



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità

Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2020

Novembre 2020

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2020

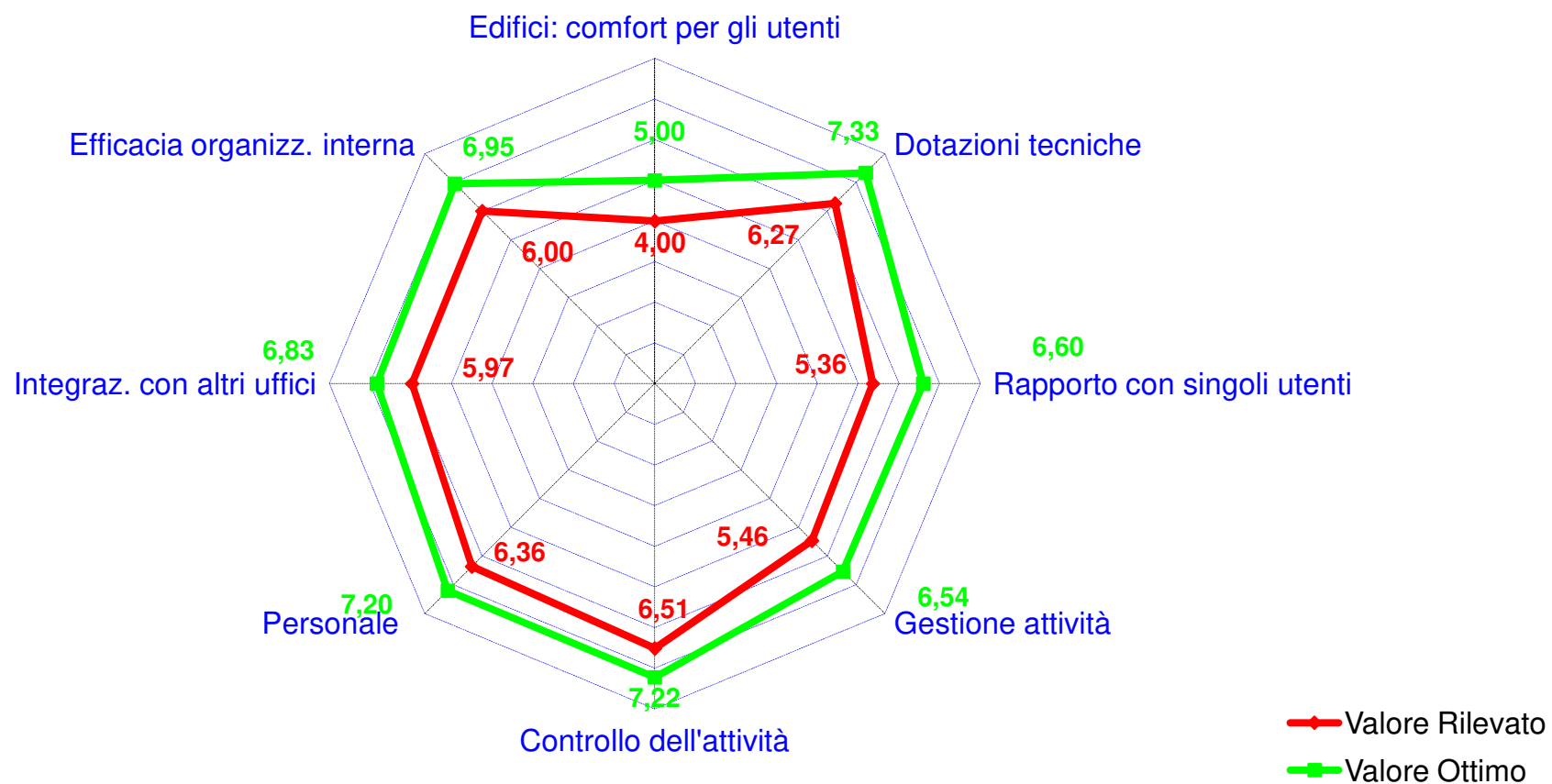
Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

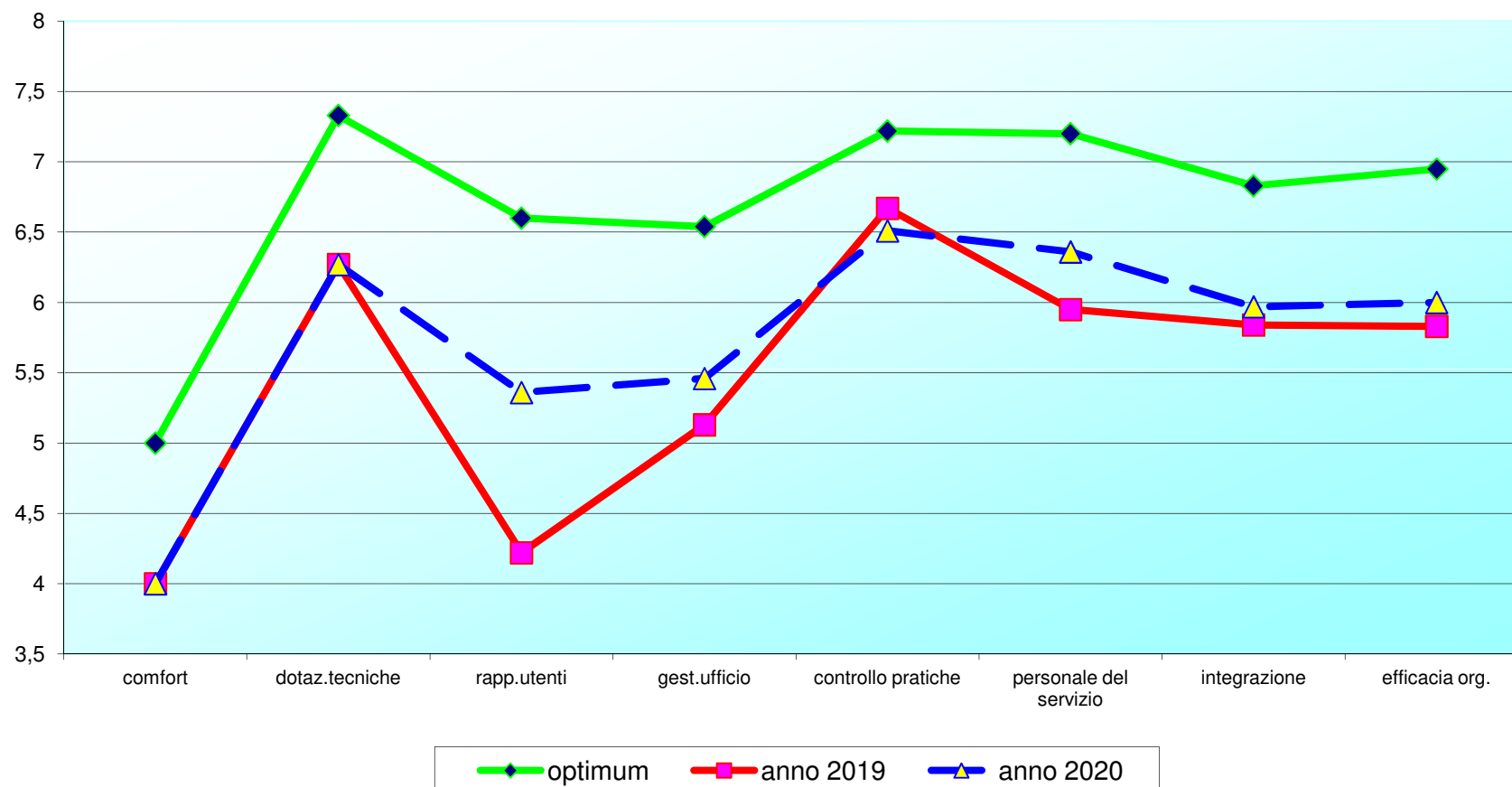
Comune di Alessandria

Avvocatura

Stato della qualita' a settembre 2020



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Avvocatura - Anni 2019/2020



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Avvocatura

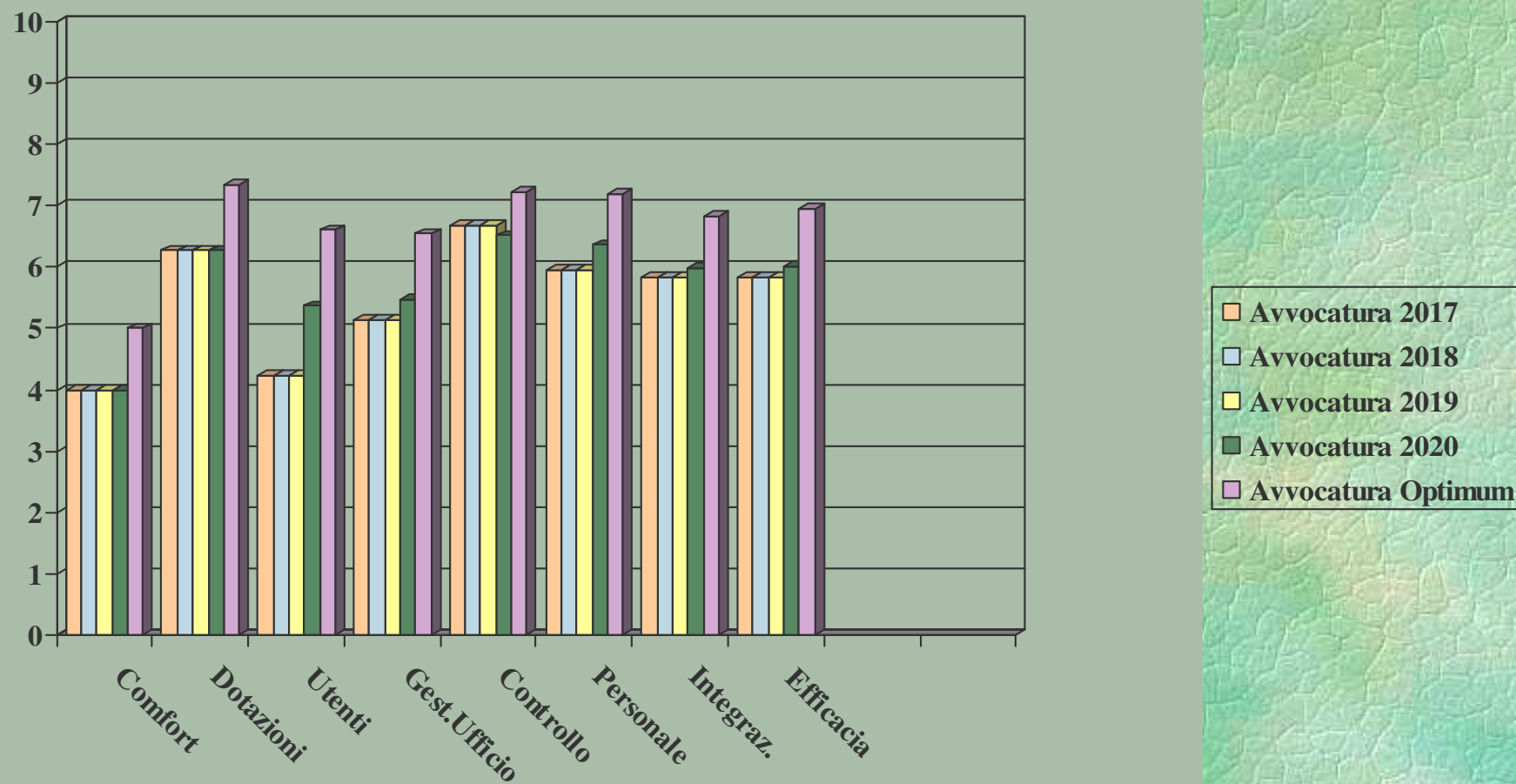
comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%	4
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,22	5,89	71,6%	5,36	6,60	81,2%	9,6%	
gestione ufficio	5,13	6,27	81,8%	5,46	6,54	83,5%	1,7%	
controllo	6,67	7,22	92,4%	6,51	7,22	90,2%	-2,2%	
personale	5,95	7,00	85,0%	6,36	7,20	88,3%	3,3%	
integrazione	5,84	6,60	88,5%	5,97	6,83	87,4%	-1,1%	
efficacia organizz.	5,83	6,79	85,9%	6	6,95	86,3%	0,5%	
							1,5%	1,47%

Avvocatura

incremento biennio 2019 - 2020:

1,47%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

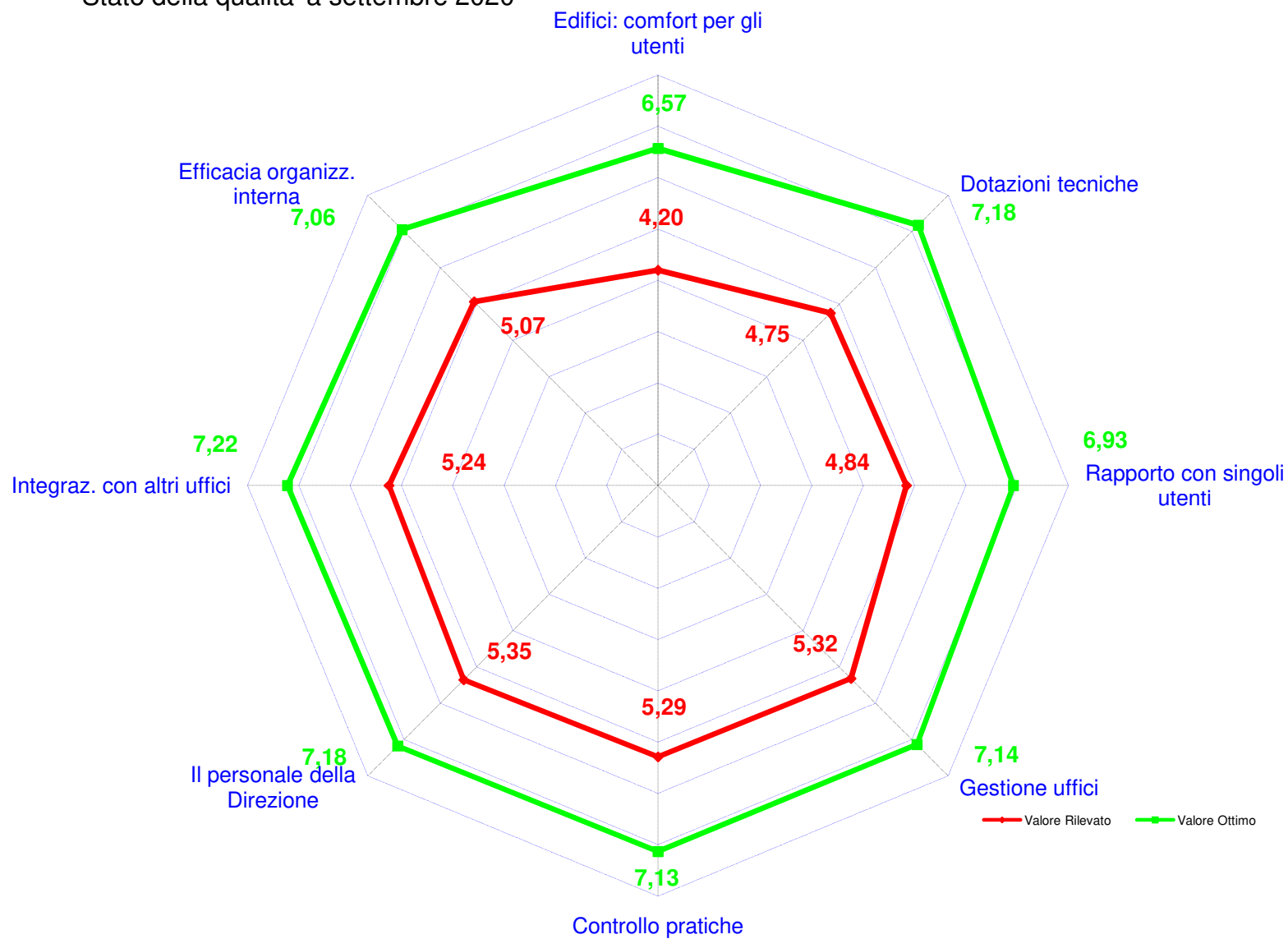
Stella della Qualità – Report di Sintesi
Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
SERVIZIO AUTONOMO GARE, APPALTI E CONTRATTI
Stato della qualita' a settembre 2020



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019 (*)		%	2020		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Gare, Appalti e Contratti

comfort	4,20	6,57	63,9%
dotazioni	4,75	7,18	66,2%
rapporto con utenti	4,84	6,93	69,8%
gestione ufficio	5,32	7,14	74,5%
controllo	5,29	7,13	74,2%
personale	5,35	7,18	74,5%
integrazione	5,24	7,22	72,6%
efficacia organizz.	5,07	7,06	71,8%

