



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2021

Novembre 2021

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2021

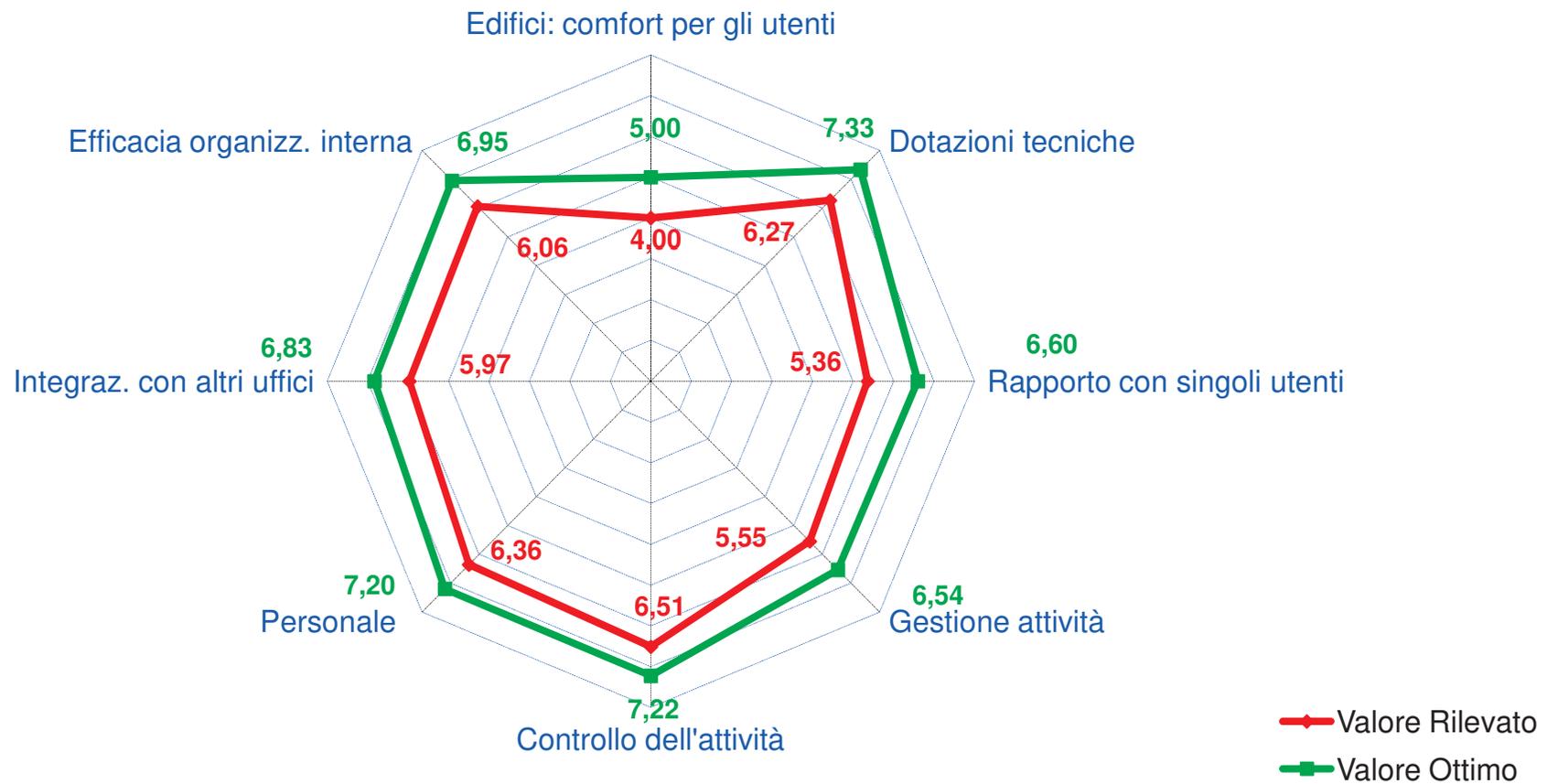
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Avvocatura

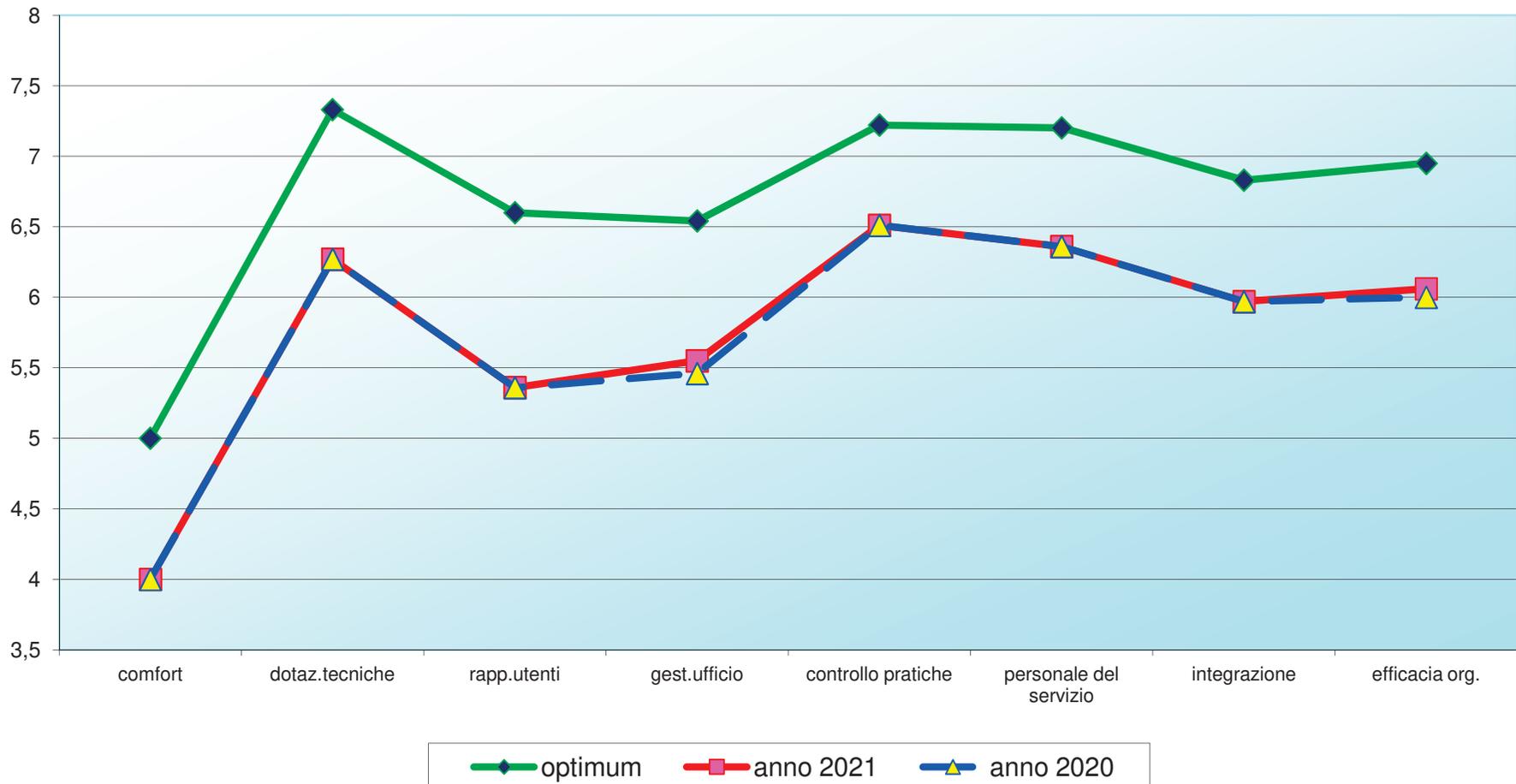
Stato della qualita' a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Avvocatura - Anni 2020/2021



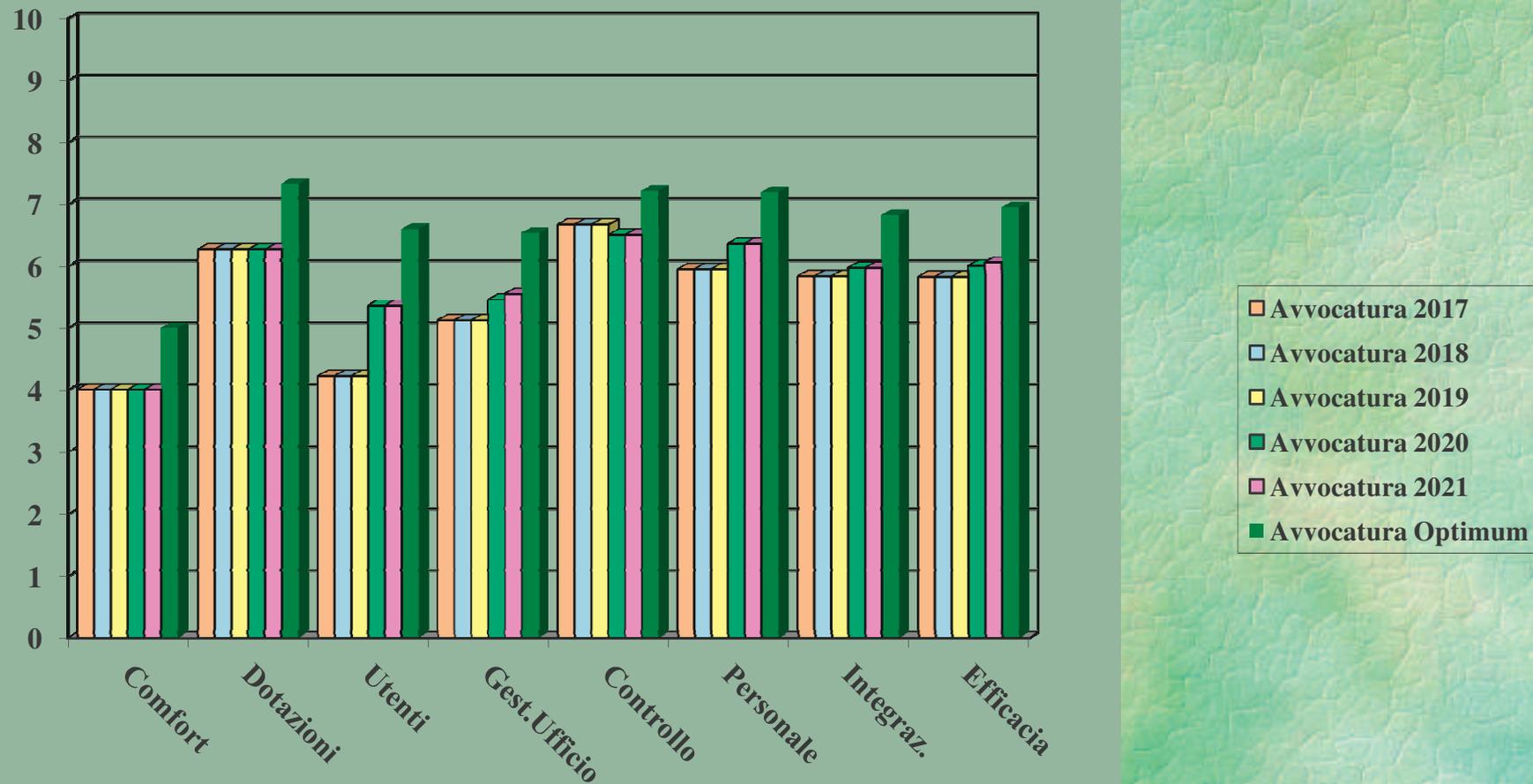
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Avvocatura								4
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,36	6,60	81,2%	5,36	6,60	81,2%	0,0%	
gestione ufficio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

Avvocatura

incremento biennio 2020 - 2021:

0,28%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

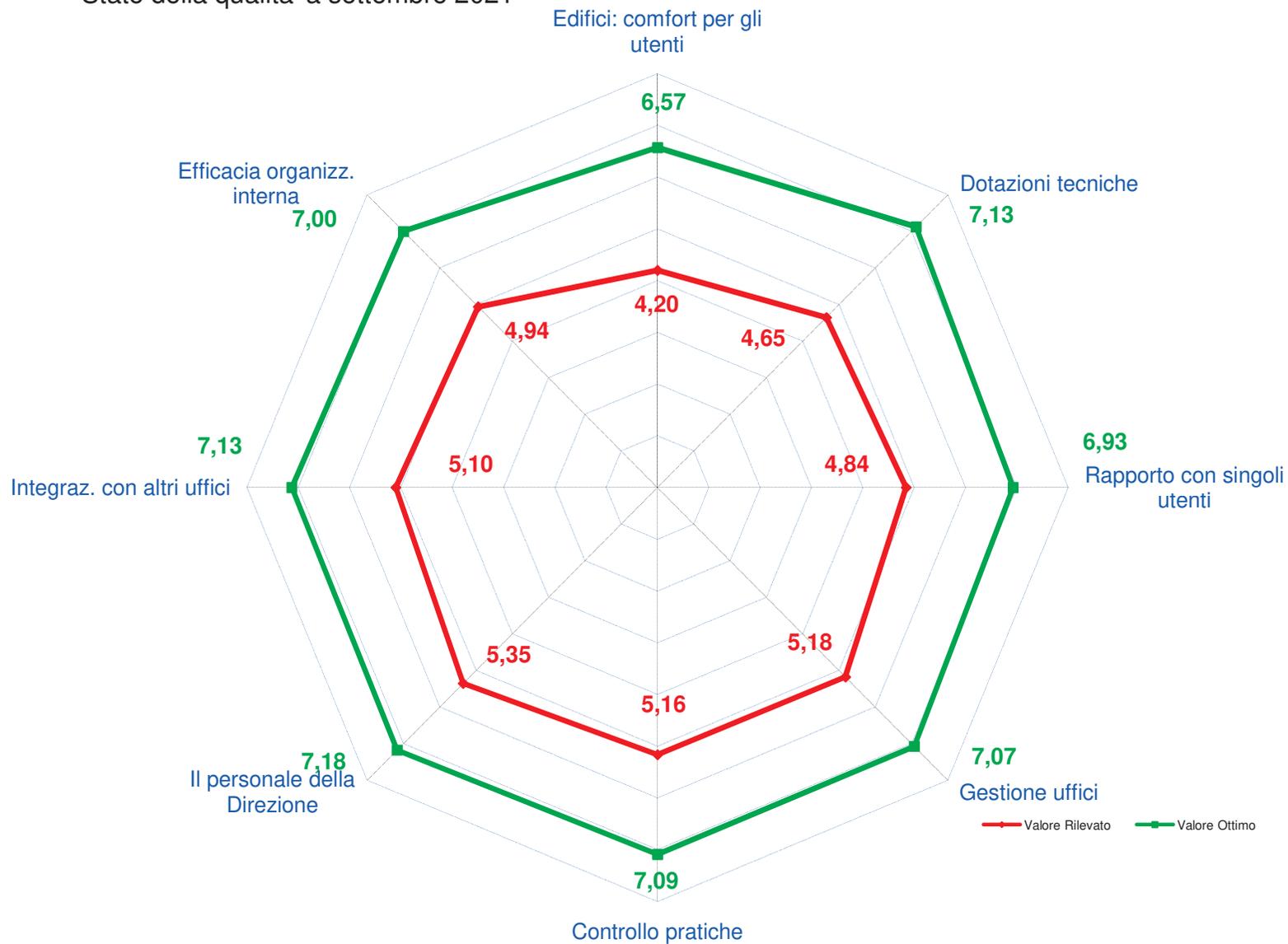
Stella della Qualità - Report di Sintesi
Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

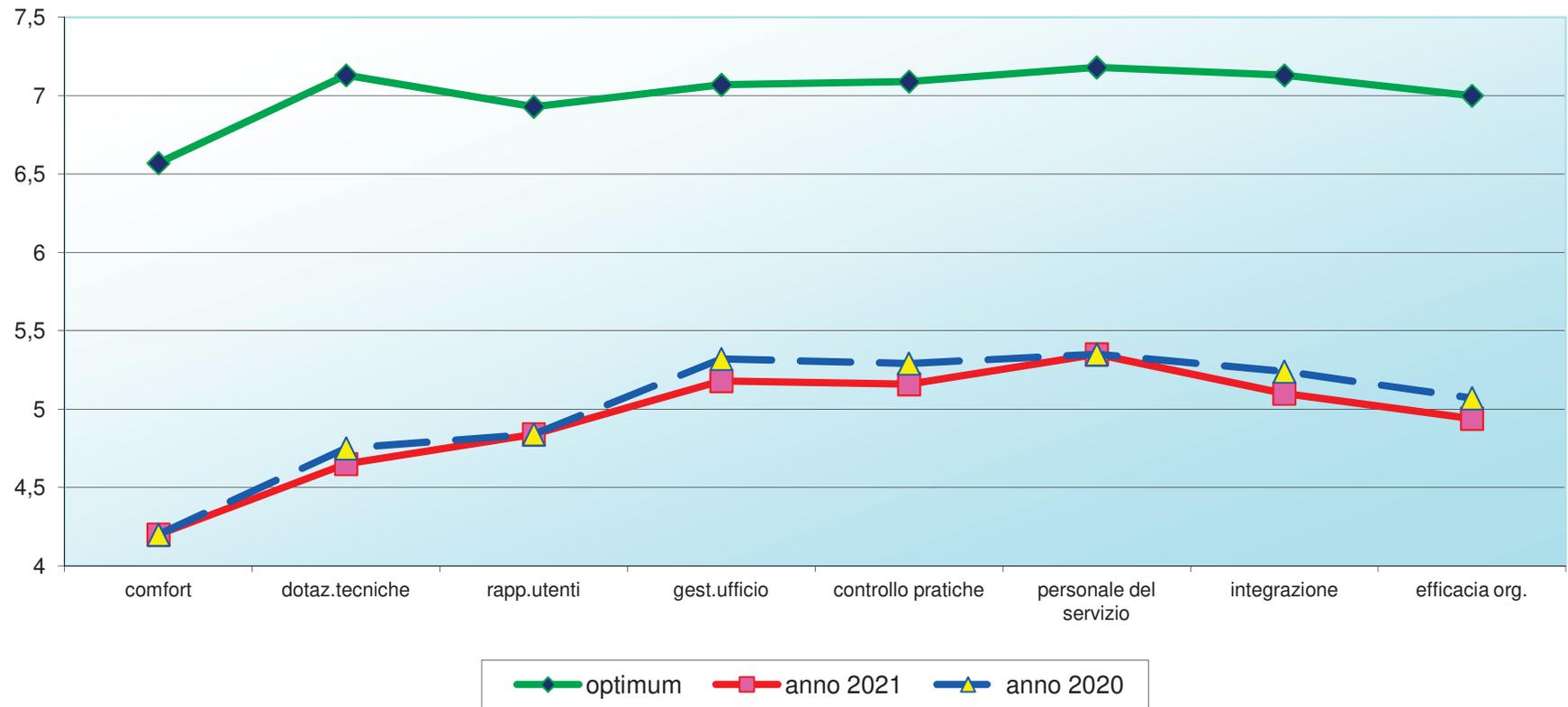
Comune di Alessandria
SERVIZIO AUTONOMO GARE, APPALTI E CONTRATTI
Stato della qualita' a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Gare, Appalti e Contratti

Anni 2020/2021



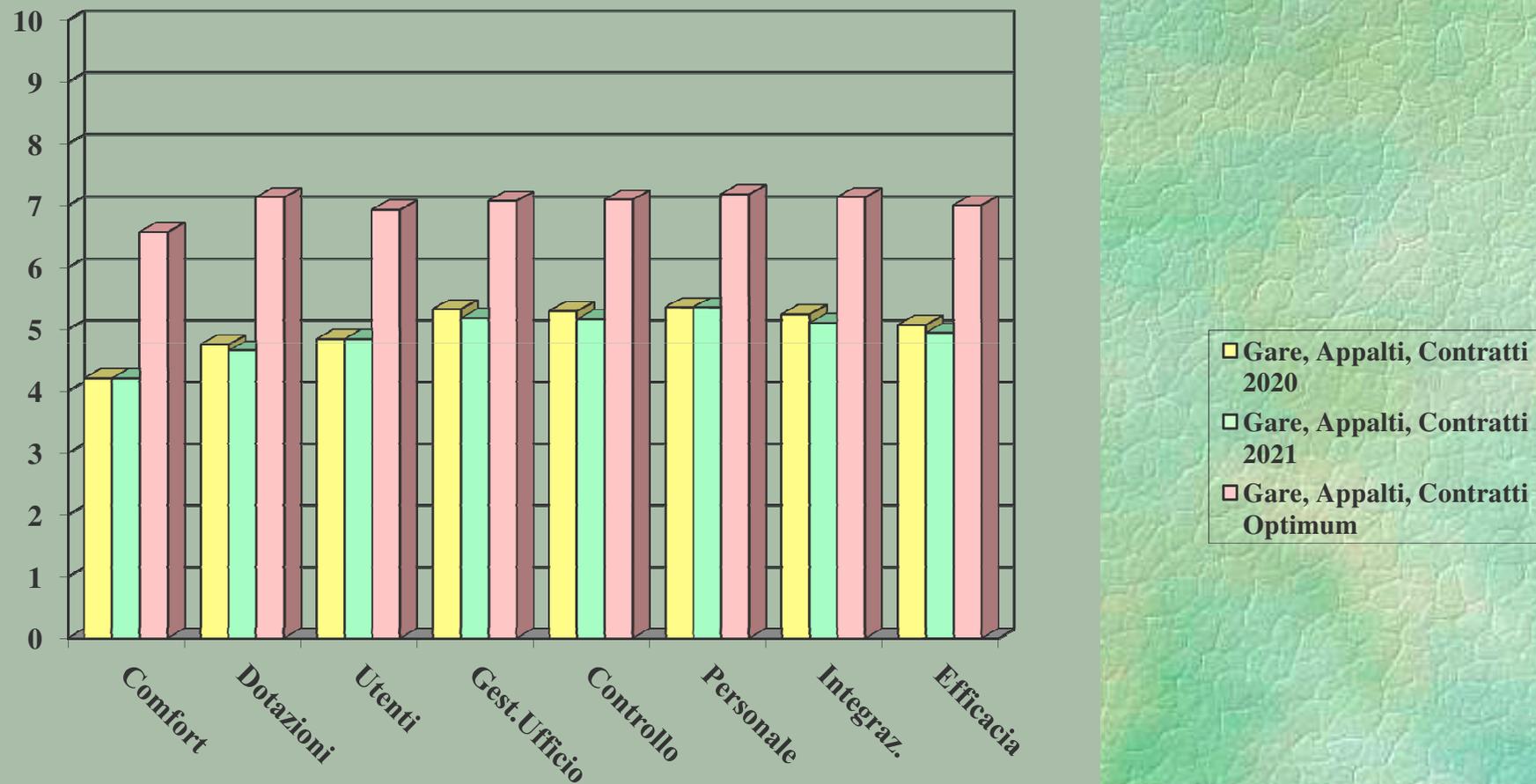
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Gare, Appalti e Contratti								16
comfort	4,20	6,57	63,9%	4,20	6,57	63,9%	0,0%	
dotazioni	4,75	7,18	66,2%	4,65	7,13	65,2%	-0,9%	
rapporto con utenti	4,84	6,93	69,8%	4,84	6,93	69,8%	0,0%	
gestione ufficio	5,32	7,14	74,5%	5,18	7,07	73,3%	-1,2%	
controllo	5,29	7,13	74,2%	5,16	7,09	72,8%	-1,4%	
personale	5,35	7,18	74,5%	5,35	7,18	74,5%	0,0%	
integrazione	5,24	7,22	72,6%	5,10	7,13	71,5%	-1,0%	
efficacia organizz.	5,07	7,06	71,8%	4,94	7	70,6%	-1,2%	
							-0,7%	-0,74%

Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

decremento biennio 2020 - 2021:

-0,74%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

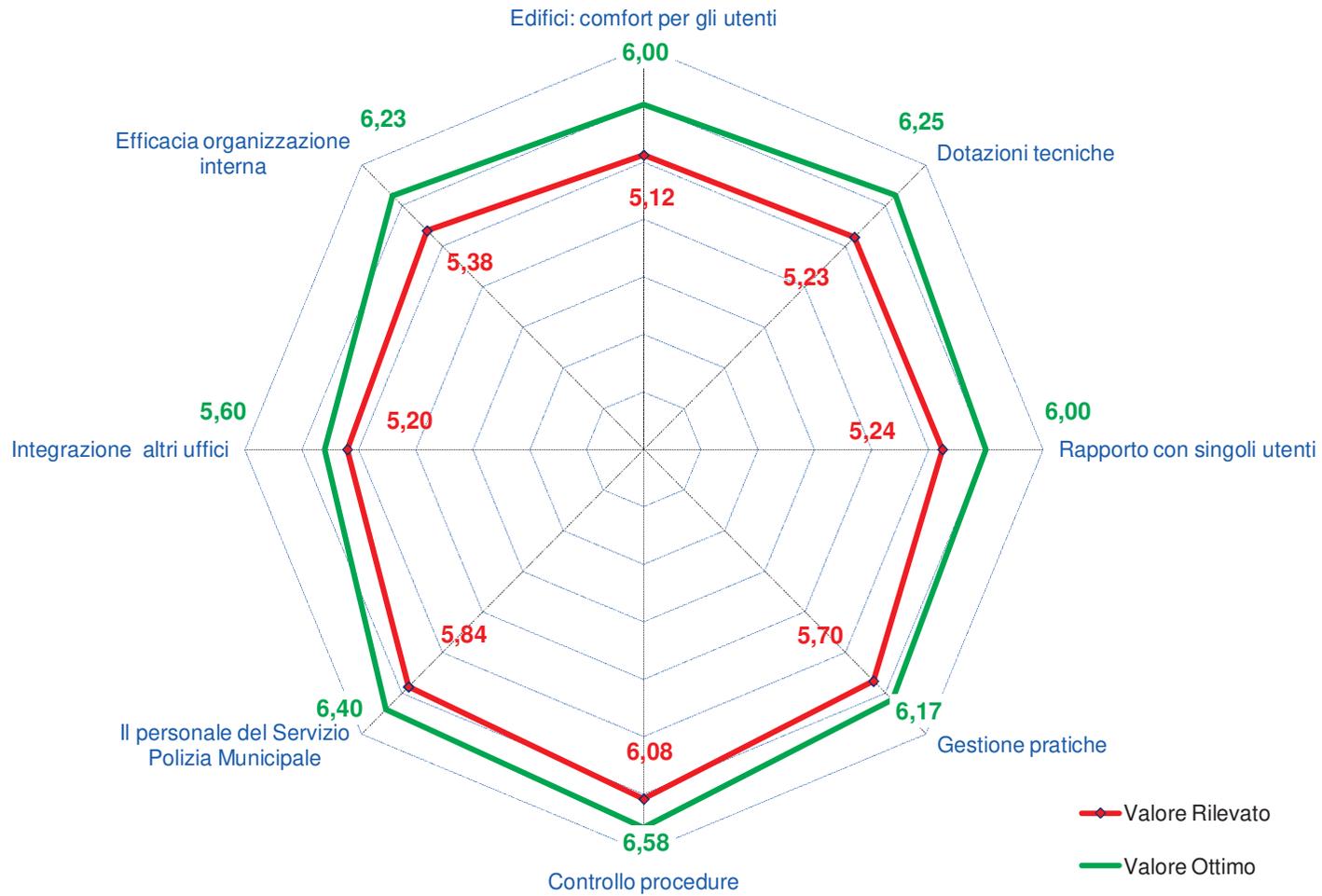
Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualita' a
Settembre 2021

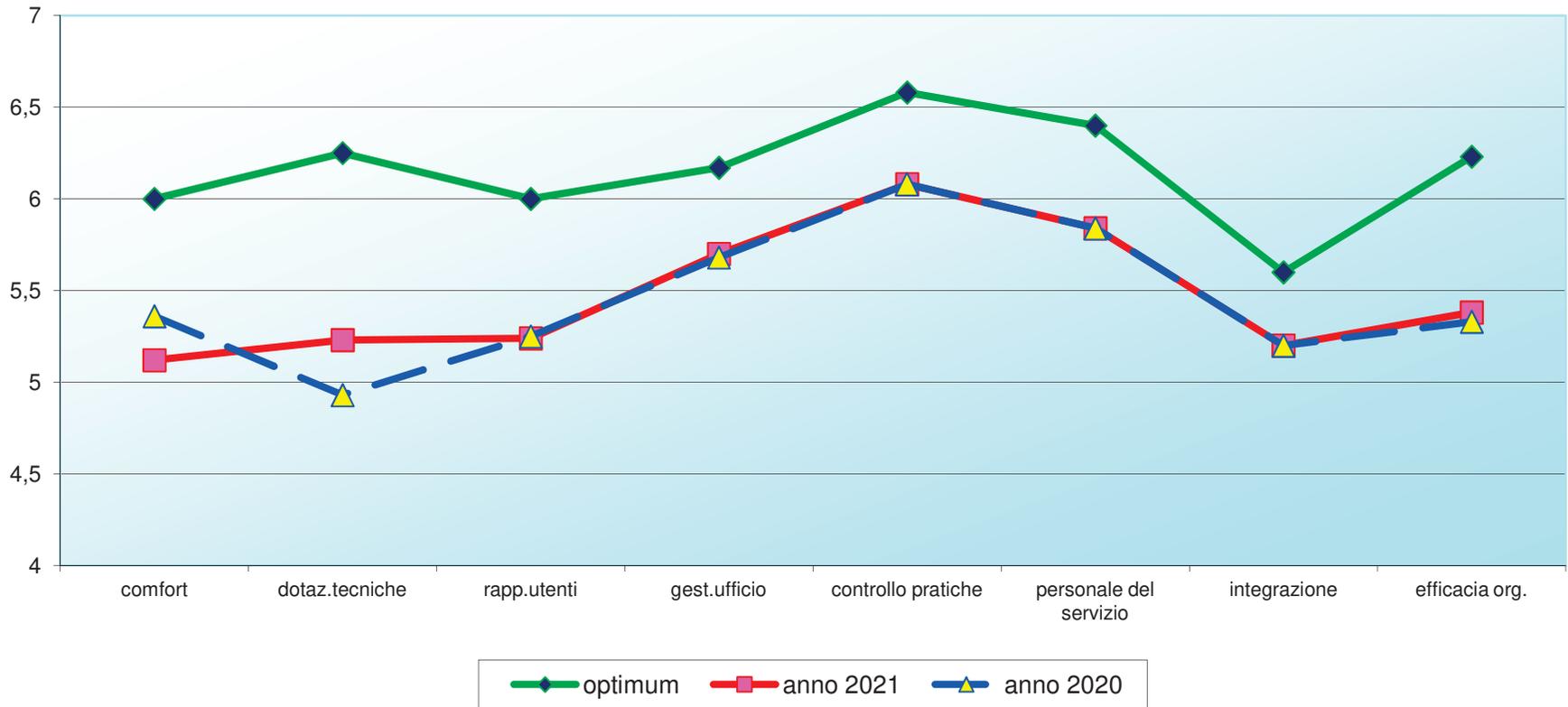


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2020/2021



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

Polizia Locale

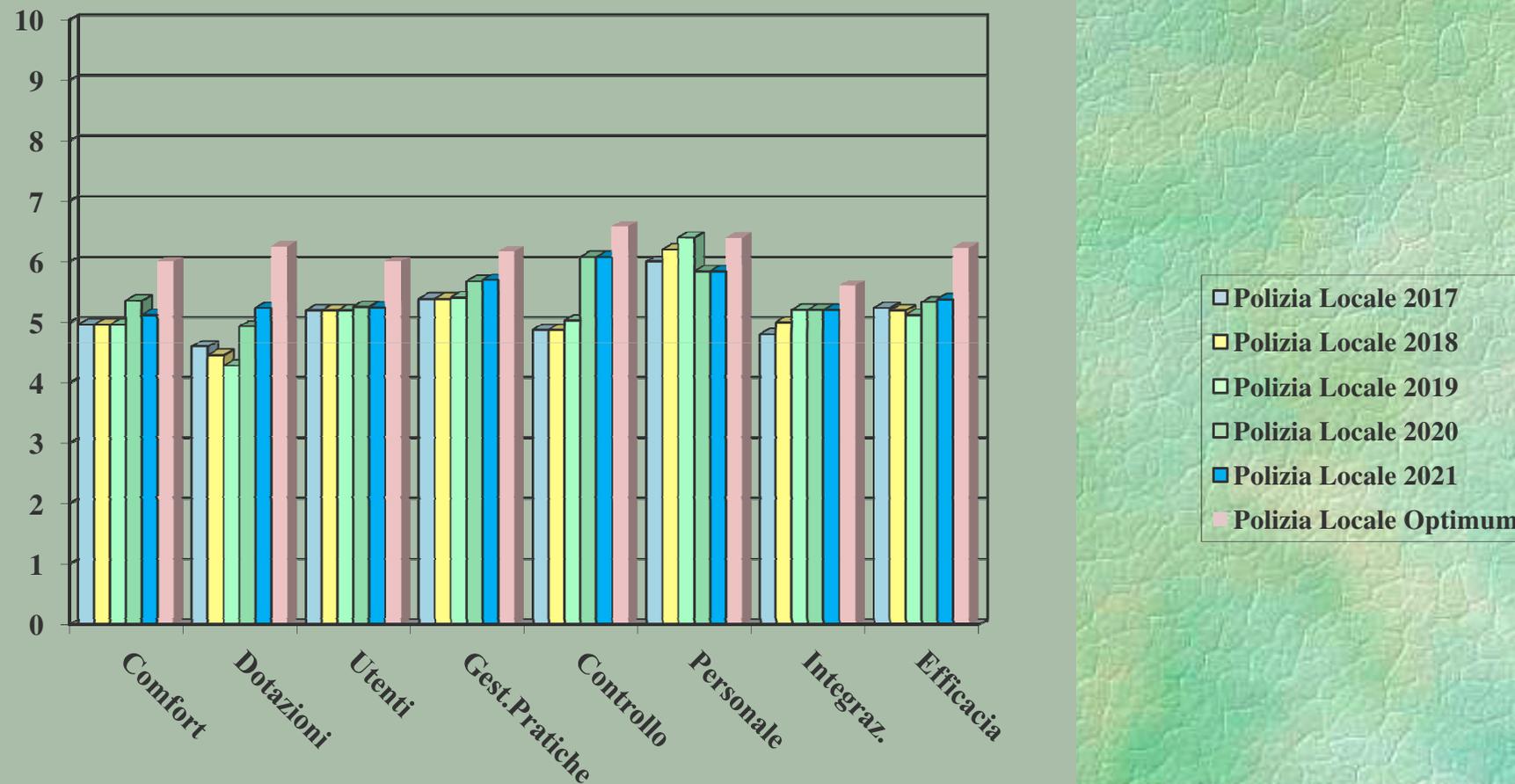
comfort	5,36	6,00	89,3%	5,12	6,00	85,3%	-4,0%	79
dotazioni	4,93	6,25	78,9%	5,23	6,25	83,7%	4,8%	
rapporto con utenti	5,25	6,00	87,5%	5,24	6,00	87,3%	-0,2%	
gestione ufficio	5,68	6,17	92,1%	5,70	6,17	92,4%	0,3%	
controllo	6,08	6,58	92,4%	6,08	6,58	92,4%	0,0%	
personale	5,84	6,40	91,3%	5,84	6,40	91,3%	0,0%	
integrazione	5,20	5,60	92,9%	5,20	5,60	92,9%	0,0%	
efficacia organizz.	5,33	6,23	85,6%	5,38	6,23	86,4%	0,8%	

Servizio Autonomo Polizia Locale

incremento biennio 2020 - 2021:

0,22%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

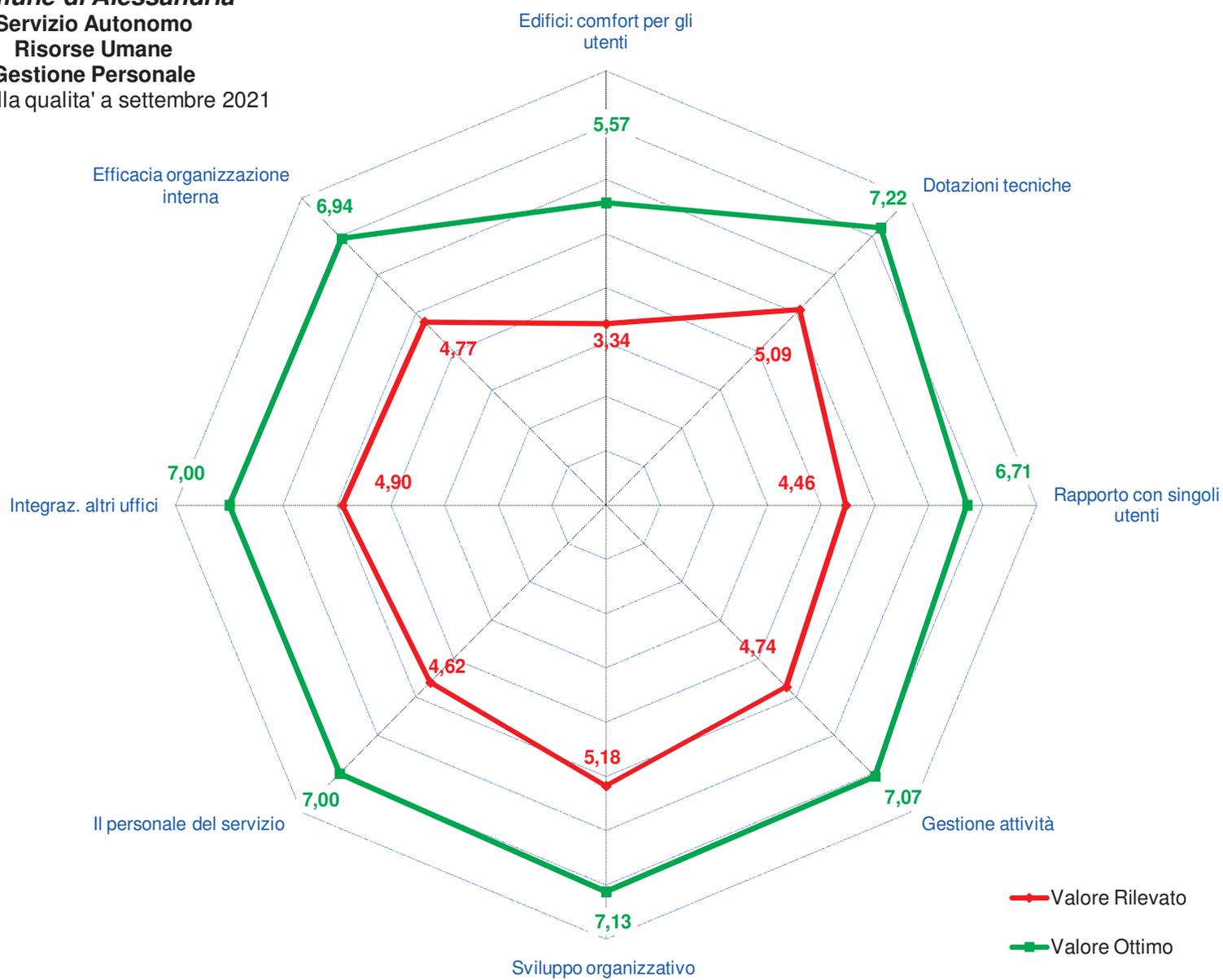
Servizio Autonomo Risorse Umane

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

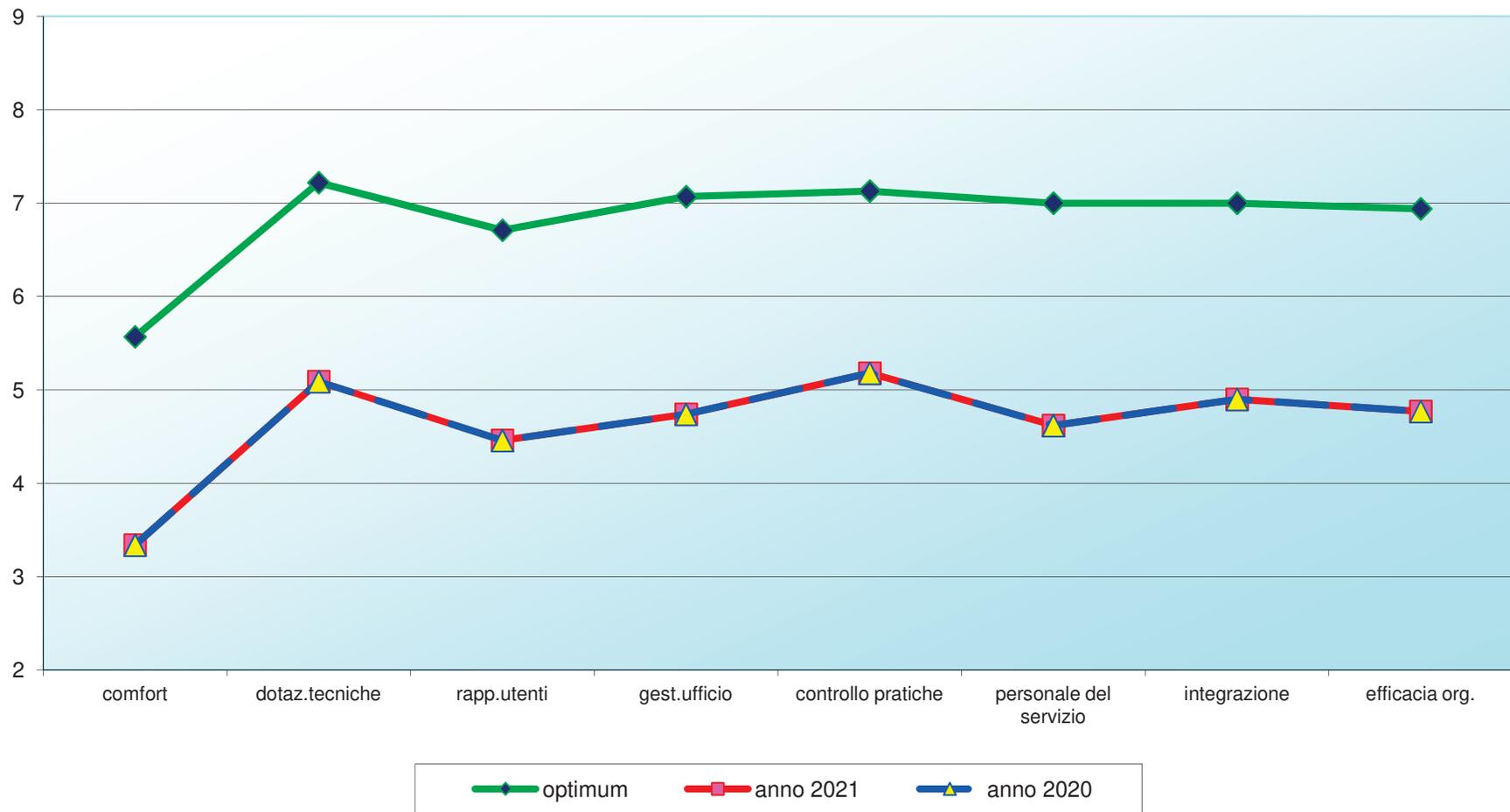
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo
Risorse Umane
Gestione Personale
Stato della qualita' a settembre 2021



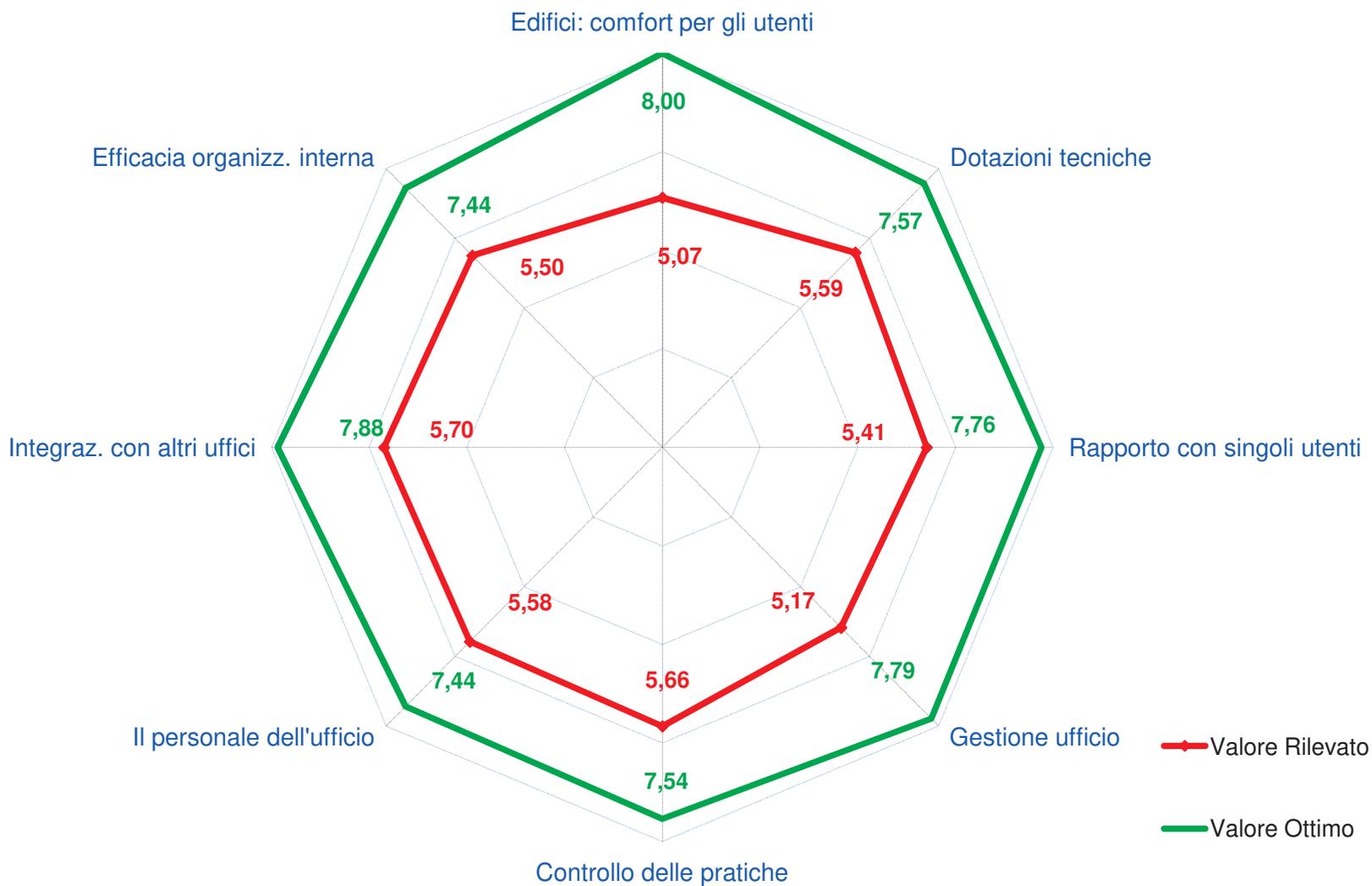
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2020/2021



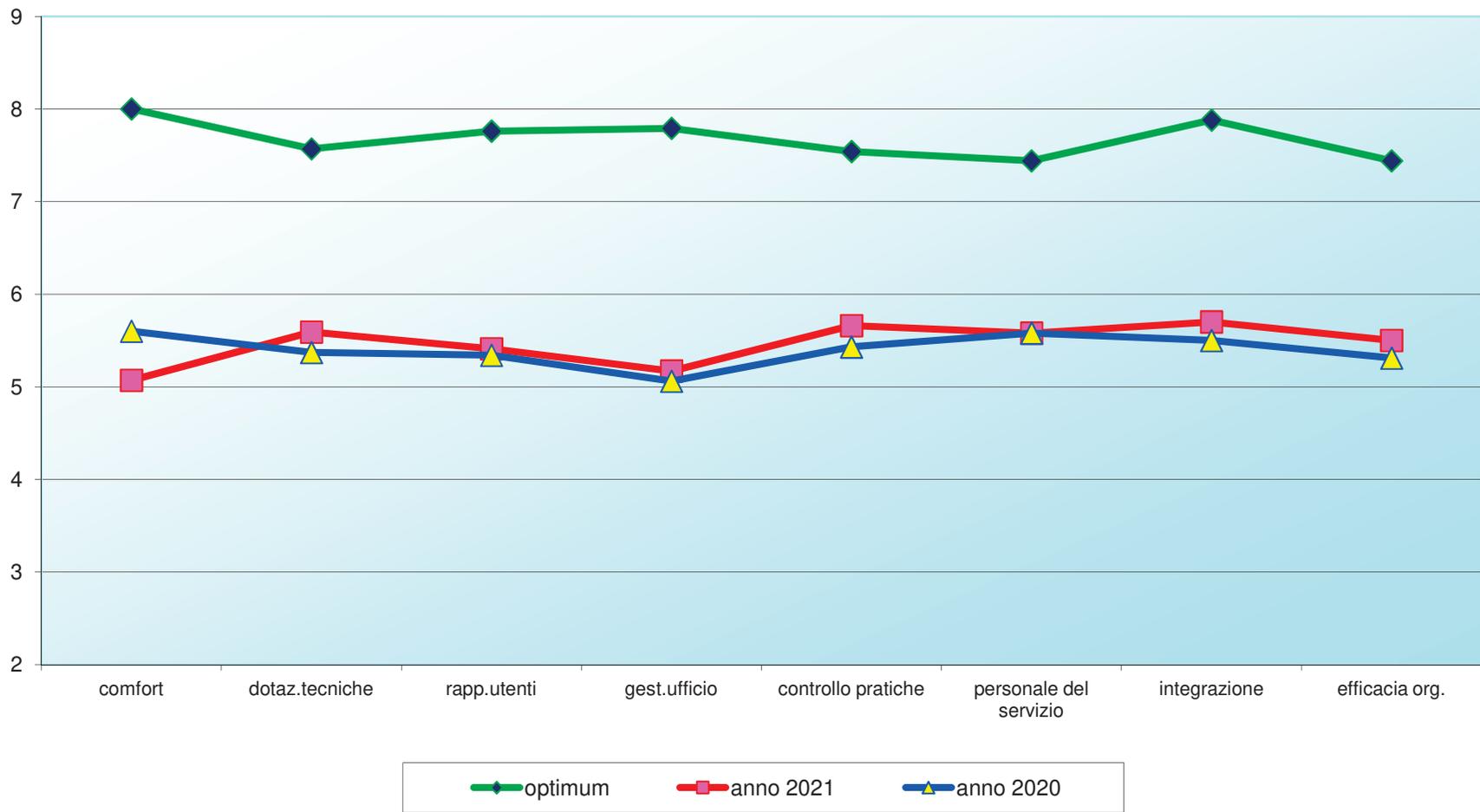
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Lavoro, Orientamento e Servizio Civile
Stato della qualita' a settembre 2021



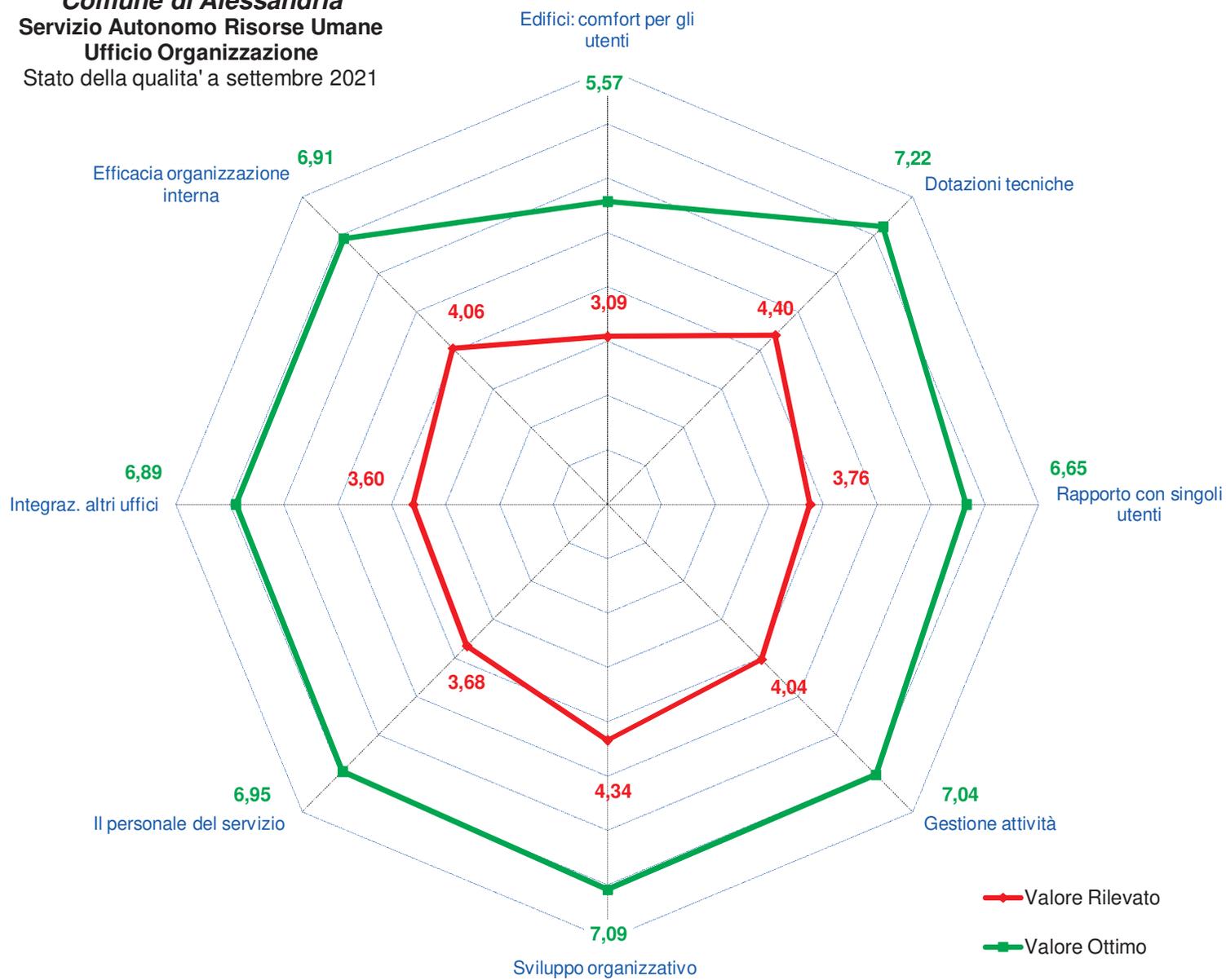
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2020/2021



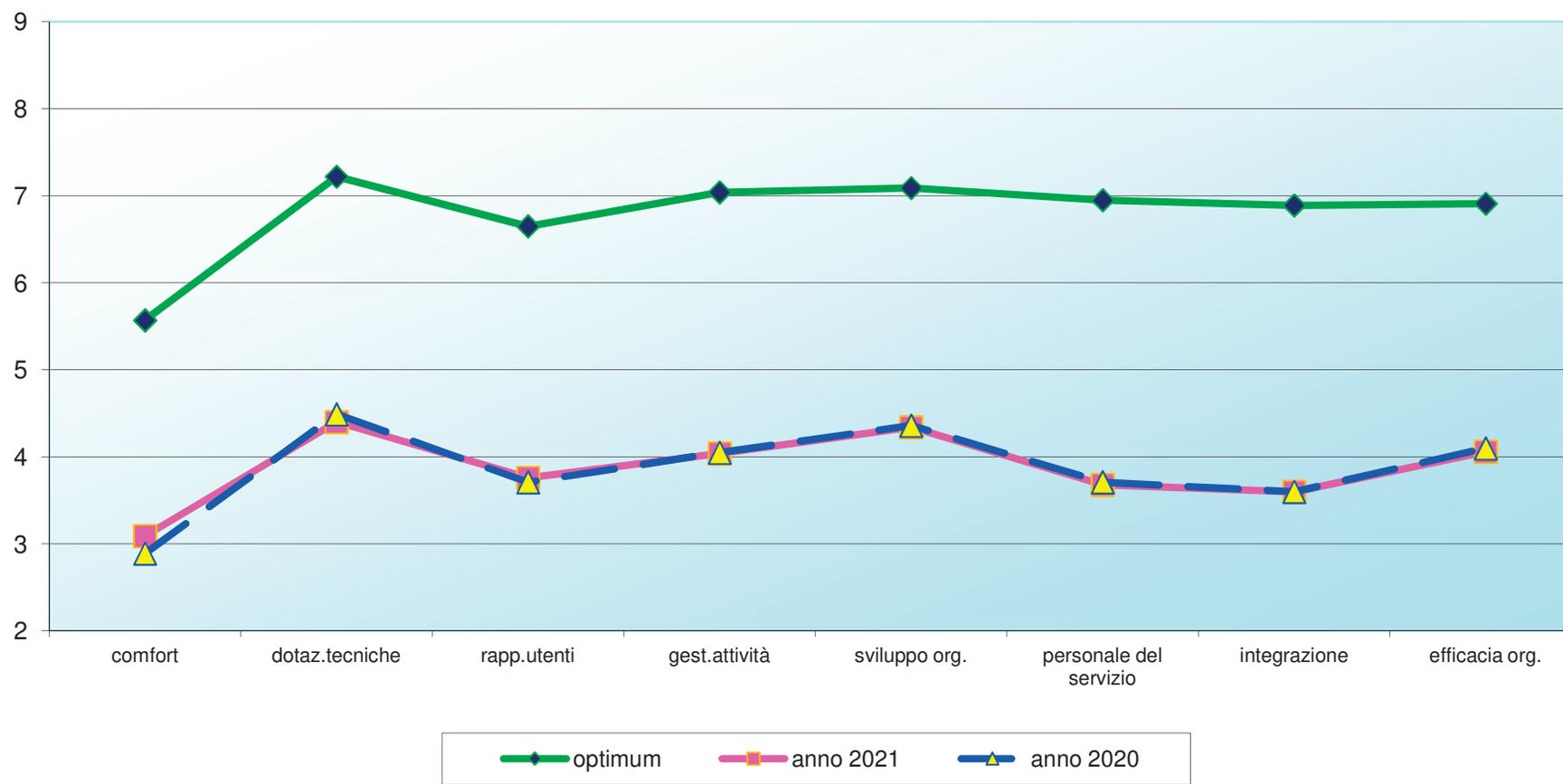
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Organizzazione
Stato della qualità a settembre 2021



Città di Alessandria

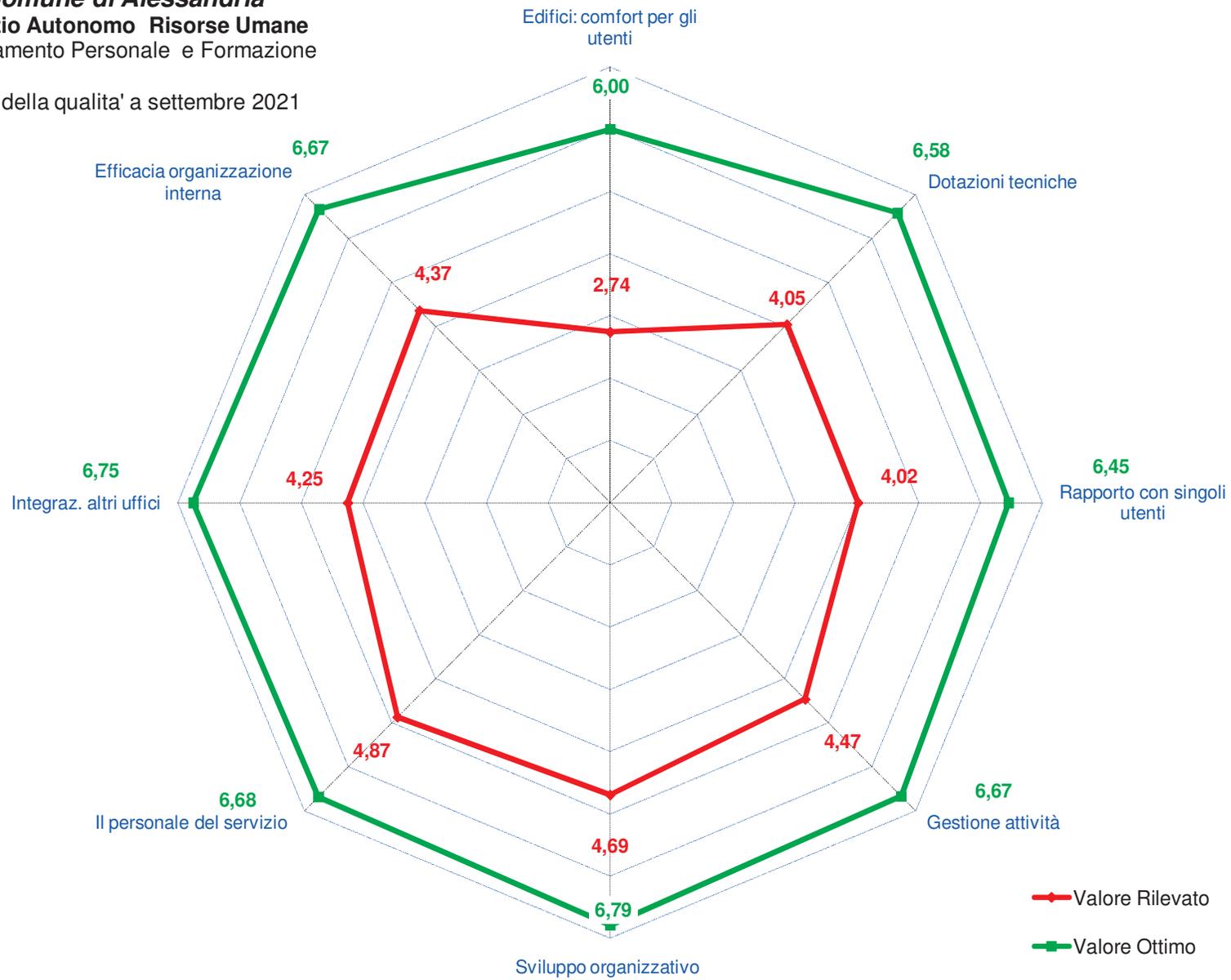
Trend Qualità percepita

Organizzazione - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Reclutamento Personale e Formazione

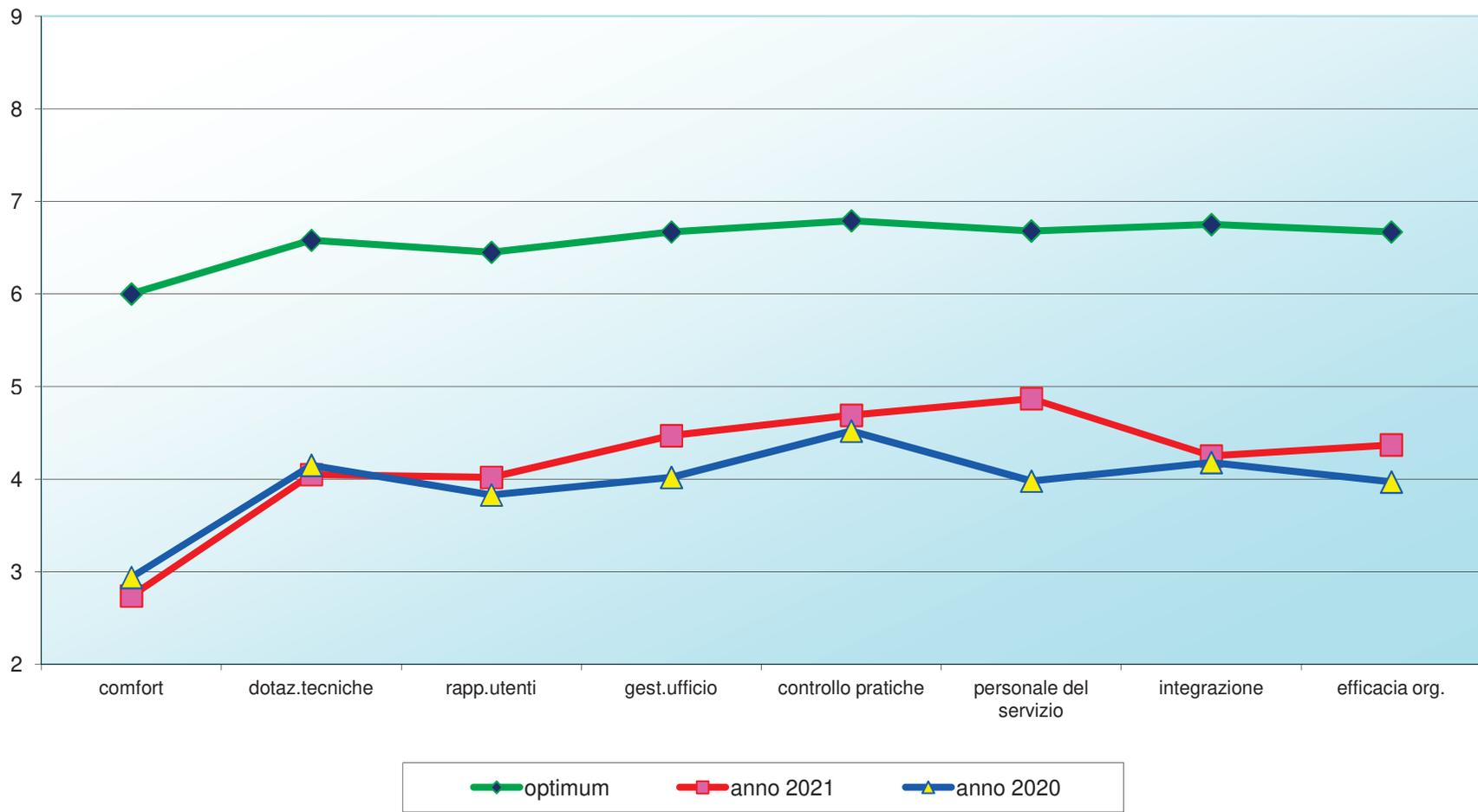
Stato della qualita' a settembre 2021



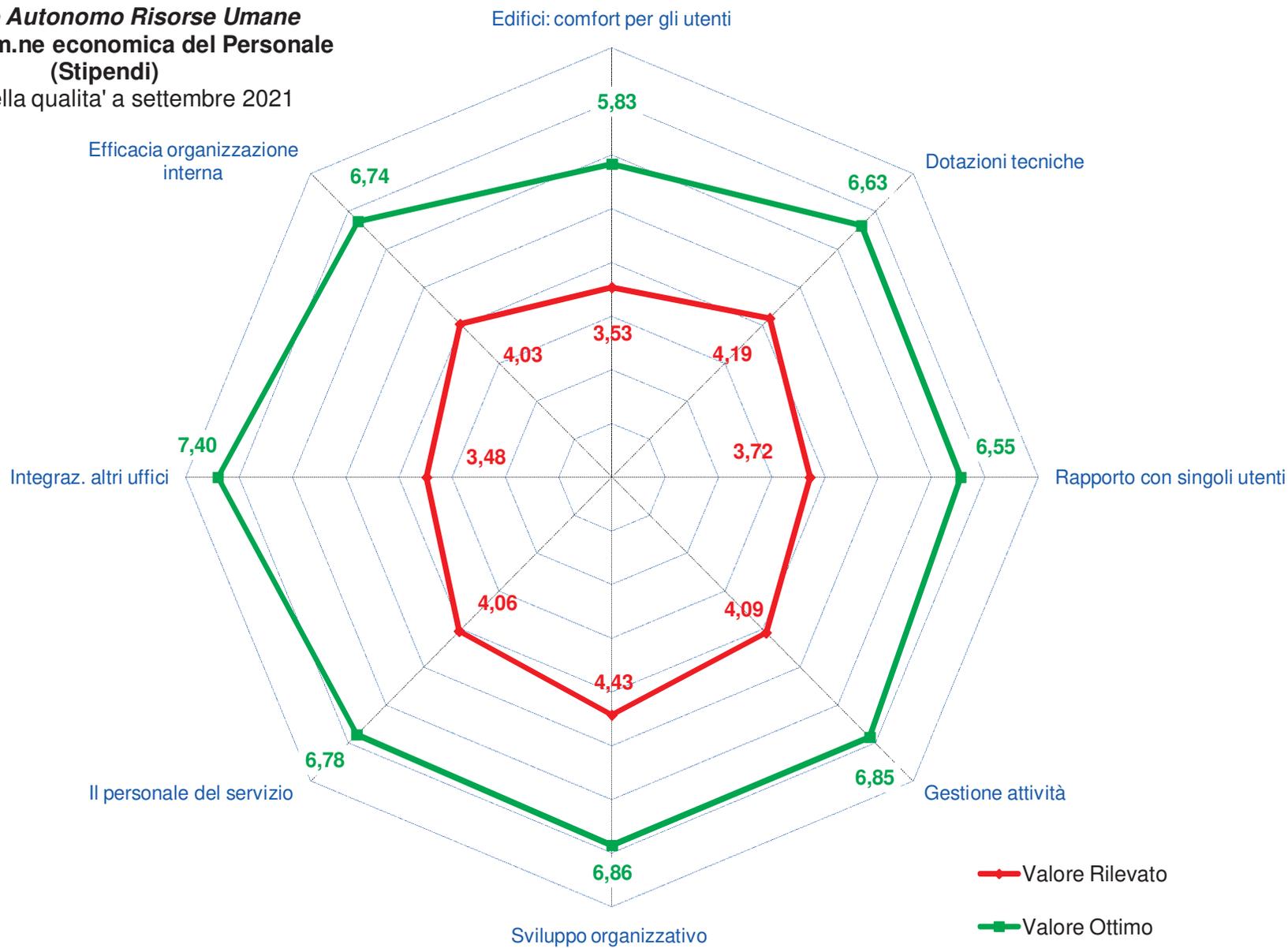
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Reclutamento Personale e Formazione - Anni 2020/2021



