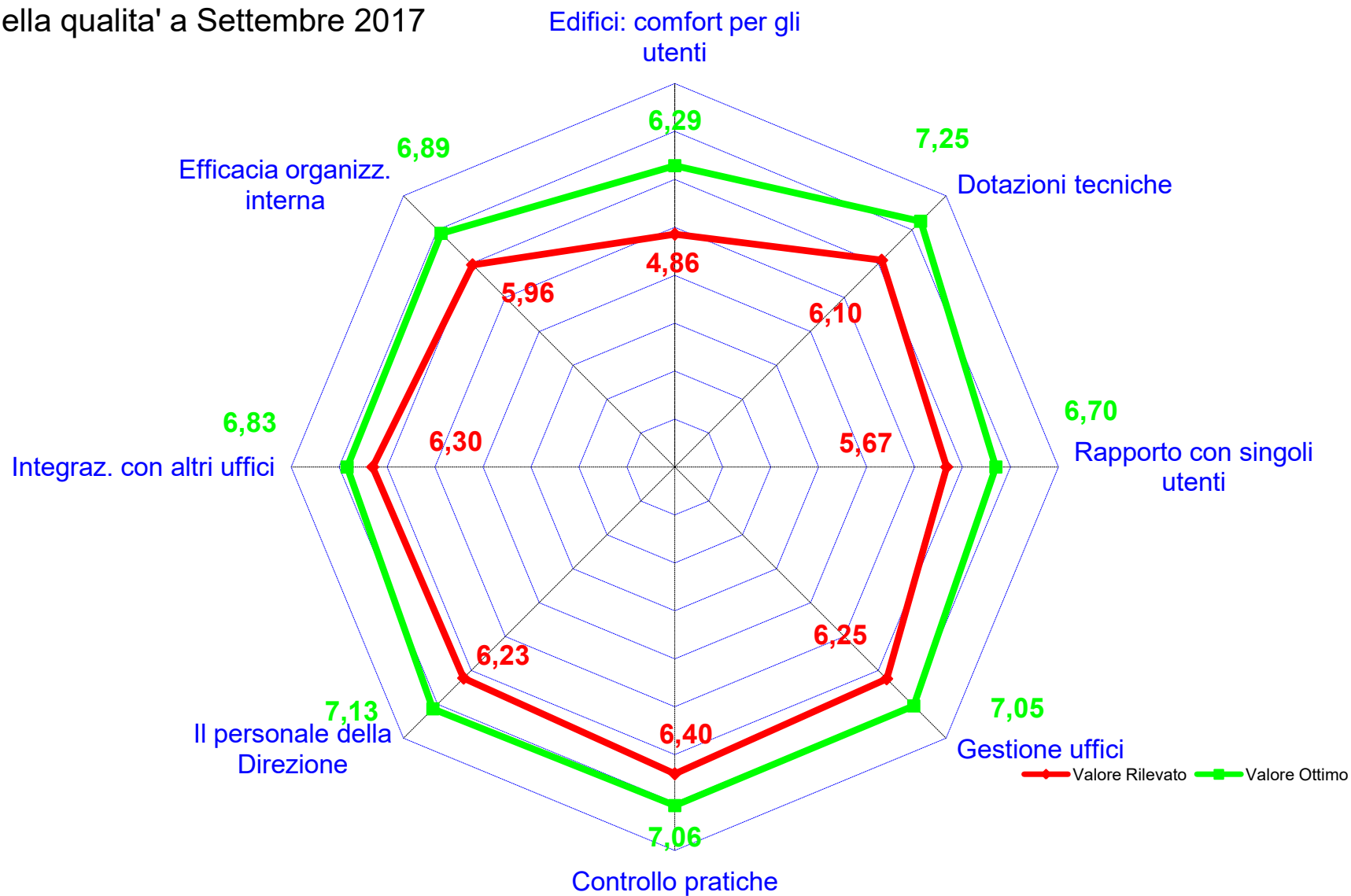
### Economato - Anni 2016/2017



# Comune di Alessandria

## SERVIZIO GARE

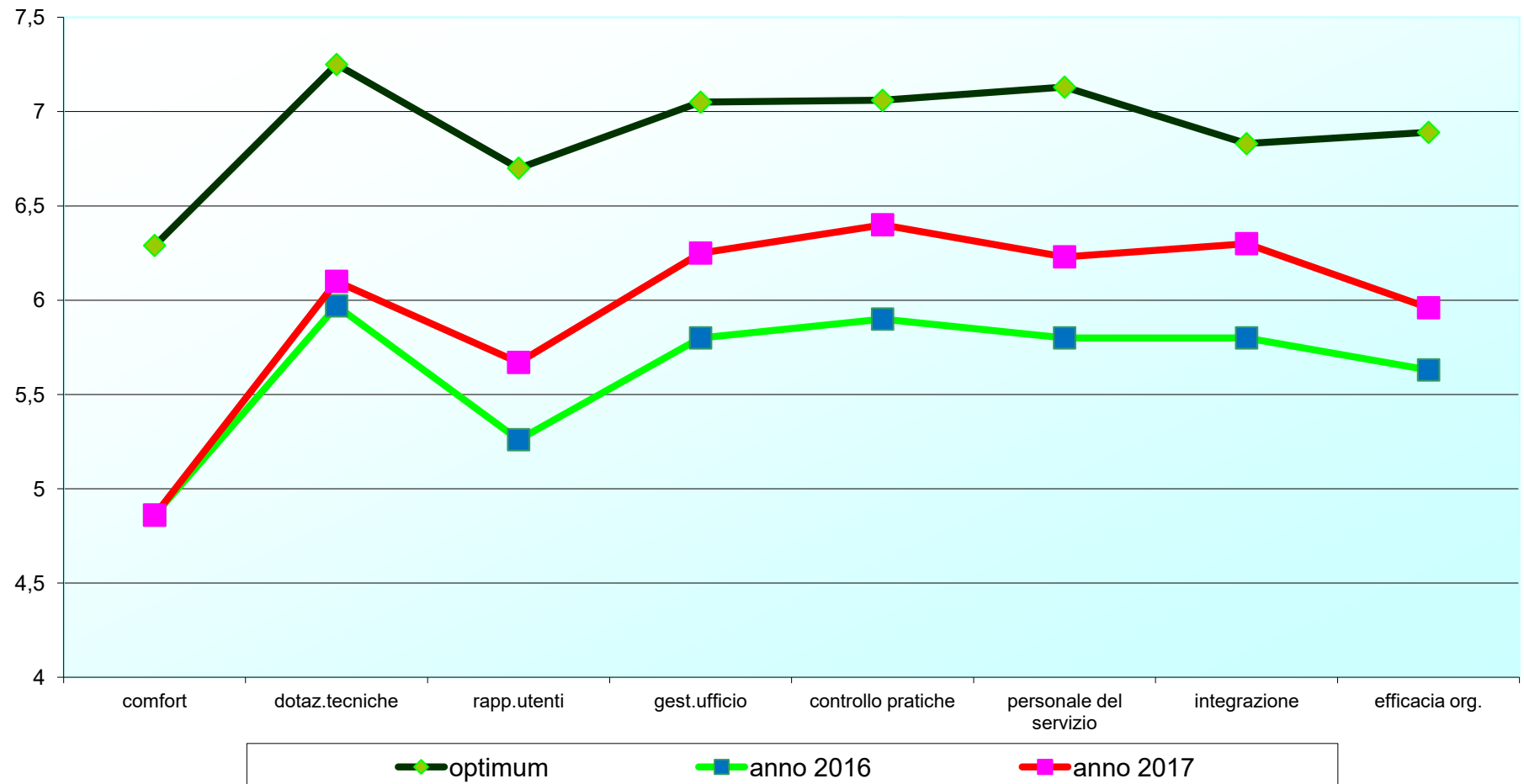
Stato della qualita' a Settembre 2017



# Città di Alessandria

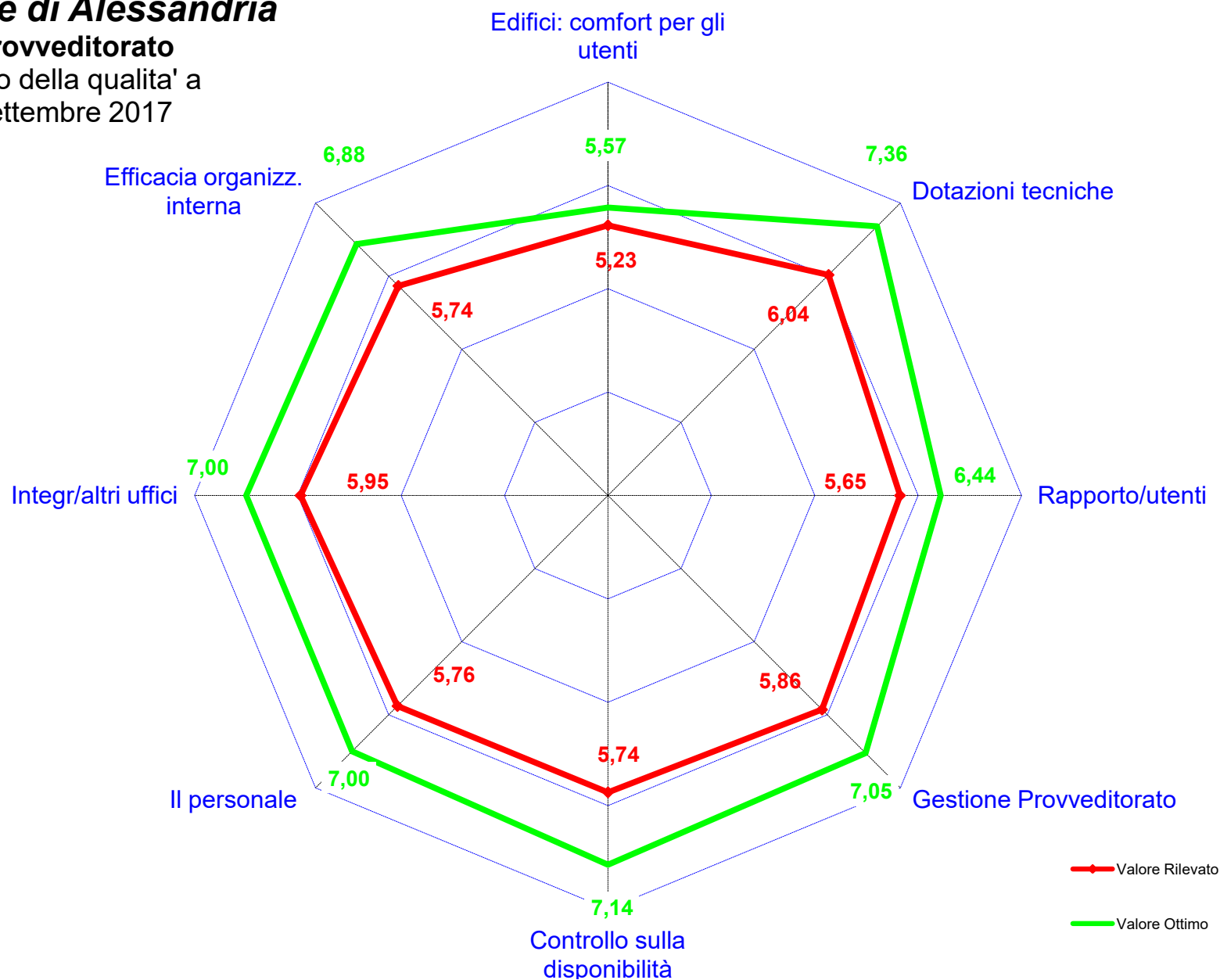
## Trend Qualità percepita

### Gare - Anni 2016/2017



# Comune di Alessandria

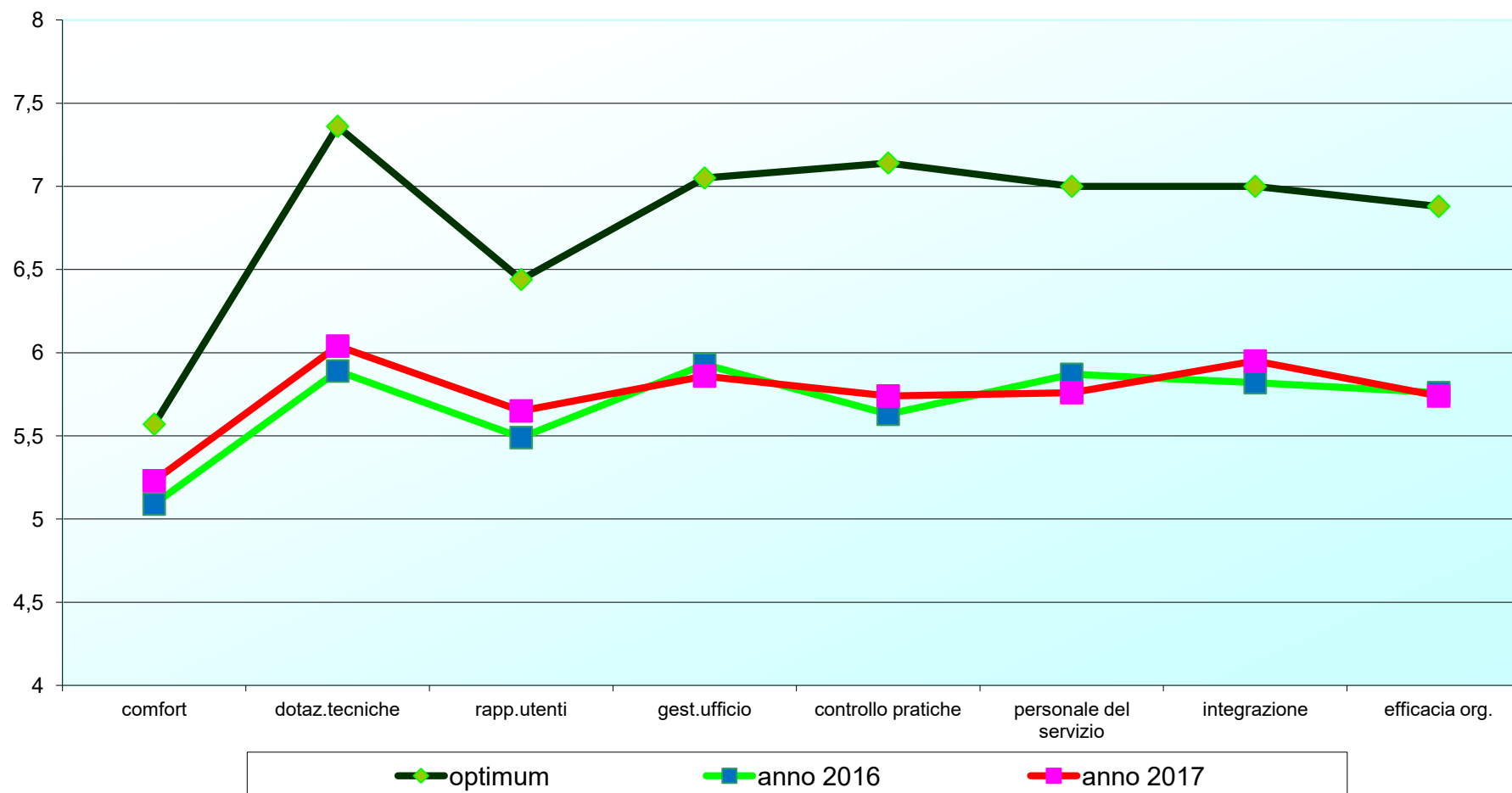
Provveditorato  
Stato della qualità a  
settembre 2017



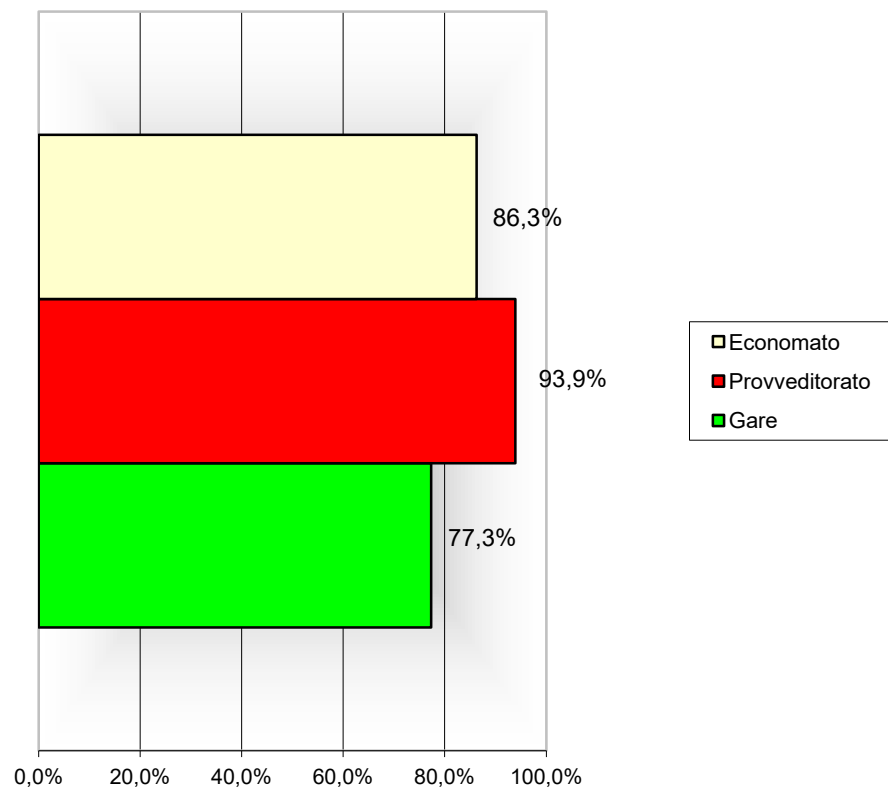
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

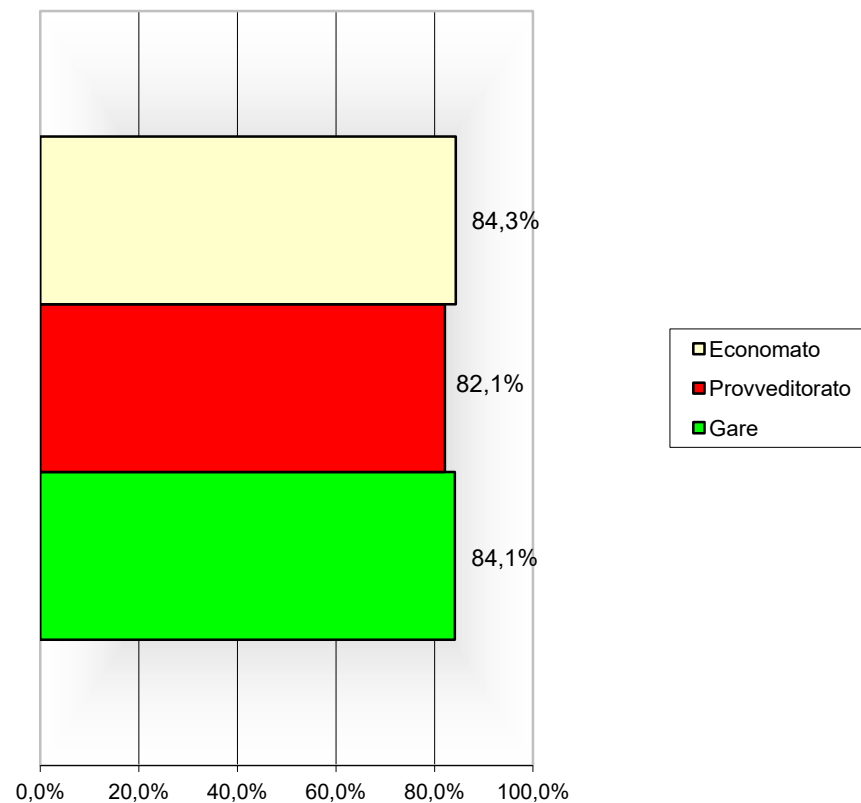
### Provveditorato - Anni 2016/2017



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"

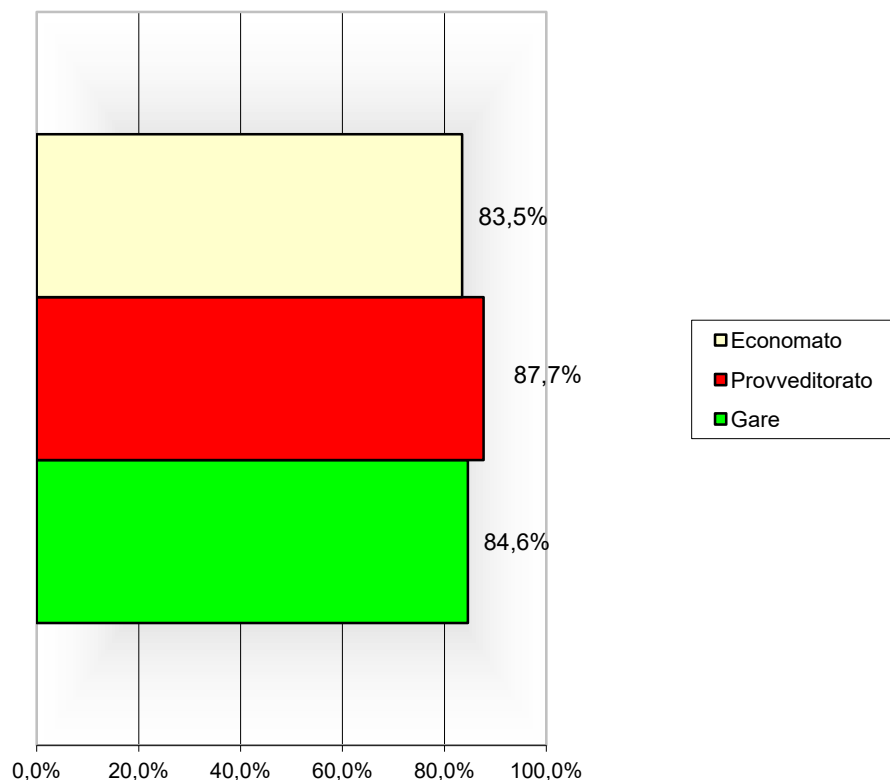


Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

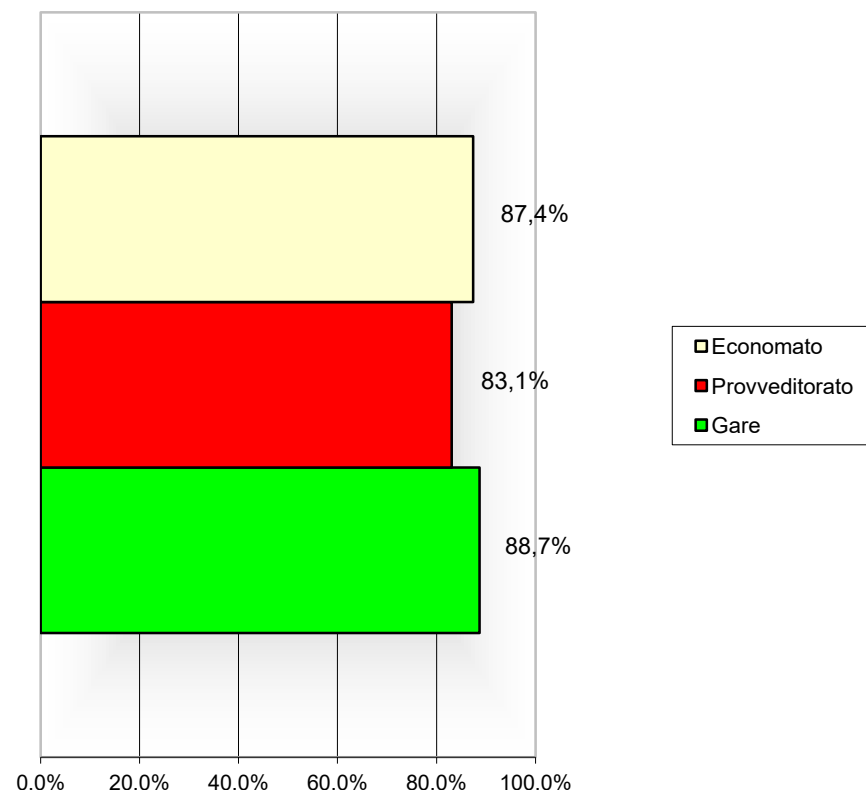


Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



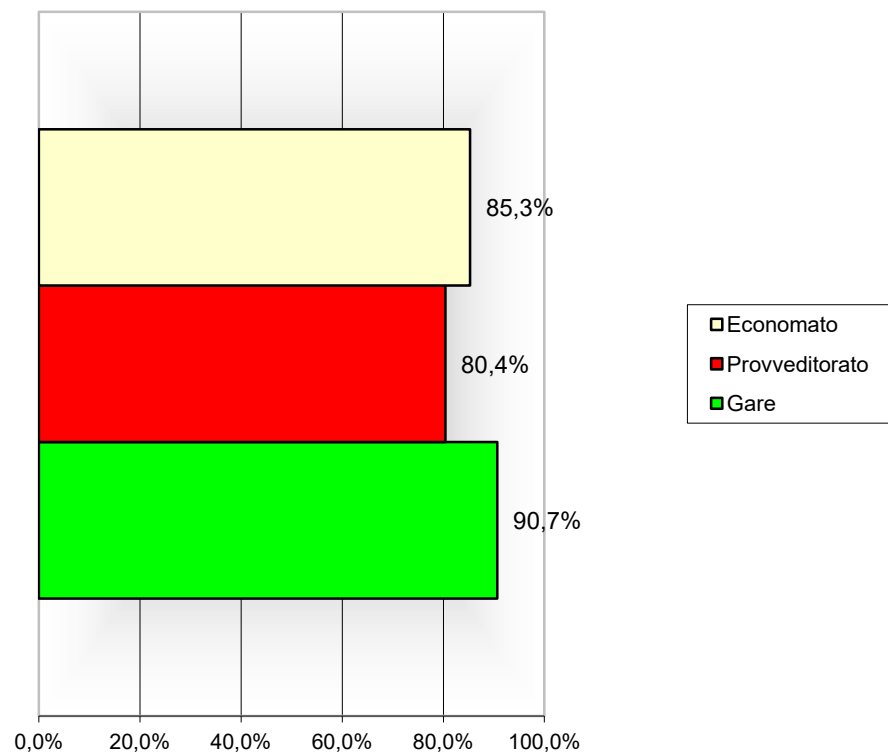
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA"



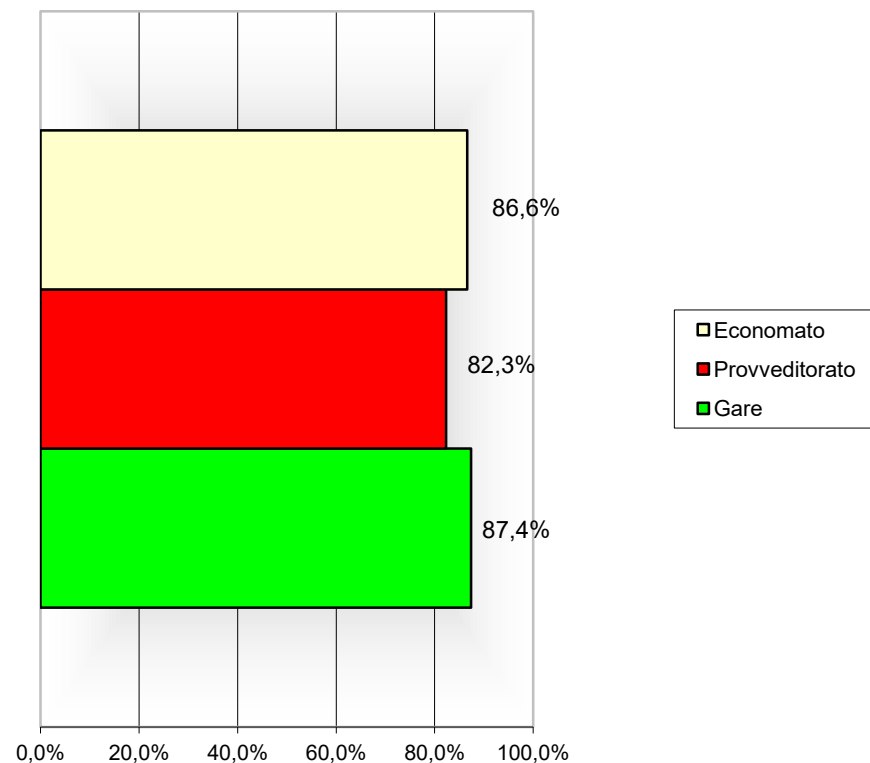
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