12

Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

incremento/decremento biennio 2019 - 2020:



(*) Il Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti è stato costituito e reso operativo nel 2020; il confronto con le rilevazioni effettuate nei singoli Servizi/Uffici d'origine, operanti negli scorsi esercizi, non è omogeneo



Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

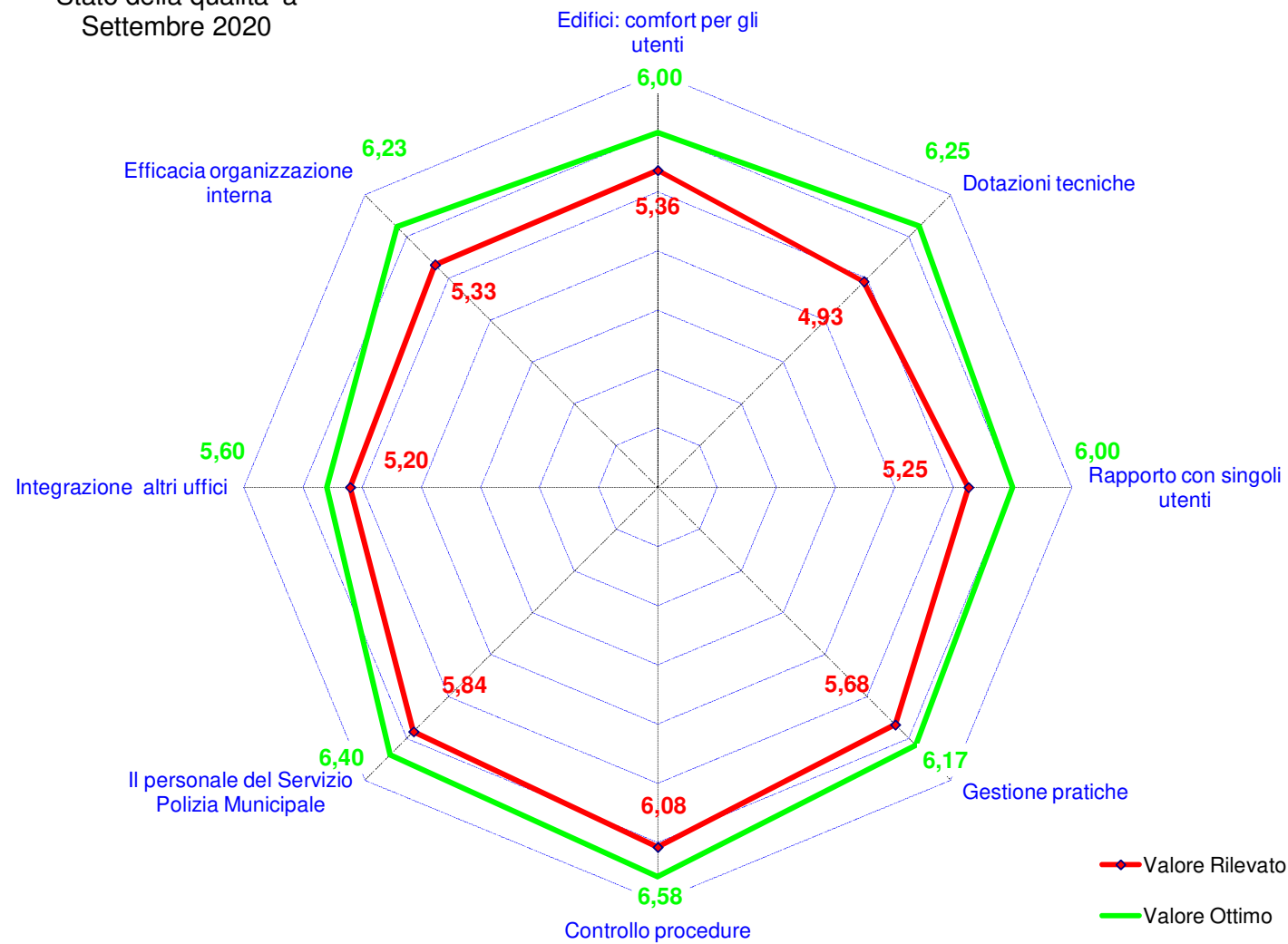
Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Polizia Locale

Stato della qualita' a
Settembre 2020

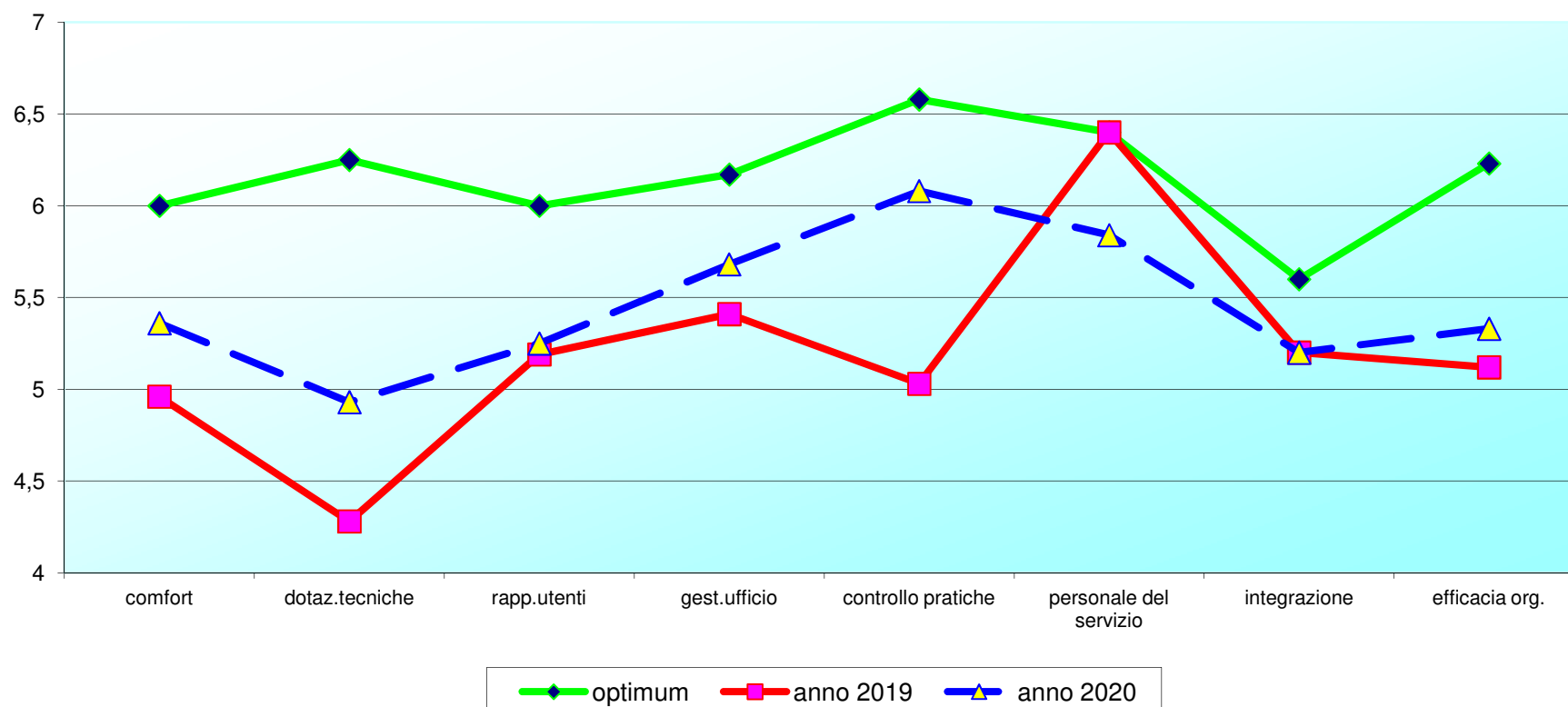


Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2019/2020



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Polizia Locale

comfort	4,96	6,00	82,7%	5,36	6,00	89,3%	6,7%
dotazioni	4,28	6,25	68,5%	4,93	6,25	78,9%	10,4%
rapporto con utenti	5,19	6,00	86,5%	5,25	6,00	87,5%	1,0%
gestione ufficio	5,41	6,17	87,7%	5,68	6,17	92,1%	4,4%
controllo	5,03	6,58	76,4%	6,08	6,58	92,4%	16,0%
personale	6,40	6,40	100,0%	5,84	6,40	91,3%	-8,8%
integrazione	5,20	5,60	92,9%	5,20	5,60	92,9%	0,0%
efficacia organizz.	5,12	6,23	82,2%	5,33	6,23	85,6%	3,4%
							4,1%

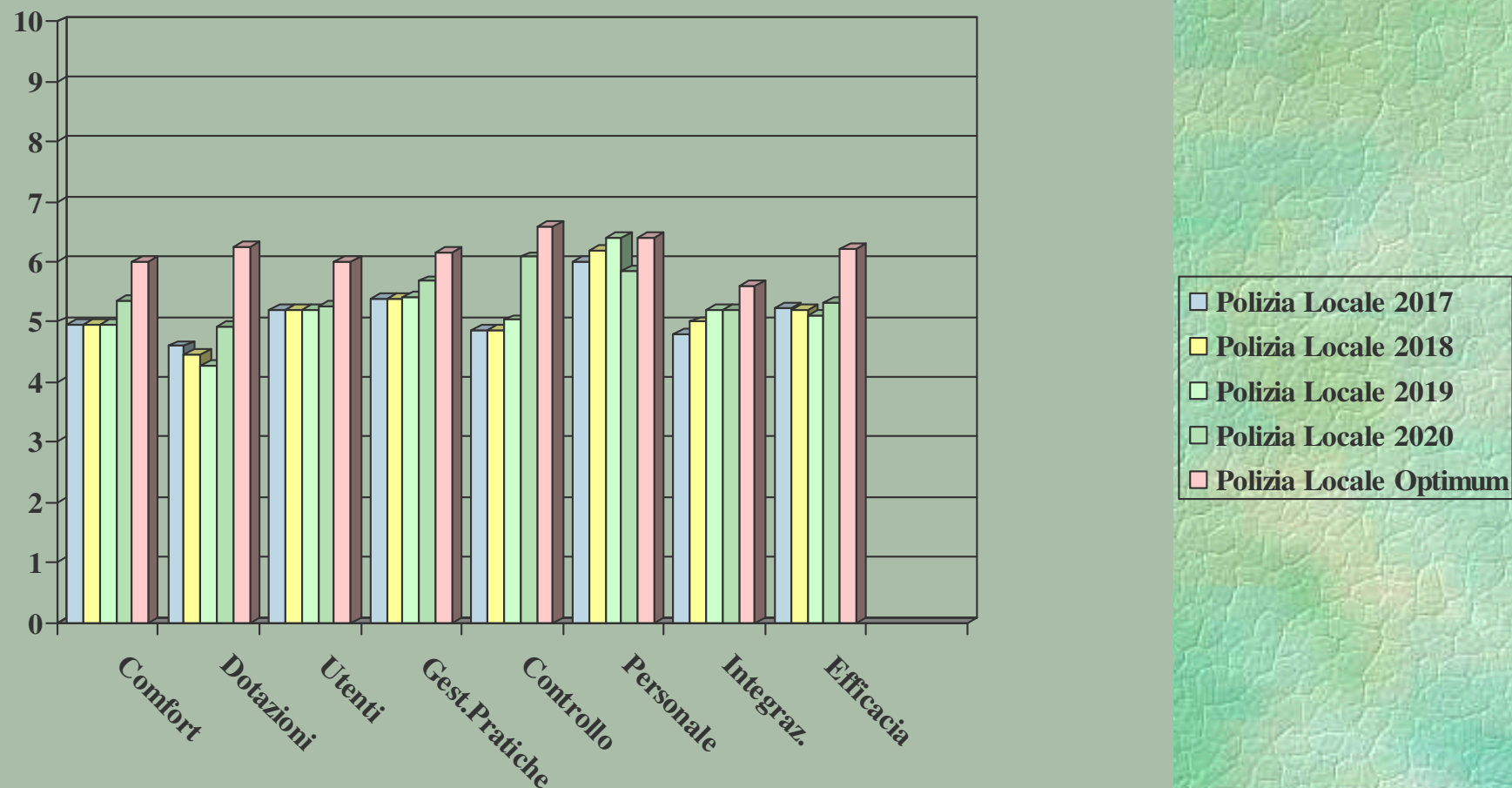
85

Servizio Autonomo Polizia Locale

incremento biennio 2019 - 2020:

4,13%

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

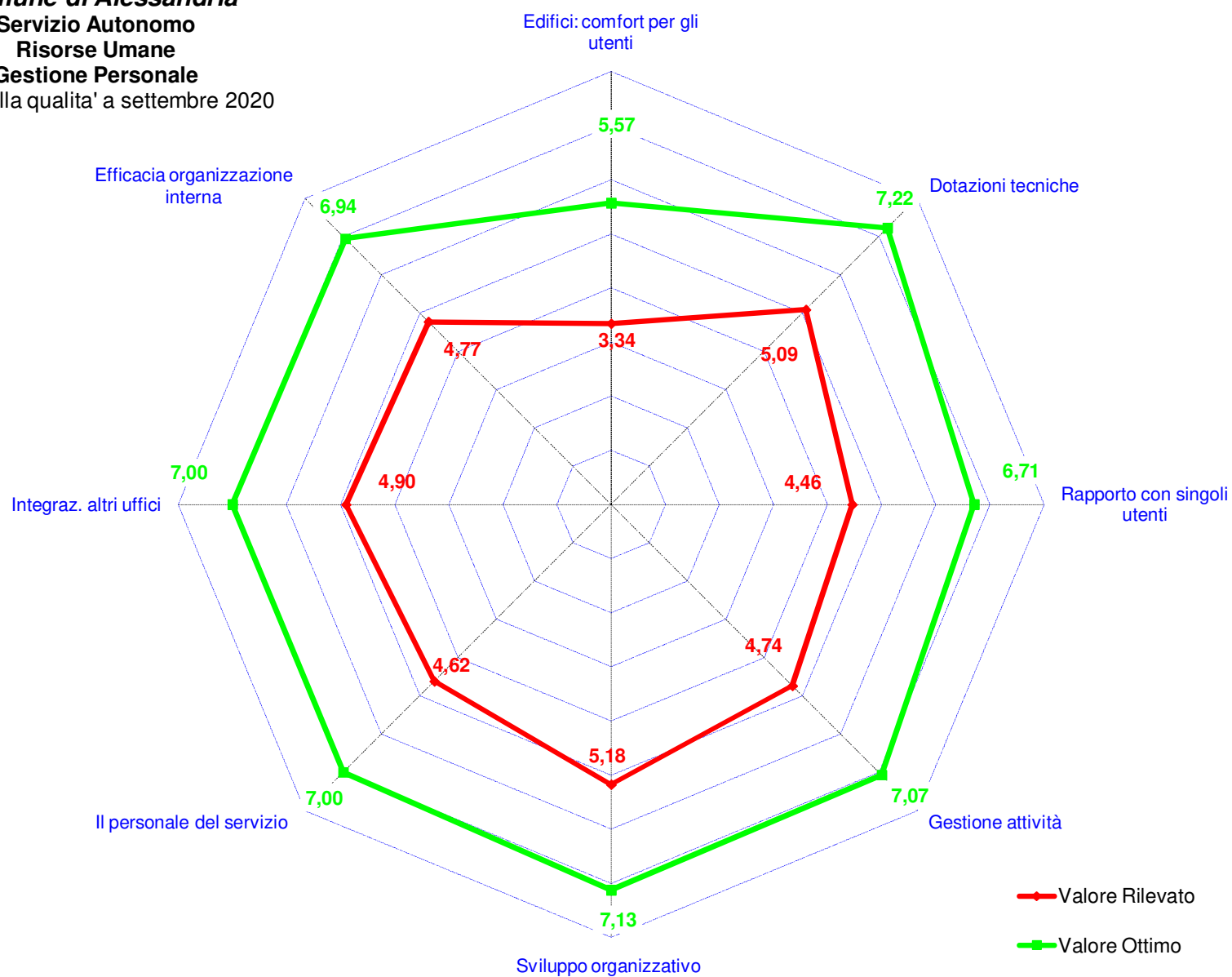
Servizio Autonomo Risorse Umane

Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

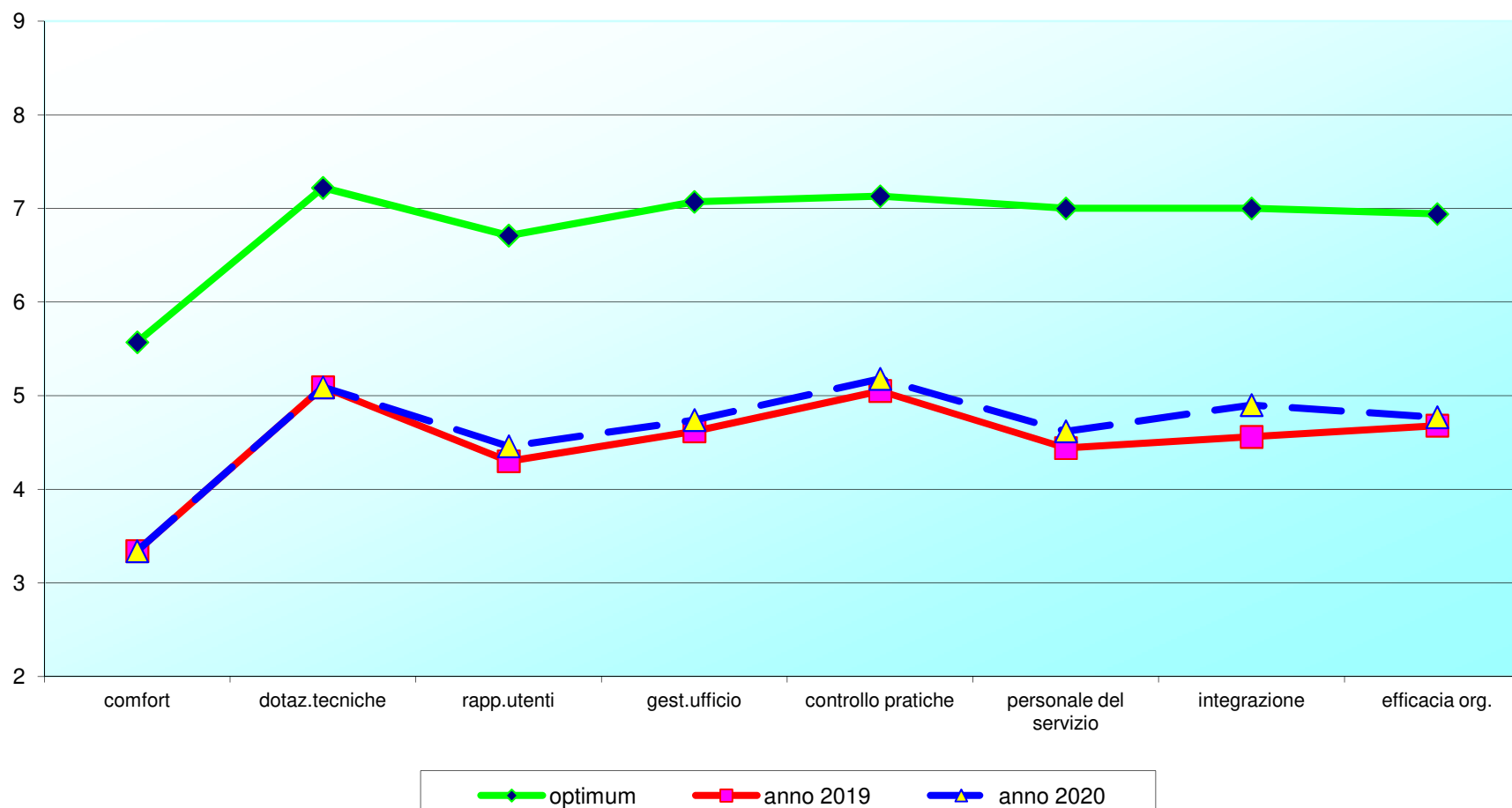
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo
Risorse Umane
Gestione Personale
 Stato della qualità a settembre 2020



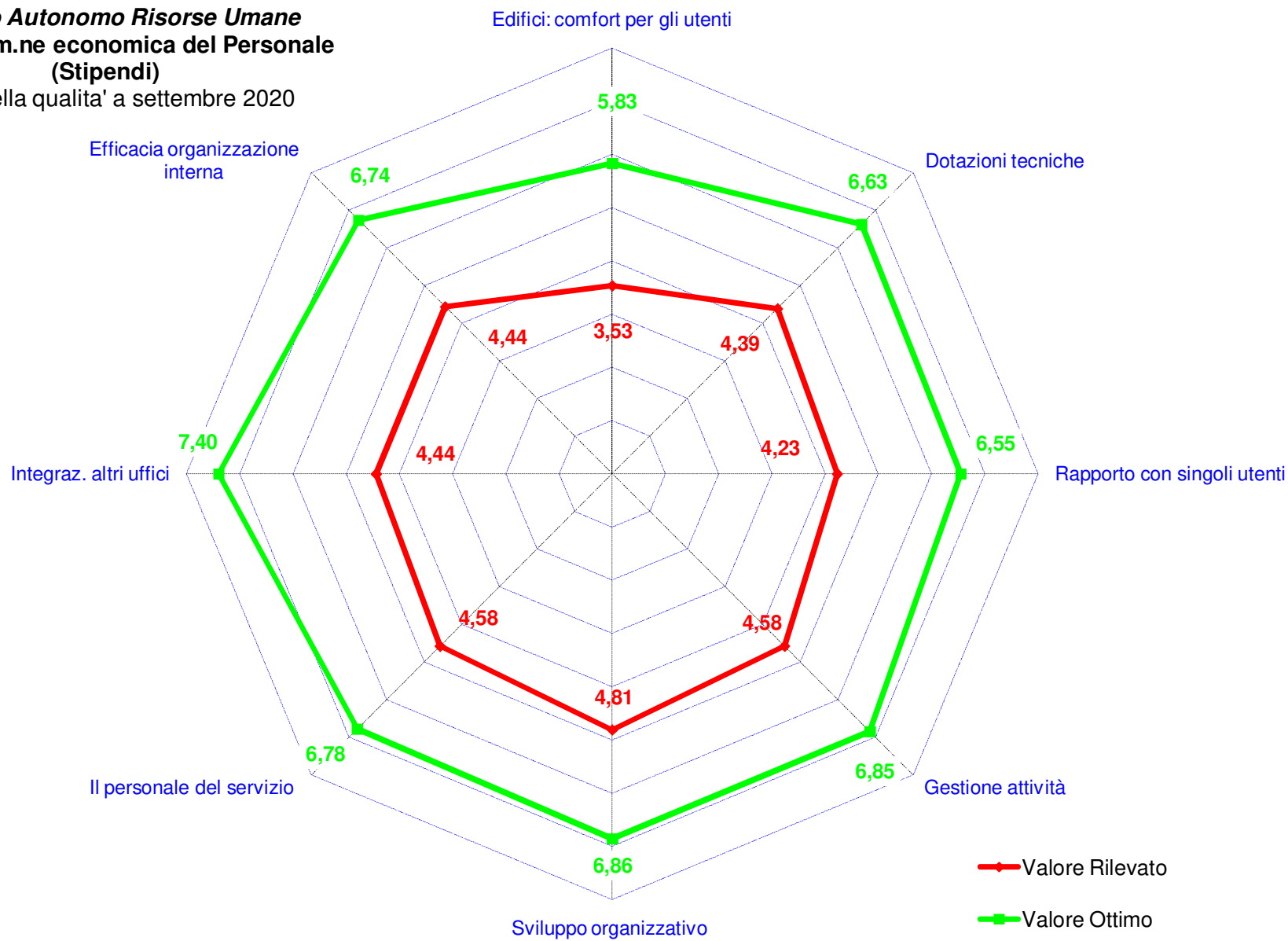
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Gestione Personale - Anni 2019/2020



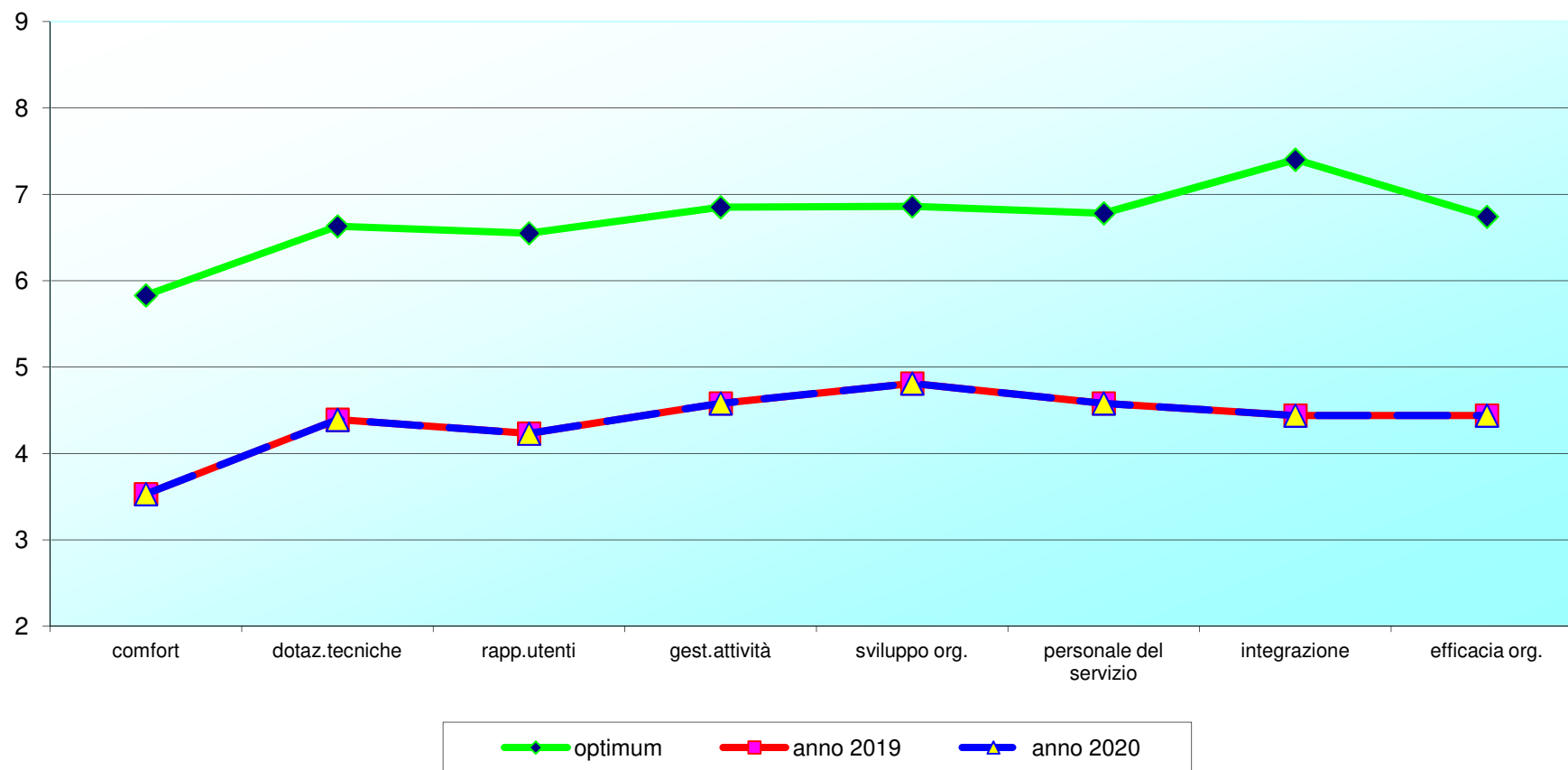
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Amm.ne economica del Personale
(Stipendi)
 Stato della qualita' a settembre 2020



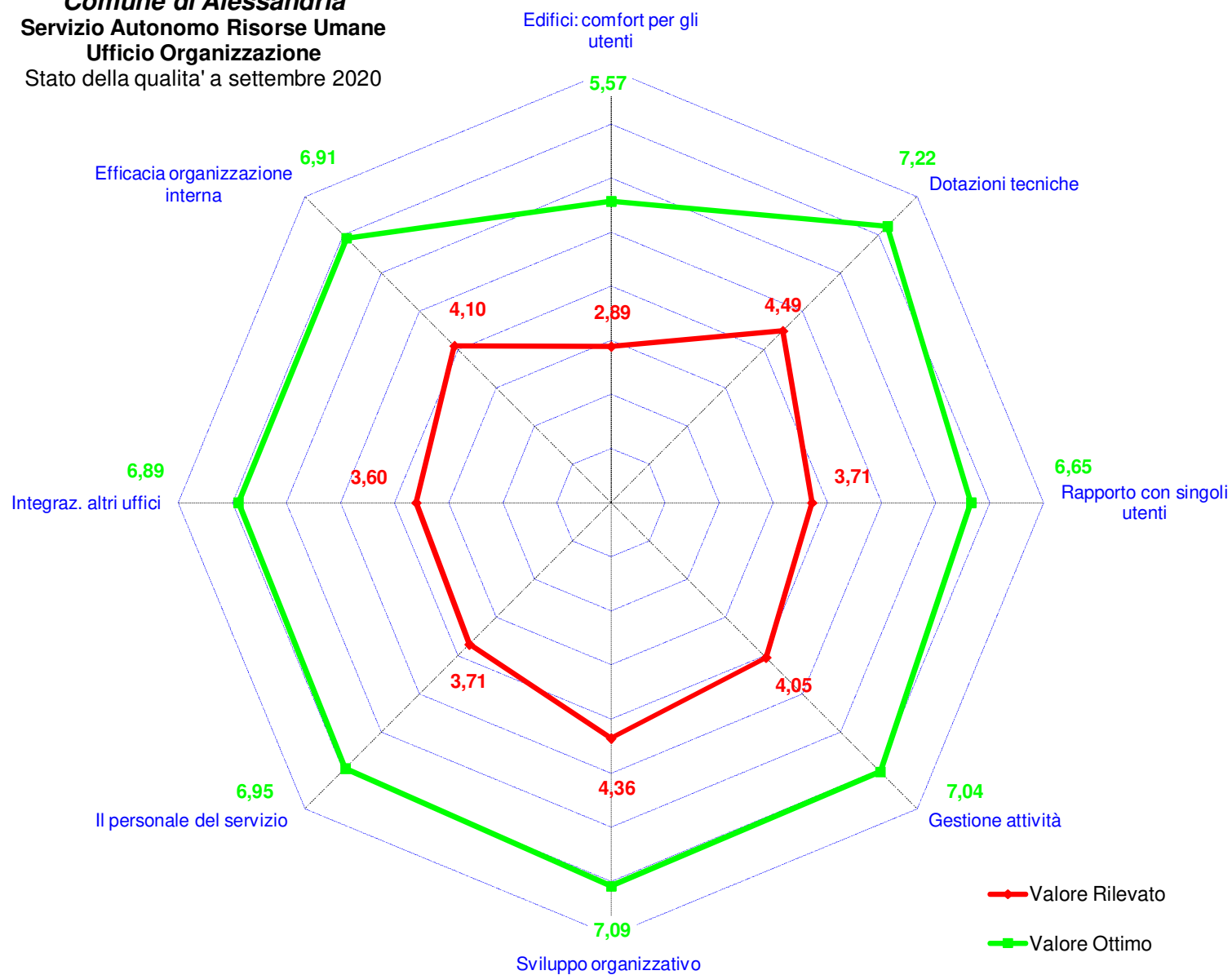
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Stipendi - Anni 2019/2020