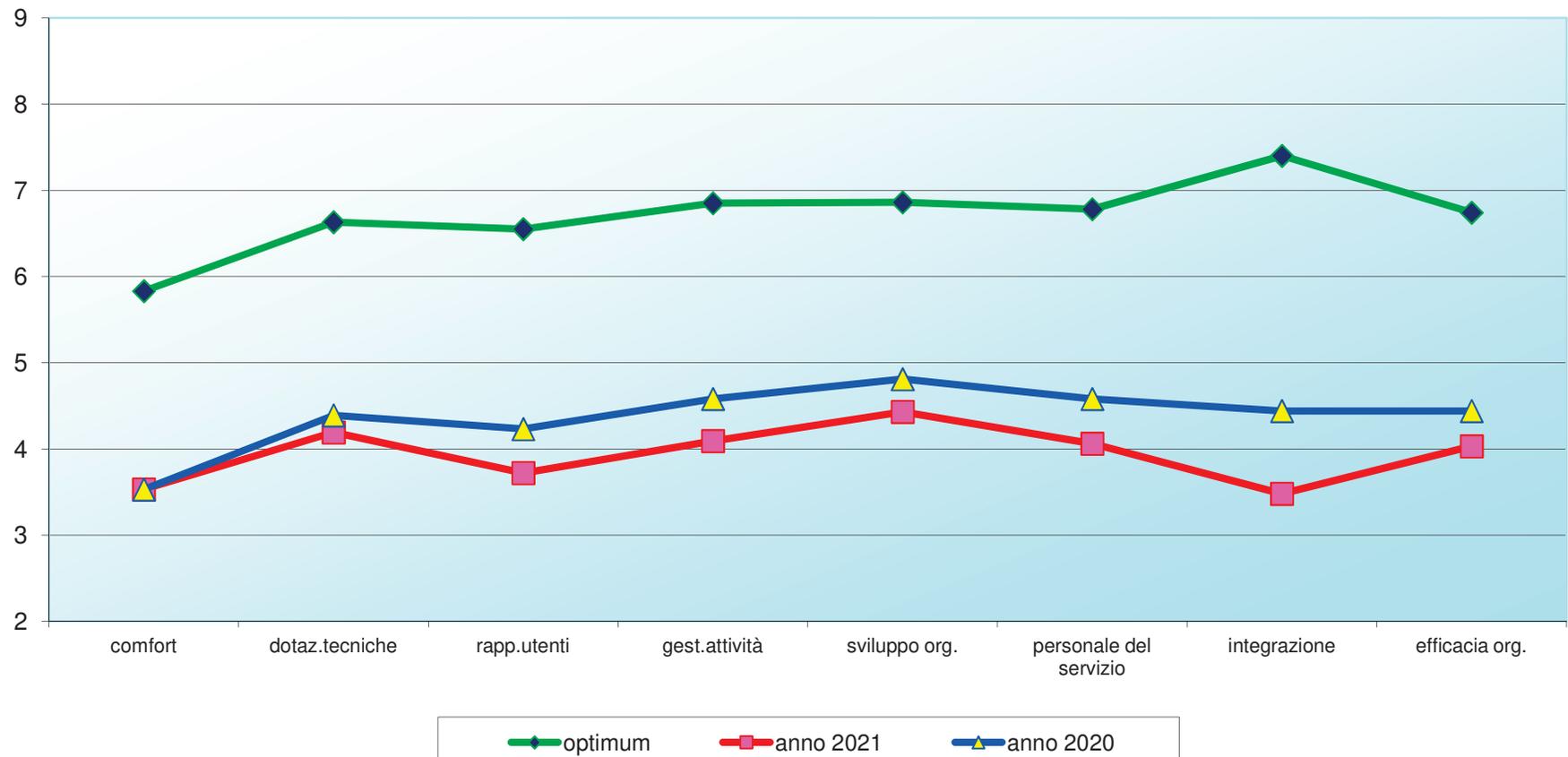
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Amm.ne economica del Personale
(Stipendi)
Stato della qualita' a settembre 2021



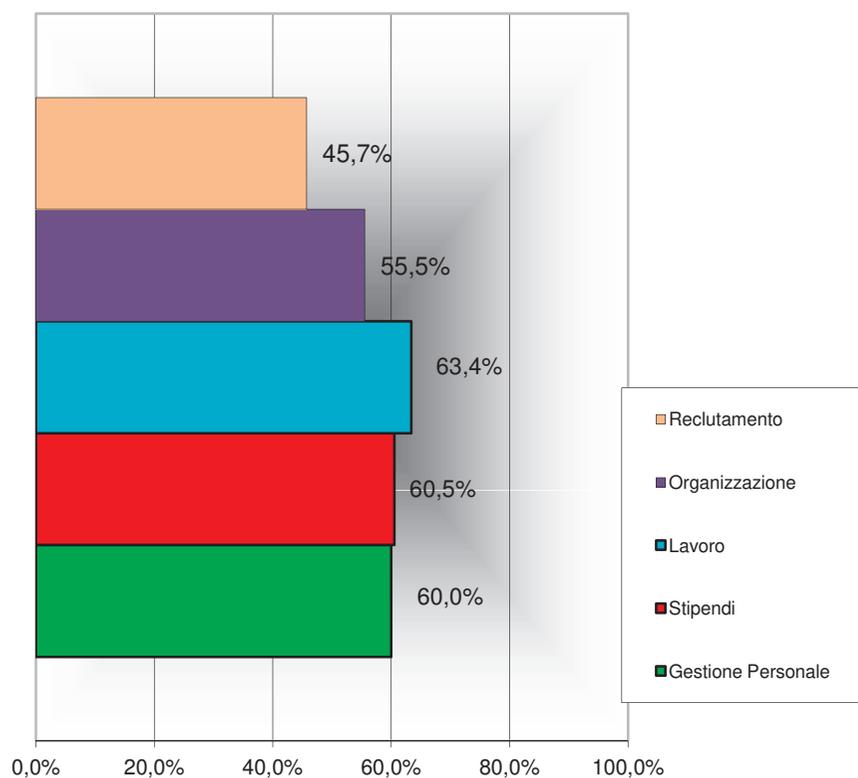
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

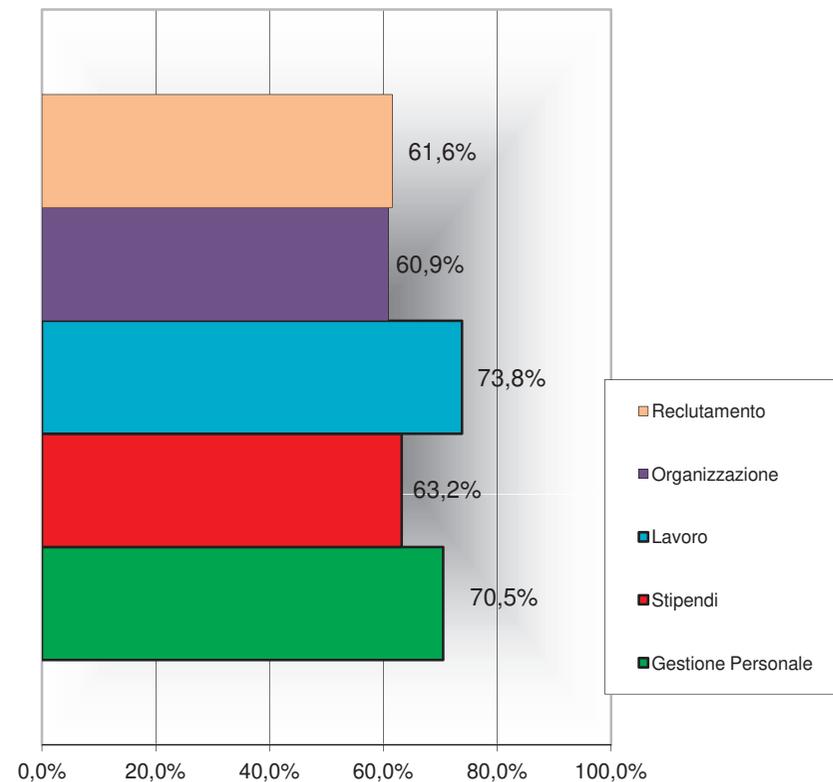
Stipendi - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



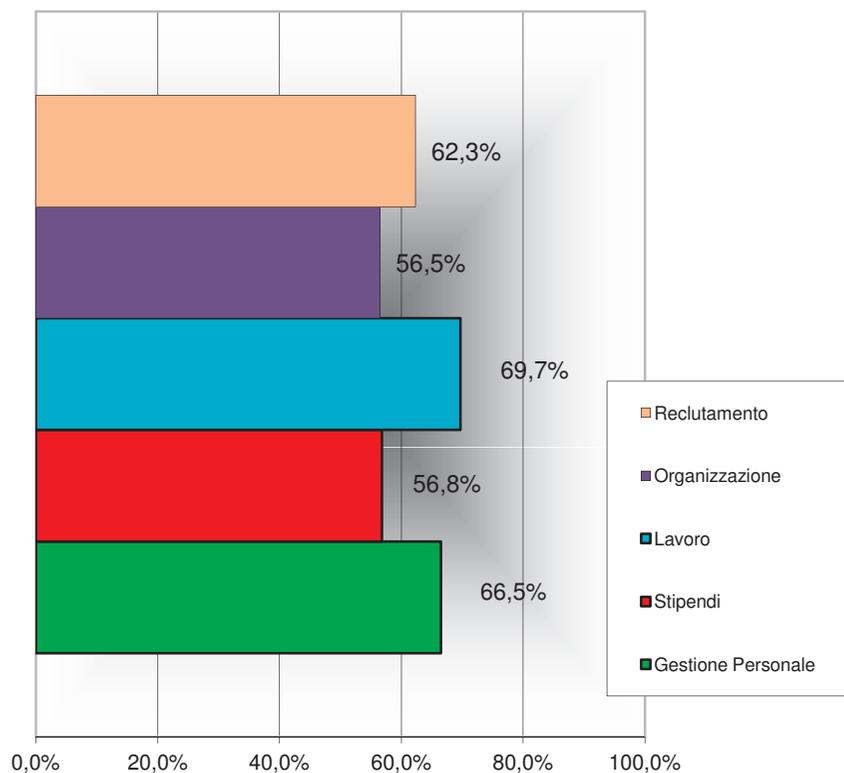
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

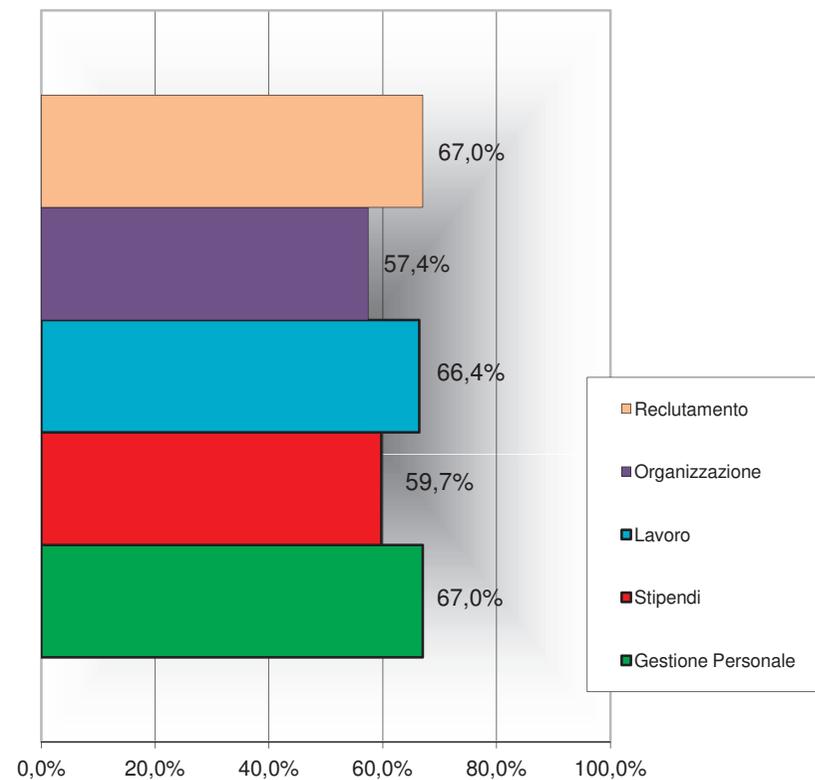
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



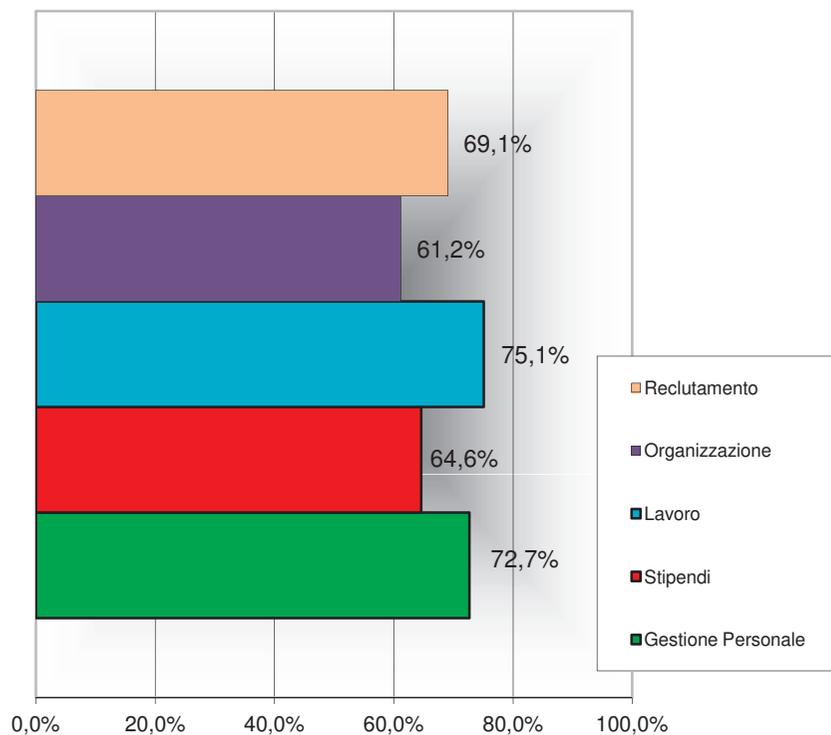
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



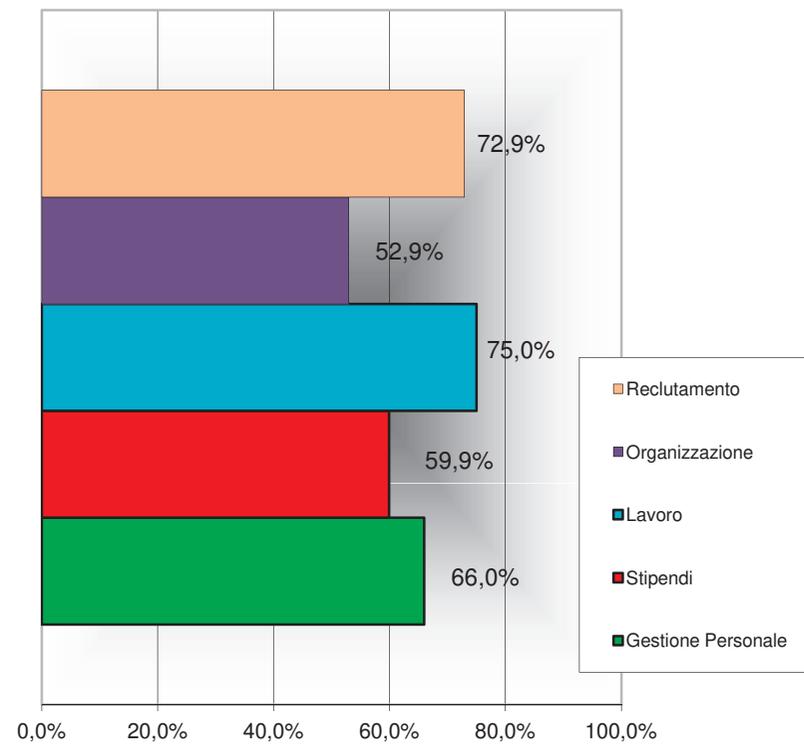
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



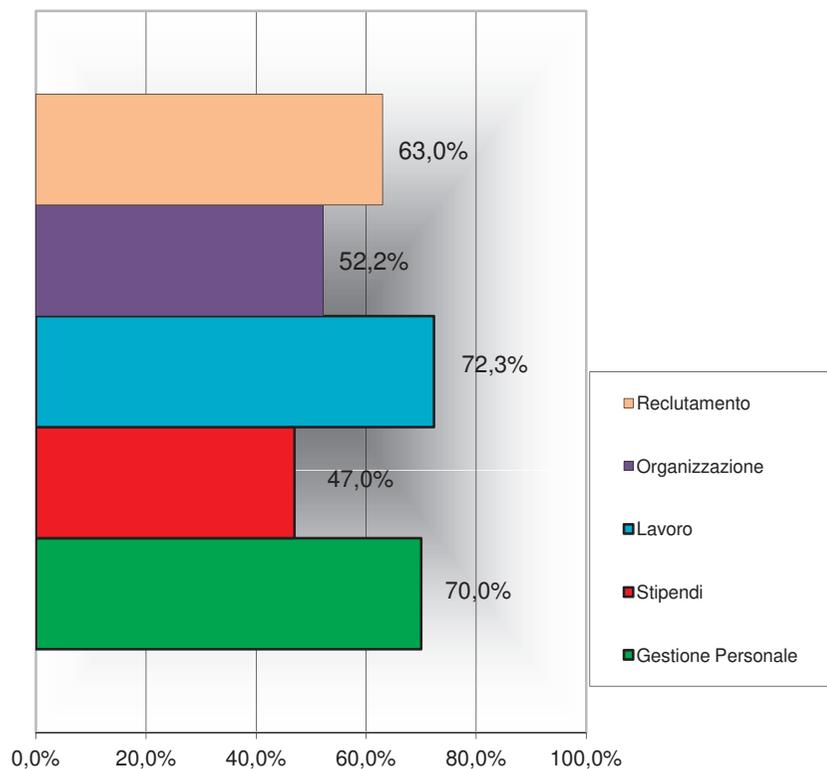
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

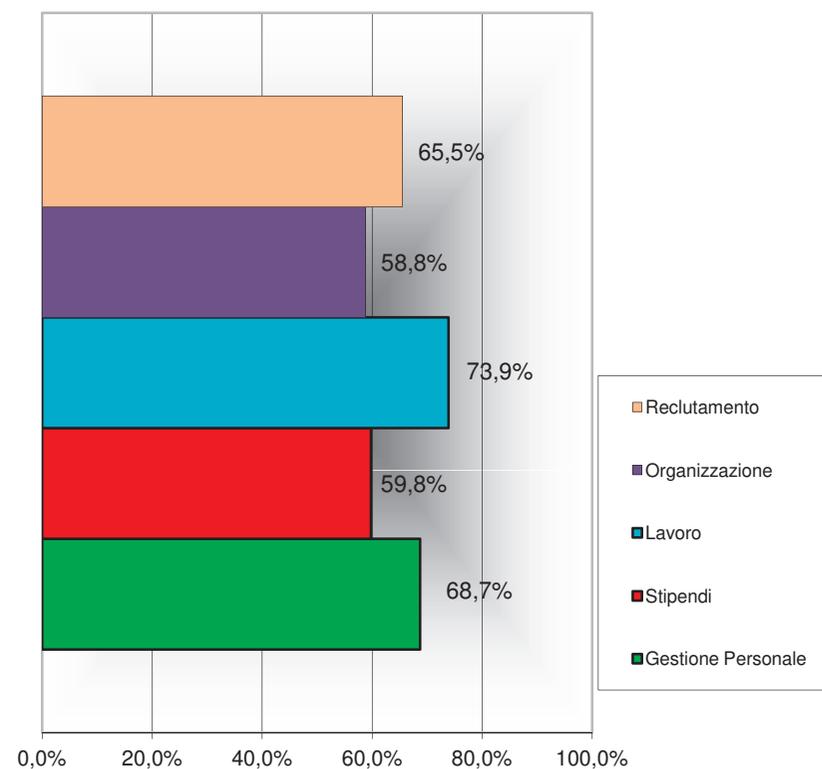


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



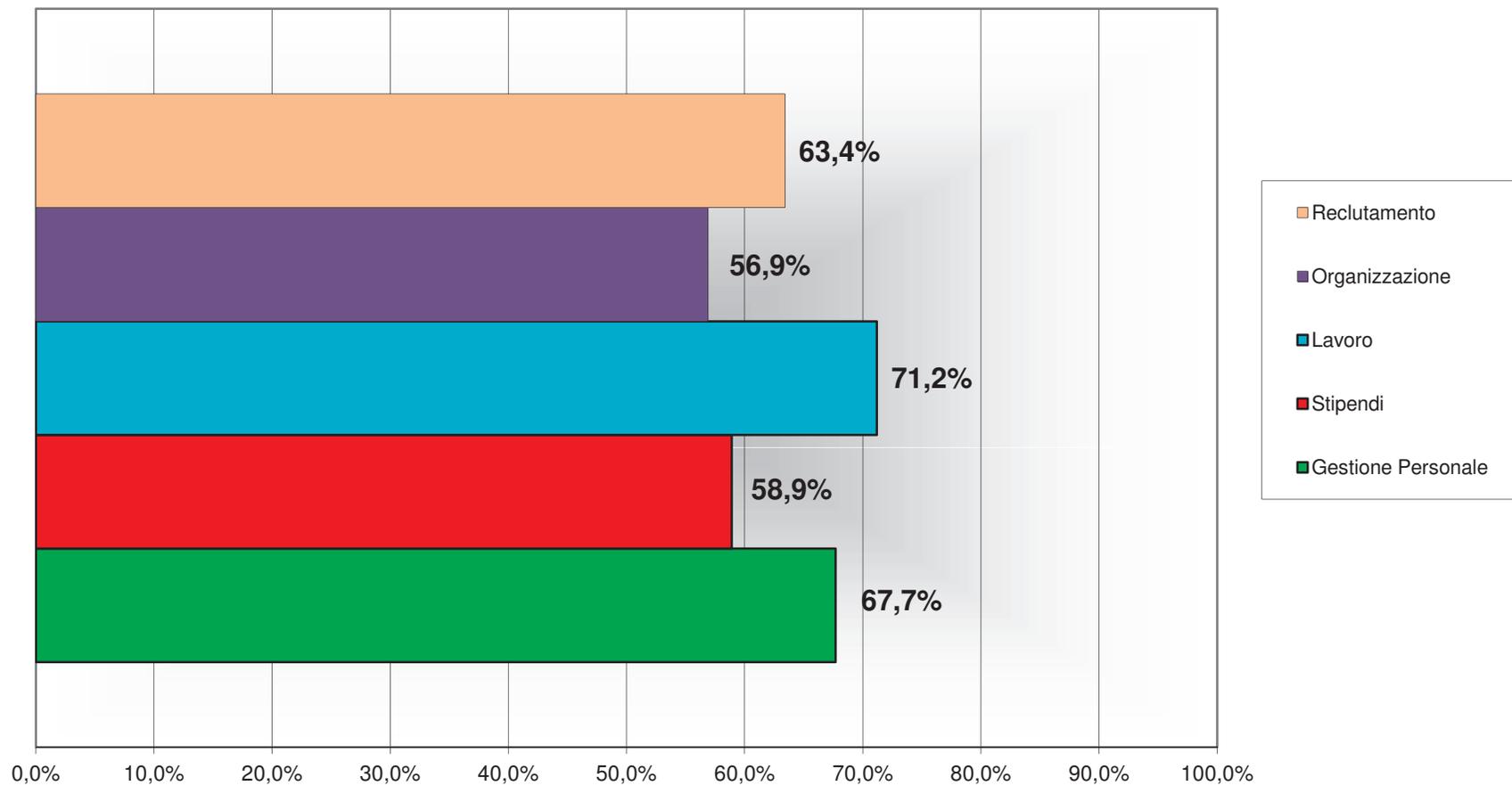
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

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

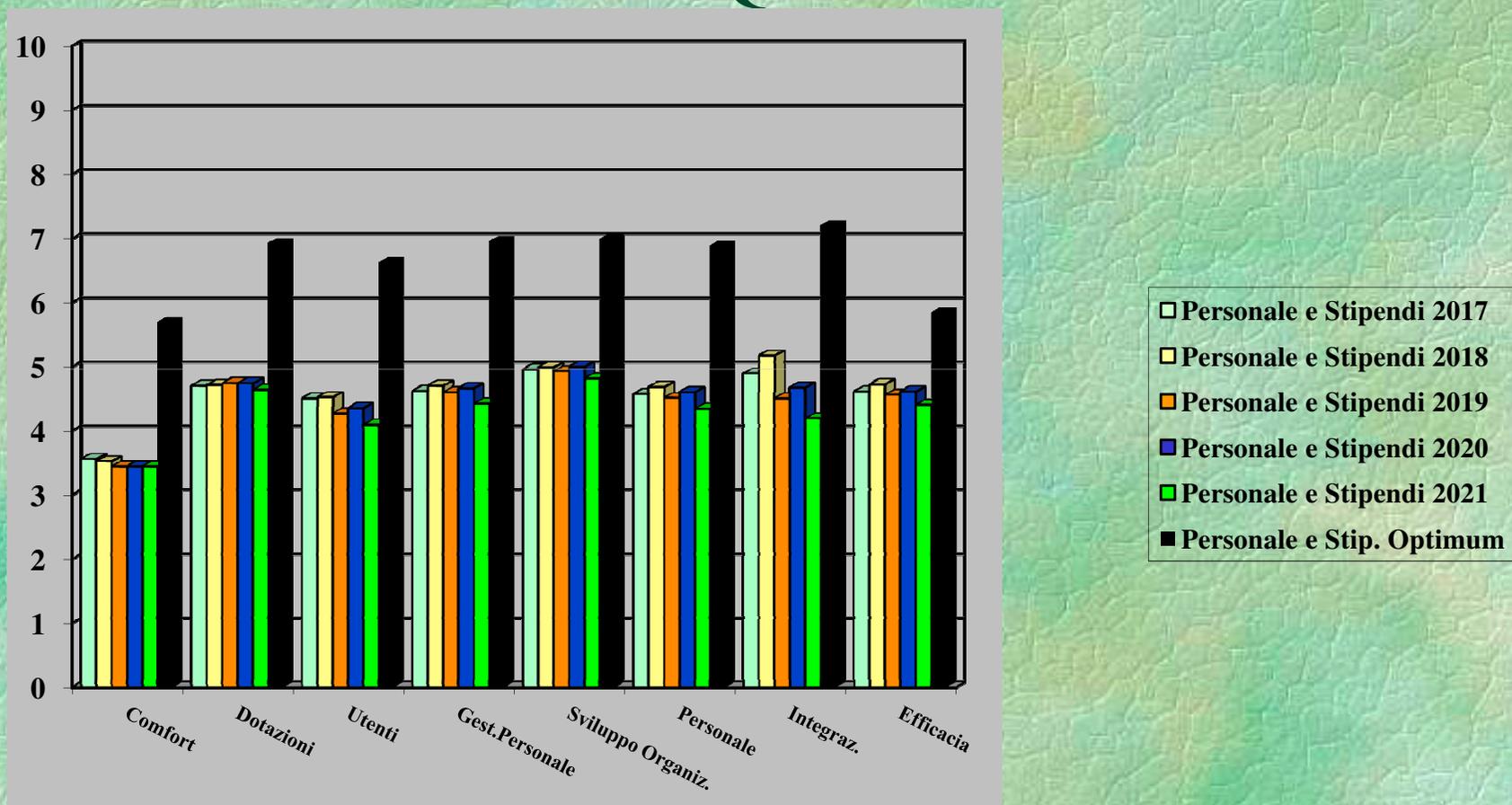
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



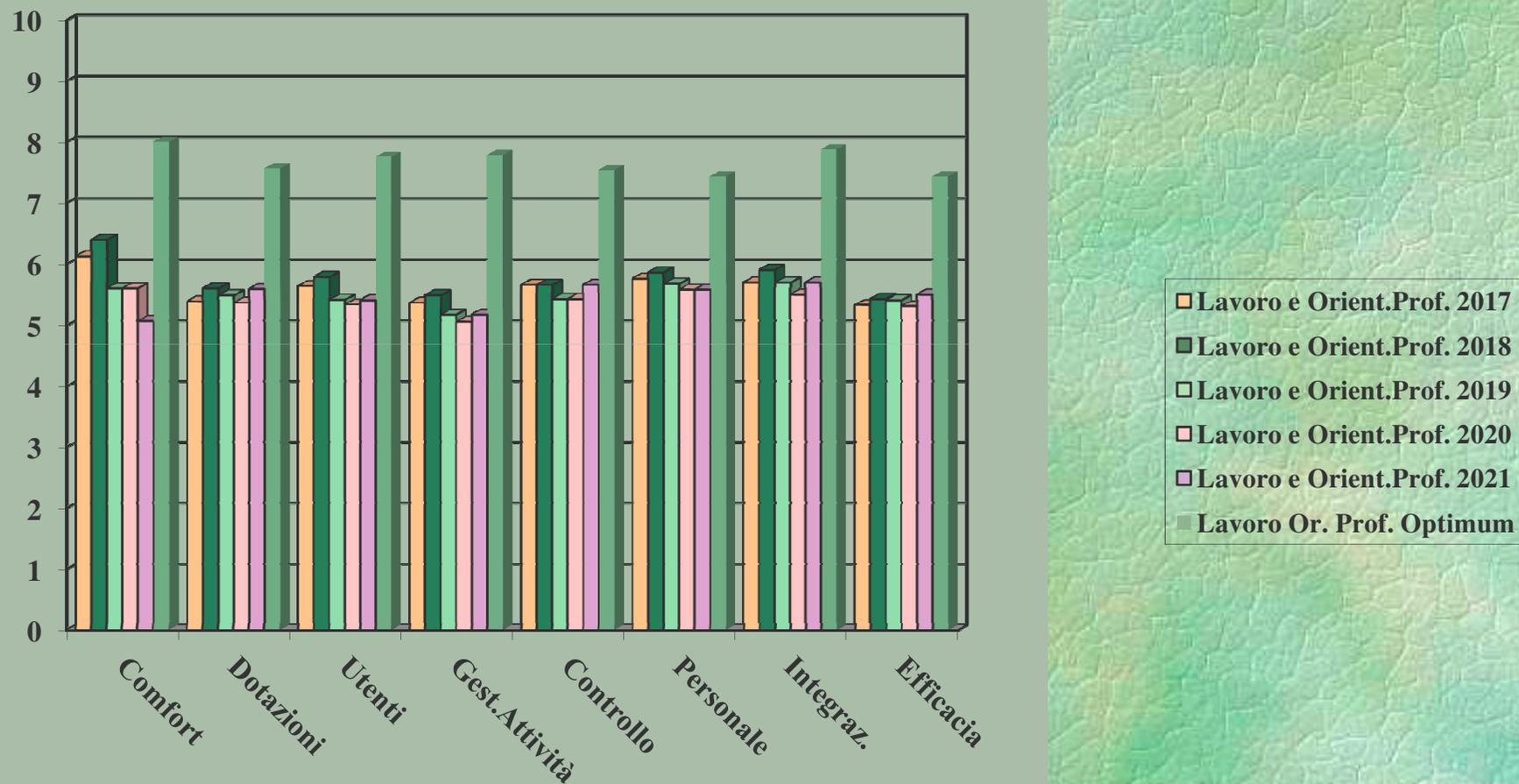
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Gestione Personale								5
comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%	
dotaz.tecniche	5,09	7,22	70,5%	5,09	7,22	70,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,46	6,71	66,5%	4,46	6,71	66,5%	0,0%	
gestione attività	4,74	7,07	67,0%	4,74	7,07	67,0%	0,0%	
sviluppo organizz.	5,18	7,13	72,7%	5,18	7,13	72,7%	0,0%	
personale	4,62	7,00	66,0%	4,62	7,00	66,0%	0,0%	
integrazione	4,90	7,00	70,0%	4,90	7,00	70,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,77	6,94	68,7%	4,77	6,94	68,7%	0,0%	0,00%
Stipendi								6
comfort	3,53	5,83	60,5%	3,53	5,83	60,5%	0,0%	
dotaz.tecniche	4,39	6,63	66,2%	4,19	6,63	63,2%	-3,0%	
rapporto con utenti	4,23	6,55	64,6%	3,72	6,55	56,8%	-7,8%	
gestione attività	4,58	6,85	66,9%	4,09	6,85	59,7%	-7,2%	
sviluppo organizz.	4,81	6,86	70,1%	4,43	6,86	64,6%	-5,5%	
personale	4,58	6,78	67,6%	4,06	6,78	59,9%	-7,7%	
integrazione	4,44	7,40	60,0%	3,48	7,40	47,0%	-13,0%	
efficacia organizz.	4,44	6,74	65,9%	4,03	6,74	59,8%	-6,1%	-2,22%
Lavoro e Orientamento Prof.								3
comfort	5,60	8,00	70,0%	5,07	8,00	63,4%	-6,62%	
dotazioni tecniche	5,37	7,57	70,9%	5,59	7,57	73,8%	2,91%	
rapporto con utenti	5,34	7,76	68,8%	5,41	7,76	69,7%	0,90%	
gestione ufficio	5,06	7,79	65,0%	5,17	7,79	66,4%	1,41%	
controllo	5,43	7,54	72,0%	5,66	7,54	75,1%	3,05%	
personale	5,58	7,44	75,0%	5,58	7,44	75,0%	0,00%	
integrazione	5,50	7,88	69,8%	5,70	7,88	72,3%	2,54%	
efficacia organizz.	5,31	7,44	71,4%	5,50	7,44	73,9%	2,55%	0,84%

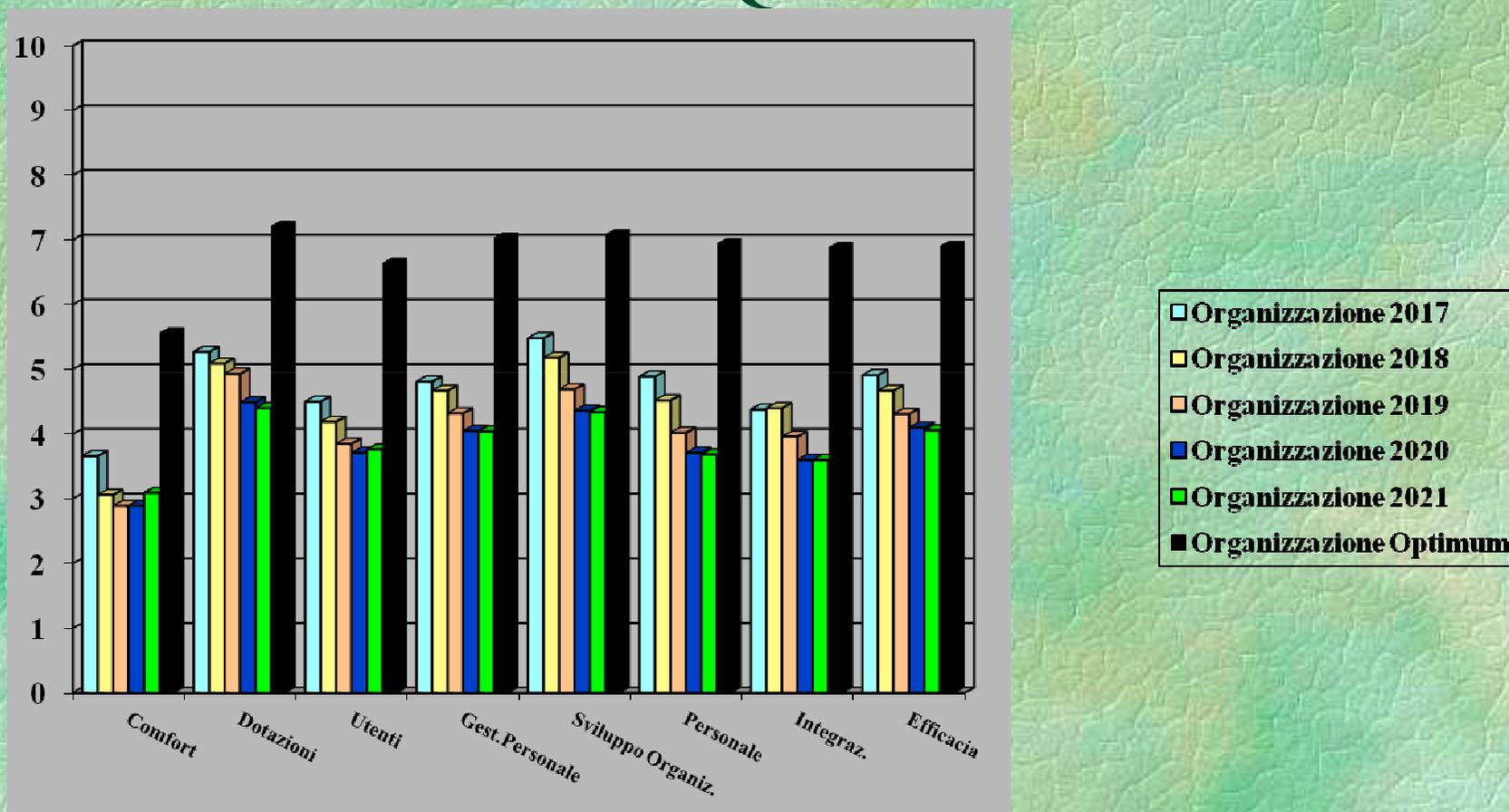
ANALISI DELLA QUALITA'



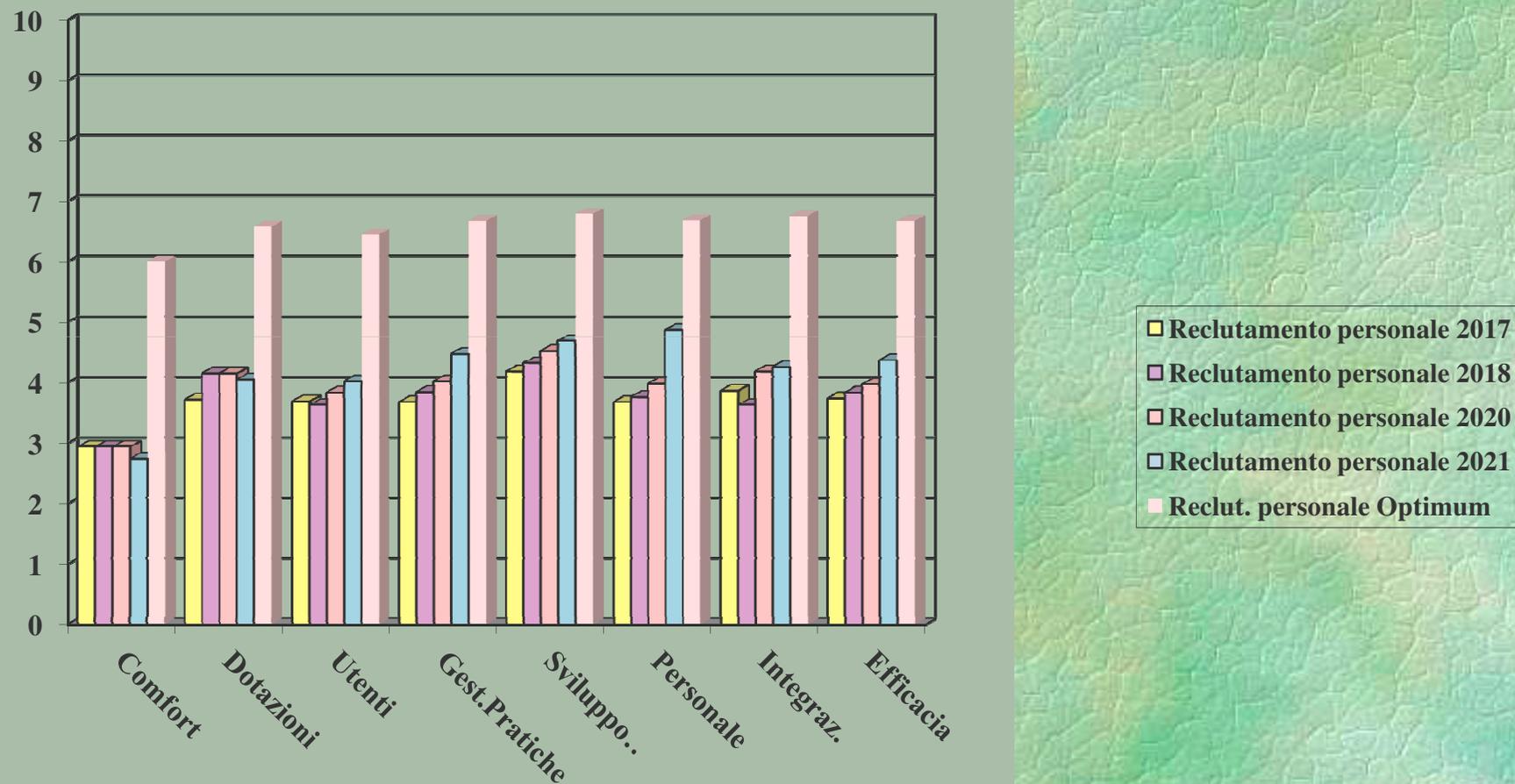
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

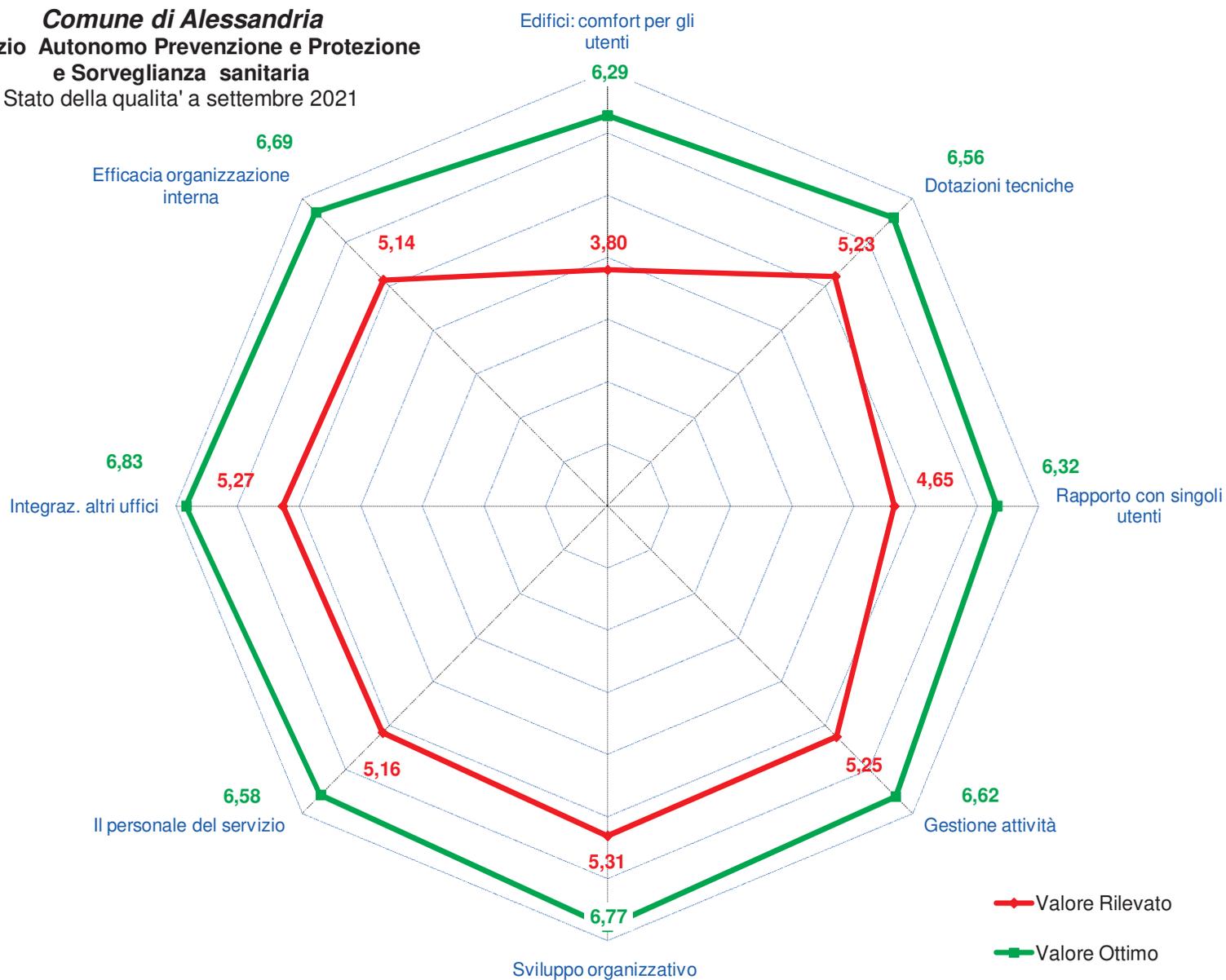
Servizio Autonomo Prevenzione, Protezione e
Sorveglianza sanitaria

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

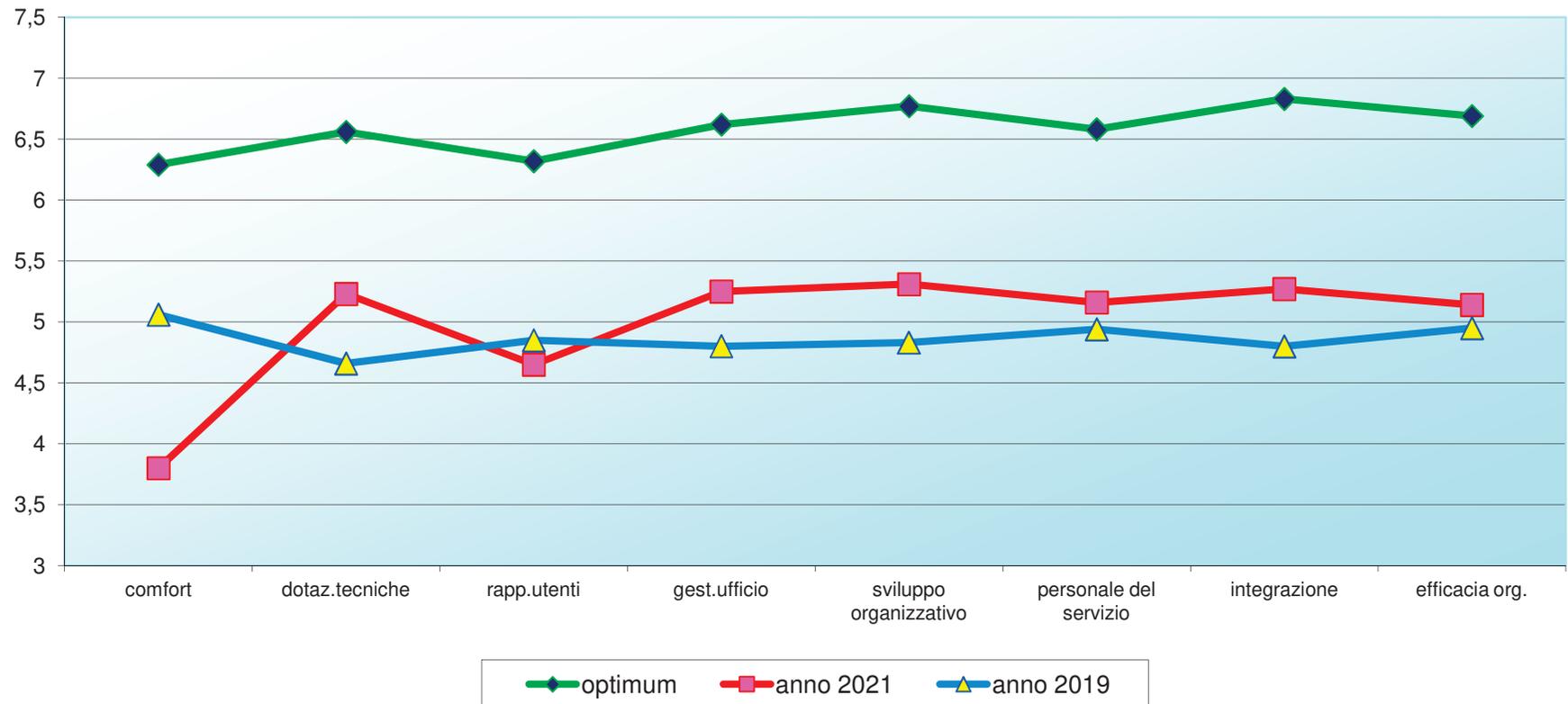
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione
e Sorveglianza sanitaria
Stato della qualità a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Prevenzione, Protezione e
Sorveglianza sanitaria

Anni 2019/2021



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Prev.Protez.Sorv.sanitaria

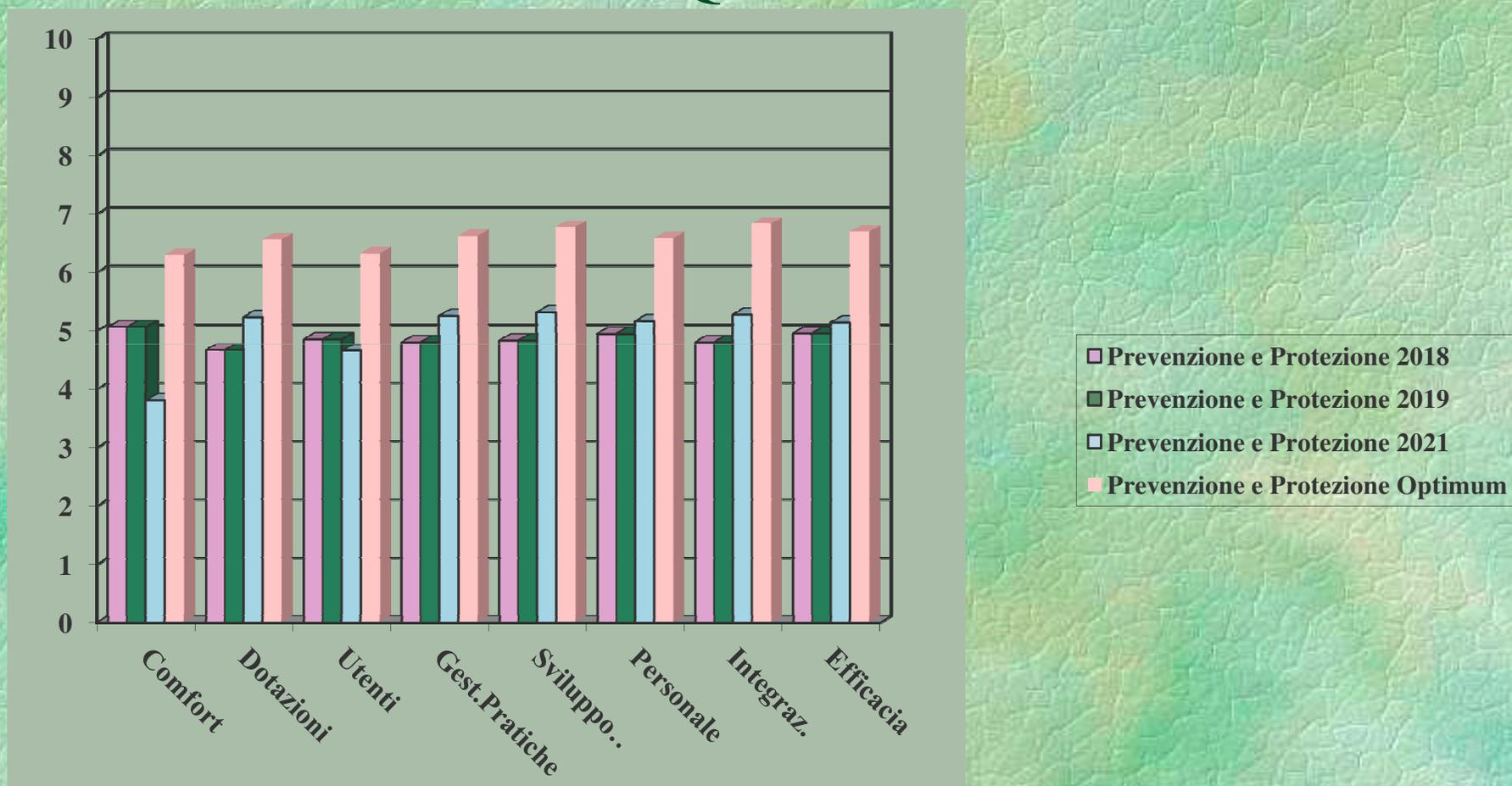
comfort	5,06	6,29	80,4%	3,80	6,29	60,4%	-20,0%	4
dotazioni	4,66	6,56	71,0%	5,23	6,56	79,7%	8,7%	
rapporto con utenti	4,85	6,32	76,7%	4,65	6,32	73,6%	-3,2%	
gestione ufficio	4,80	6,62	72,5%	5,25	6,62	79,3%	6,8%	
sviluppo organizzativo	4,83	6,77	71,3%	5,31	6,77	78,4%	7,1%	
personale	4,94	6,58	75,1%	5,16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

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

incremento triennio 2019 - 2021:

1,56%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

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

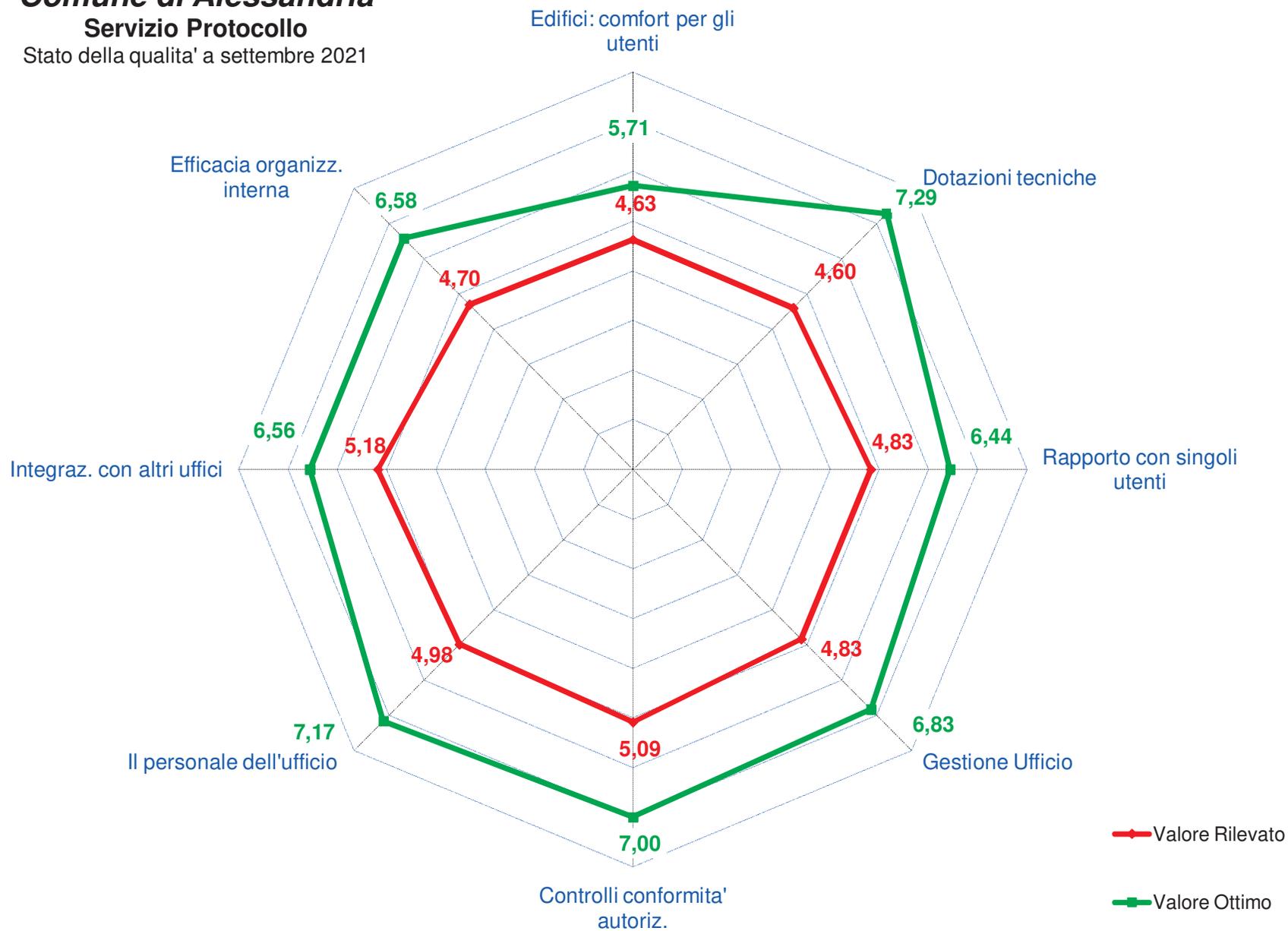
Anno 2021

Settembre 2021
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Servizio Protocollo

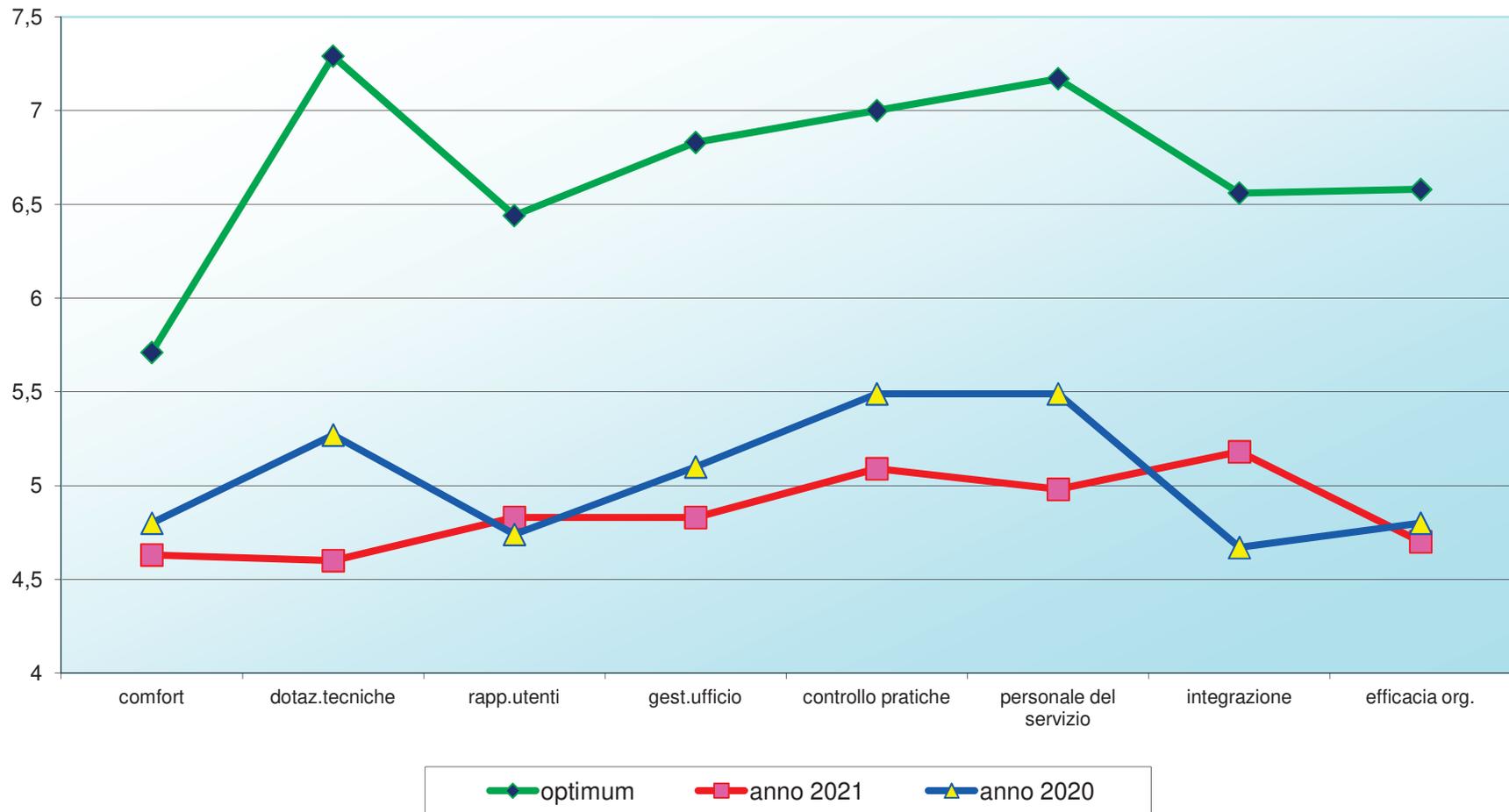
Stato della qualità a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

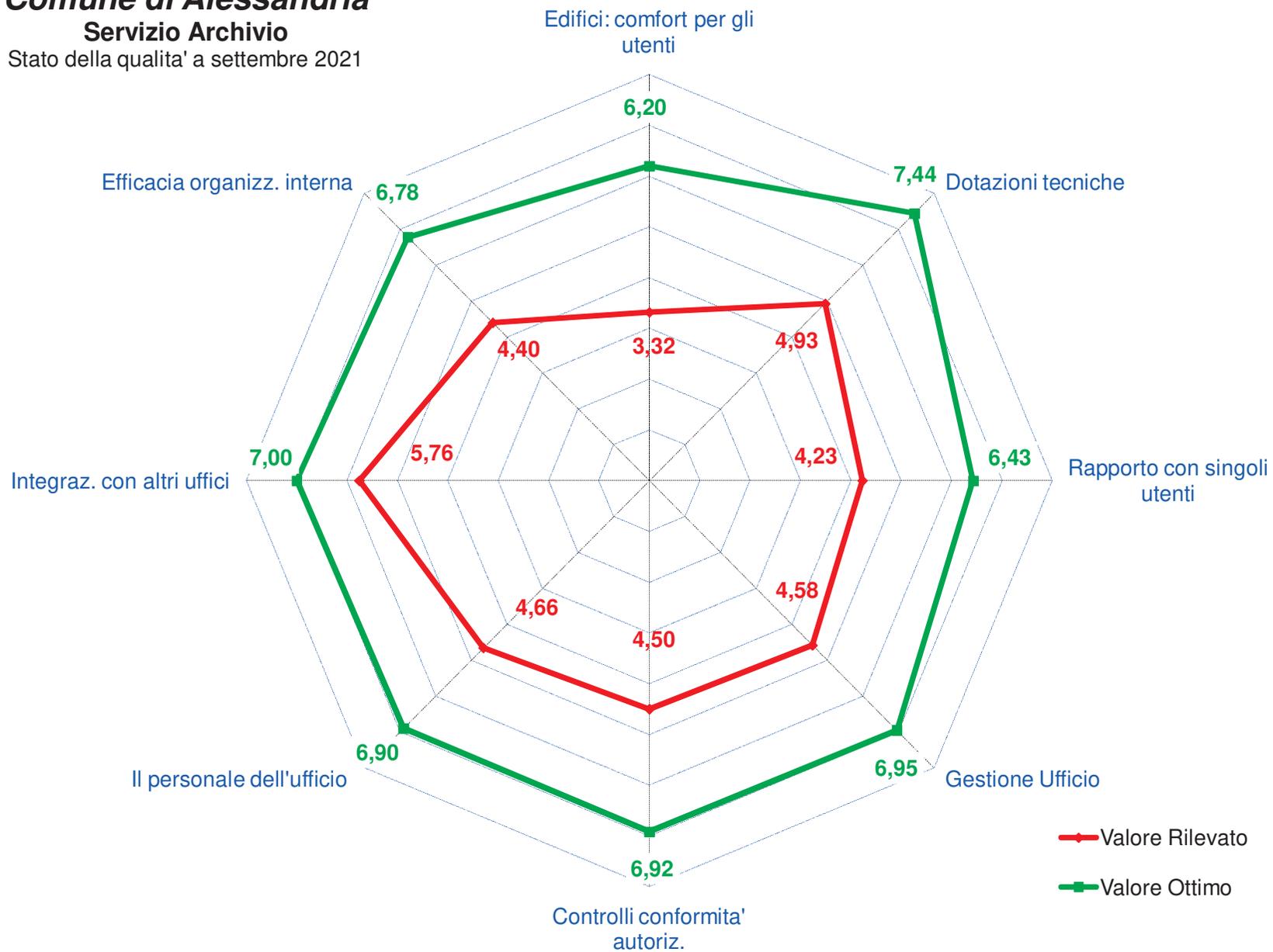
Protocollo - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Servizio Archivio