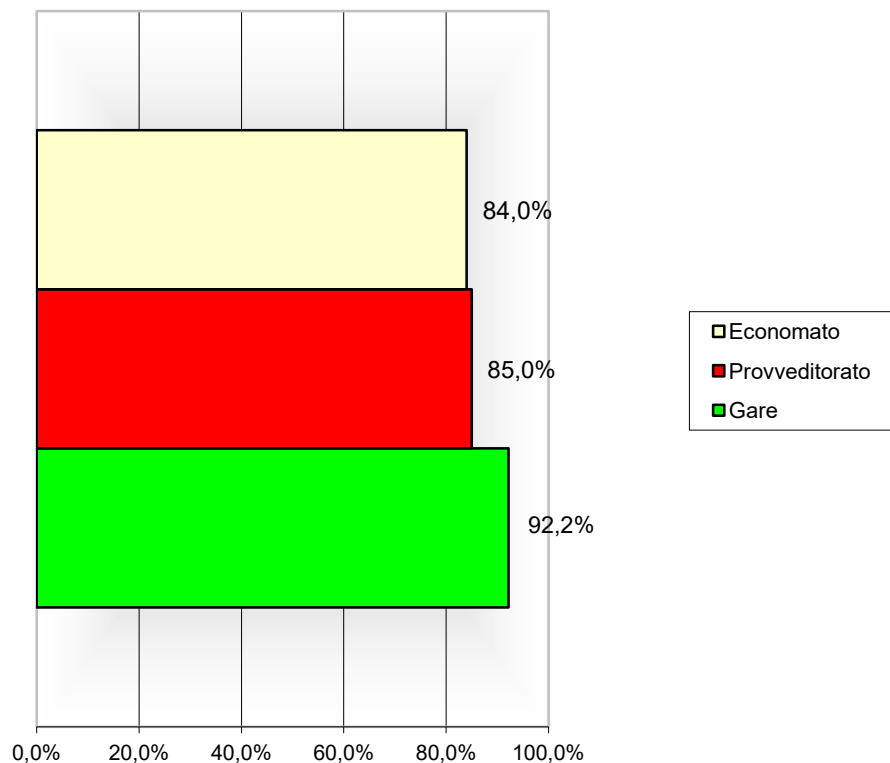
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

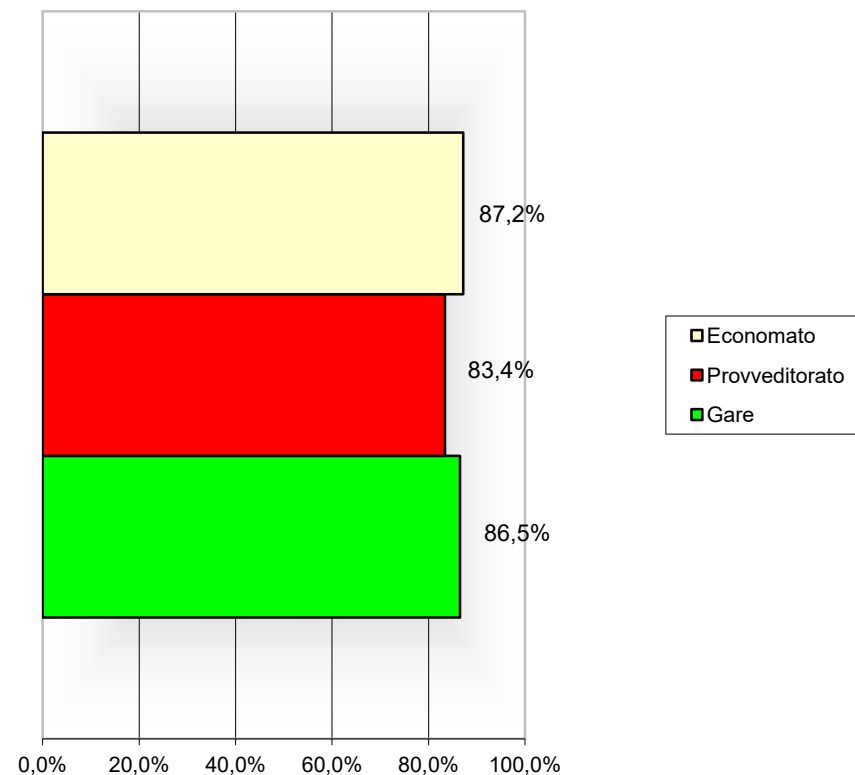


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



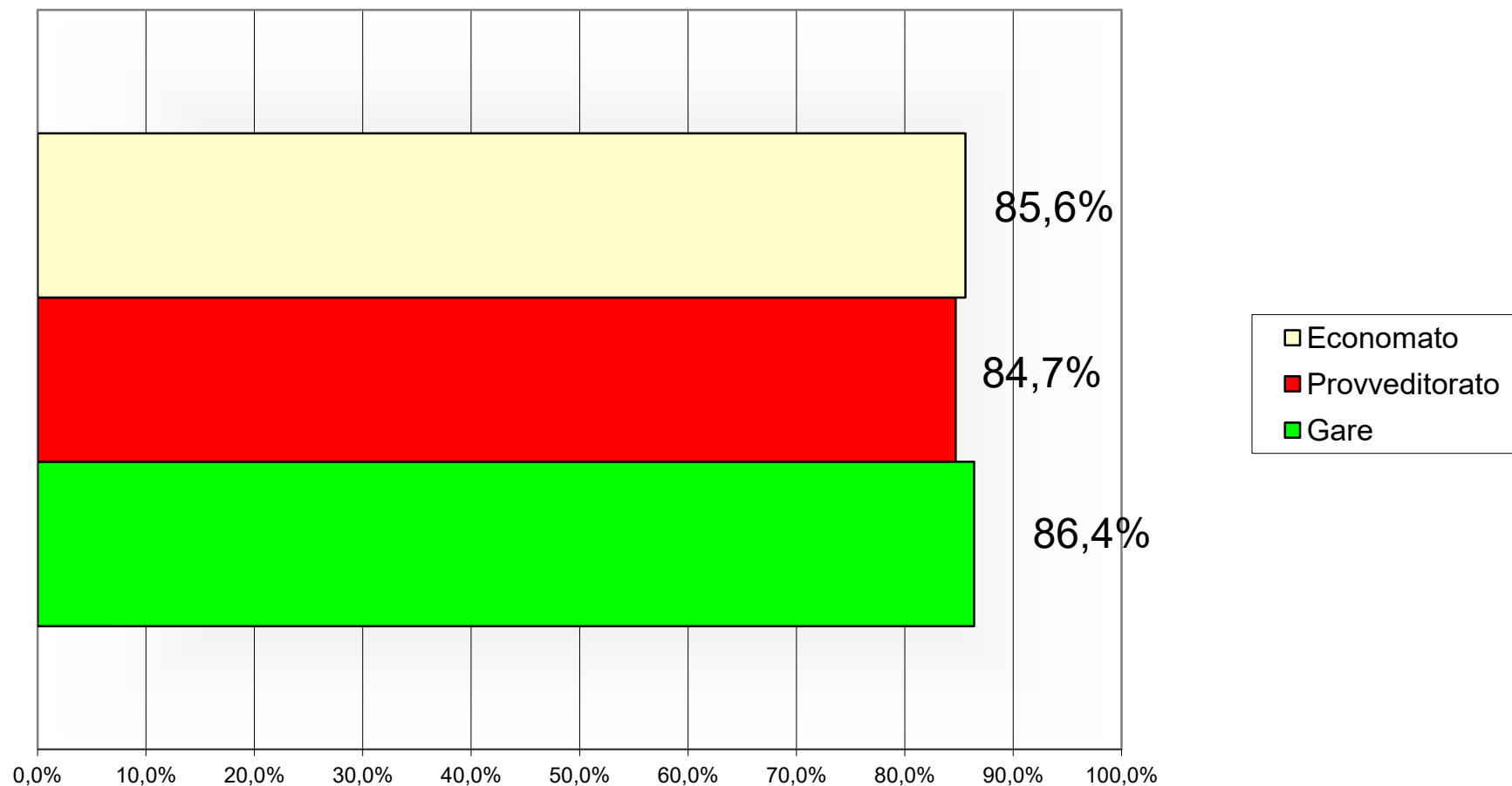
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"

2016		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Economato</b>								6
comfort	5,18	6,00	86,3%	5,18	6,00	86,3%	0,0%	
dotazioni	6,29	7,46	84,3%	6,29	7,46	84,3%	0,0%	
rapporto con utenti	5,48	6,56	83,5%	5,48	6,56	83,5%	0,0%	
gestione ufficio	6,23	7,13	87,4%	6,23	7,13	87,4%	0,0%	
controllo	6,13	7,19	85,3%	6,13	7,19	85,3%	0,0%	
personale	6,16	7,11	86,6%	6,16	7,11	86,6%	0,0%	
integrazione	6,00	7,14	84,0%	6,00	7,14	84,0%	0,0%	
efficacia organizz.	6,07	6,96	87,2%	6,07	6,96	87,2%	0,0%	
							0,0%	0,00%

30

Direz. Economato, Gare e Acquisti

incremento biennio 2016 - 2017:

1,69%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Risorse Umane e Finanziarie

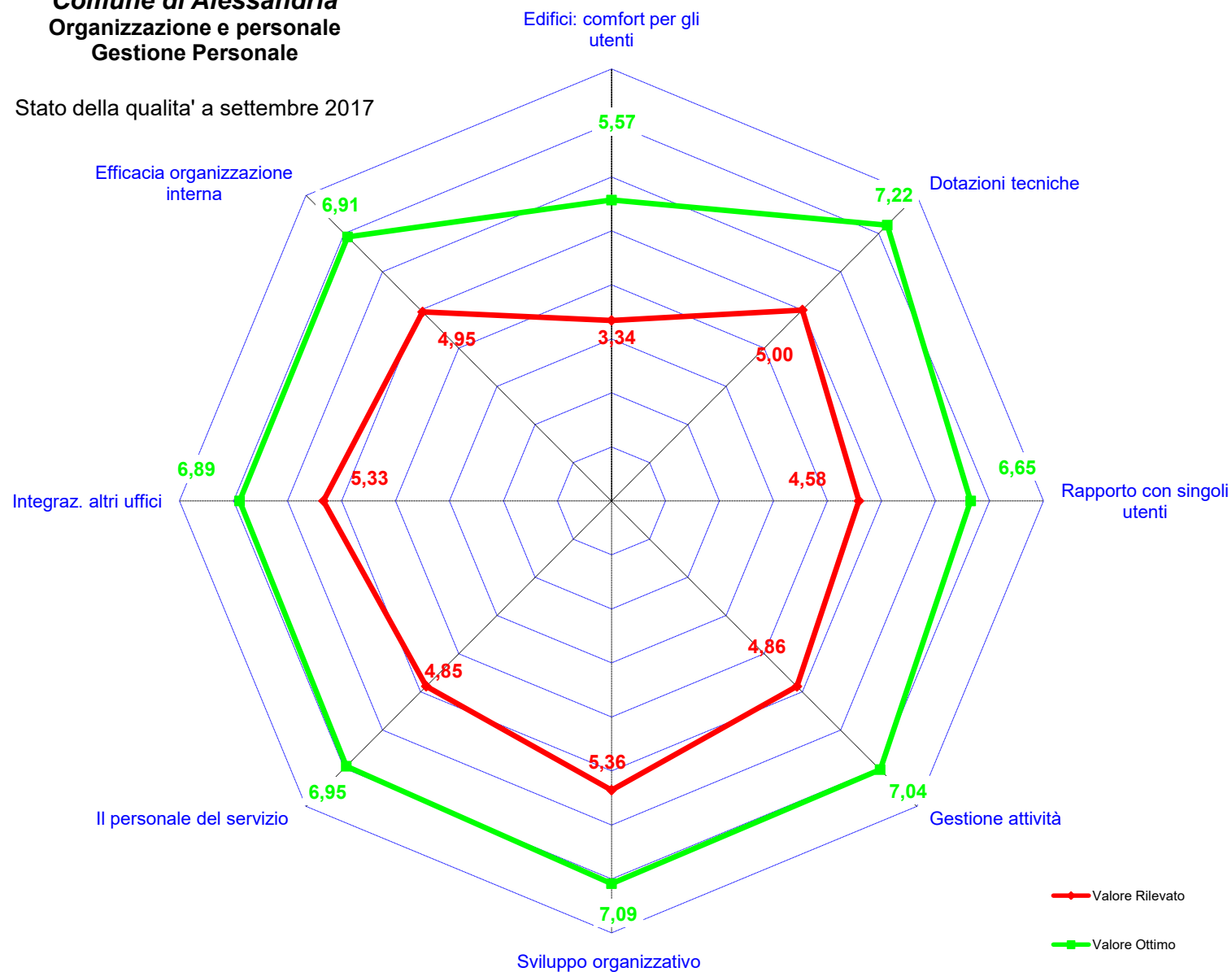
Anno 2017

Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

**Comune di Alessandria**  
**Organizzazione e personale**  
**Gestione Personale**

Stato della qualita' a settembre 2017

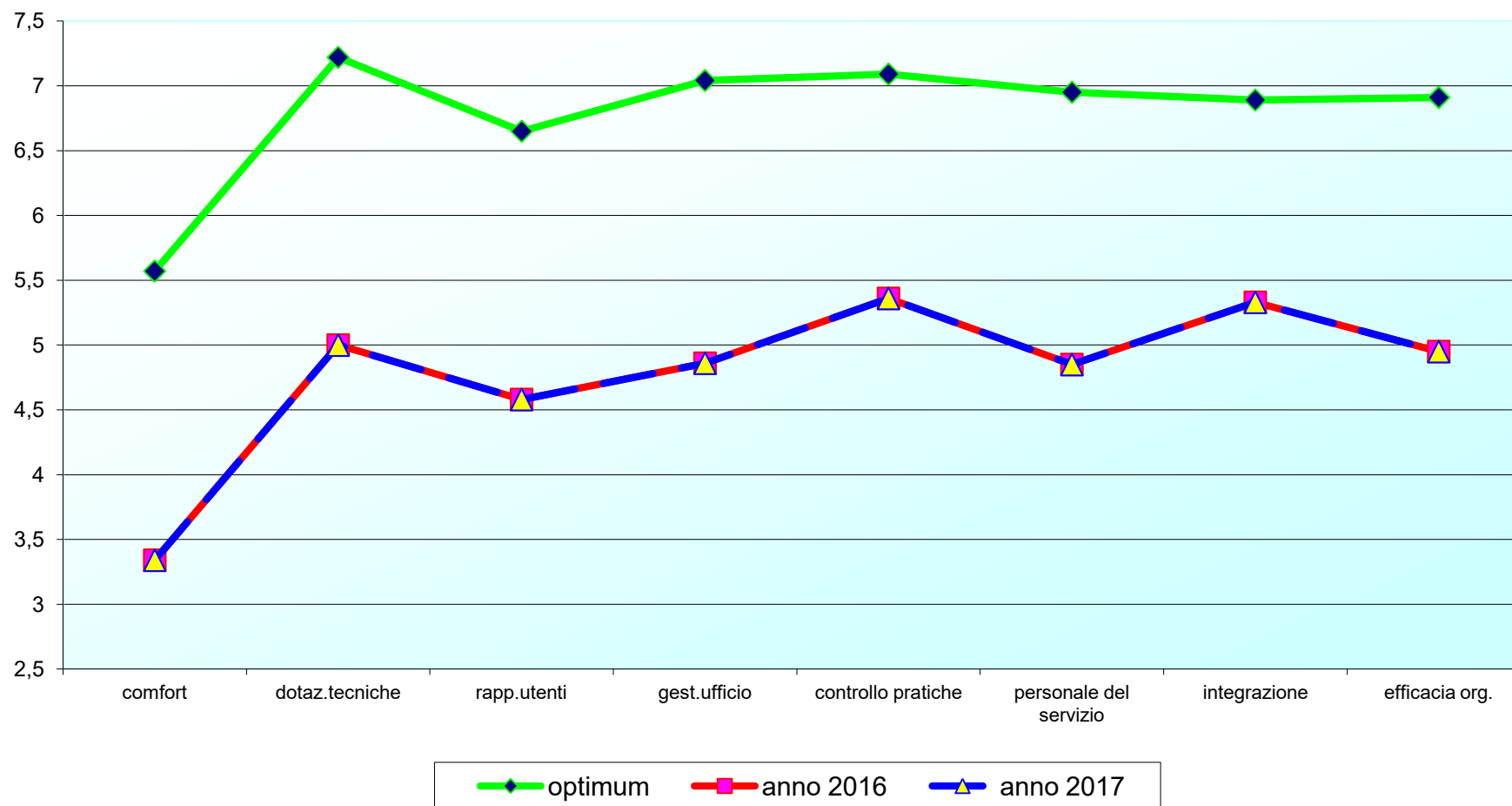




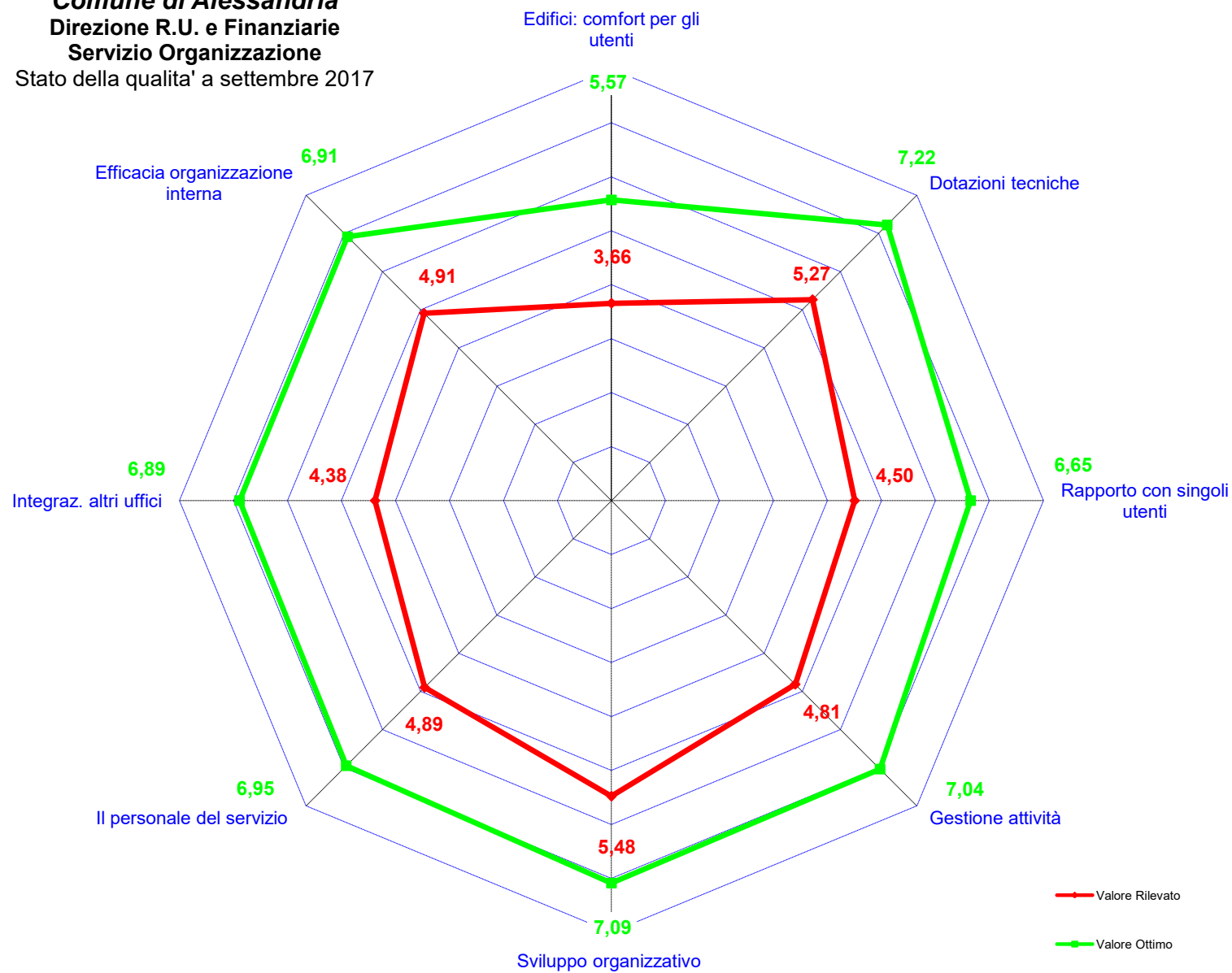
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Gestione Personale - Anni 2016/2017

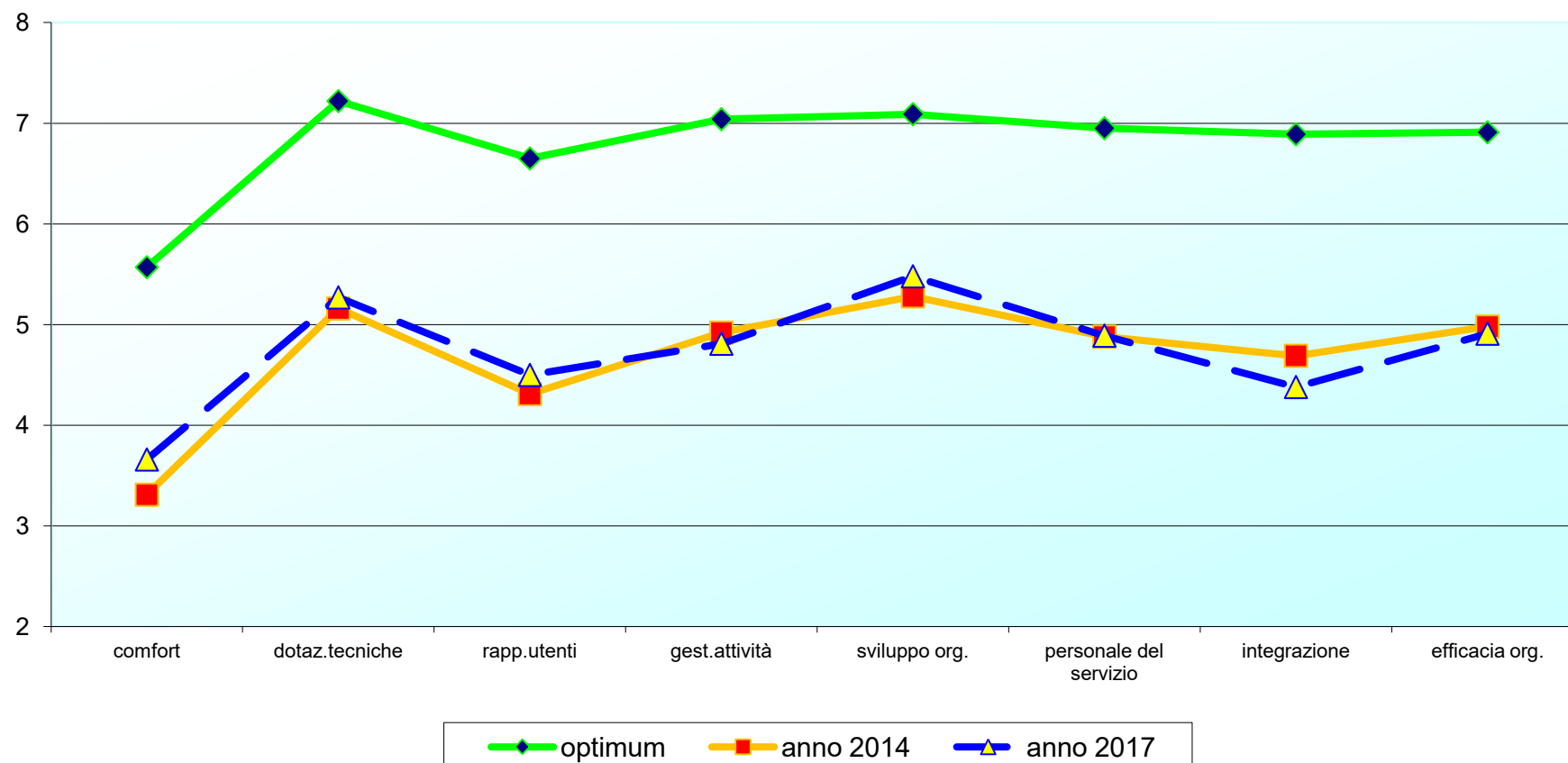


**Comune di Alessandria**  
**Direzione R.U. e Finanziarie**  
**Servizio Organizzazione**  
Stato della qualità a settembre 2017