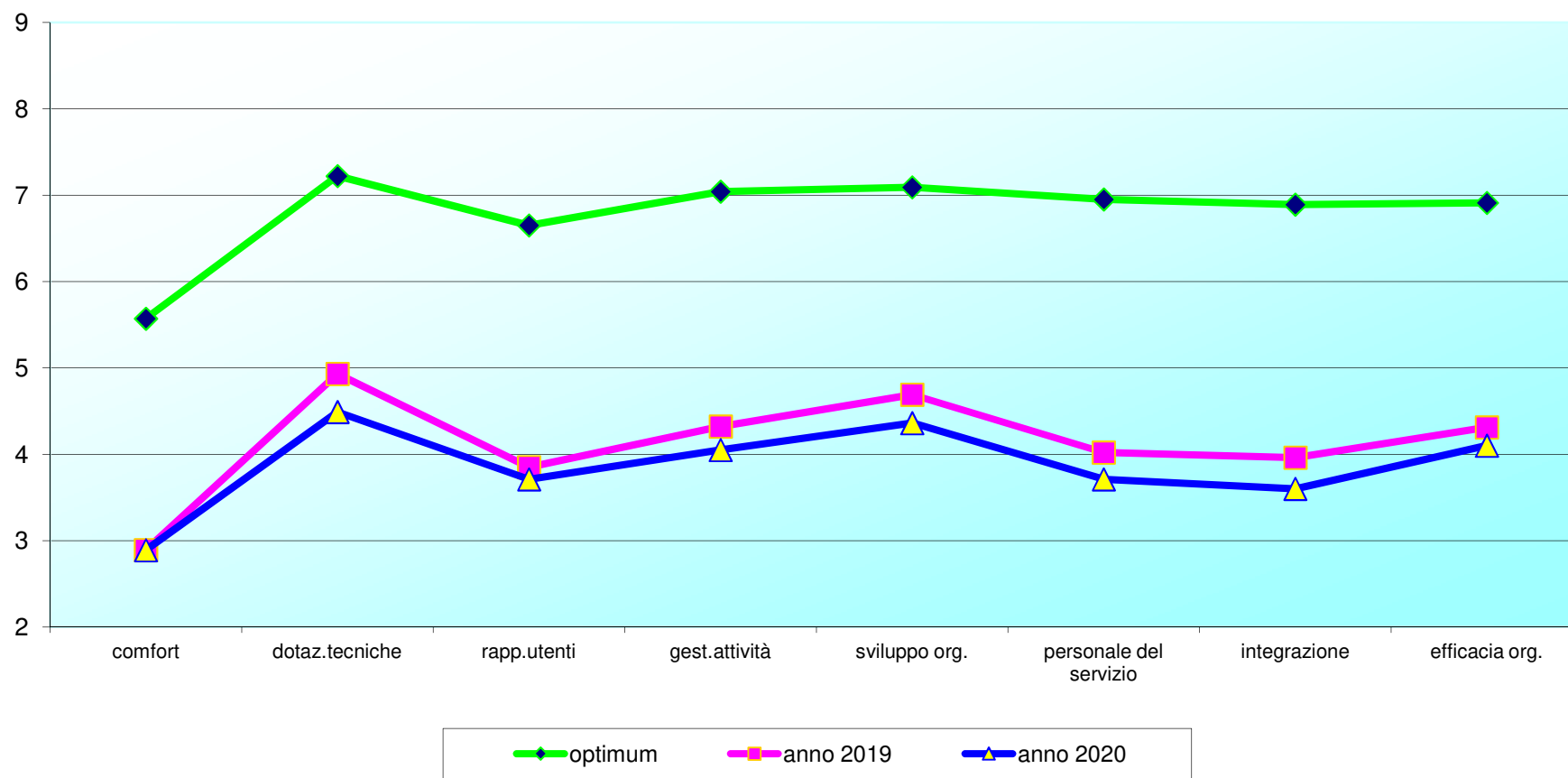
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Organizzazione
Stato della qualità a settembre 2020



Città di Alessandria

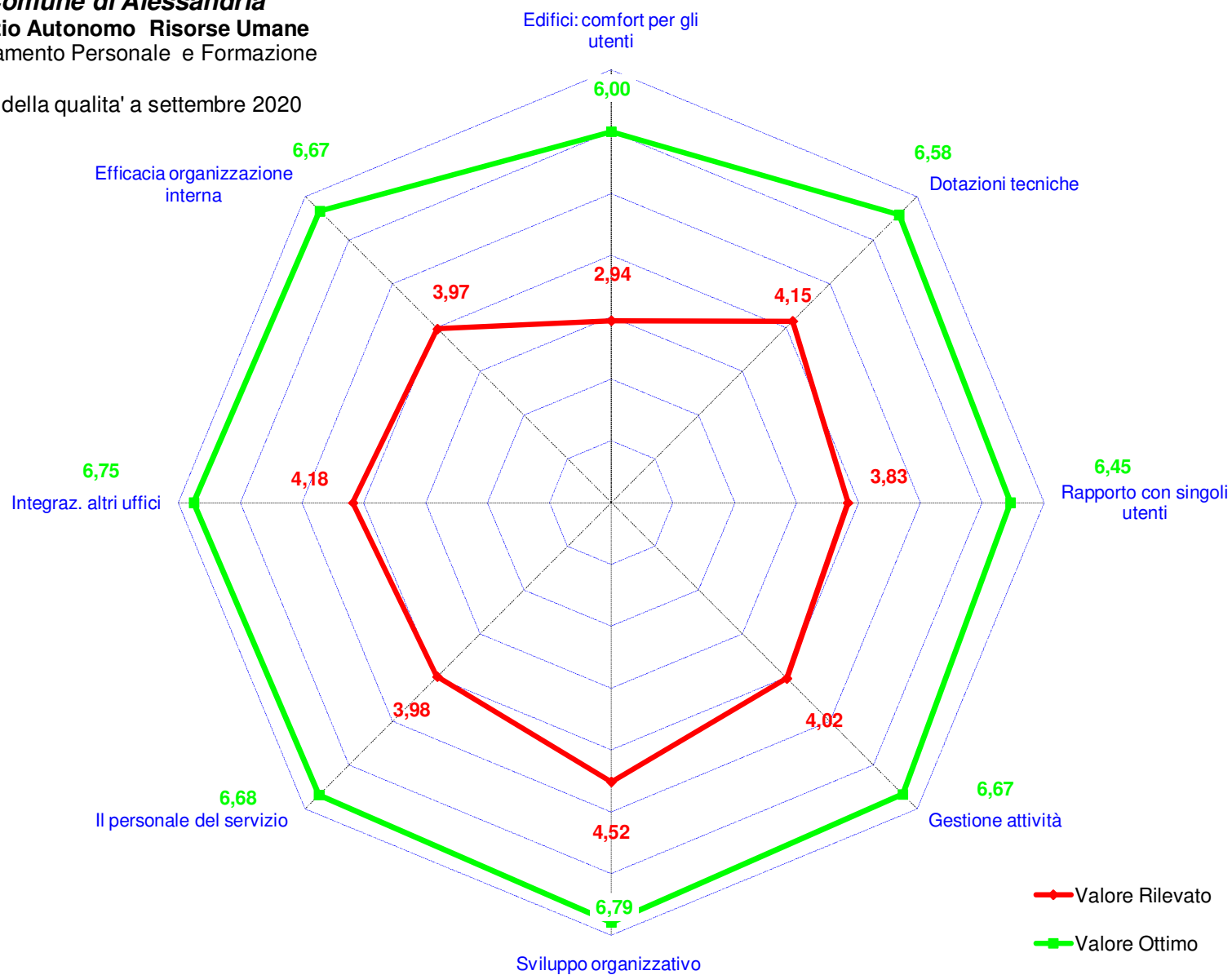
Trend Qualità percepita

Organizzazione - Anni 2019/2020



Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Reclutamento Personale e Formazione

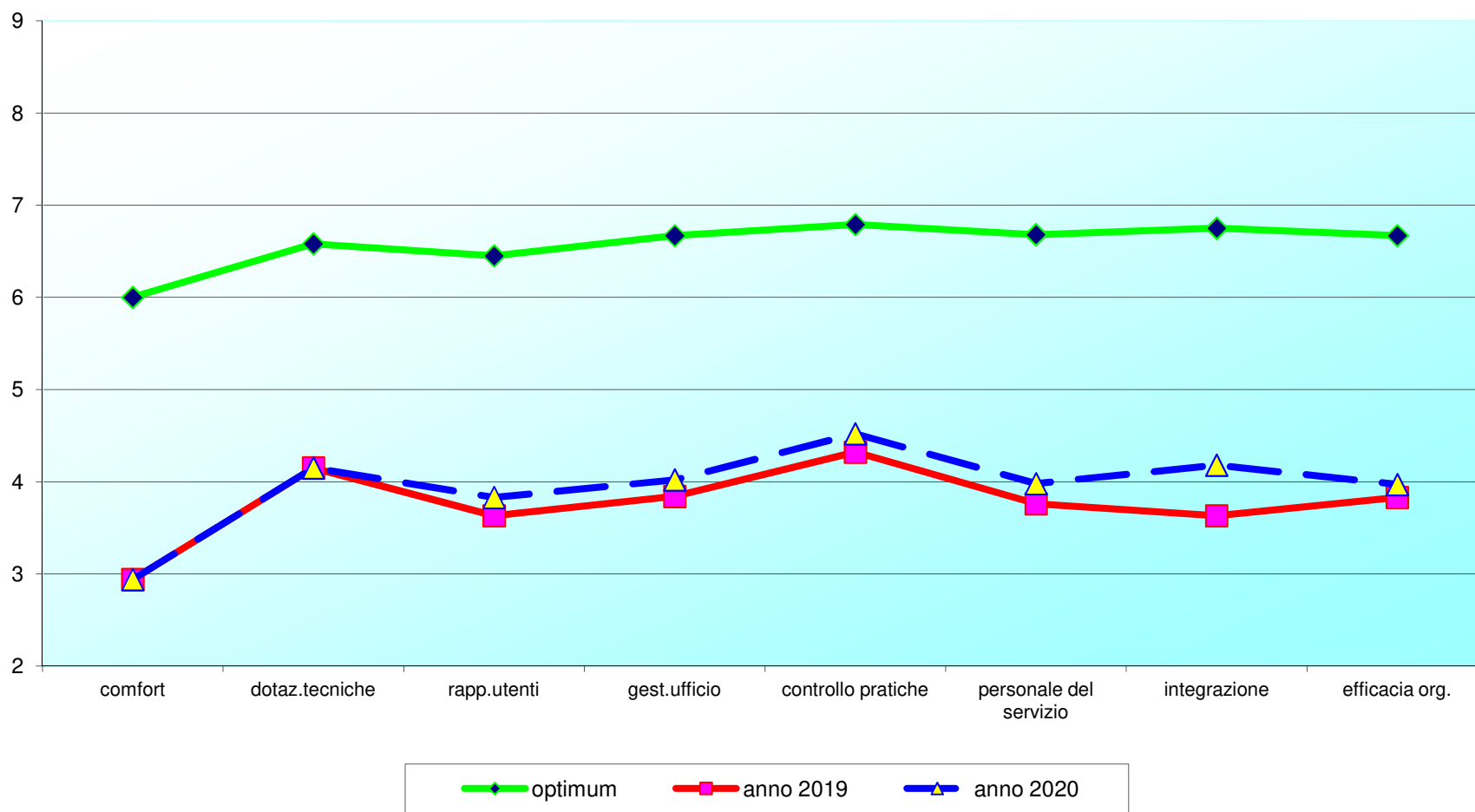
Stato della qualita' a settembre 2020



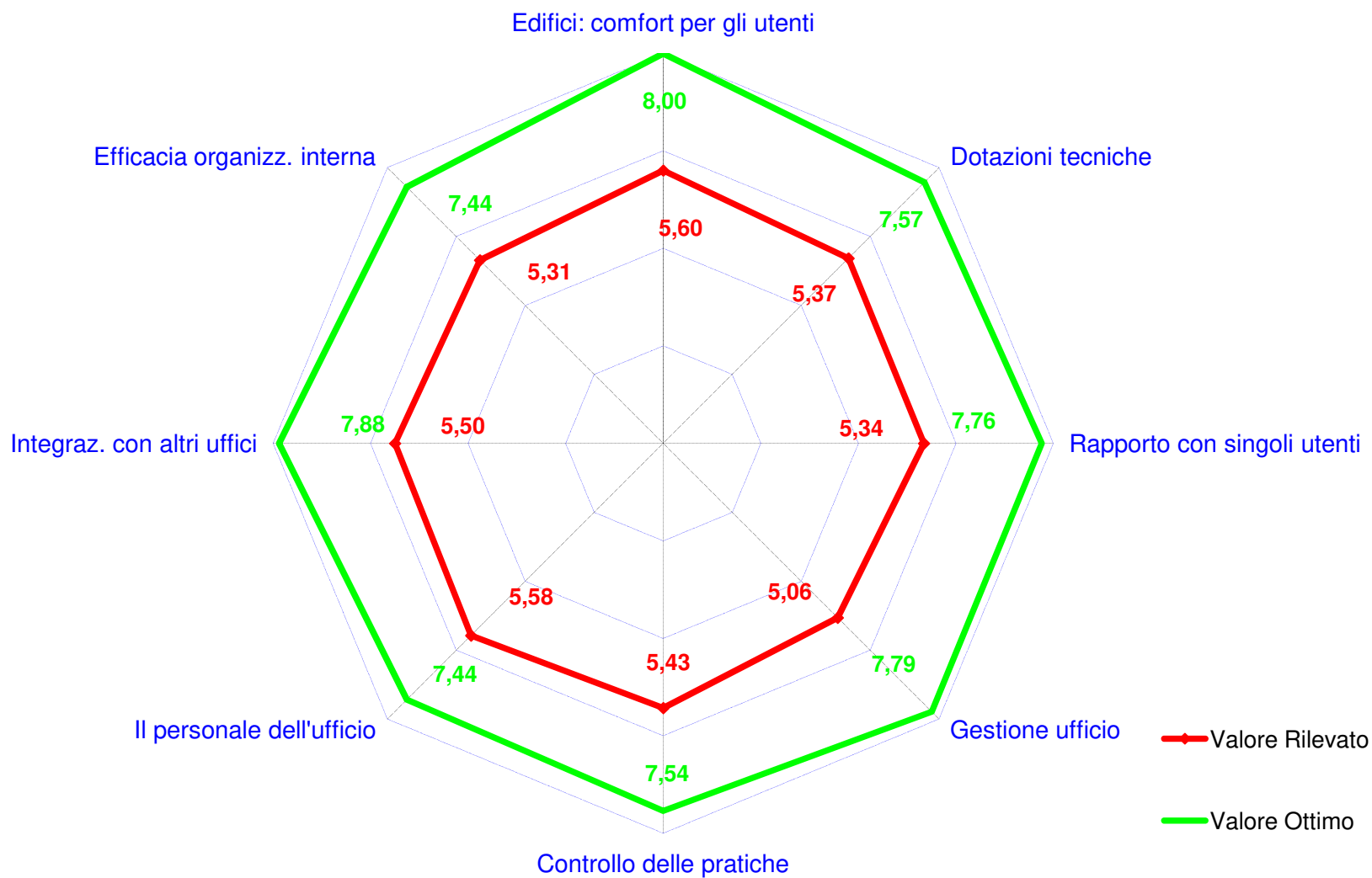
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Reclutamento Personale e Formazione - Anni 2019/2020



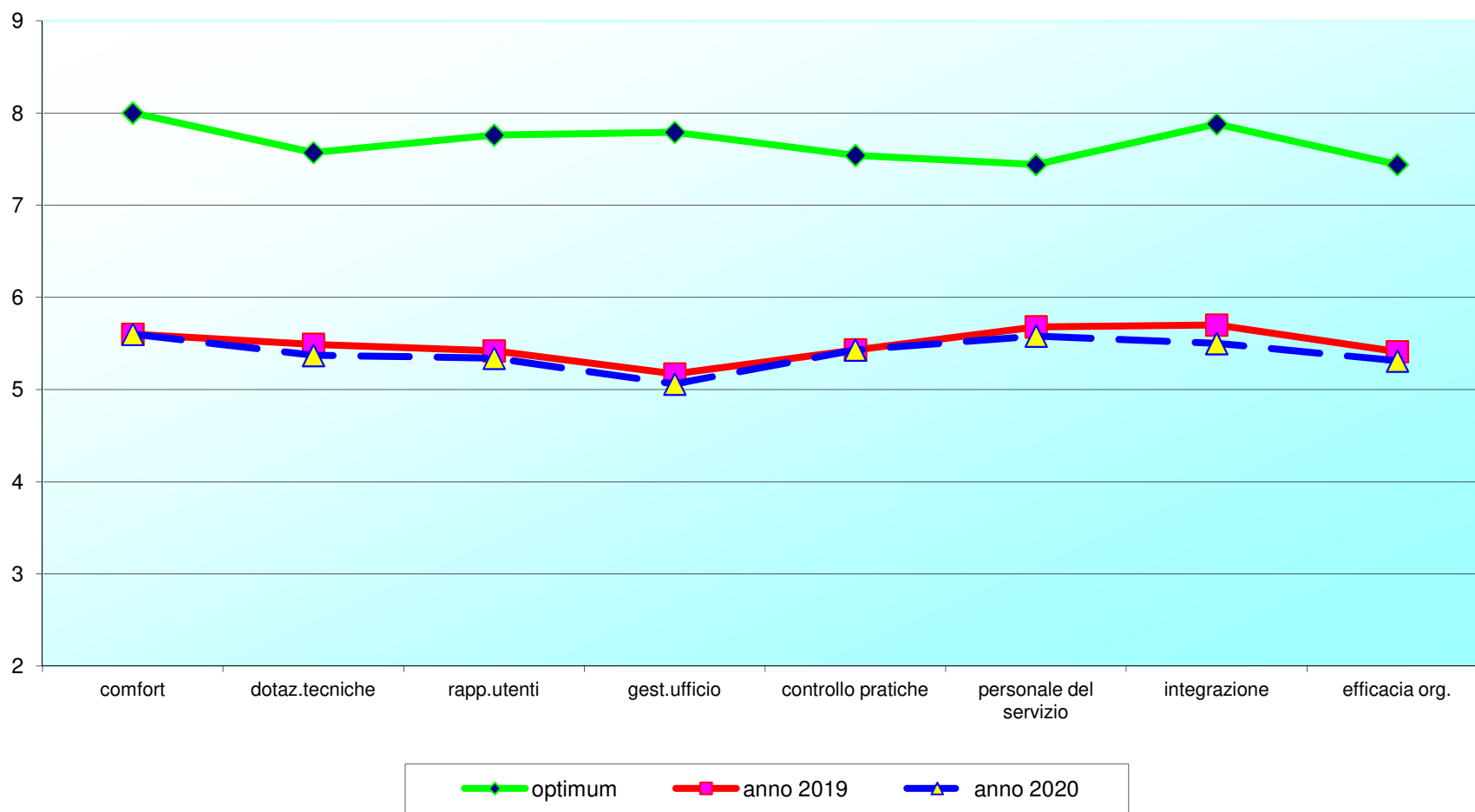
Comune di Alessandria
Servizio Autonomo Risorse Umane
Ufficio Lavoro, Orientamento e Servizio Civile
Stato della qualita' a settembre 2020