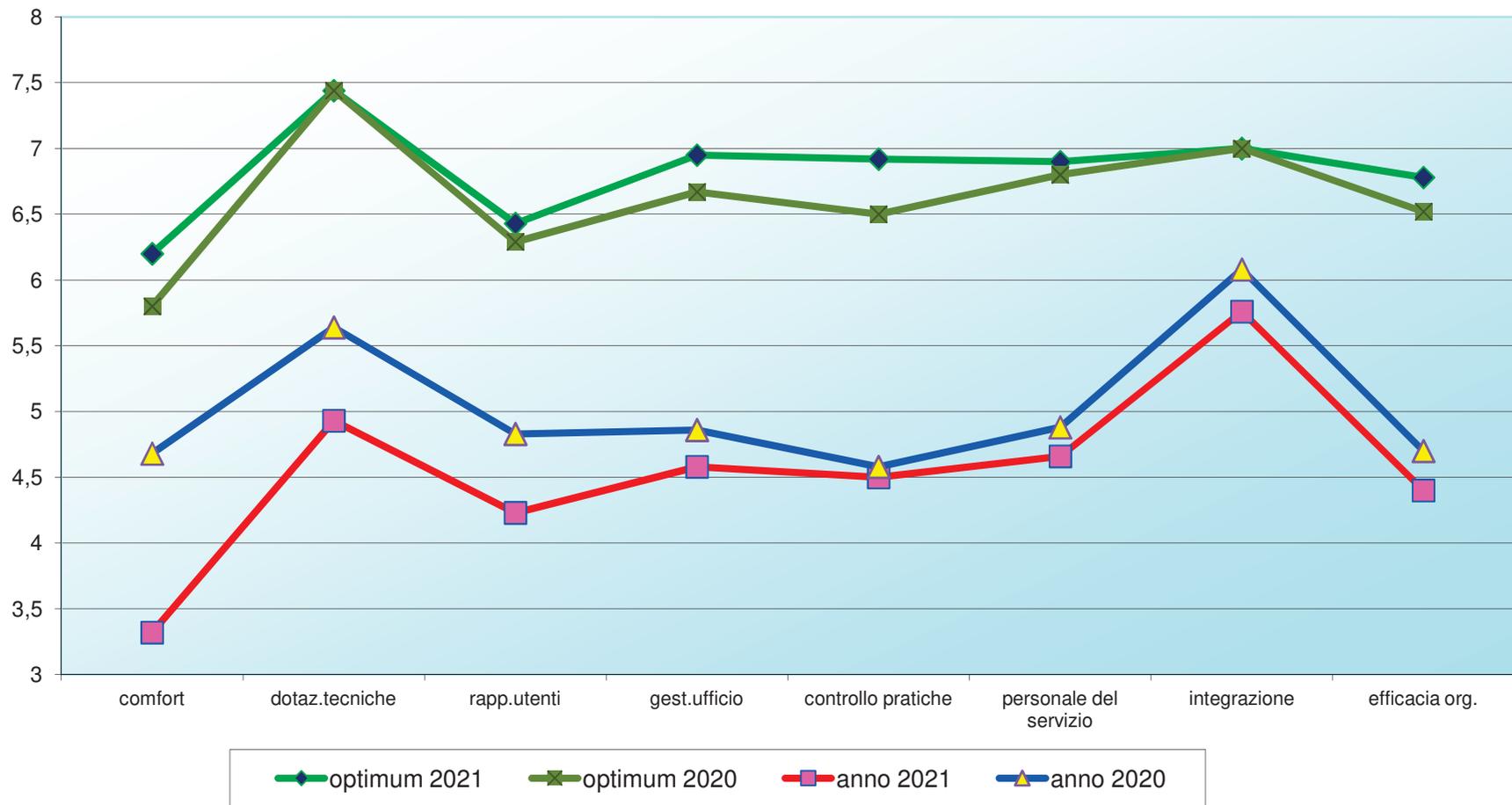
Stato della qualità a settembre 2021



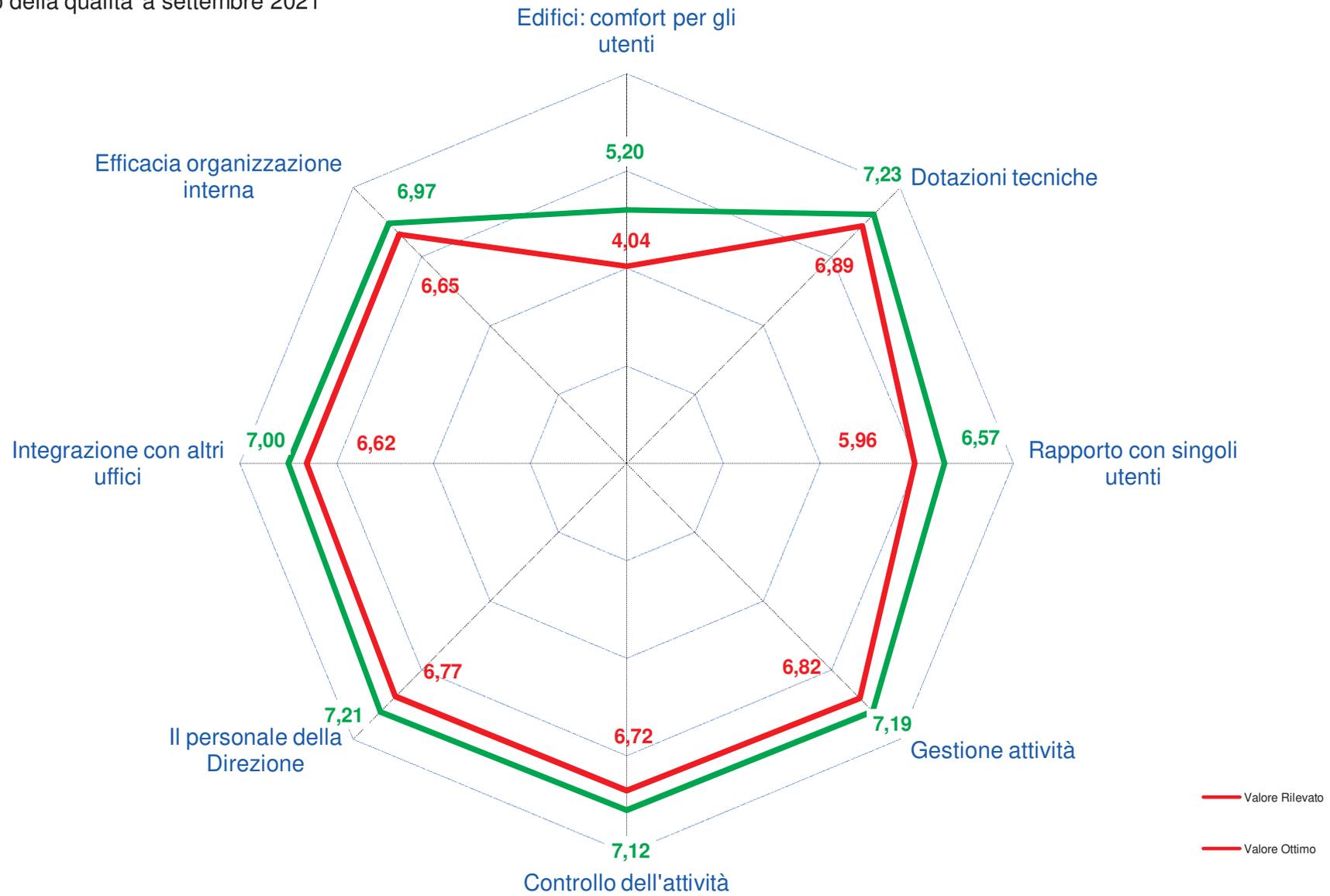
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Archivio - Anni 2020/2021



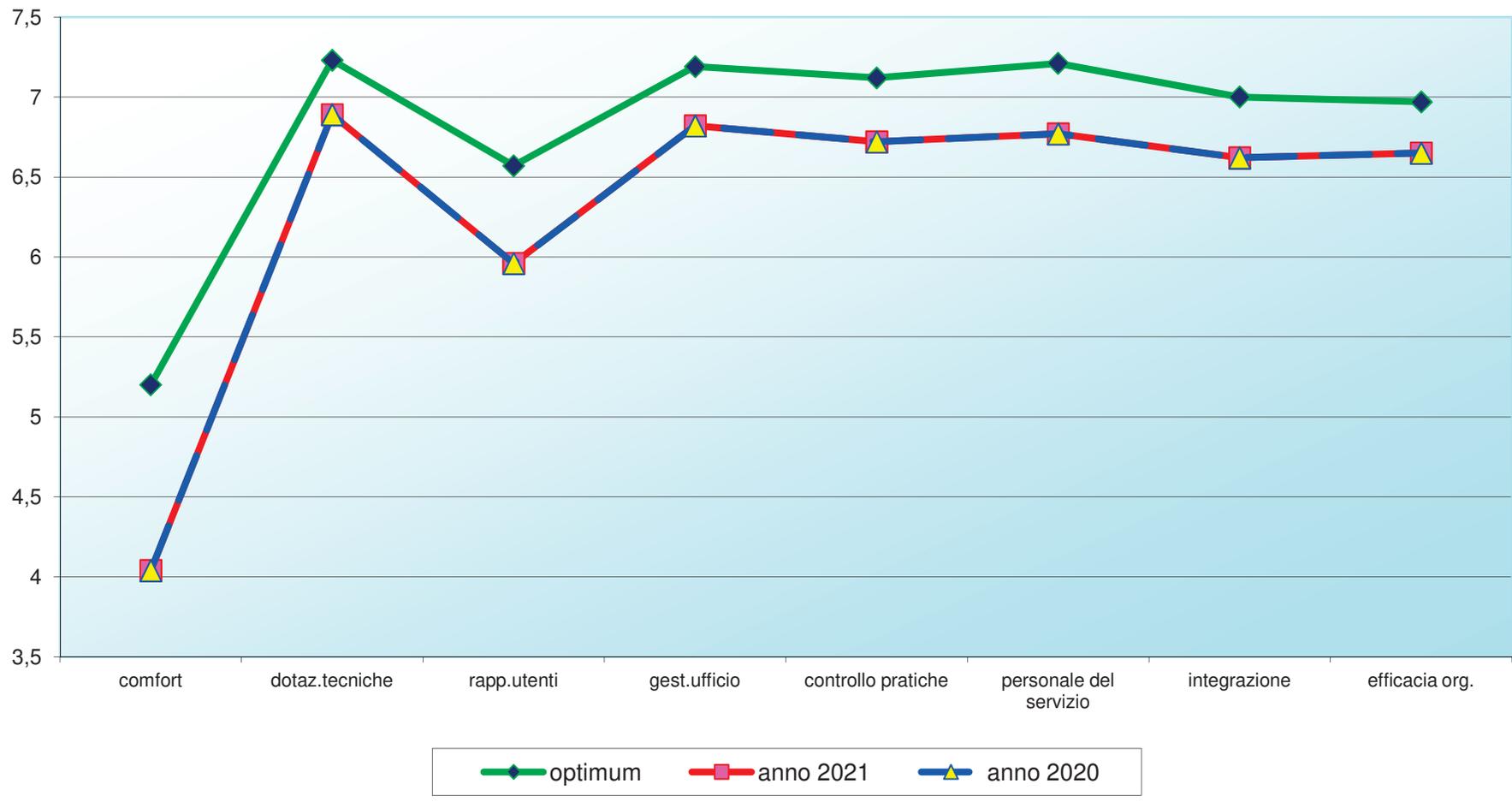
Comune di Alessandria
Presidenza del Consiglio Comunale
Stato della qualità a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

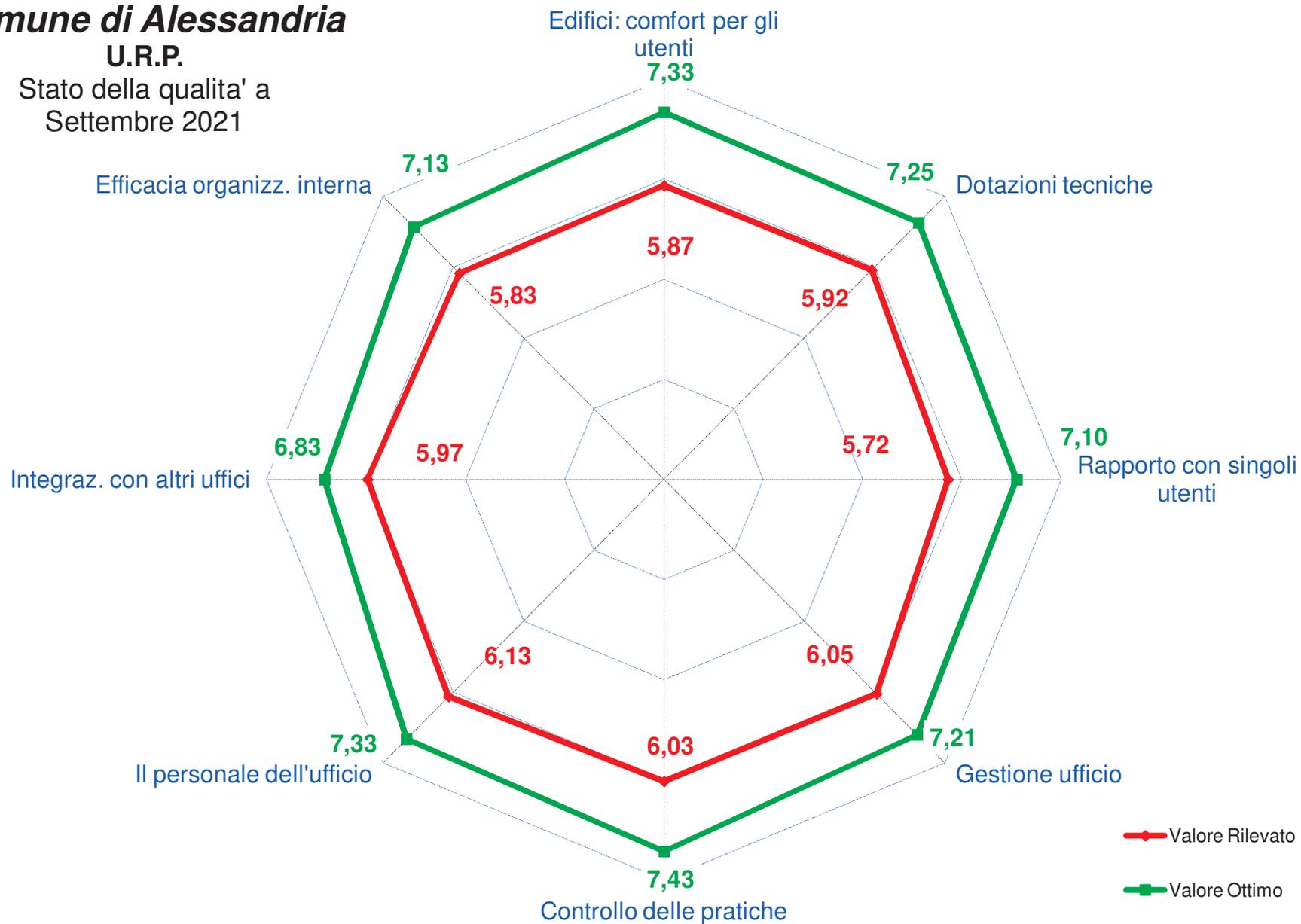
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

U.R.P.

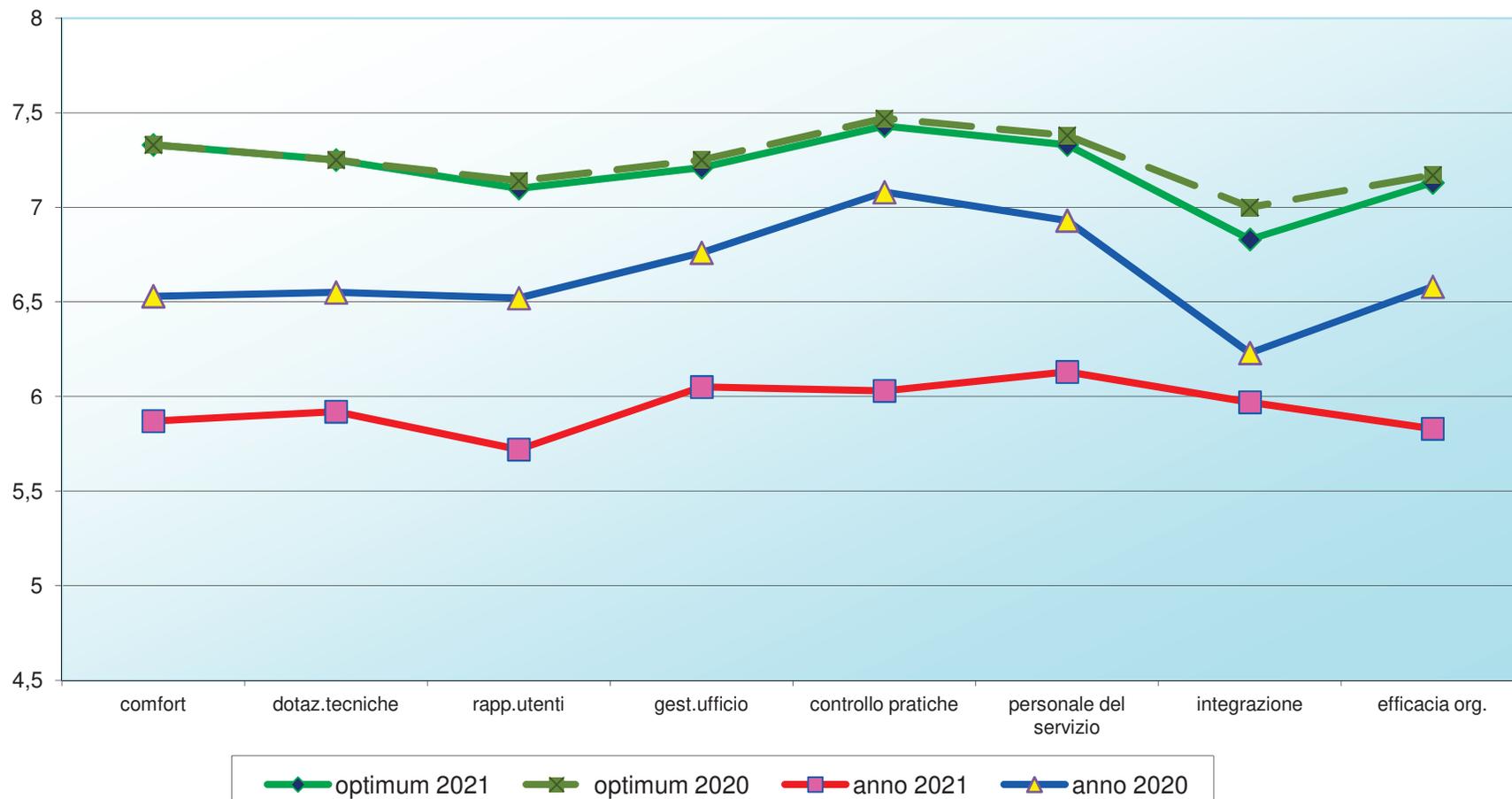
Stato della qualità a
Settembre 2021



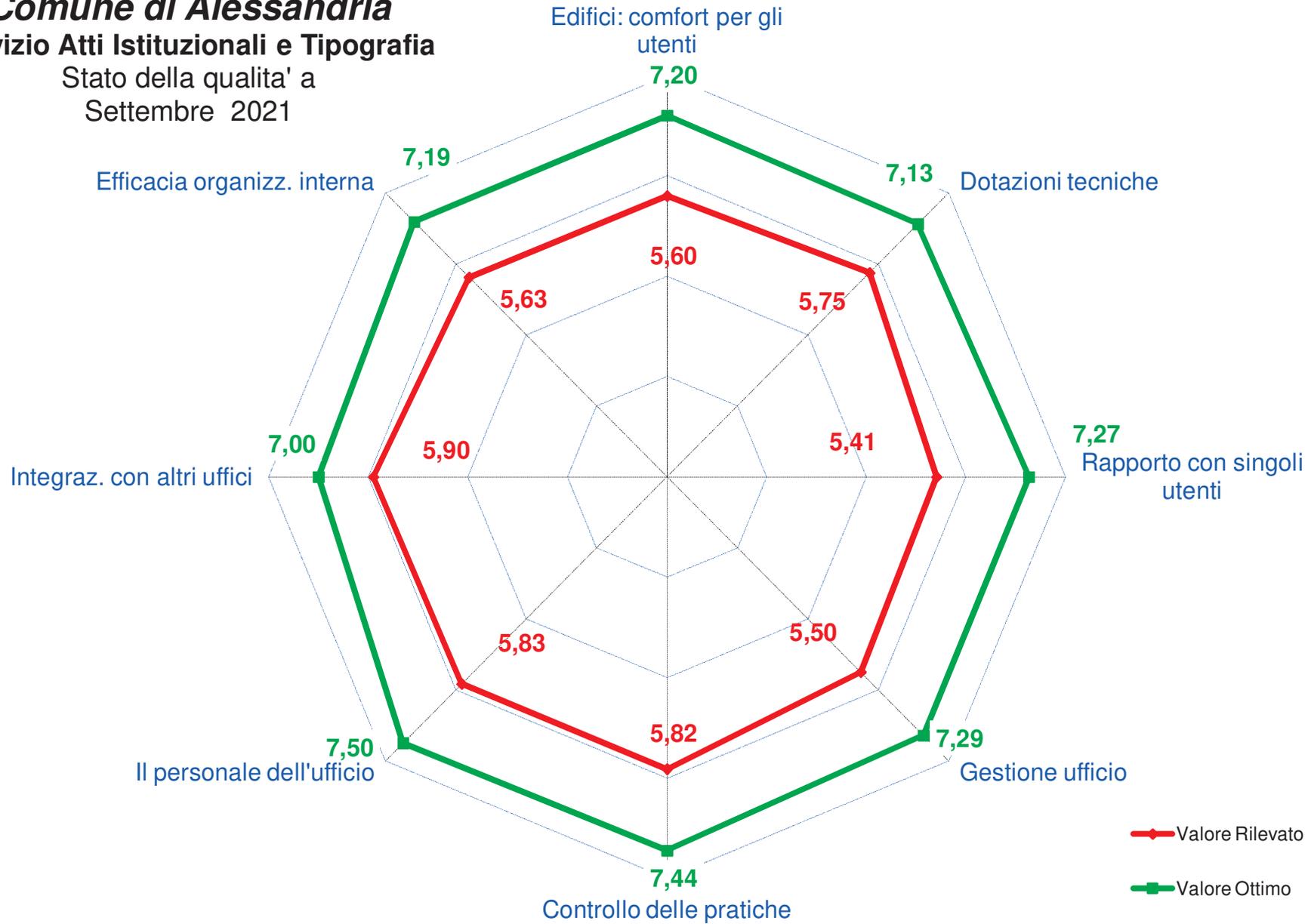
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

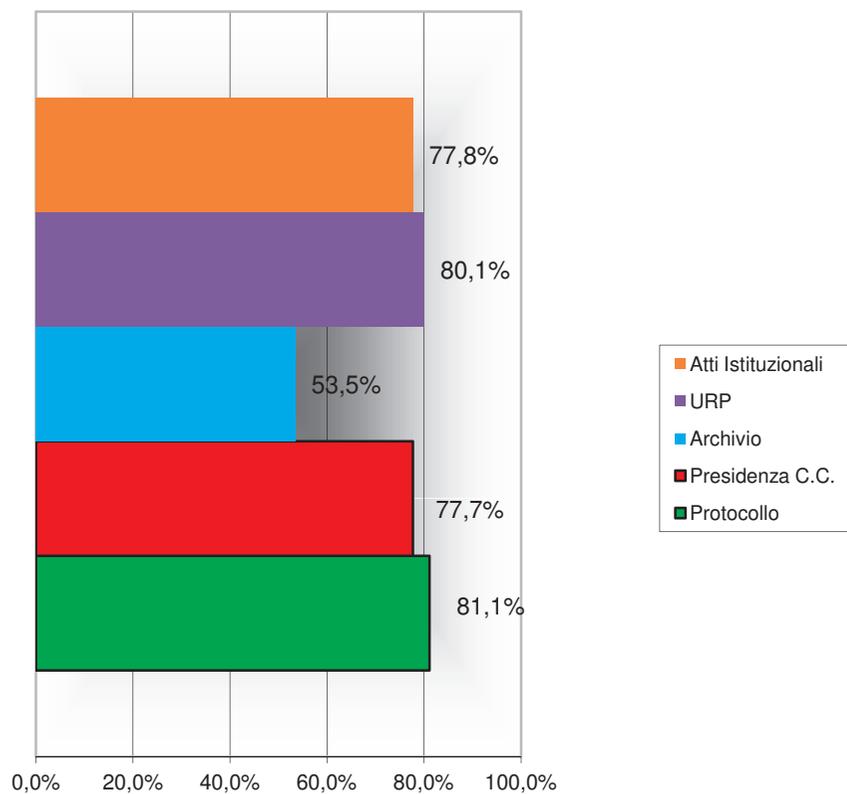
URP - Anni 2020/2021



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

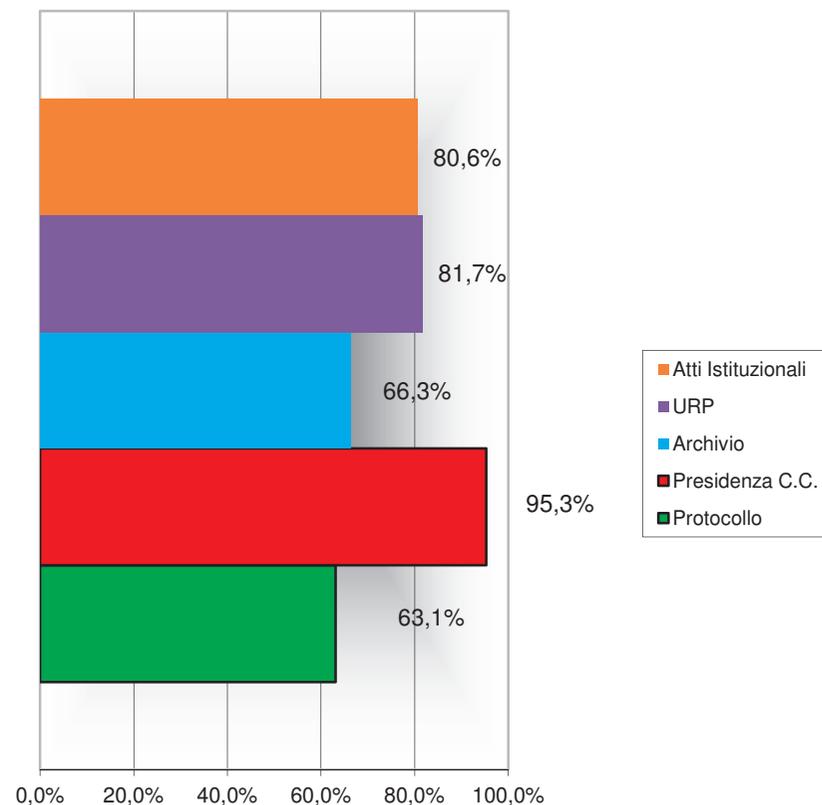


Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



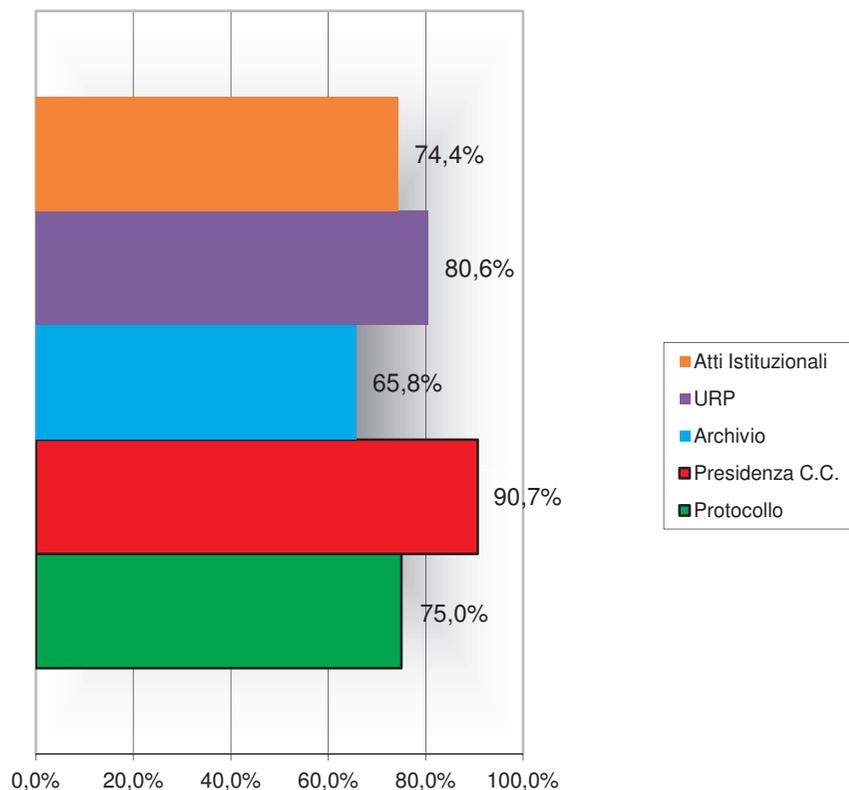
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



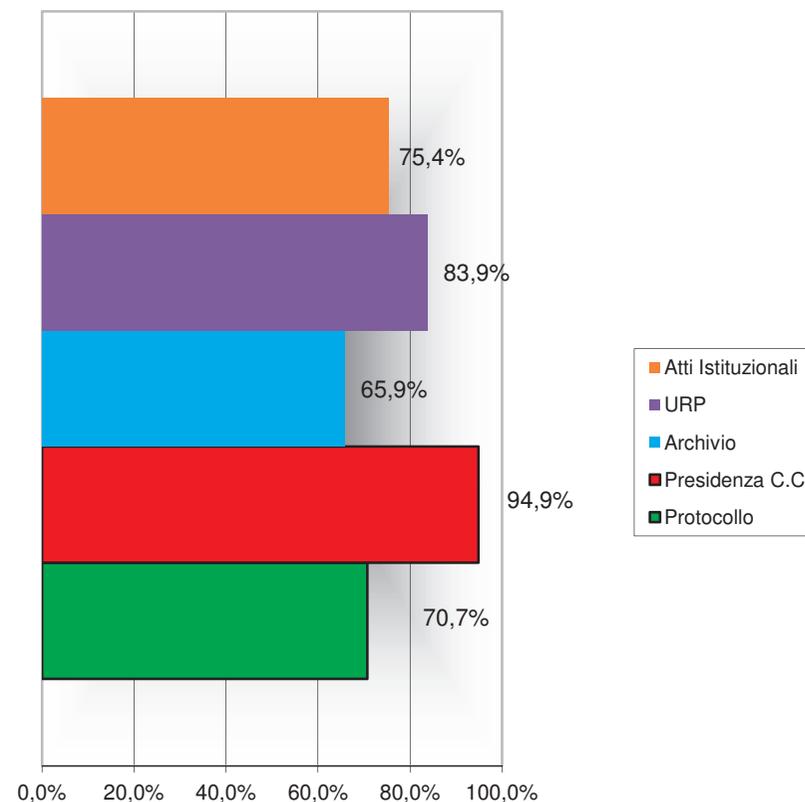
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



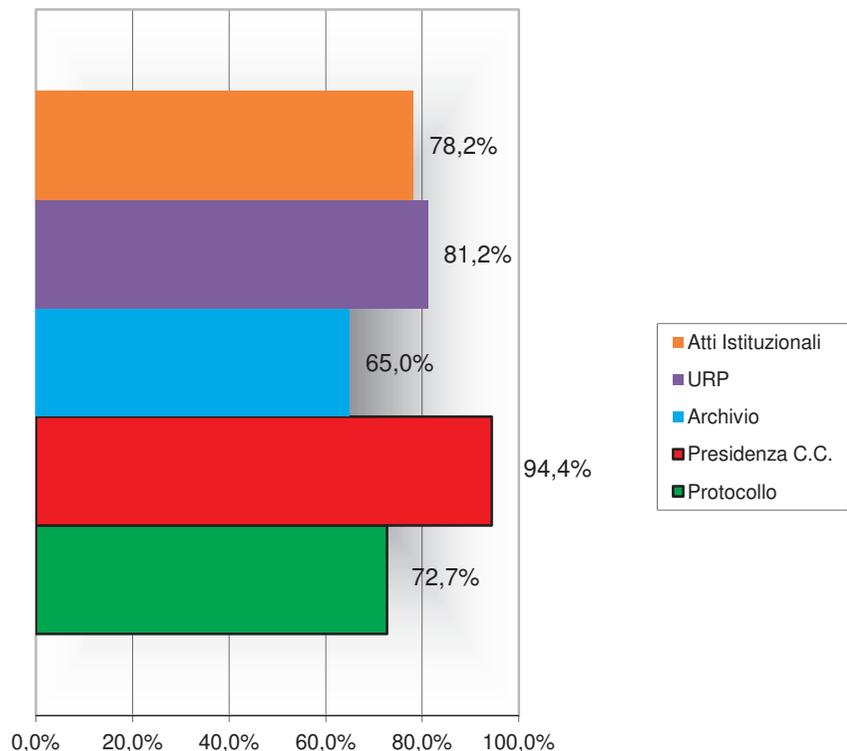
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



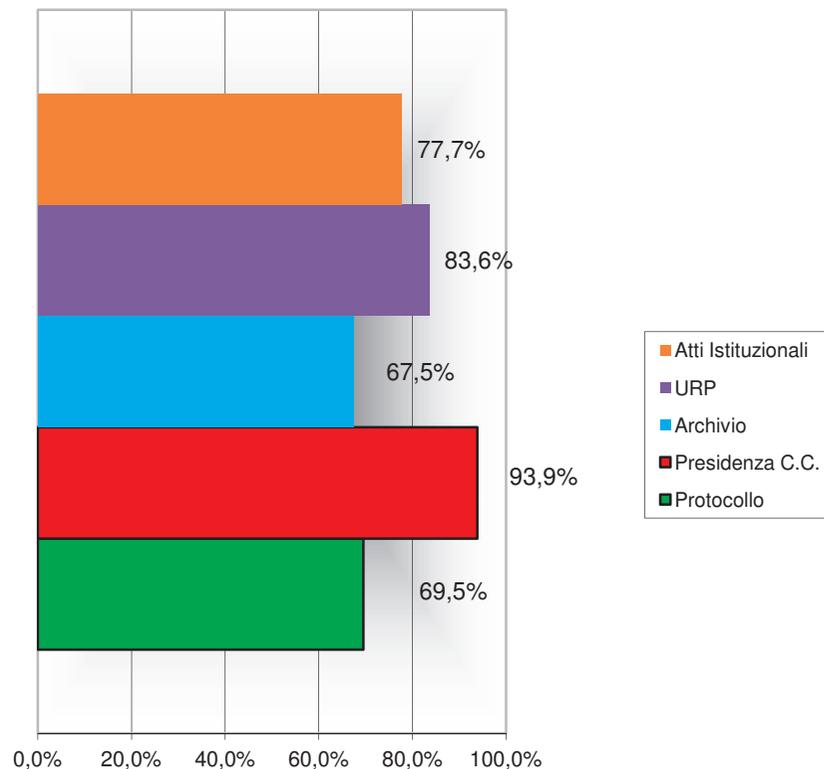
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



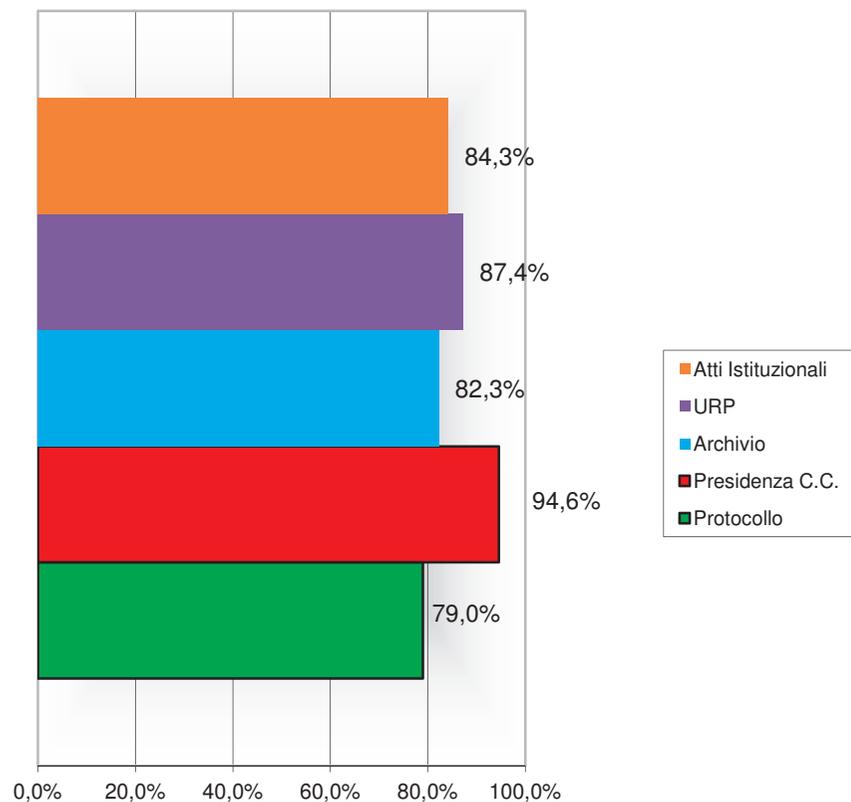
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



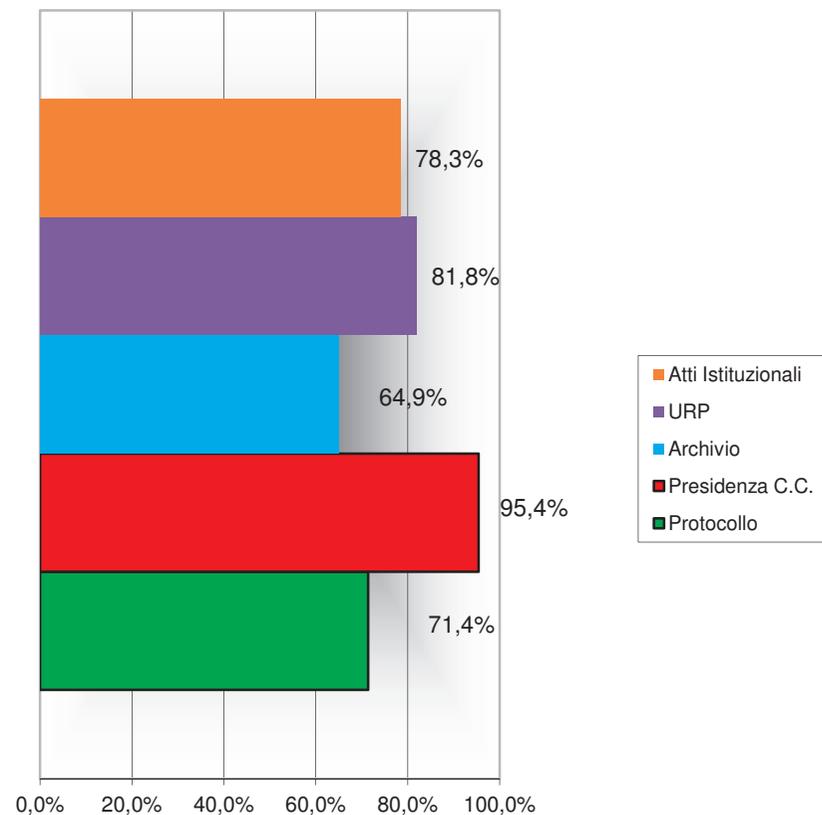
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



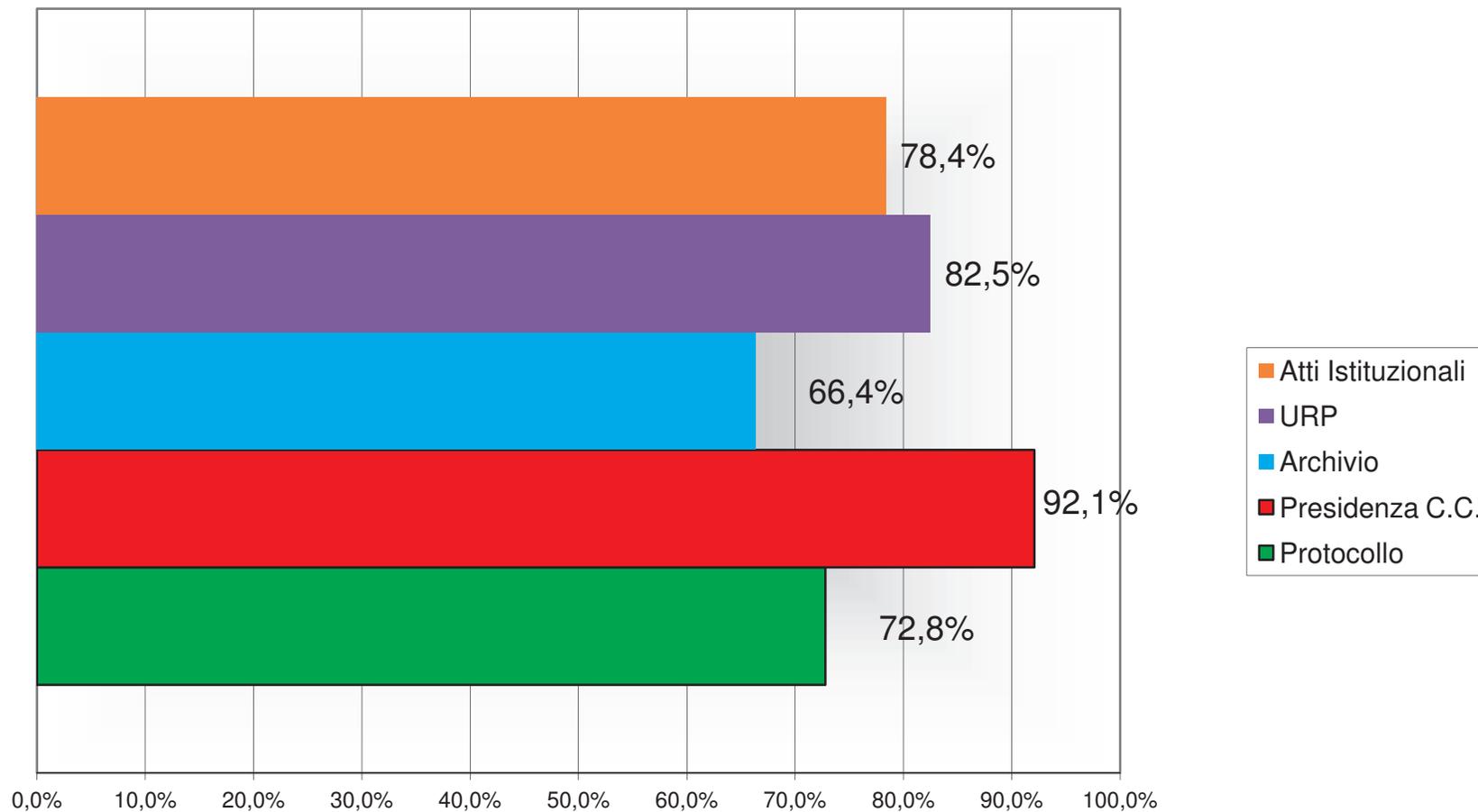
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

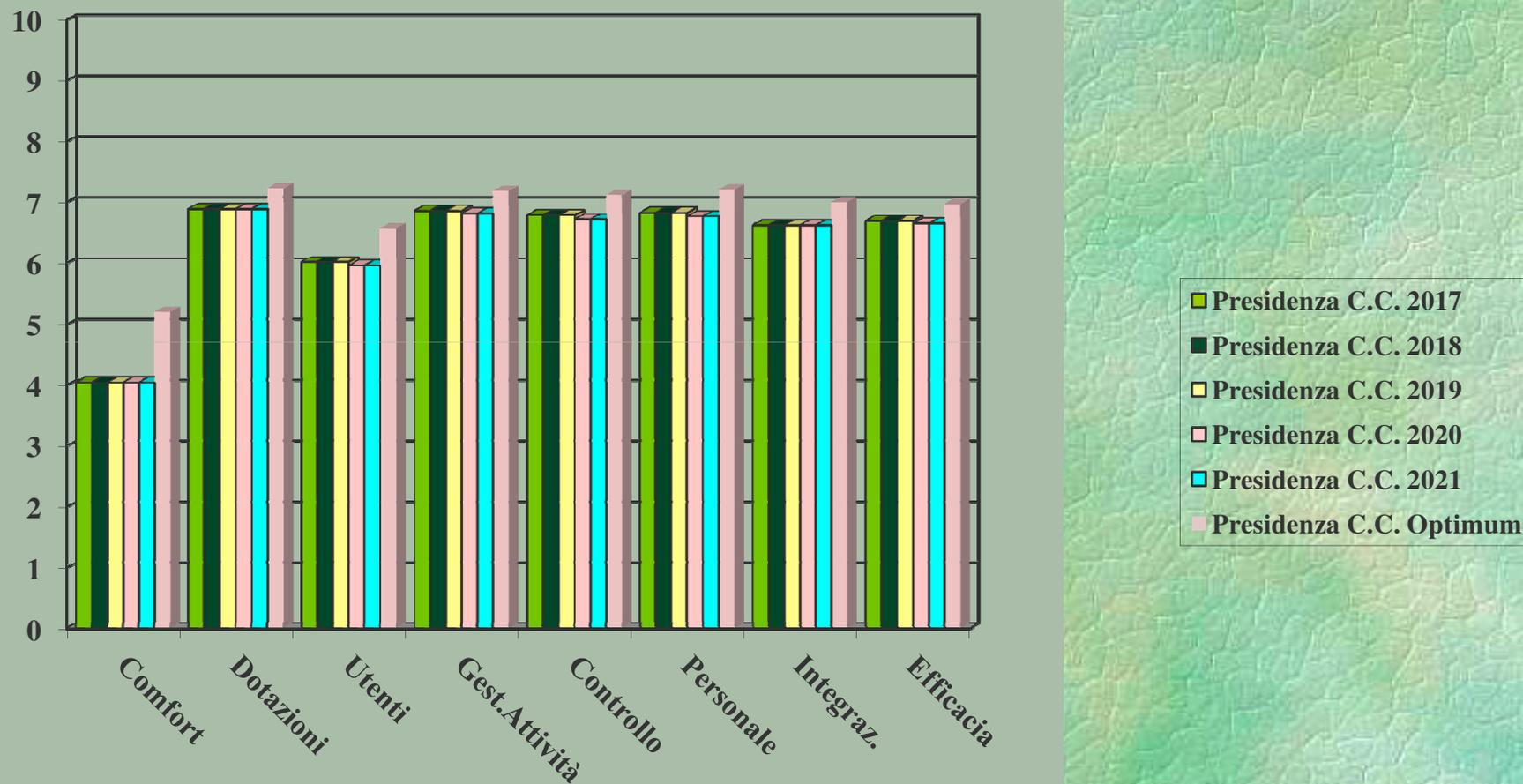


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

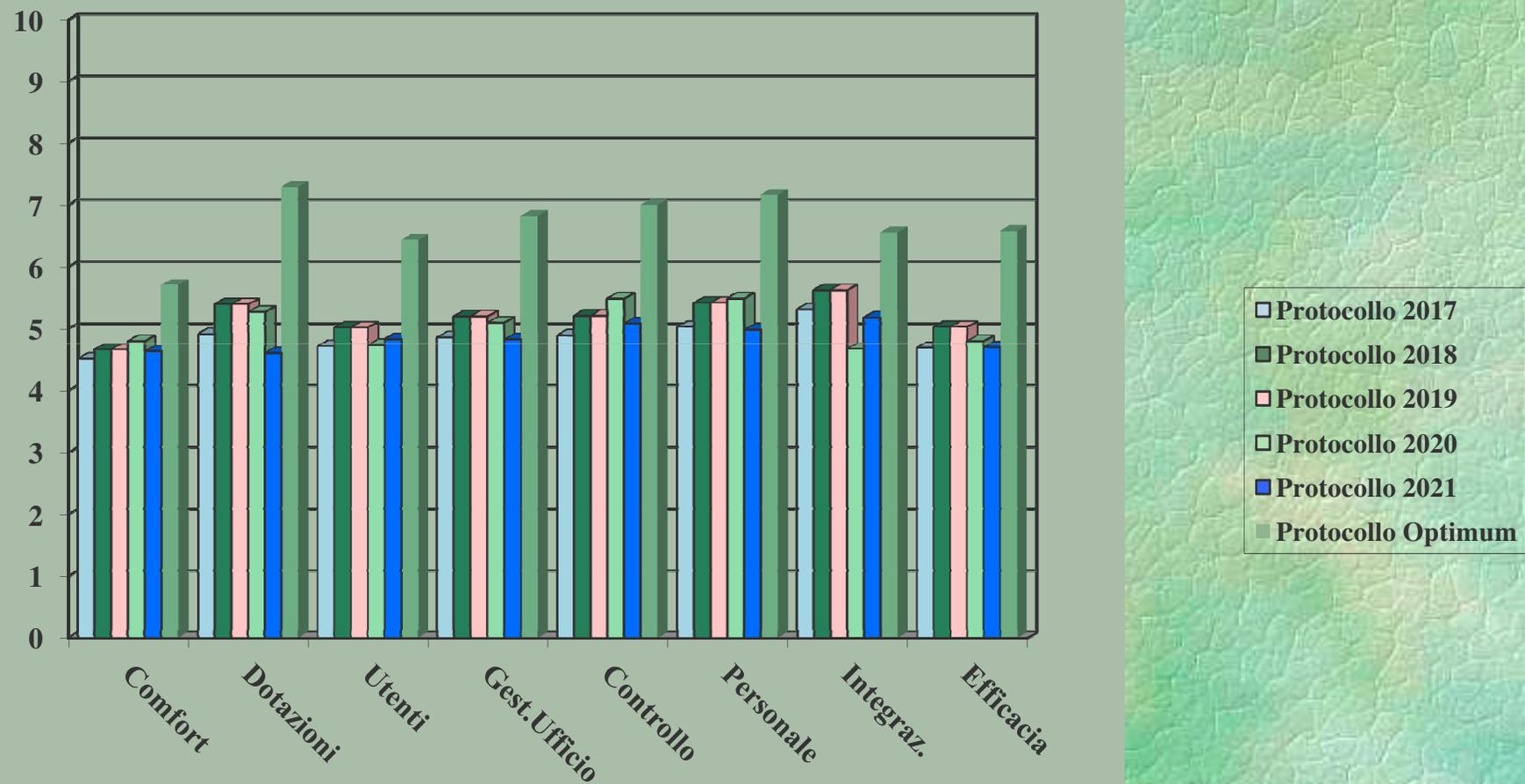
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.	
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo				
Protocollo									7
comfort	4,80	5,71	84,1%	4,63	5,71	81,1%	-3,0%		
dotazioni tecniche	5,27	7,29	72,3%	4,60	7,29	63,1%	-9,2%		
rapporto con utenti	4,74	6,44	73,6%	4,83	6,44	75,0%	1,4%		
gestione ufficio	5,10	6,83	74,7%	4,83	6,83	70,7%	-4,0%		
controllo	5,49	7,00	78,4%	5,09	7,00	72,7%	-5,7%		
personale	5,49	7,17	76,6%	4,98	7,17	69,5%	-7,1%		
integrazione	4,67	6,56	71,2%	5,18	6,56	79,0%	7,8%		
efficacia organizz.	4,80	6,58	72,9%	4,70	6,58	71,4%	-1,5%		
								-2,7%	-0,81%
Presidenza C.C.									
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	4	
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,89	7,23	95,3%	0,0%		
rapporto con utenti	5,96	6,57	90,7%	5,96	6,57	90,7%	0,0%		
gestione ufficio	6,82	7,19	94,9%	6,82	7,19	94,9%	0,0%		
controllo	6,72	7,12	94,4%	6,72	7,12	94,4%	0,0%		
personale	6,77	7,21	93,9%	6,77	7,21	93,9%	0,0%		
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%		
efficacia organizz.	6,65	6,97	95,4%	6,65	6,97	95,4%	0,0%		
								0,0%	0,00%
Archivio									
comfort	4,68	5,80	80,7%	3,32	6,20	53,5%	-27,1%	4	
dotazioni tecniche	5,64	7,44	75,8%	4,93	7,44	66,3%	-9,5%		
rapporto con utenti	4,83	6,29	76,8%	4,23	6,43	65,8%	-11,0%		
gestione ufficio	4,86	6,67	72,9%	4,58	6,95	65,9%	-7,0%		
controllo	4,58	6,50	70,5%	4,5	6,92	65,0%	-5,4%		
personale	4,88	6,80	71,8%	4,66	6,90	67,5%	-4,2%		
integrazione	6,08	7,00	86,9%	5,76	7,00	82,3%	-4,6%		
efficacia organizz.	4,70	6,52	72,1%	4,40	6,78	64,9%	-7,2%		
								-9,5%	-1,65%

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

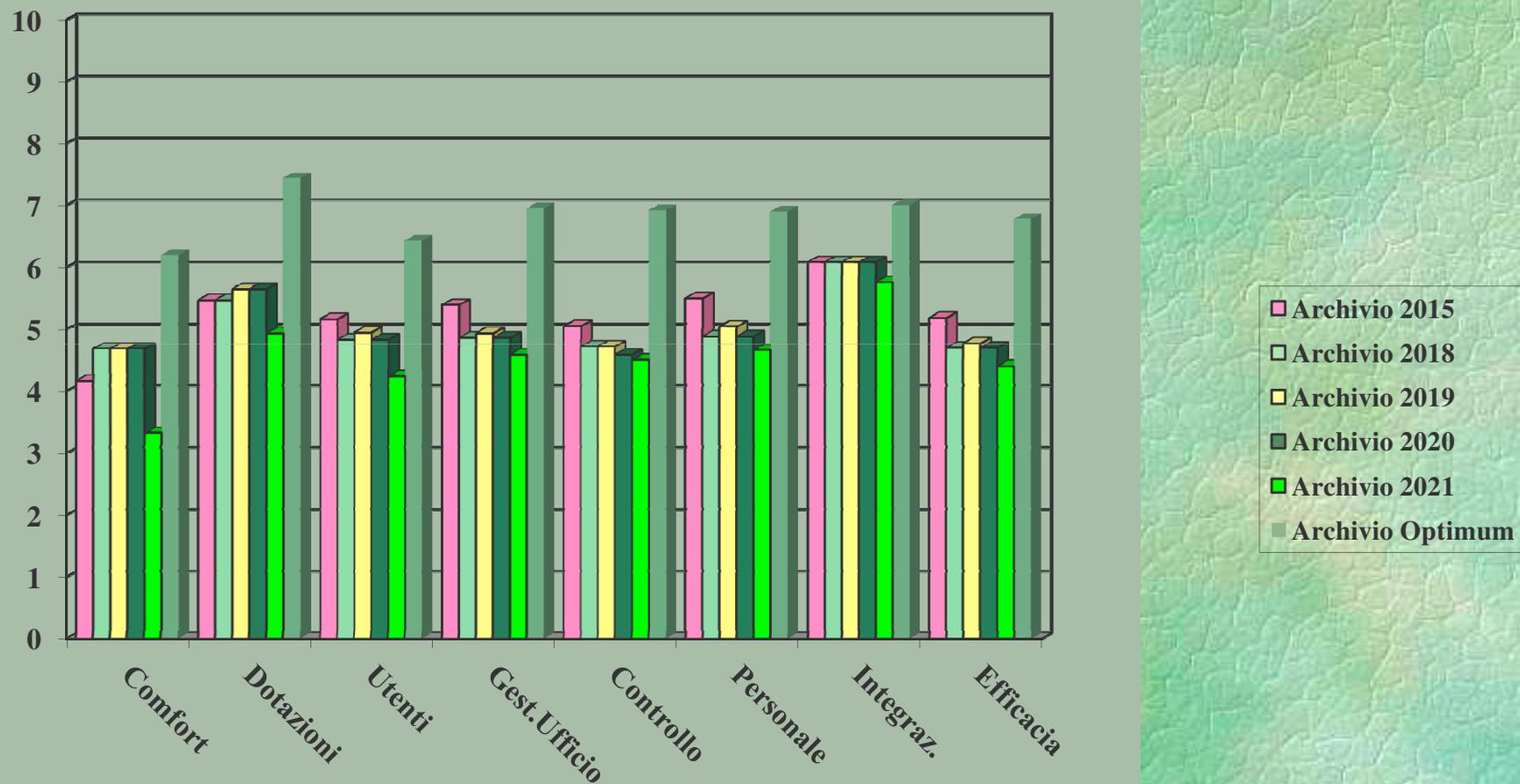
ANALISI DELLA QUALITA'



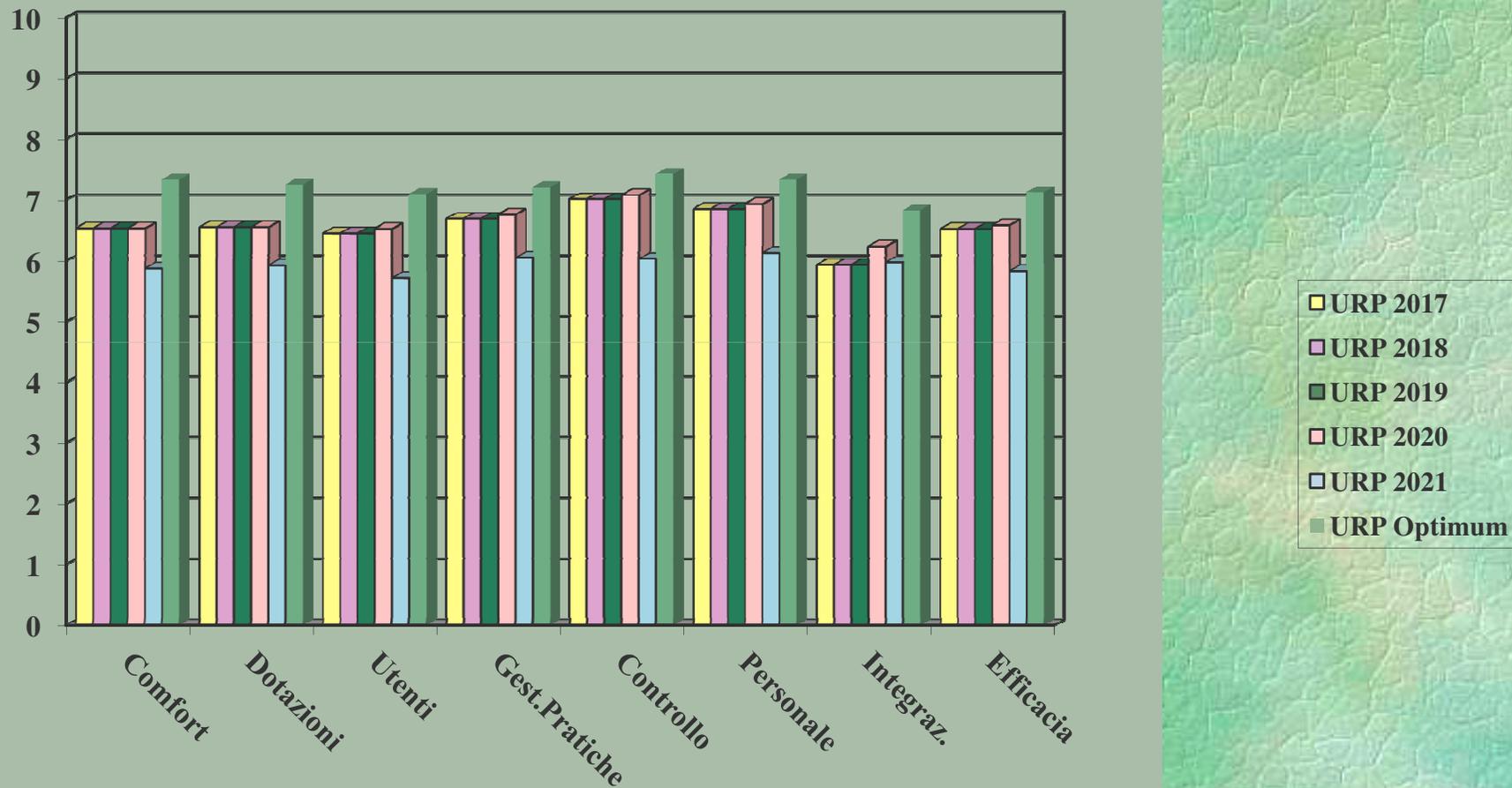
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Settore Ufficio Stampa, Cultura e Promozione della Città

Anno 2021

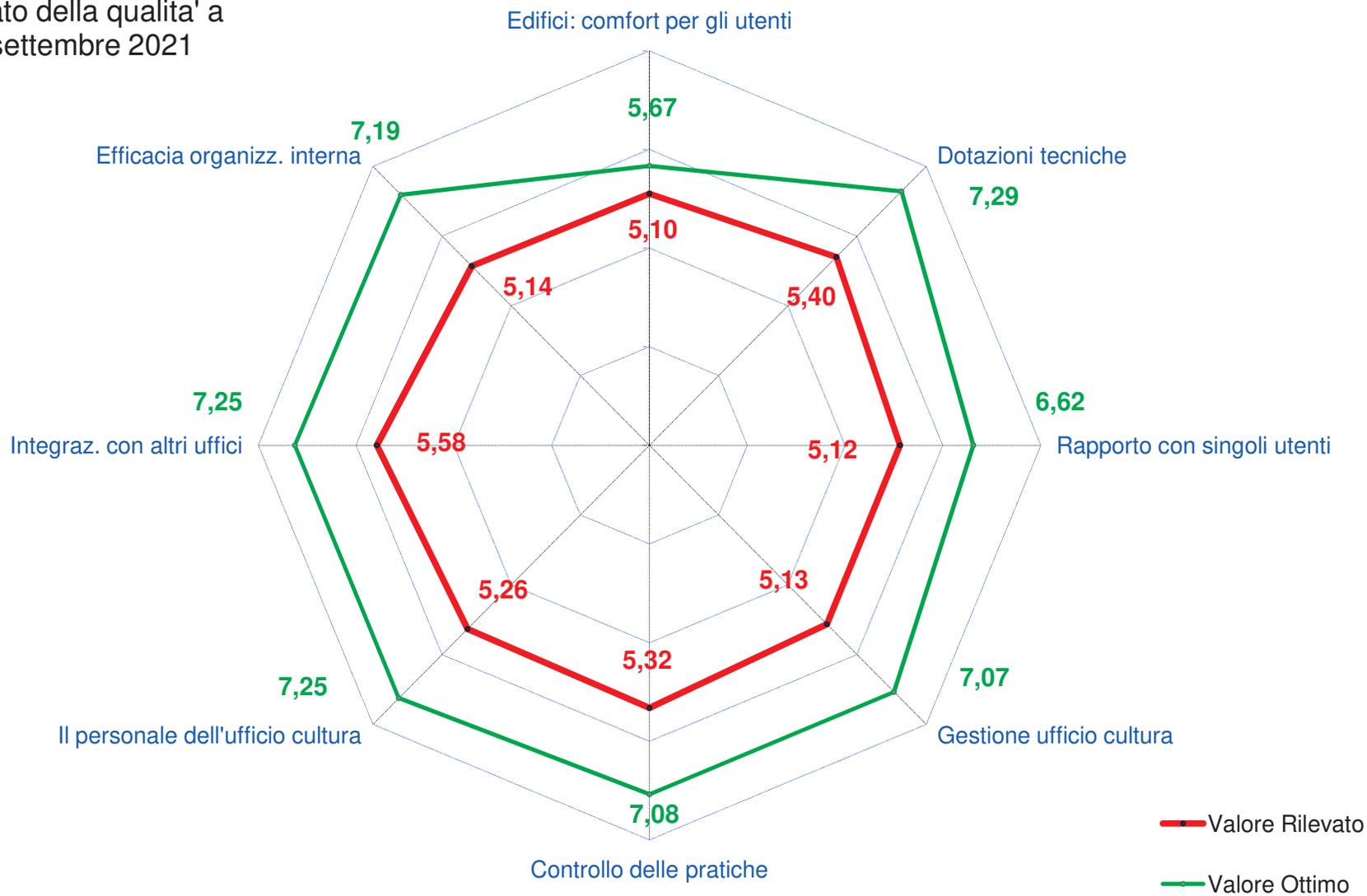
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Servizio Cultura

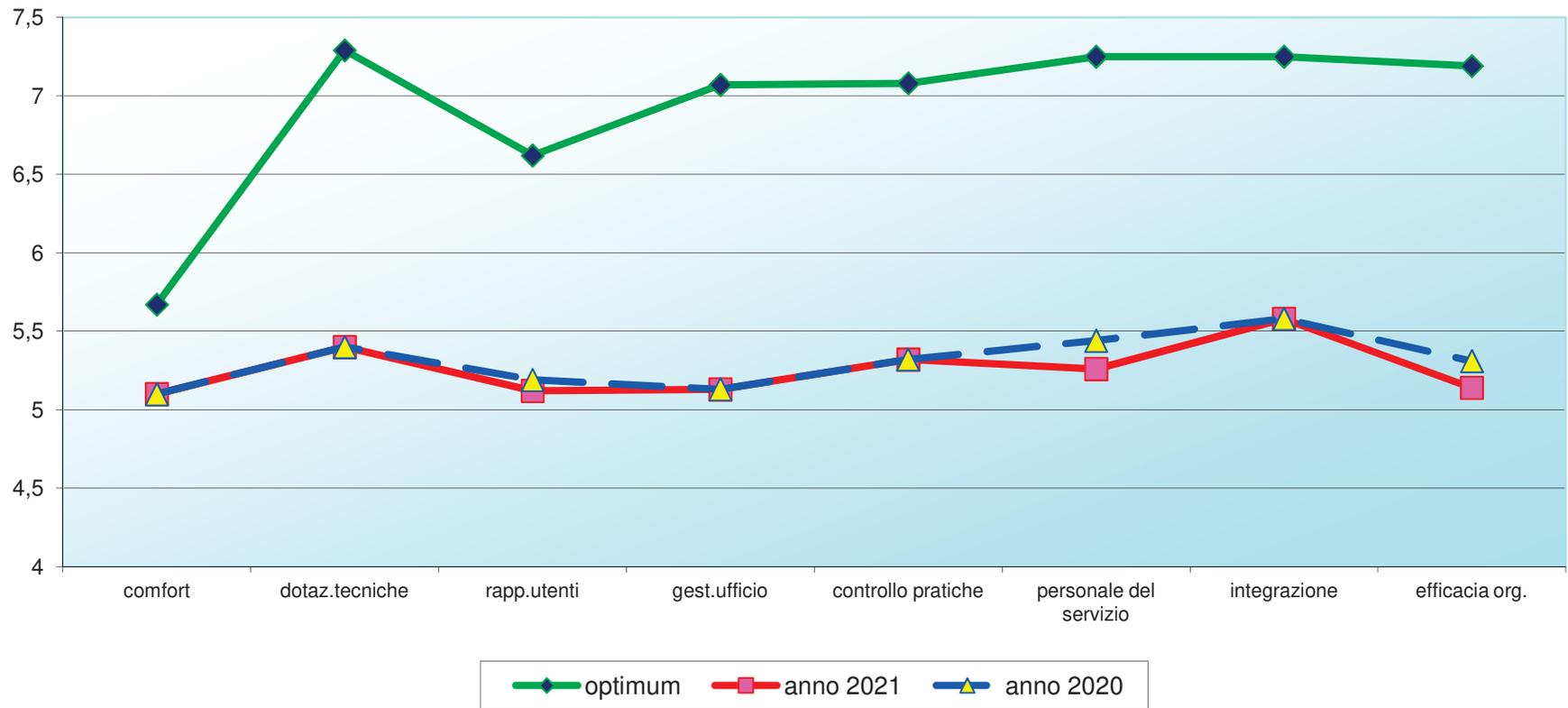
Stato della qualità a settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Servizio Cultura