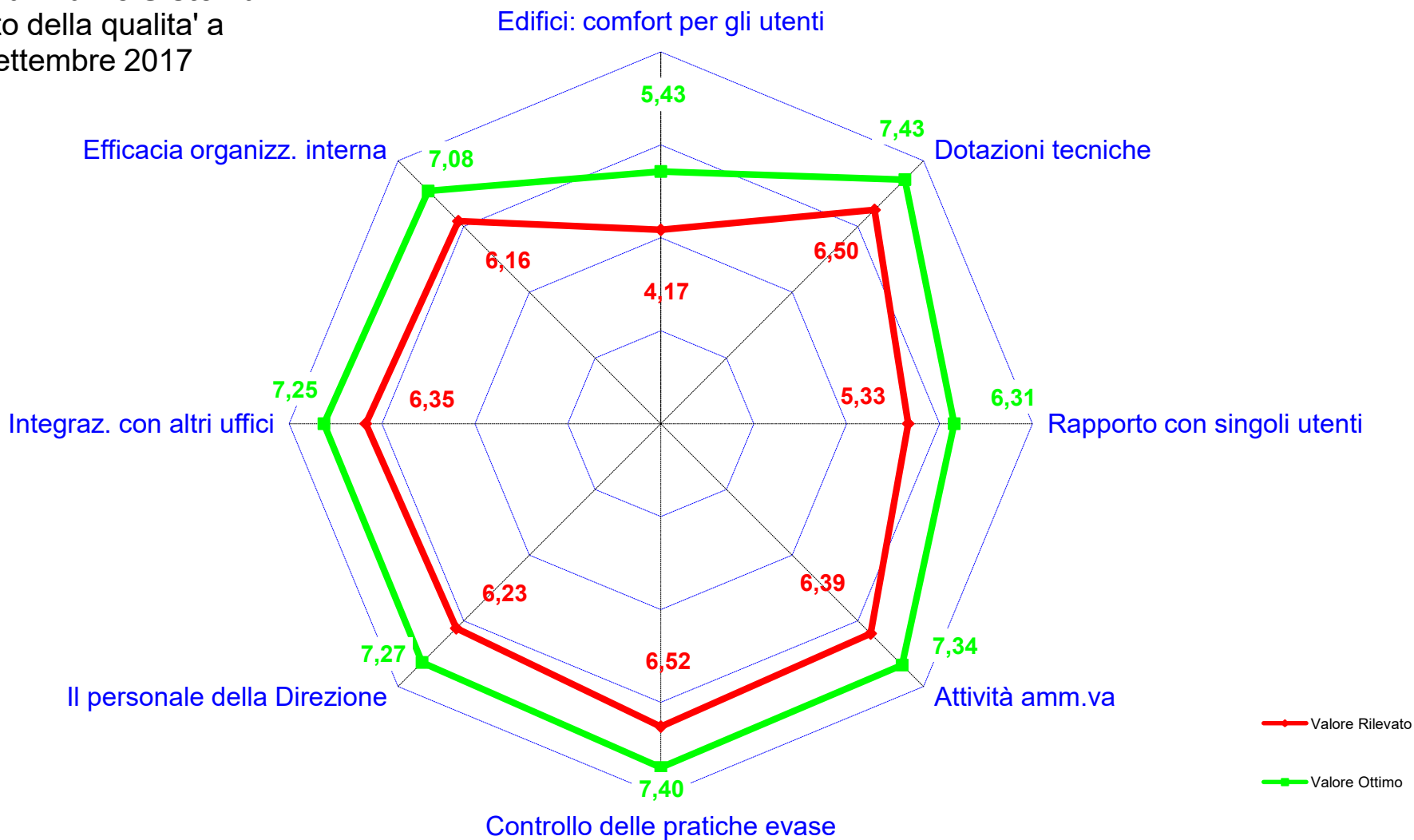


# Città di Alessandria

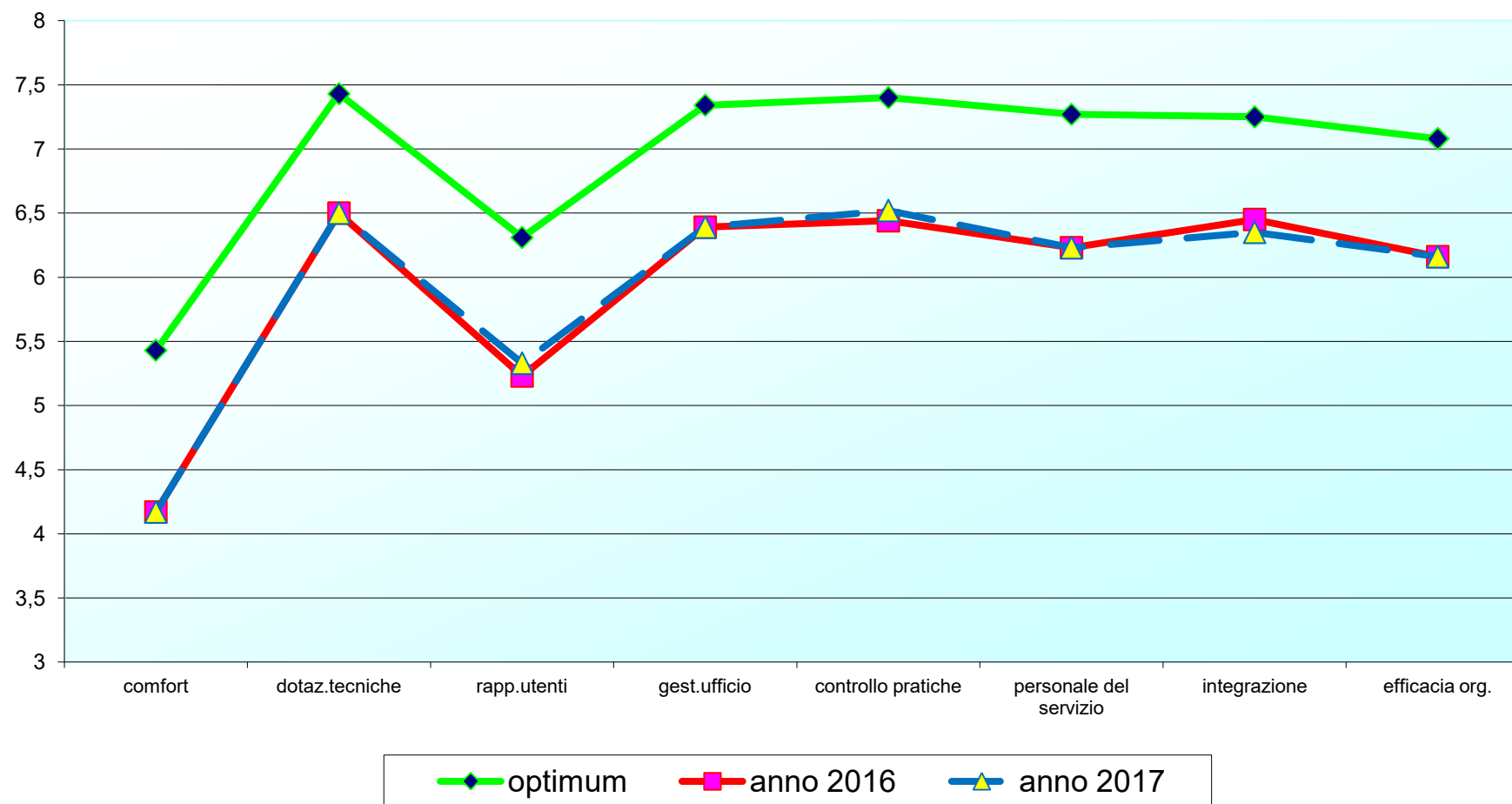
Trend Qualità percepita  
Organizzazione - Anni 2014/2017



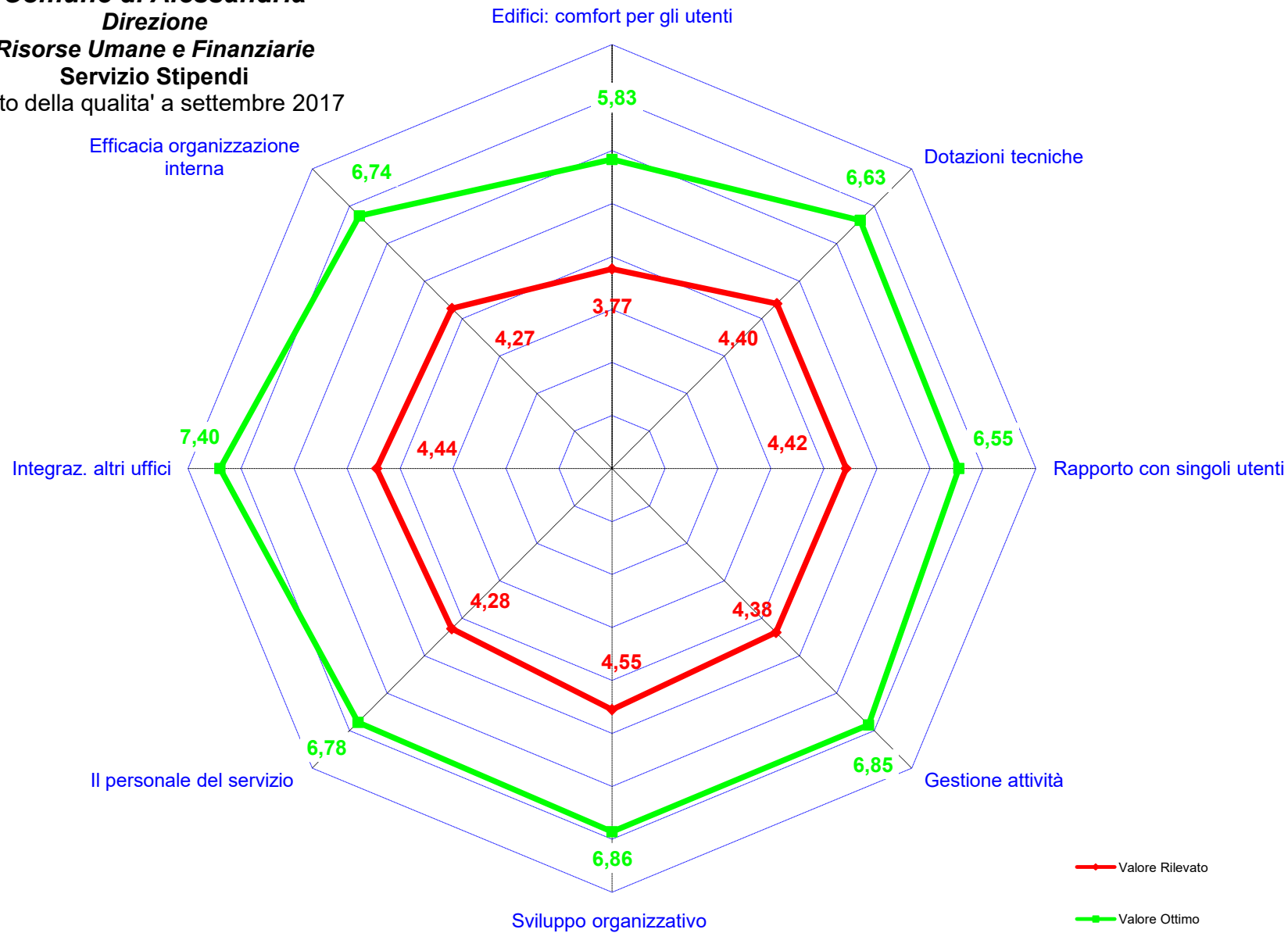
**Città di Alessandria**  
**Servizi Finanziari e Sistema ICT**  
Stato della qualità a  
settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizi Finanziari e ICT - Anni 2016/2017**

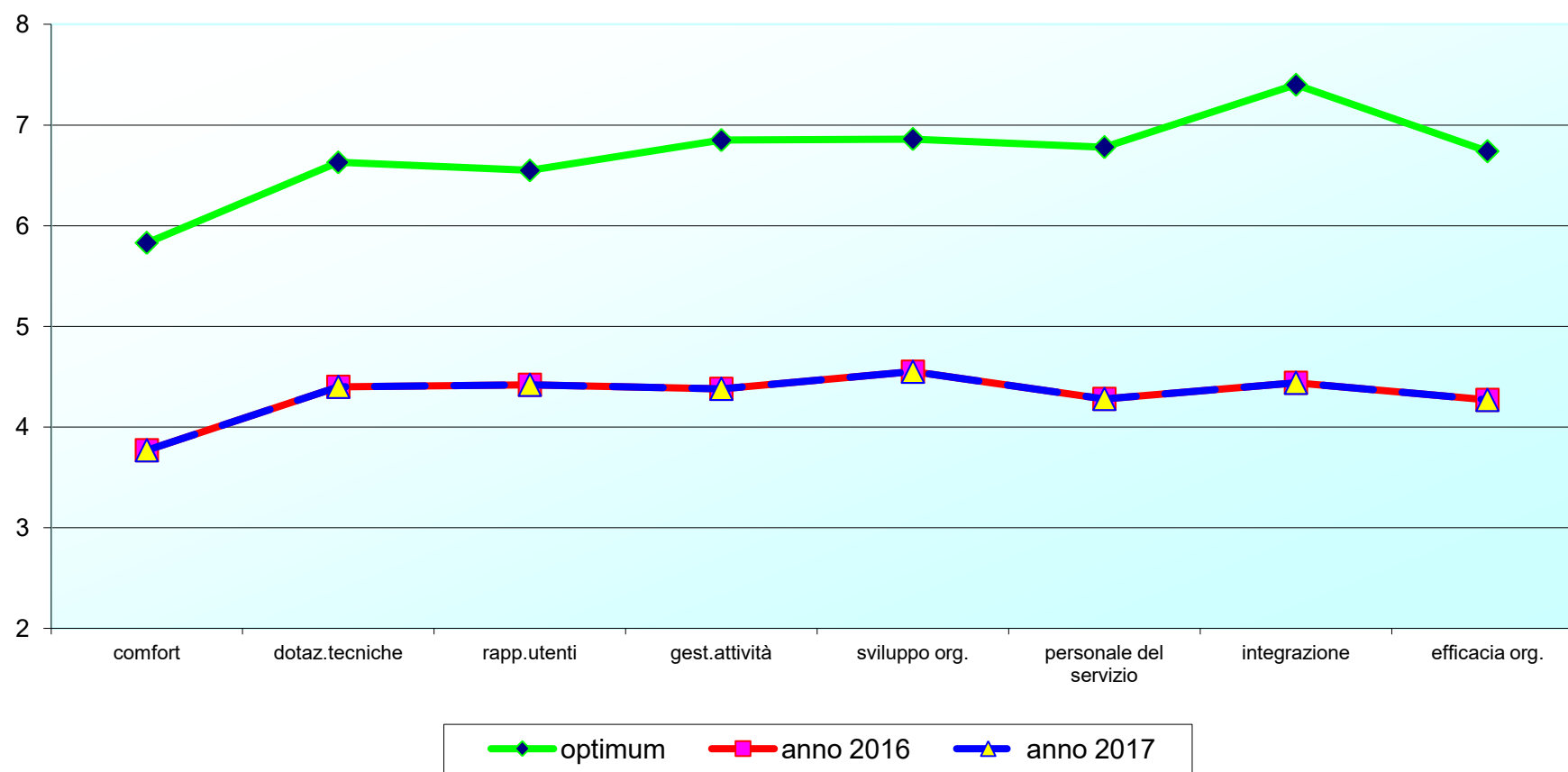


**Comune di Alessandria**  
**Direzione**  
**Risorse Umane e Finanziarie**  
**Servizio Stipendi**  
 Stato della qualità a settembre 2017

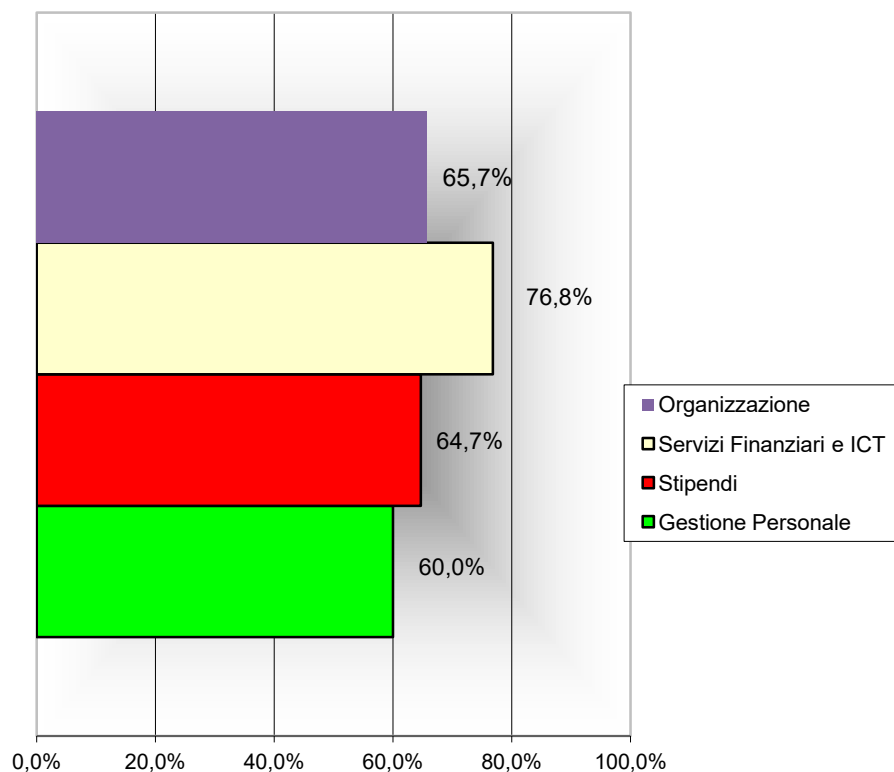


# Città di Alessandria

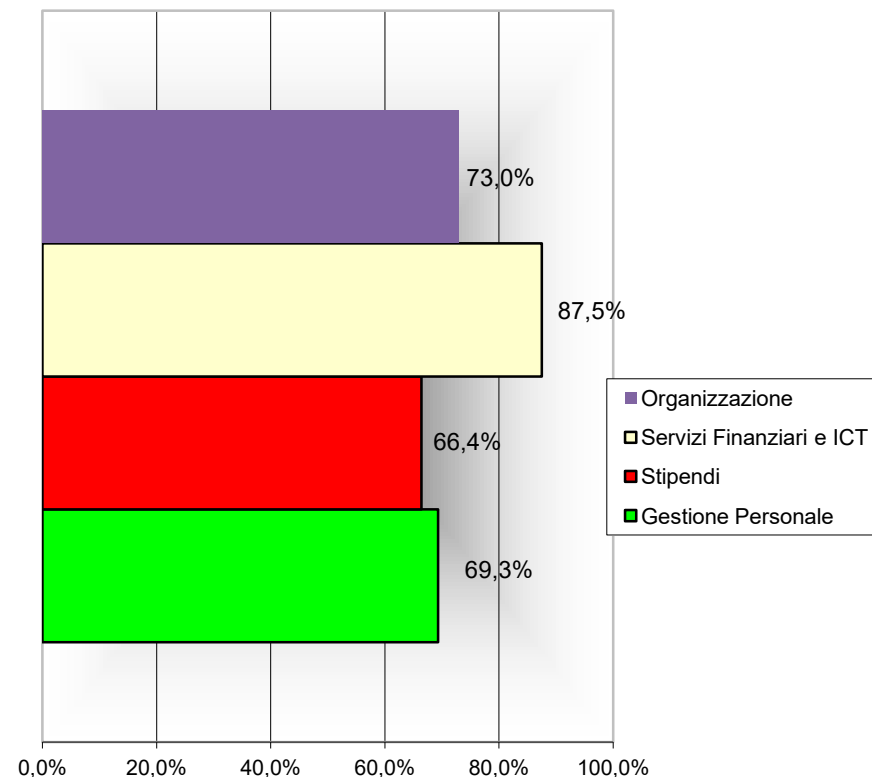
Trend Qualità percepita  
Stipendi - Anni 2016/2017



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"

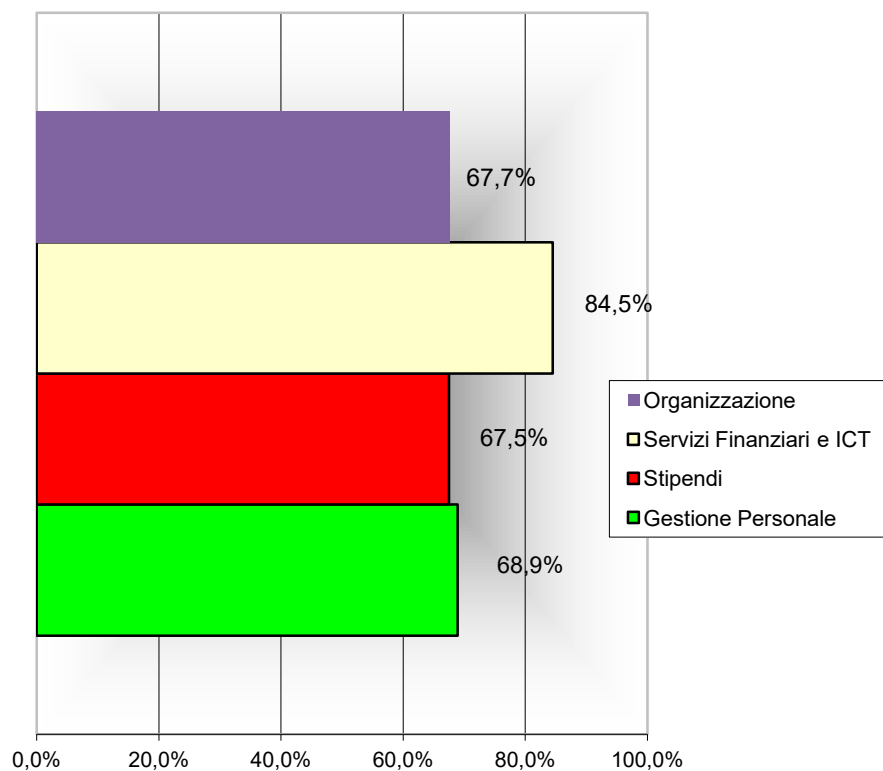


Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

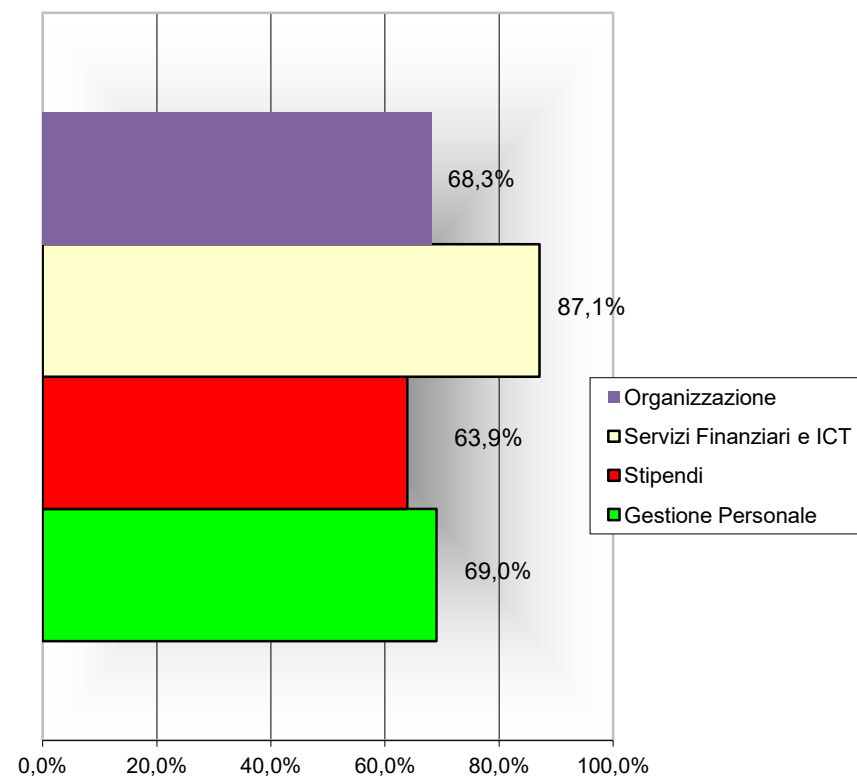


Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



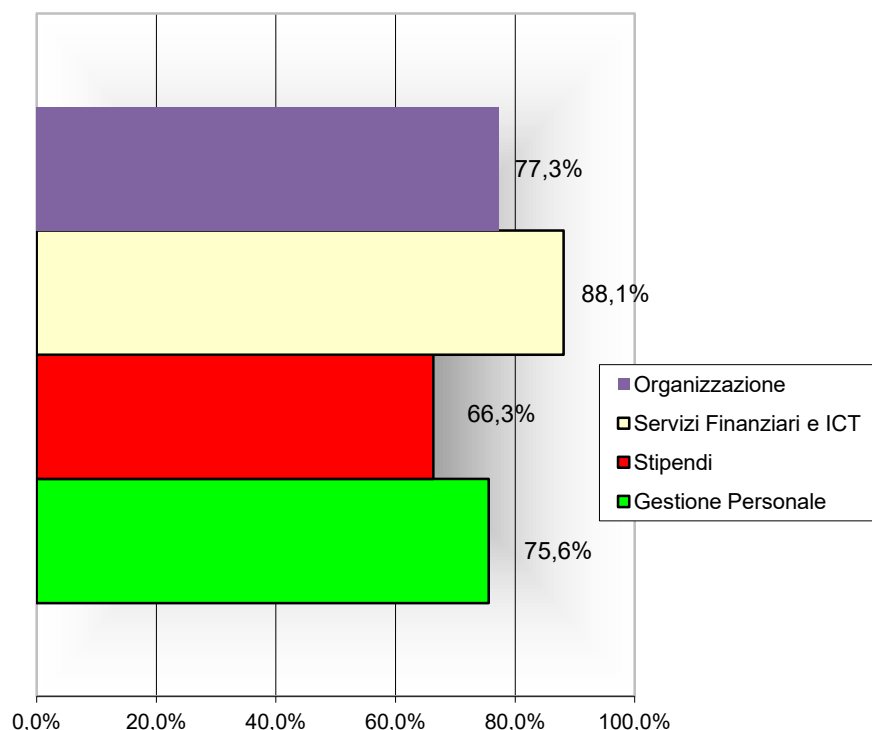
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



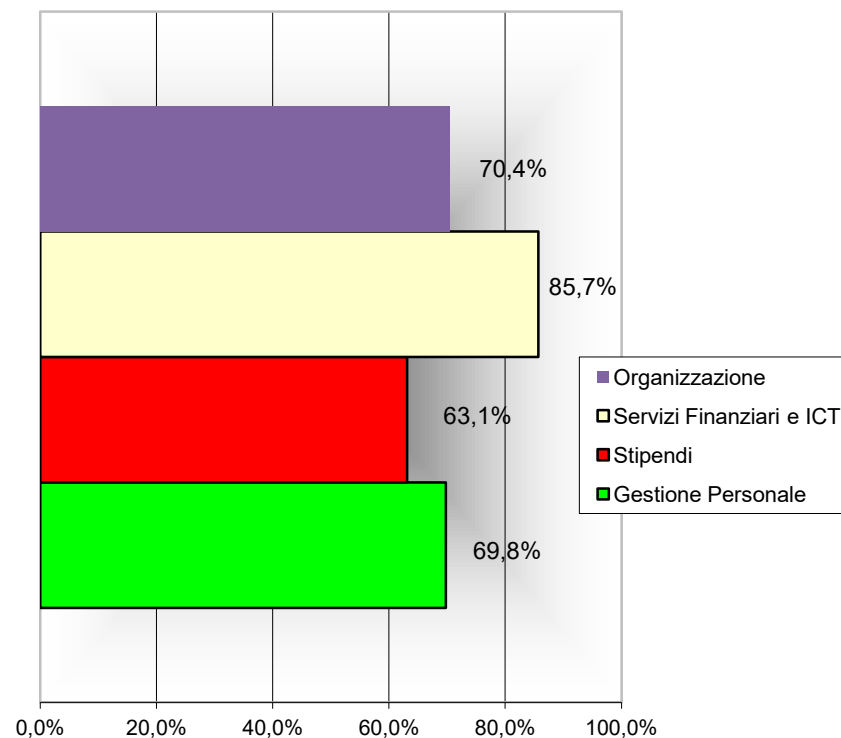
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZAZIONE"



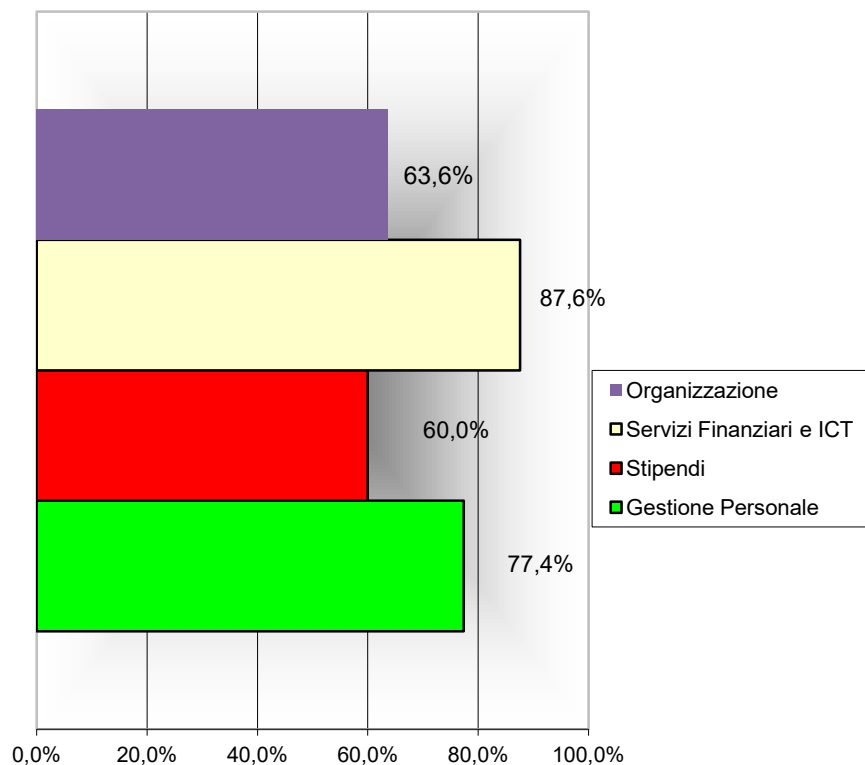
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