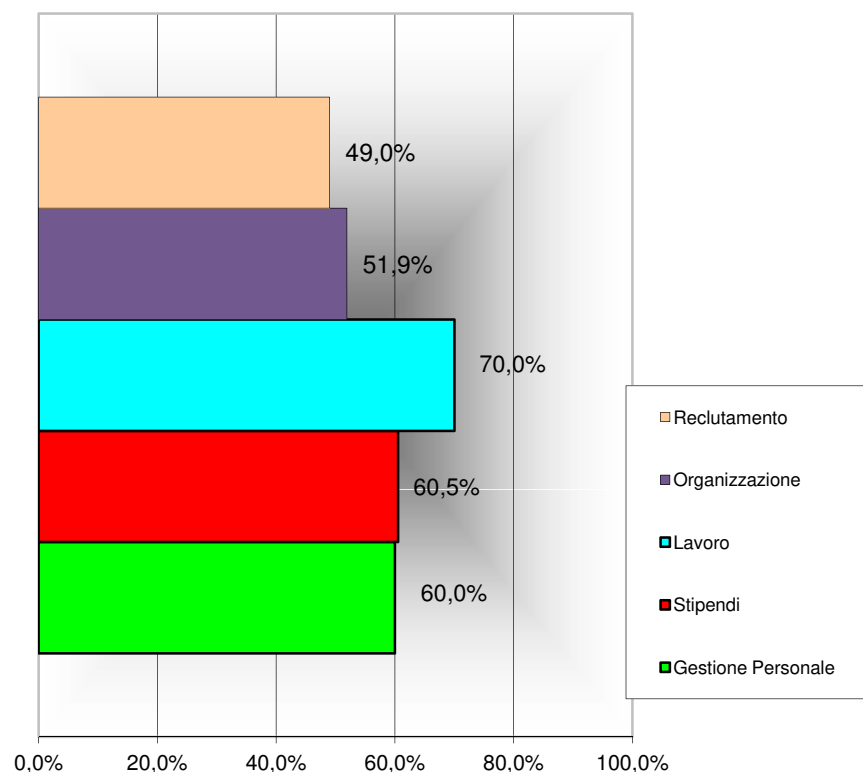
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

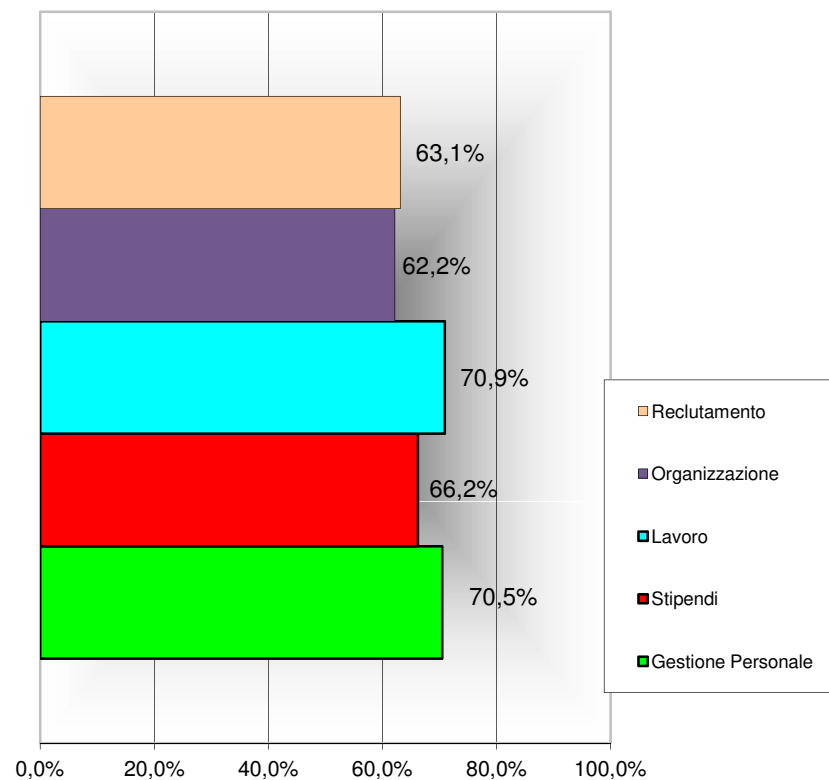
Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2019/2020



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



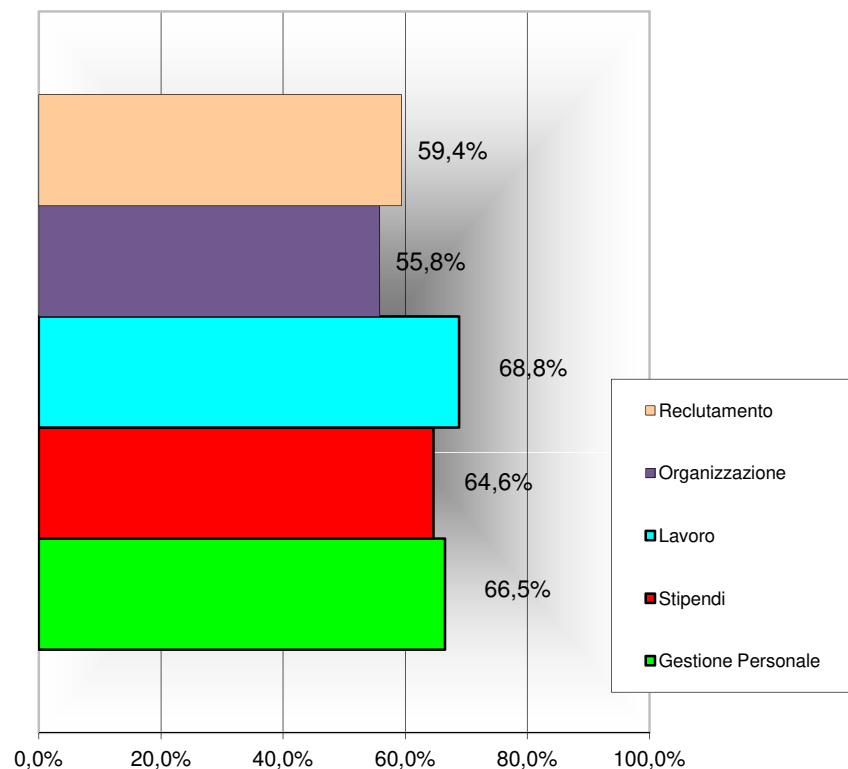
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

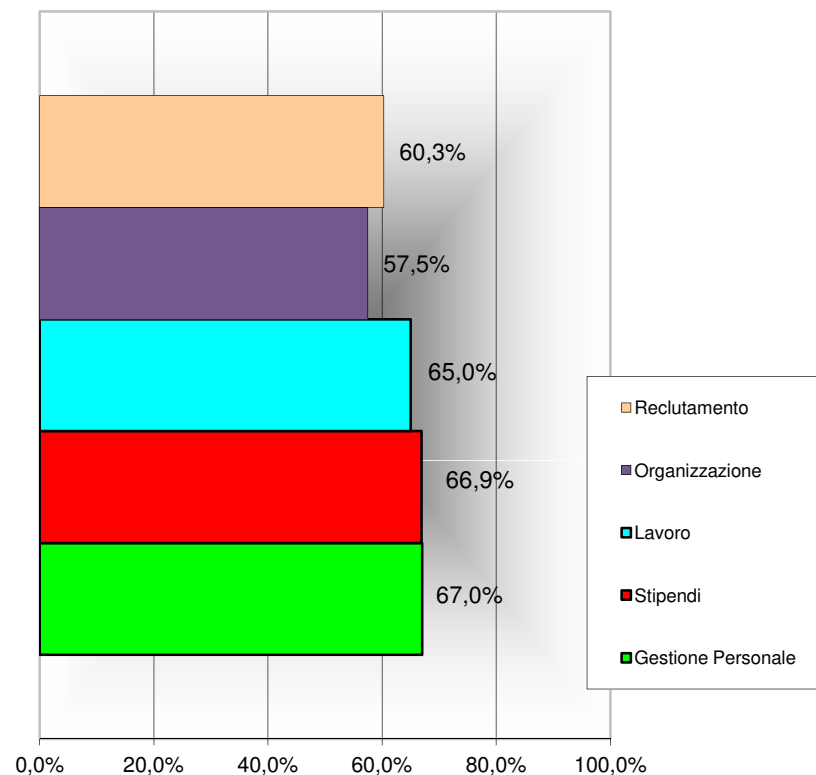
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



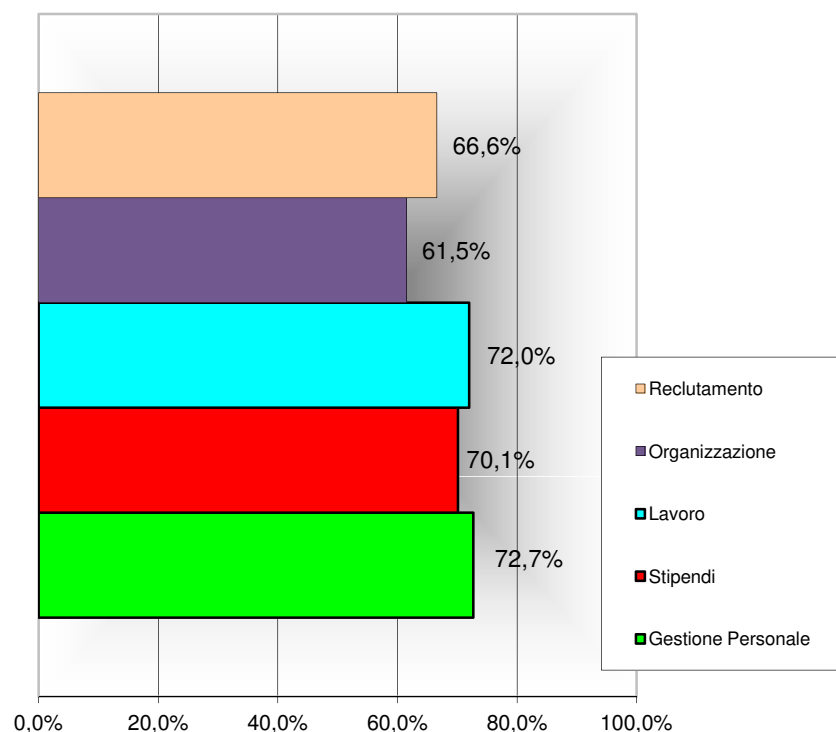
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



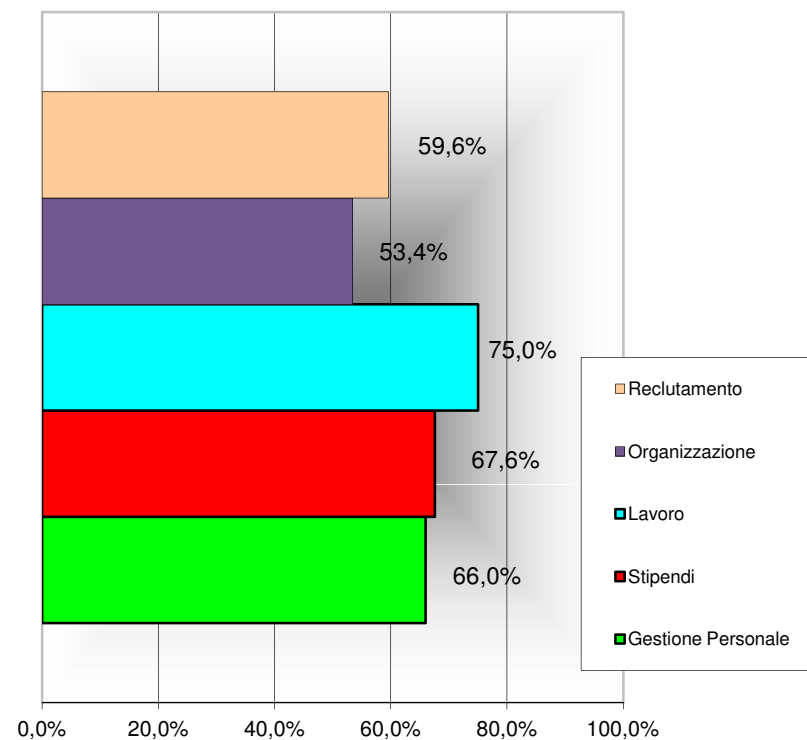
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



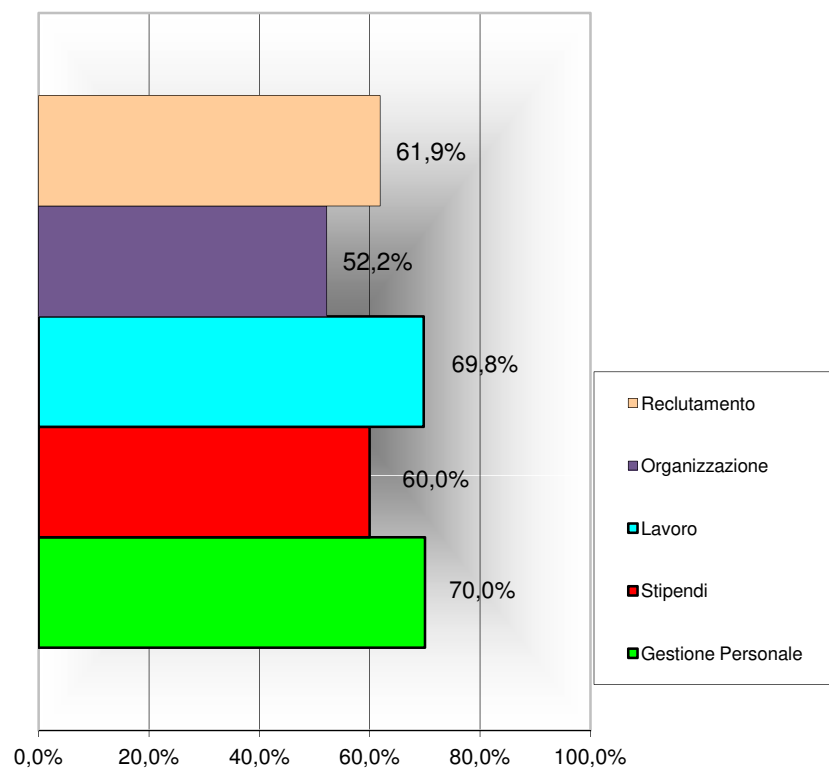
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