Anni 2020/2021



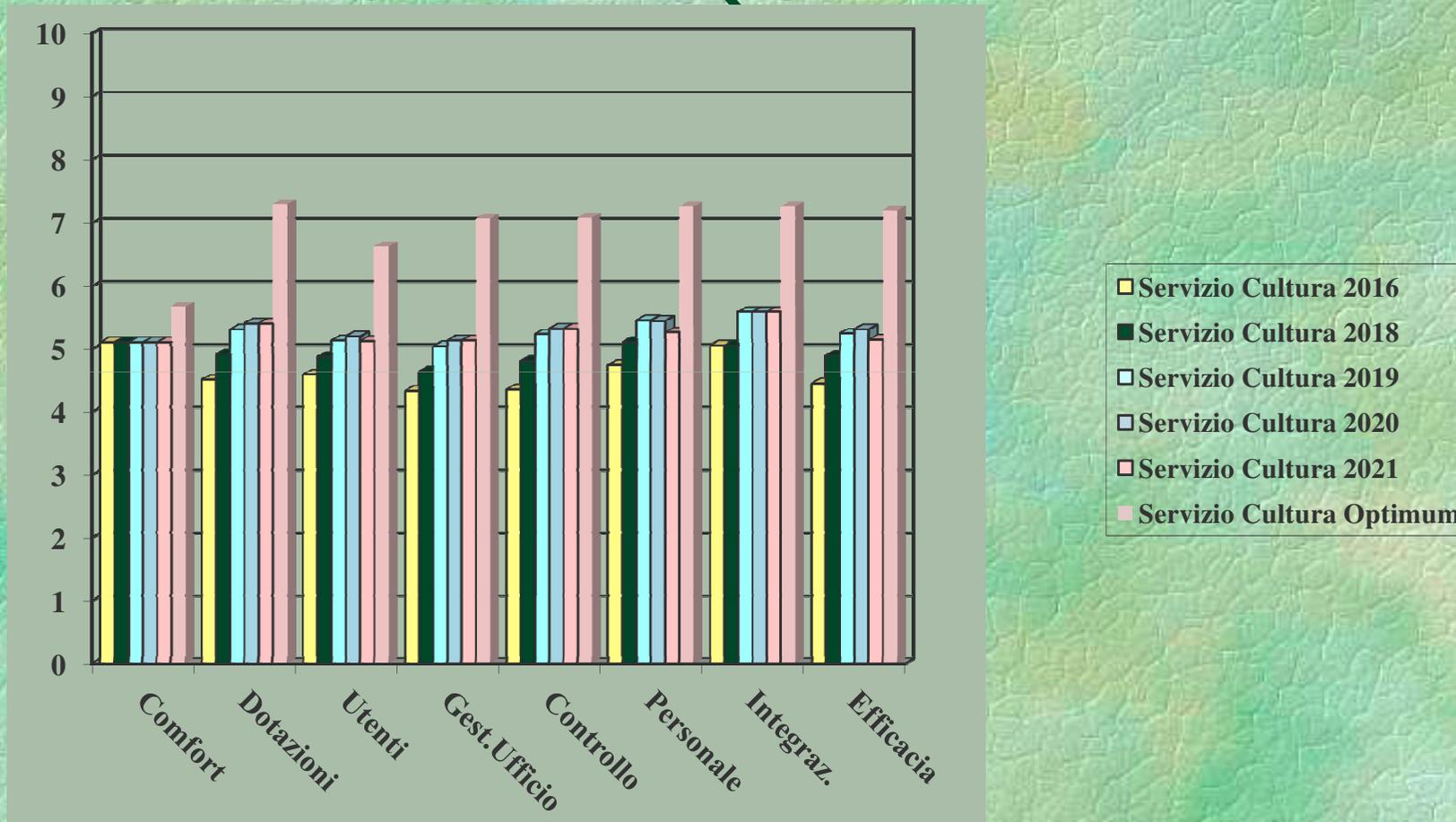
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Servizio Cultura								4
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,0%	
dotazioni	5,40	7,29	74,1%	5,40	7,29	74,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,19	6,62	78,4%	5,12	6,62	77,3%	-1,1%	
gestione ufficio	5,13	7,07	72,6%	5,13	7,07	72,6%	0,0%	
controllo	5,32	7,08	75,1%	5,32	7,08	75,1%	0,0%	
personale	5,44	7,25	75,0%	5,26	7,25	72,6%	-2,5%	
integrazione	5,58	7,25	77,0%	5,58	7,25	77,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,31	7,19	73,9%	5,14	7,19	71,5%	-2,4%	
							-0,7%	-0,74%

Servizio Cultura

decremento biennio 2020 - 2021:

-0,74%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Settore Trasparenza, Politiche Educative,
Culturali e Biblioteca

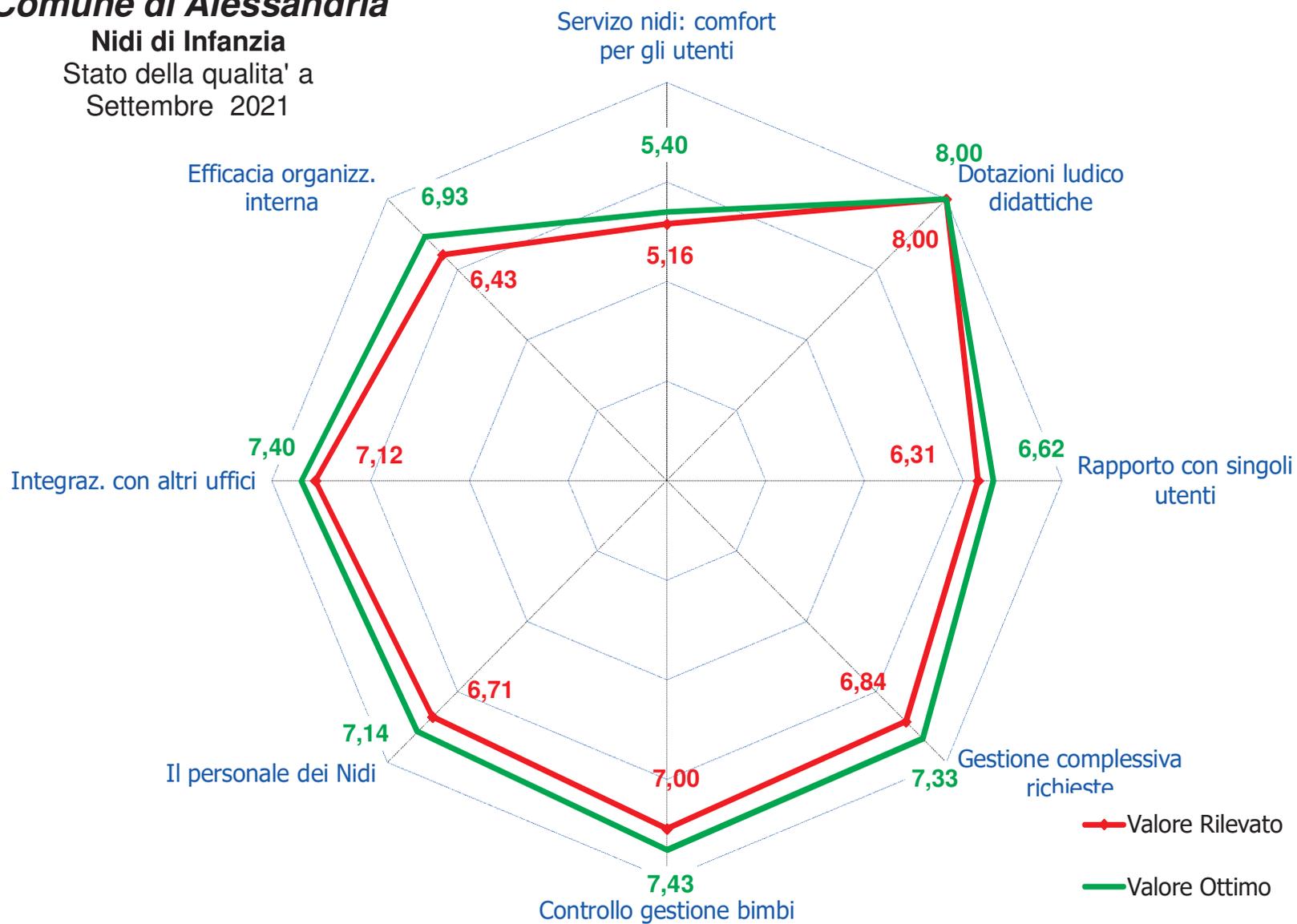
Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

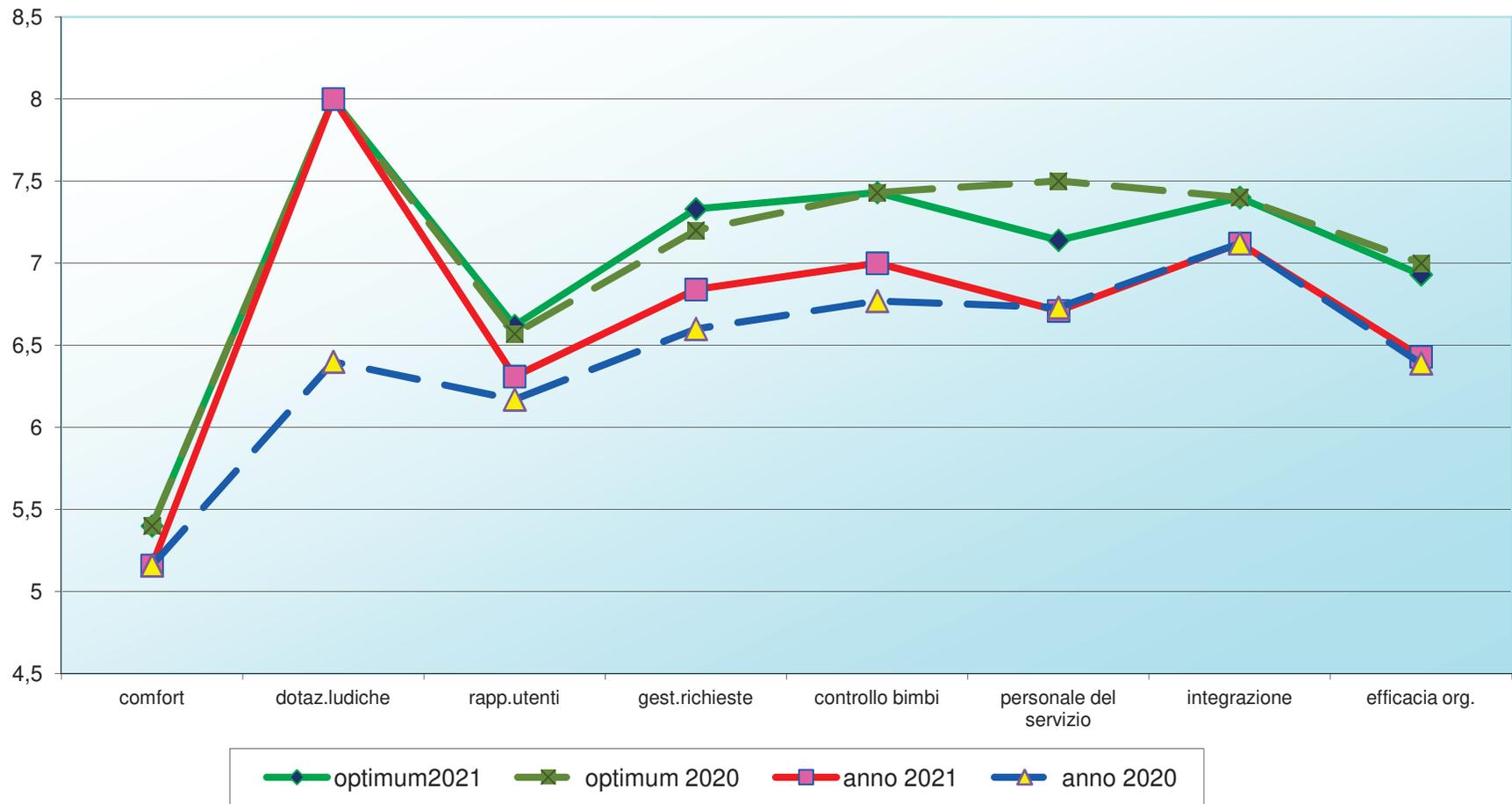
Nidi di Infanzia
Stato della qualità a
Settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

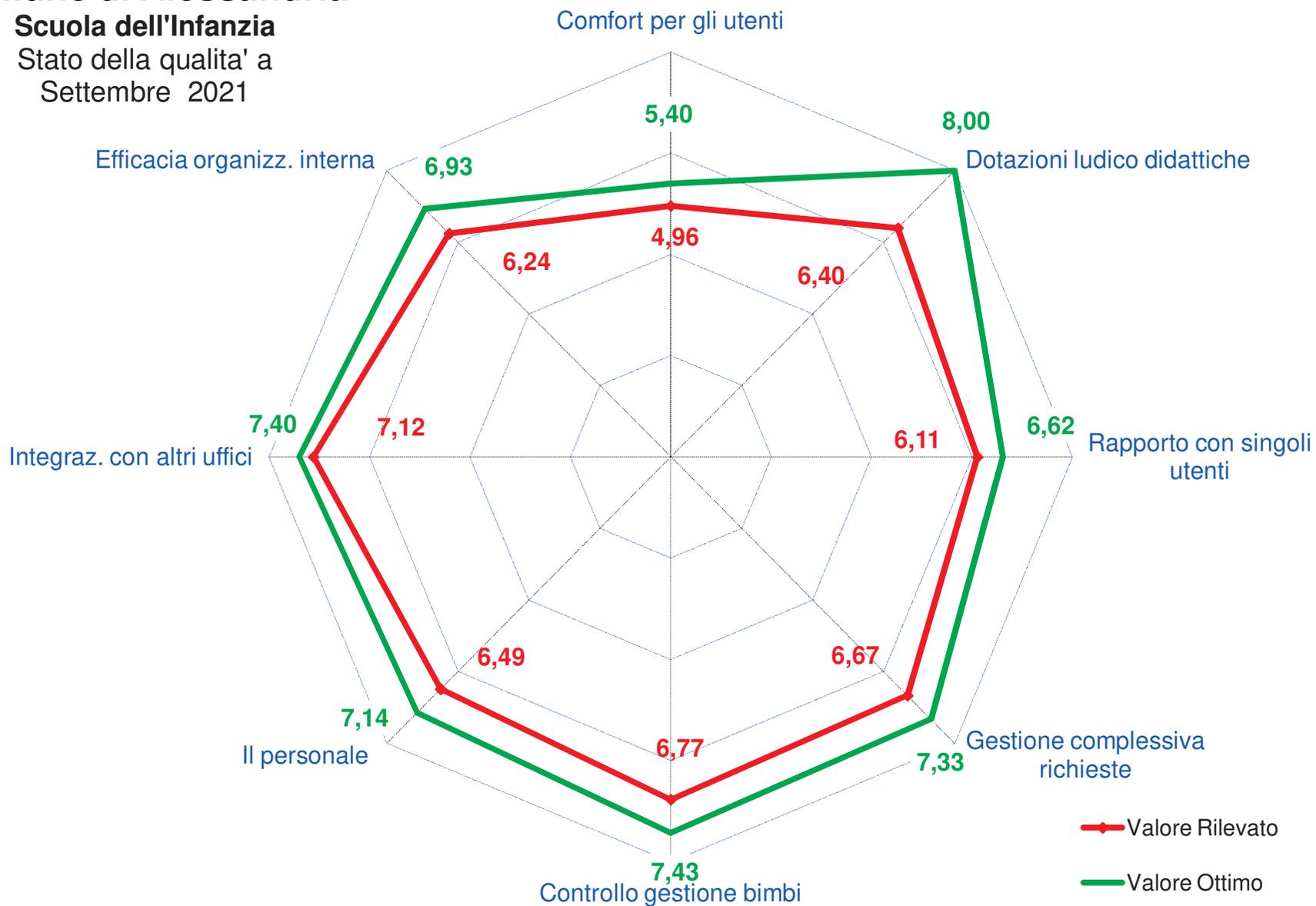
Nidi d'Infanzia - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Scuola dell'Infanzia

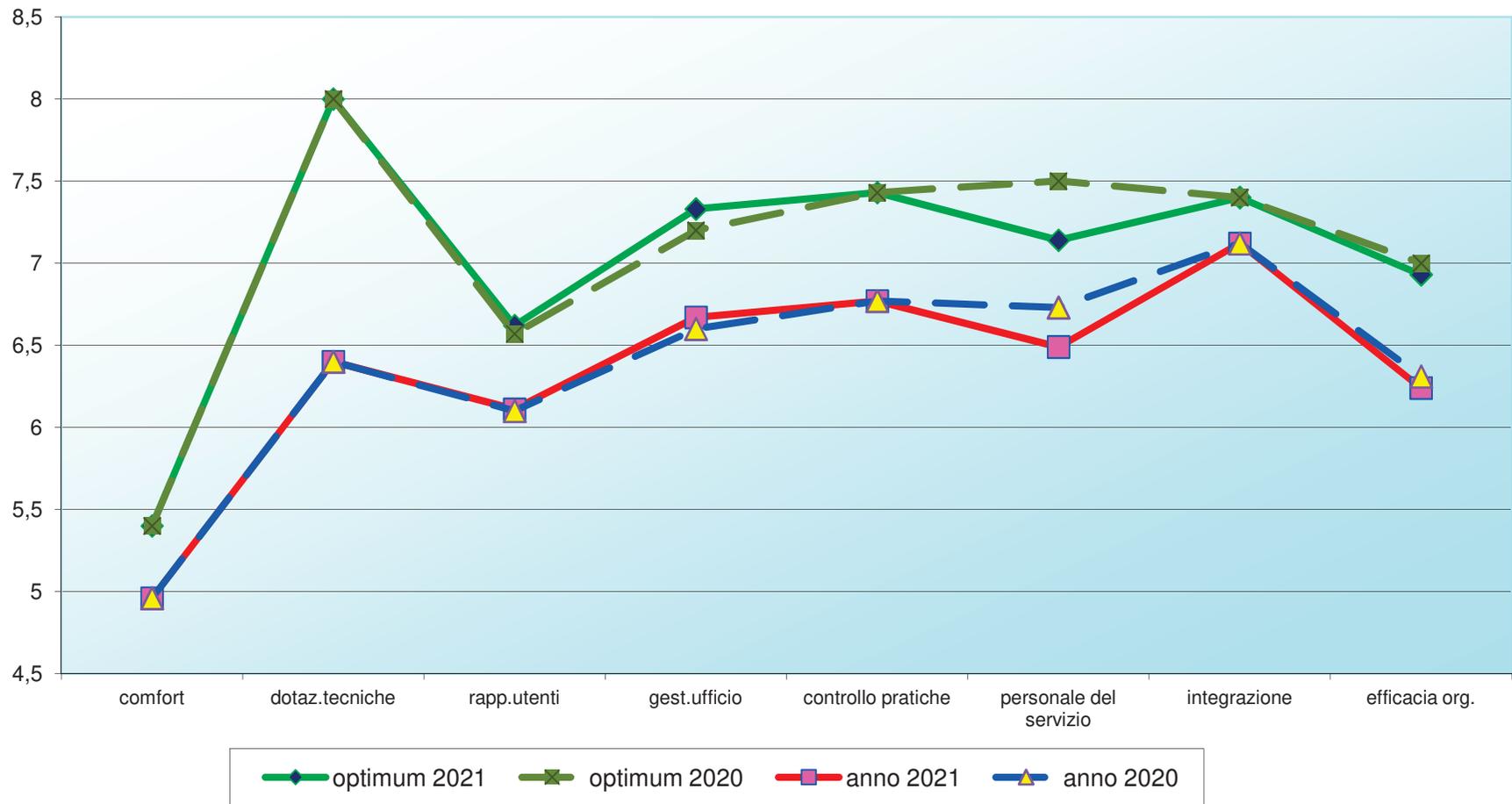
Stato della qualità a
Settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

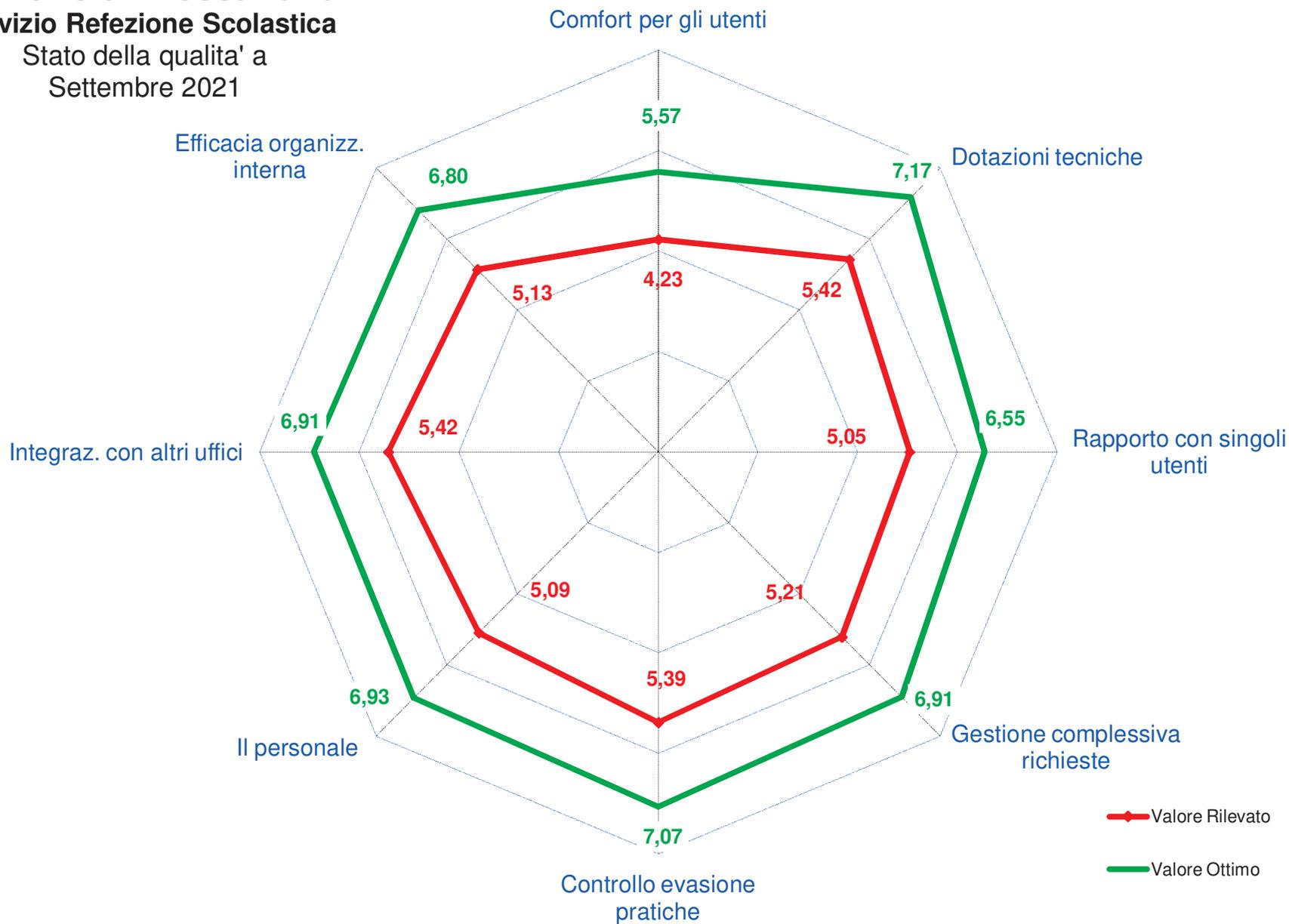
Scuola dell'Infanzia - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Servizio Refezione Scolastica

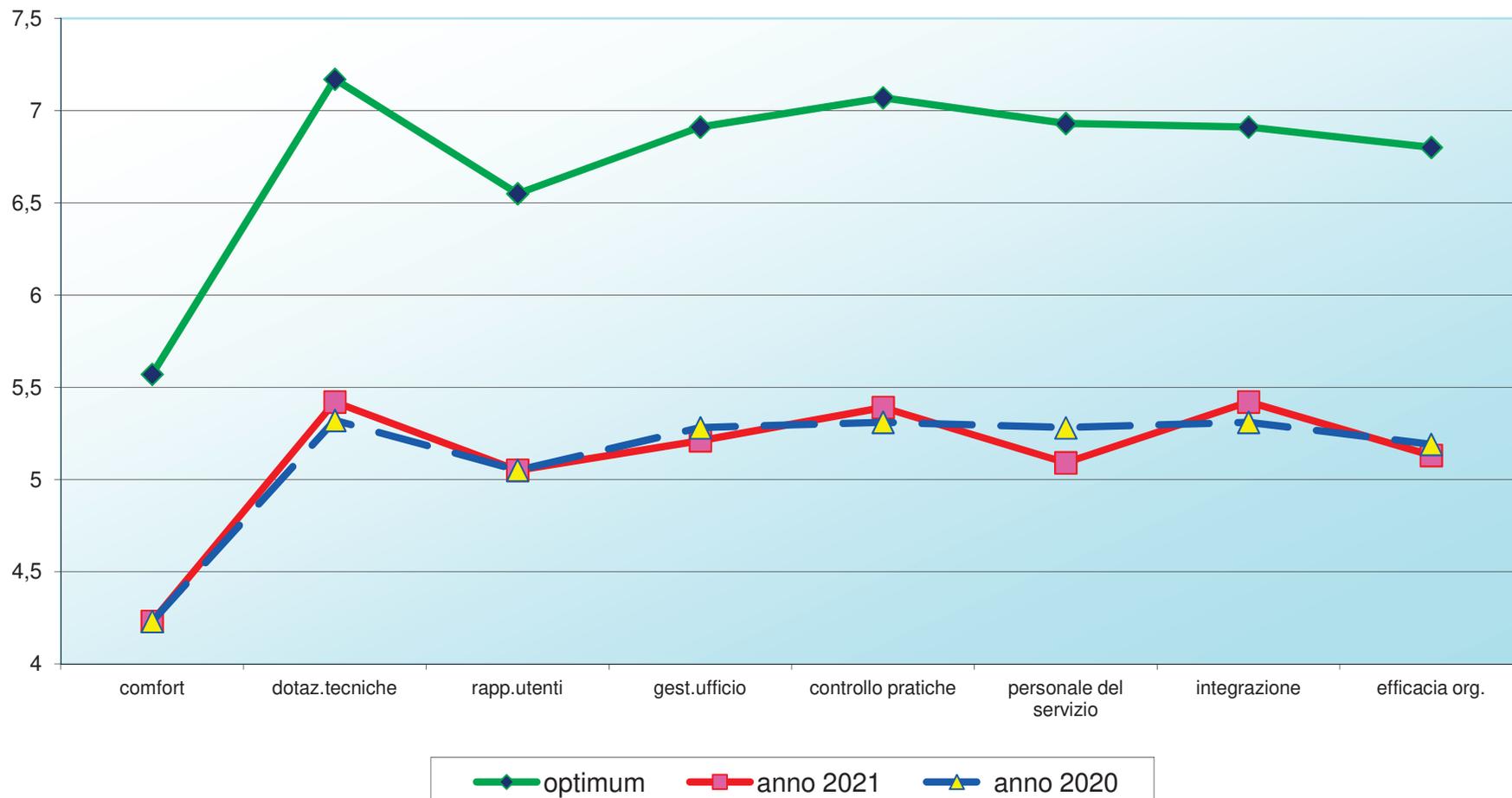
Stato della qualità a
Settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

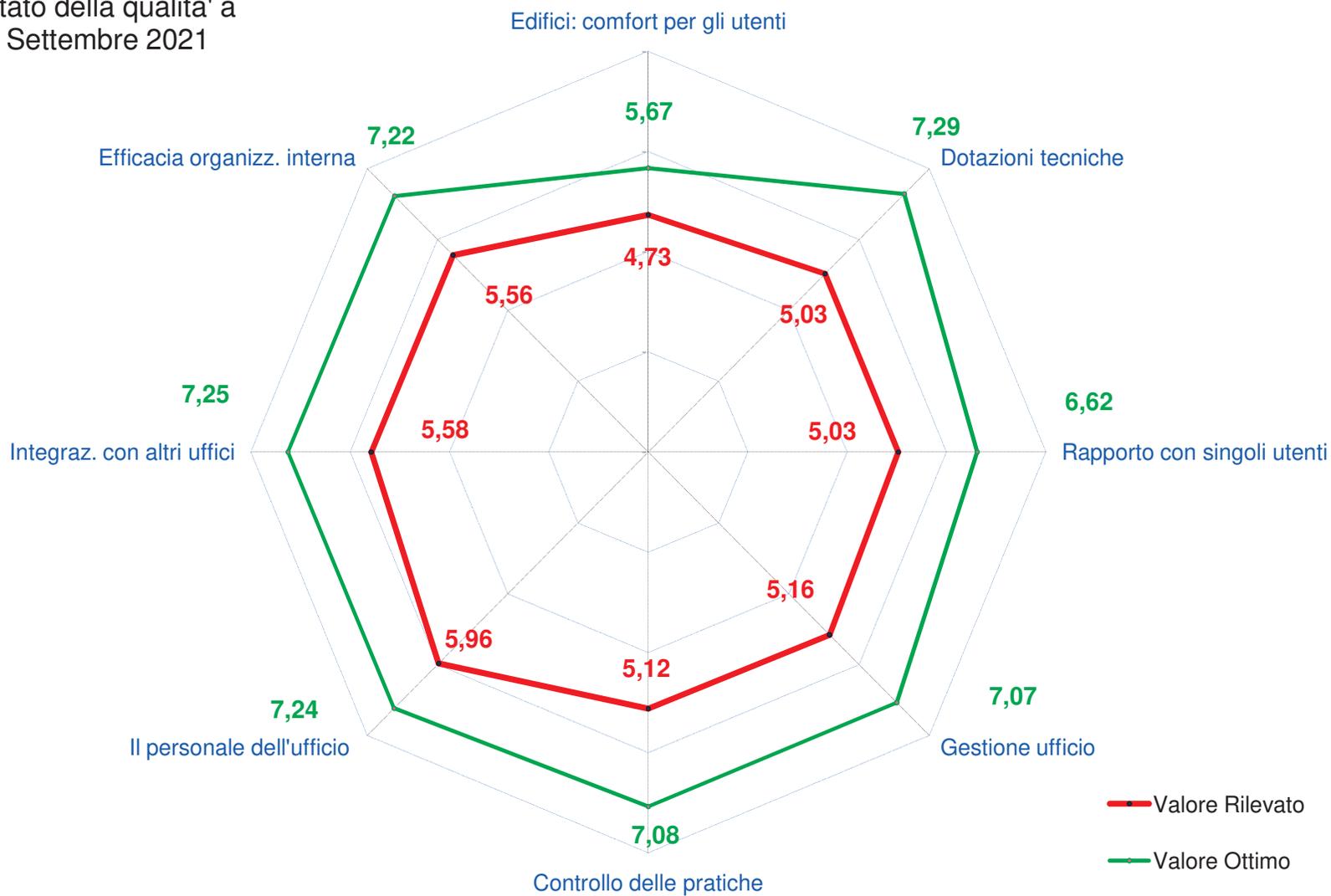
Refezione Scolastica - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Servizio Giovani e Minori

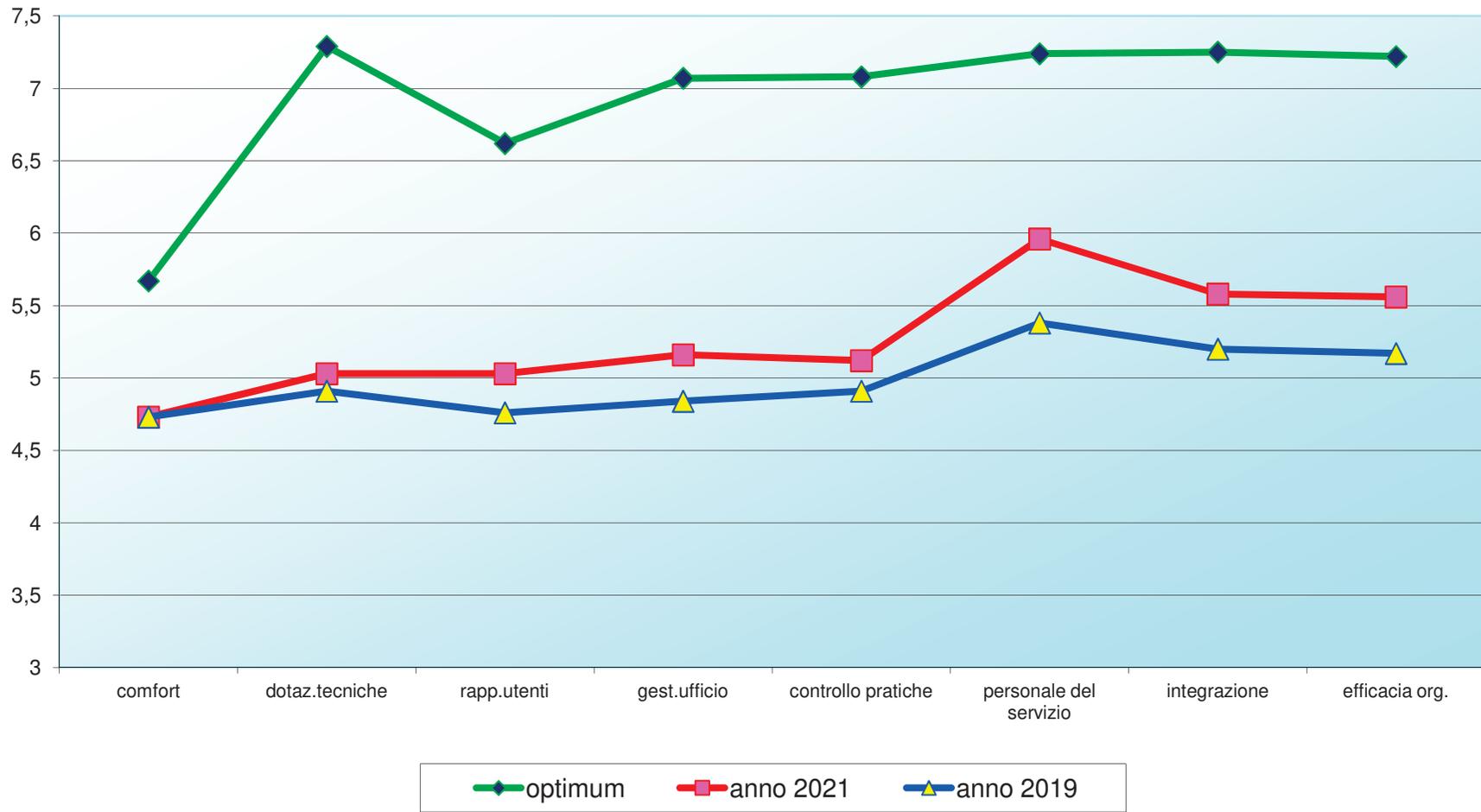
Stato della qualità a
Settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

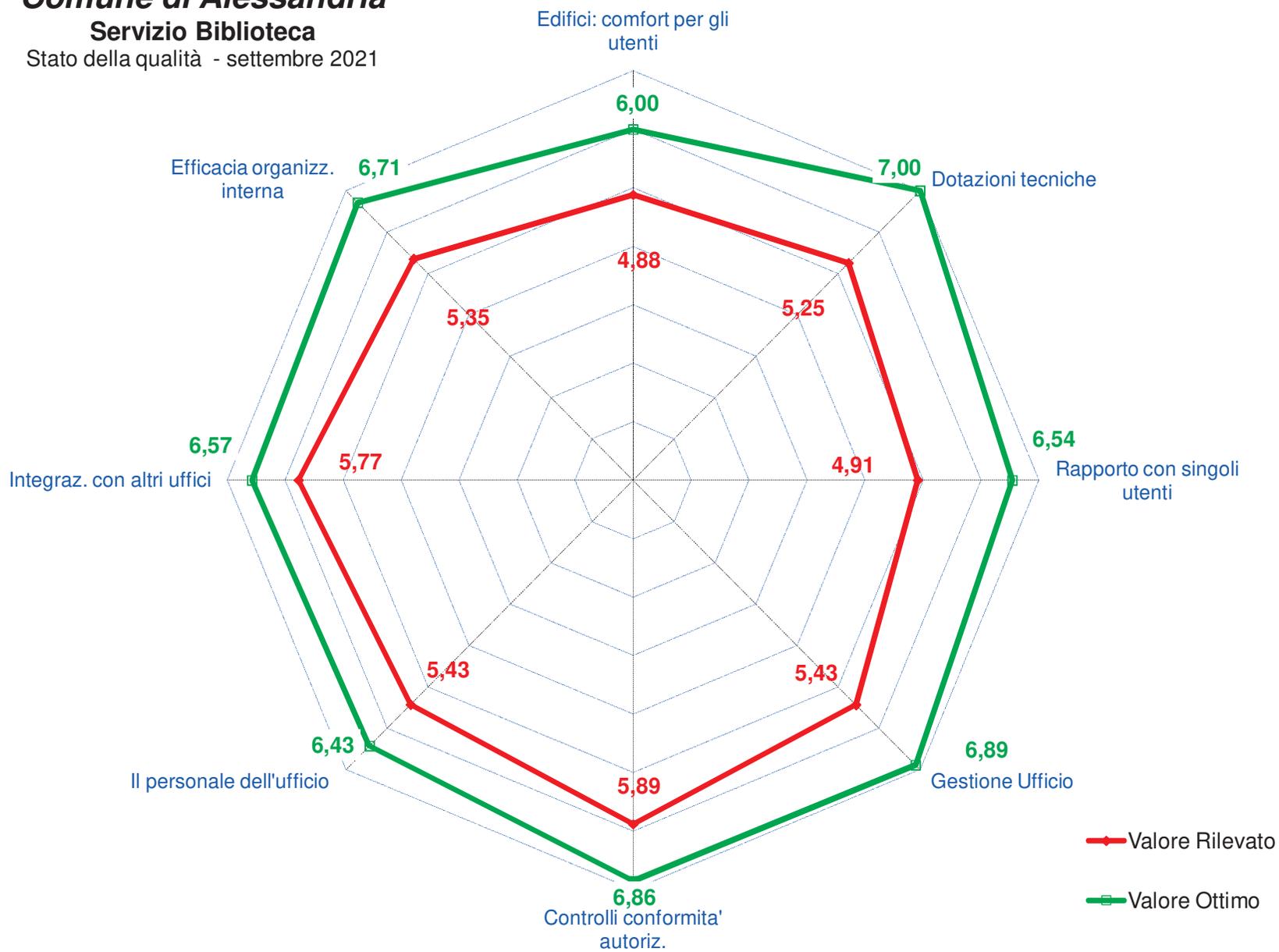
Giovani e Minori - Anni 2019/2021



Comune di Alessandria

Servizio Biblioteca

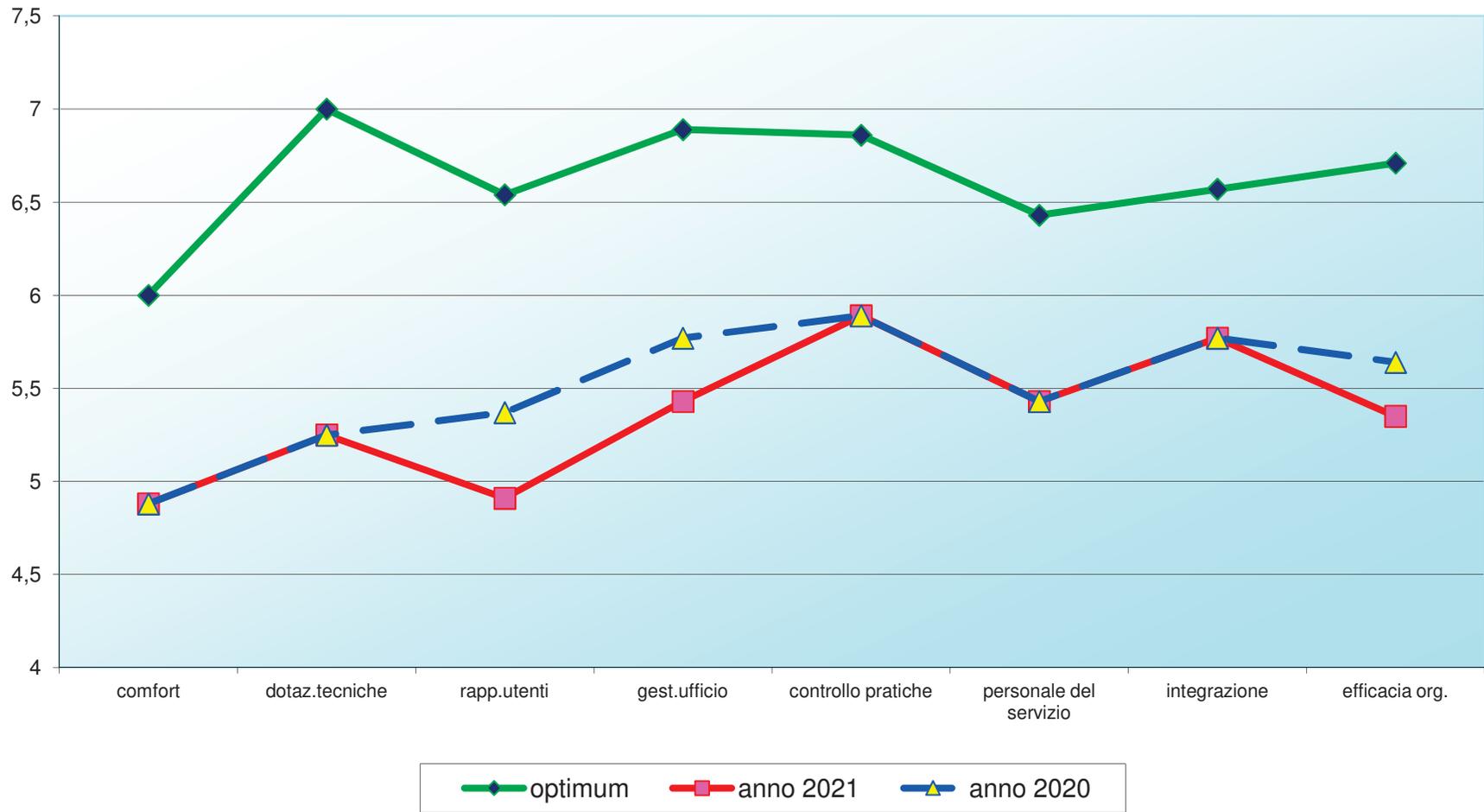
Stato della qualità - settembre 2021



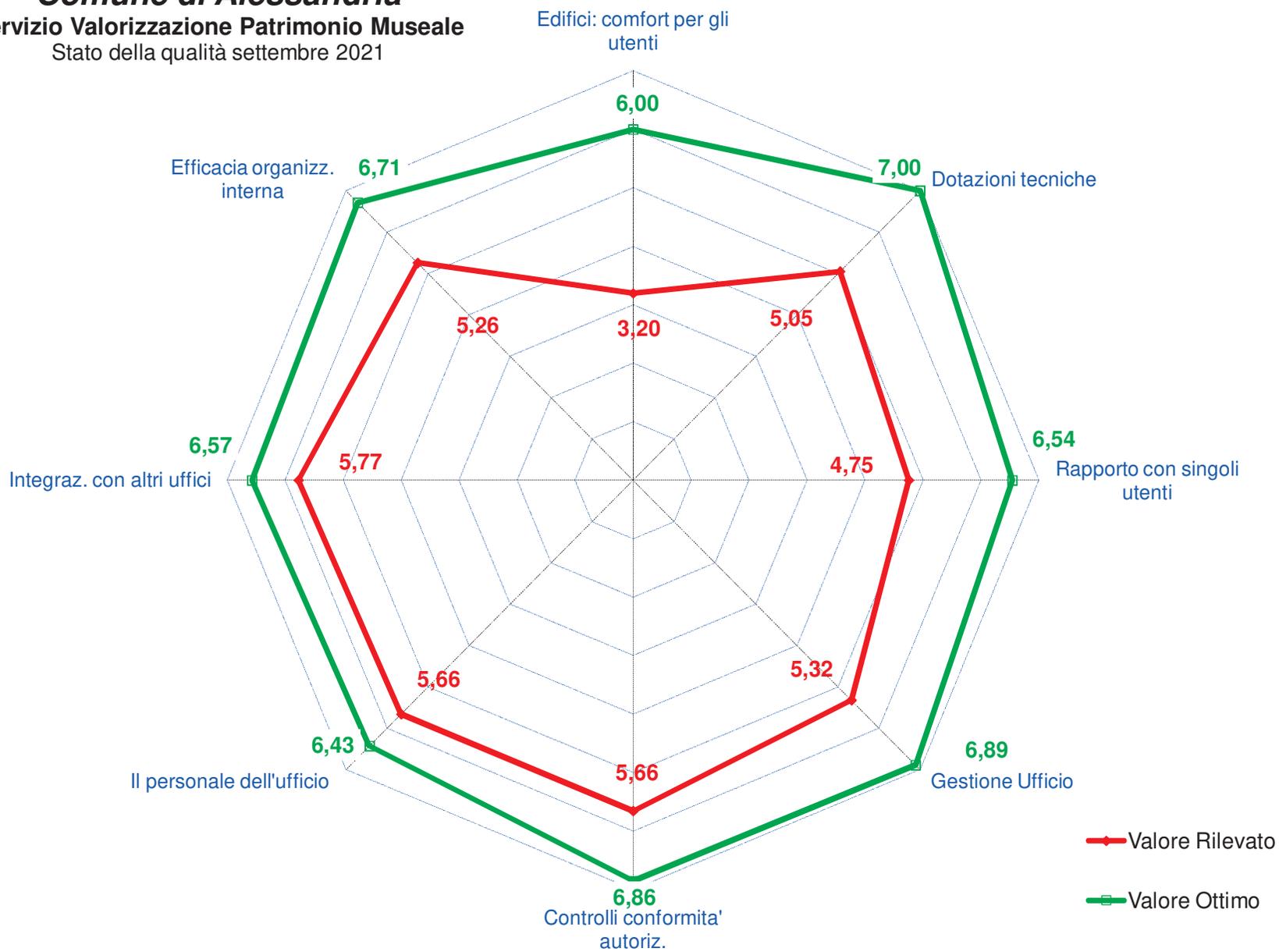
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

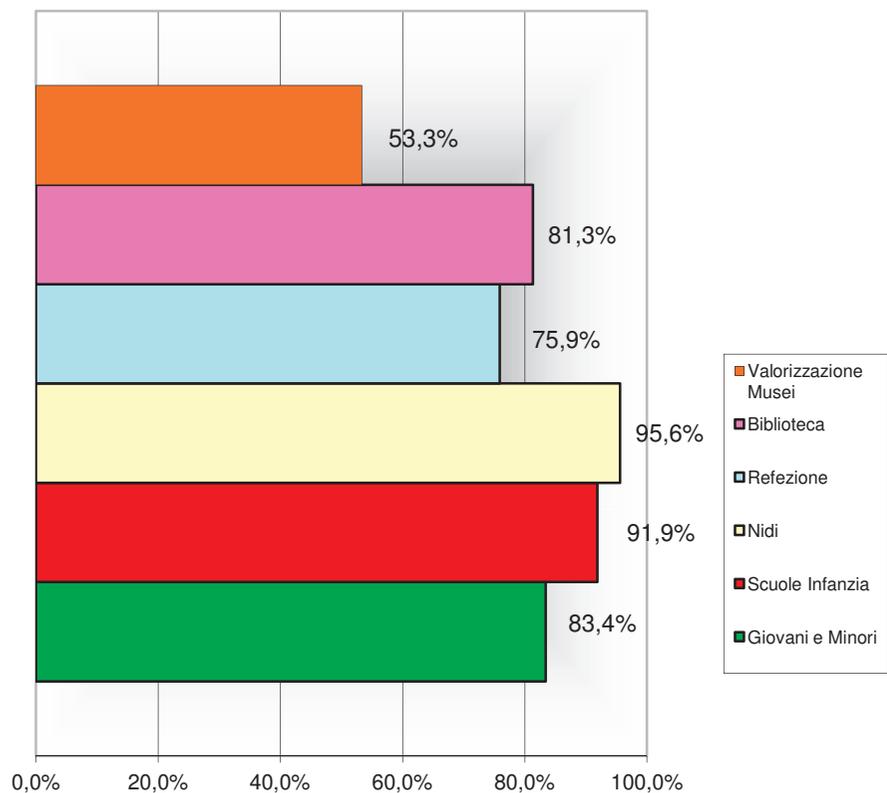
Biblioteca Civica - Anni 2020/2021



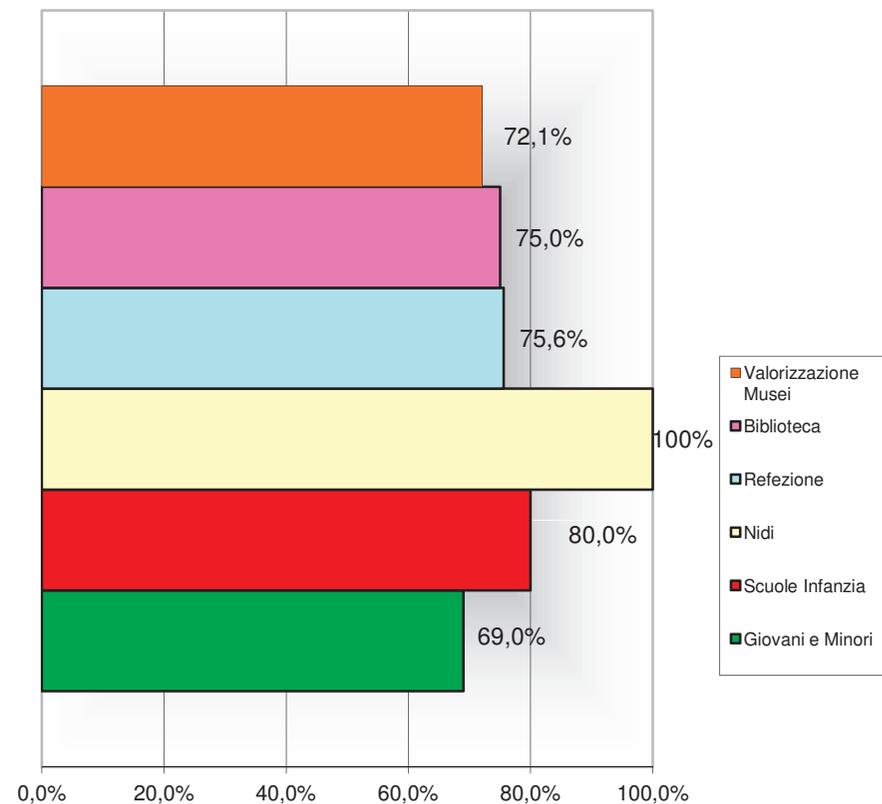
Comune di Alessandria
Servizio Valorizzazione Patrimonio Museale
Stato della qualità settembre 2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



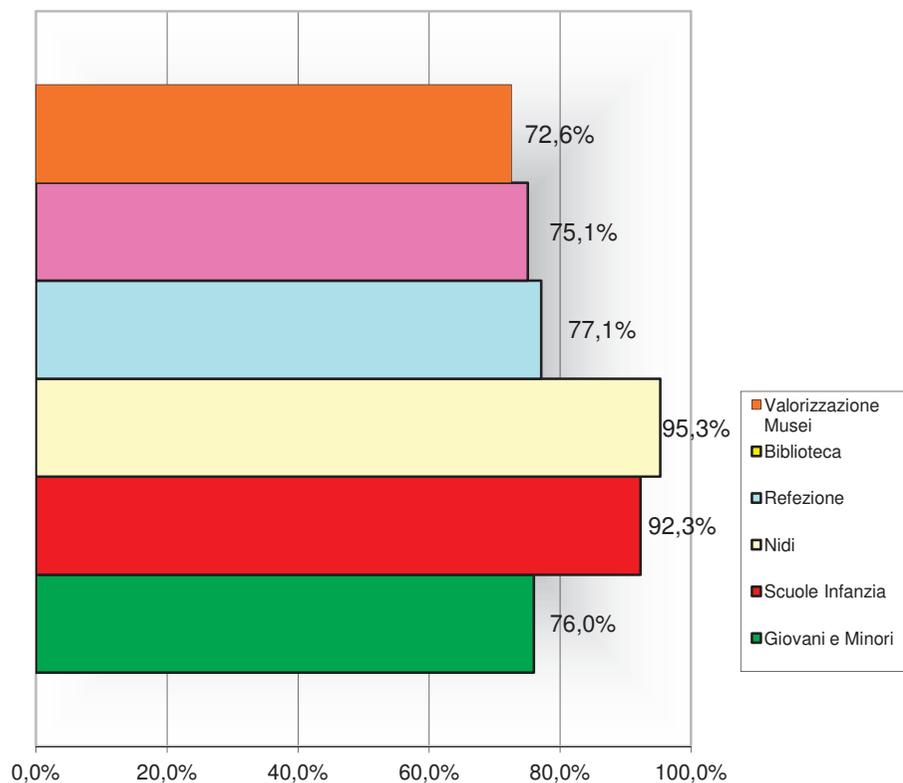
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



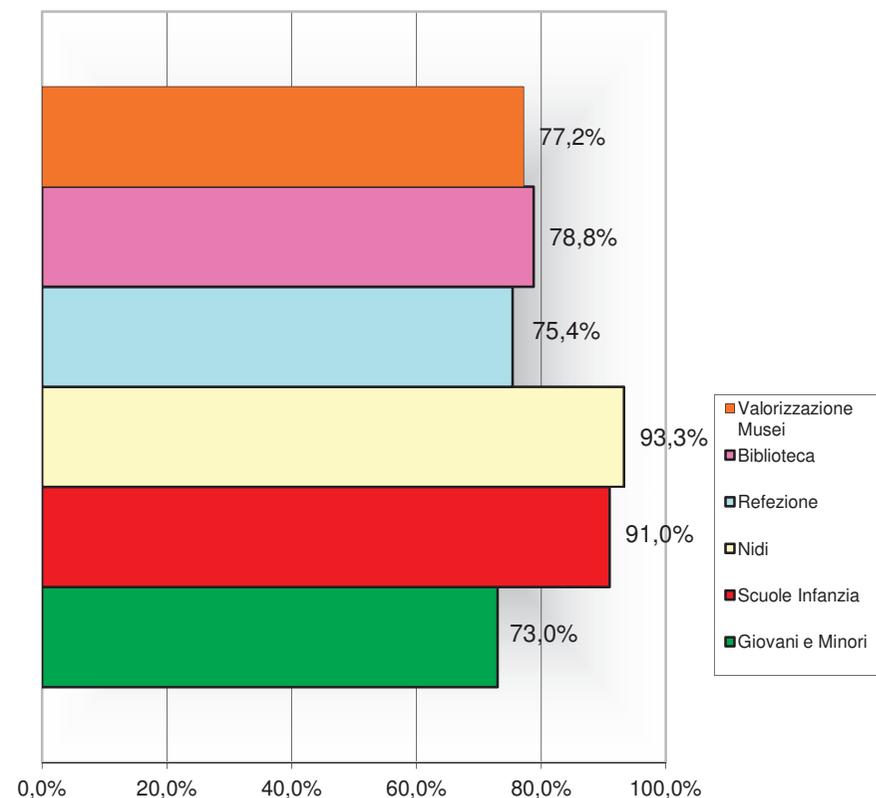
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



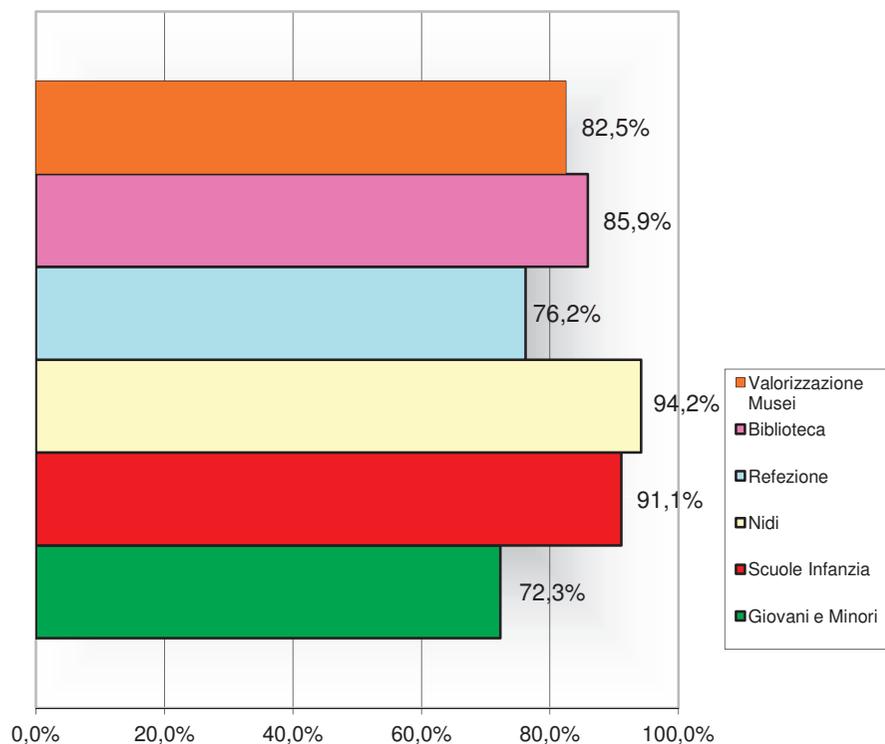
Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



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

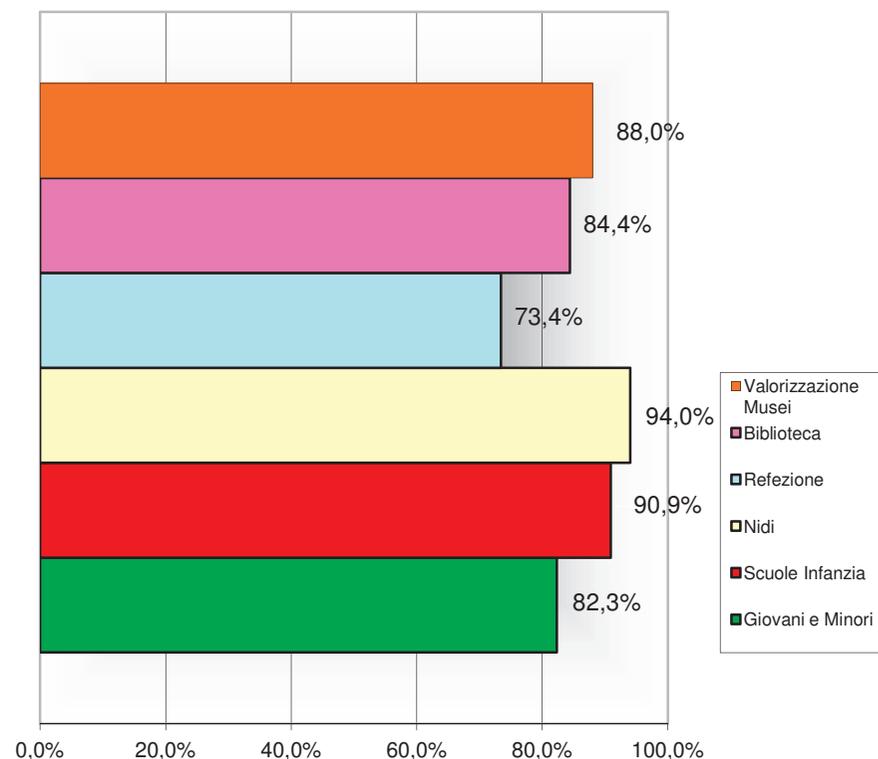
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



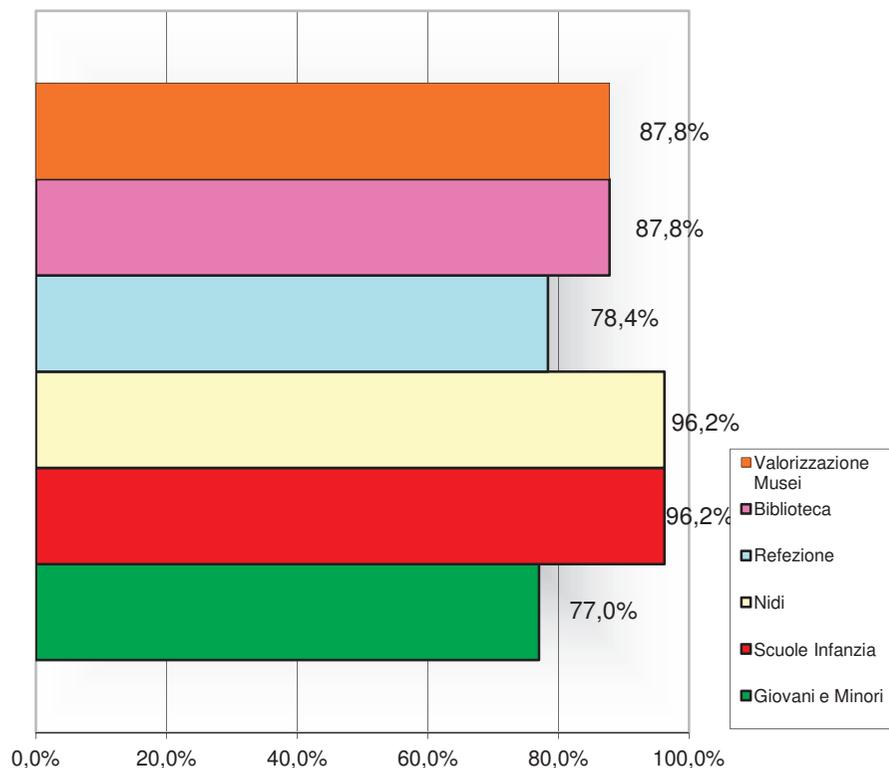
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

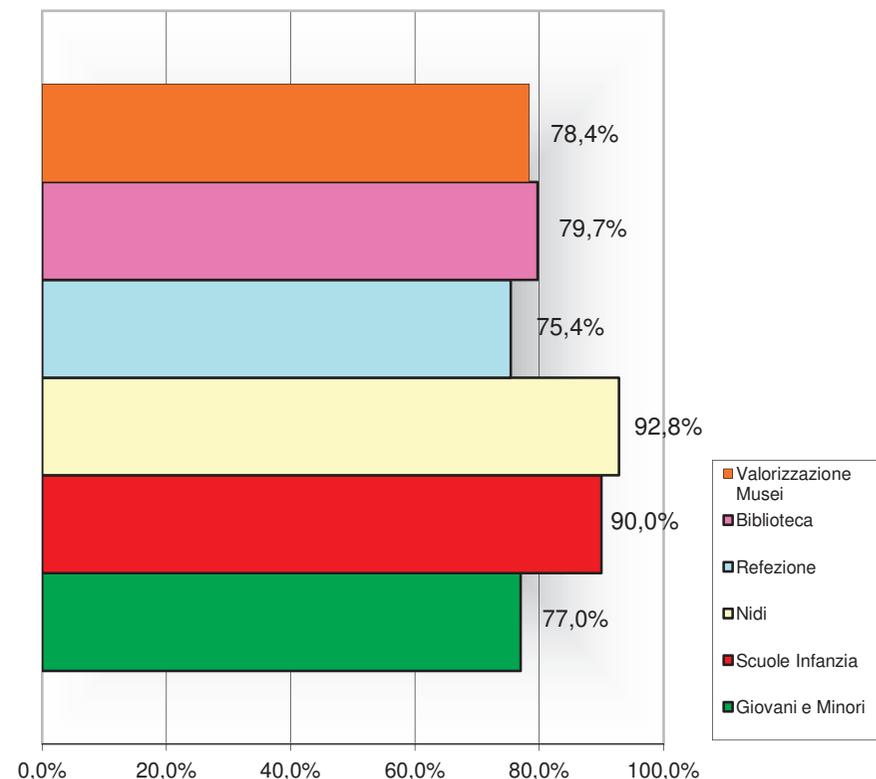


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



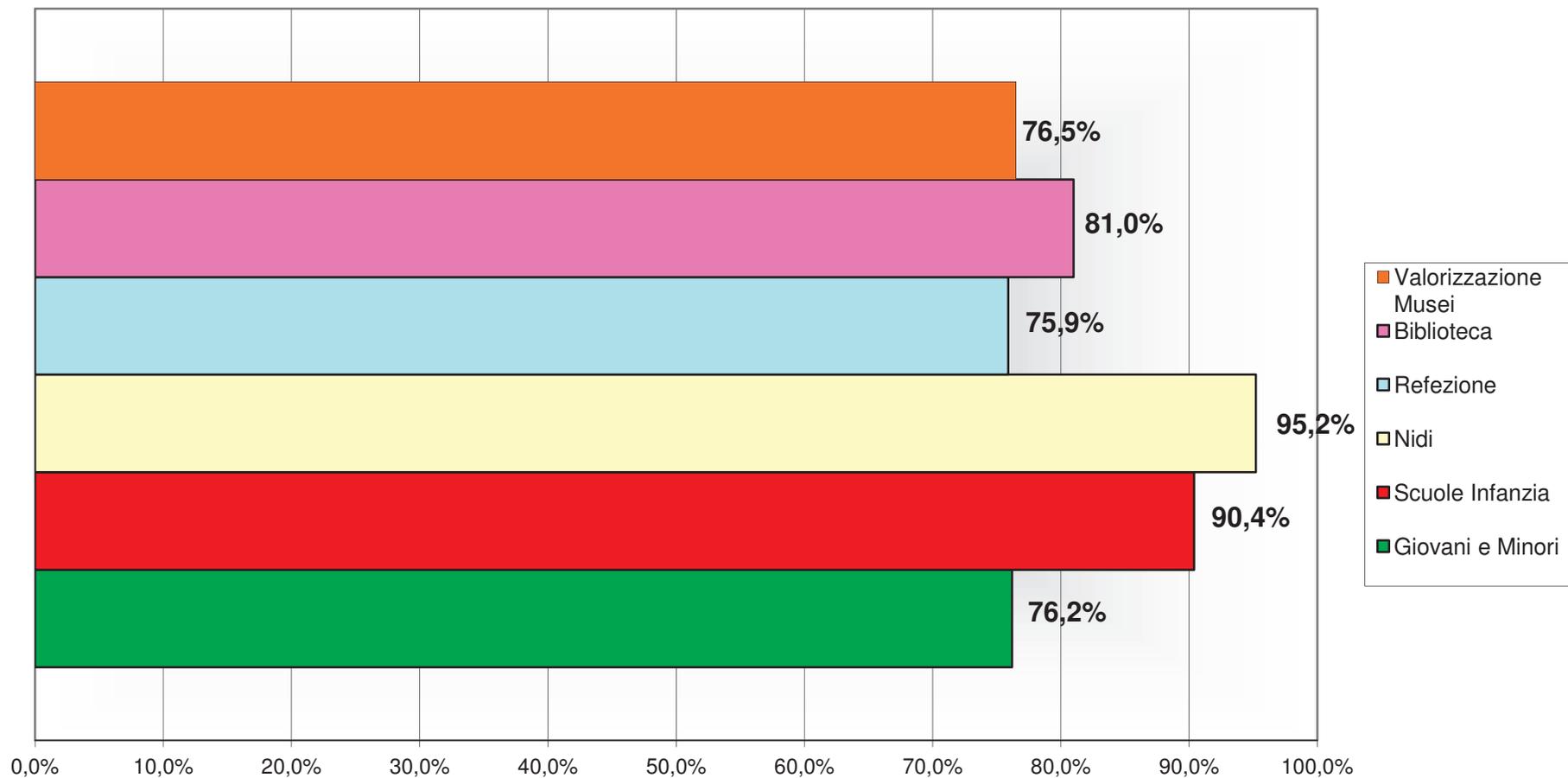
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA
Qualità

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

CITTA' DI ALESSANDRIA
Qualità

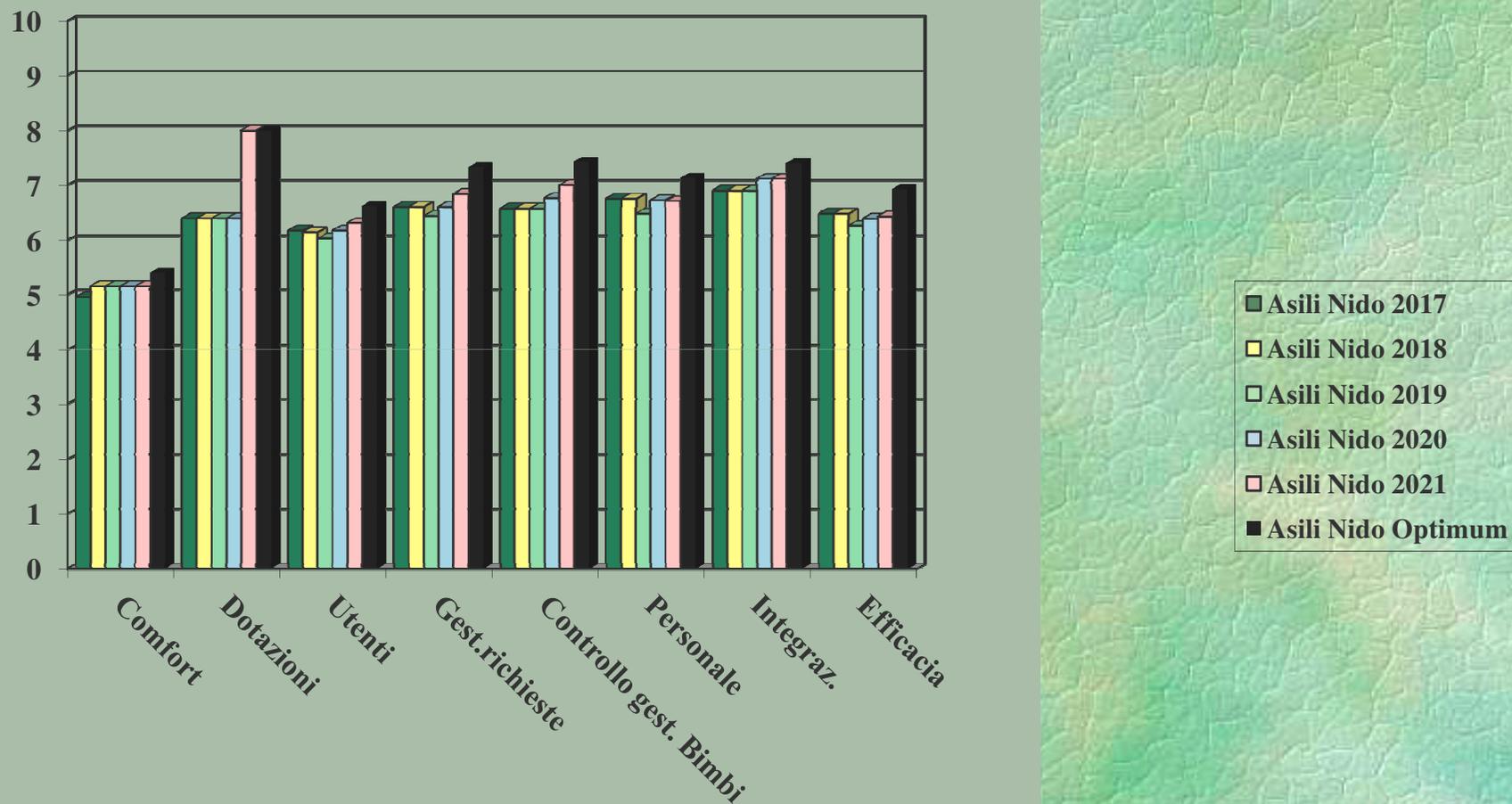
	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Biblioteca								4
comfort	4,88	6,00	81,3%	4,88	6,00	81,3%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,25	7,00	75,0%	5,25	7,00	75,0%	0,00%	
rapporto con utenti	5,37	6,54	82,1%	4,91	6,54	75,1%	-7,03%	
gestione ufficio	5,77	6,89	83,7%	5,43	6,89	78,8%	-4,93%	
controllo pratiche	5,89	6,86	85,9%	5,89	6,86	85,9%	0,00%	
personale	5,43	6,43	84,4%	5,43	6,43	84,4%	0,00%	
integrazione	5,77	6,57	87,8%	5,77	6,57	87,8%	0,00%	
efficacia organizz.	5,64	6,71	84,1%	5,35	6,71	79,7%	-4,32%	
							-2,04%	-0,18%
Valorizzazione Musei								1
comfort				3,20	6,00	53,3%		
dotaz.tecniche				5,05	7,00	72,1%		
rapporto con utenti				4,75	6,54	72,6%		
gestione ufficio				5,32	6,89	77,2%		
controllo pratiche				5,66	6,86	82,5%		
personale				5,66	6,43	88,0%		
integrazione				5,77	6,57	87,8%		
efficacia organizz.				5,26	6,71	78,4%		
Giovani e Minori								6
				(*) anno 2019				
comfort	4,73	5,67	83,4%	4,73	5,67	83,4%	0,00%	
dotaz.tecniche	4,91	7,29	67,4%	5,03	7,29	69,0%	1,65%	
rapporto con utenti	4,76	6,62	71,9%	5,03	6,62	76,0%	4,08%	
gestione ufficio	4,84	7,07	68,5%	5,16	7,07	73,0%	4,53%	
controllo pratiche	4,91	7,08	69,4%	5,12	7,08	72,3%	2,97%	
personale	5,38	7,24	74,3%	5,96	7,24	82,3%	8,01%	
integrazione	5,20	7,25	71,7%	5,58	7,25	77,0%	5,24%	
efficacia organizz.	5,17	7,22	71,6%	5,56	7,22	77,0%	5,40%	
							3,98%	0,53%

Settore Trasparenza...