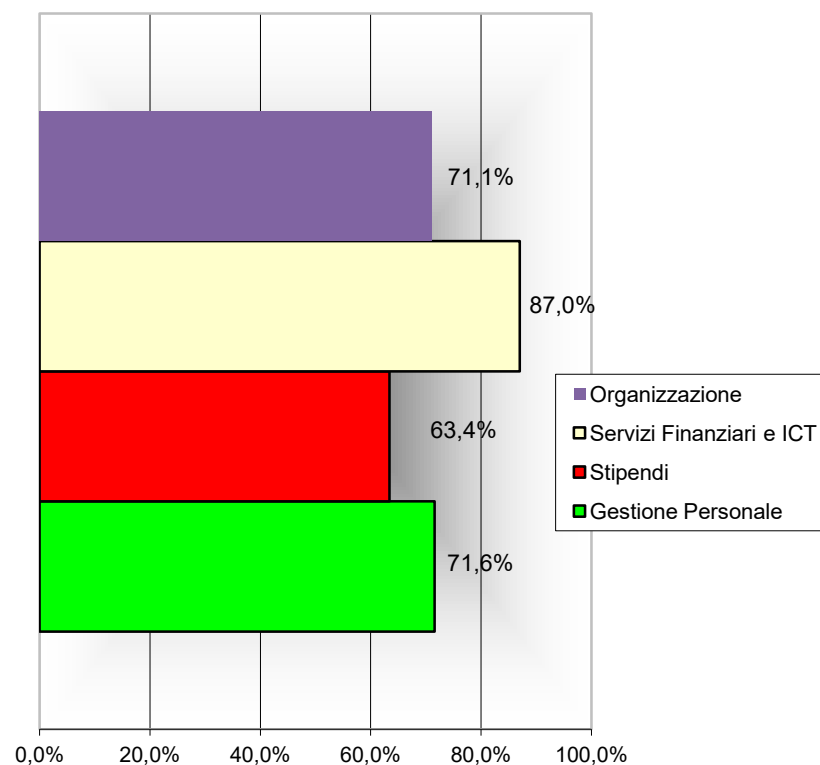
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



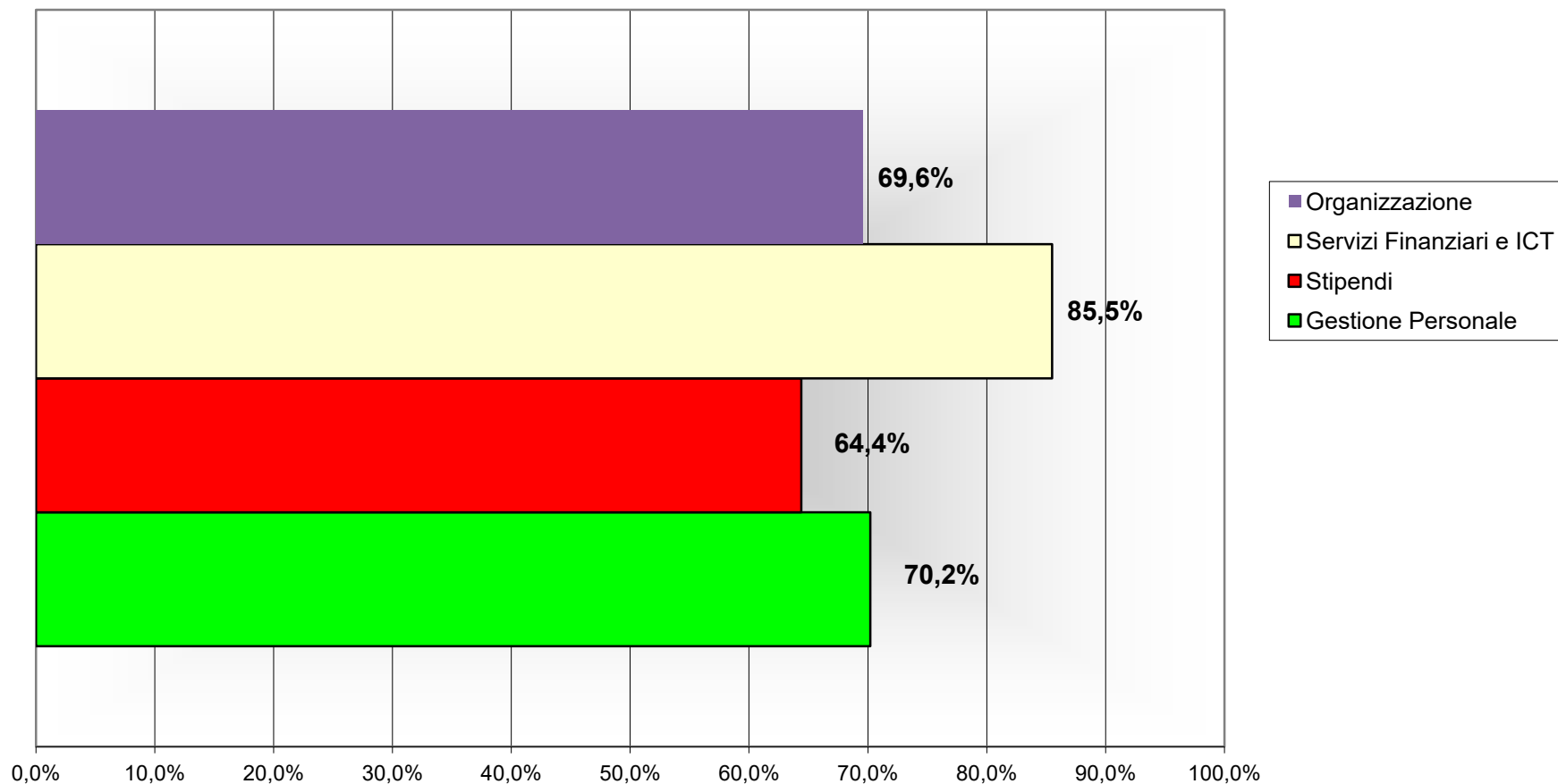
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

2016		%	2017		%	<i>increm. decrem.</i>	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

## 3

**0,00%**

## 6

**0,00%**

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	<i>increm. decrem.</i>	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Ambiente, Trasporti e Sanità

Anno 2017

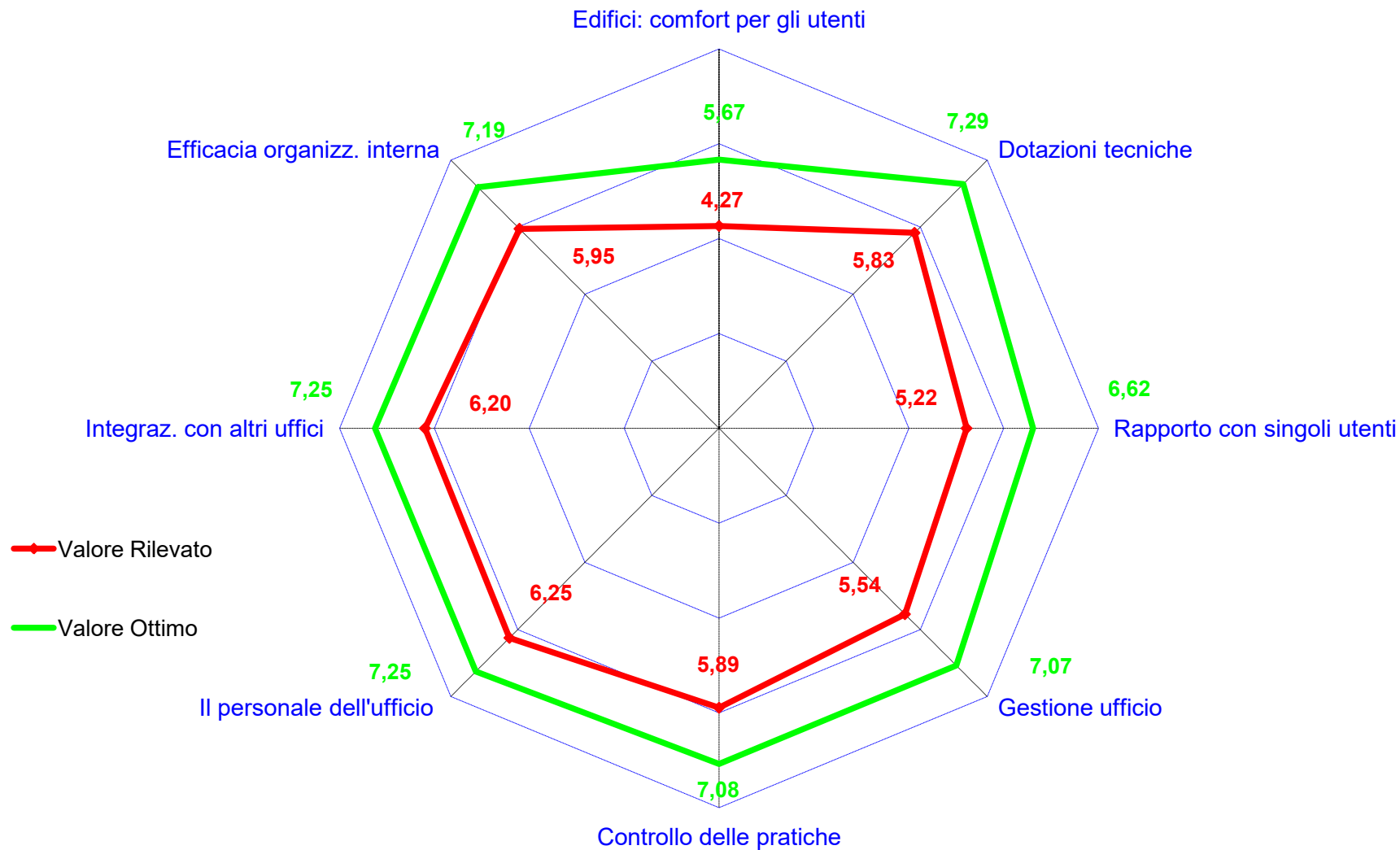
Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

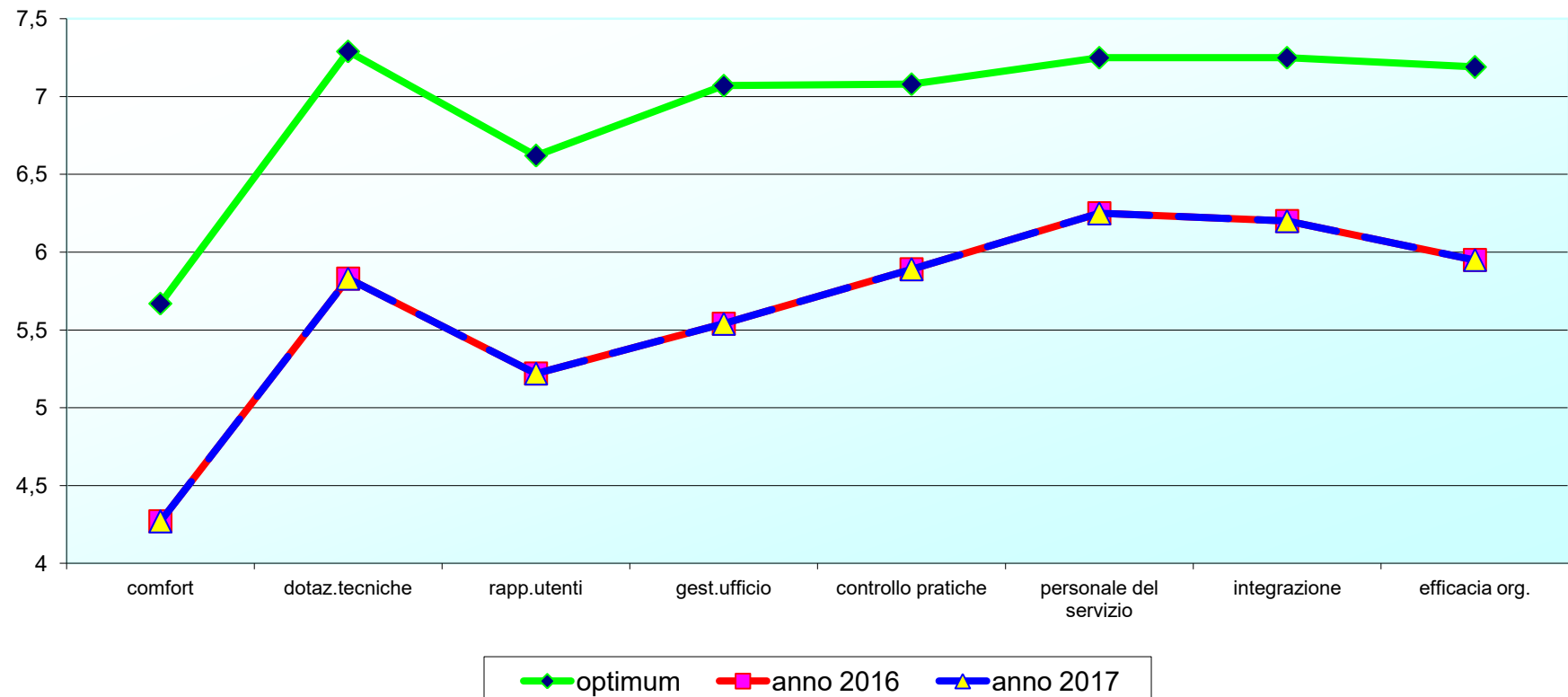
DIREZIONE AMBIENTE, TRASPORTI E SANITA'

Stato della qualità - settembre 2017





**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Direz. Ambiente, Trasporti e Sanità**  
**Anni 2016/2017**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Dir.Ambiente, Trasporti e Sanità**

17

comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%
dotazioni	5,83	7,29	80,0%	5,83	7,29	80,0%	0,0%
rapporto con utenti	5,22	6,62	78,9%	5,22	6,62	78,9%	0,0%
gestione ufficio	5,54	7,07	78,4%	5,54	7,07	78,4%	0,0%
controllo	5,89	7,08	83,2%	5,89	7,08	83,2%	0,0%
personale	6,25	7,25	86,2%	6,25	7,25	86,2%	0,0%
integrazione	6,20	7,25	85,5%	6,20	7,25	85,5%	0,0%
efficacia organizz.	5,95	7,19	82,8%	5,95	7,19	82,8%	0,0%

**Dir.Ambiente, Trasporti e Sanità**

incremento biennio 2016 - 2017:

0,0%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

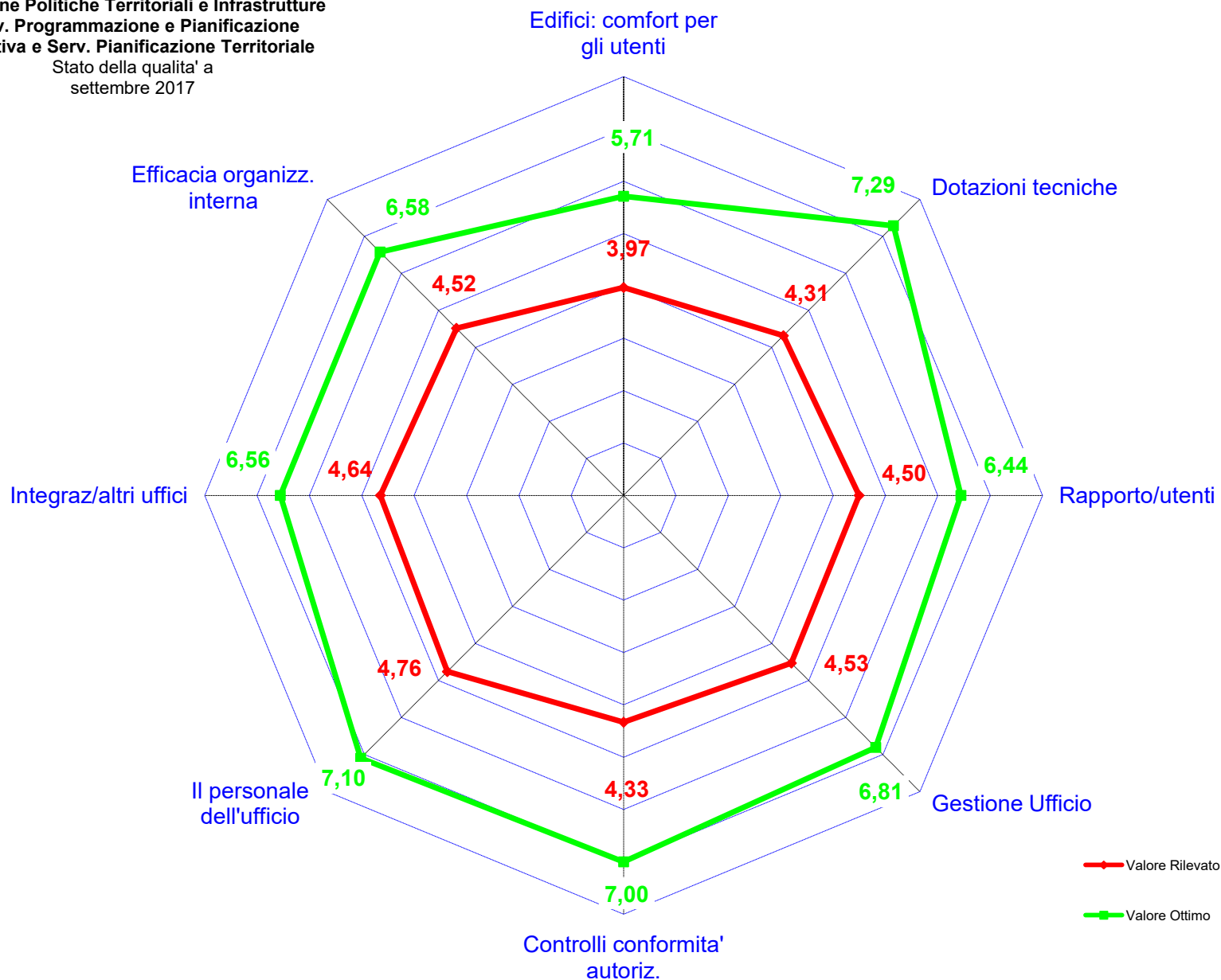
## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Politiche territoriali  
e Infrastrutture

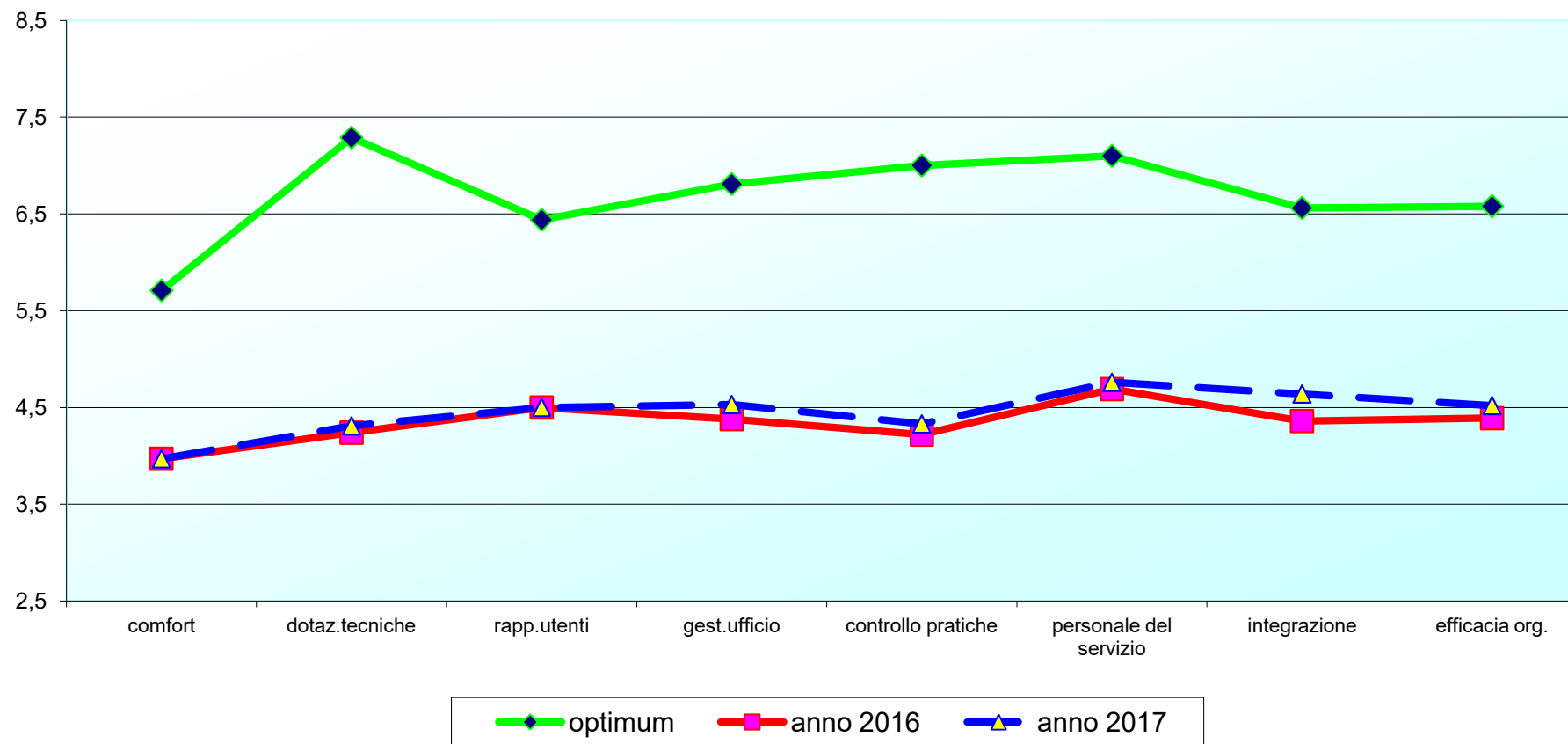
Anno 2017

Settembre 2017

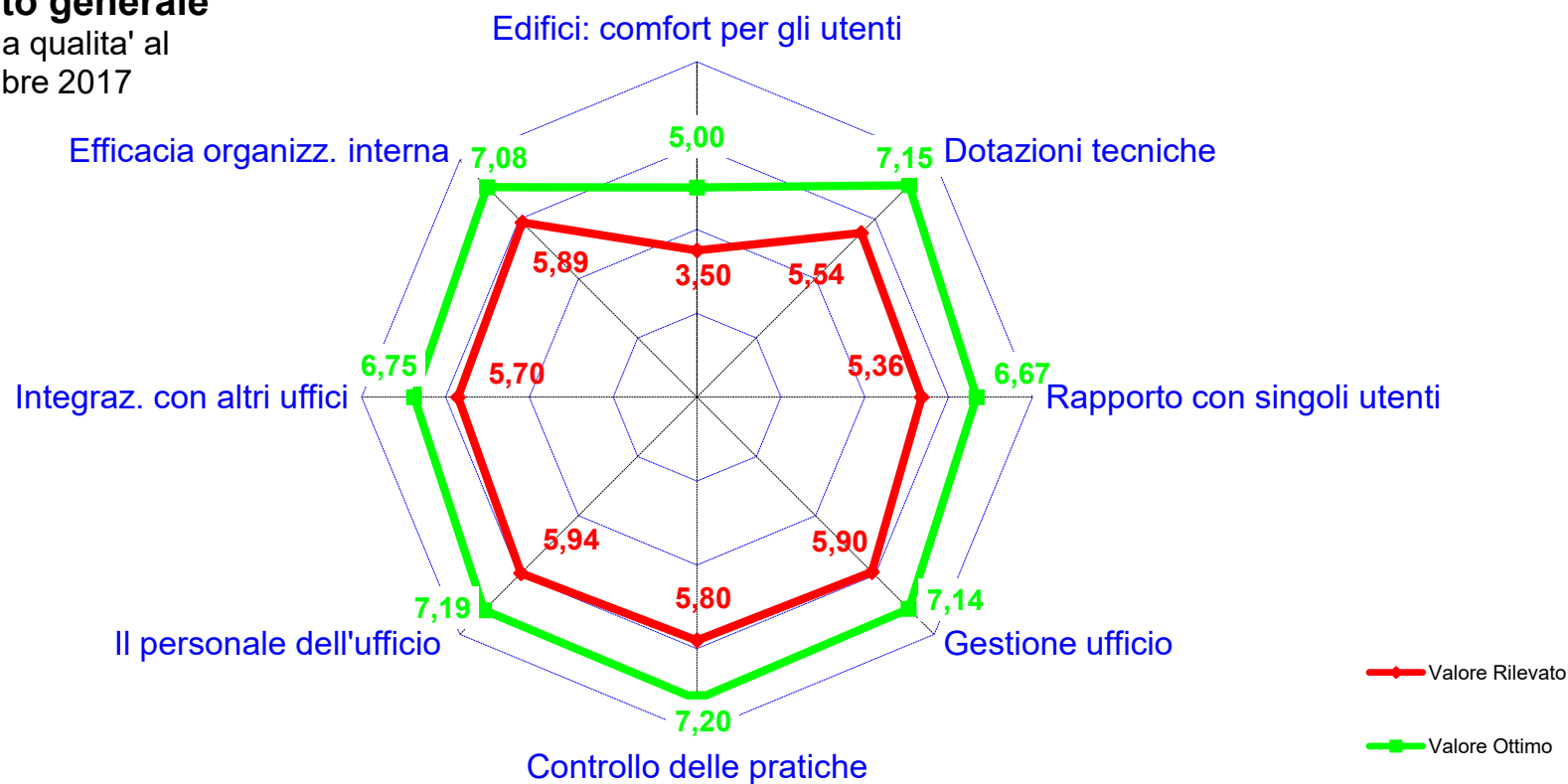
Centro Stampa Comunale



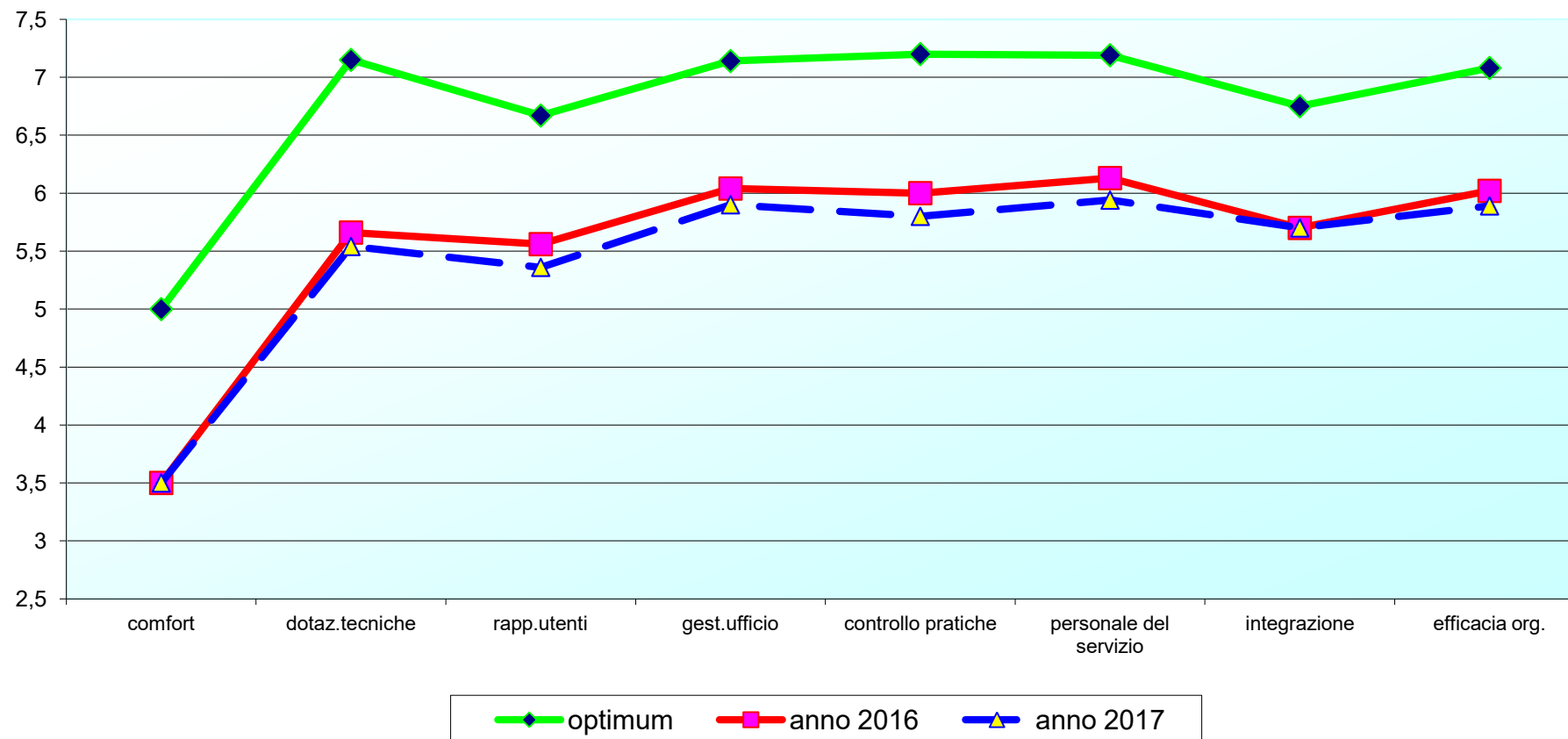
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Programmazione e Pianificazione attuativa**  
**Pianificazione Territoriale**  
**Anni 2016/2017**