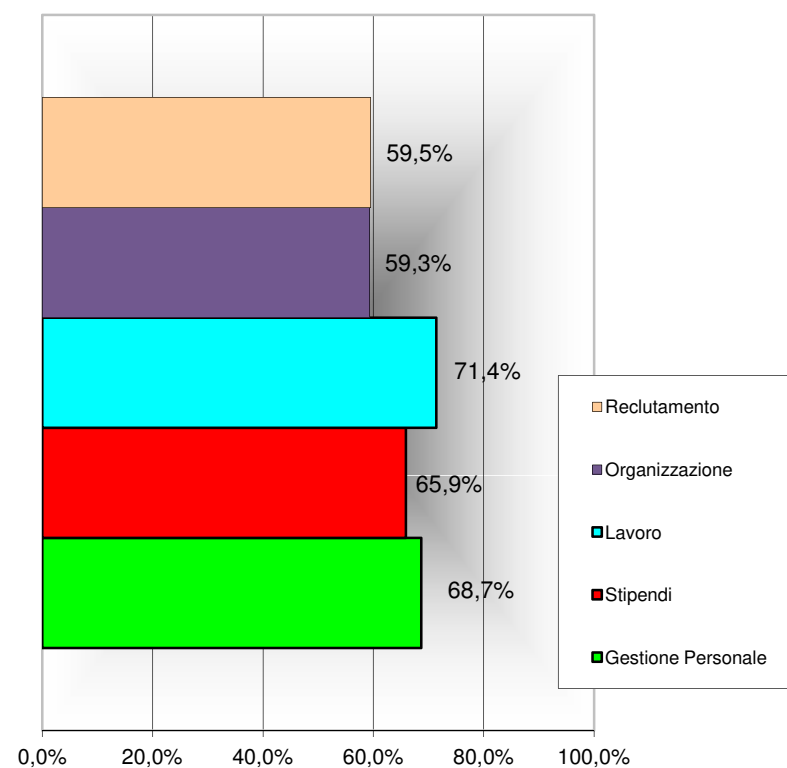
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



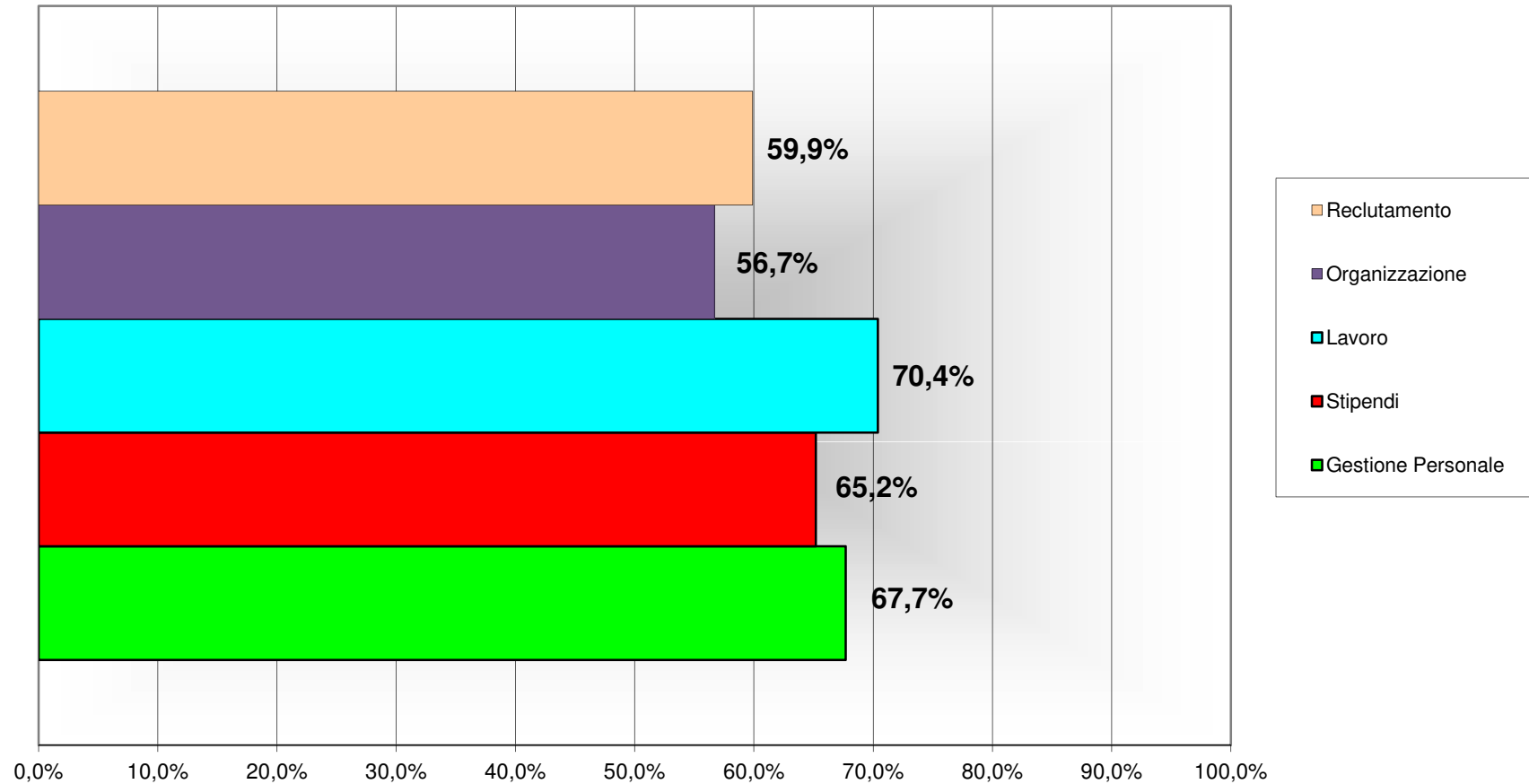
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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"

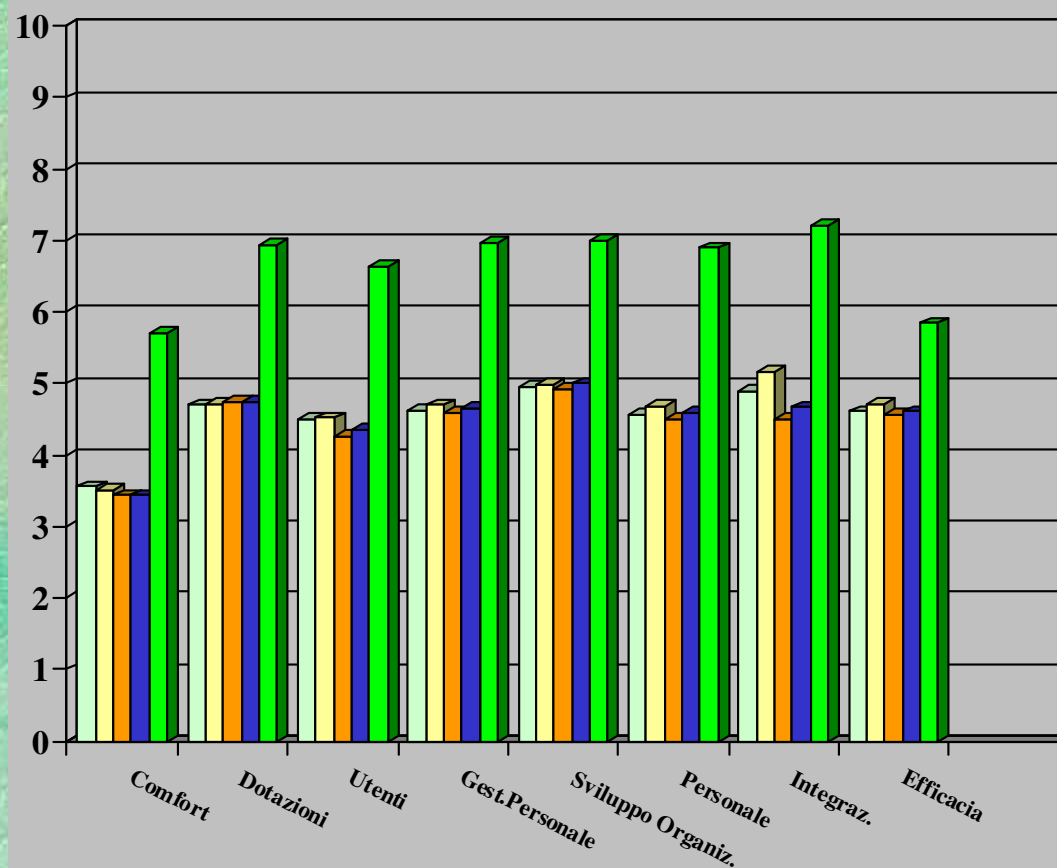


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Gestione Personale								4
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	4,30	6,65	64,7%	4,46	6,71	66,5%	1,8%	
gestione attività	4,62	7,04	65,6%	4,74	7,07	67,0%	1,4%	
sviluppo organizz.	5,05	7,09	71,2%	5,18	7,13	72,7%	1,4%	
personale	4,44	6,95	63,9%	4,62	7,00	66,0%	2,1%	
integrazione	4,56	6,89	66,2%	4,90	7,00	70,0%	3,8%	
efficacia organizz.	4,68	6,91	67,7%	4,77	6,94	68,7%	1,0%	
							1,4%	0,34%
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%	4,39	6,63	66,2%	0,0%	
rapporto con utenti	4,23	6,55	64,6%	4,23	6,55	64,6%	0,0%	
gestione attività	4,58	6,85	66,9%	4,58	6,85	66,9%	0,0%	
sviluppo organizz.	4,81	6,86	70,1%	4,81	6,86	70,1%	0,0%	
personale	4,58	6,78	67,6%	4,58	6,78	67,6%	0,0%	
integrazione	4,44	7,40	60,0%	4,44	7,40	60,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,44	6,74	65,9%	4,44	6,74	65,9%	0,0%	
							0,0%	0,00%
Lavoro e Orientamento Prof.								4
comfort	5,60	8,00	70,0%	5,60	8,00	70,0%	0,00%	
dotazioni tecniche	5,49	7,57	72,5%	5,37	7,57	70,9%	-1,59%	
rapporto con utenti	5,42	7,76	69,8%	5,34	7,76	68,8%	-1,03%	
gestione ufficio	5,17	7,79	66,4%	5,06	7,79	65,0%	-1,41%	
controllo	5,43	7,54	72,0%	5,43	7,54	72,0%	0,00%	
personale	5,68	7,44	76,3%	5,58	7,44	75,0%	-1,34%	
integrazione	5,70	7,88	72,3%	5,50	7,88	69,8%	-2,54%	
efficacia organizz.	5,41	7,44	72,7%	5,31	7,44	71,4%	-1,34%	
							-1,16%	-0,27%

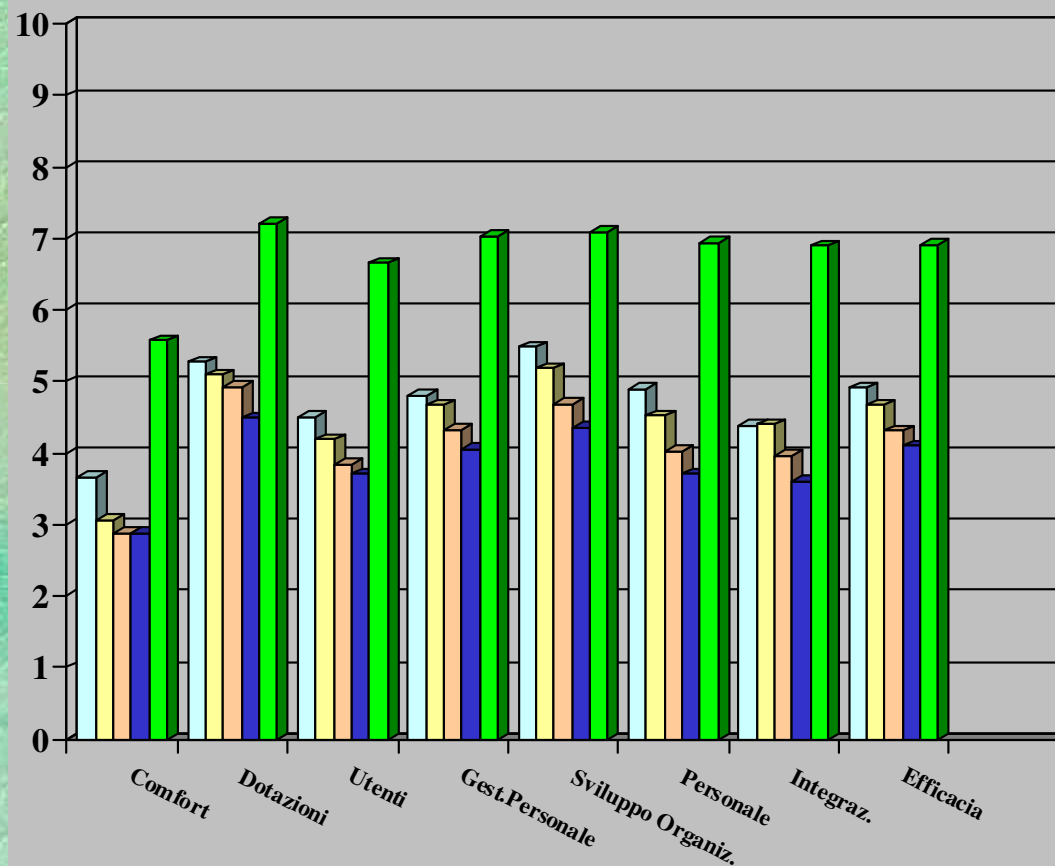
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Organizzazione								1
comfort	2,89	5,57	51,9%	2,89	5,57	51,9%	0,0%	
dotaz.tecniche	4,93	7,22	68,3%	4,49	7,22	62,2%	-6,1%	
rapporto con utenti	3,85	6,65	57,9%	3,71	6,65	55,8%	-2,1%	
gestione attività	4,32	7,04	61,4%	4,05	7,04	57,5%	-3,8%	
sviluppo organizz.	4,69	7,09	66,1%	4,36	7,09	61,5%	-4,7%	
personale	4,02	6,95	57,8%	3,71	6,95	53,4%	-4,5%	
integrazione	3,96	6,89	57,5%	3,60	6,89	52,2%	-5,2%	
efficacia organizz.	4,31	6,91	62,4%	4,10	6,91	59,3%	-3,0%	
							-3,7%	-0,22%
Reclutamento personale								2
comfort	2,94	6,00	49,0%	2,94	6,00	49,0%	0,0%	
dotaz.tecniche	4,15	6,58	63,1%	4,15	6,58	63,1%	0,0%	
rapporto con utenti	3,63	6,38	56,9%	3,83	6,45	59,4%	2,5%	
gestione attività	3,84	6,61	58,1%	4,02	6,67	60,3%	2,2%	
sviluppo organizz.	4,32	6,72	64,3%	4,52	6,79	66,6%	2,3%	
personale	3,76	6,61	56,9%	3,98	6,68	59,6%	2,7%	
integrazione	3,63	6,57	55,3%	4,18	6,75	61,9%	6,7%	
efficacia organizz.	3,83	6,62	57,9%	3,97	6,67	59,5%	1,7%	
							2,2%	0,26%
								17
Servizio Autonomo Risorse Umane			incremento biennio 2019 - 2020:				0,12%	

ANALISI DELLA QUALITA'