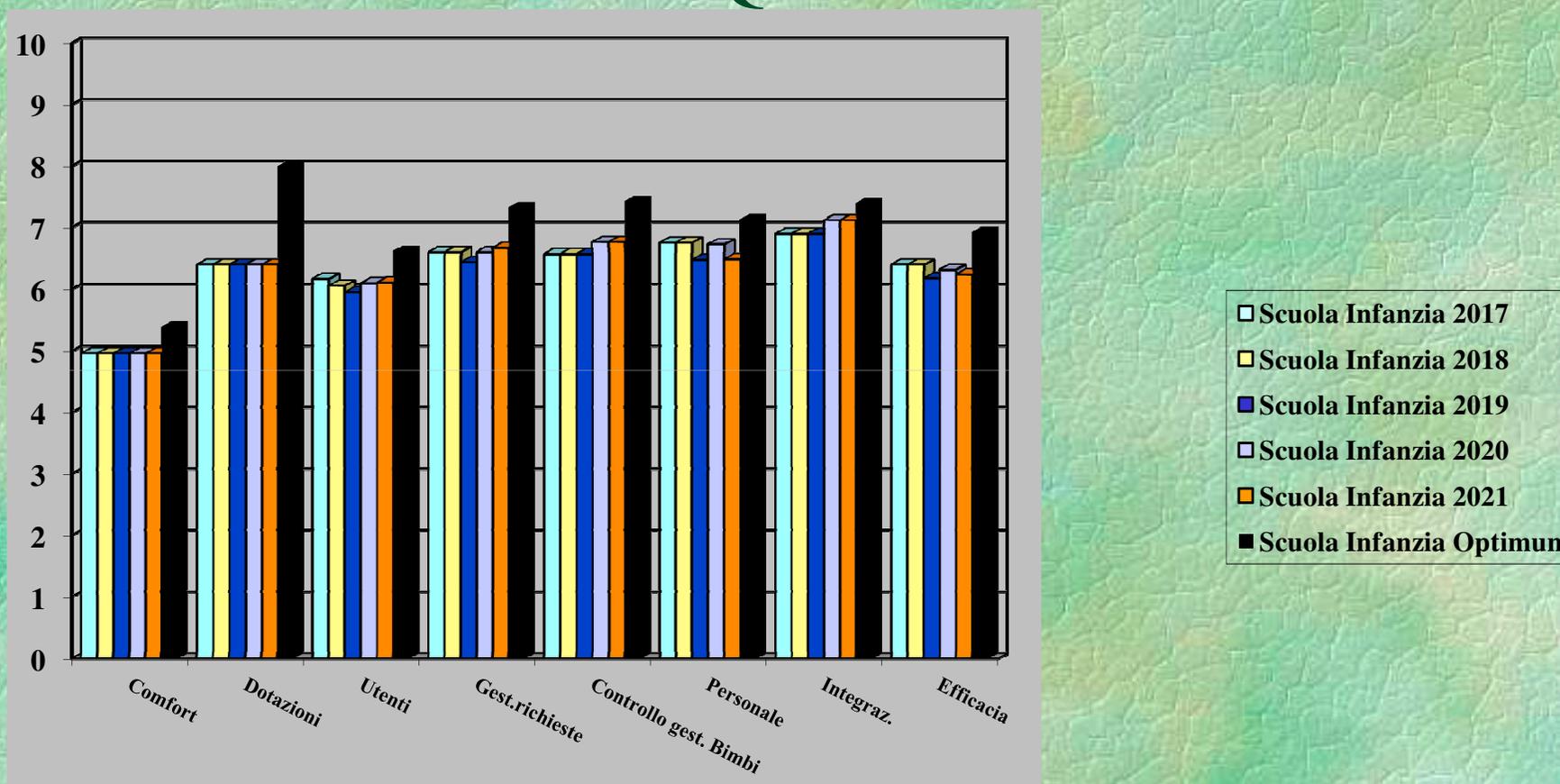
incremento biennio 2020 - 2021:

2,11%

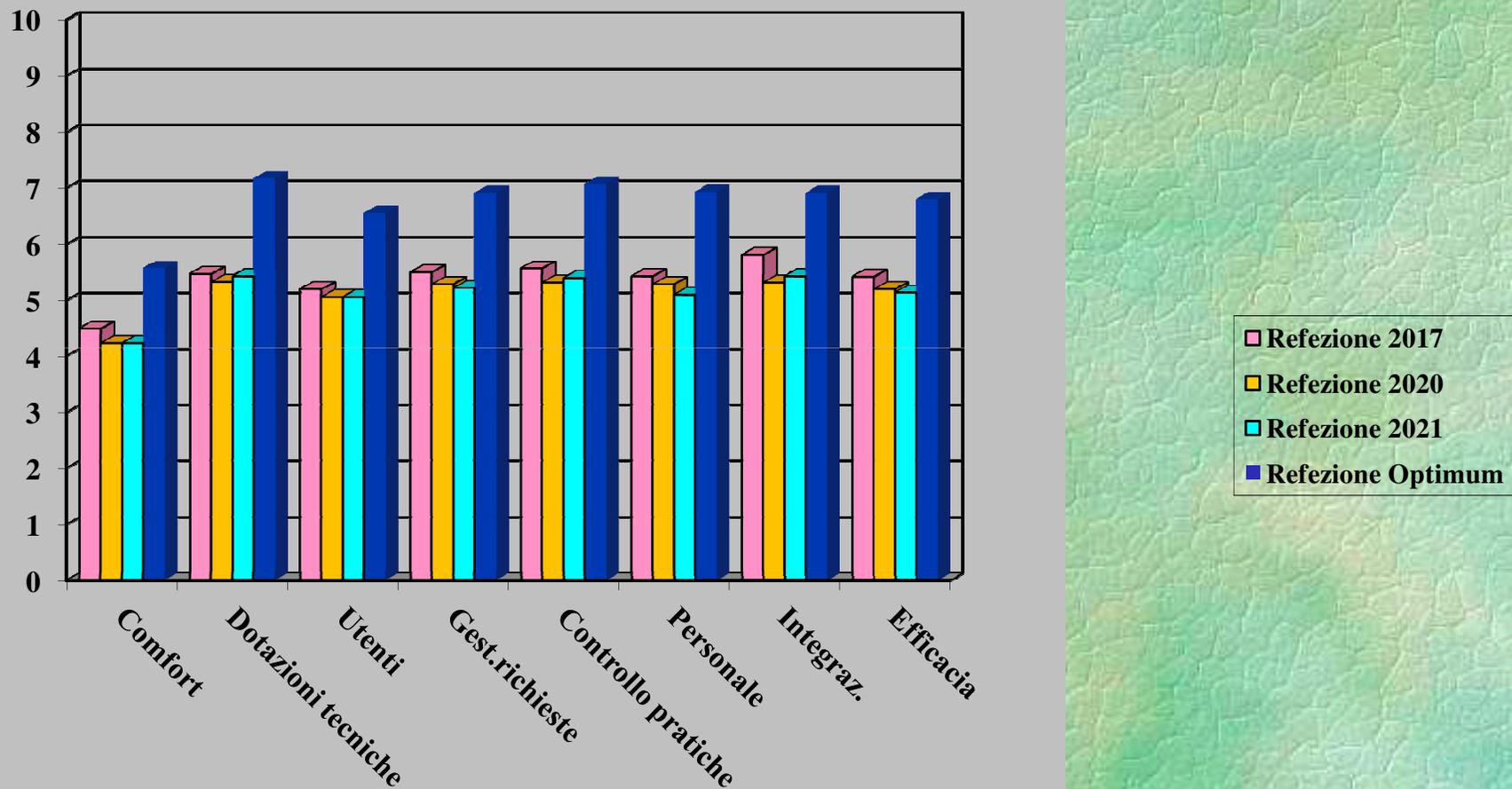
ANALISI DELLA QUALITA'



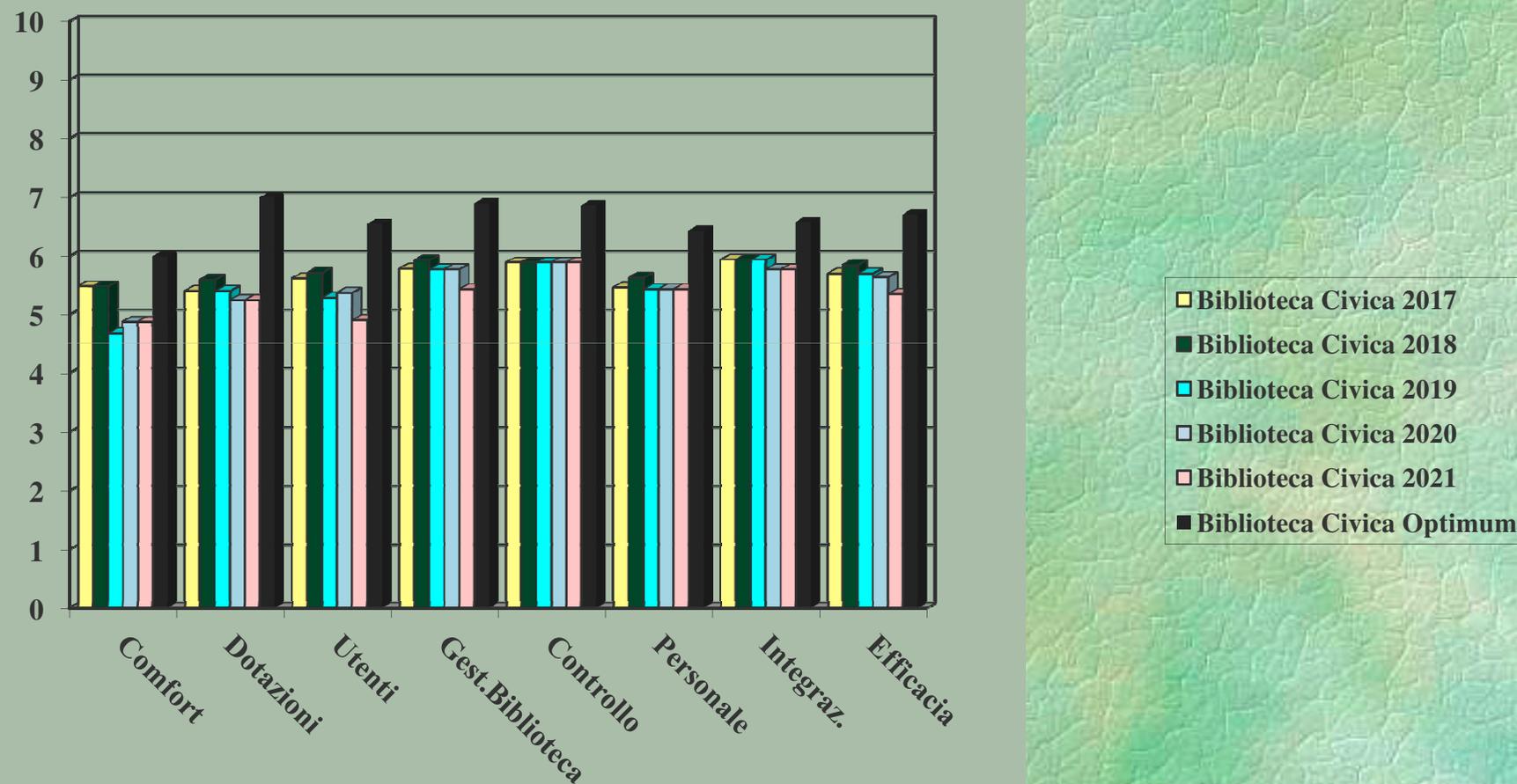
ANALISI DELLA QUALITA'



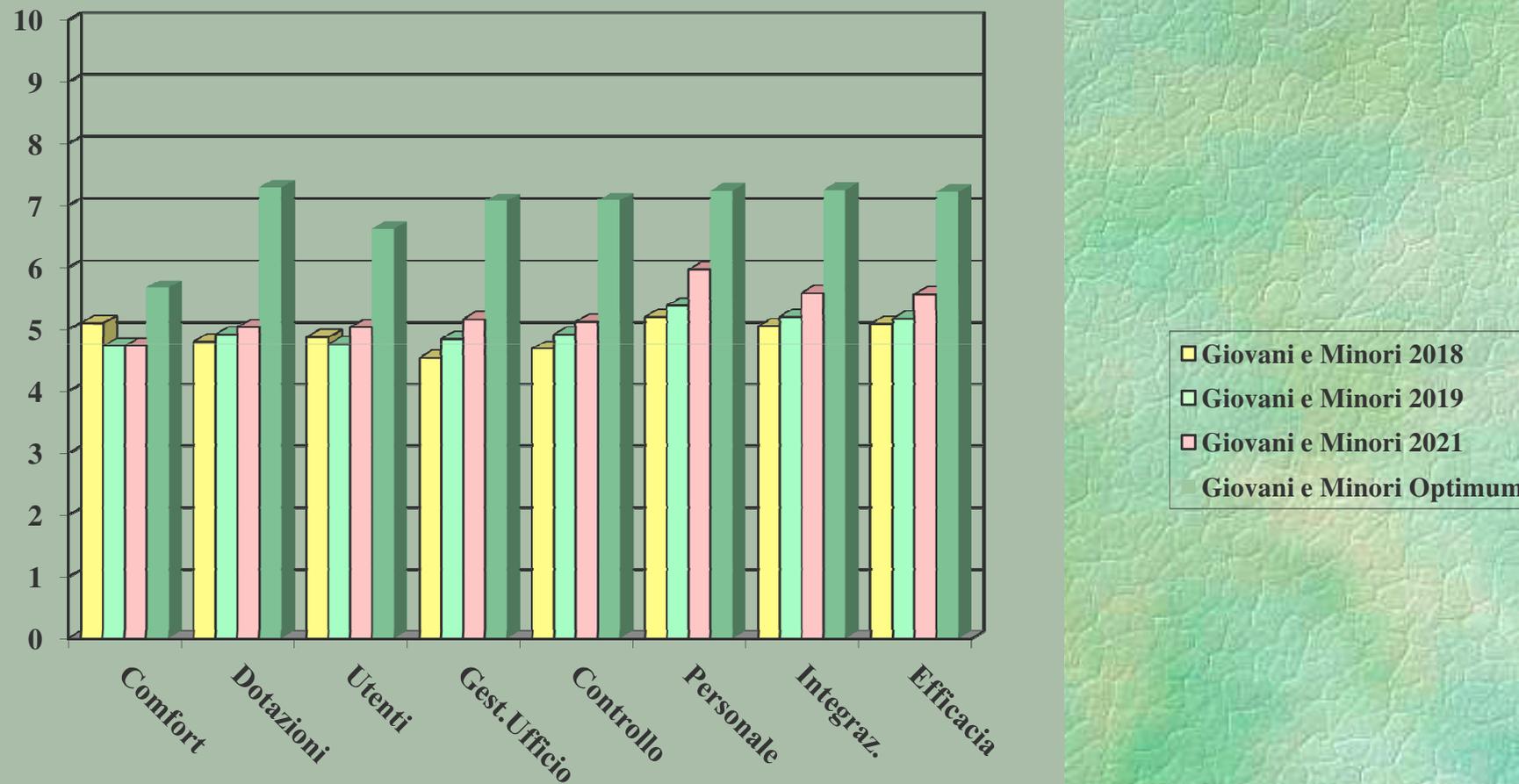
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

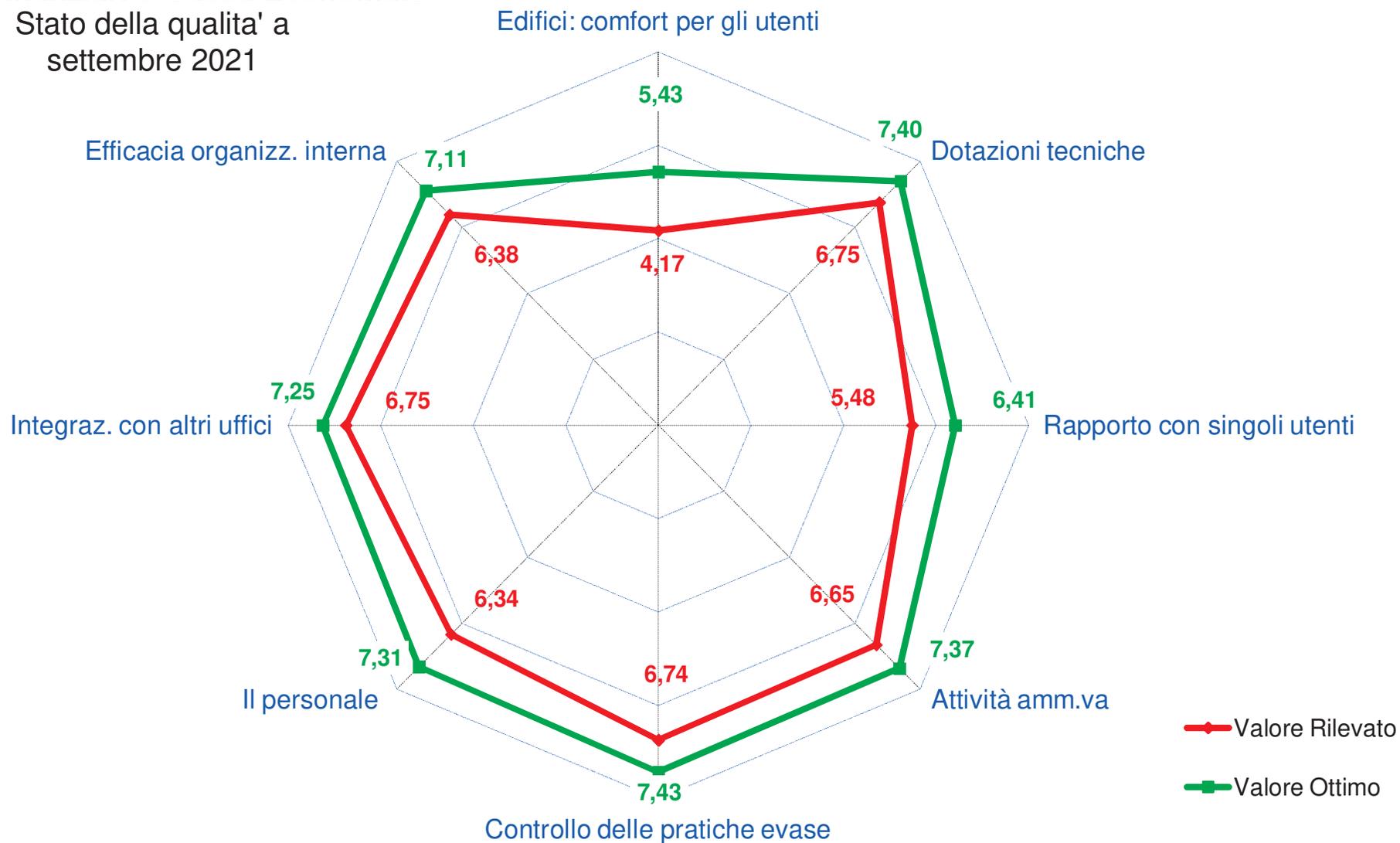
Stella della Qualità - Report di Sintesi
Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

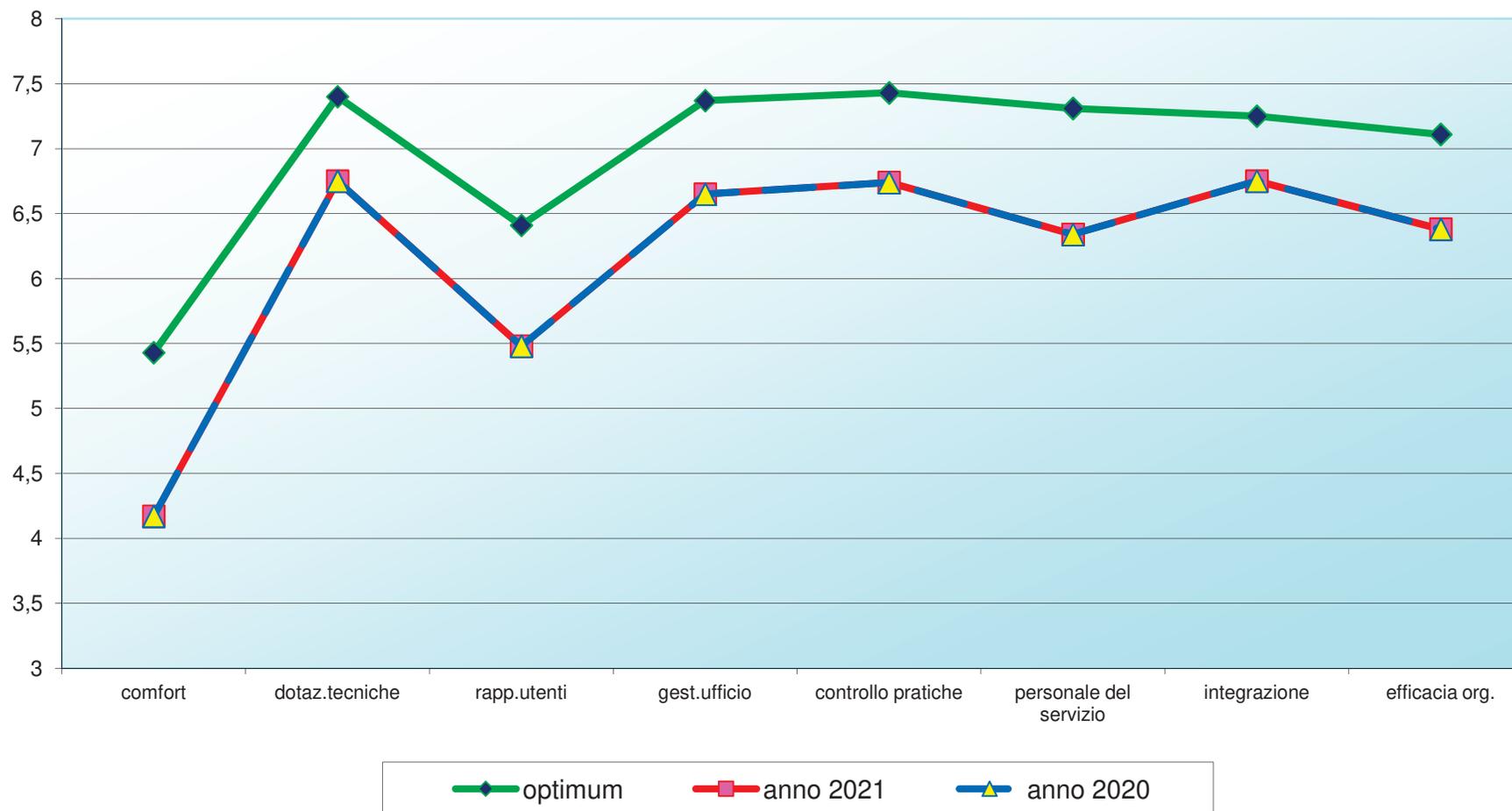
Città di Alessandria
Servizi Finanziari e Cassa Economale
Stato della qualità a
settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

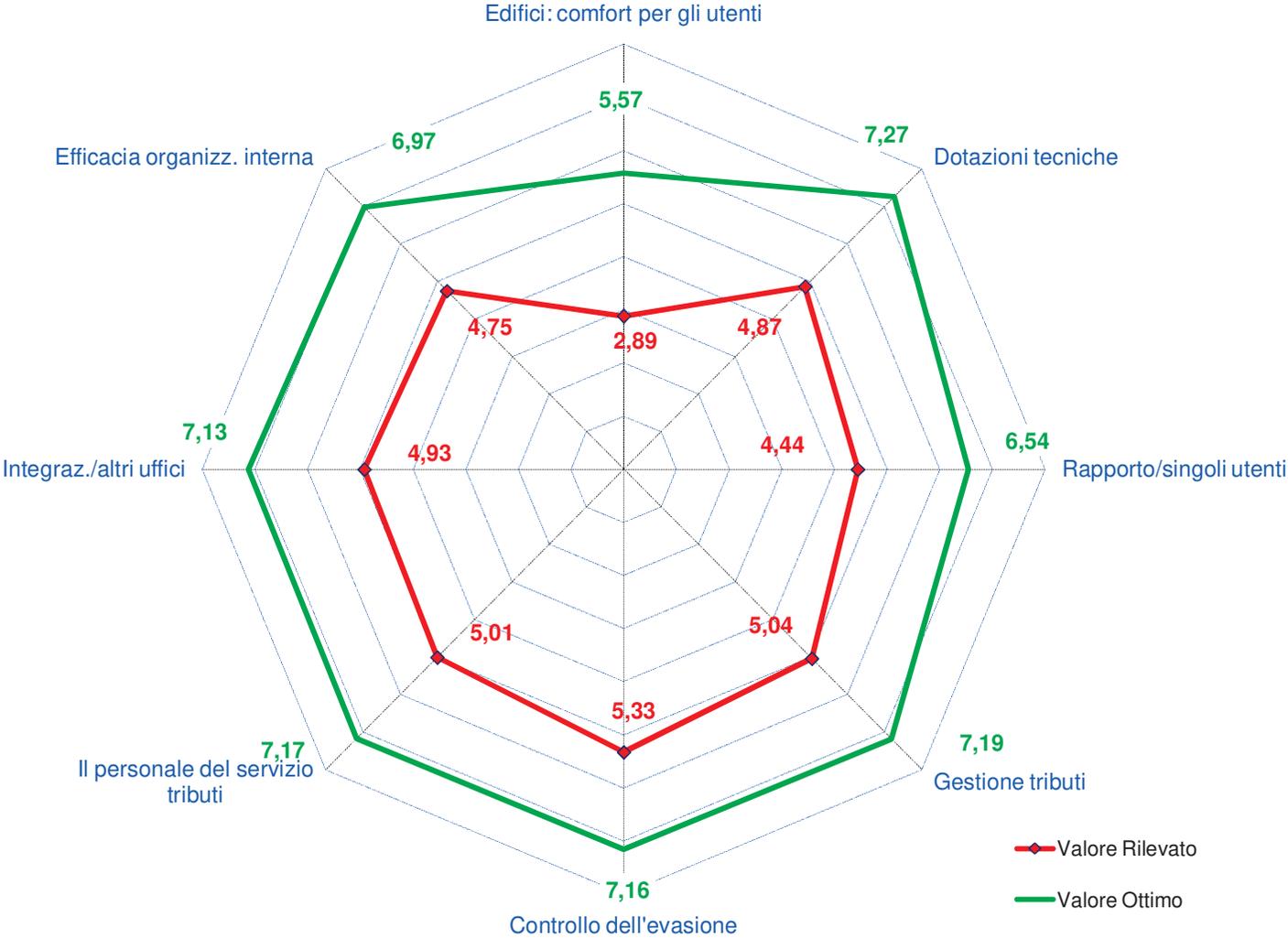
Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Servizio Tributi - Imu

Stato della qualita'
settembre 2021



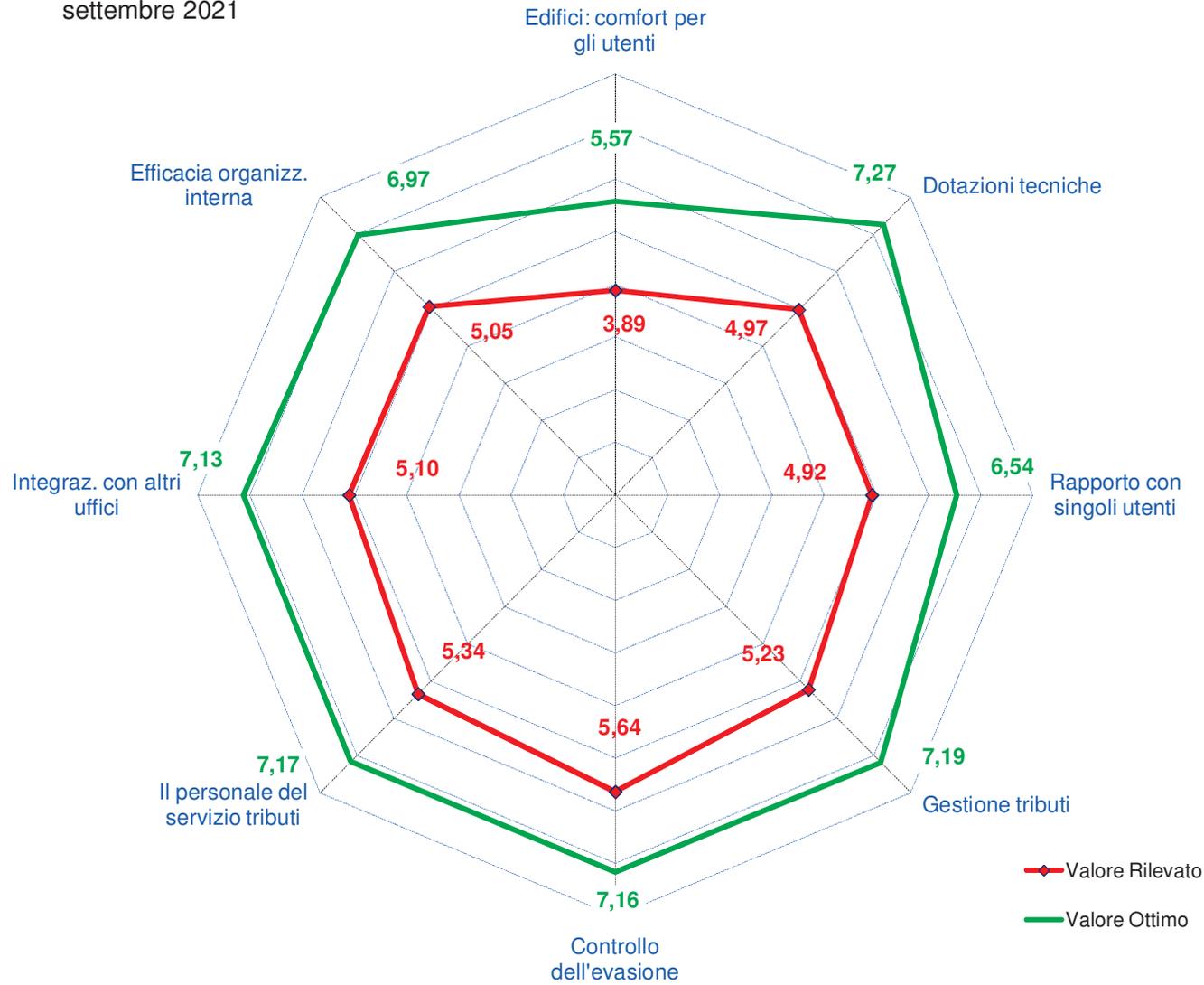
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2020/2021



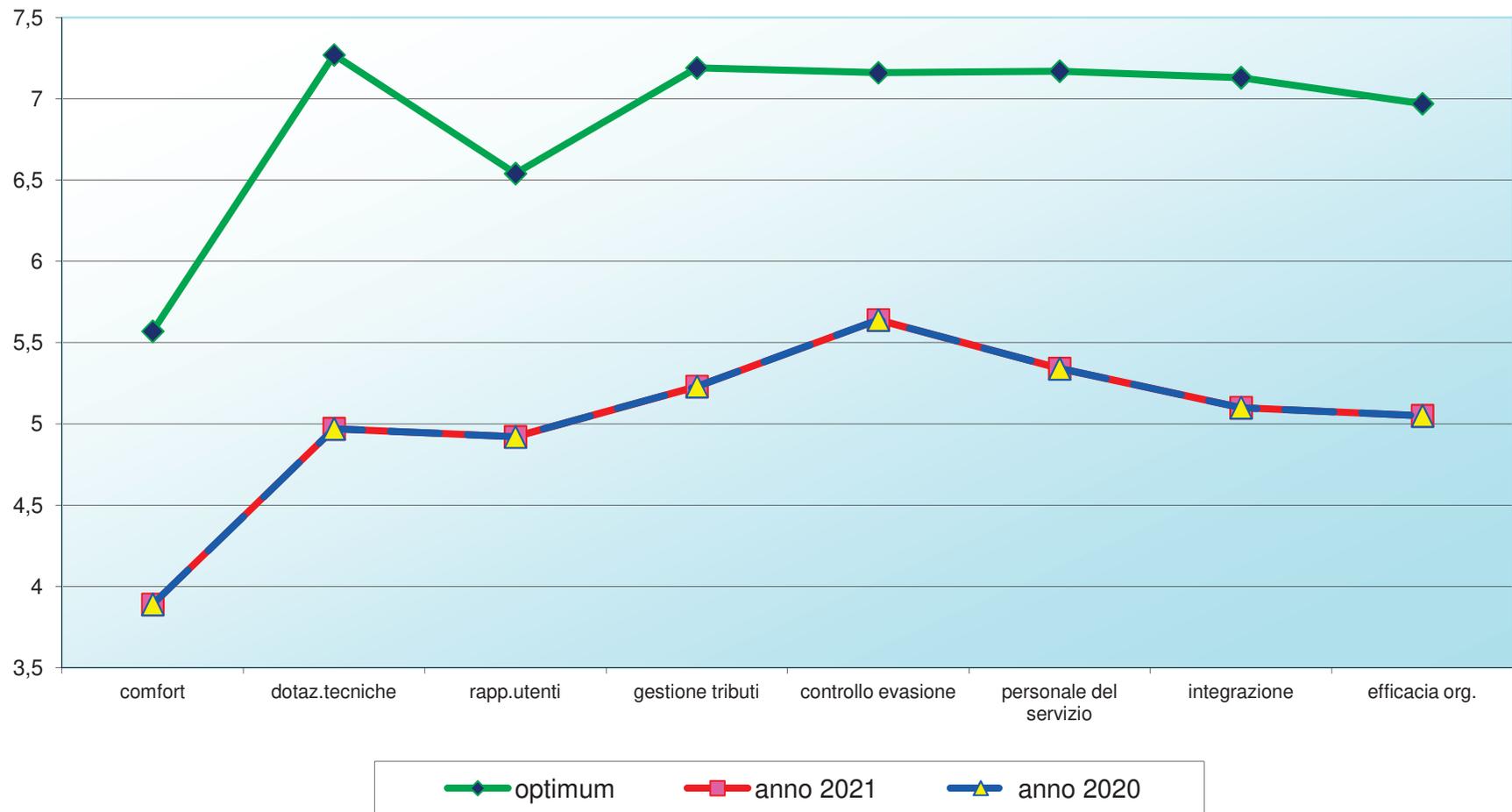
Comune di Alessandria
Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari
Stato della qualita'
settembre 2021



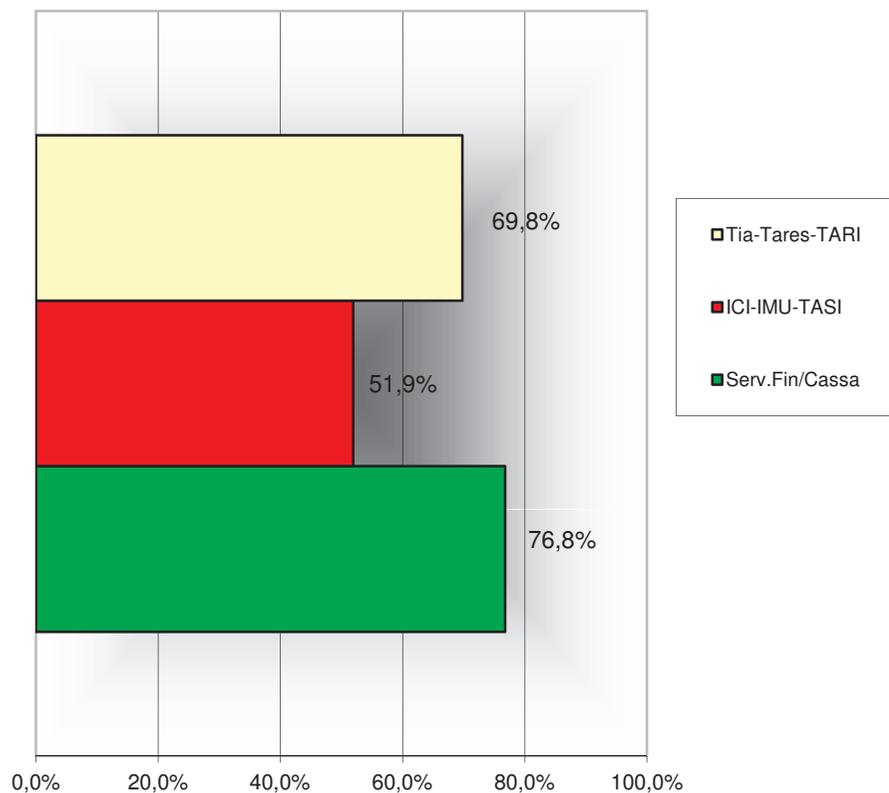
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

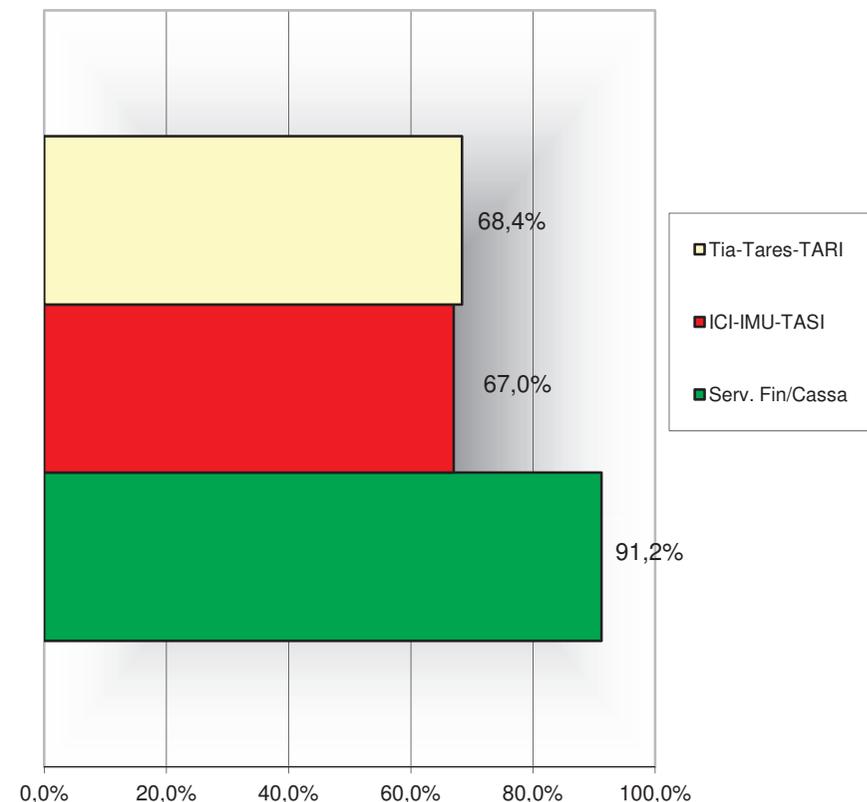
Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



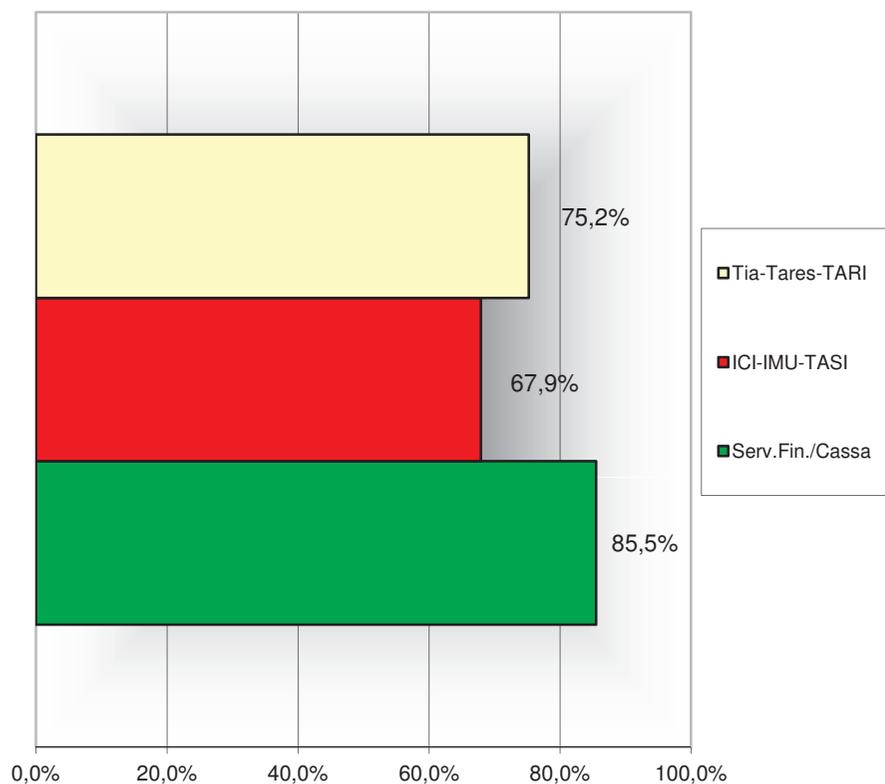
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



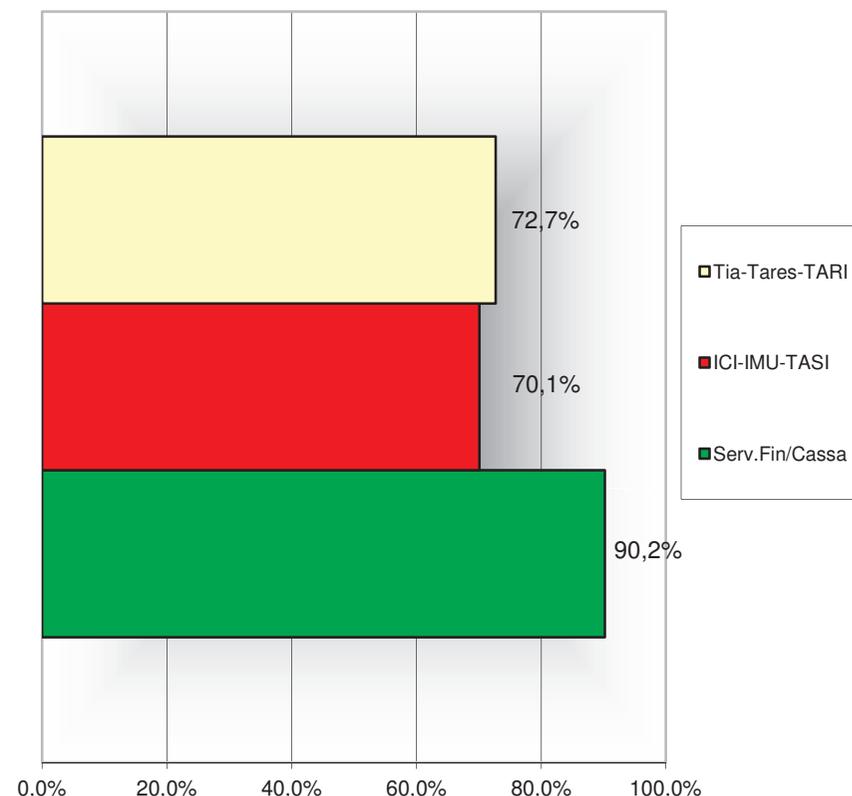
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



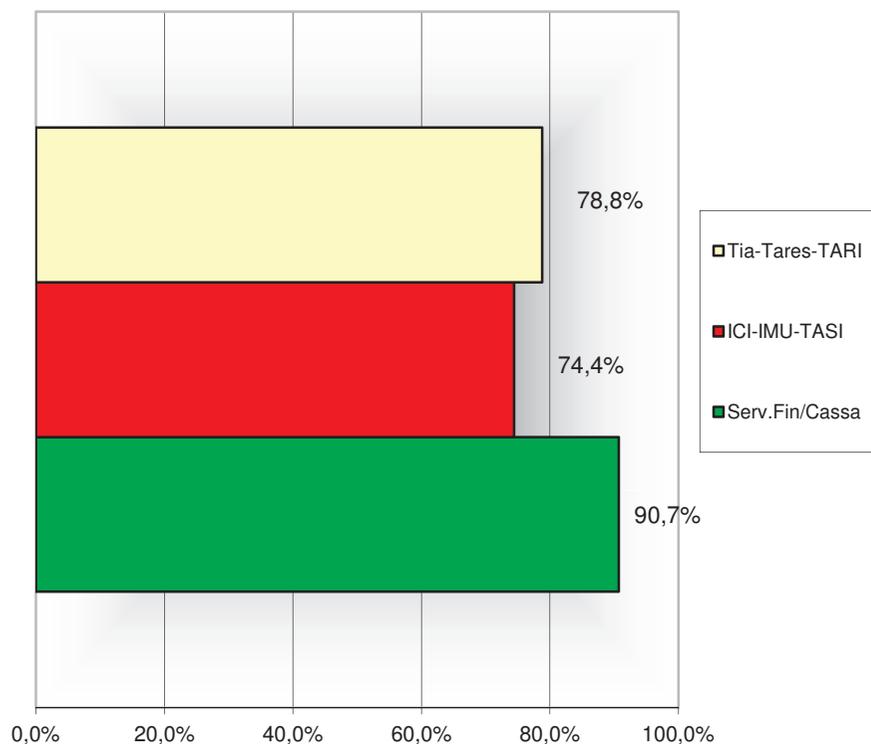
Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



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

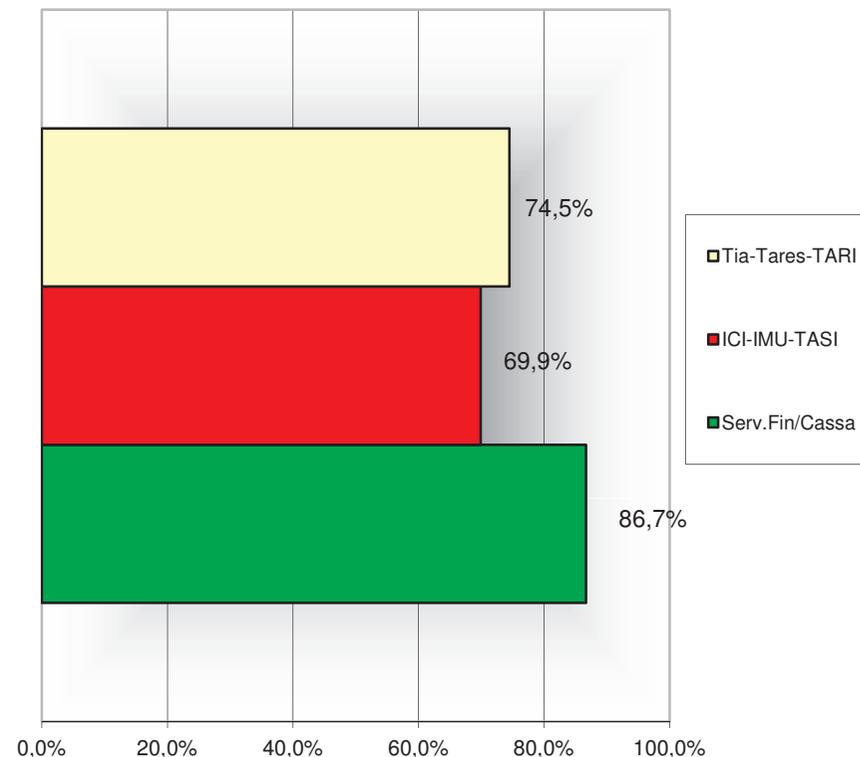
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



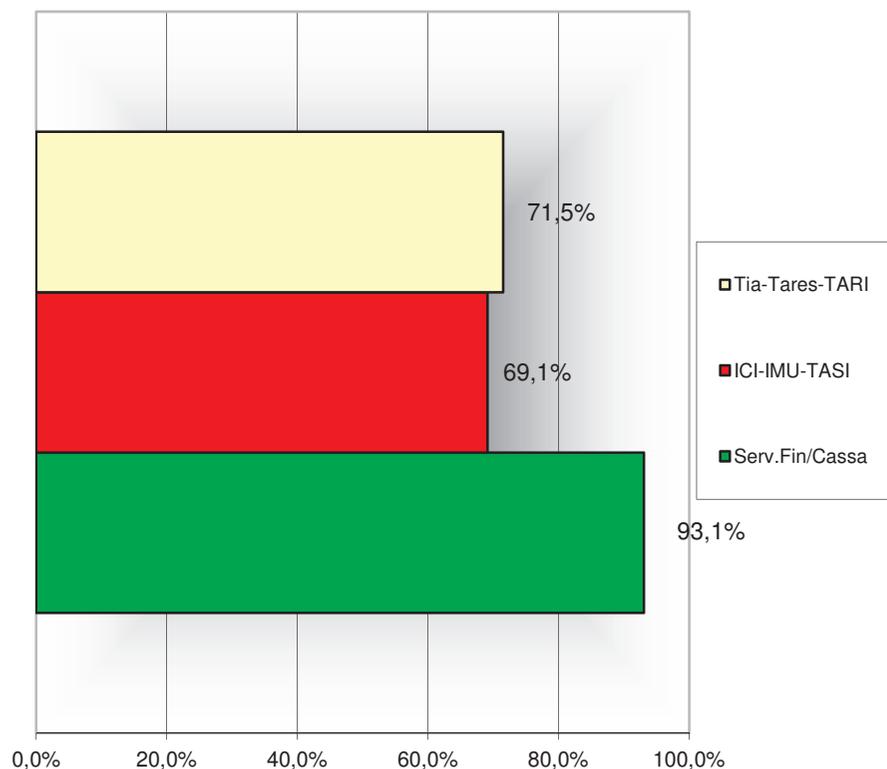
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

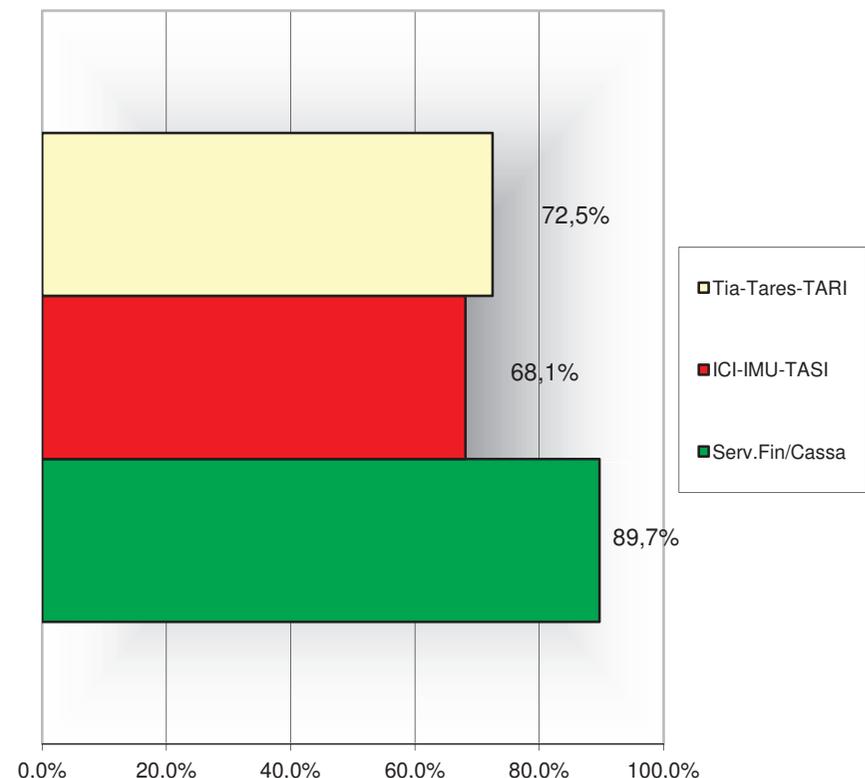


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



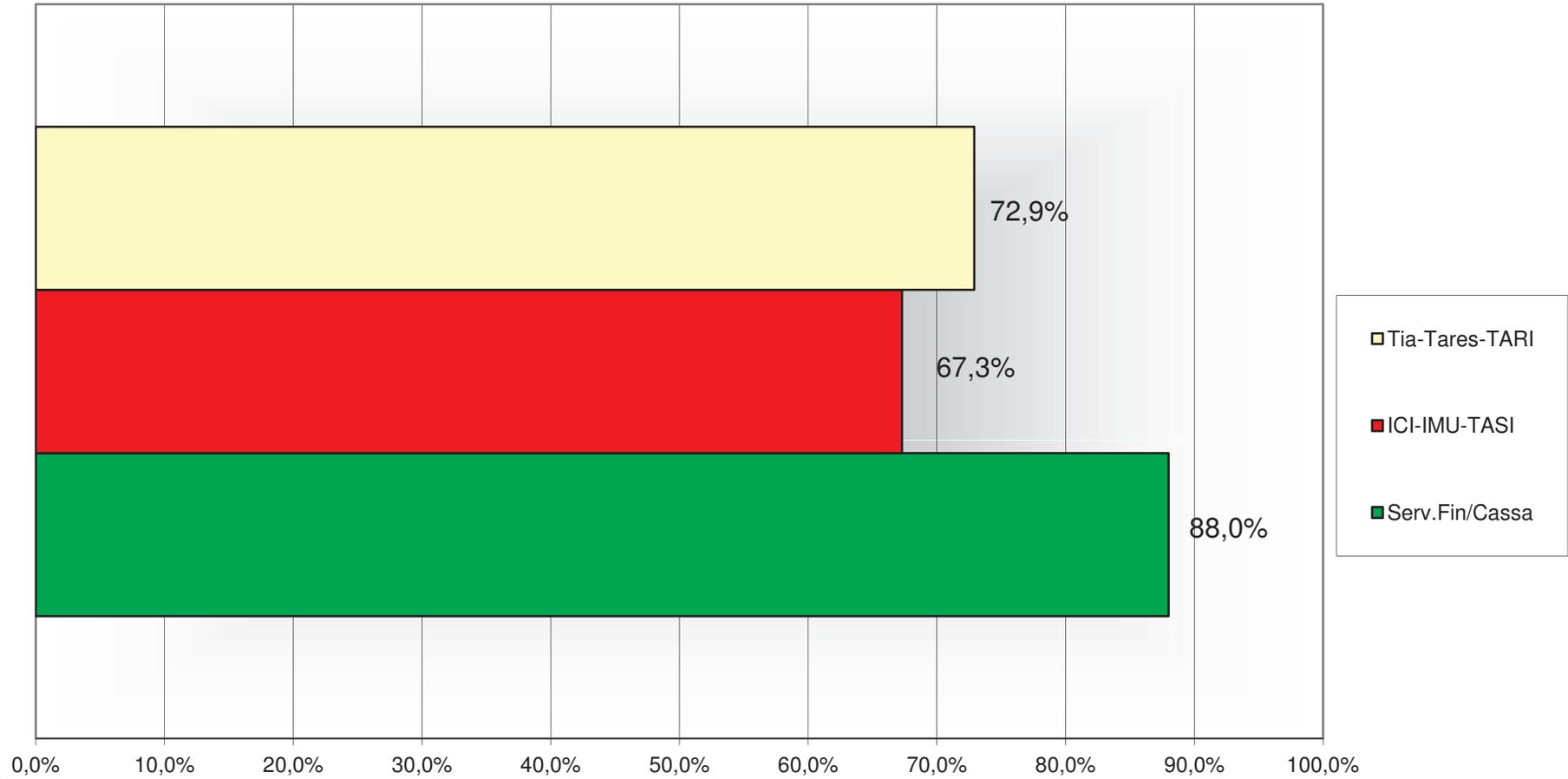
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

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

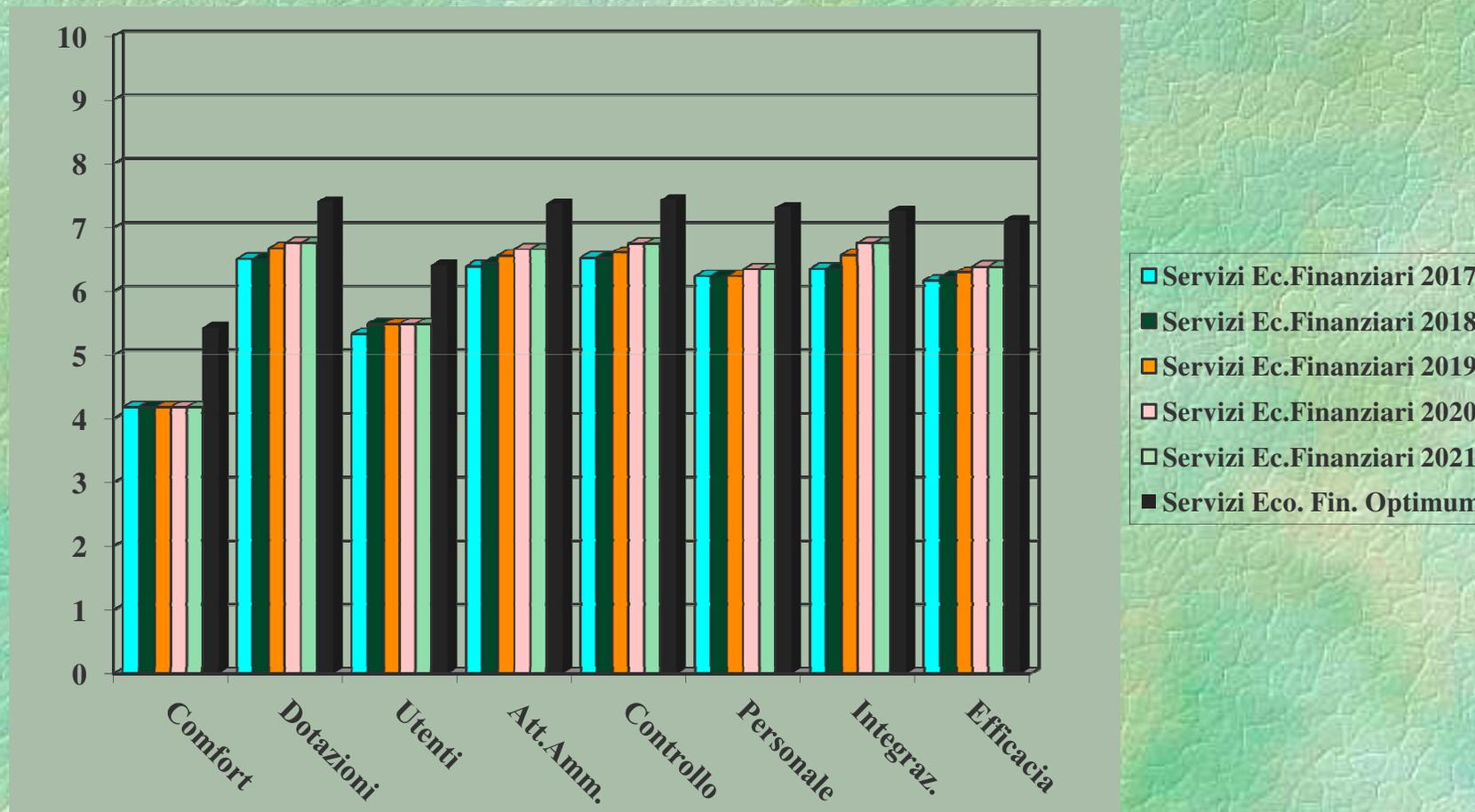
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



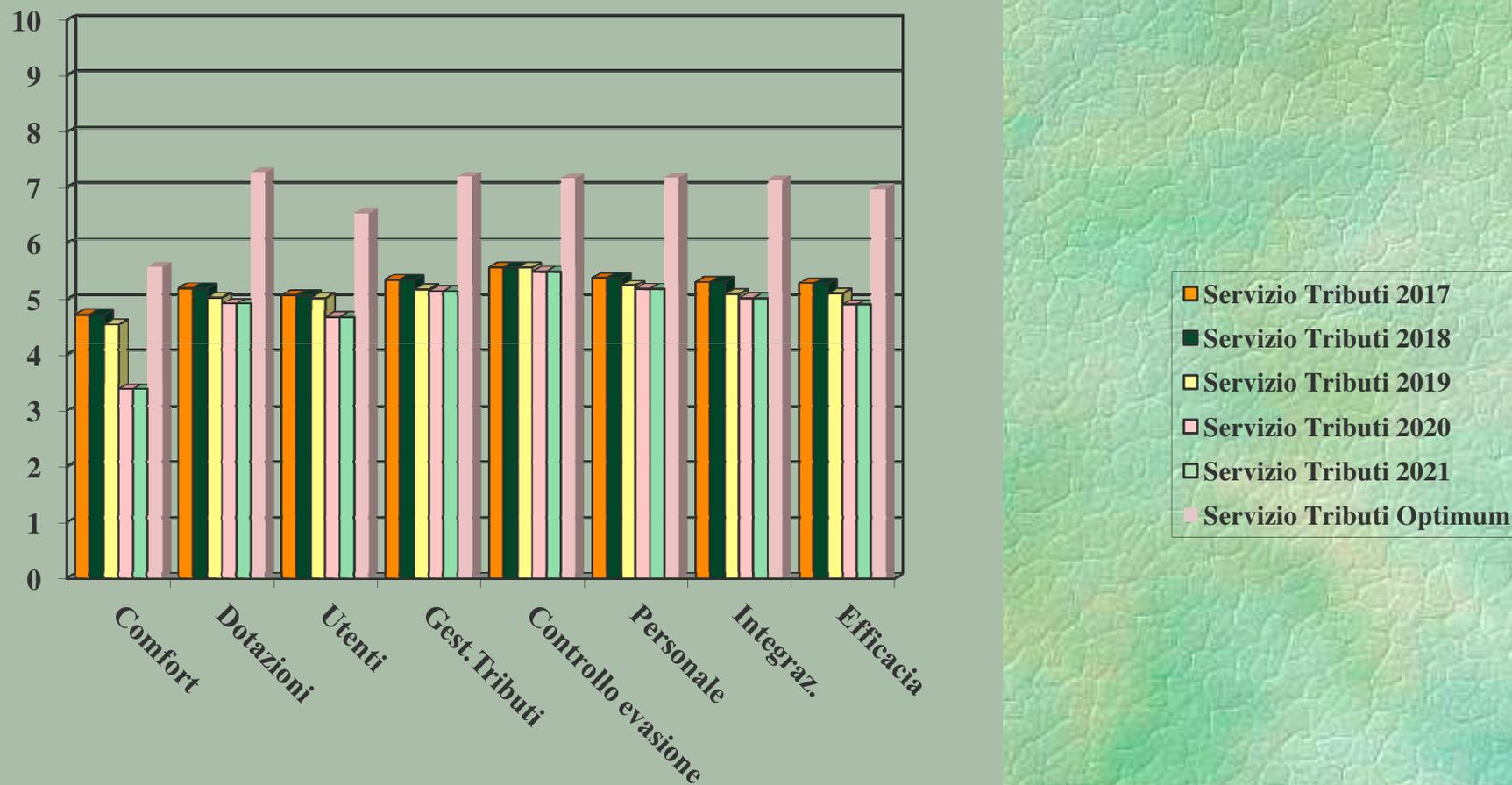
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Servizi Fin. e Cassa Ec.								19
comfort	4,17	5,43	76,8%	4,17	5,43	76,8%	0,0%	
dotaz.tecniche	6,75	7,40	91,2%	6,75	7,40	91,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,48	6,41	85,5%	5,48	6,41	85,5%	0,0%	
gestione attività	6,65	7,37	90,2%	6,65	7,37	90,2%	0,0%	
sviluppo organizz.	6,74	7,43	90,7%	6,74	7,43	90,7%	0,0%	
personale	6,34	7,31	86,7%	6,34	7,31	86,7%	0,0%	
integrazione	6,75	7,25	93,1%	6,75	7,25	93,1%	0,0%	
efficacia organizz.	6,38	7,11	89,7%	6,38	7,11	89,7%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Tributi - ICI-IMU-TASI								7
comfort	2,89	5,57	51,9%	2,89	5,57	51,9%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,87	7,27	67,0%	4,87	7,27	67,0%	0,0%	
rapporto con utenti	4,44	6,54	67,9%	4,44	6,54	67,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,04	7,19	70,1%	5,04	7,19	70,1%	0,0%	
controllo	5,33	7,16	74,4%	5,33	7,16	74,4%	0,0%	
personale	5,01	7,17	69,9%	5,01	7,17	69,9%	0,0%	
integrazione	4,93	7,13	69,1%	4,93	7,13	69,1%	0,0%	
efficacia organizz.	4,75	6,97	68,1%	4,75	6,97	68,1%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Tributi - Tia-Tares-TARI								11
comfort	3,89	5,57	69,8%	3,89	5,57	69,8%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,97	7,27	68,4%	4,97	7,27	68,4%	0,0%	
rapporto con utenti	4,92	6,54	75,2%	4,92	6,54	75,2%	0,0%	
gestione ufficio	5,23	7,19	72,7%	5,23	7,19	72,7%	0,0%	
controllo	5,64	7,16	78,8%	5,64	7,16	78,8%	0,0%	
personale	5,34	7,17	74,5%	5,34	7,17	74,5%	0,0%	
integrazione	5,10	7,13	71,5%	5,10	7,13	71,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,97	72,5%	5,05	6,97	72,5%	0,0%	
							0,0%	0,00%
								37