**Comune di Alessandria**  
**Serv. Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**di supporto generale**  
 Stato della qualita' al  
 settembre 2017



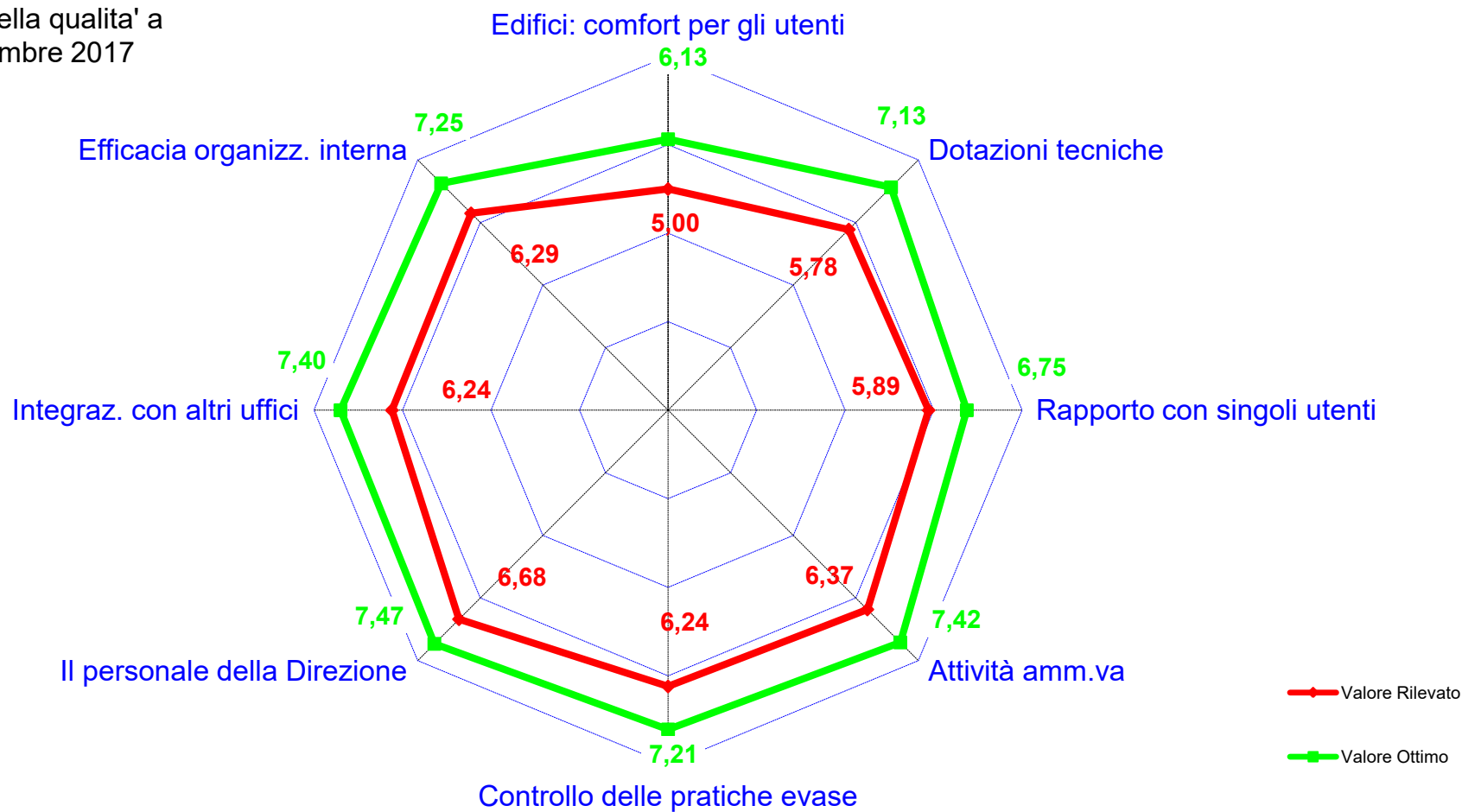
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**Anni 2016/2017**



# Città di Alessandria

## Servizi Infrastrutture

Stato della qualità a  
settembre 2017

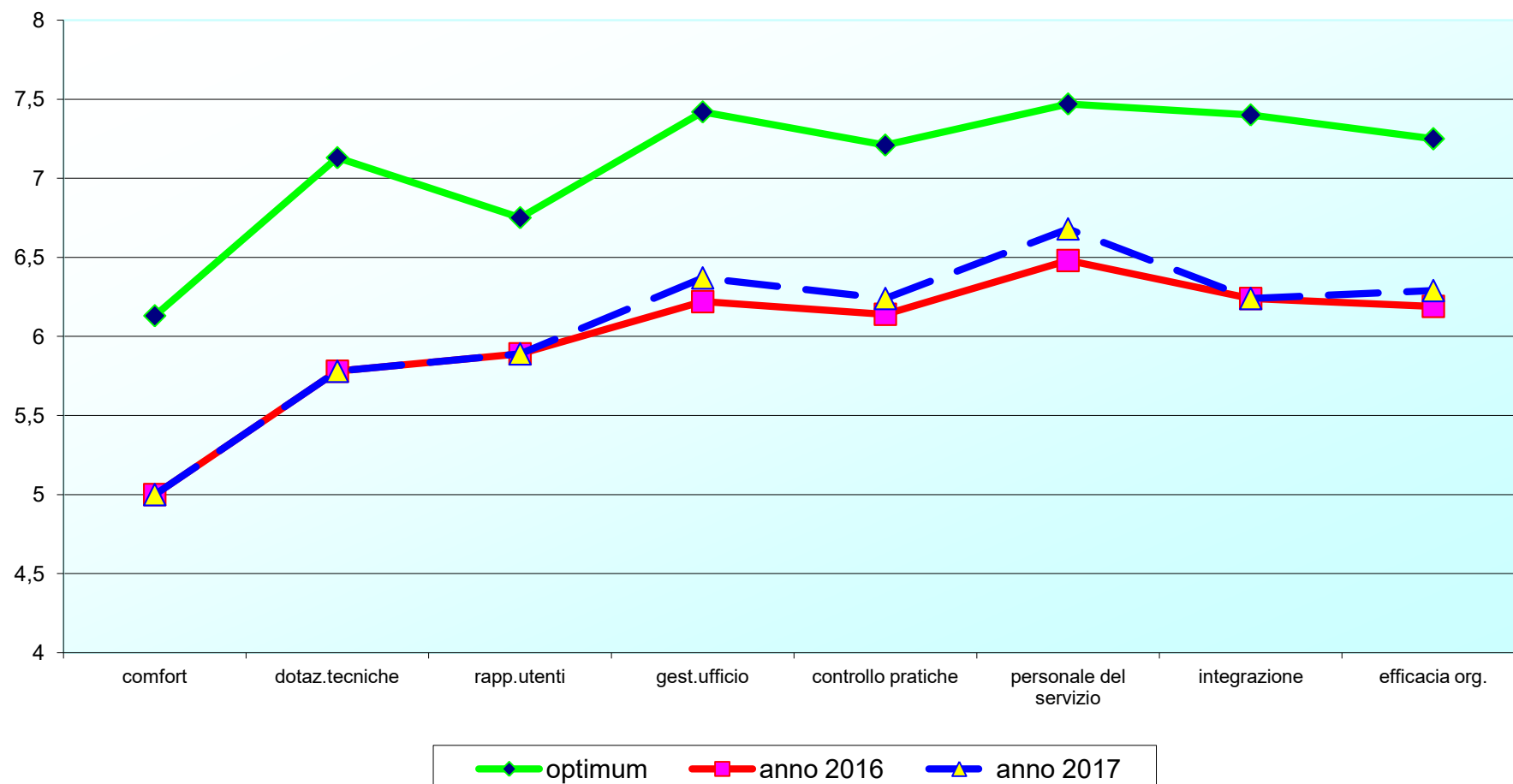




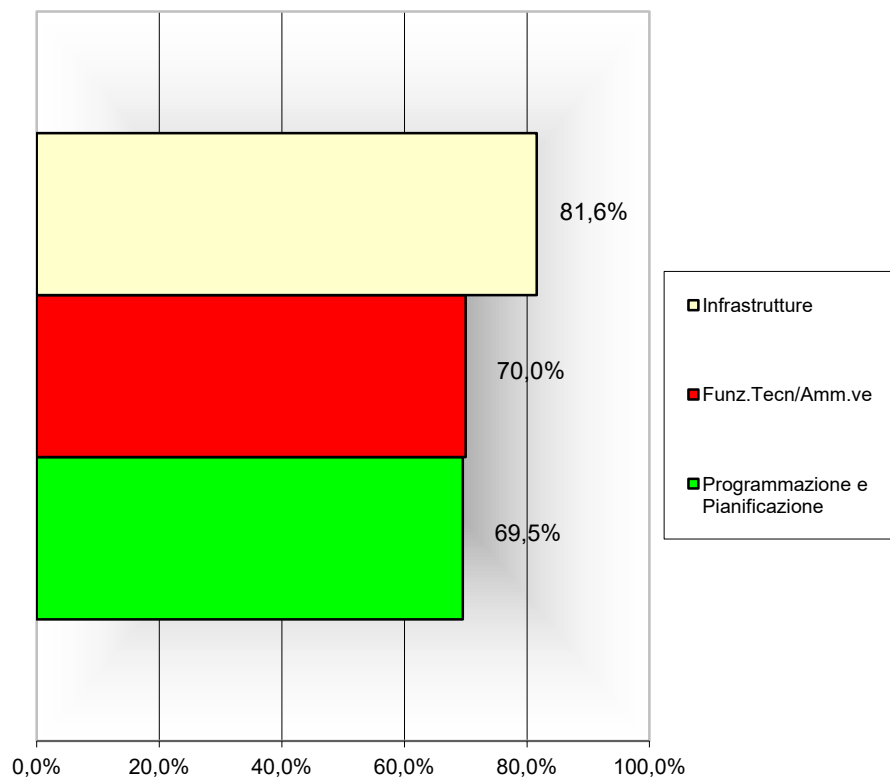
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

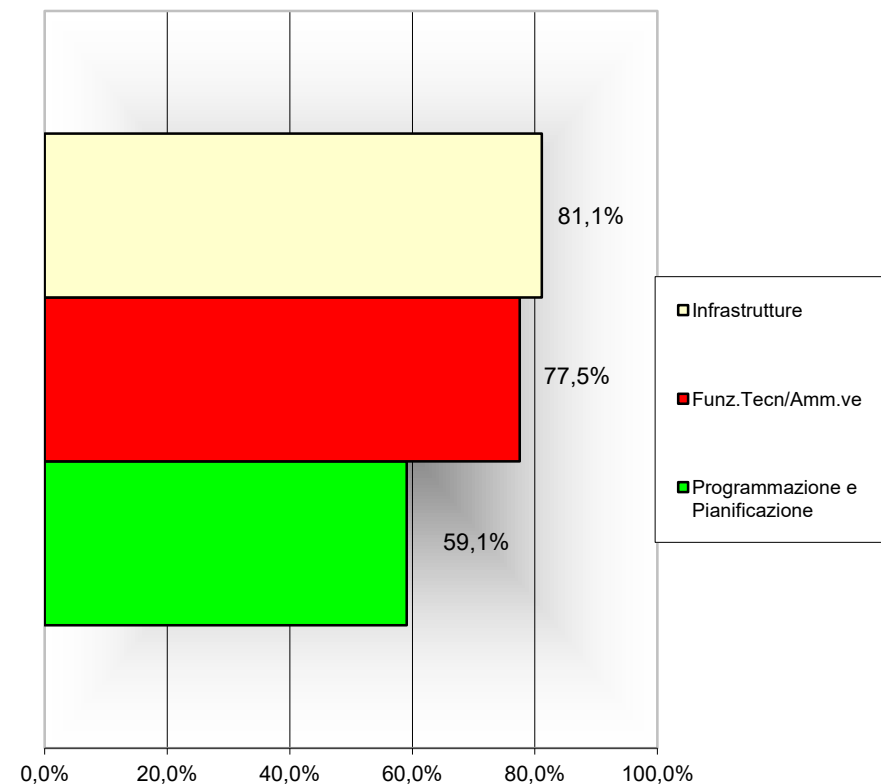
### Infrastrutture - Anni 2016/2017



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



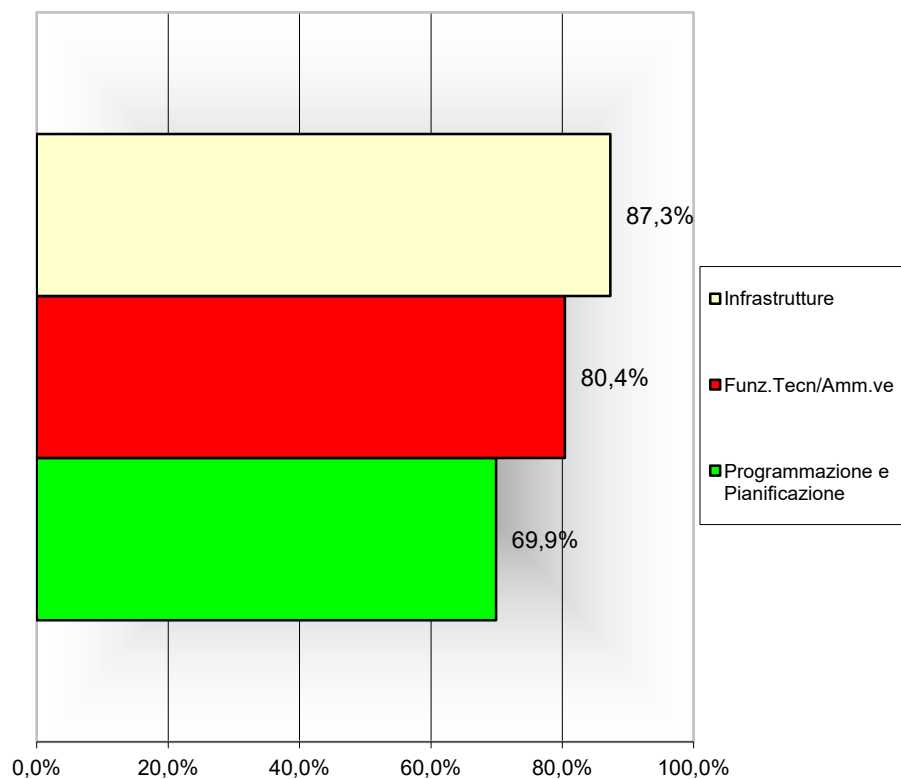
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

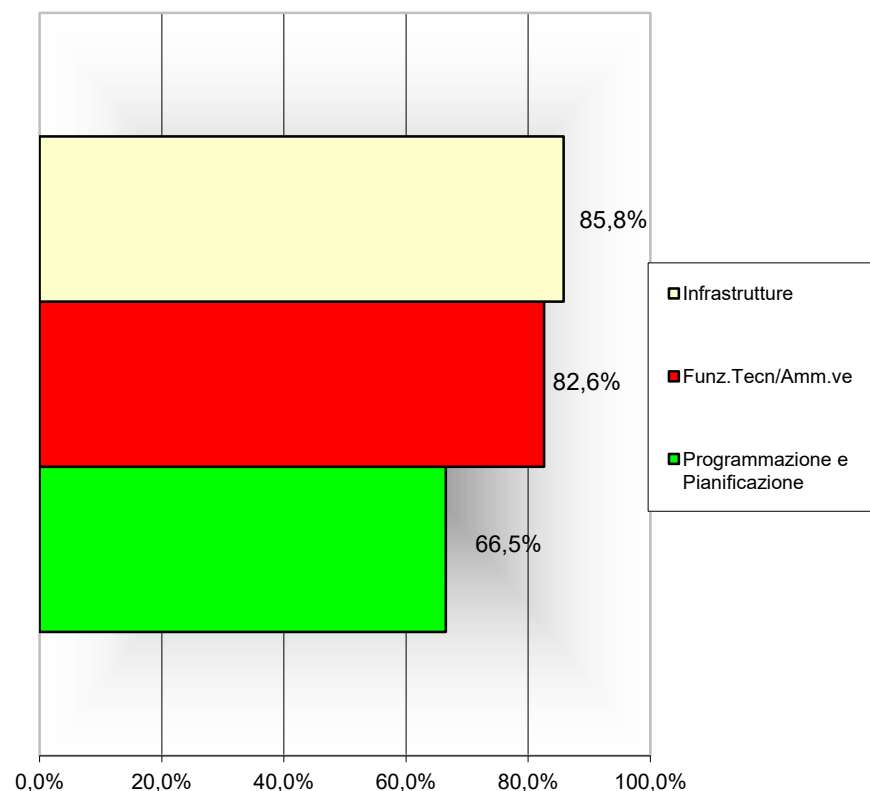
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

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



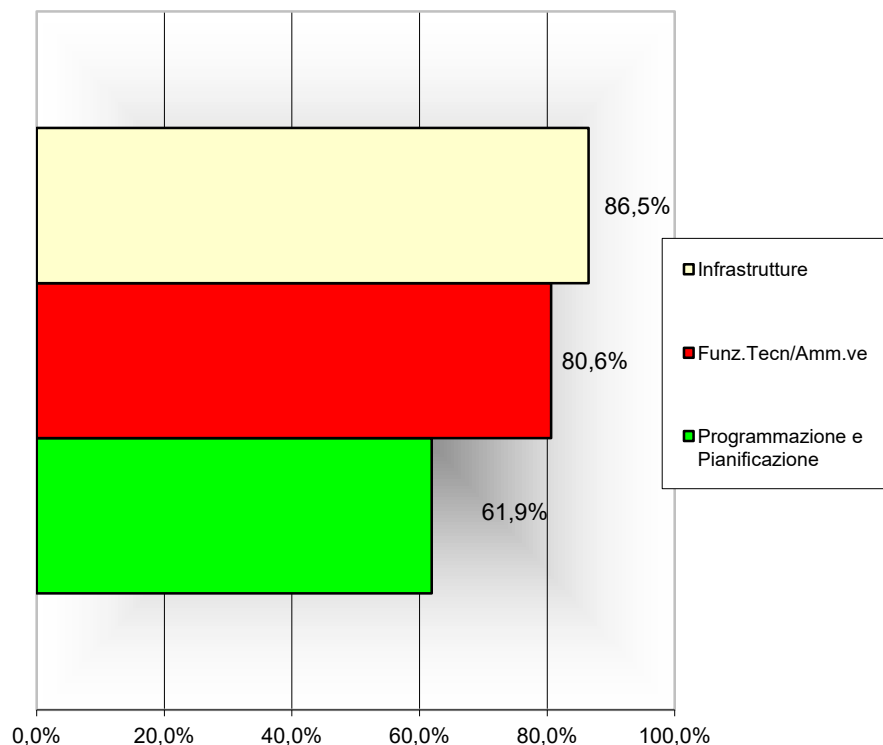
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



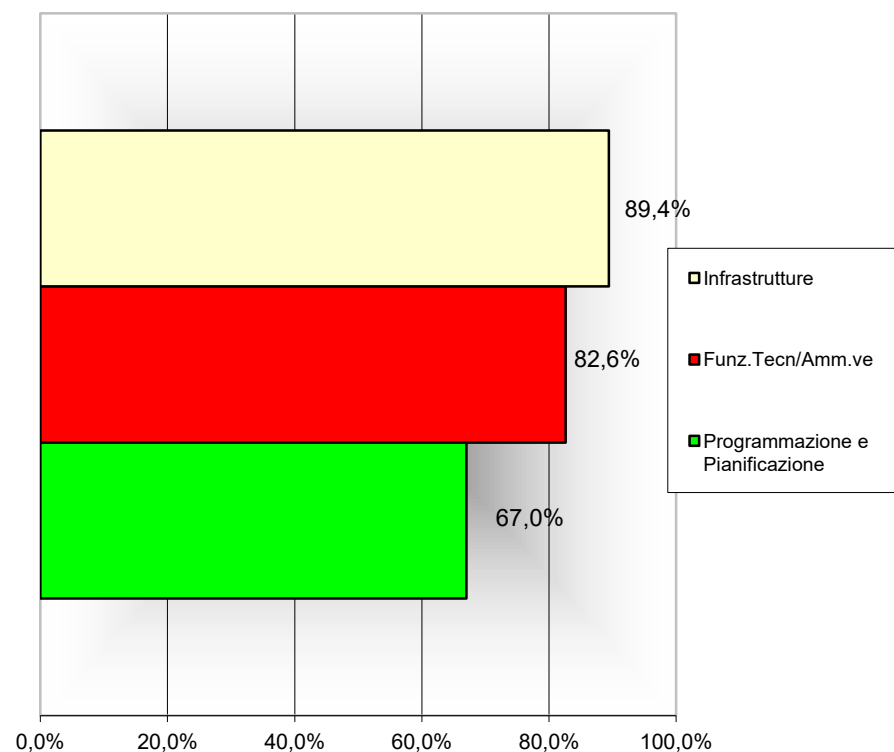
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



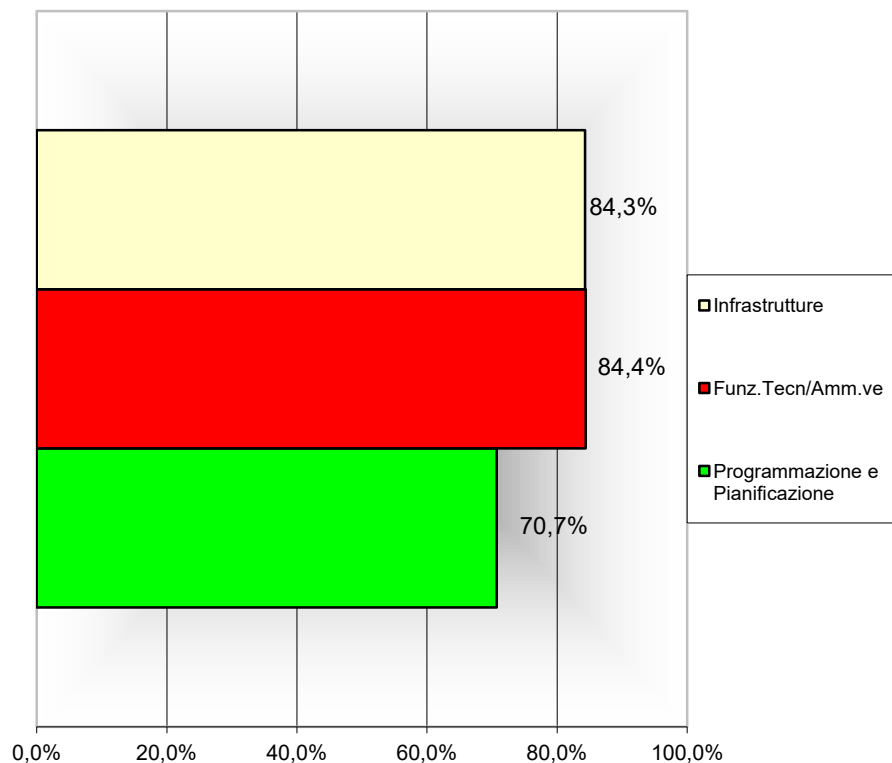
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