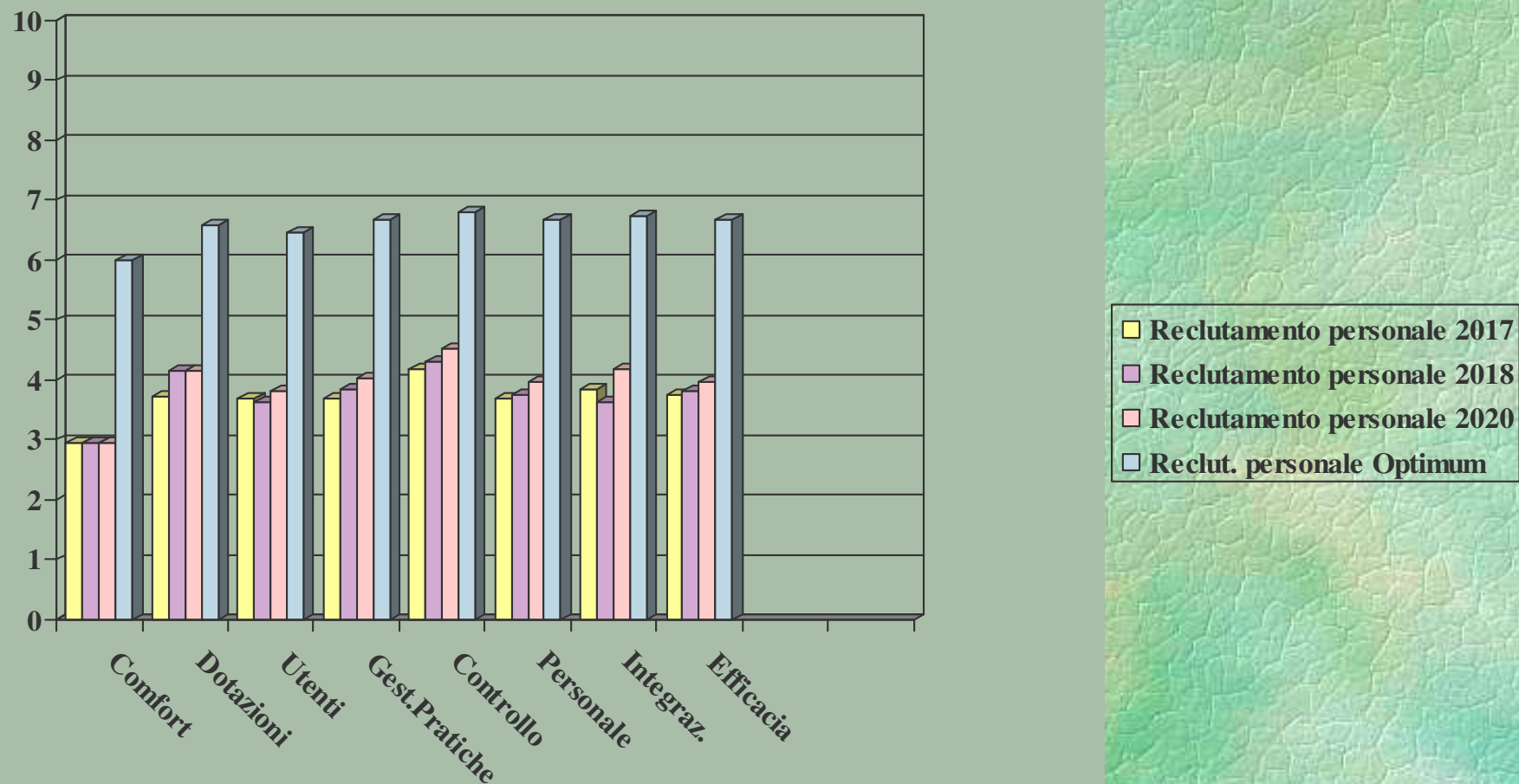
- Personale e Stipendi 2017
- Personale e Stipendi 2018
- Personale e Stipendi 2019
- Personale e Stipendi 2020
- Personale e Stip. Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'

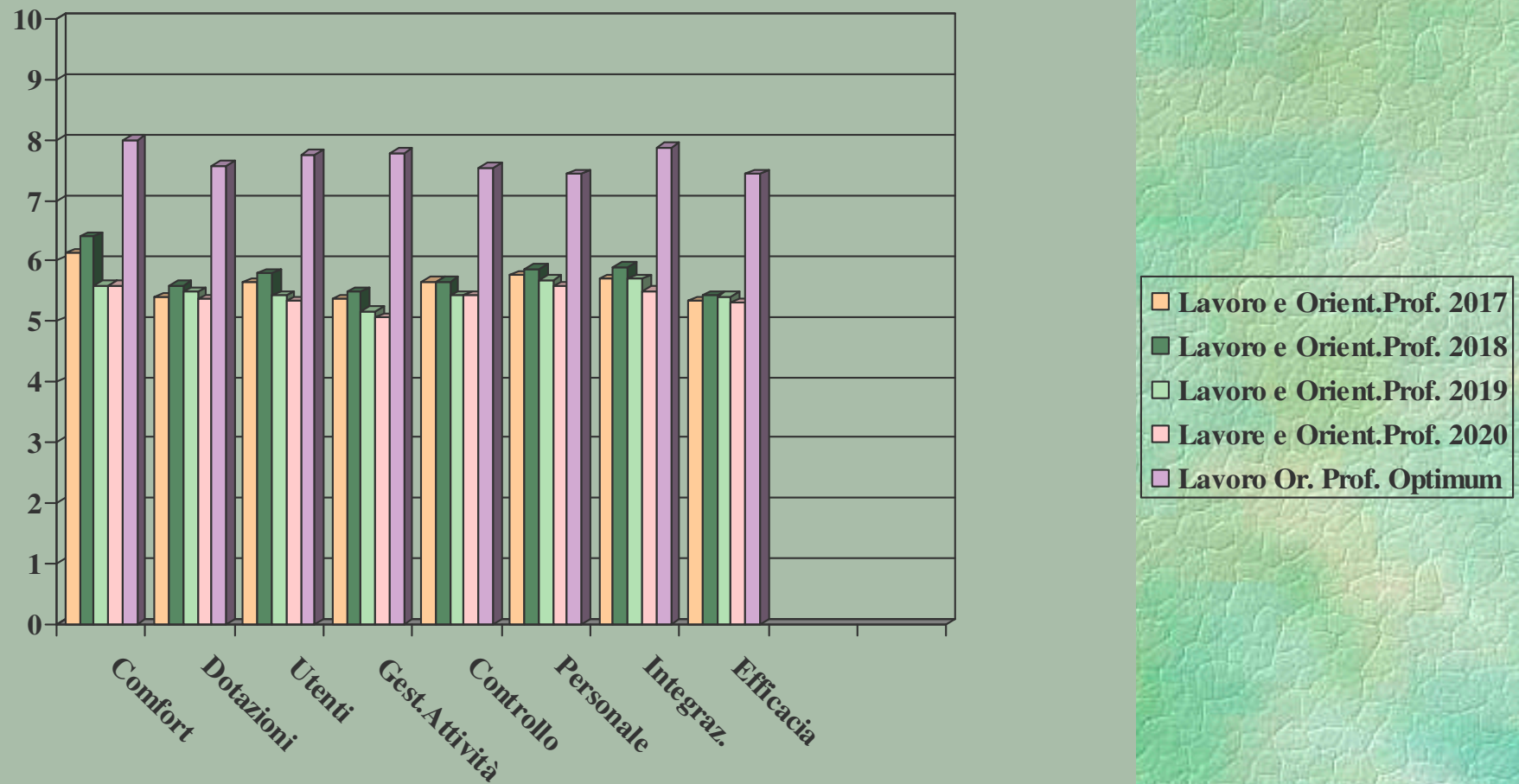


Organizzazione 2017
Organizzazione 2018
Organizzazione 2019
Organizzazione 2020
Organizzazione Optimum

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi Settore Affari Generali

Anno 2020

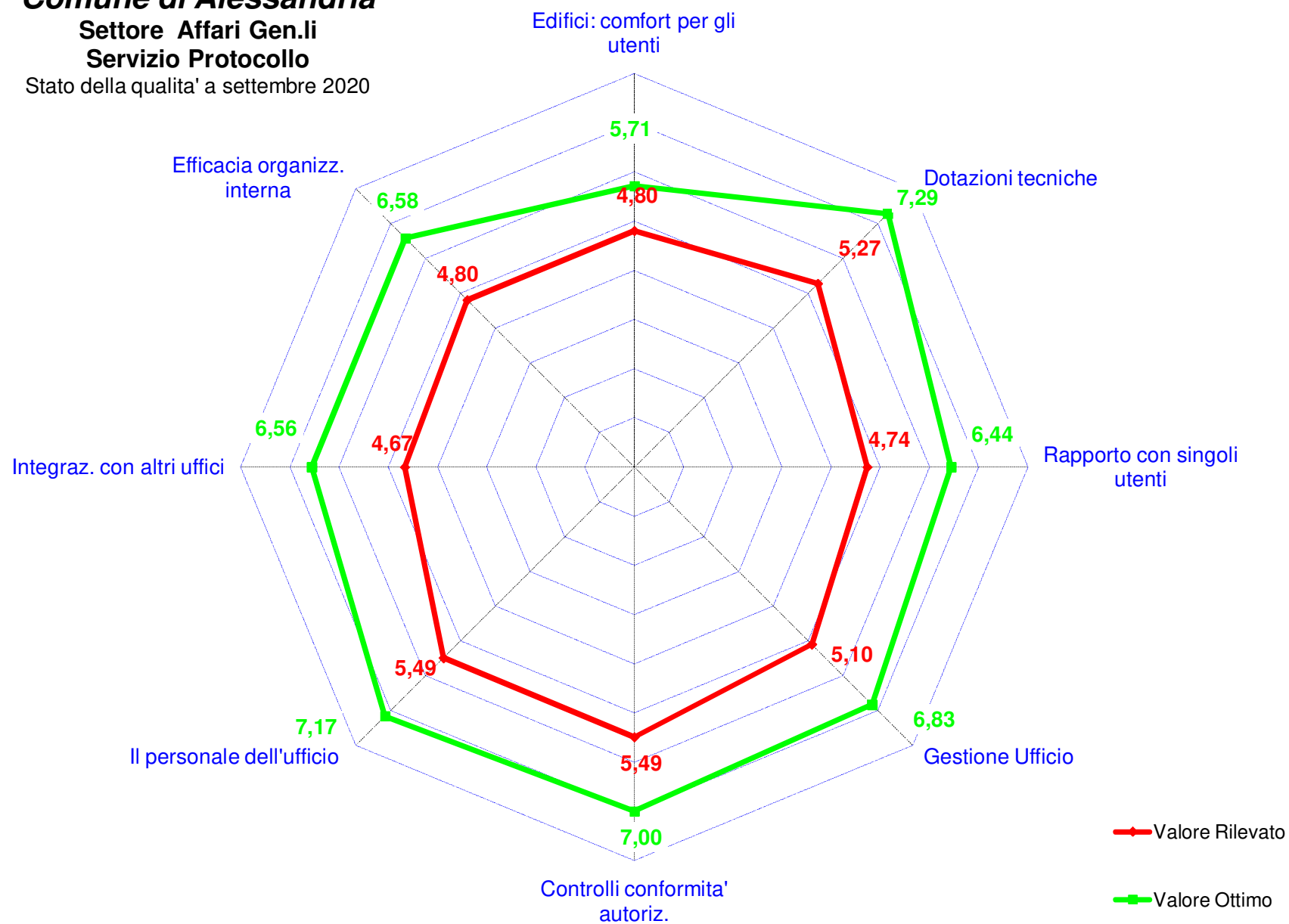
Settembre 2020
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Settore Affari Gen.li

Servizio Protocollo

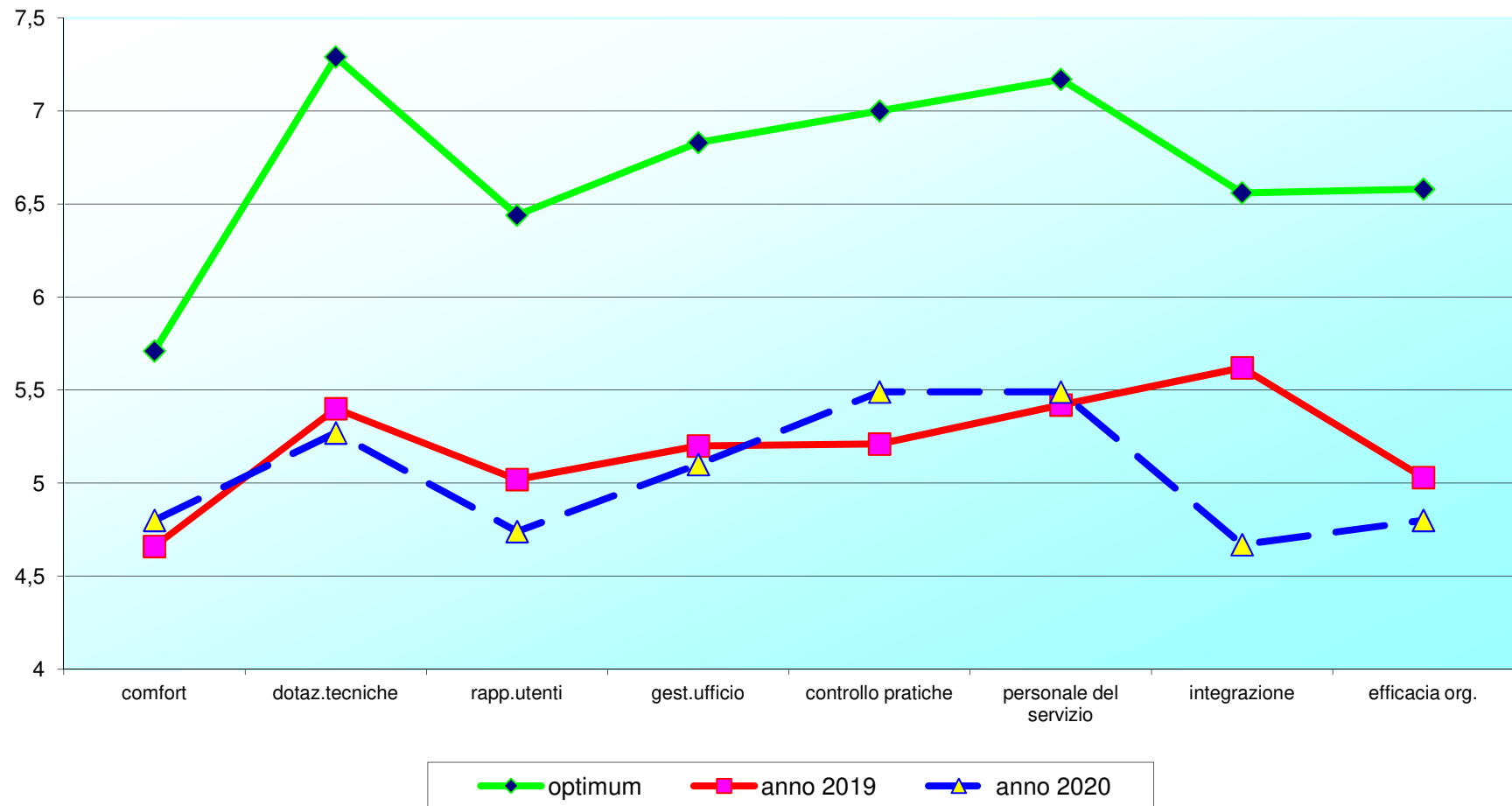
Stato della qualita' a settembre 2020



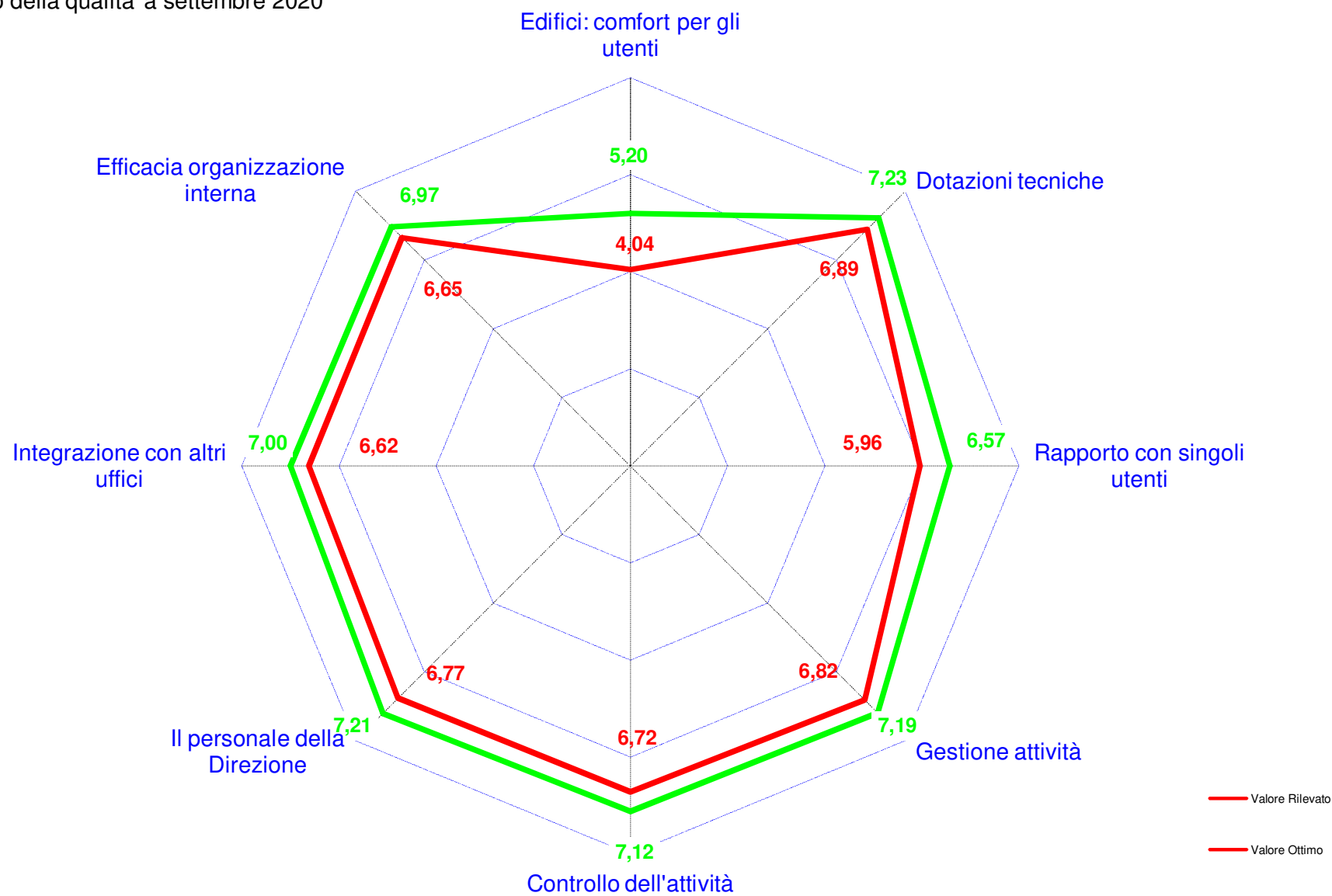
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