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Settore Sistemi Informativi ed E-Government

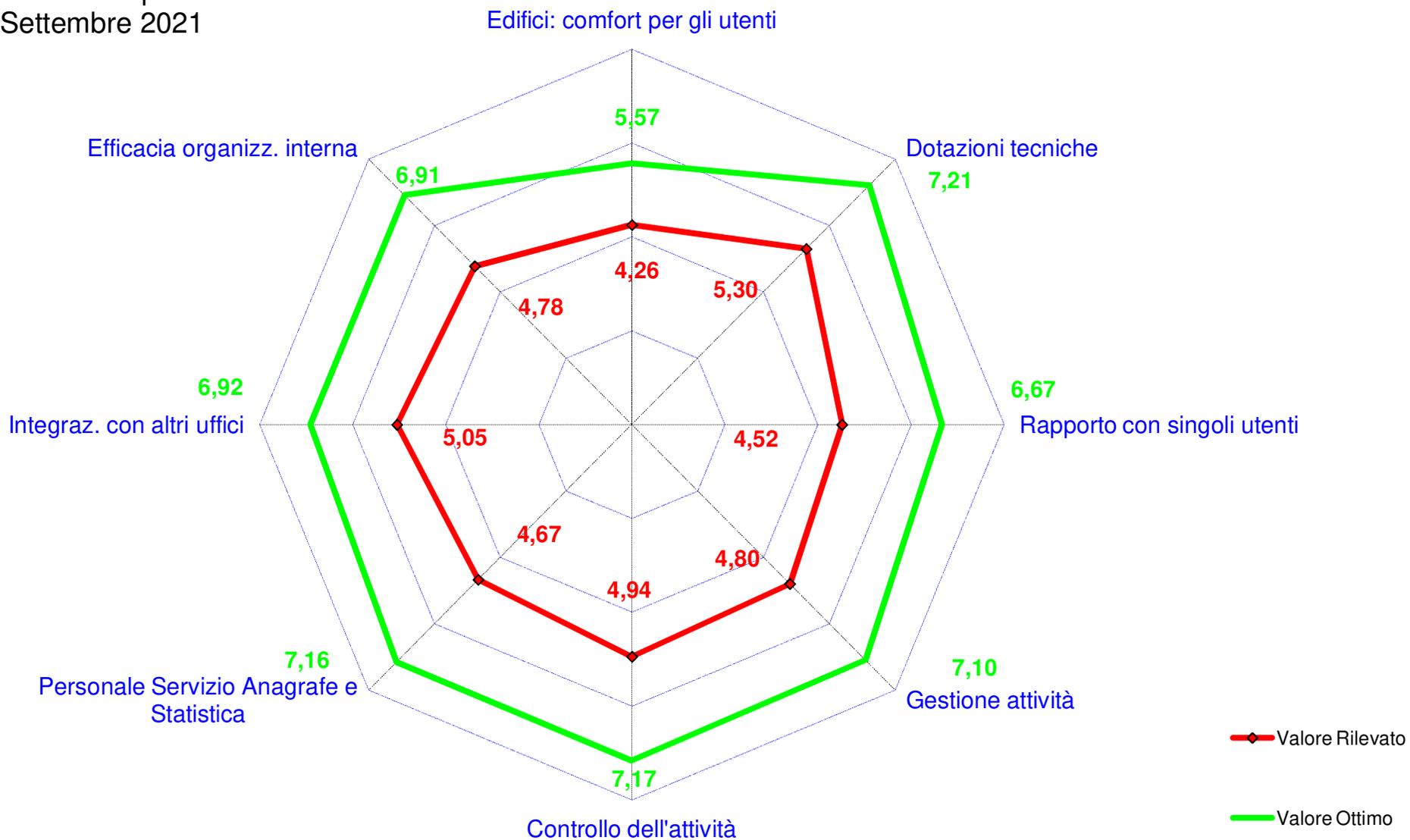
Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

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

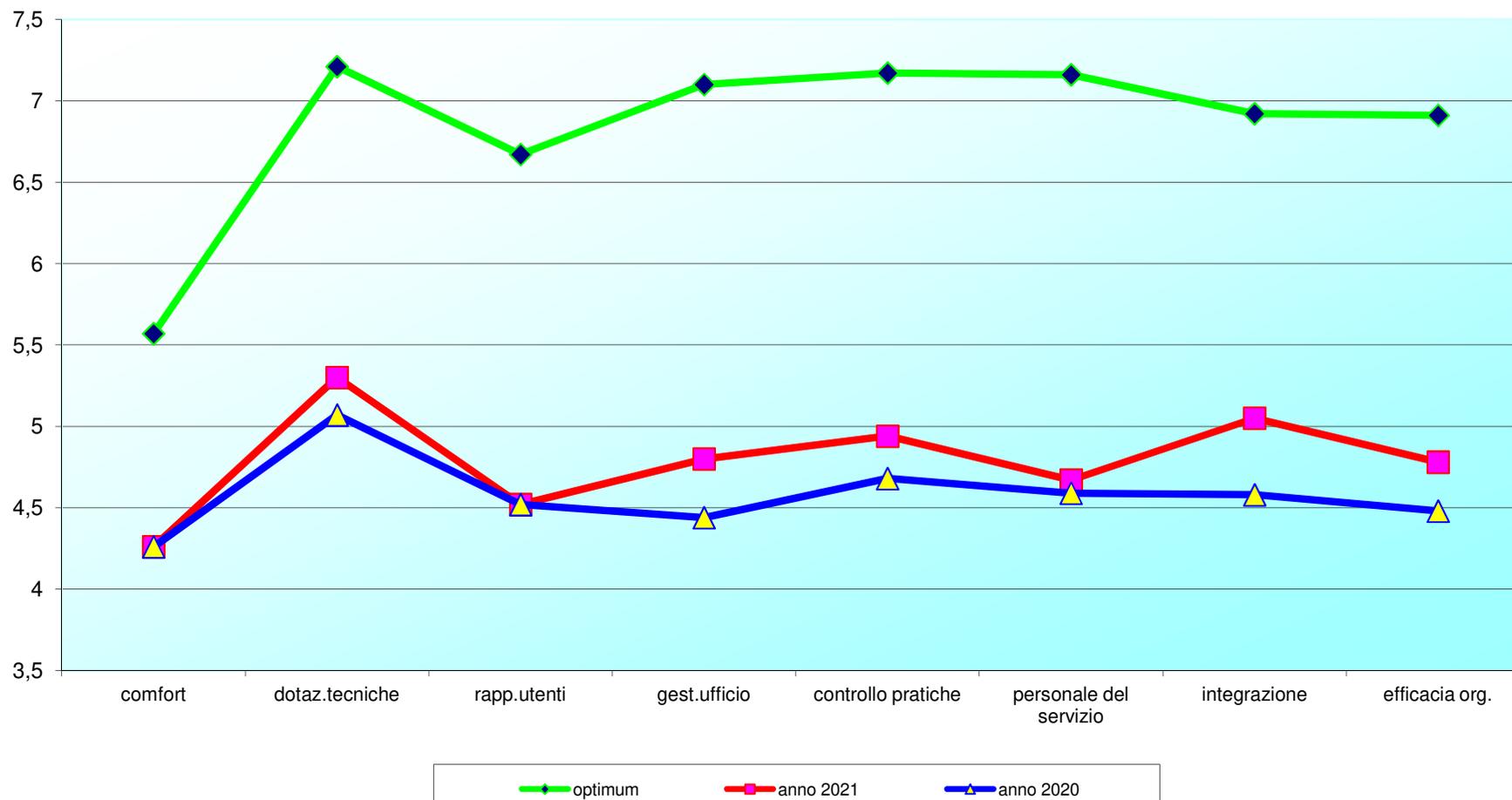
Stato della qualità
Settembre 2021



Città di Alessandria

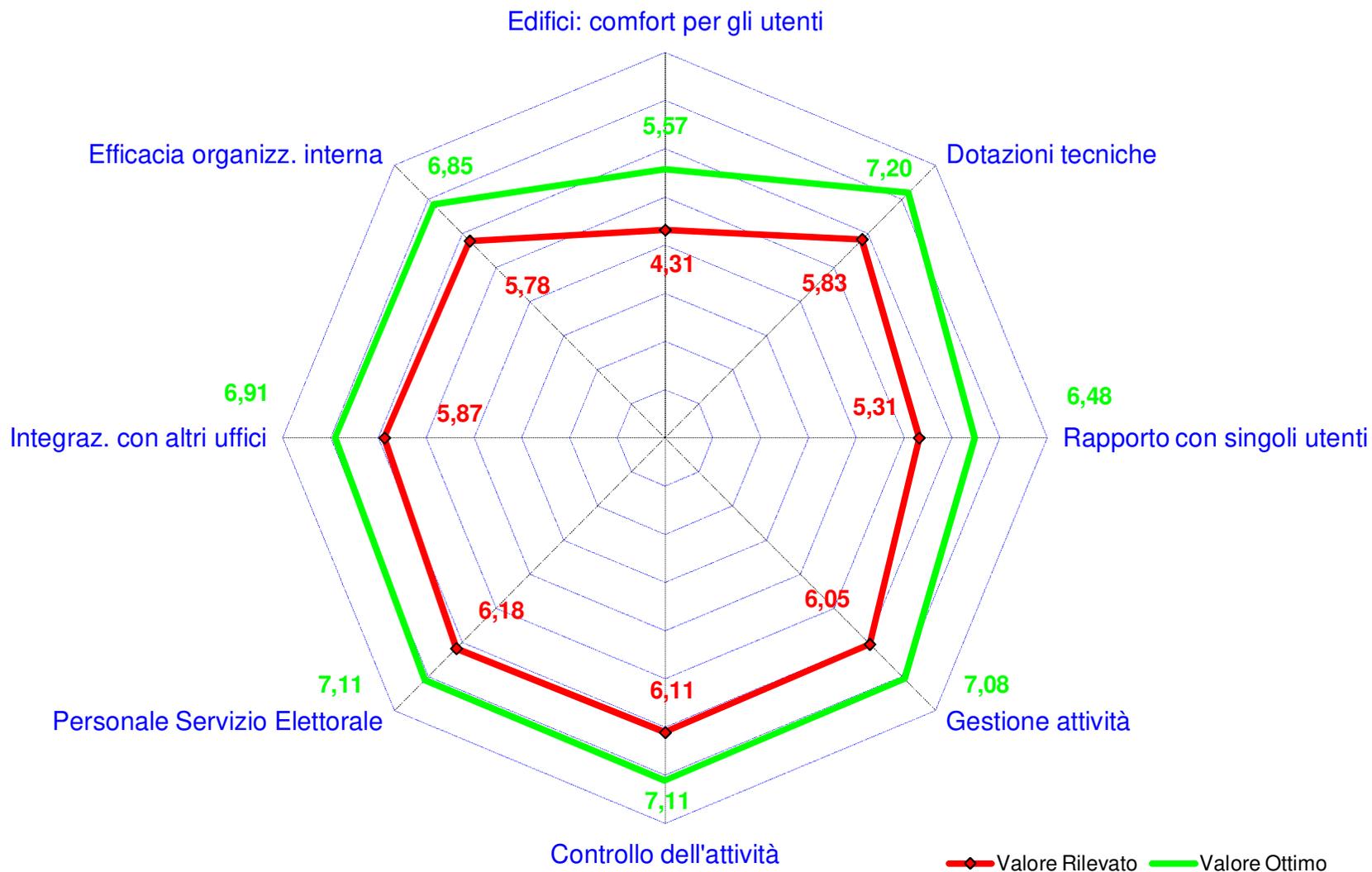
Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2020/2021



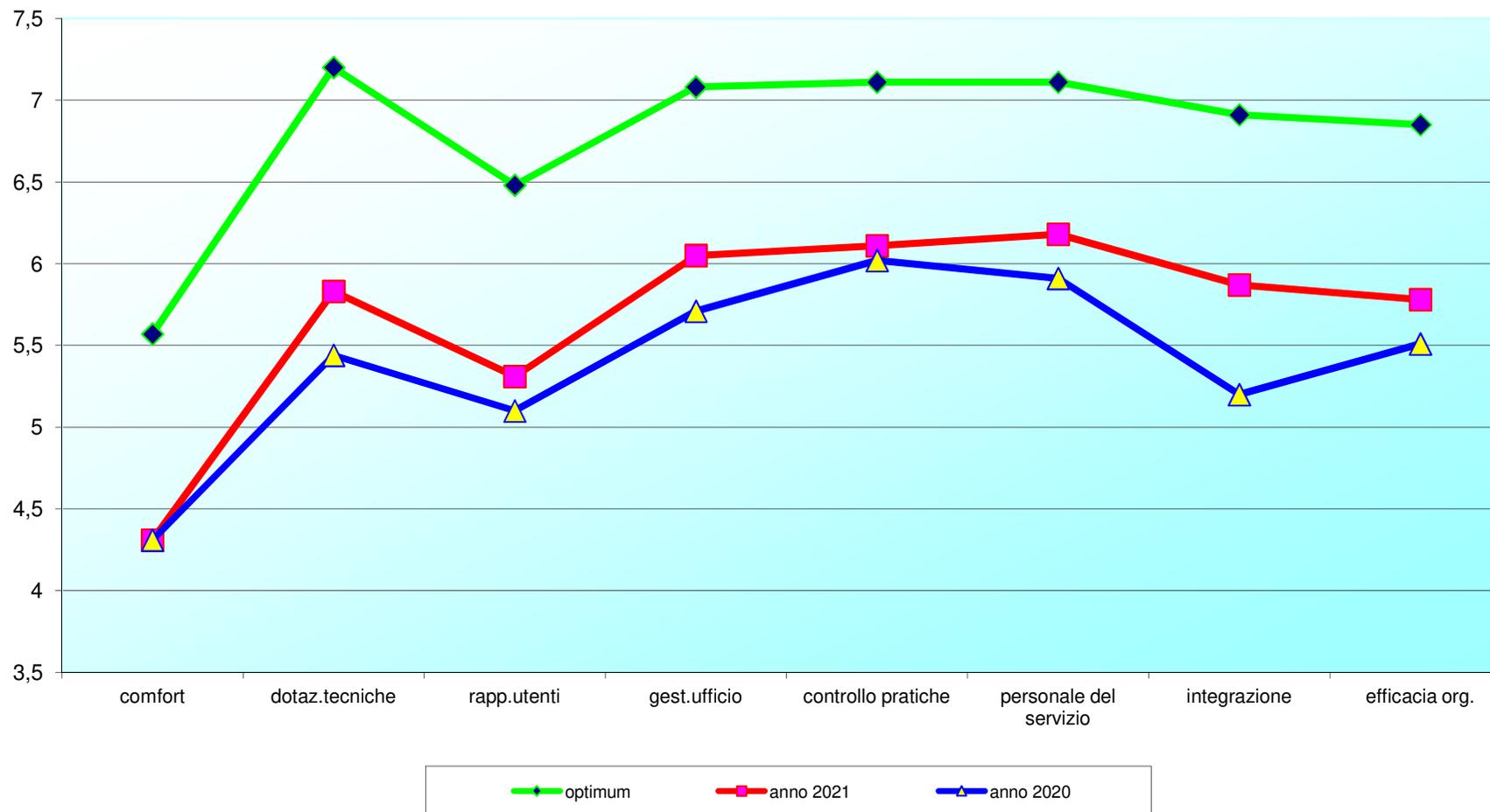
Comune di Alessandria
SETTORE SISTEMI INFORMATIVI
ED E-GOVERNMENT
SERVIZIO ELETTORALE

Stato della qualità
Settembre 2021



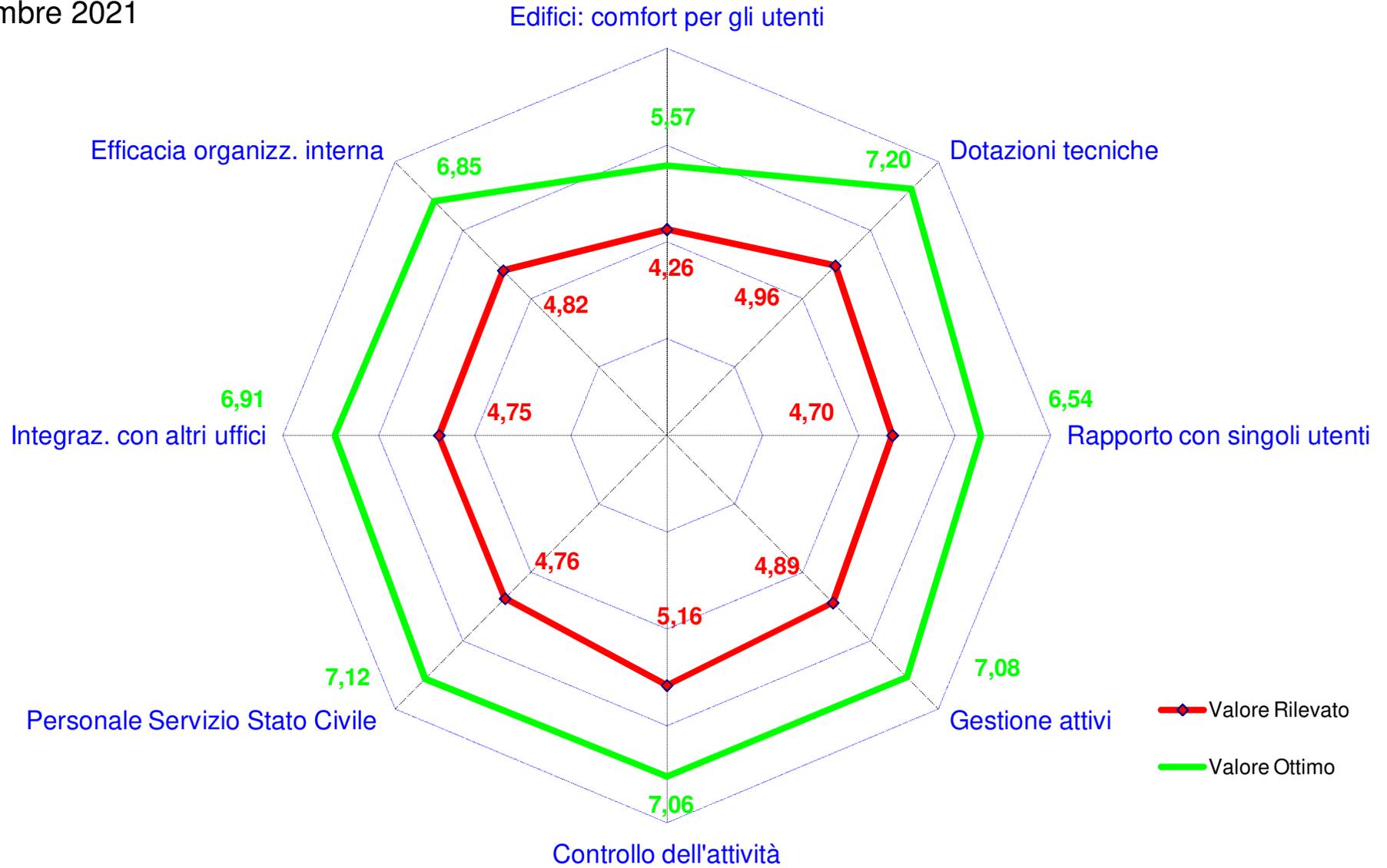
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2020/2021



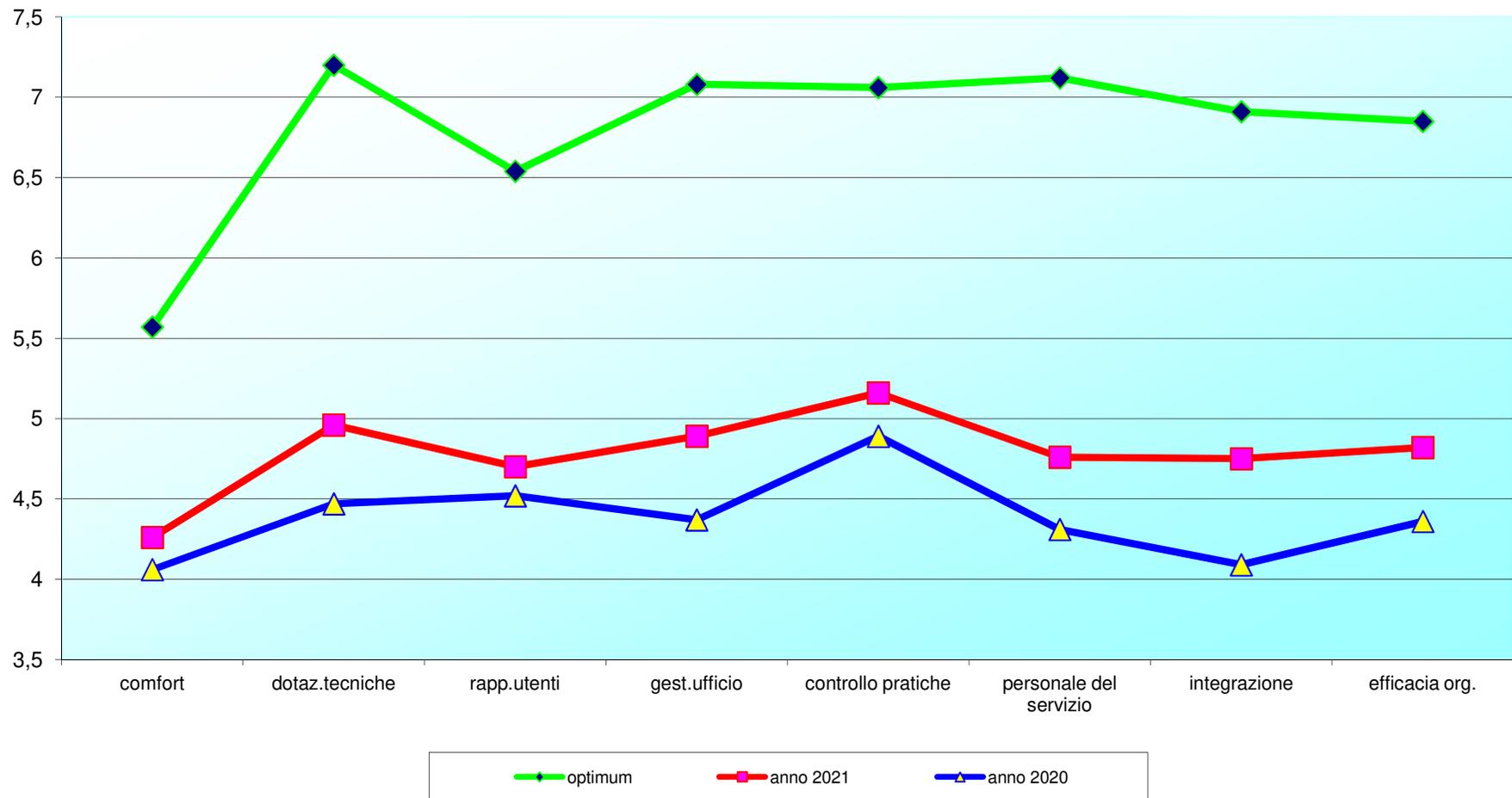
Comune di Alessandria
SETTORE SISTEMI INFORMATIVI
ED E-GOVERNMENT
SERVIZIO STATO CIVILE

Stato della qualità
Settembre 2021



Città di Alessandria

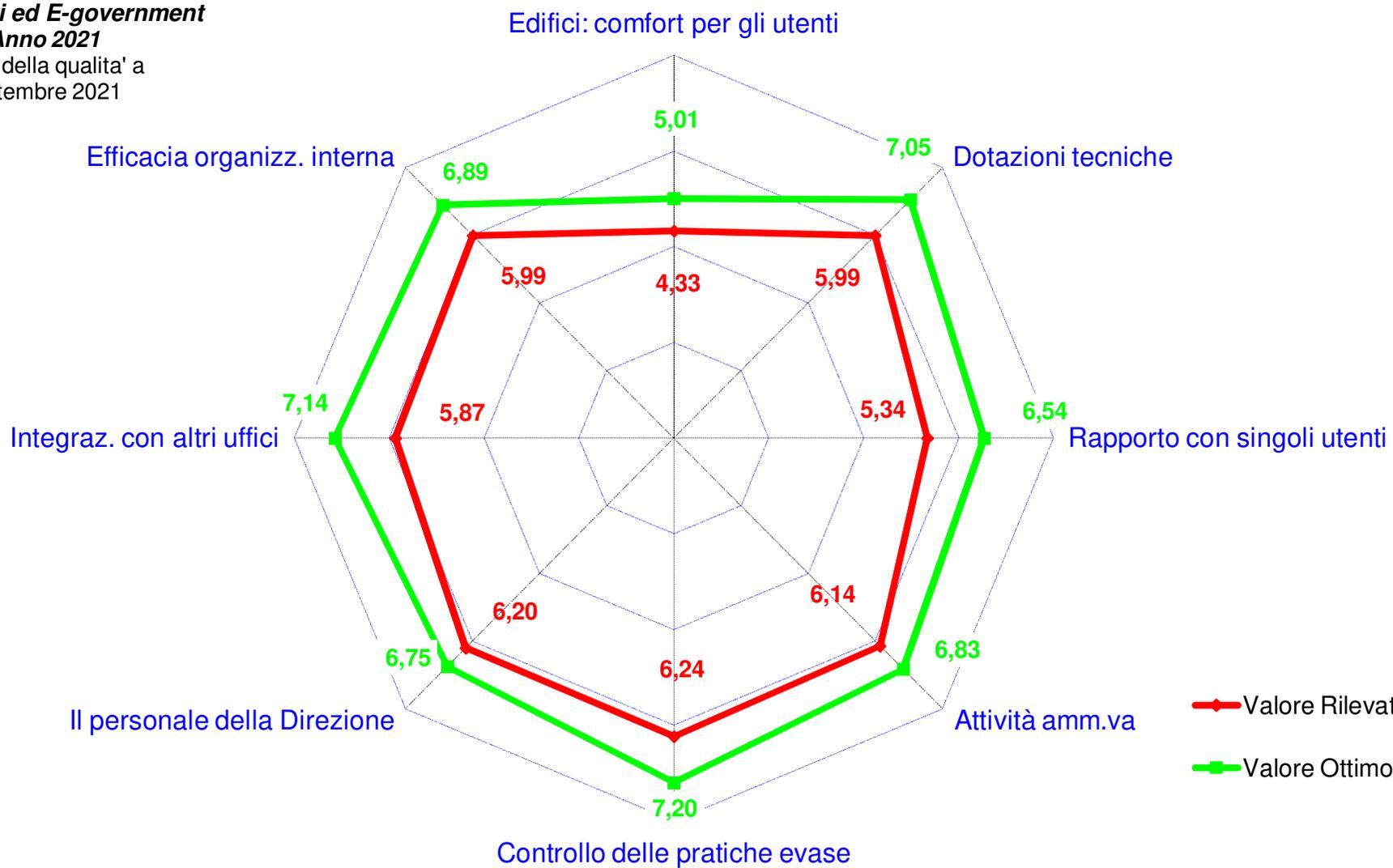
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2020/2021



Città di Alessandria

Sistemi
Informativi ed E-government
Anno 2021

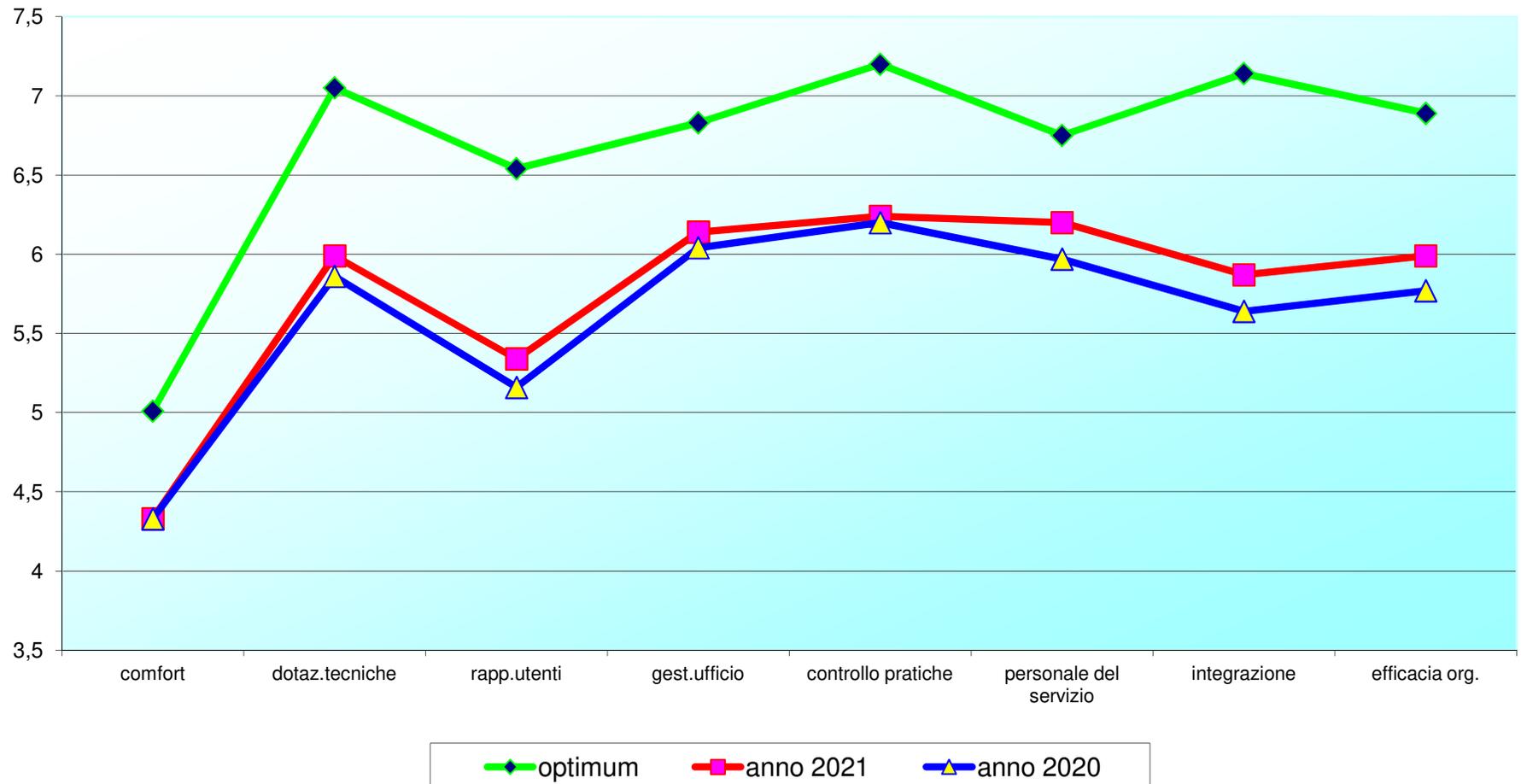
Stato della qualità a
settembre 2021



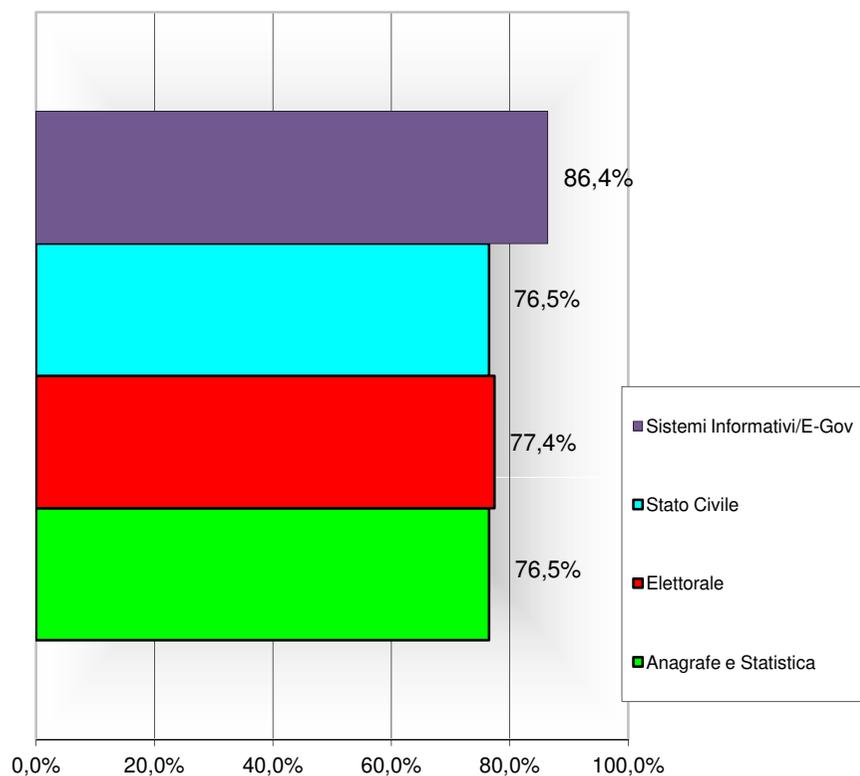
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

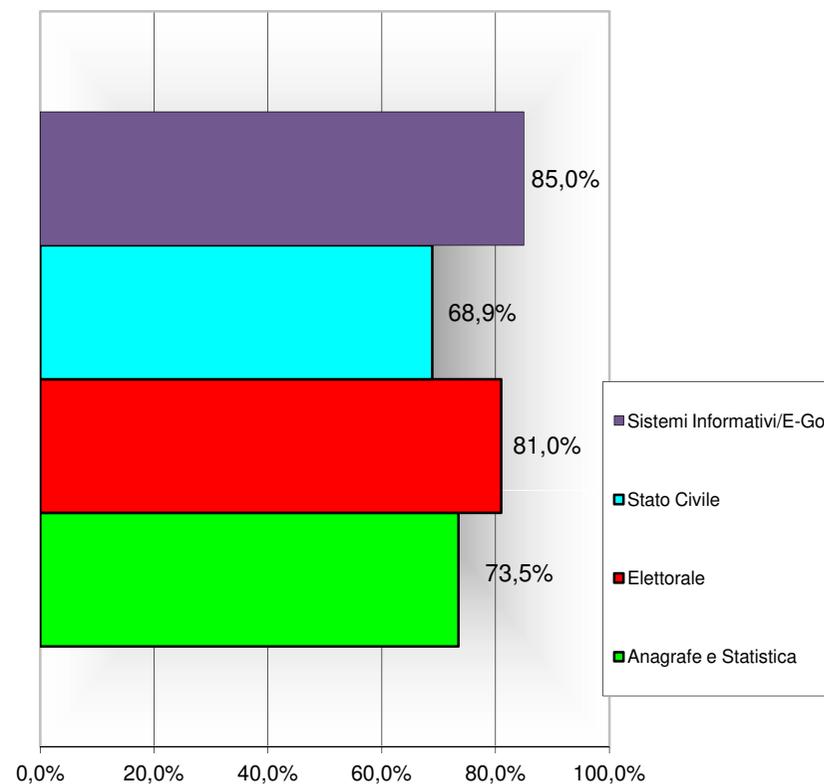
Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



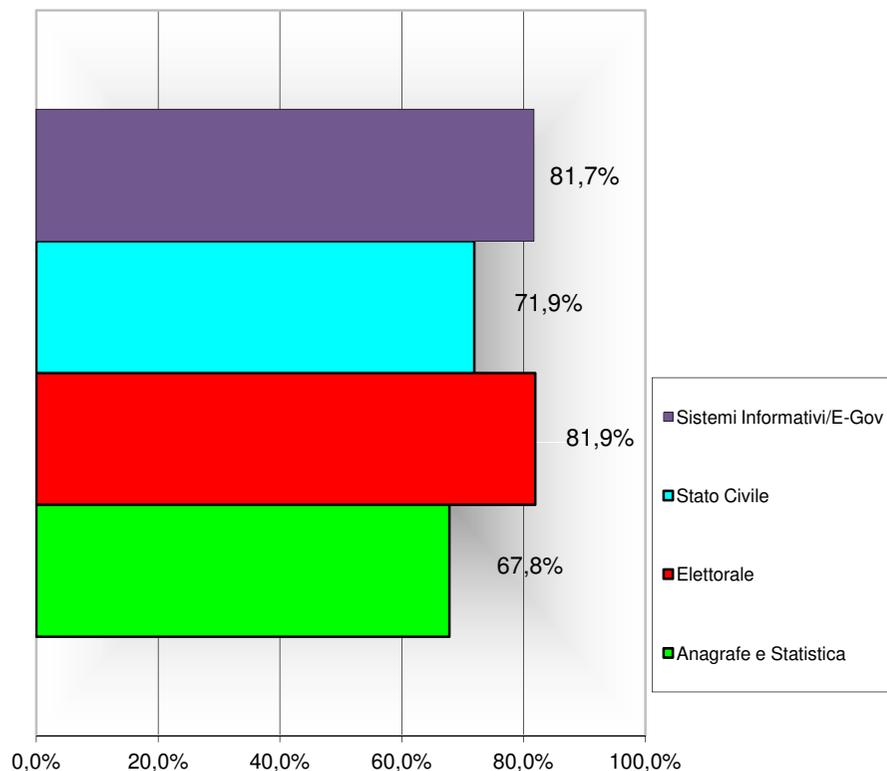
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

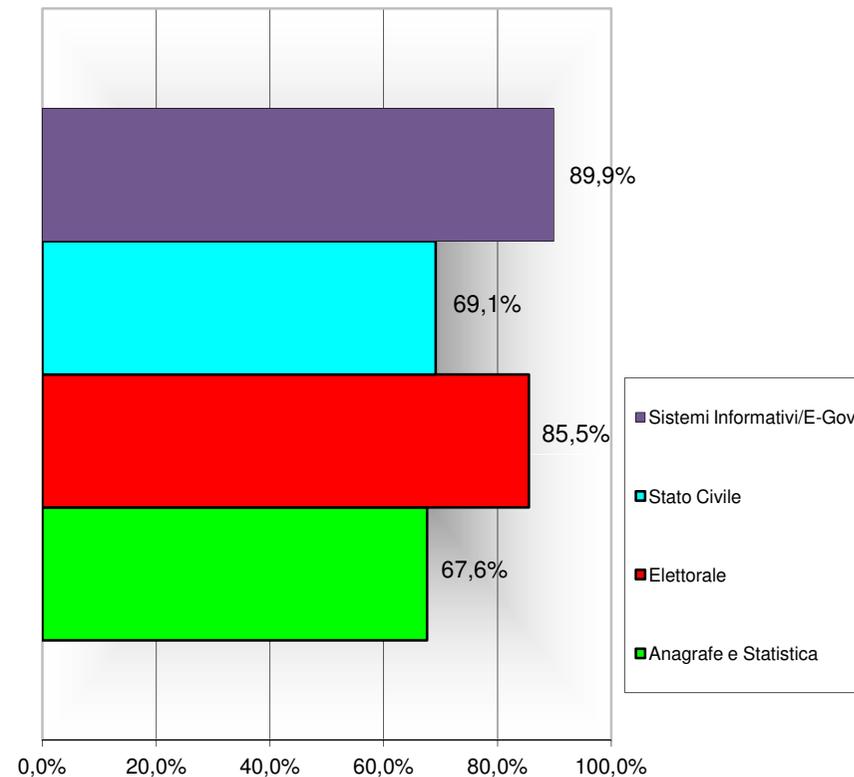
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



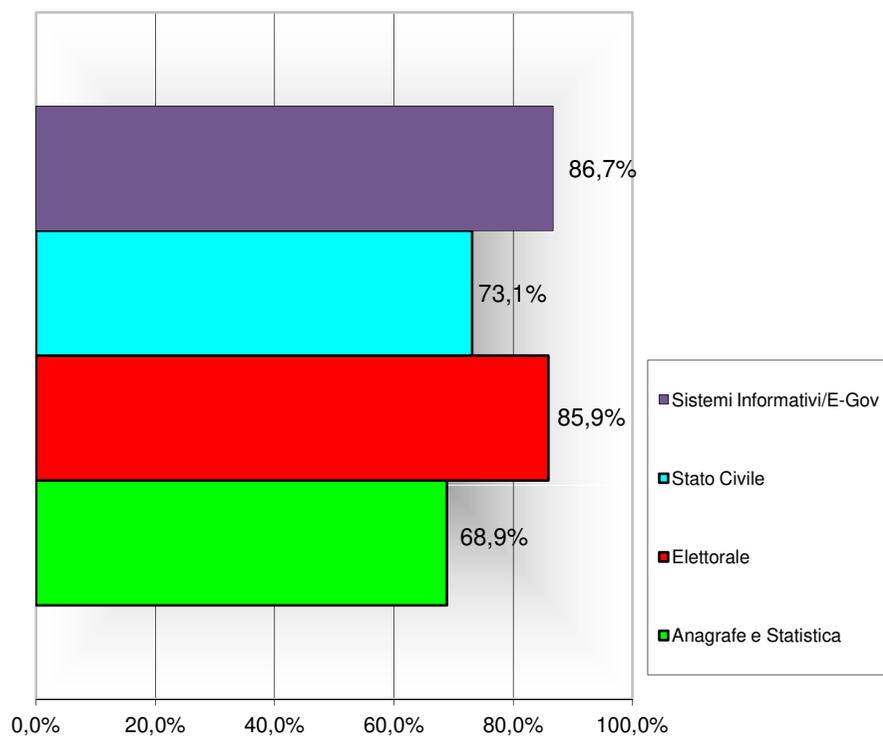
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



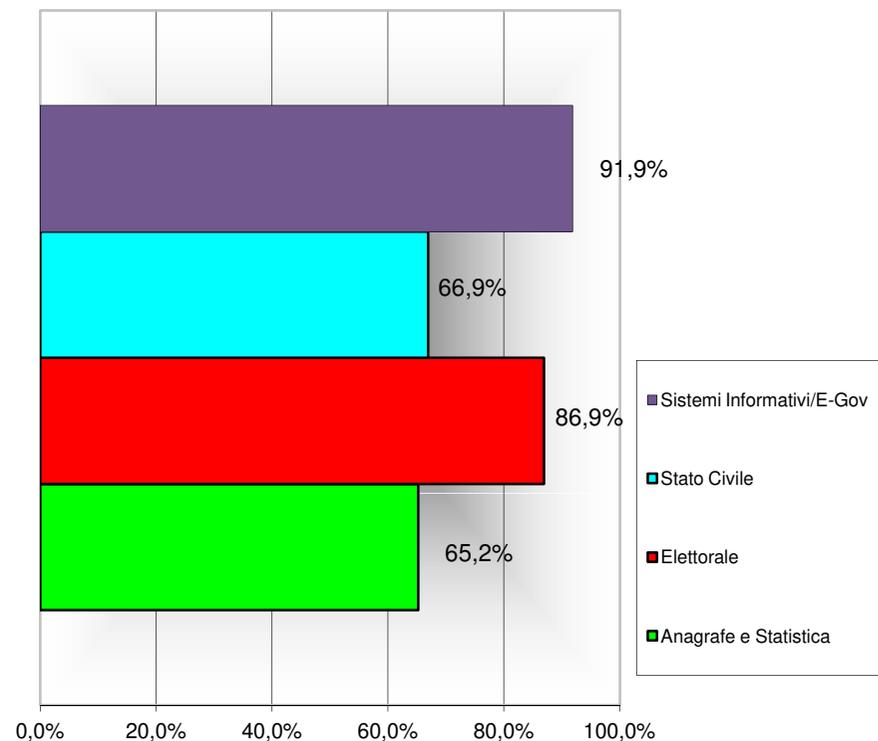
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO"



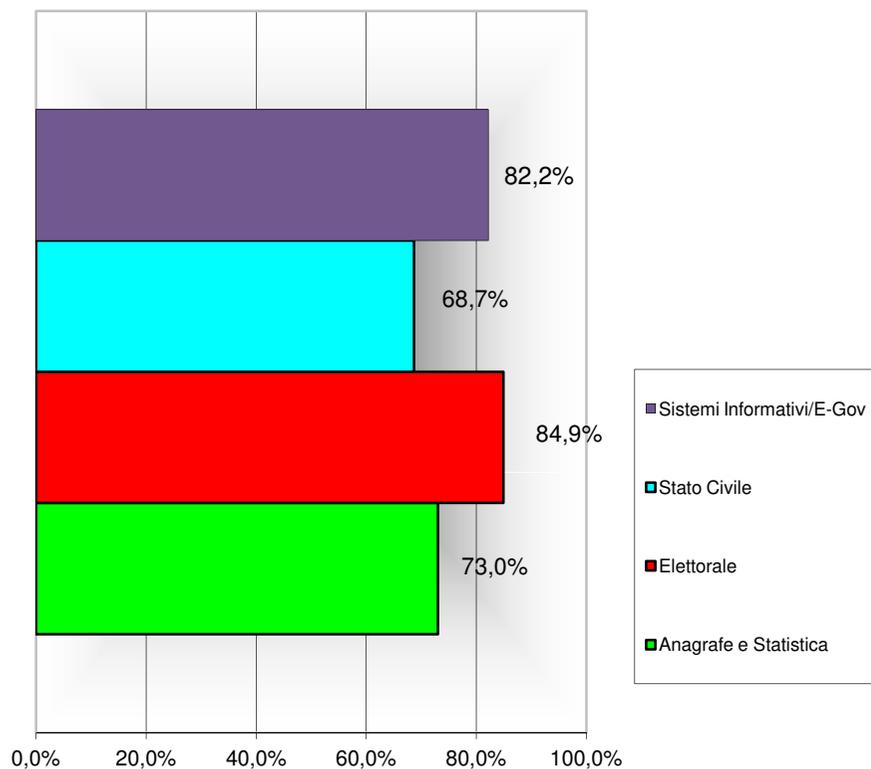
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

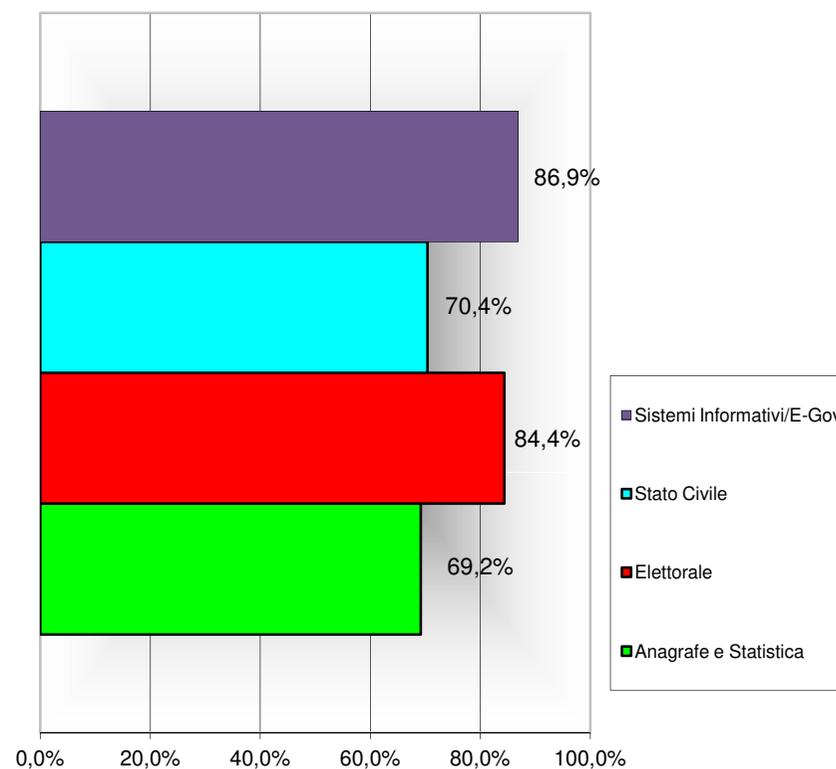


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



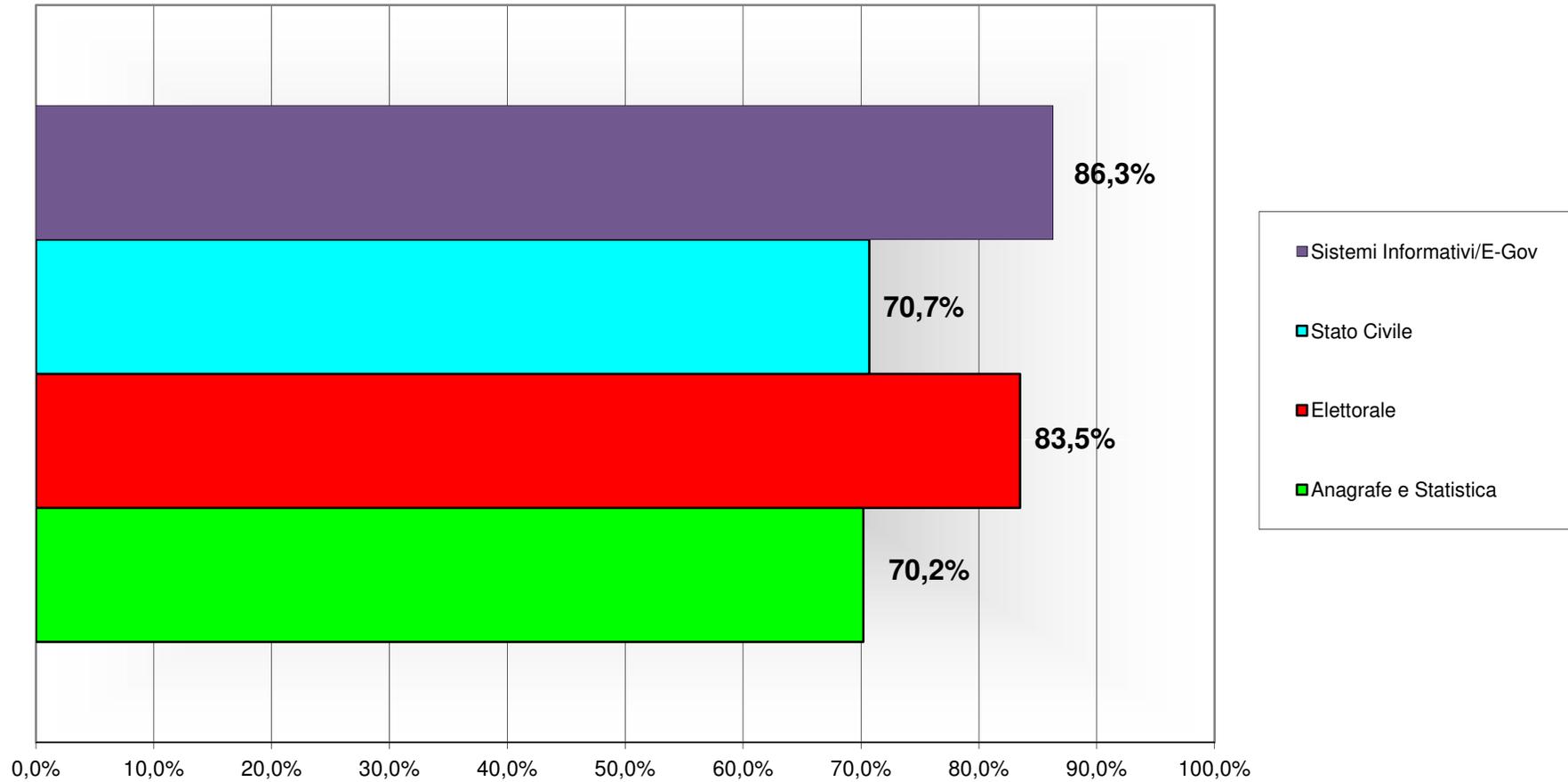
Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

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

**Settore Sistemi Informativi ed
E-Government**

Anagrafe e Statistica

								23
comfort	4,26	5,57	76,5%	4,26	5,57	76,5%	0,0%	
dotazioni	5,07	7,21	70,3%	5,30	7,21	73,5%	3,2%	
rapporto con utenti	4,52	6,67	67,8%	4,52	6,67	67,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,44	7,10	62,5%	4,80	7,10	67,6%	5,1%	
controllo	4,68	7,17	65,3%	4,94	7,17	68,9%	3,6%	
personale	4,59	7,16	64,1%	4,67	7,16	65,2%	1,1%	
integrazione	4,58	6,92	66,2%	5,05	6,92	73,0%	6,8%	
efficacia organizz.	4,48	6,91	64,8%	4,78	6,91	69,2%	4,3%	
							3,02%	1,42%

Elettorale

								4
comfort	4,31	5,57	77,4%	4,31	5,57	77,4%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,44	7,20	75,6%	5,83	7,20	81,0%	5,4%	
rapporto con utenti	5,10	6,48	78,7%	5,31	6,48	81,9%	3,2%	
gestione ufficio	5,71	7,08	80,6%	6,05	7,08	85,5%	4,8%	
controllo	6,02	7,11	84,7%	6,11	7,11	85,9%	1,3%	
personale	5,91	7,11	83,1%	6,18	7,11	86,9%	3,8%	
integrazione	5,20	6,91	75,3%	5,87	6,91	84,9%	9,7%	
efficacia organizz.	5,51	6,85	80,4%	5,78	6,85	84,4%	3,9%	
							4,0%	0,33%

Stato Civile

								11
comfort	4,06	5,57	72,9%	4,26	5,57	76,5%	3,6%	
dotaz.tecniche	4,47	7,20	62,1%	4,96	7,20	68,9%	6,8%	
rapporto con utenti	4,52	6,54	69,1%	4,70	6,54	71,9%	2,8%	
gestione ufficio	4,37	7,08	61,7%	4,89	7,08	69,1%	7,3%	
controllo pratiche	4,89	7,06	69,3%	5,16	7,06	73,1%	3,8%	
personale	4,31	7,12	60,5%	4,76	7,12	66,9%	6,3%	
integrazione	4,09	6,91	59,2%	4,75	6,91	68,7%	9,6%	
efficacia organizz.	4,36	6,85	63,6%	4,82	6,85	70,4%	6,7%	
							5,9%	1,32%

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

Sistemi Informativi ed E-Government

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

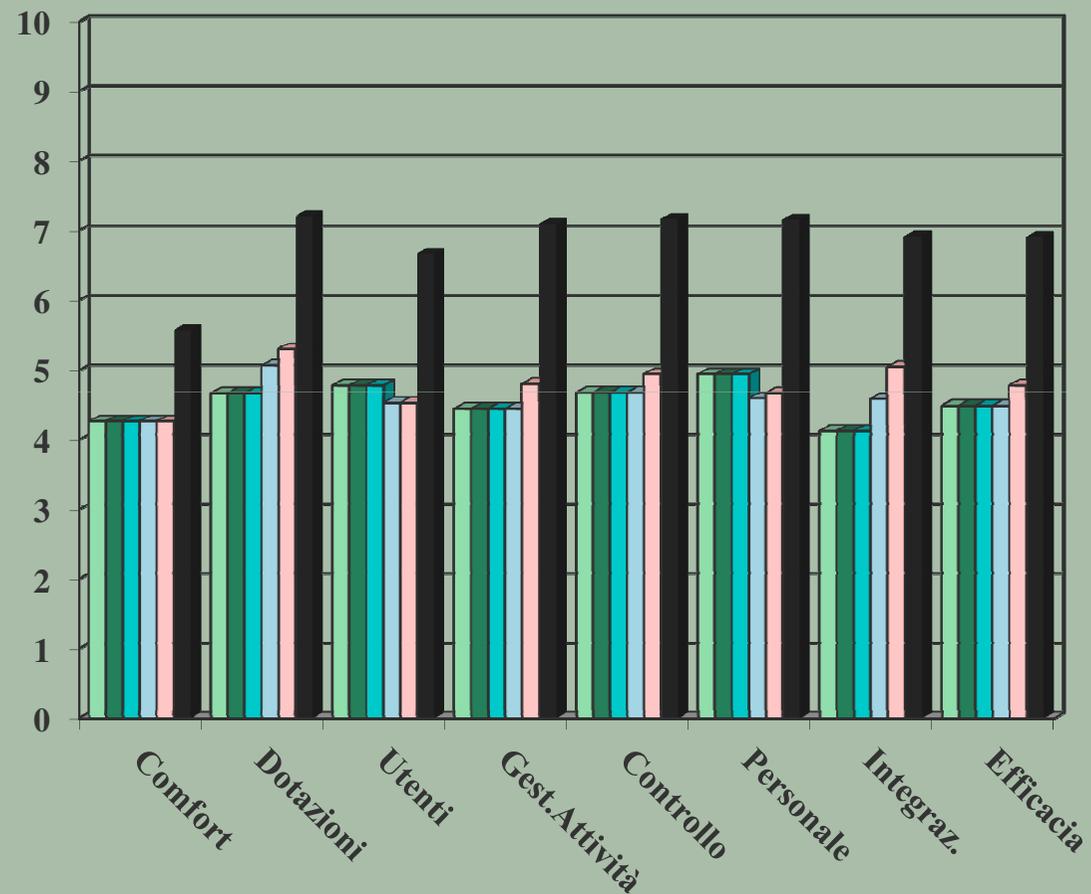
**Settore Sistemi Informativi ed
E-Government**

incremento biennio 2020 - 2021:

3,33%

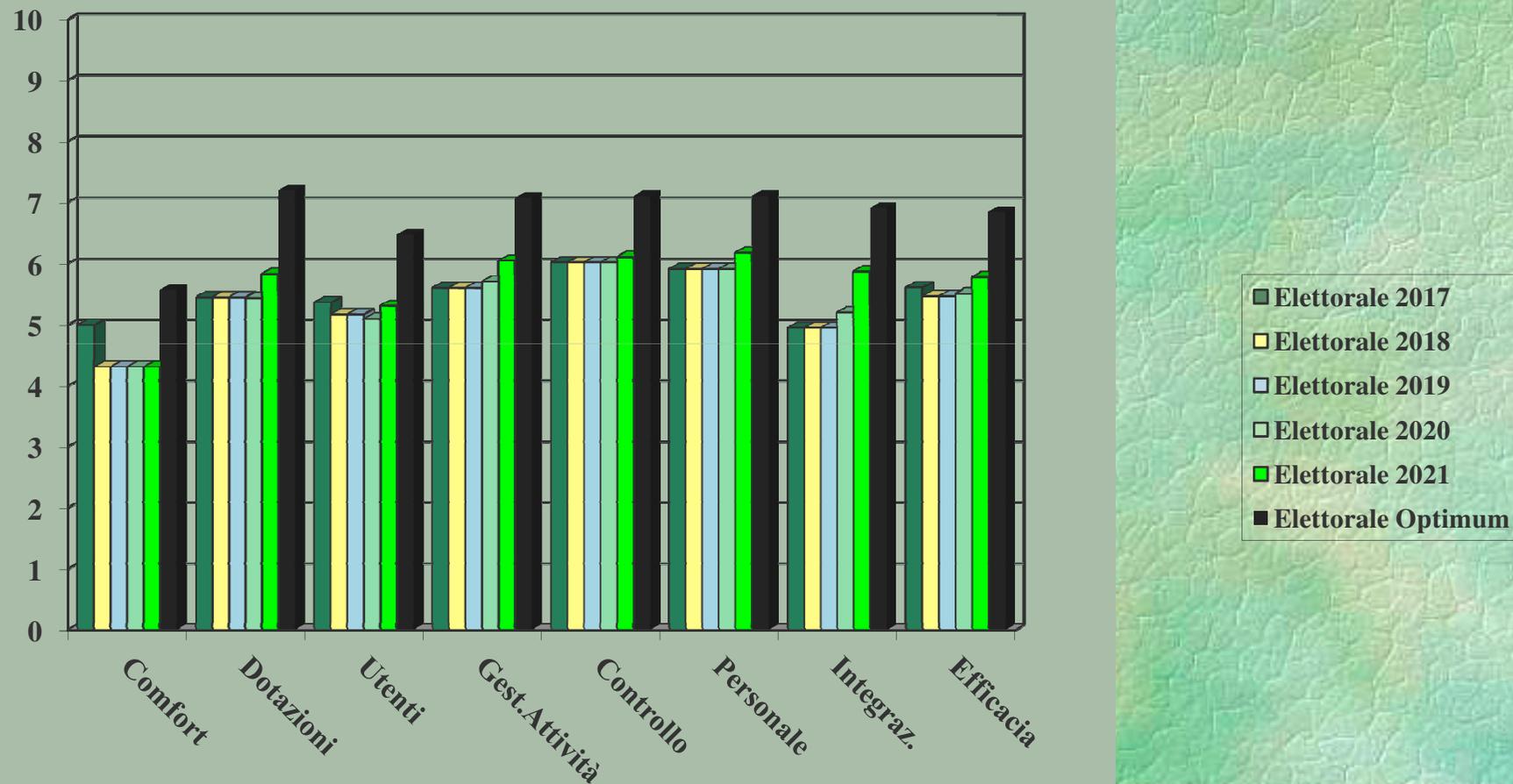
49

ANALISI DELLA QUALITA'

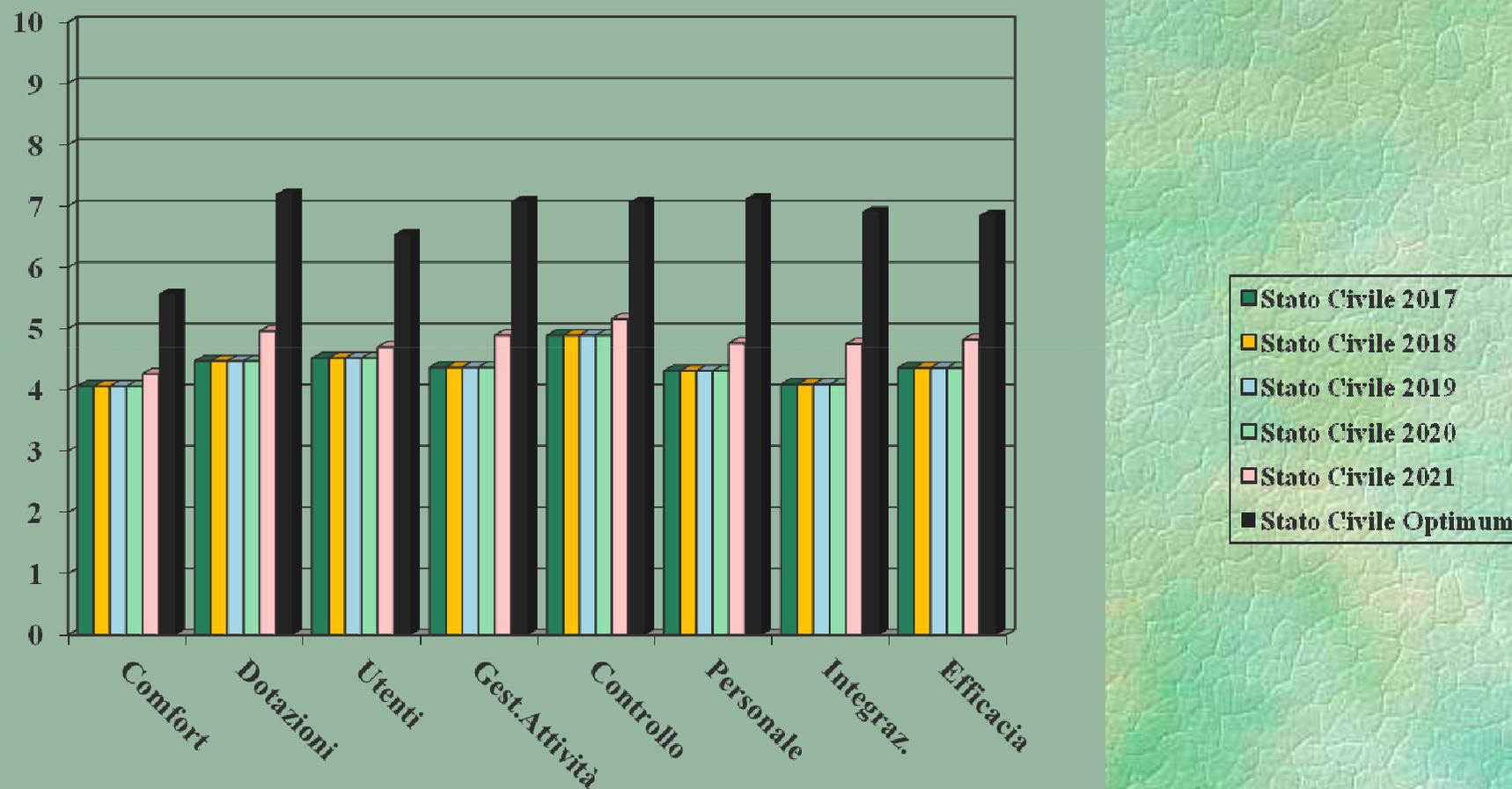


- Anagrafe e Statistica 2017
- Anagrafe e Statistica 2018
- Anagrafe e Statistica 2019
- Anagrafe e Statistica 2020
- Anagrafe e Statistica 2021
- Anagrafe e Statistica Optimum