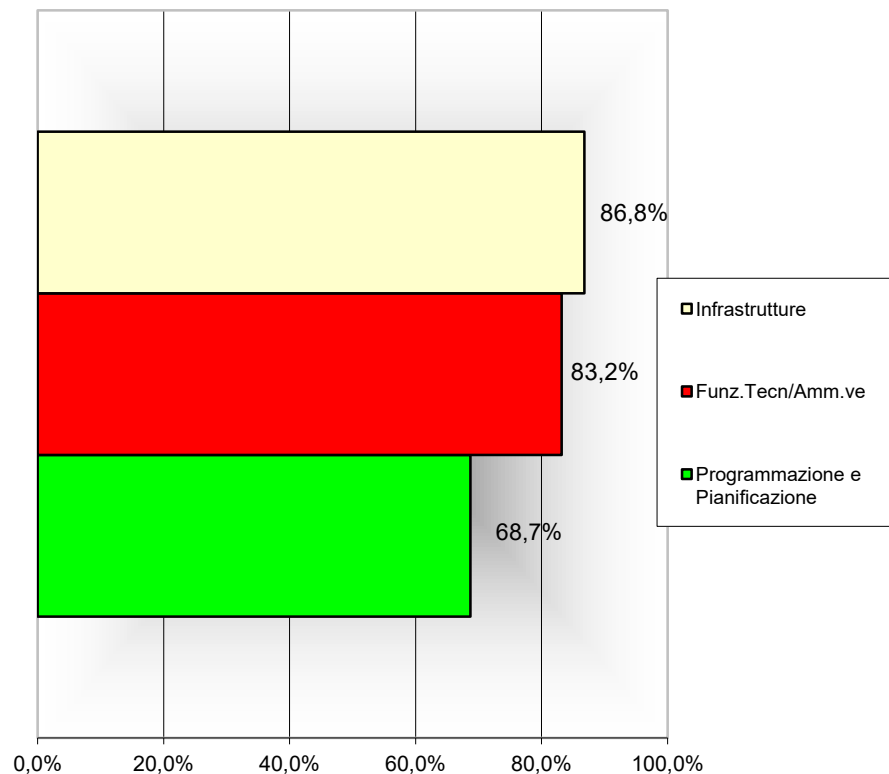


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



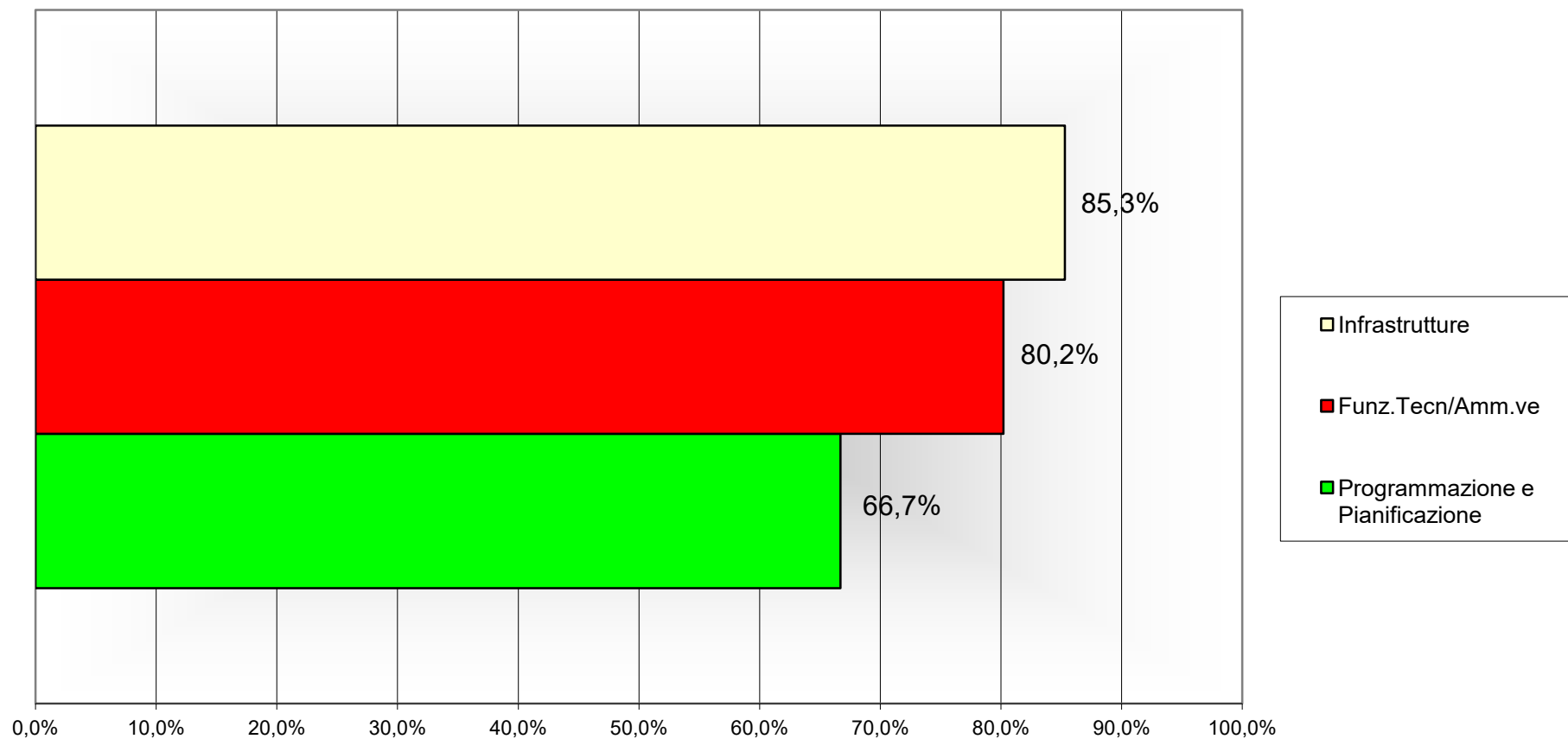
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2016		%	2017		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Infrastrutture</b>								70
comfort	5,00	6,13	81,6%	5,00	6,13	81,6%	0,0%	
dotazioni	5,78	7,13	81,1%	5,78	7,13	81,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,89	6,75	87,3%	5,89	6,75	87,3%	0,0%	
gestione ufficio	6,22	7,45	83,5%	6,37	7,42	85,8%	2,4%	
controllo	6,14	7,21	85,2%	6,24	7,21	86,5%	1,4%	
personale	6,48	7,50	86,4%	6,68	7,47	89,4%	3,0%	
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%	
efficacia organizz.	6,19	7,28	85,0%	6,29	7,25	86,8%	1,7%	
							1,1%	0,93%
								80
<b>Direzione Politiche Territoriali e Infrastrutture</b>			incremento biennio 2016 - 2017:				0,91%	





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Politiche Economiche, Abitative  
e Protezione Civile

Anno 2017

Settembre 2017

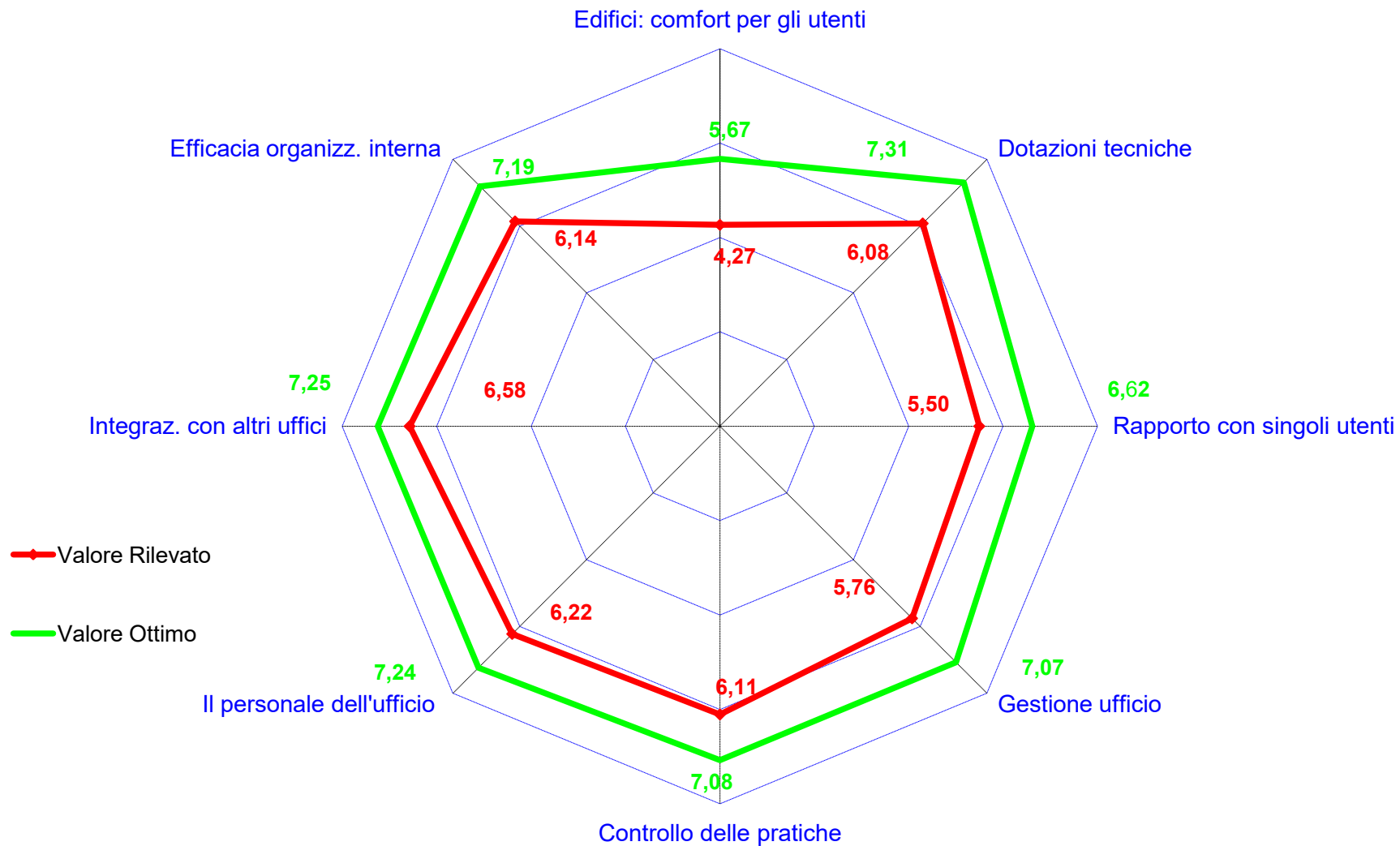
Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

DIREZIONE POLITICHE ECONOMICHE, ABITATIVE  
E PROTEZIONE CIVILE

Servizio Attività Commerciali

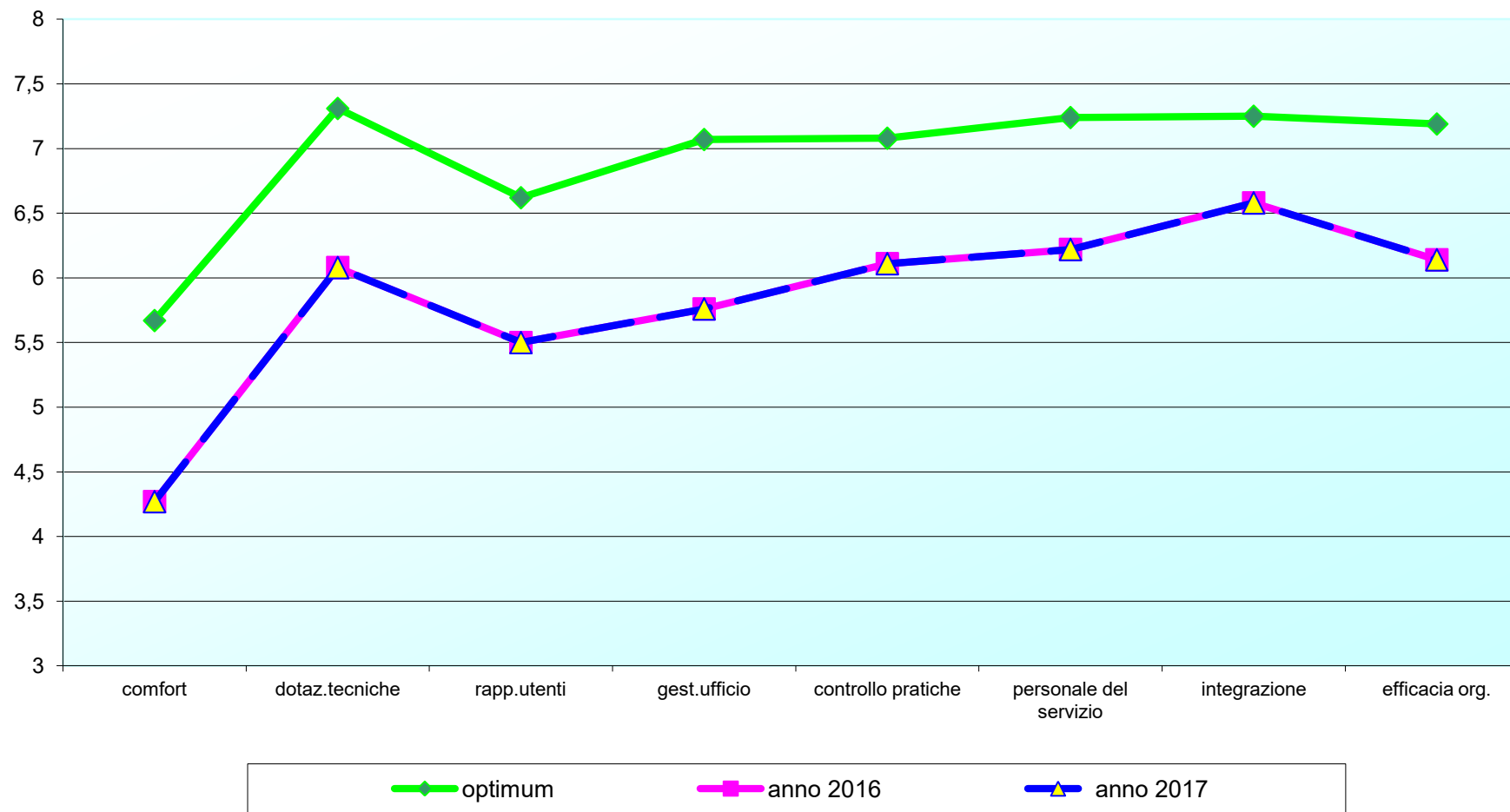
Stato della qualità Settembre 2017



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

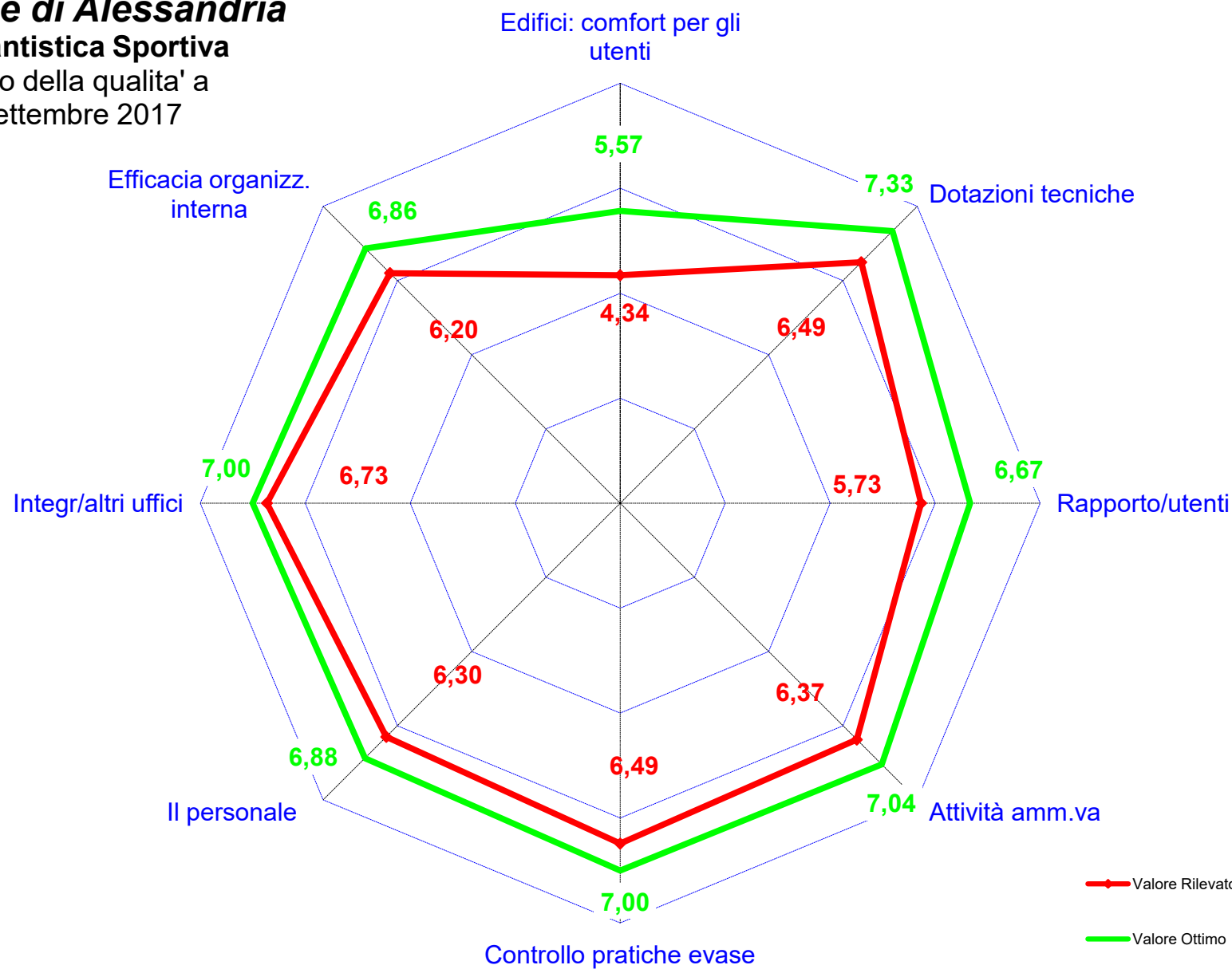
### Commercio - Anni 2016/2017



# Comune di Alessandria

## Impiantistica Sportiva

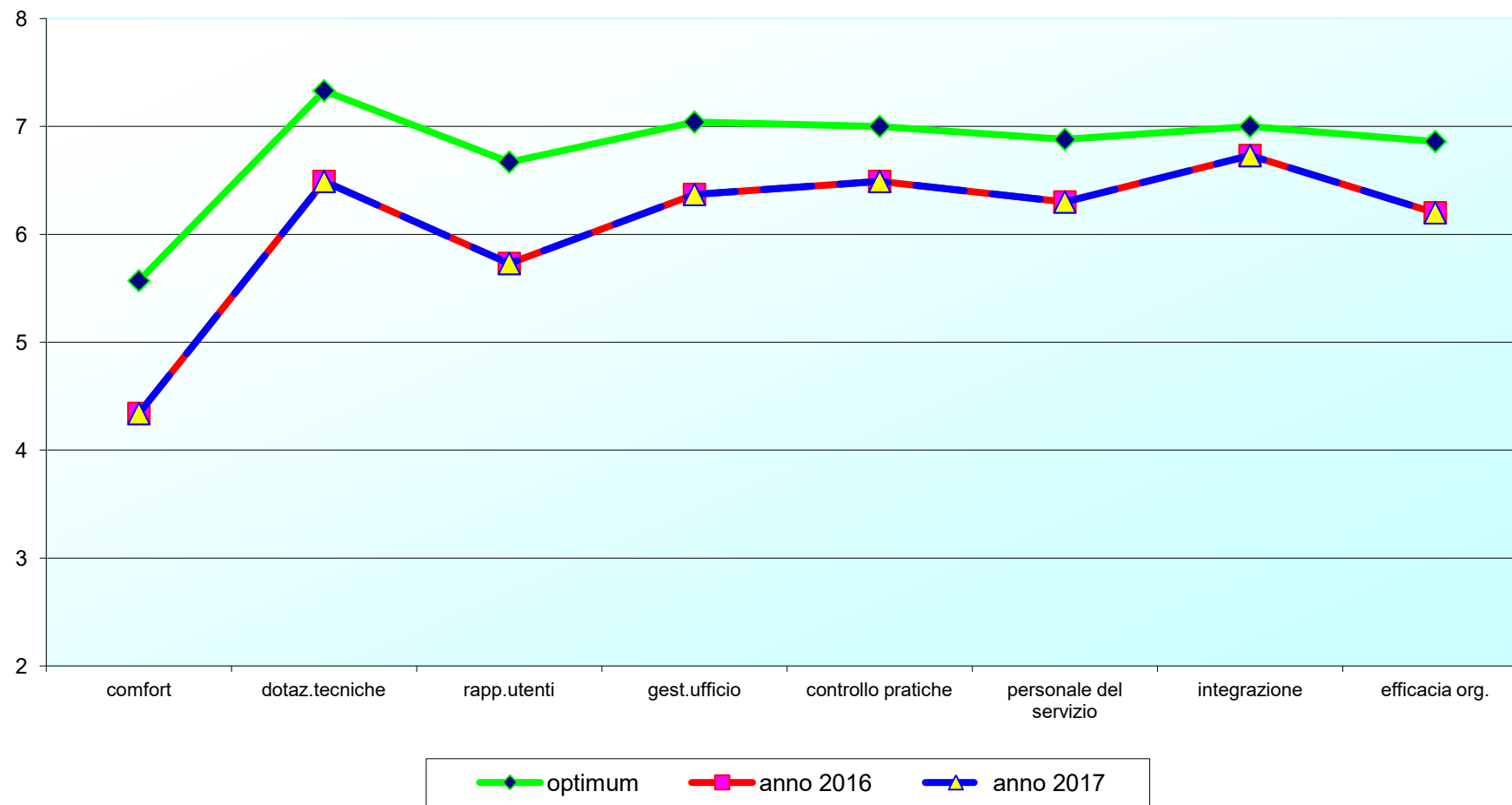
Stato della qualità a  
Settembre 2017



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

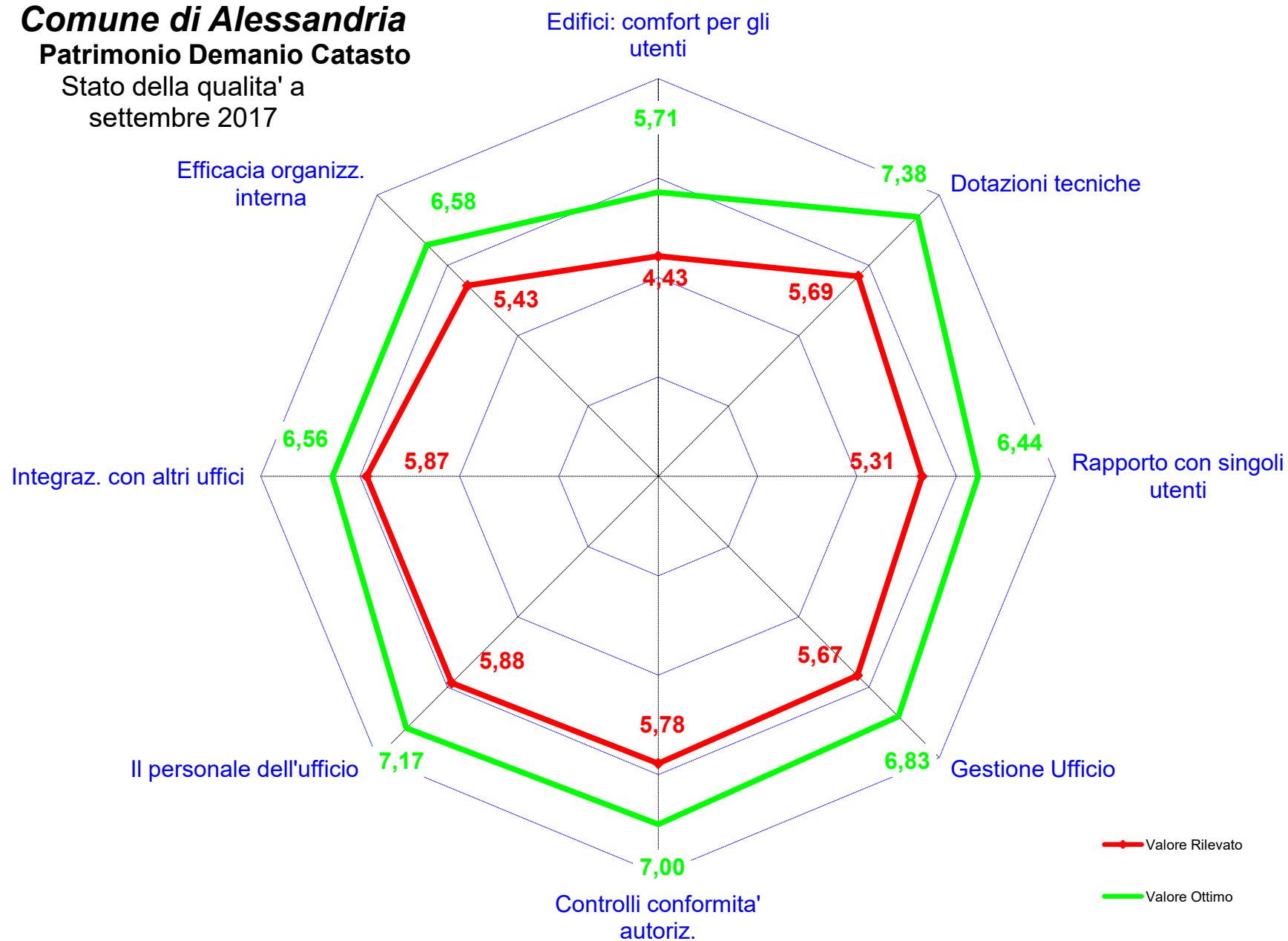
### Sport - Anni 2016/2017



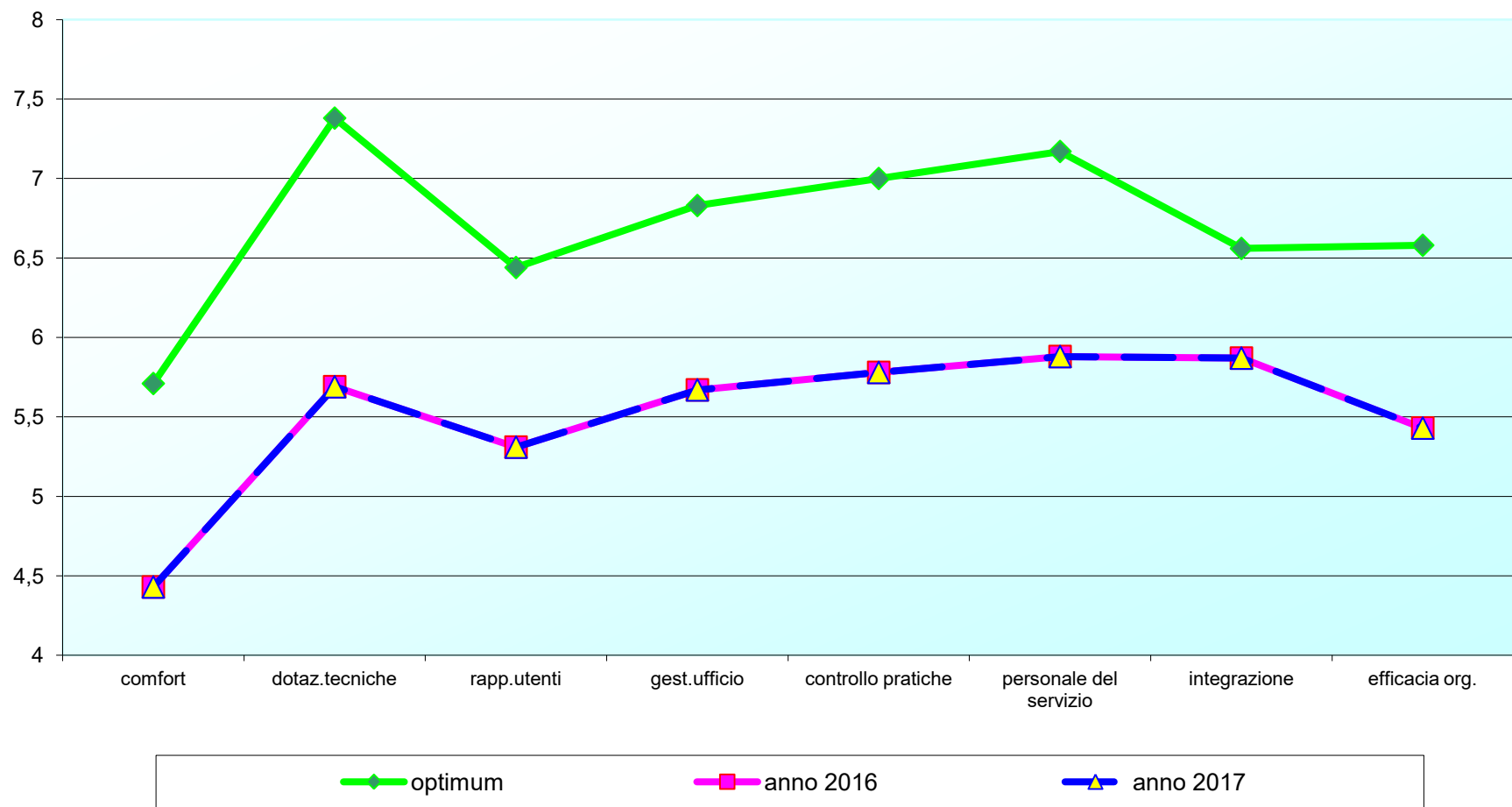
# Comune di Alessandria

## Patrimonio Demanio Catasto

Stato della qualita' a  
settembre 2017



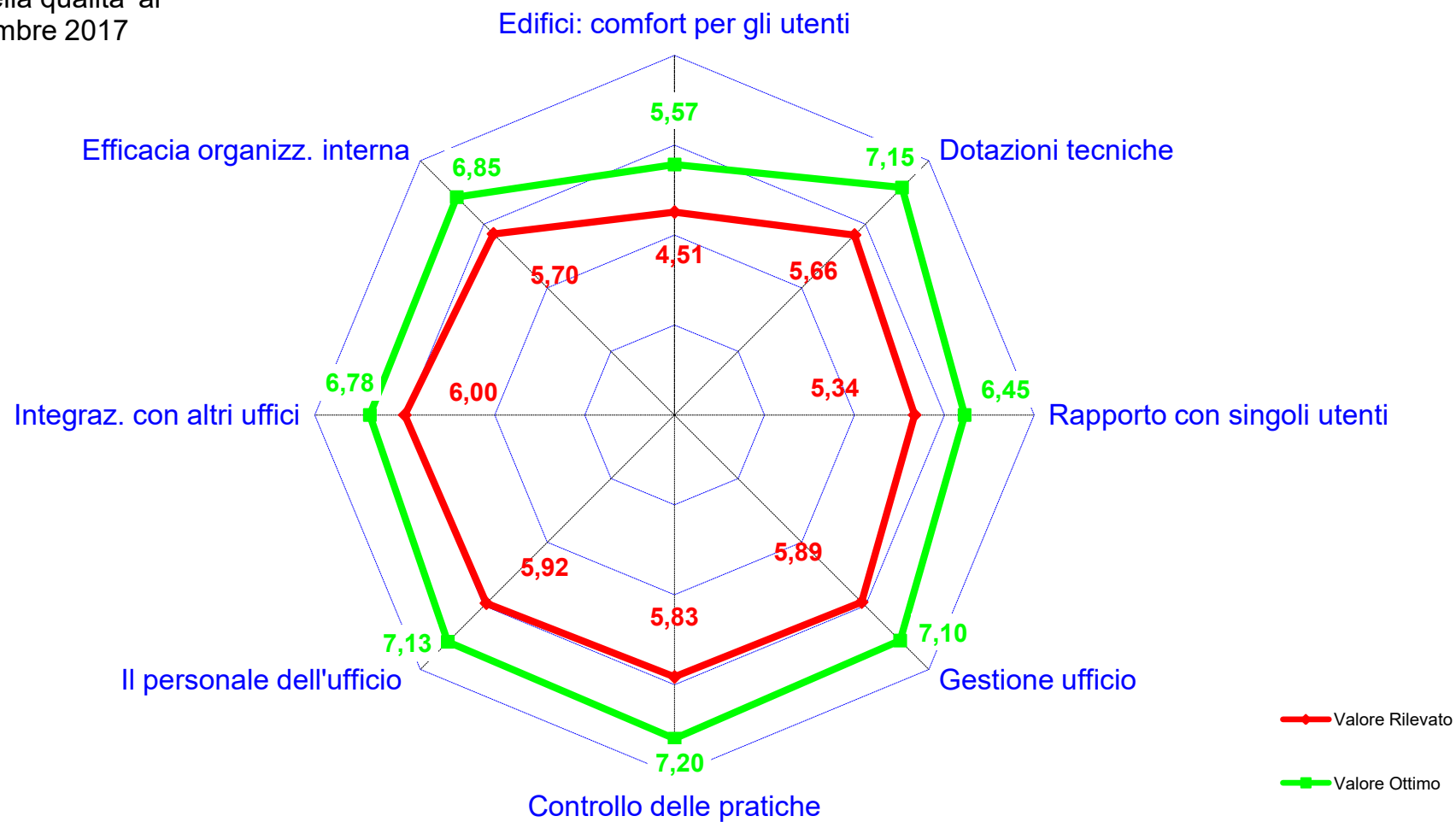
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2016/2017**



# Comune di Alessandria

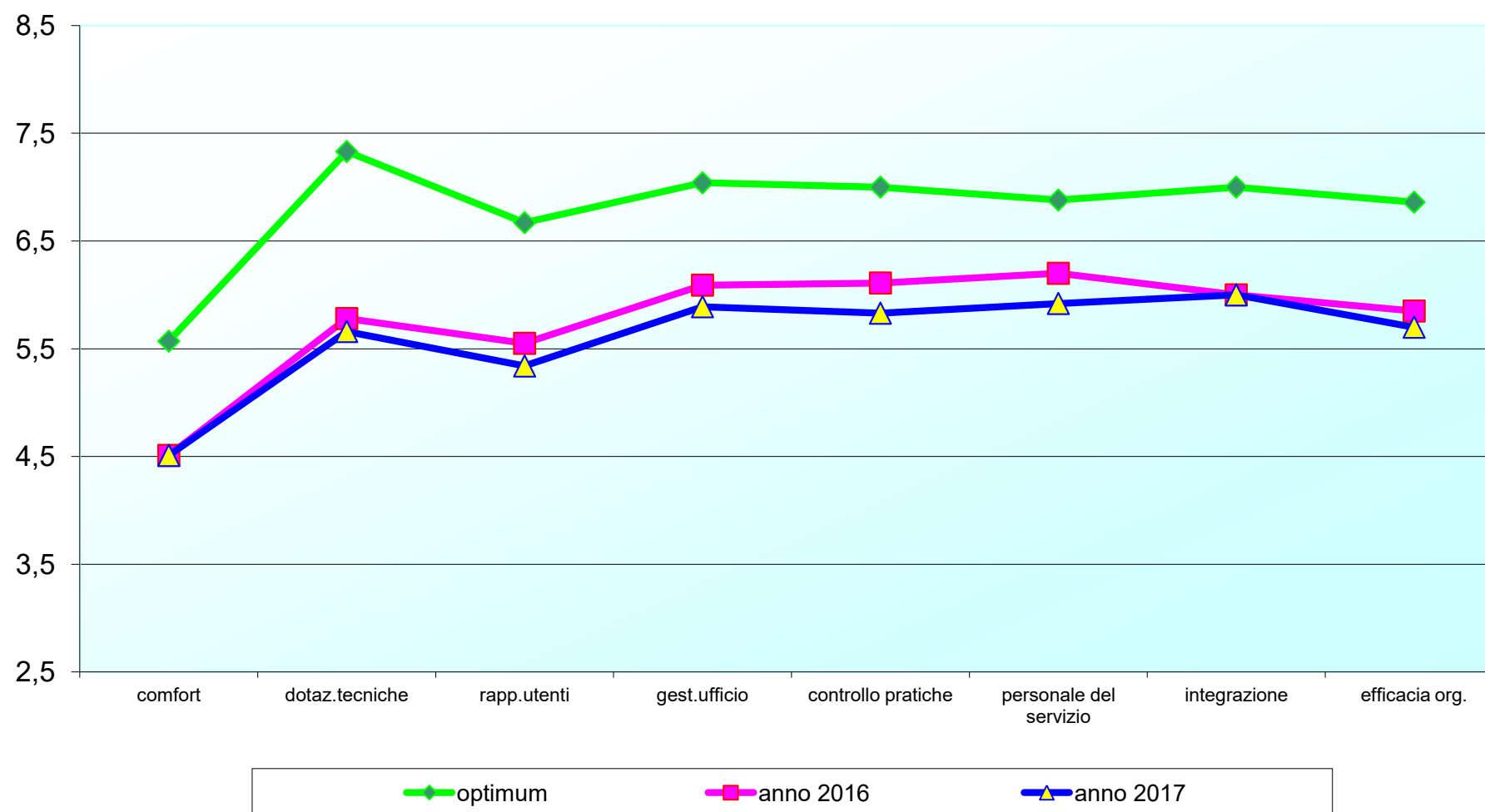
## Sportello Casa

Stato della qualita' al  
settembre 2017

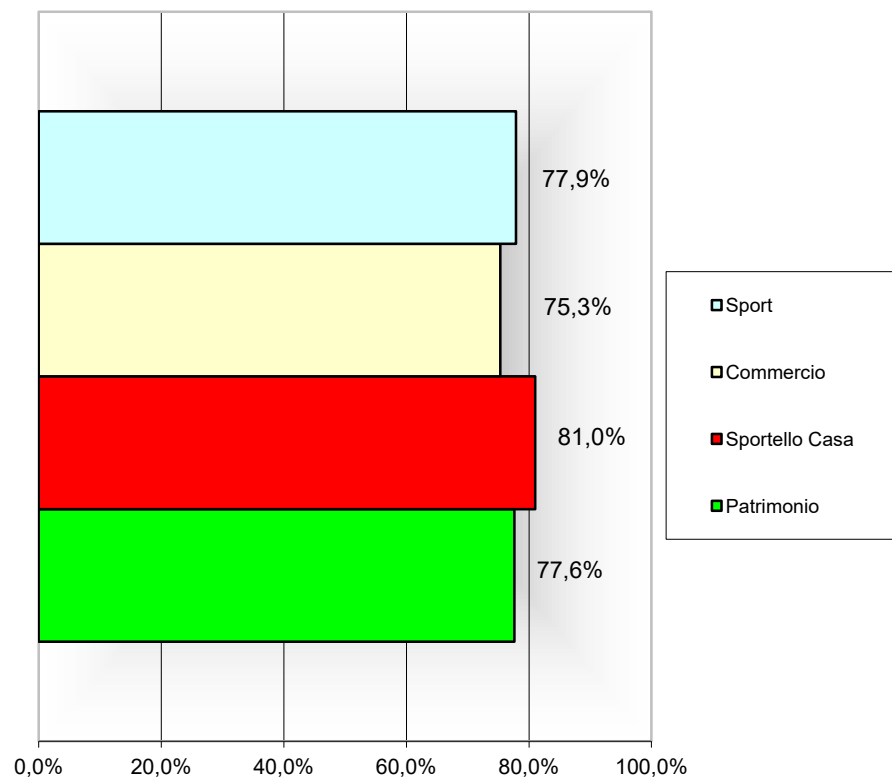




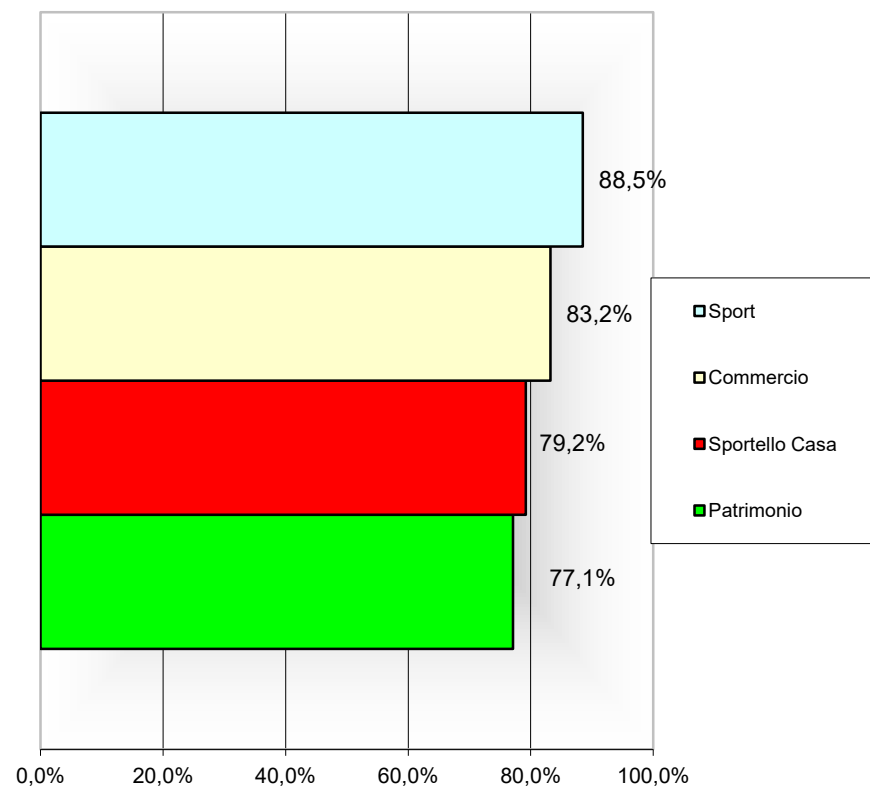
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Sportello Casa - Anni 2016/2017**



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



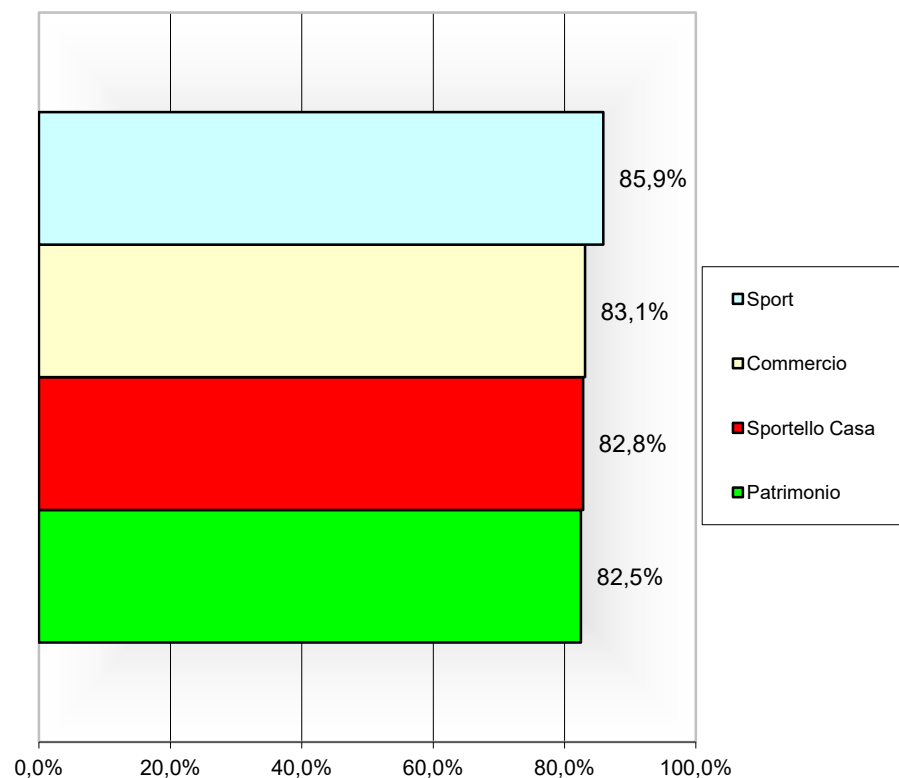
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

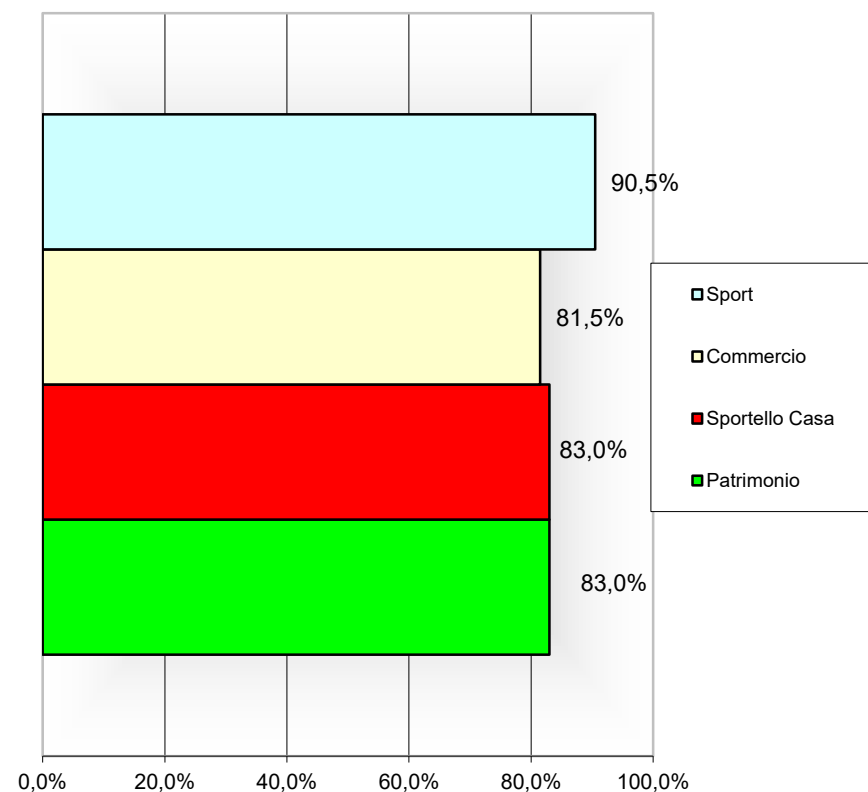
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

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



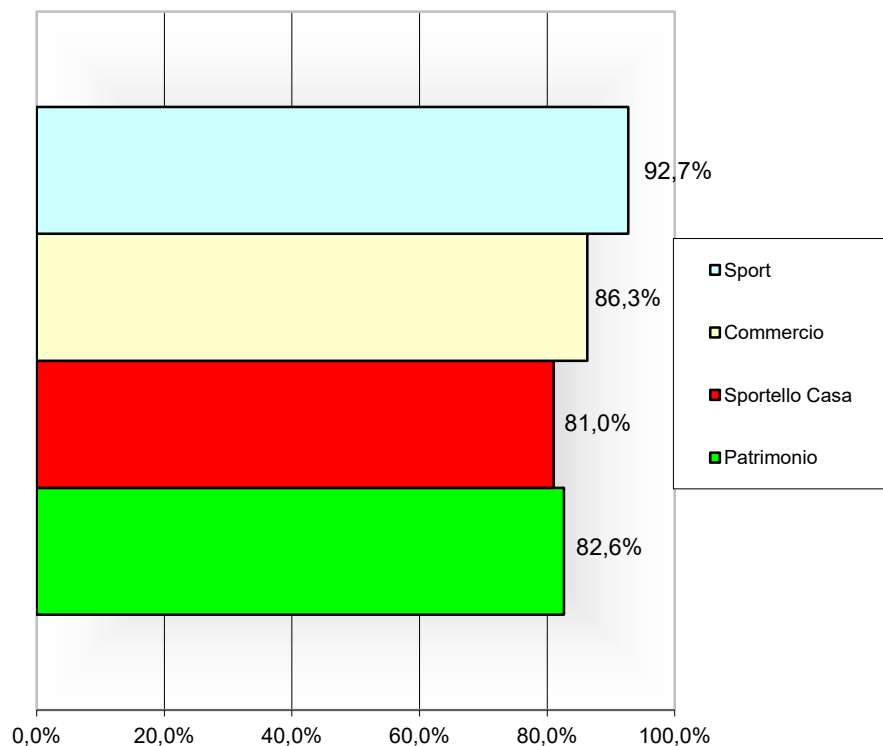
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



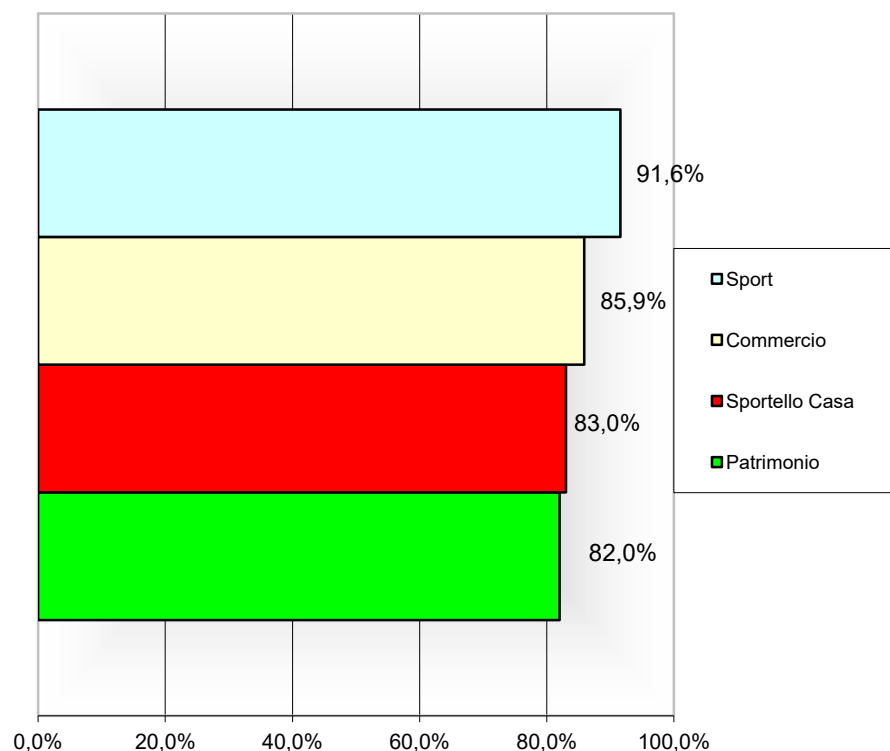
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



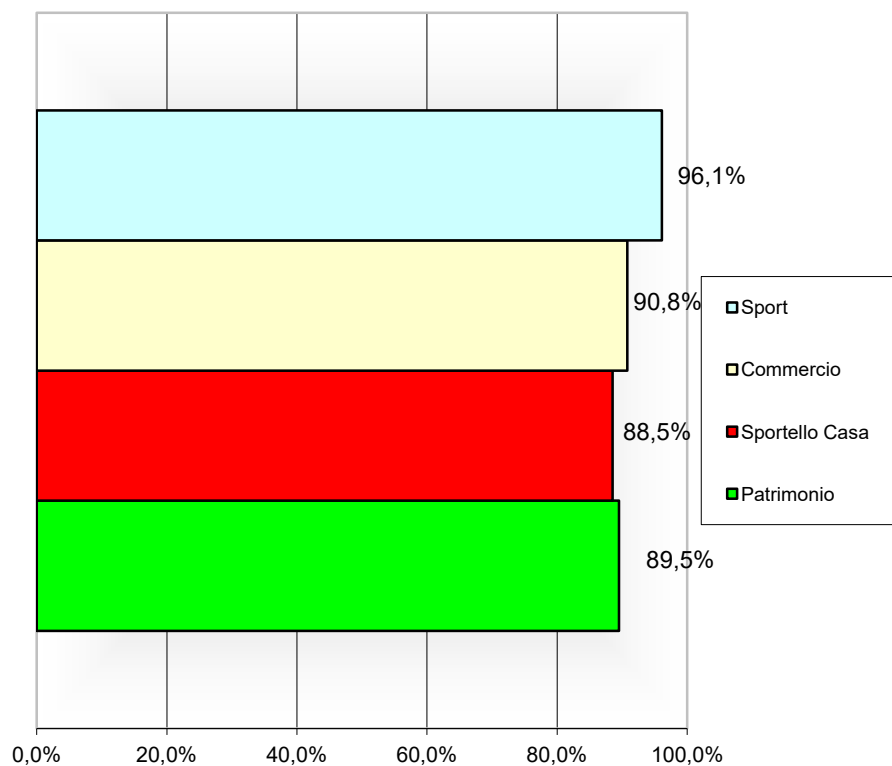
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

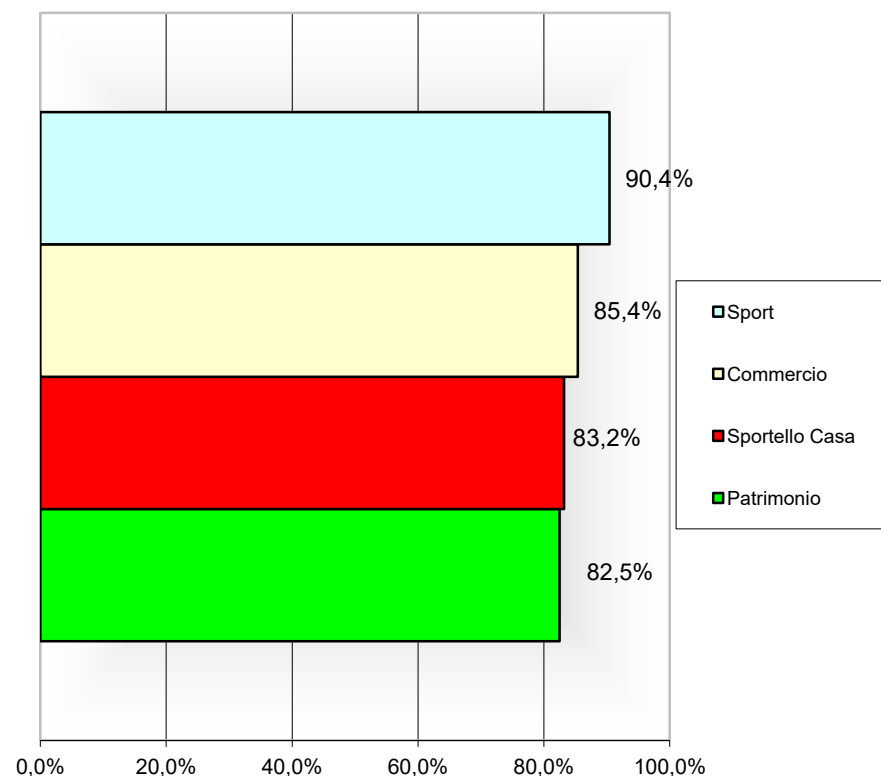


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



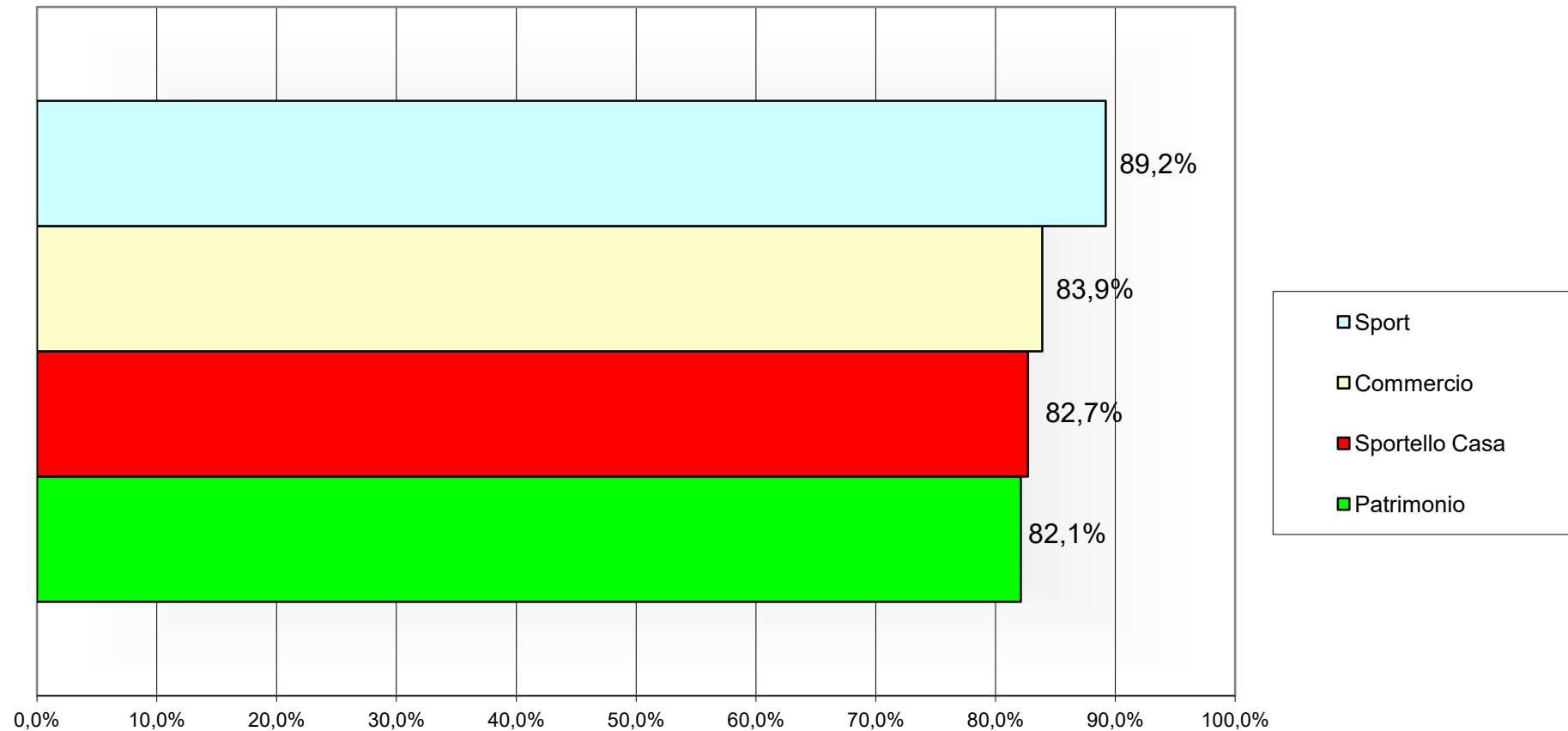
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2016		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Commercio</b>								11
comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	
dotaz.tecniche	6,08	7,31	83,2%	6,08	7,31	83,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,50	6,62	83,1%	5,50	6,62	83,1%	0,0%	
gestione ufficio	5,76	7,07	81,5%	5,76	7,07	81,5%	0,0%	
controllo pratiche	6,11	7,08	86,3%	6,11	7,08	86,3%	0,0%	
personale	6,22	7,24	85,9%	6,22	7,24	85,9%	0,0%	
integrazione	6,58	7,25	90,8%	6,58	7,25	90,8%	0,0%	
efficacia organizz.	6,14	7,19	85,4%	6,14	7,19	85,4%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Sport</b>								11
comfort	4,34	5,57	77,9%	4,34	5,57	77,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,49	7,33	88,5%	6,49	7,33	88,5%	0,00%	
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	5,73	6,67	85,9%	0,00%	
gestione ufficio	6,37	7,04	90,5%	6,37	7,04	90,5%	0,00%	
controllo pratiche	6,49	7,00	92,7%	6,49	7,00	92,7%	0,00%	
personale	6,30	6,88	91,6%	6,30	6,88	91,6%	0,00%	
integrazione	6,73	7,00	96,1%	6,73	7,00	96,1%	0,00%	
efficacia organizz.	6,20	6,86	90,4%	6,20	6,86	90,4%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								33
Direz. Politiche Economiche, Abitative e P.C.			decremento biennio 2016 - 2017:				-0,34%	