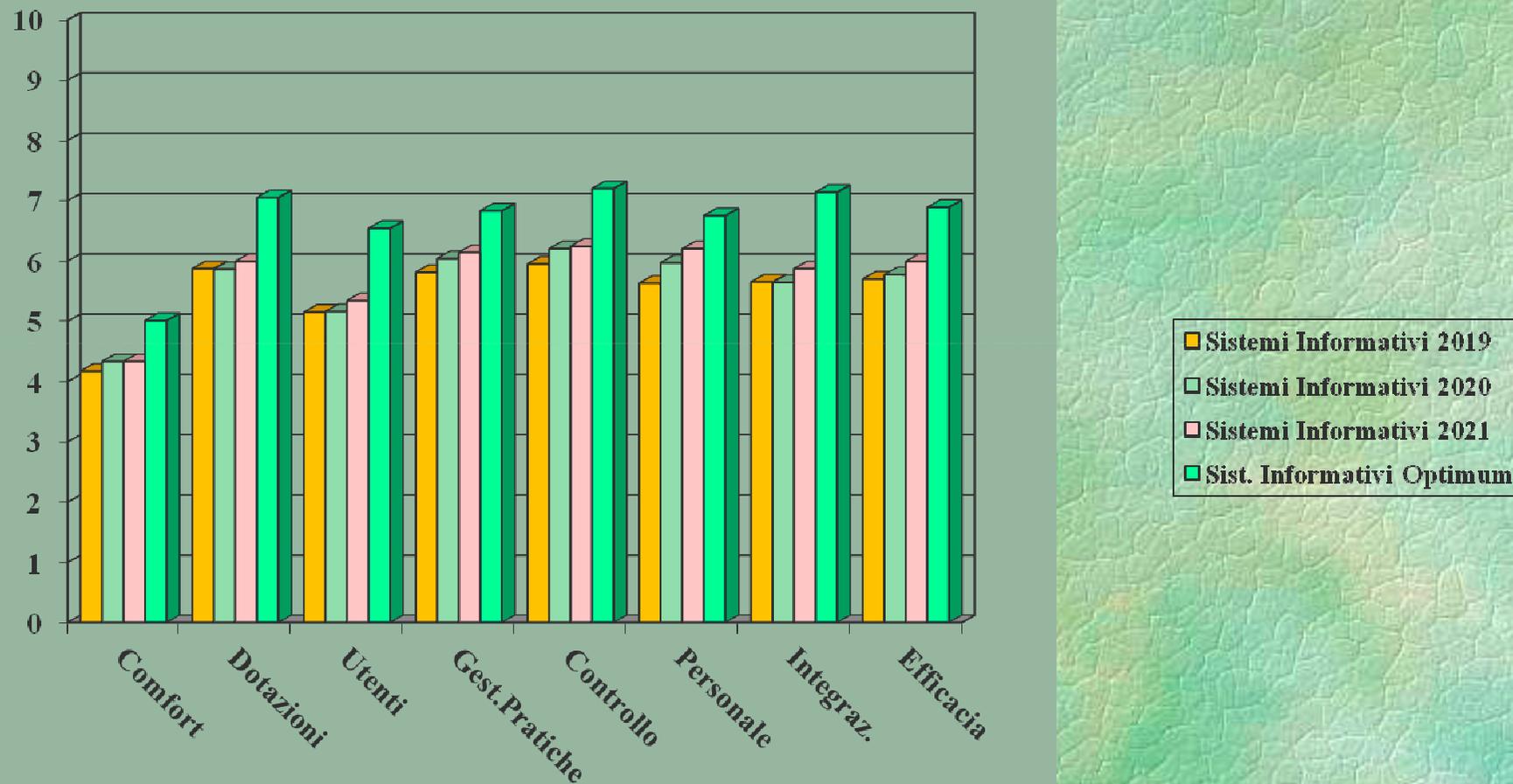
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Settore Urbanistica e Patrimonio

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

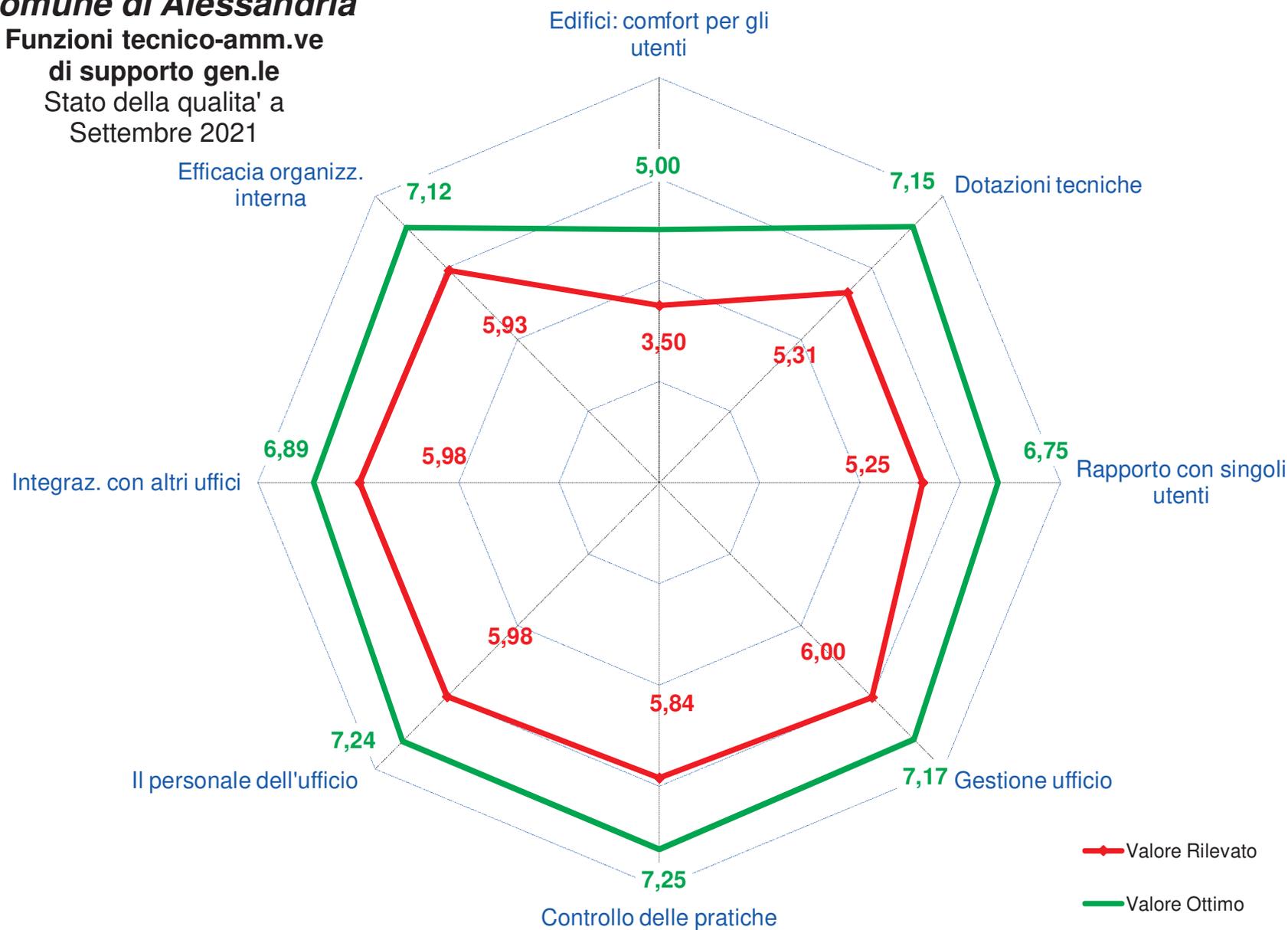
Comune di Alessandria

Funzioni tecnico-amm.ve

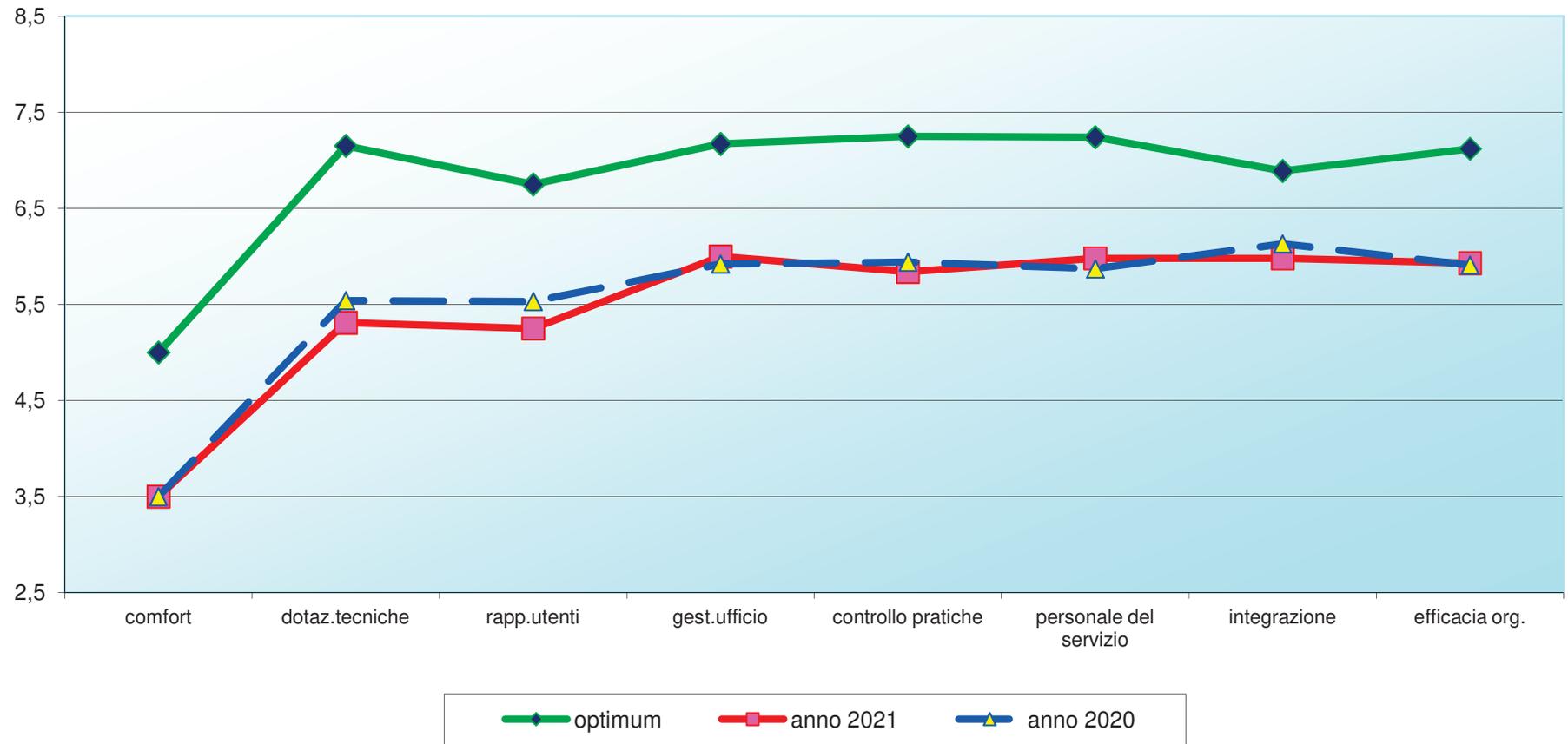
di supporto gen.le

Stato della qualita' a

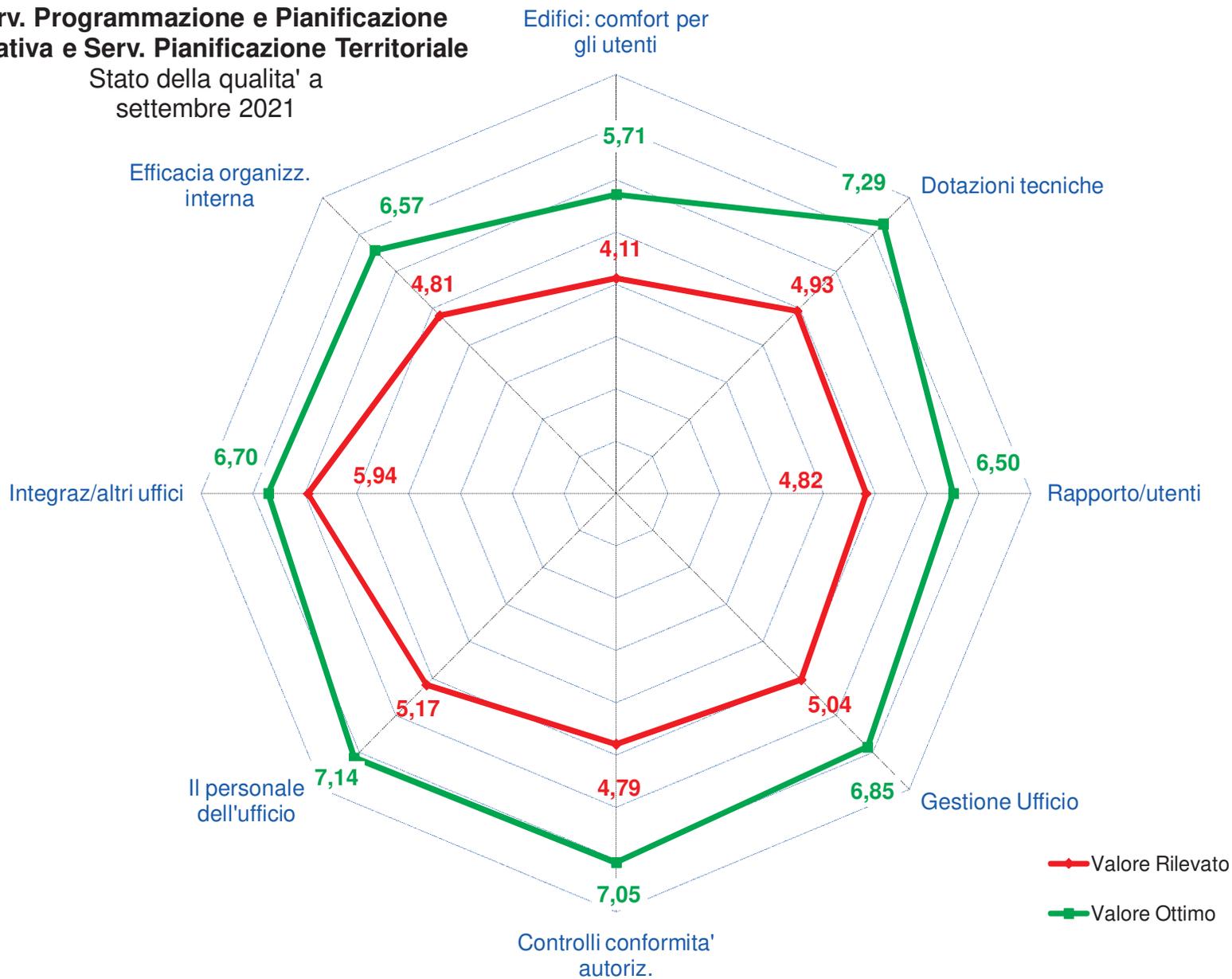
Settembre 2021



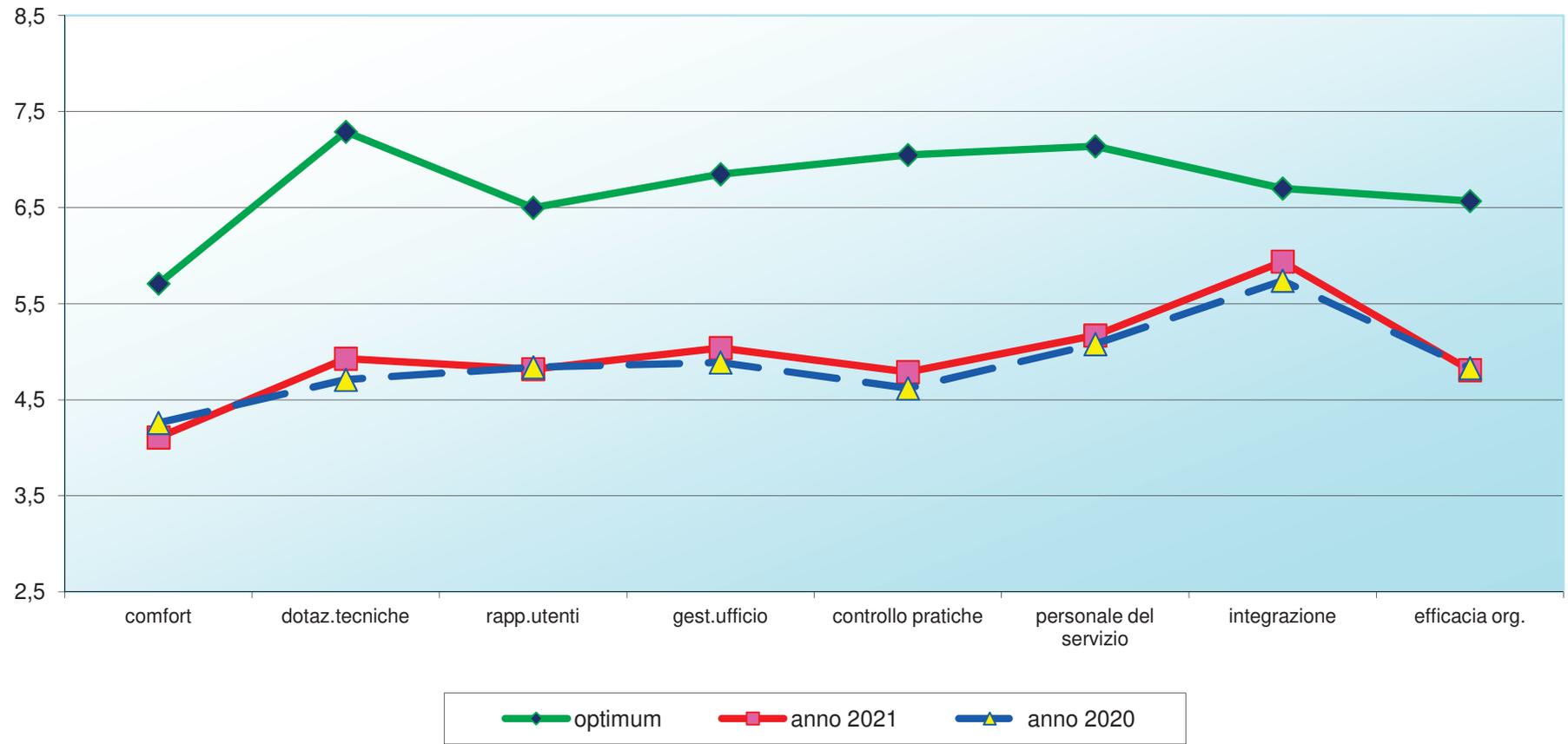
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Funzioni Tecnico-Amministrative
Anni 2020/2021



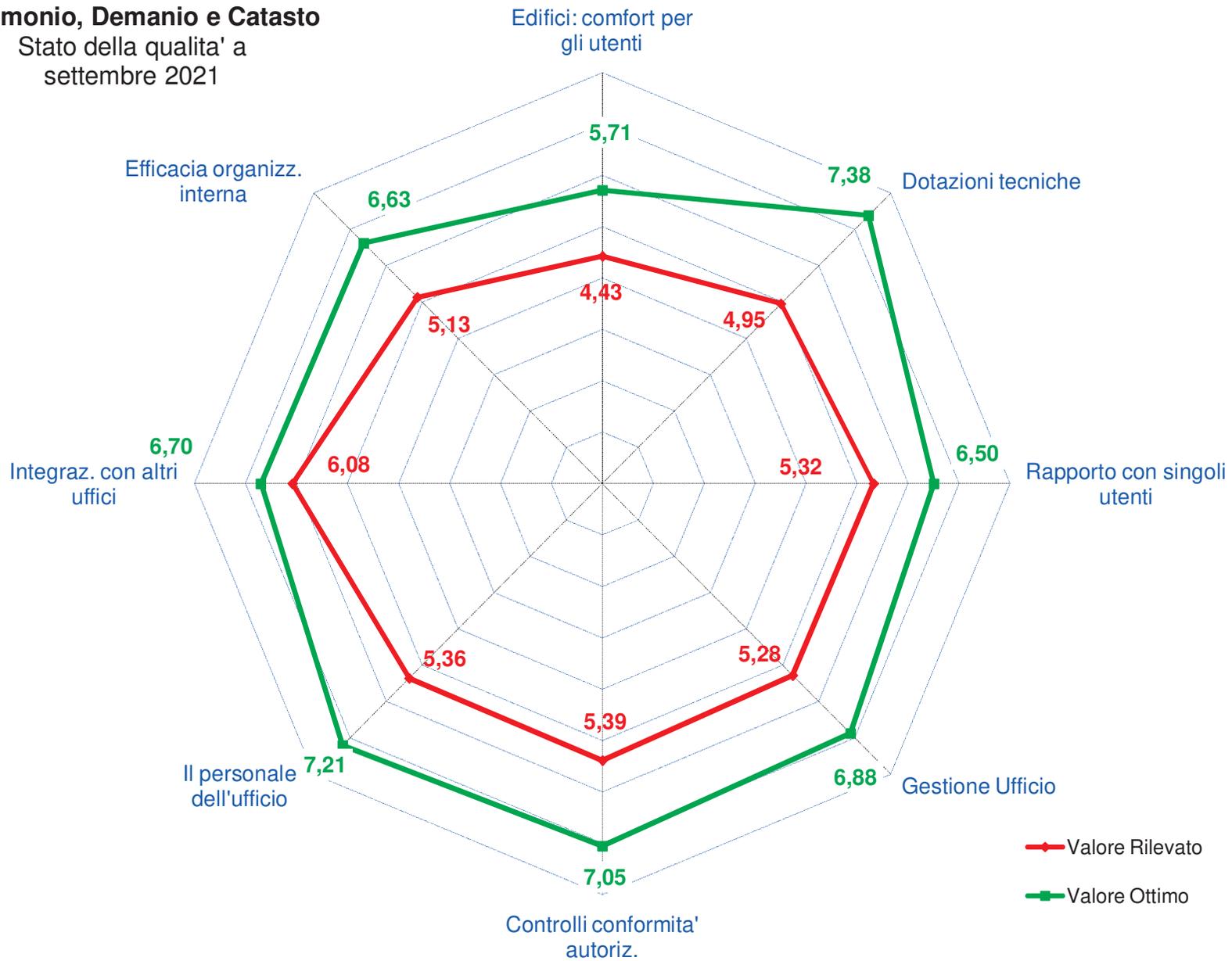
Comune di Alessandria
Serv. Programmazione e Pianificazione
Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale
Stato della qualita' a
settembre 2021



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



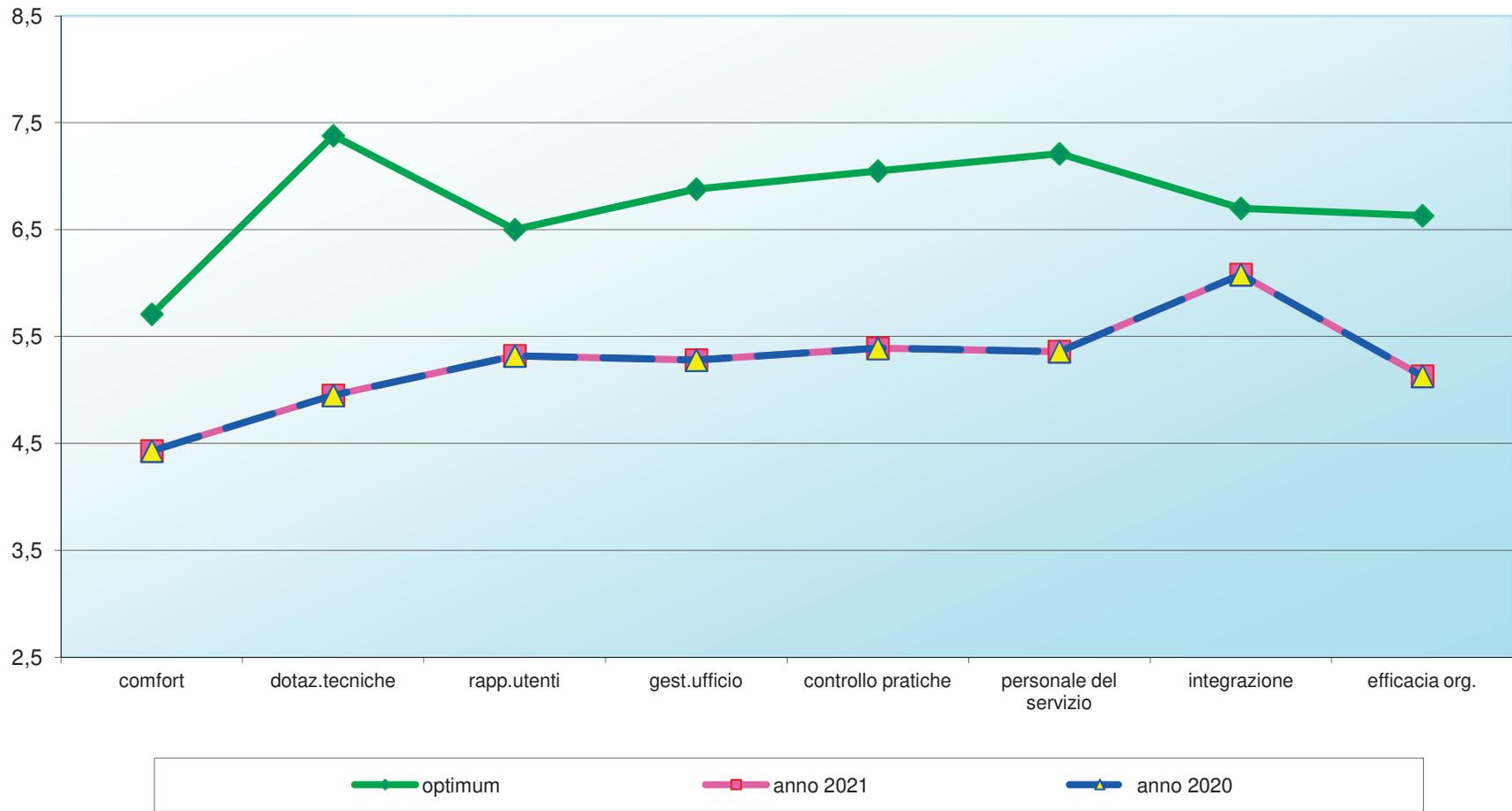
Comune di Alessandria
Patrimonio, Demanio e Catasto
Stato della qualità a
settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

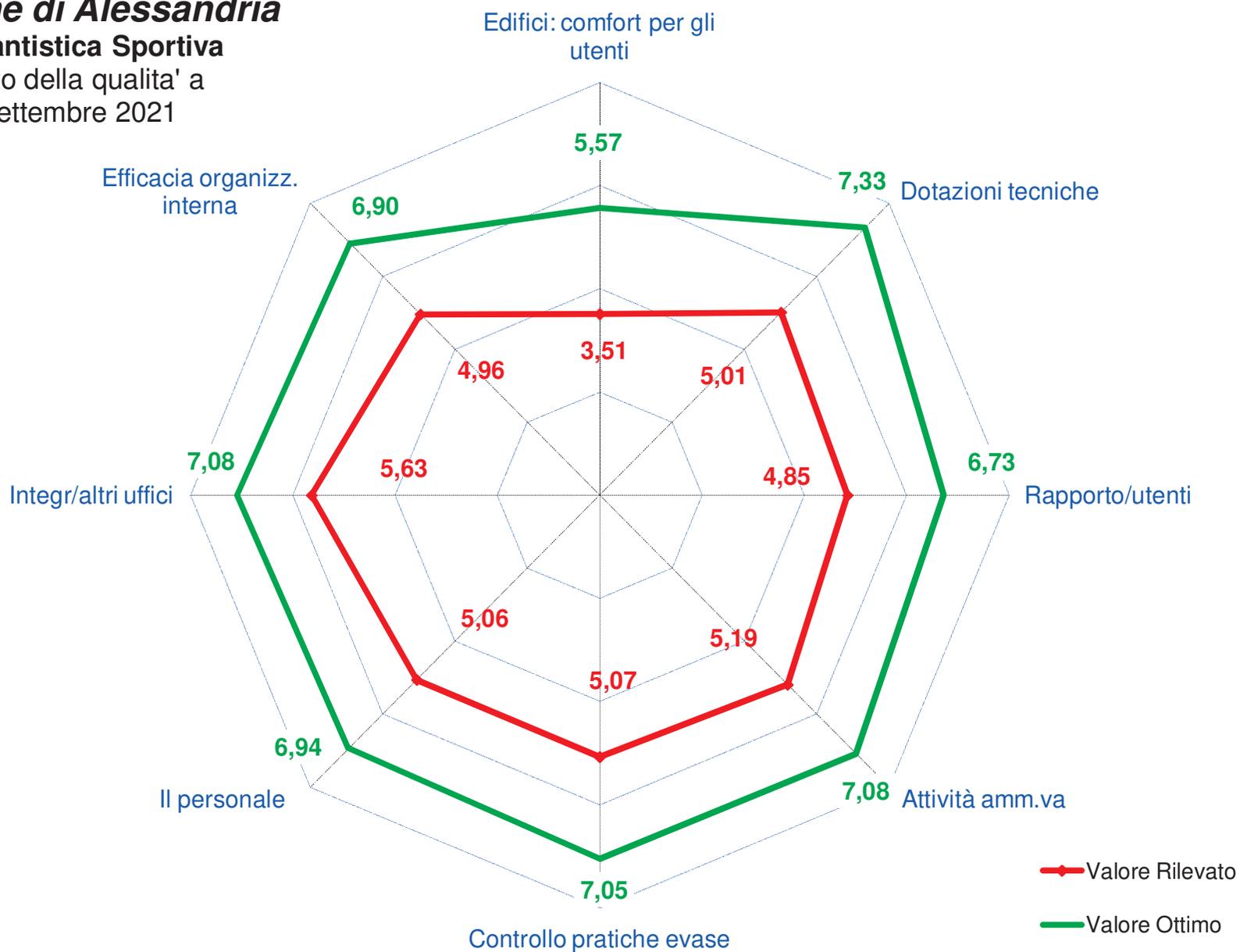
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2020/2021



Comune di Alessandria

Impiantistica Sportiva

Stato della qualità a
Settembre 2021



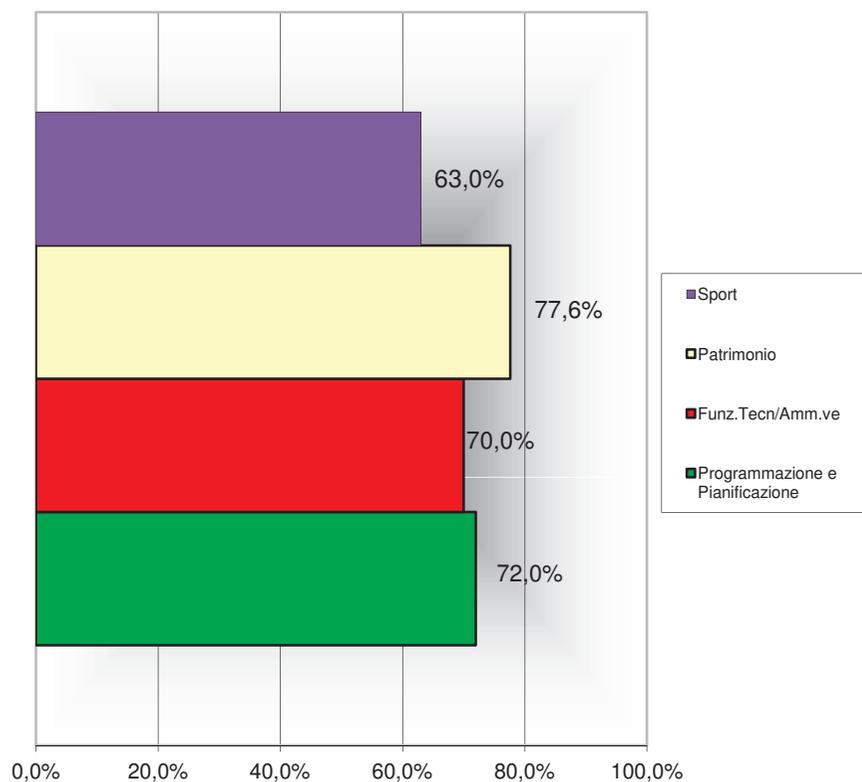
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

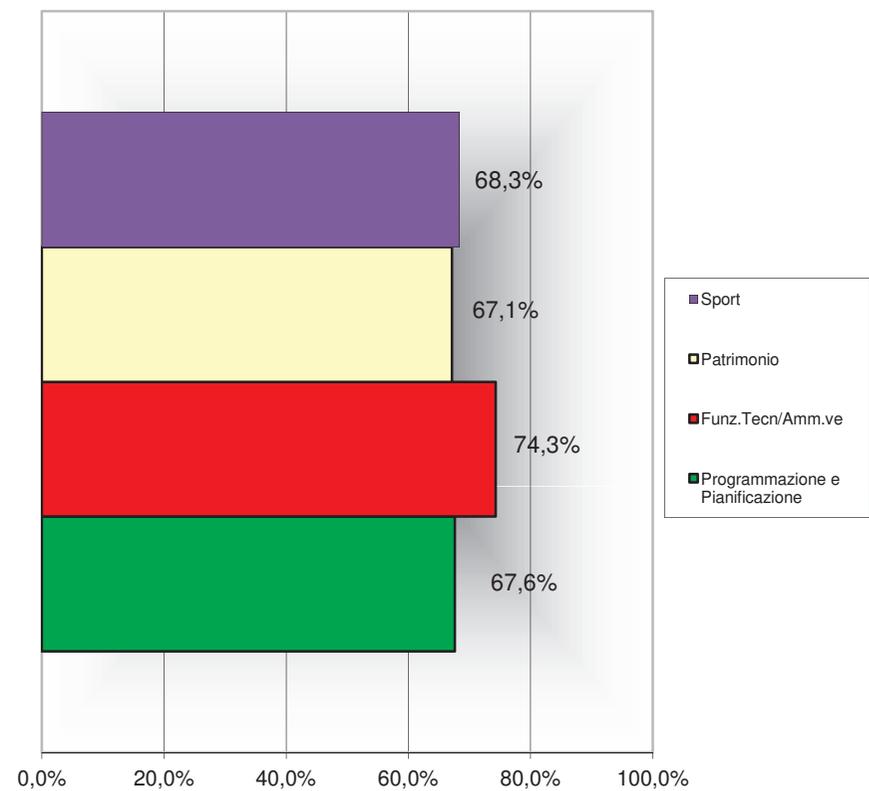
Impiantistica Sportiva - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



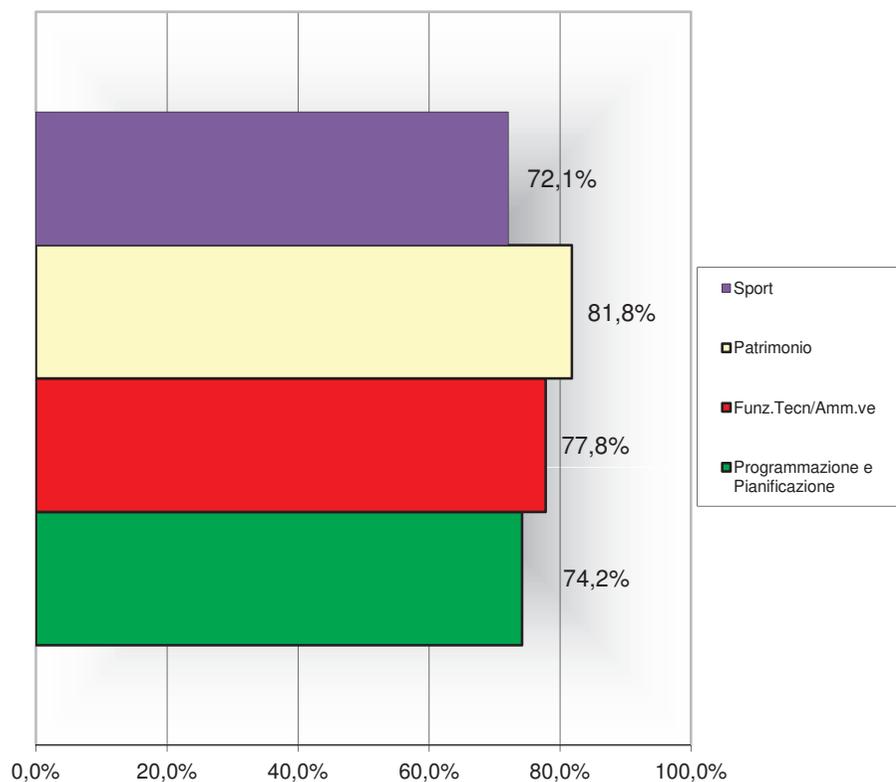
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

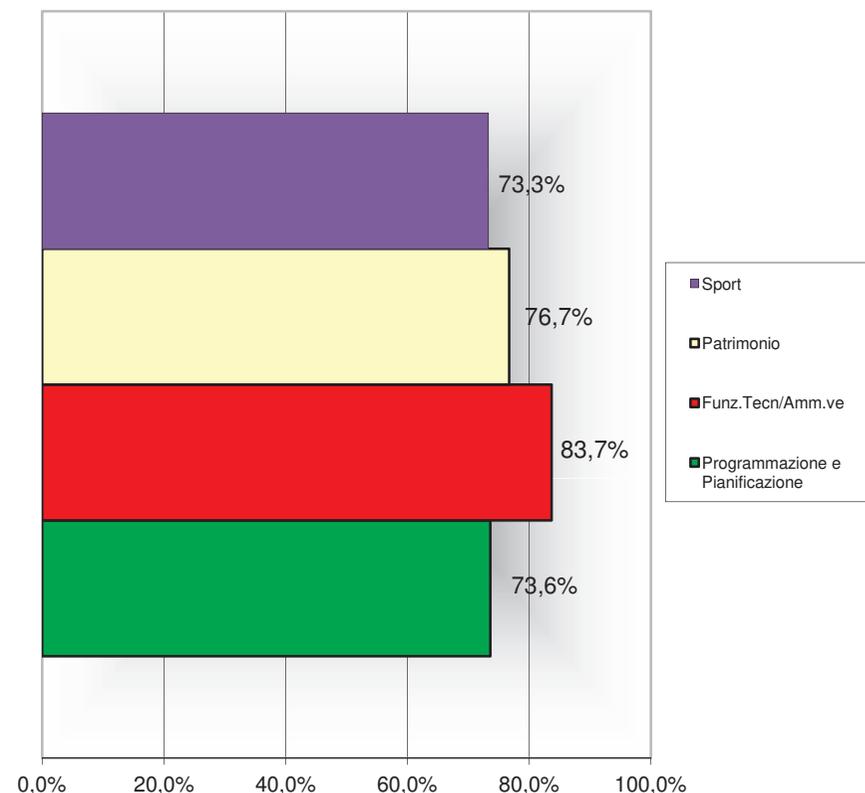
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



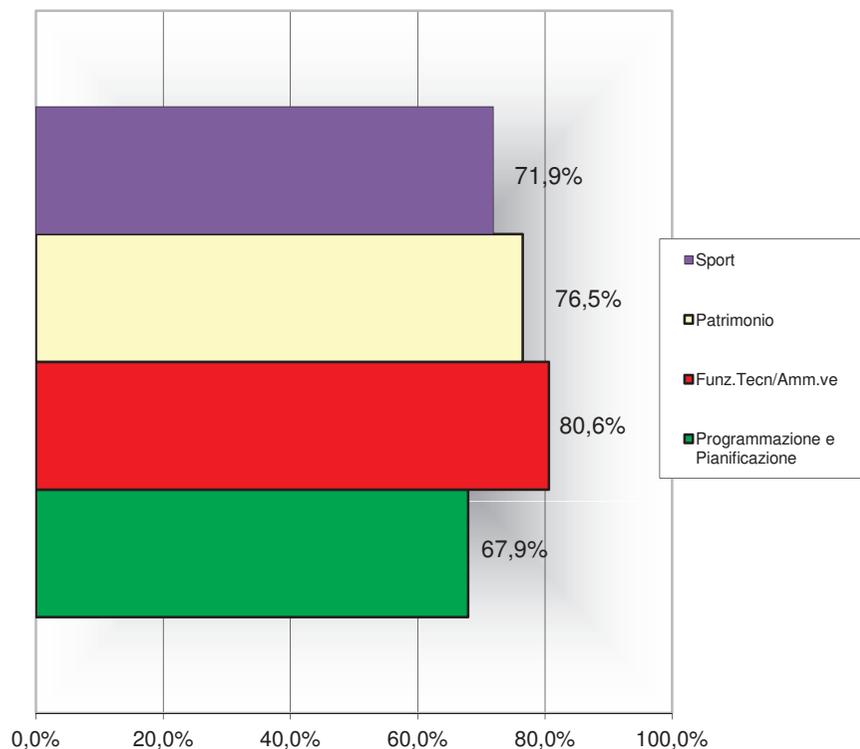
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



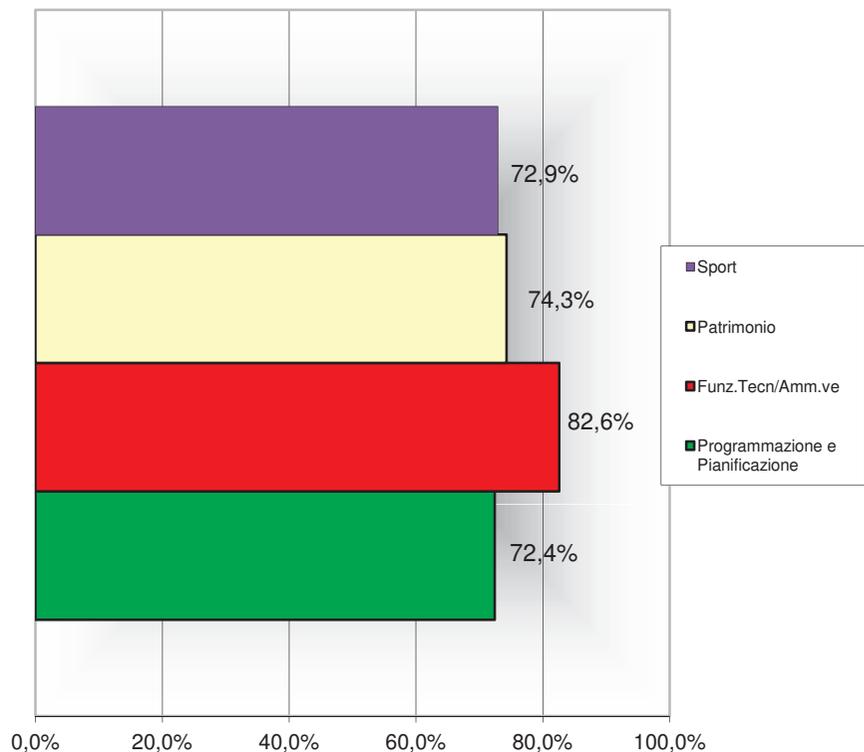
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



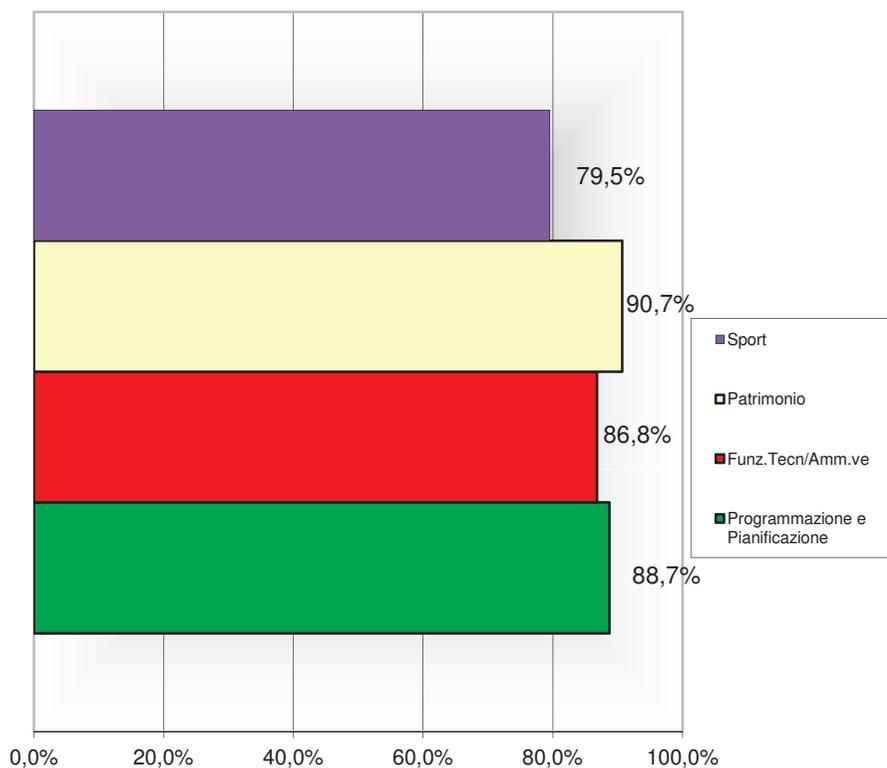
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

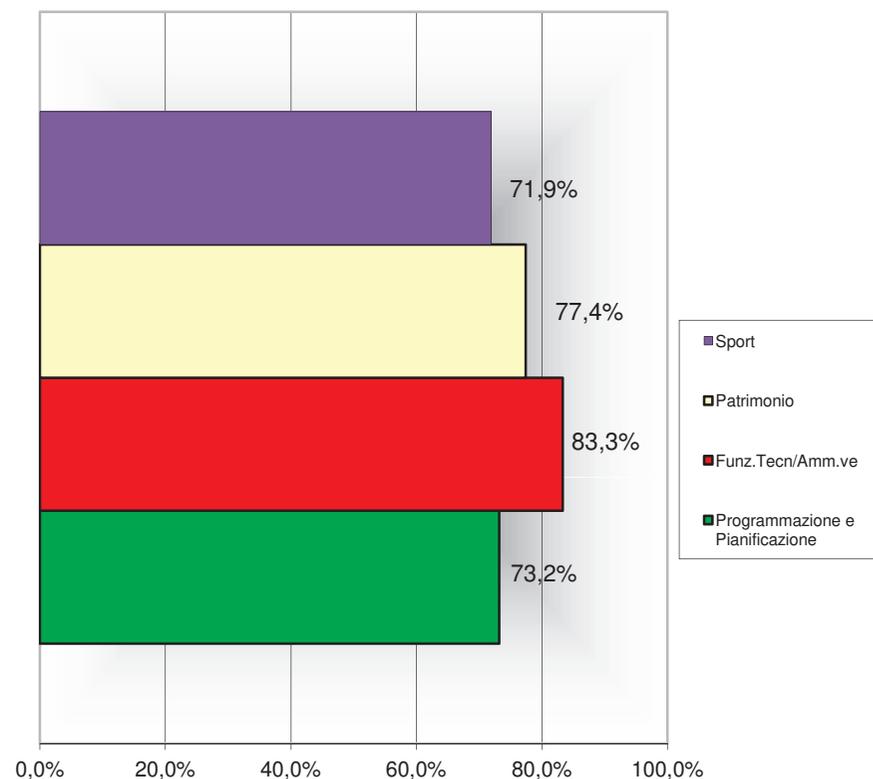


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



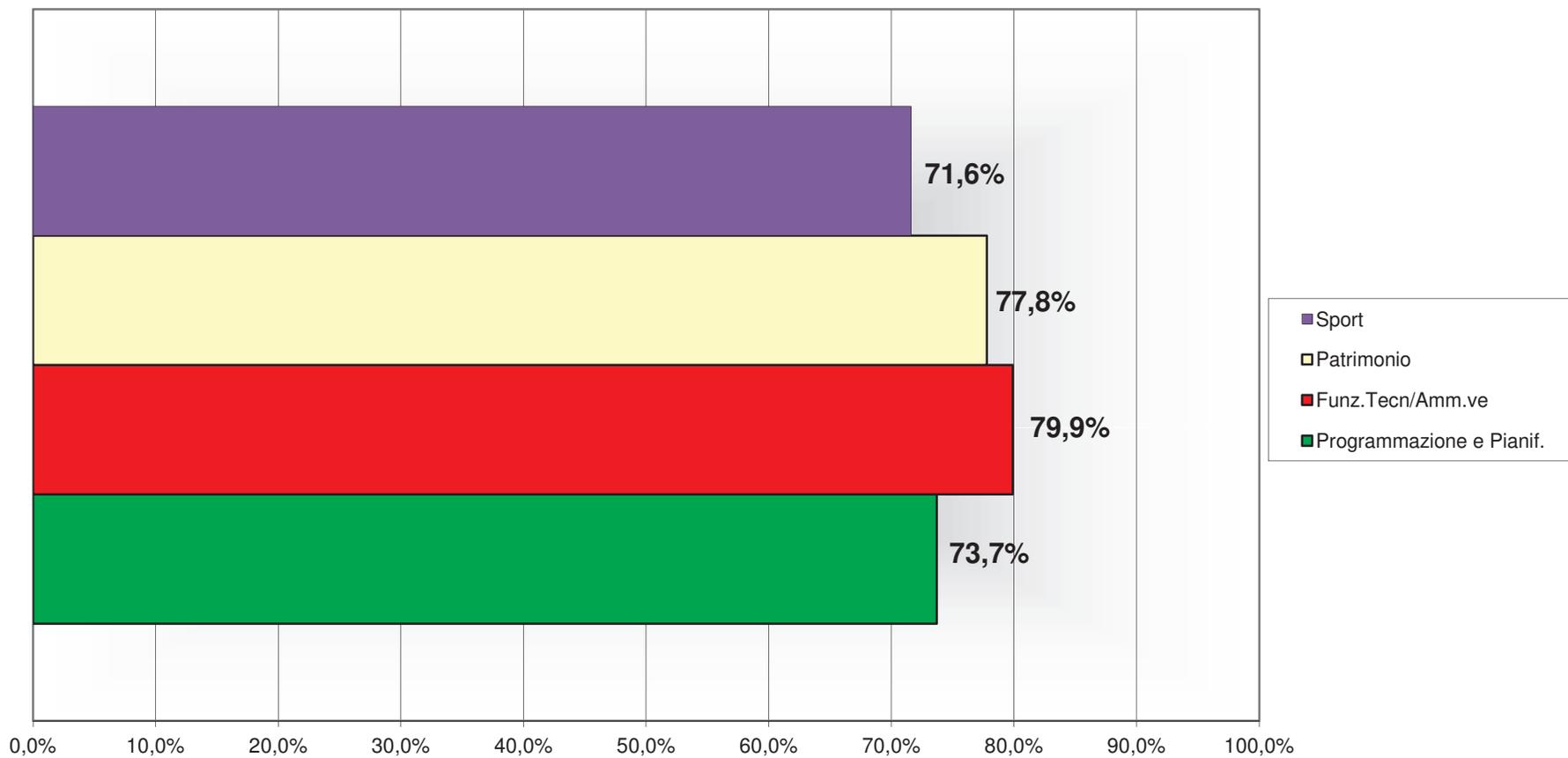
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

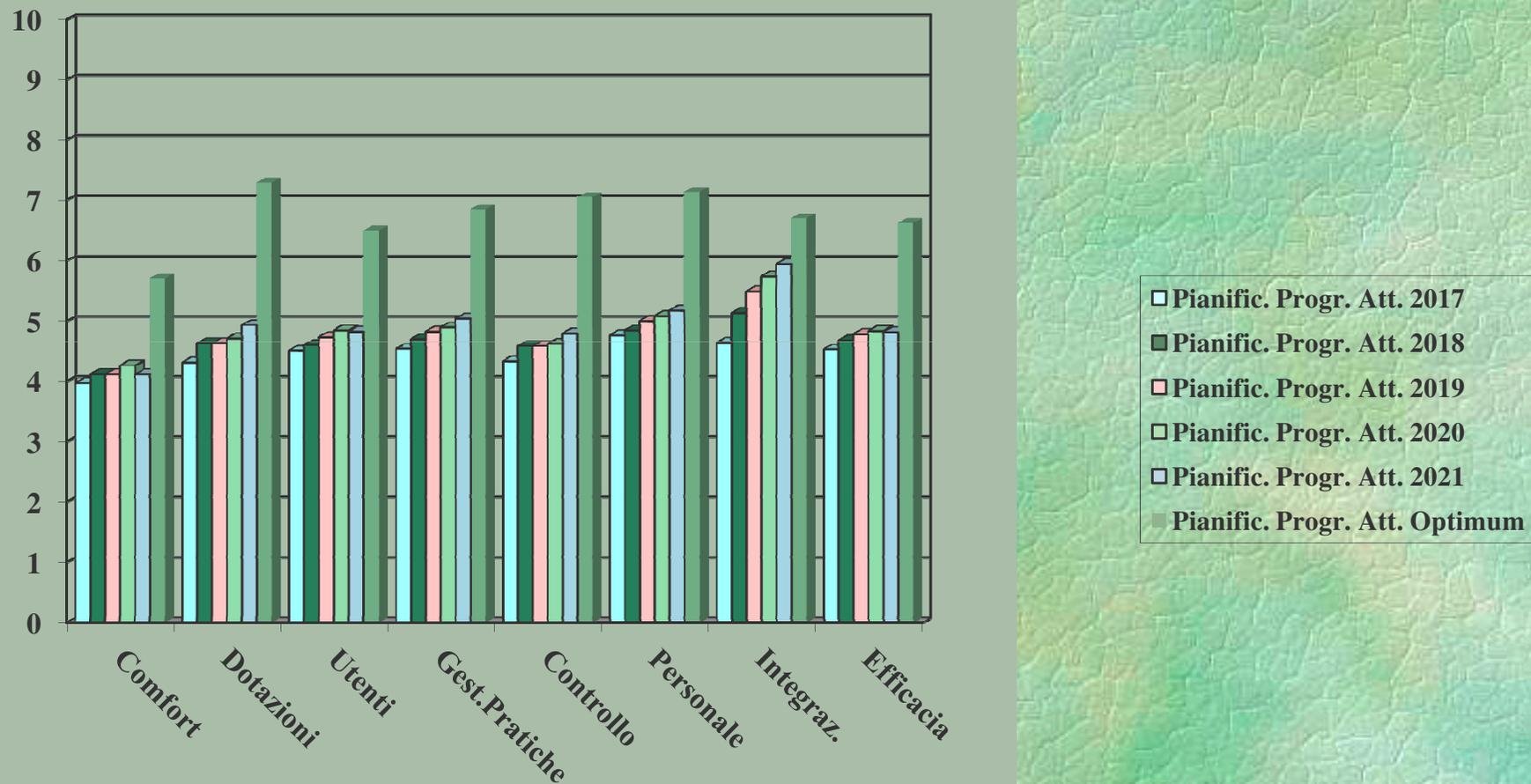
"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



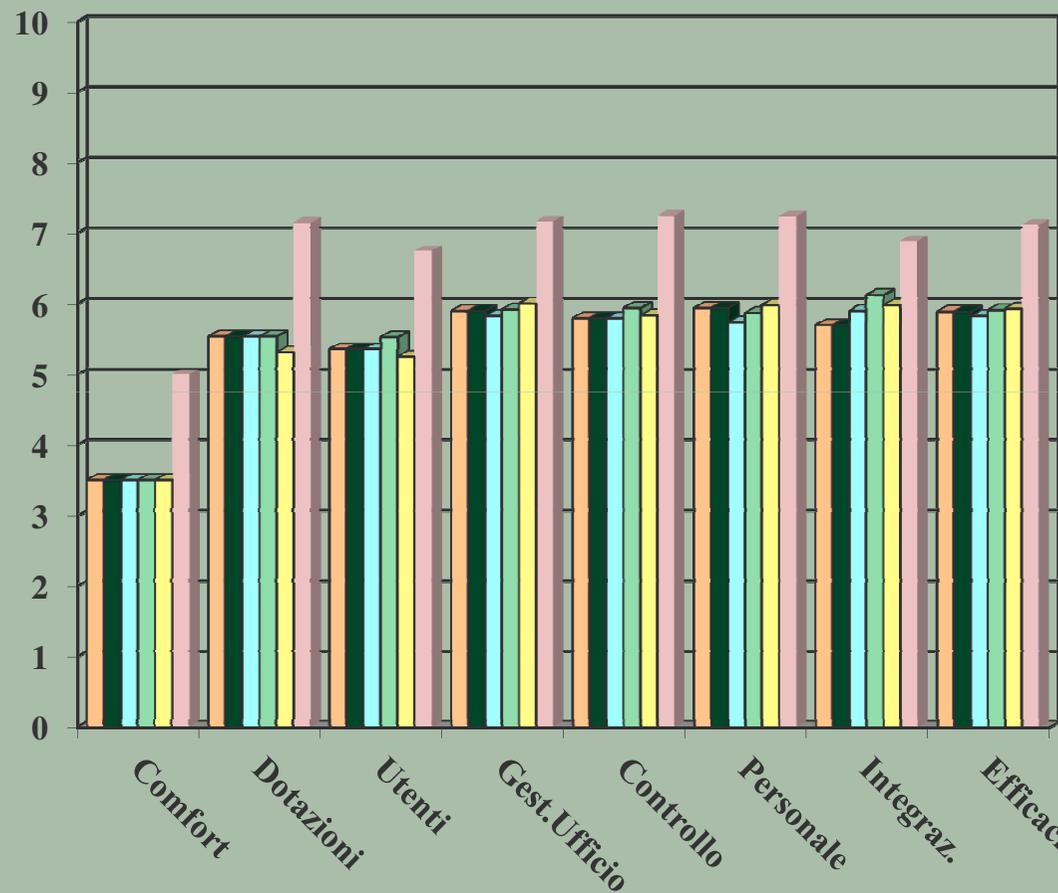
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2020		%	2021		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Patrimonio, Demanio e Catasto								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%
Sport								3
comfort	3,51	5,57	63,0%	3,51	5,57	63,0%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,01	7,33	68,3%	5,01	7,33	68,3%	0,00%	
rapporto con utenti	4,85	6,73	72,1%	4,85	6,73	72,1%	0,00%	
gestione ufficio	5,19	7,08	73,3%	5,19	7,08	73,3%	0,00%	
controllo pratiche	5,07	7,05	71,9%	5,07	7,05	71,9%	0,00%	
personale	5,06	6,94	72,9%	5,06	6,94	72,9%	0,00%	
integrazione	5,63	7,08	79,5%	5,63	7,08	79,5%	0,00%	
efficacia organizz.	4,96	6,90	71,9%	4,96	6,90	71,9%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								17
Settore Urbanistica e Patrimonio			incremento biennio 2020 - 2021:			0,04%		

ANALISI DELLA QUALITA'

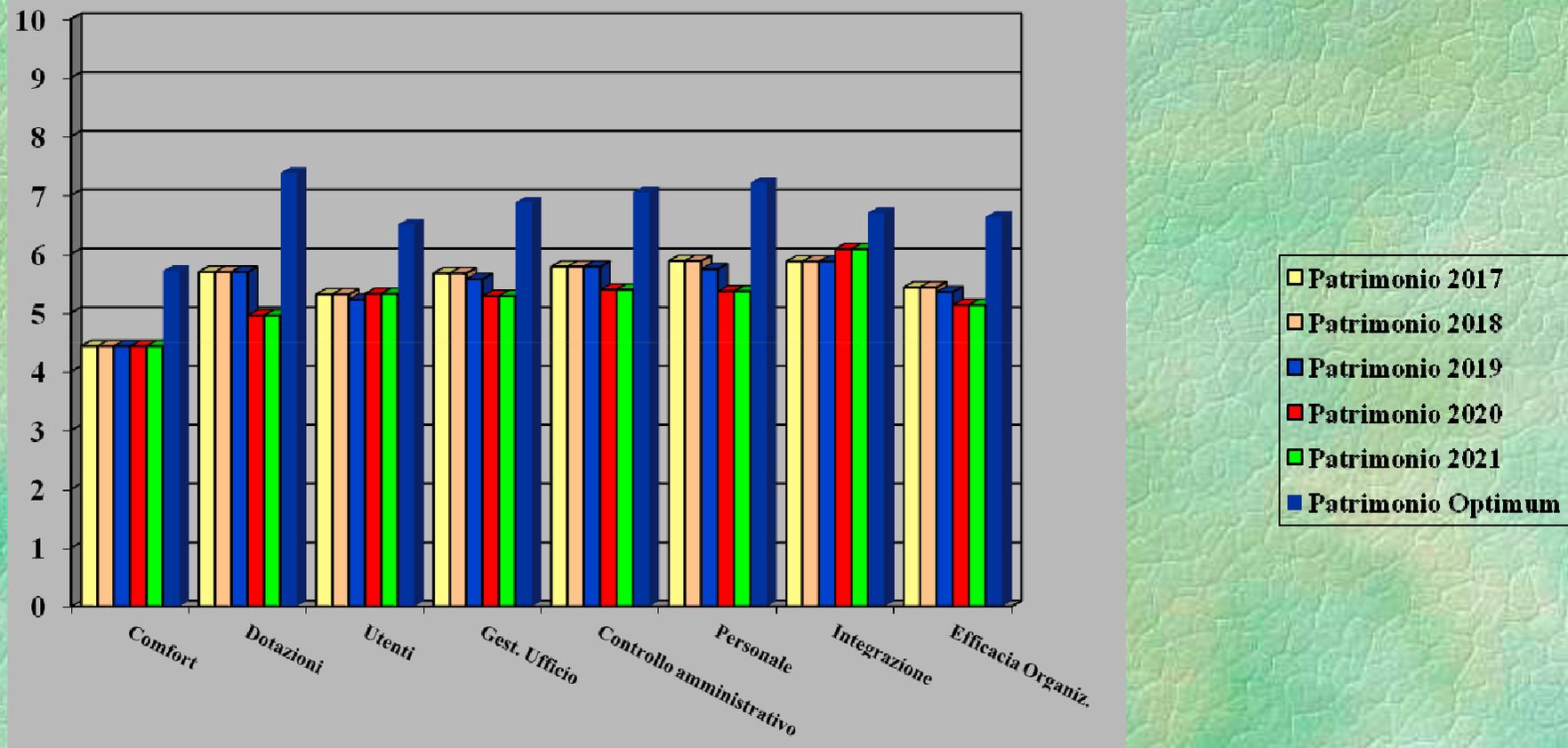


ANALISI DELLA QUALITA'

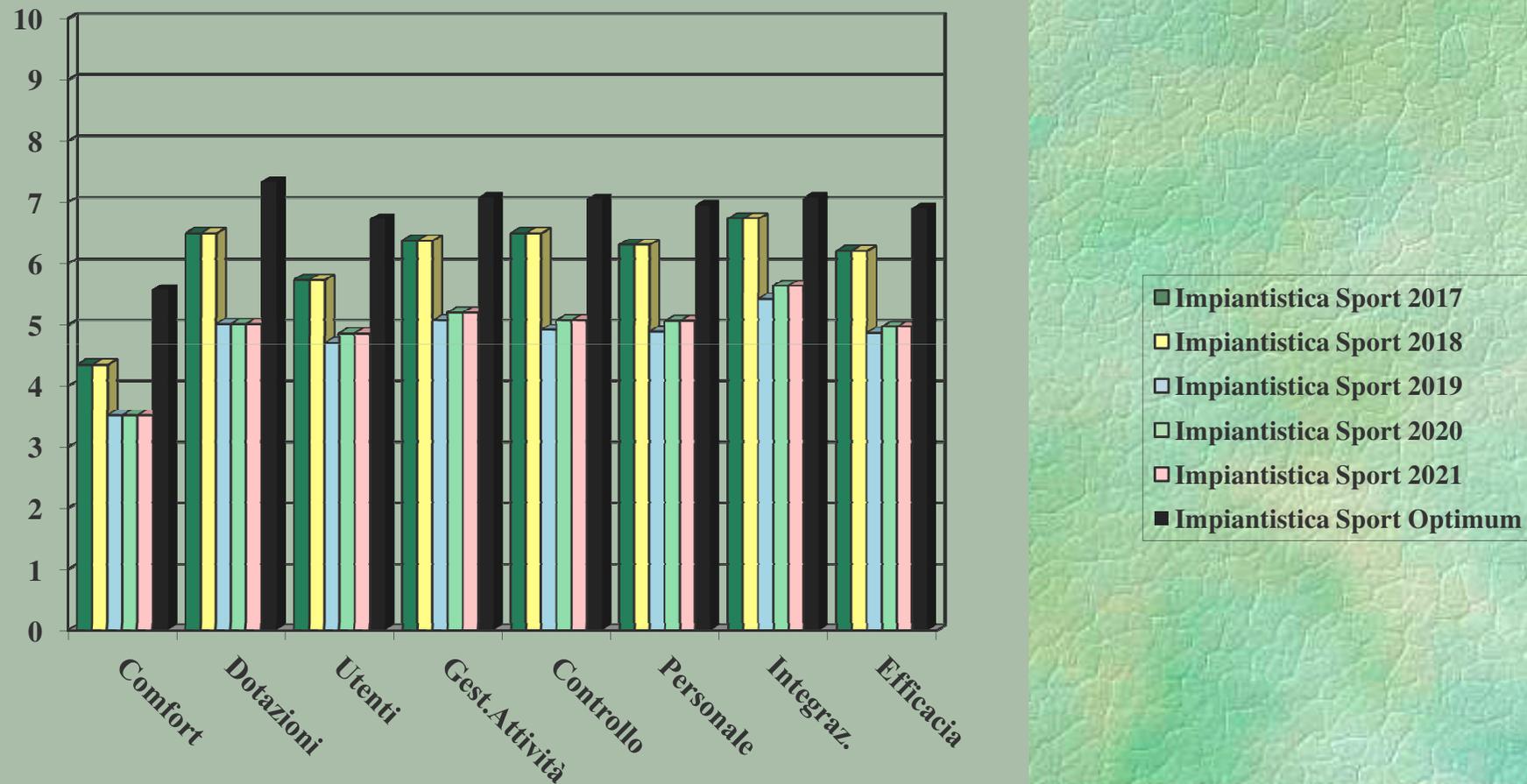


- Funz. Tecnico Amm.ve 2017
- Funz. Tecnico Amm.ve 2018
- Funz. Tecnico Amm.ve 2019
- Funz. Tecnico Amm.ve 2020
- Funz. Tecnico Amm.ve 2021
- Funz. Tecnico Amm.ve Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture
e Smart City

Anno 2021

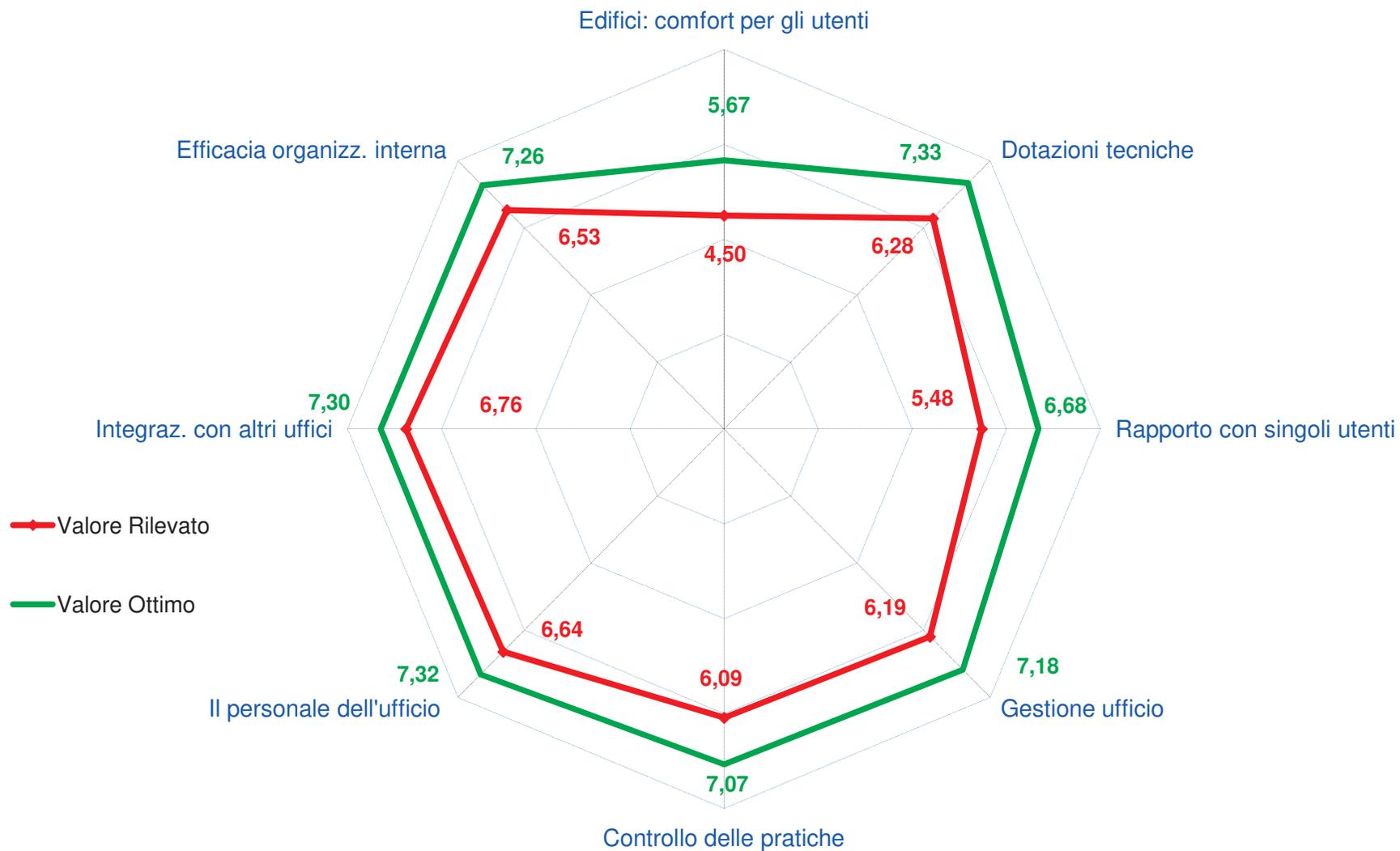
Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