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

## Ufficio Unico Avvocatura

Anno 2017

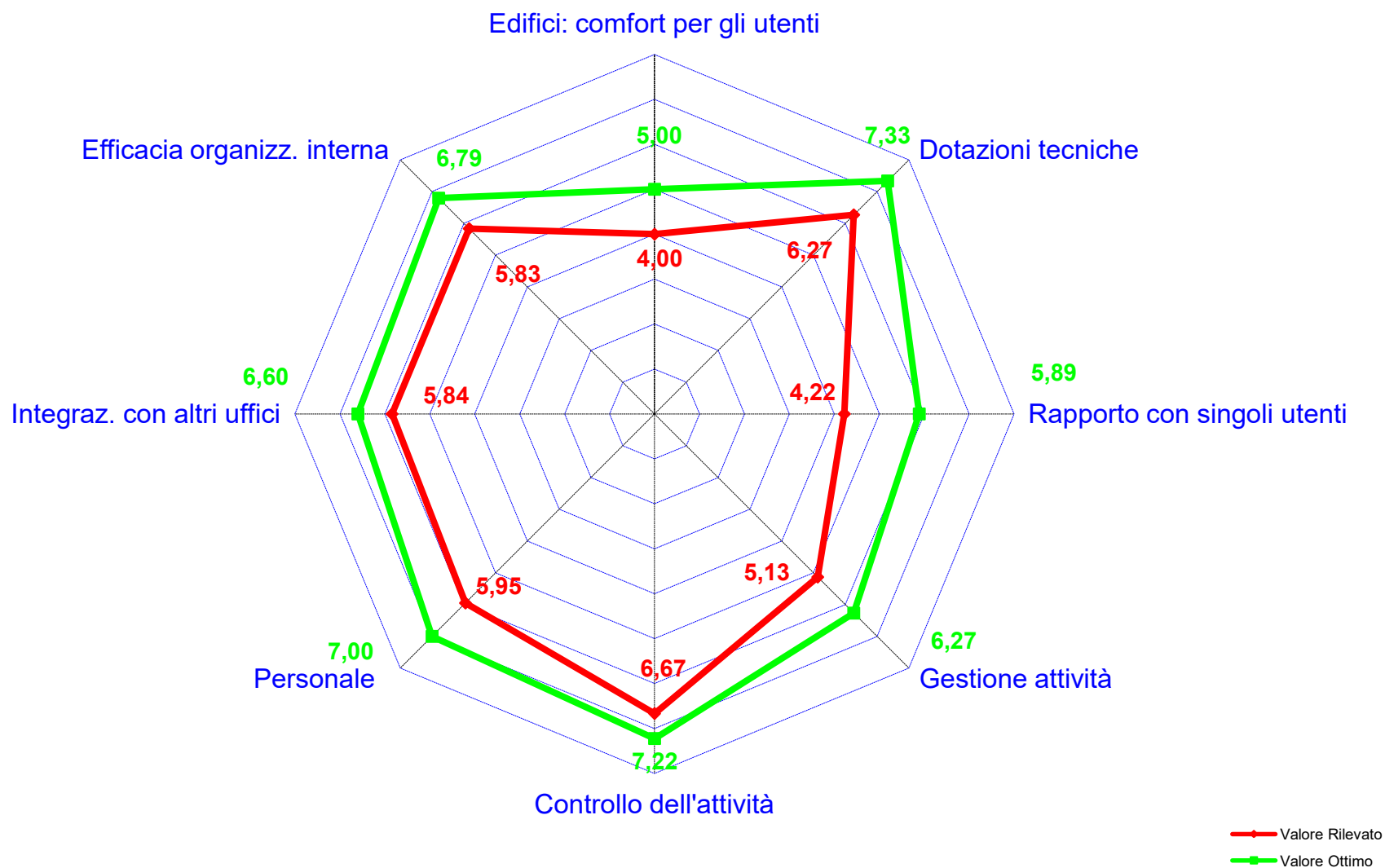
Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

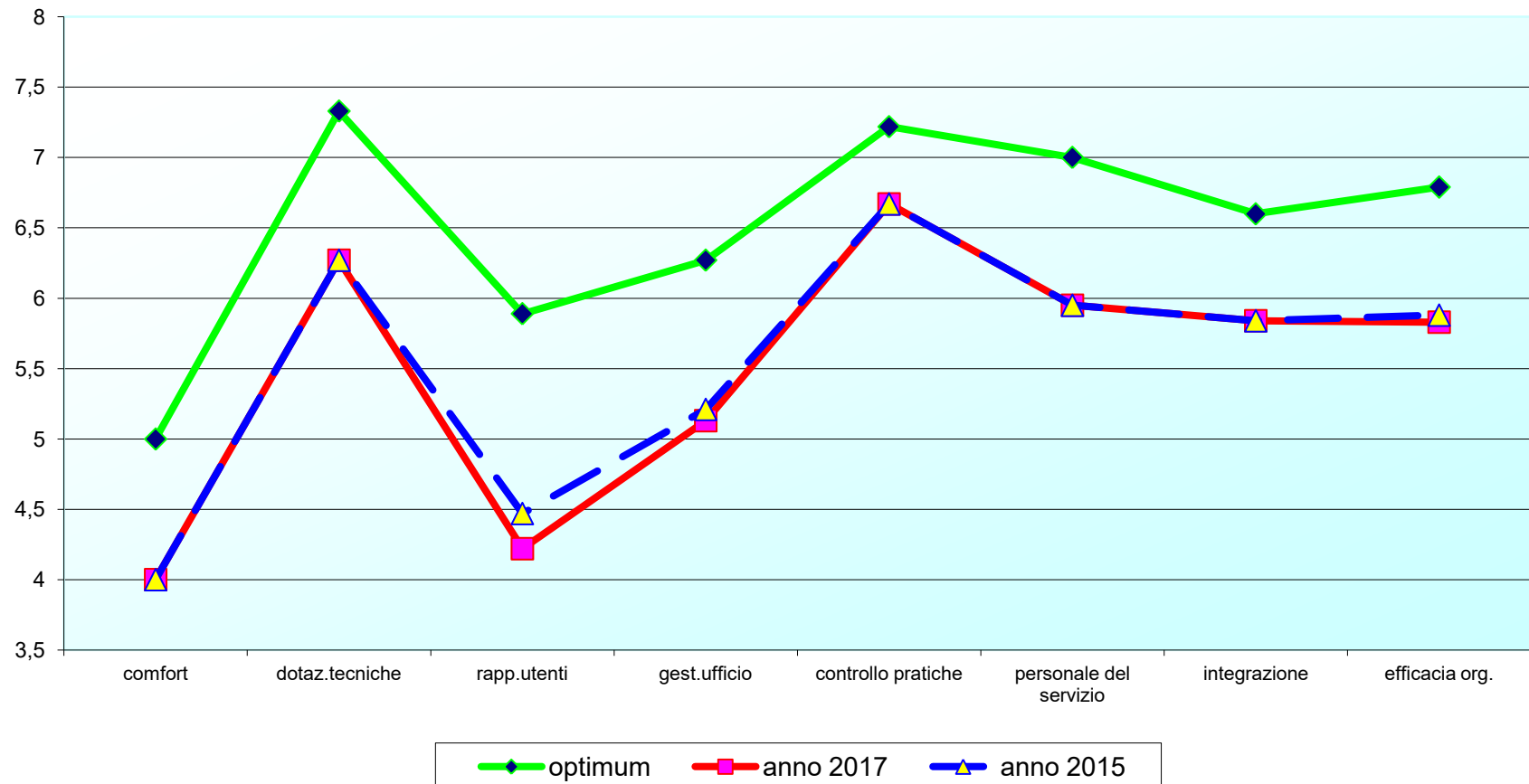
# Comune di Alessandria

## Avvocatura

Stato della qualita' a settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Avvocatura - Anni 2015/2017**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Avvocatura (*)</b>								5
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,47	5,89	75,9%	4,22	5,89	71,6%	-4,2%	
gestione ufficio	5,21	6,27	83,1%	5,13	6,27	81,8%	-1,3%	
controllo	6,67	7,22	92,4%	6,67	7,22	92,4%	0,0%	
personale	5,95	7,00	85,0%	5,95	7,00	85,0%	0,0%	
integrazione	5,84	6,60	88,5%	5,84	6,60	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,88	6,79	86,6%	5,83	6,79	85,9%	-0,7%	
							-0,8%	-0,4%

#### Avvocatura

decremento triennio 2015 - 2017:

**-0,4%**

(\*) il confronto è biennale, in riferimento al monitoraggio 2015, perciò il risultato finale è riparametrato su base annua



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

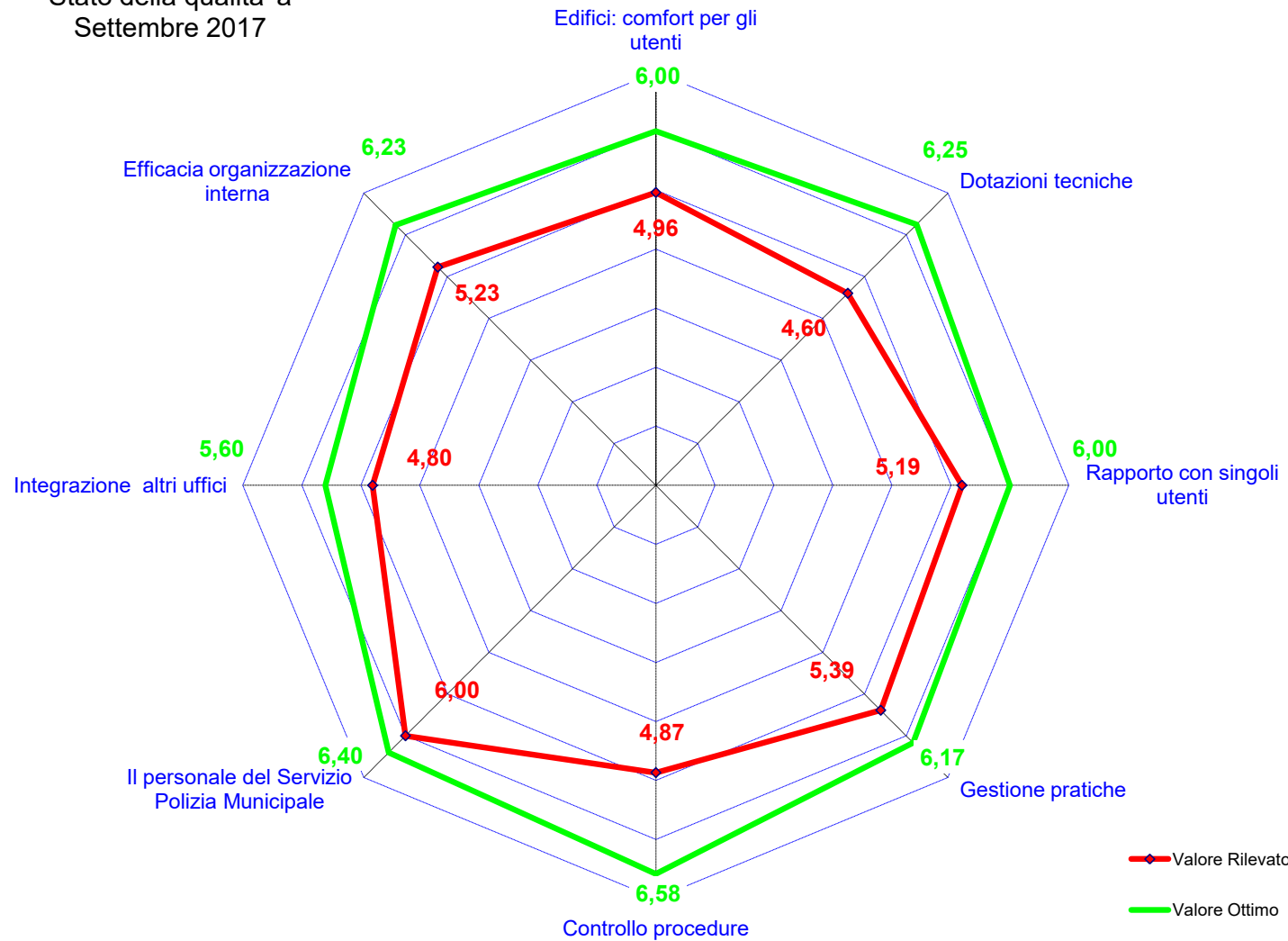
Anno 2017

Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

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

Stato della qualita' a  
Settembre 2017

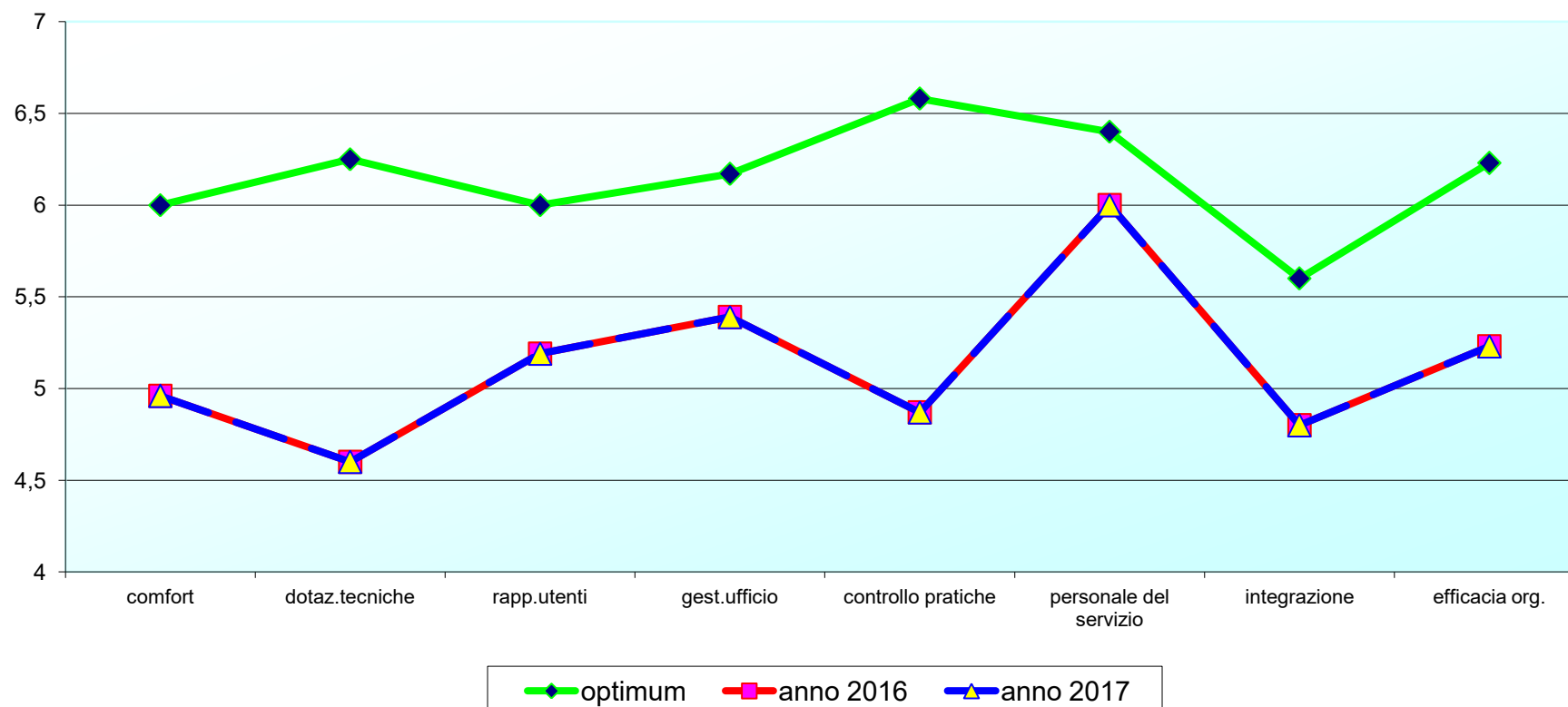


# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2016/2017



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2016		%	2017		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Polizia Locale**

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

96

**Servizio Autonomo Polizia Locale**

incremento biennio 2016 - 2017:

0,0%





Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Relazioni Istituzionali e Pubbliche e Comunicazione  
U.R.P.

Anno 2017

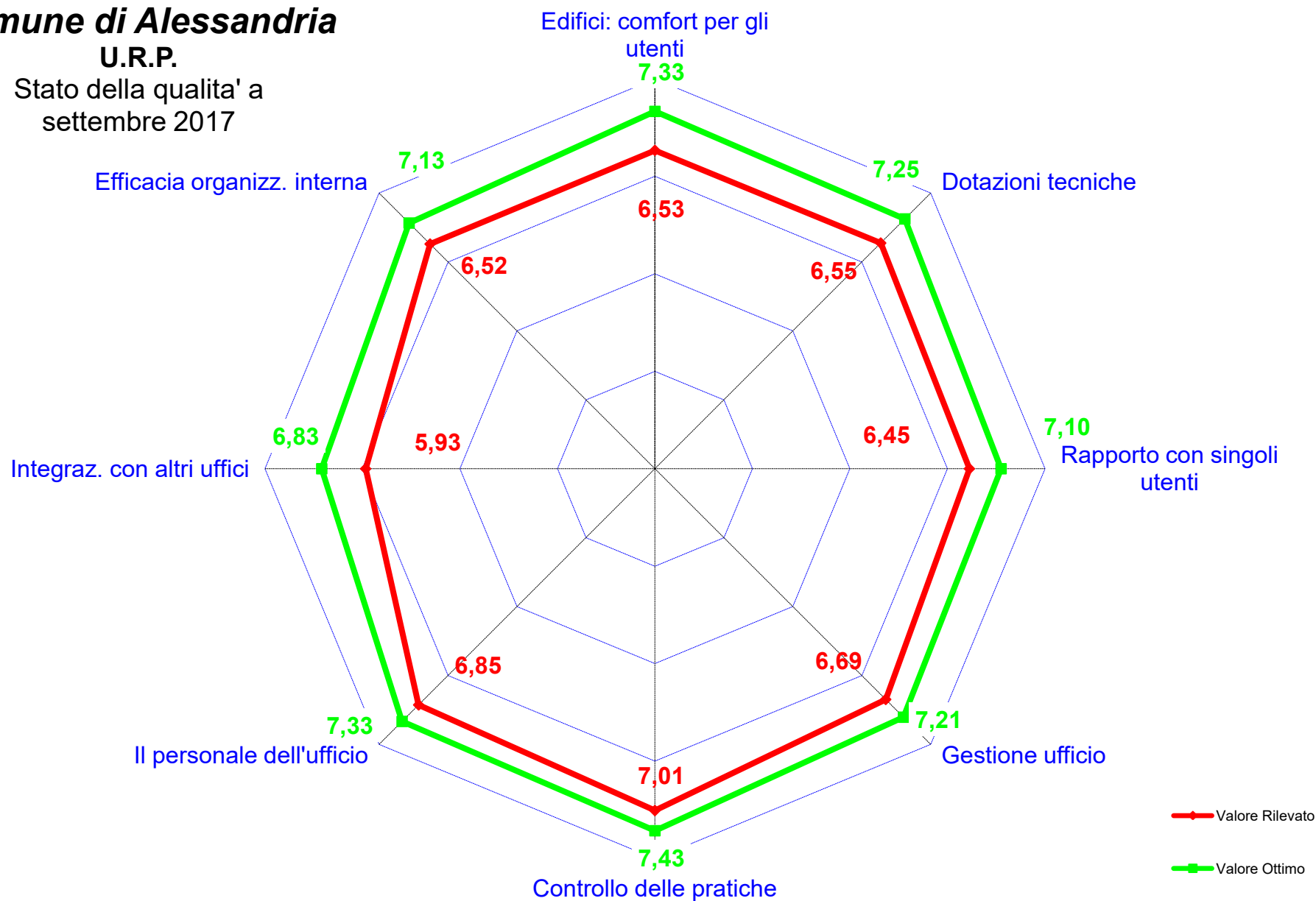
Settembre 2017

Centro Stampa Comunale

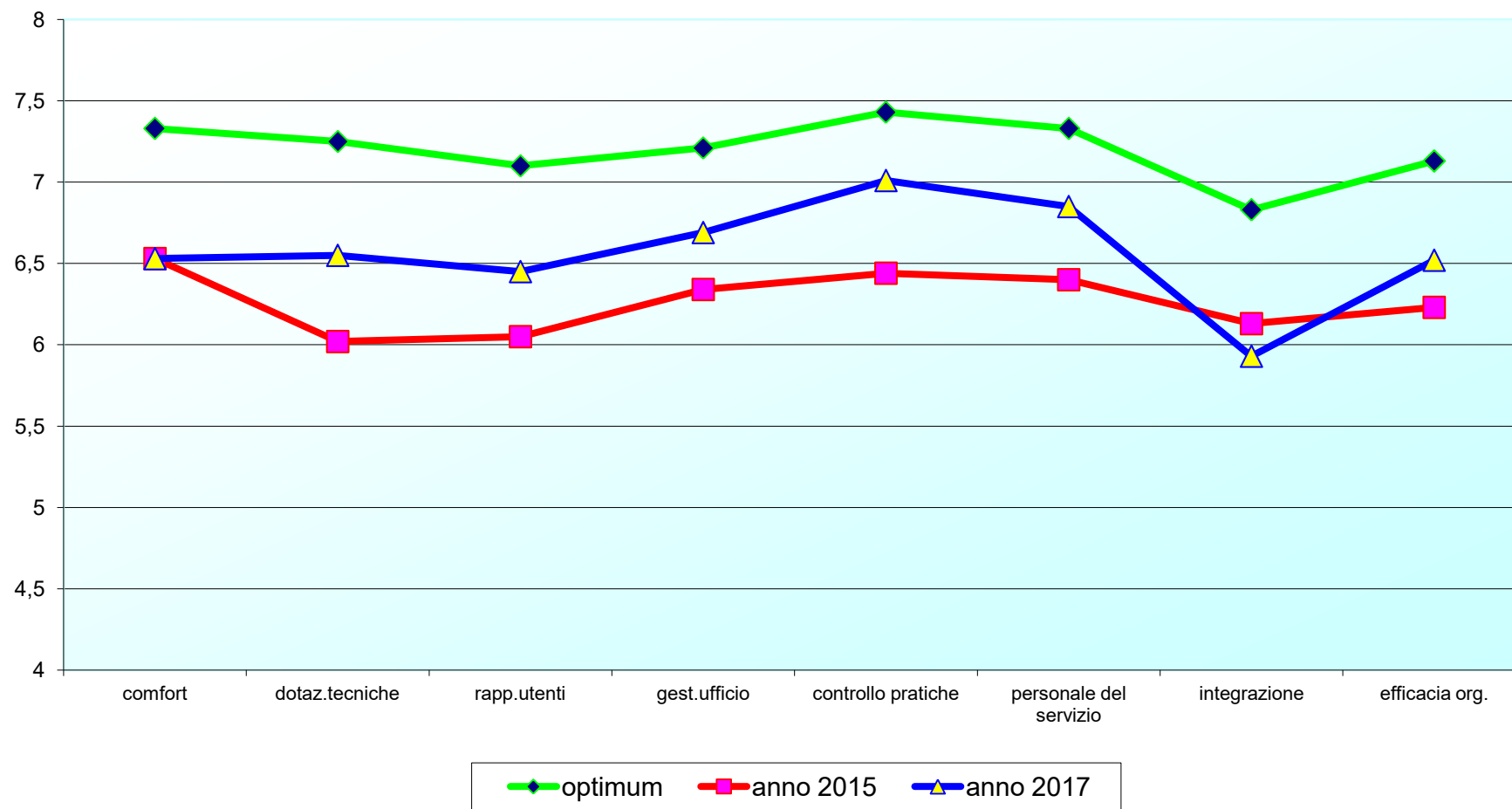
# Comune di Alessandria

U.R.P.

Stato della qualita' a  
settembre 2017



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**U.R.P. - Anni 2015/2017**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2015		%	2017		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>U.R.P. (*)</b>								5
comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,02	7,25	83,0%	6,55	7,25	90,3%	7,3%	
rapporto con utenti	6,05	7,10	85,2%	6,45	7,10	90,8%	5,6%	
gestione ufficio	6,34	7,21	87,9%	6,69	7,21	92,8%	4,9%	
controllo	6,44	7,43	86,7%	7,01	7,43	94,3%	7,7%	
personale	6,40	7,33	87,3%	6,85	7,33	93,5%	6,1%	
integrazione	6,13	6,83	89,8%	5,93	6,83	86,8%	-2,9%	
efficacia organizz.	6,23	7,13	87,4%	6,52	7,13	91,4%	4,1%	
							4,1%	2,05%

**U.R.P.**

incremento triennio 2015 - 2017:

**2,05%**

(\*) Il confronto è biennale, in riferimento al monitoraggio 2015, perciò il risultato finale è riparametrato su base annua