Settore Lavori pubblici, Infrastrutture e Smart City

Stato della qualità anno 2021



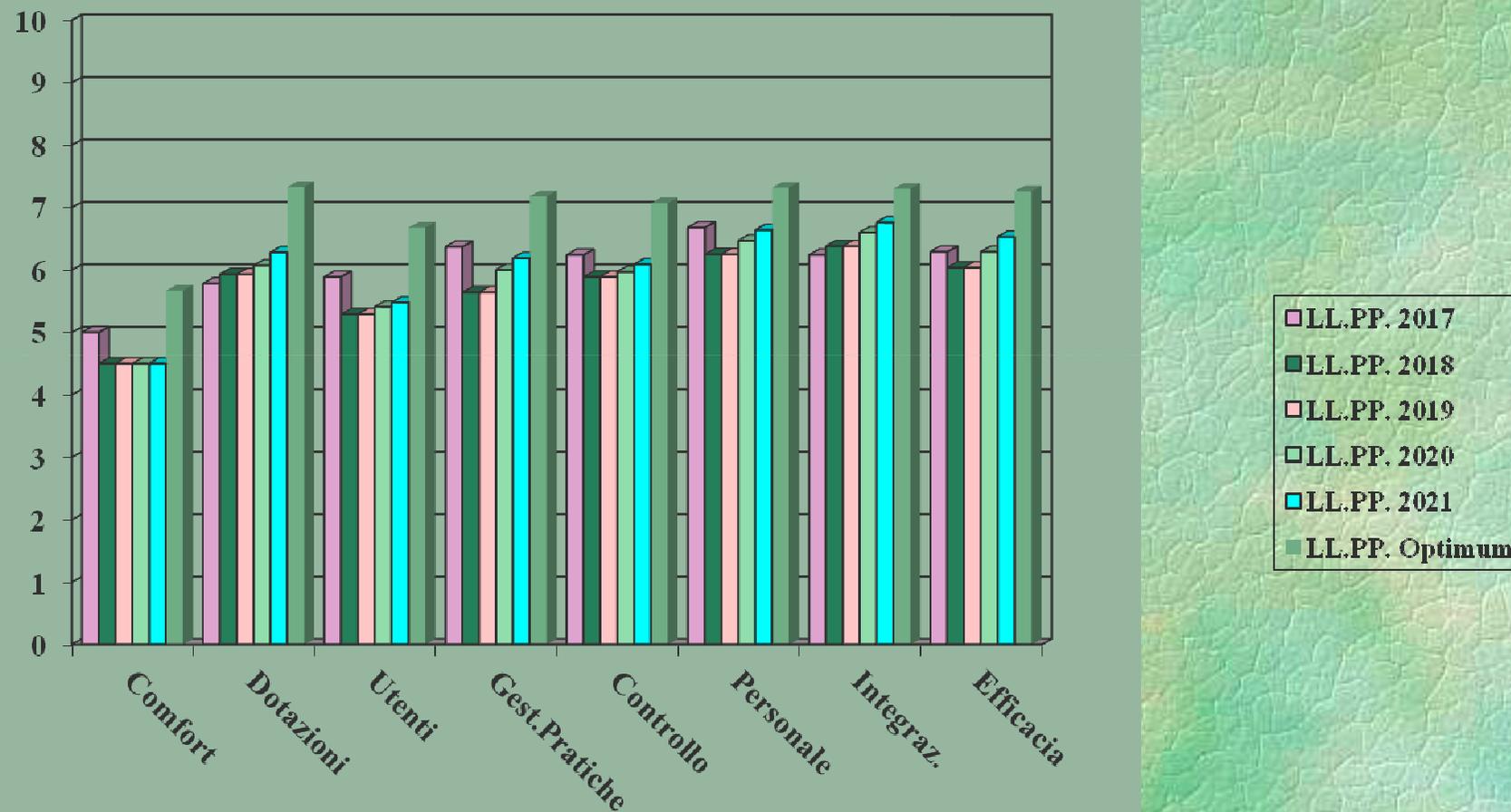
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

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



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità - Report di Sintesi

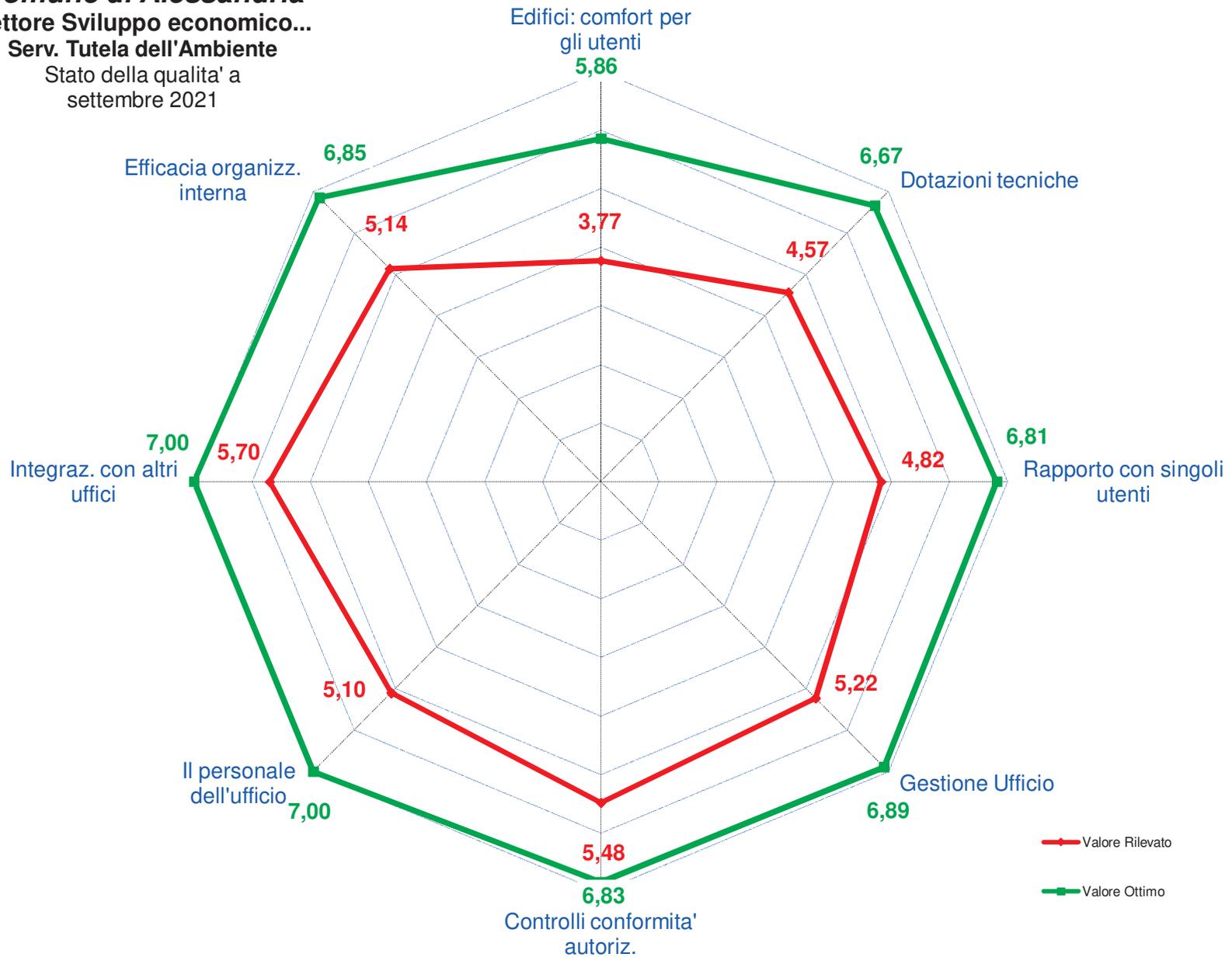
Settore Sviluppo Economico, Sanità, Ambiente,
Mobilità, Protezione Civile, Commercio e Turismo

Anno 2021

Settembre 2021

Centro Stampa Comunale

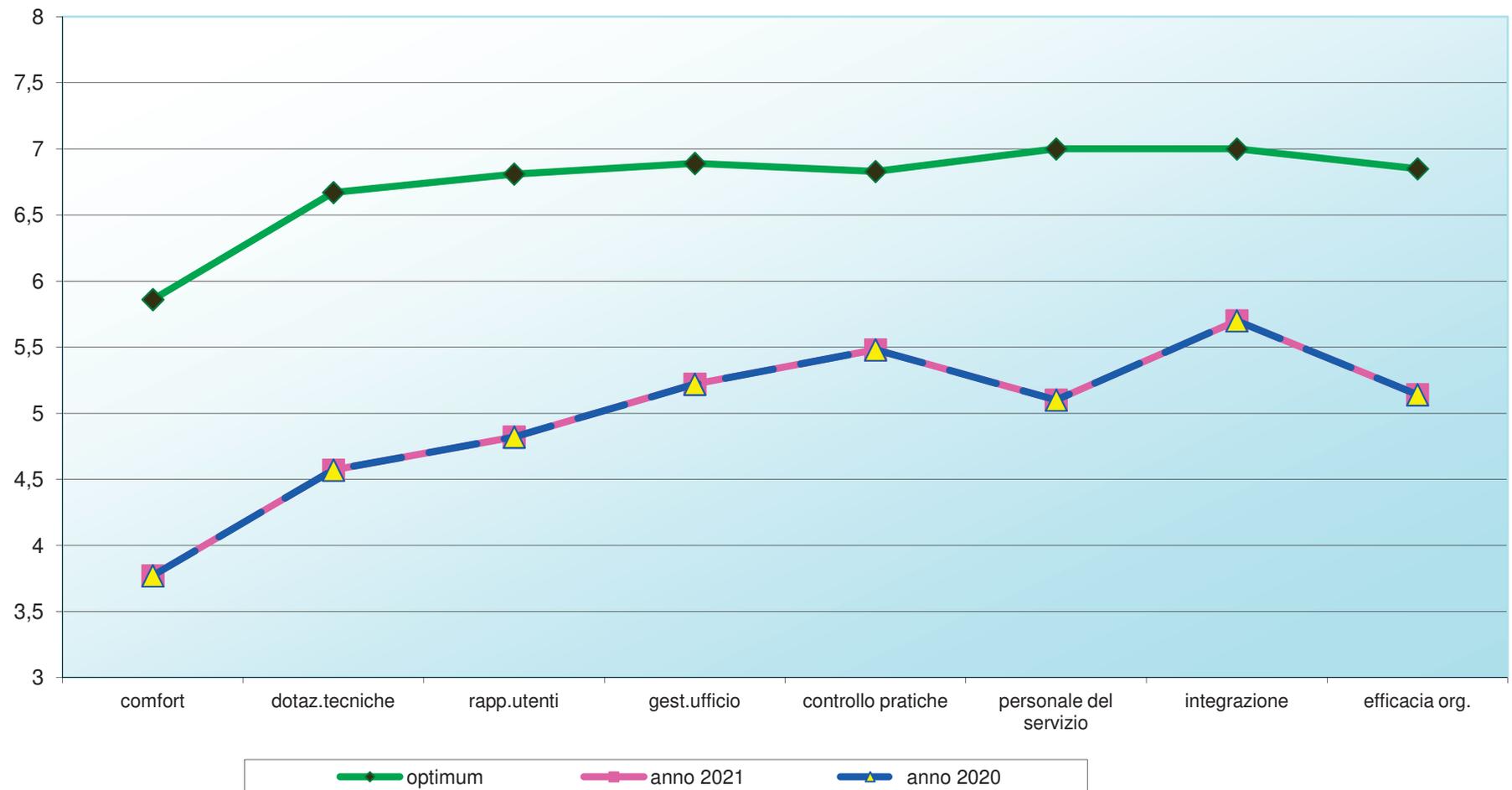
Comune di Alessandria
Settore Sviluppo economico...
Serv. Tutela dell'Ambiente
Stato della qualita' a
settembre 2021



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Ambiente - Anni 2020/2021

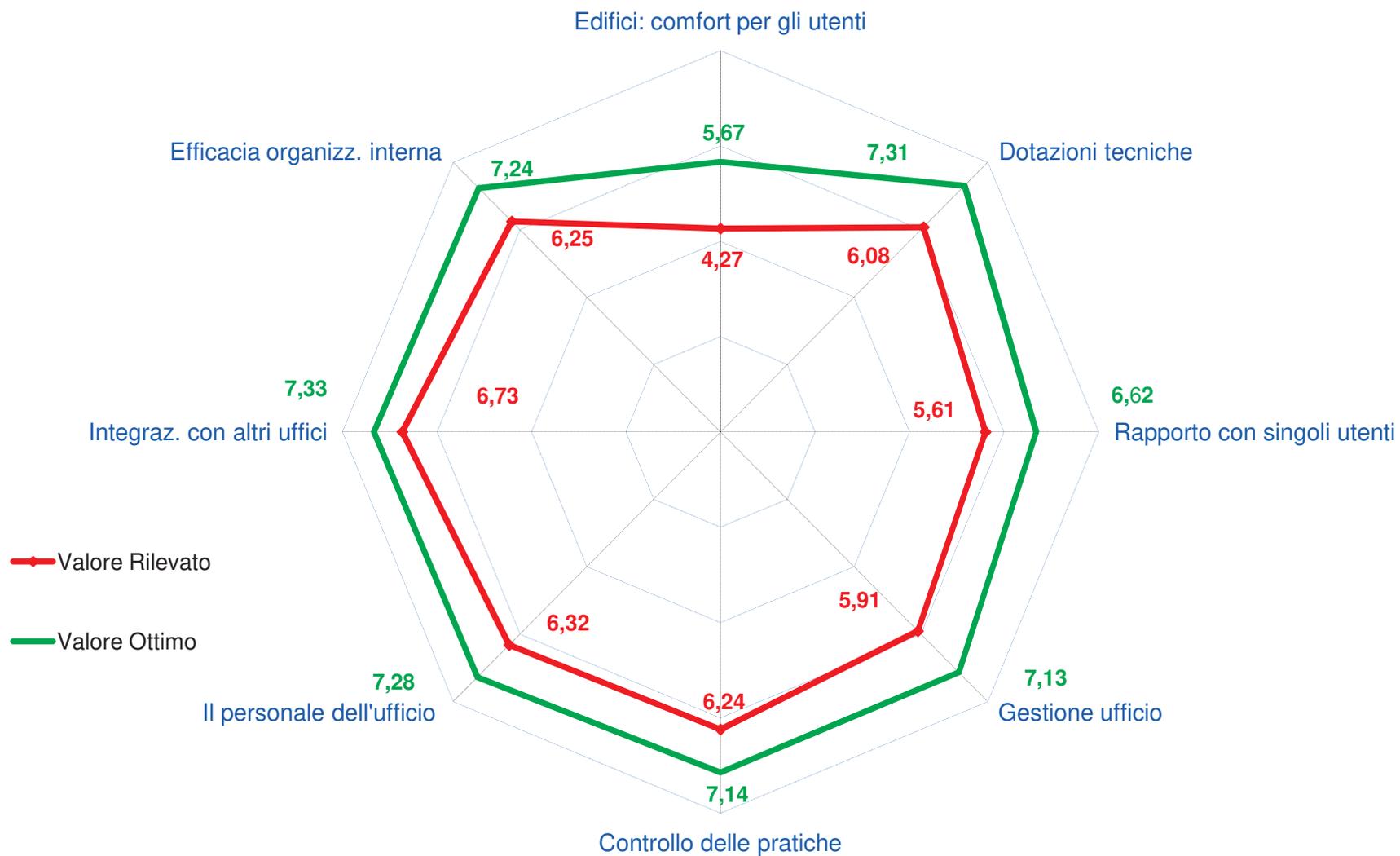


Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico, Sanità, Ambiente ...

Servizio Attività Commerciali

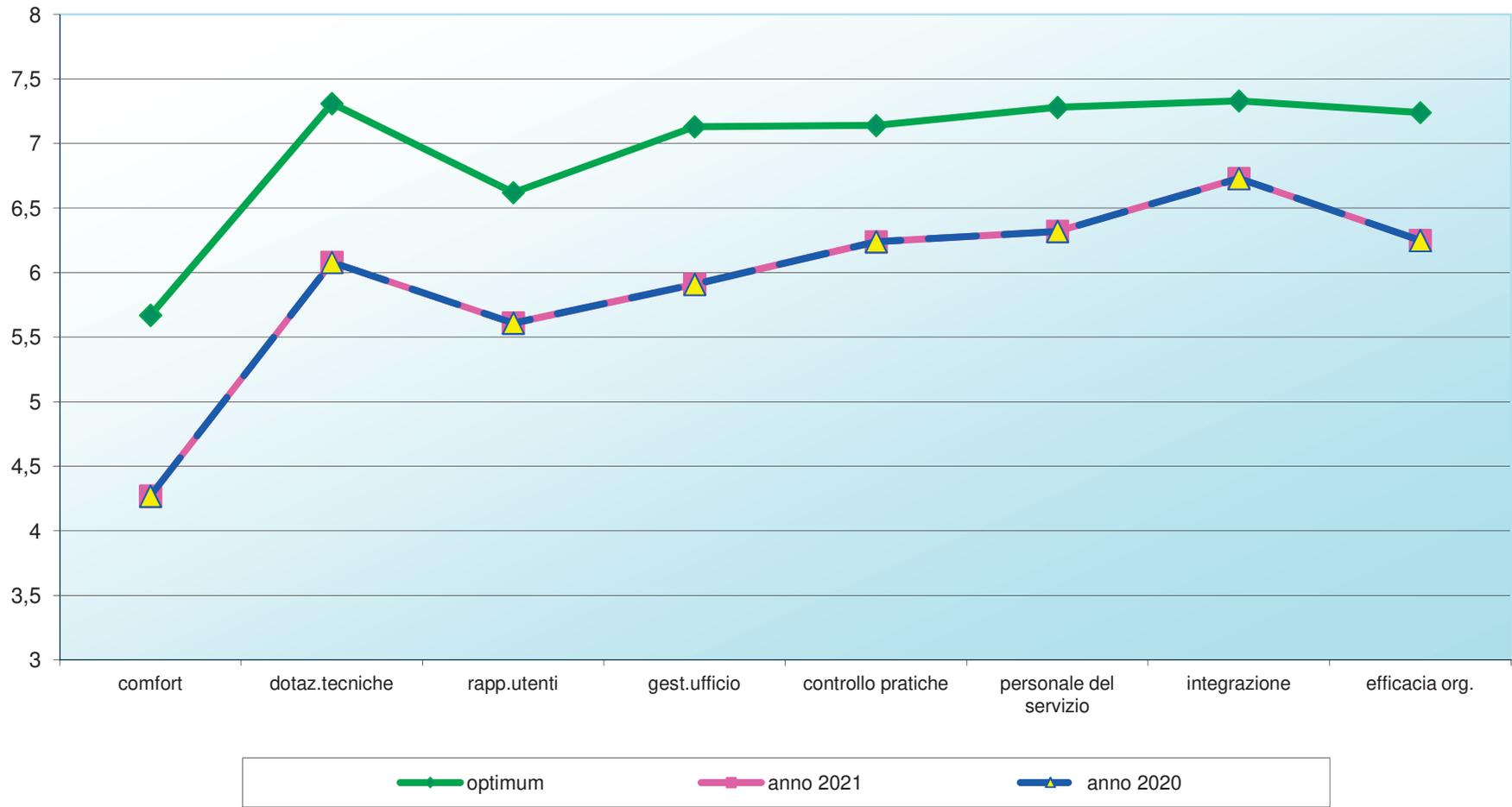
Stato della qualità Settembre 2021



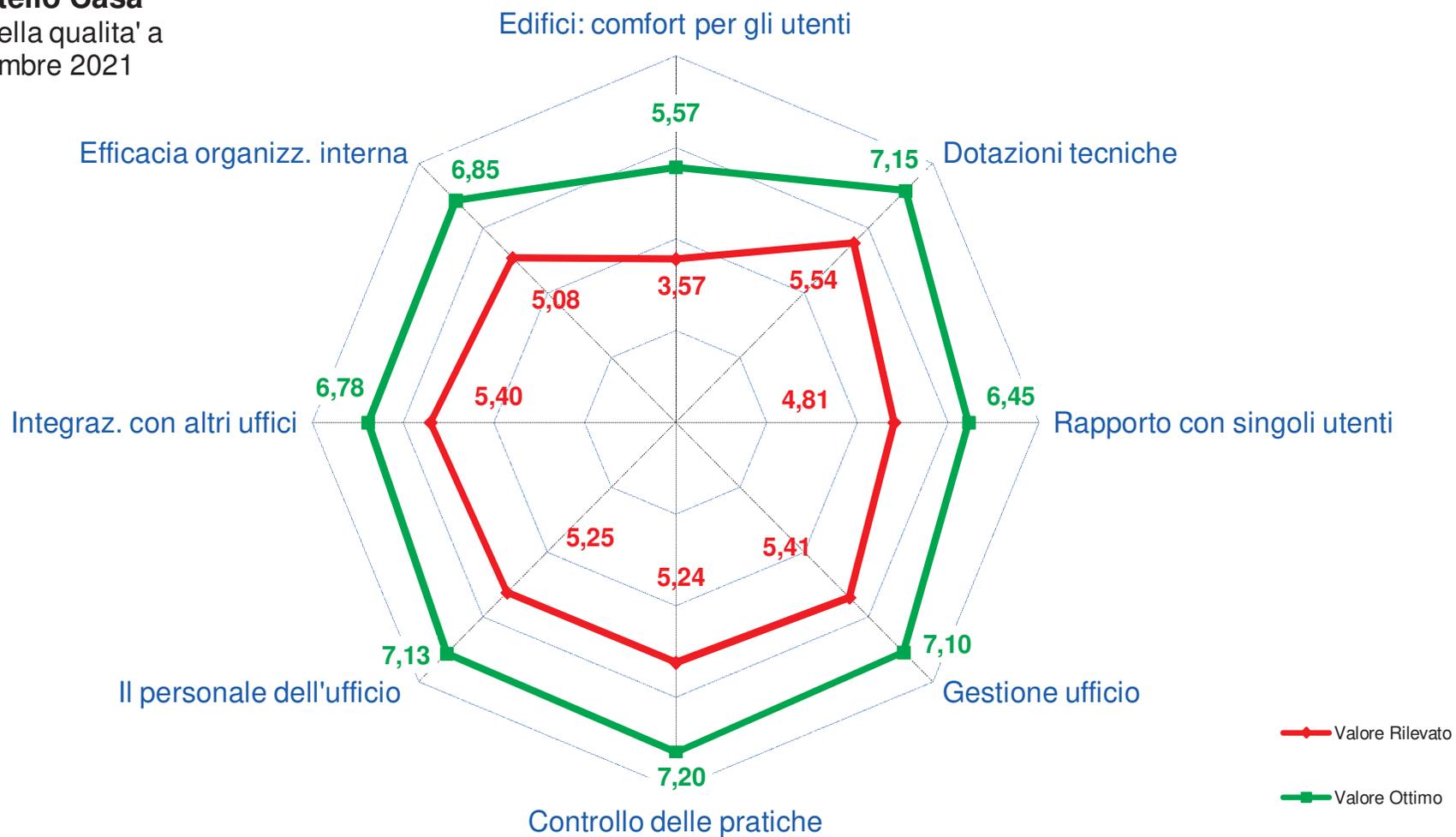
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Commercio - Anni 2020/2021



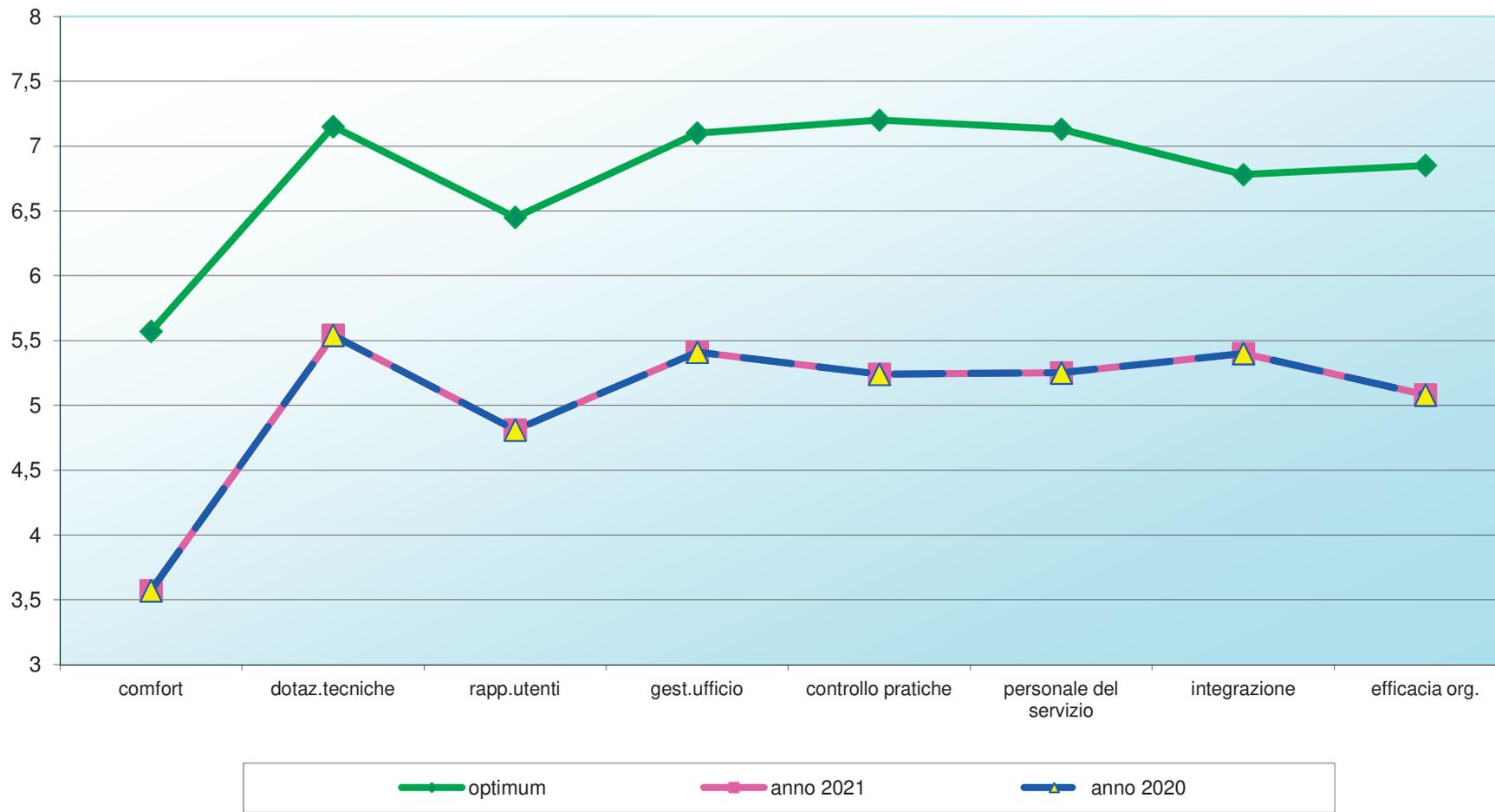
Comune di Alessandria
Settore Sviluppo Economico...
Sportello Casa
Stato della qualita' a
settembre 2021



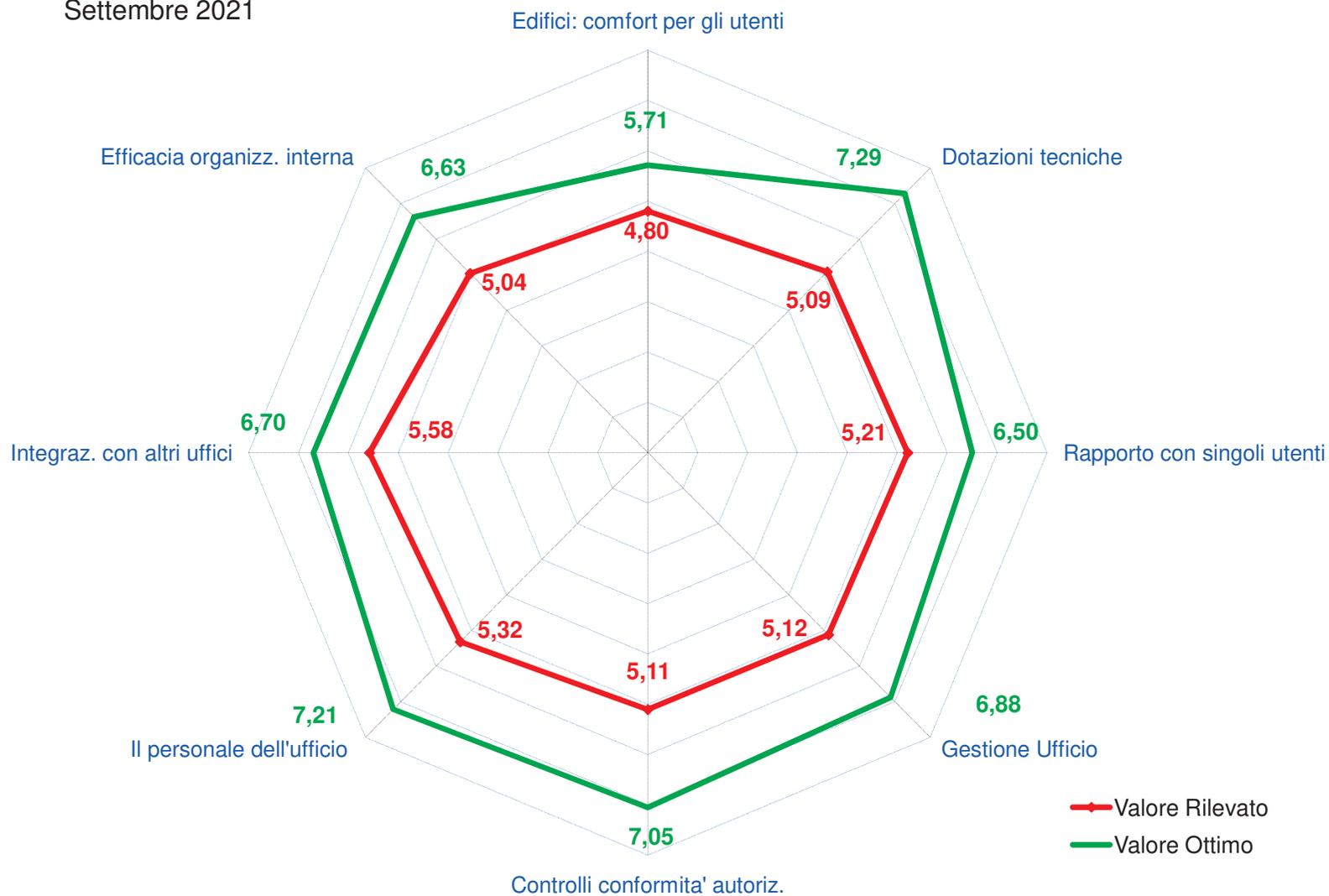
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Sportello Casa - Anni 2020/2021



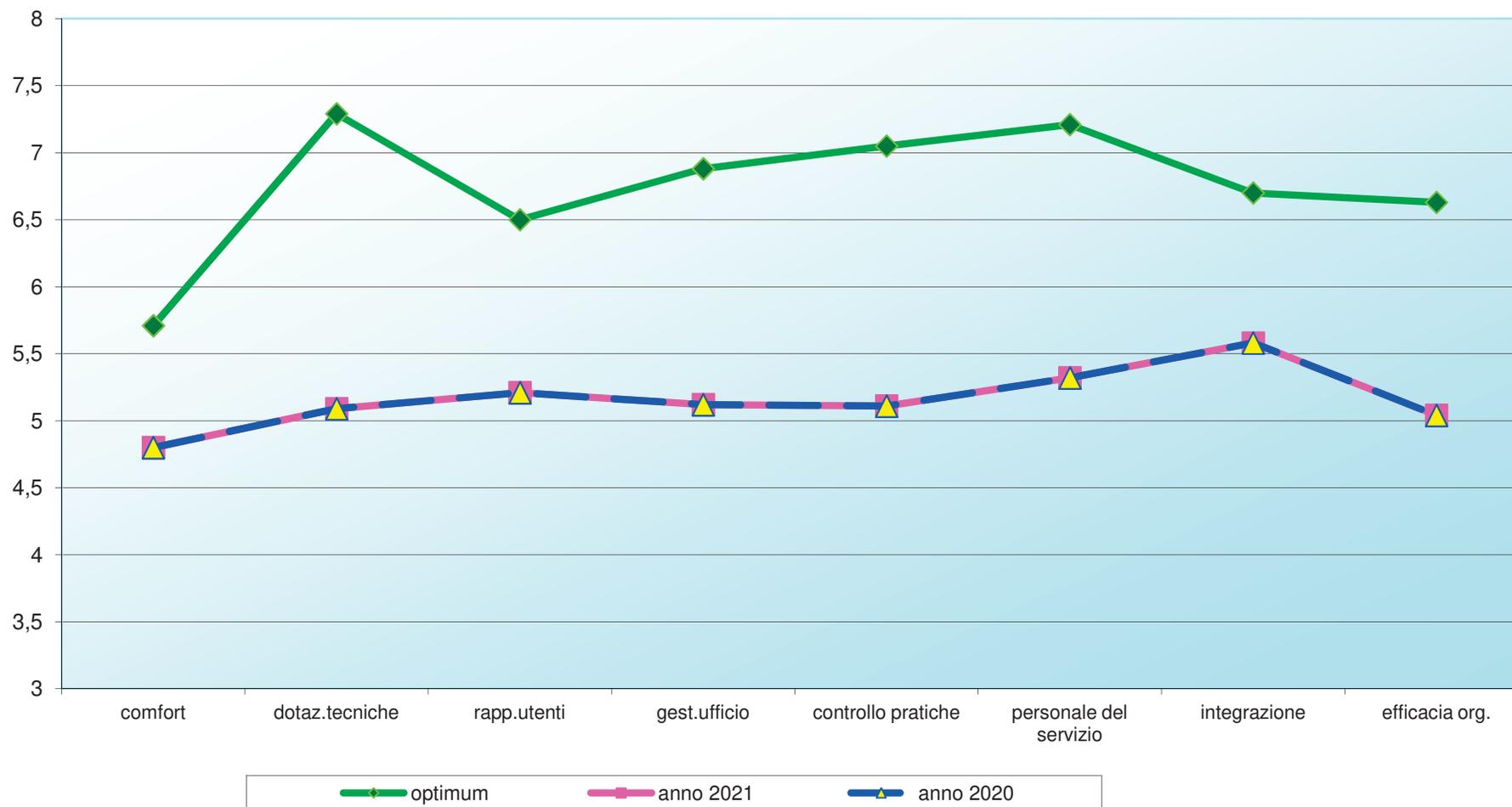
Comune di Alessandria
Settore Sviluppo Economico...
WELFARE ANIMALE
Stato della qualita' a
Settembre 2021



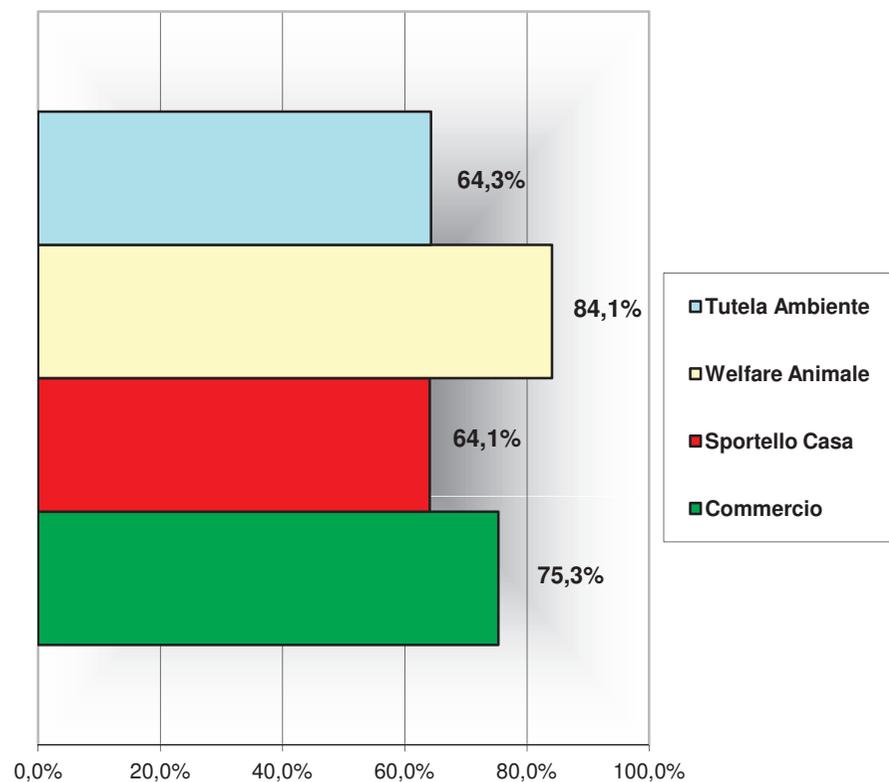
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

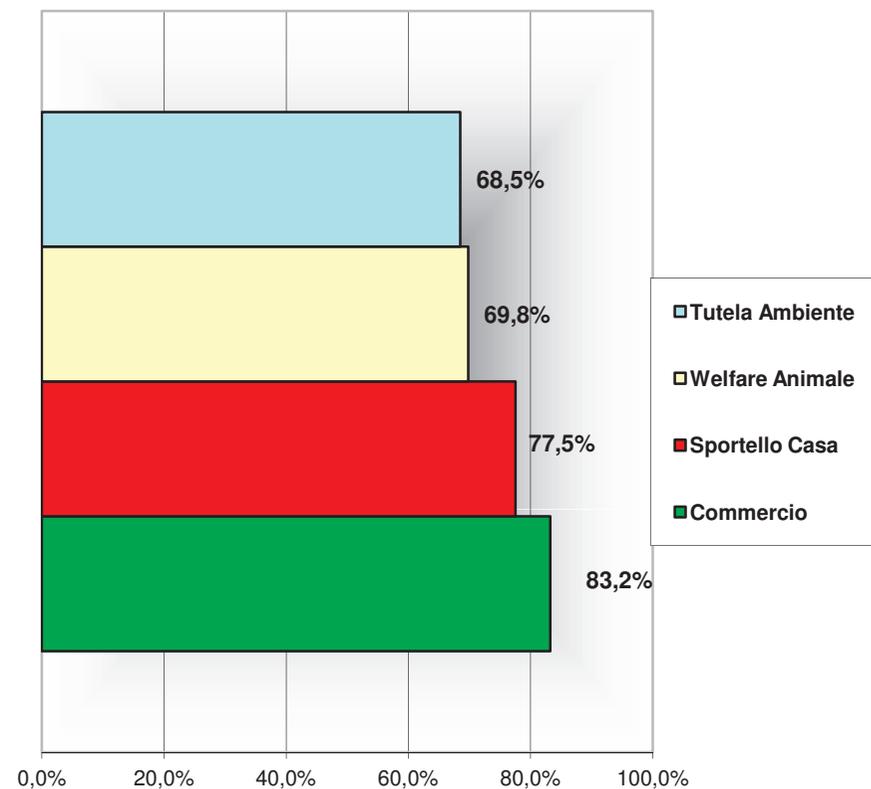
Welfare Animale - Anni 2020/2021



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



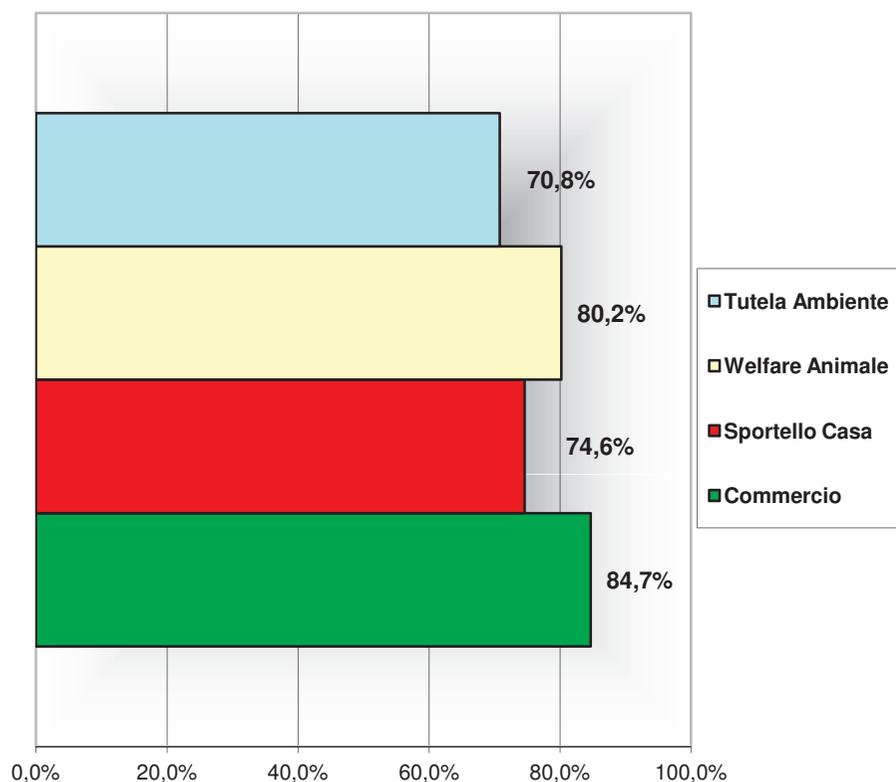
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



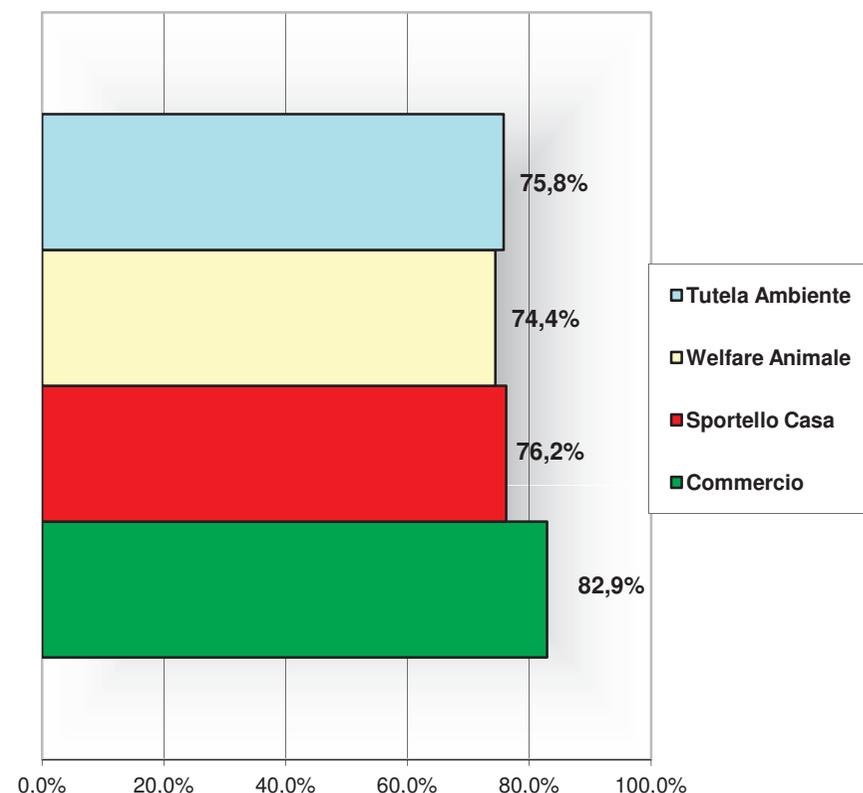
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



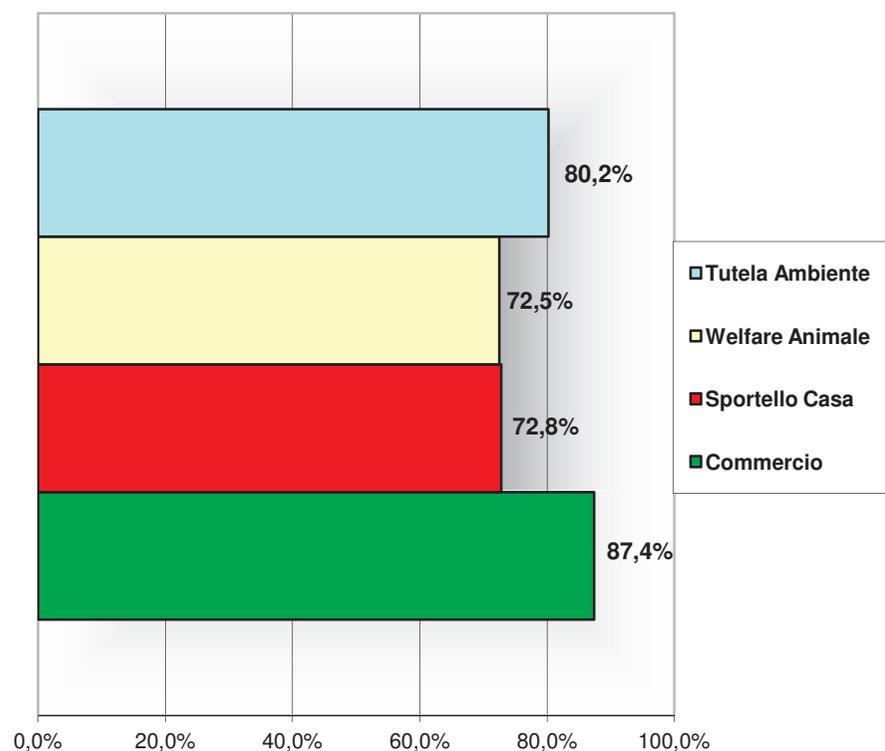
Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



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

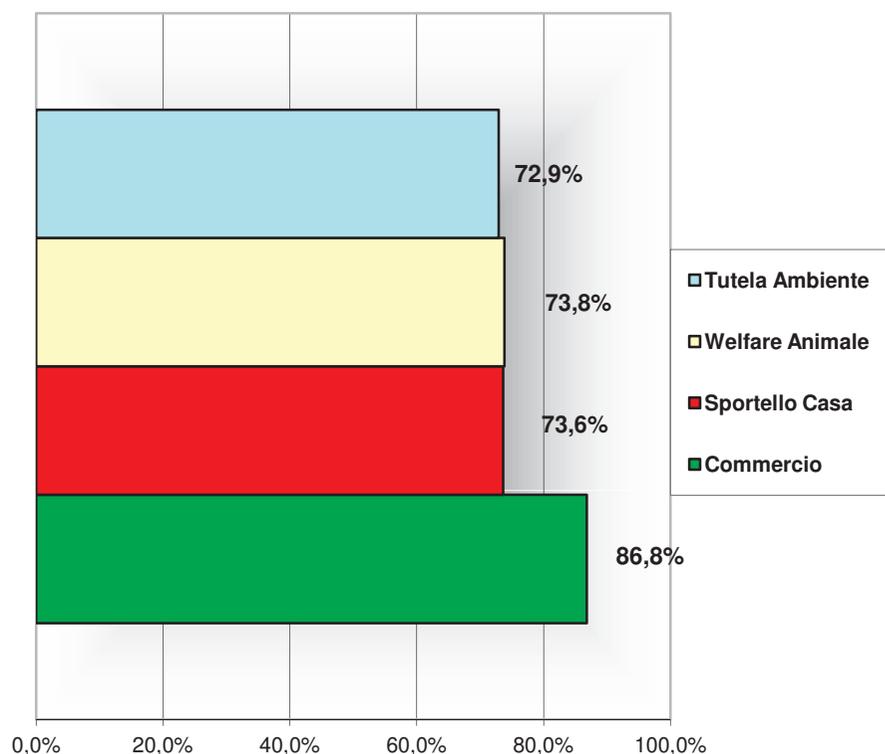
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



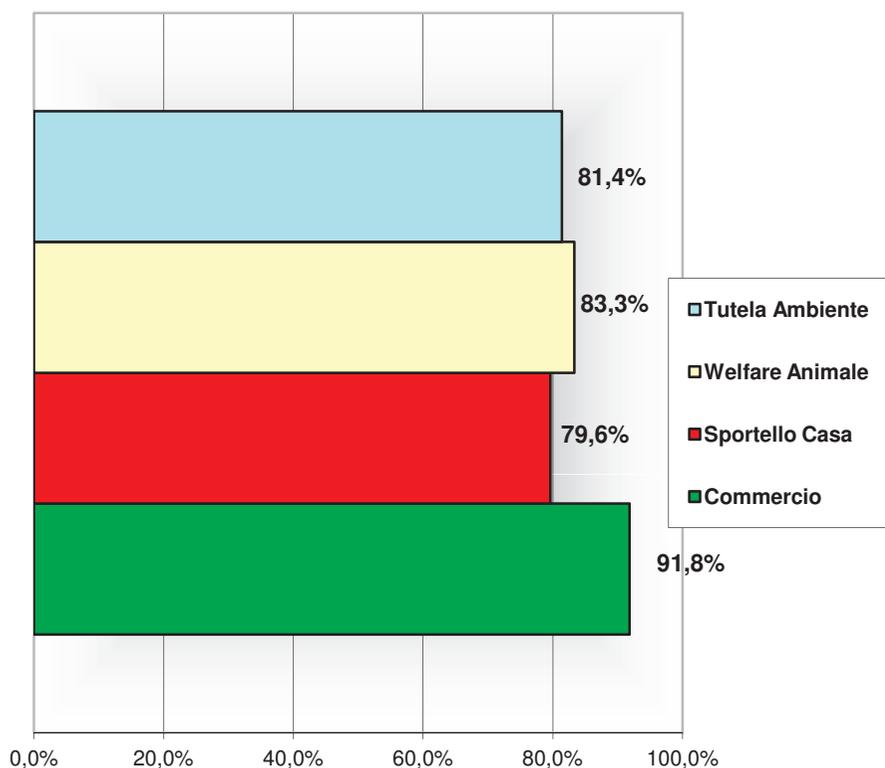
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

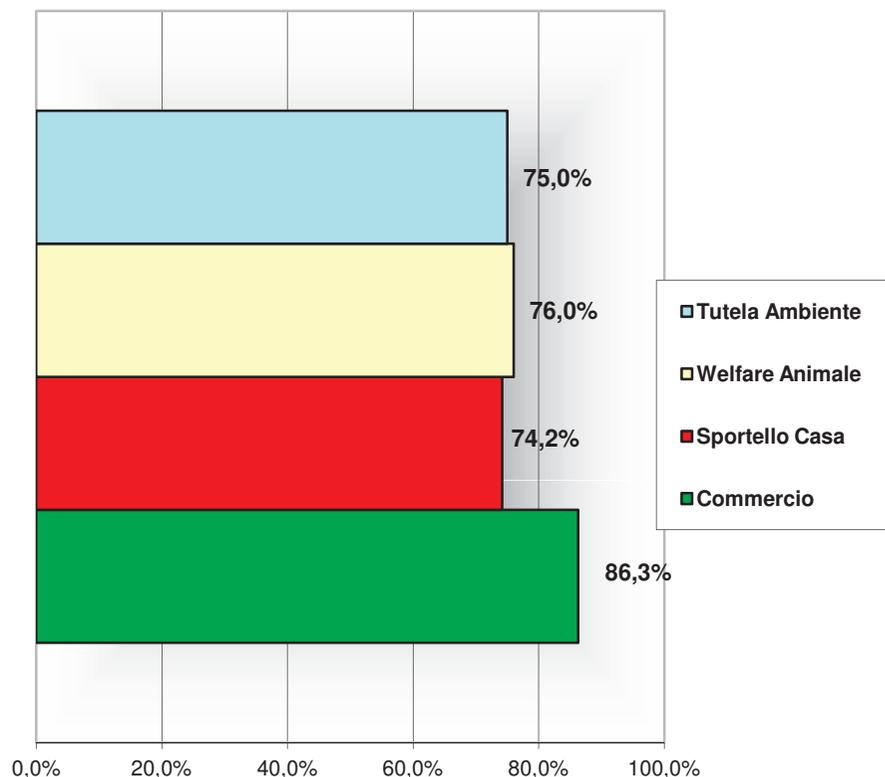


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



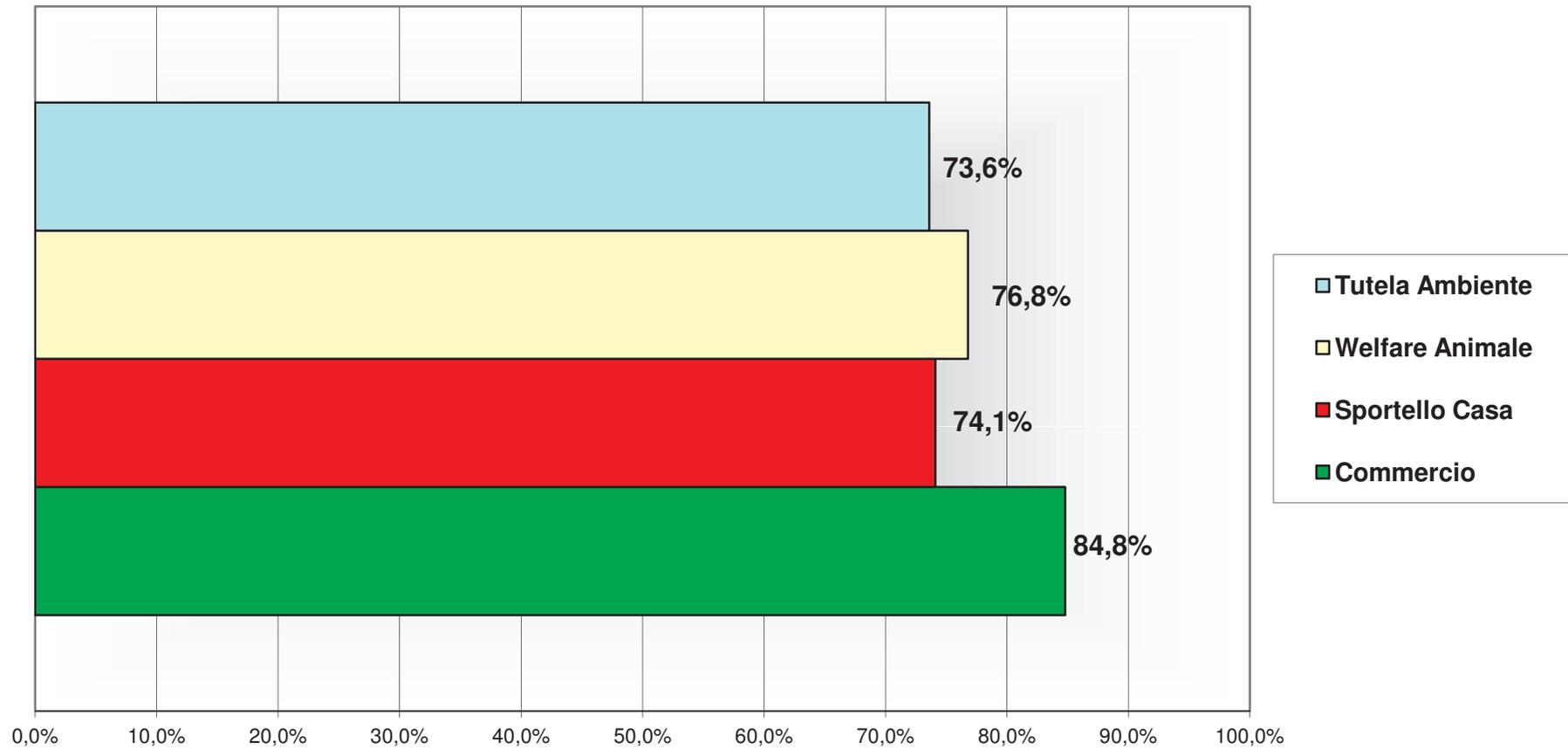
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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)

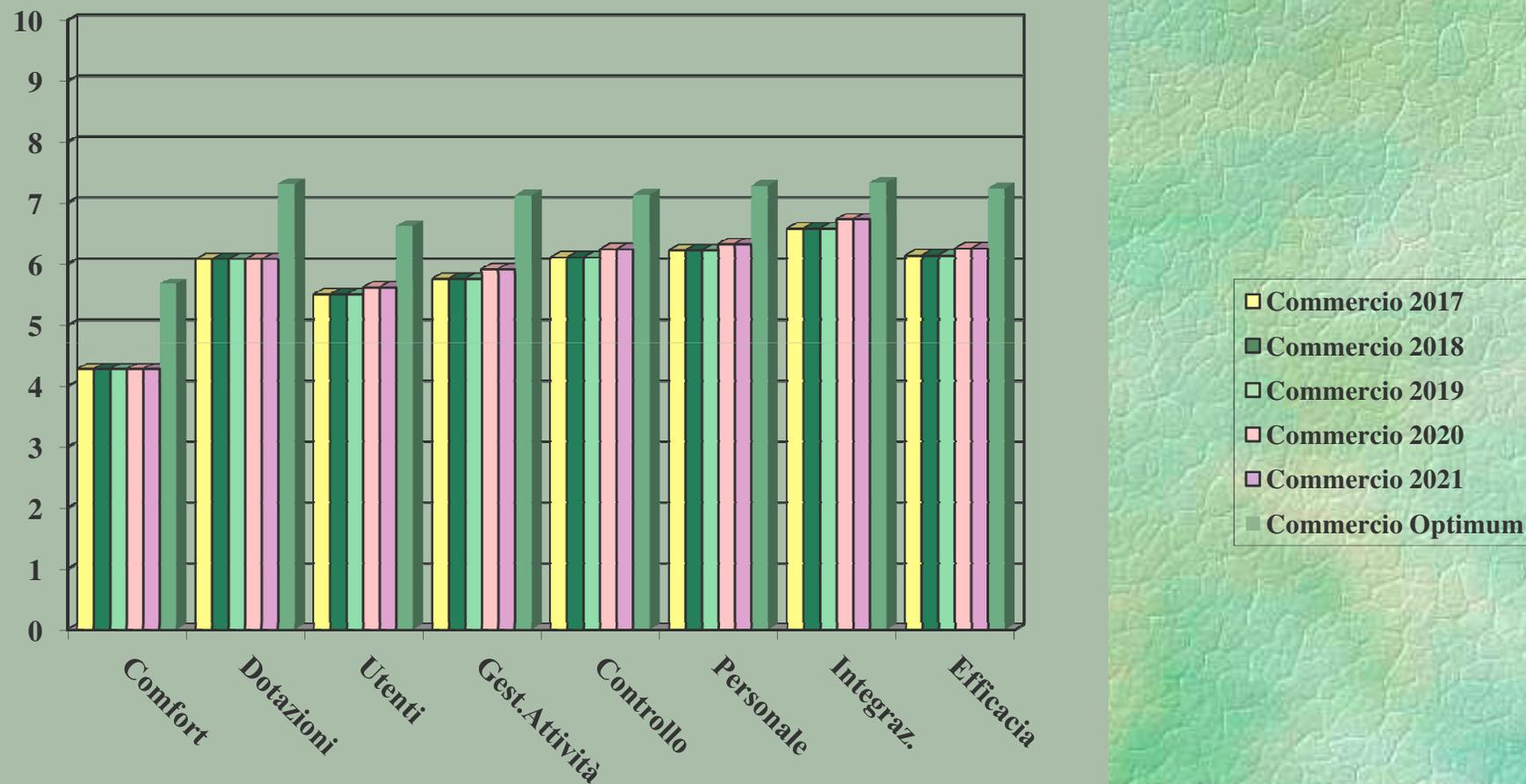
Questo parametro riassume le modalità con le quali viene gestito il servizio da parte del dirigente, attraverso fattori quali la gestione del personale, la revisione dei processi/procedimenti, le modalità di gestione dei rapporti con l'utenza e la disponibilità di risorse umane, finanziarie e strumentali

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

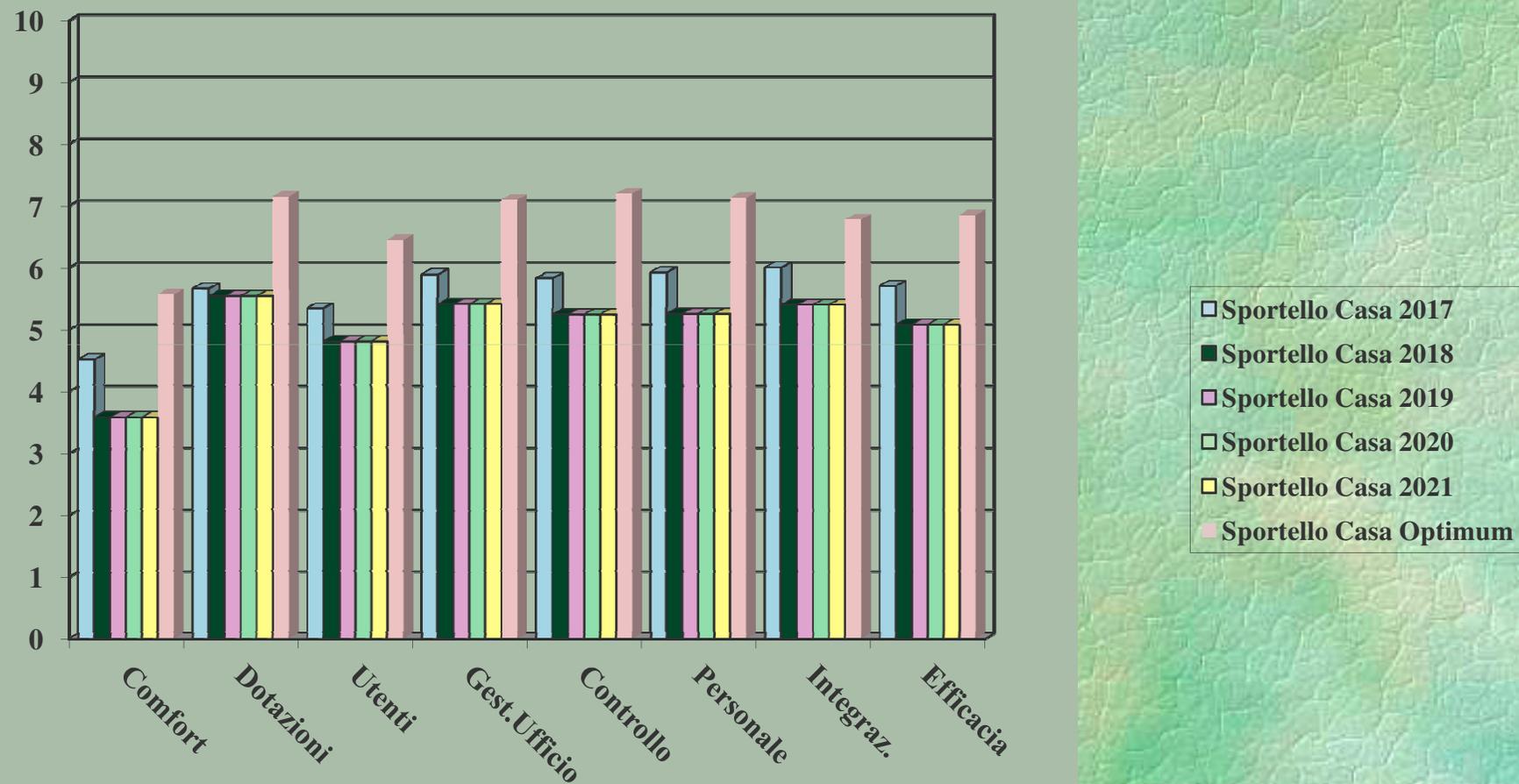


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

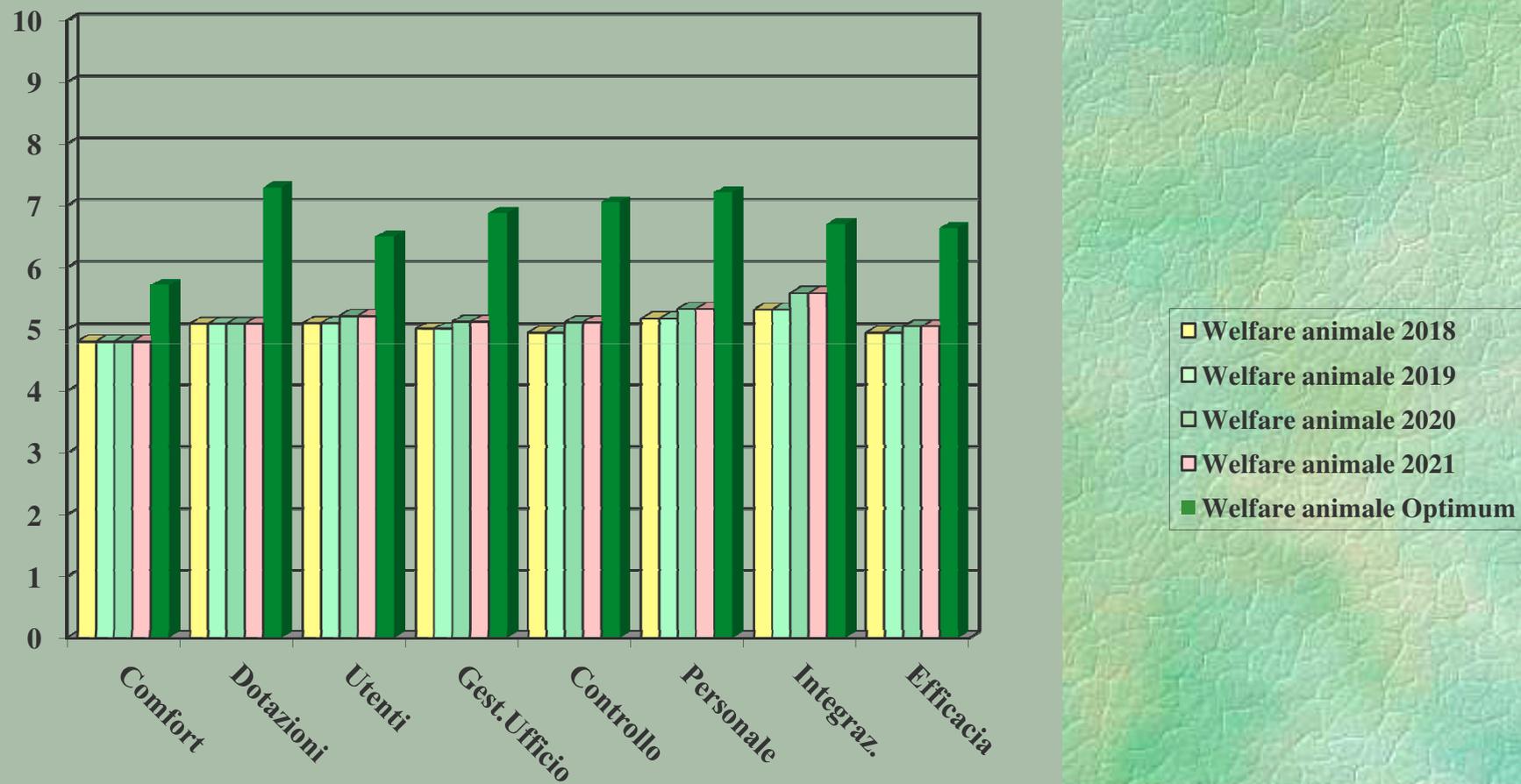
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'