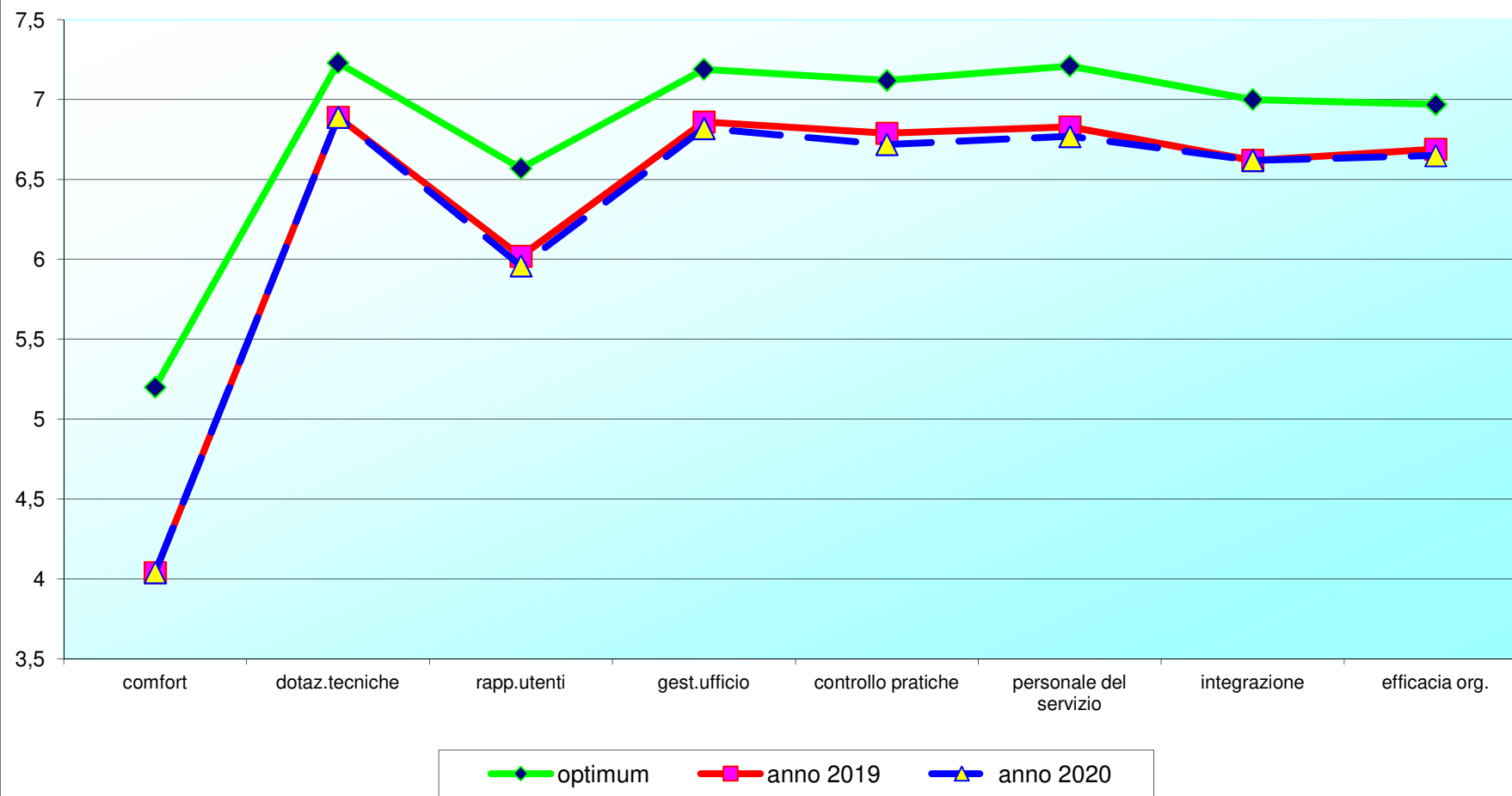
Protocollo - Anni 2019/2020



Comune di Alessandria
Presidenza del Consiglio Comunale
Stato della qualità a settembre 2020



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2019/2020

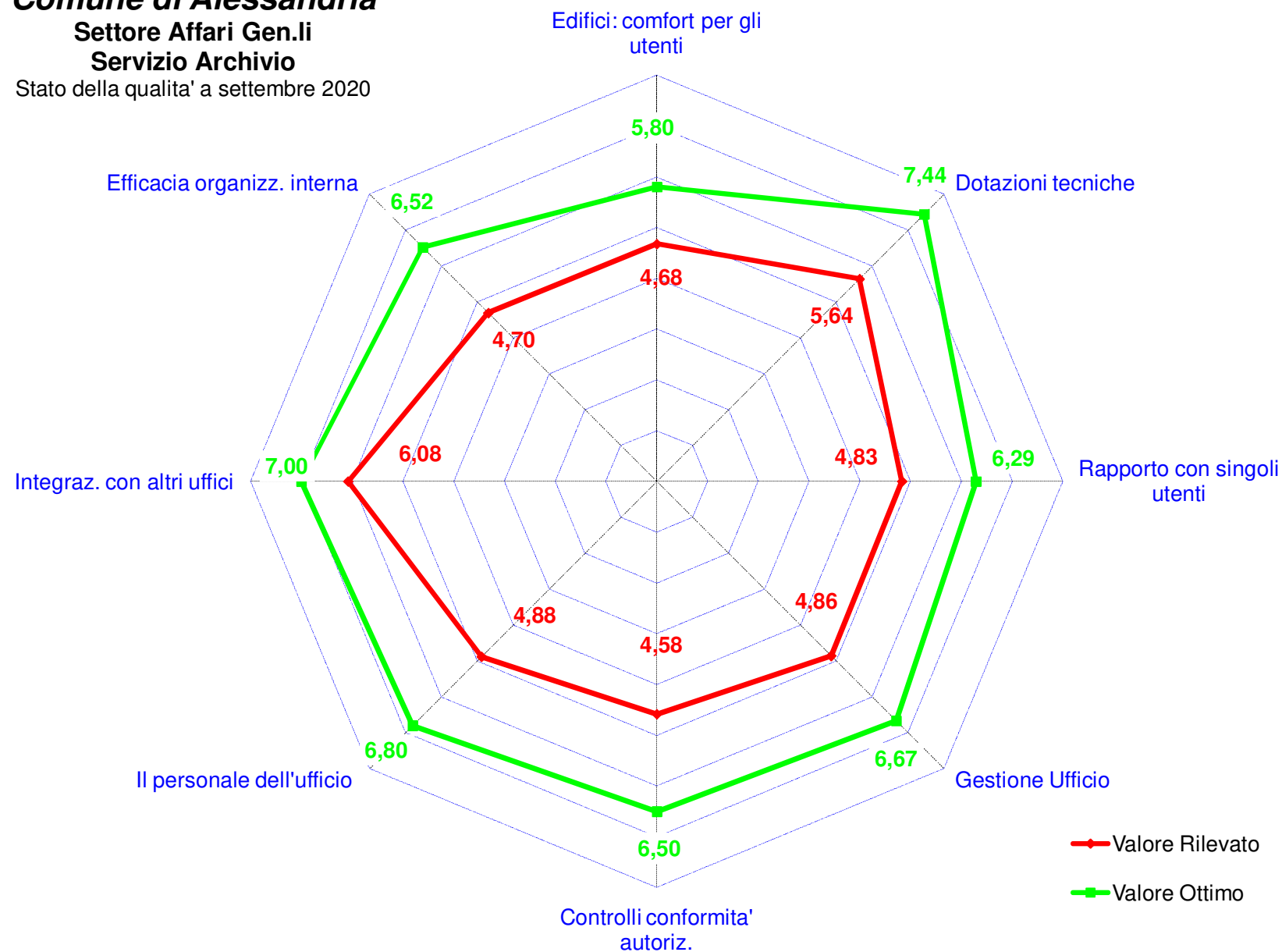


Comune di Alessandria

Settore Affari Gen.li

Servizio Archivio

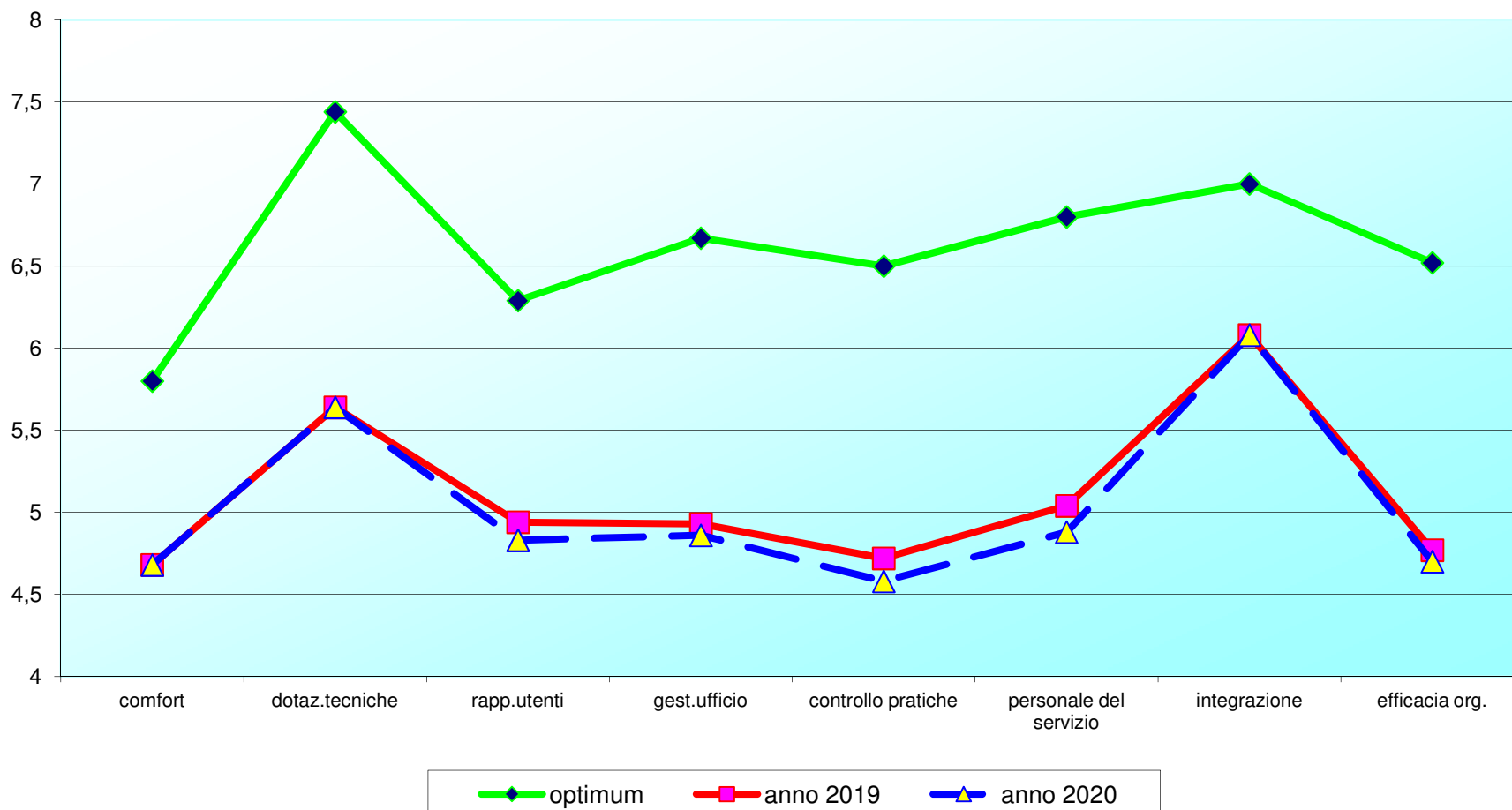
Stato della qualita' a settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

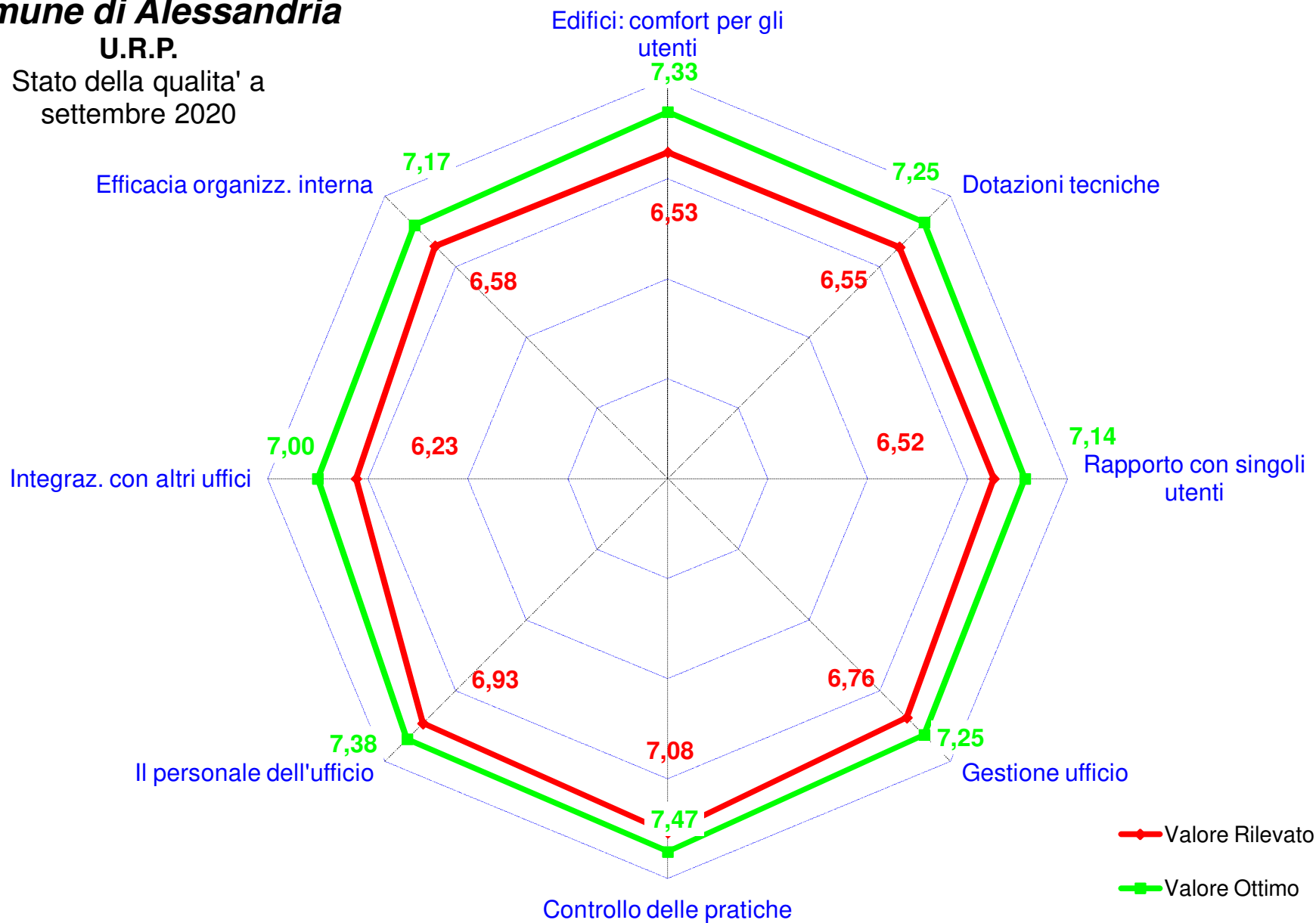
Archivio - Anni 2019/2020



Comune di Alessandria

U.R.P.

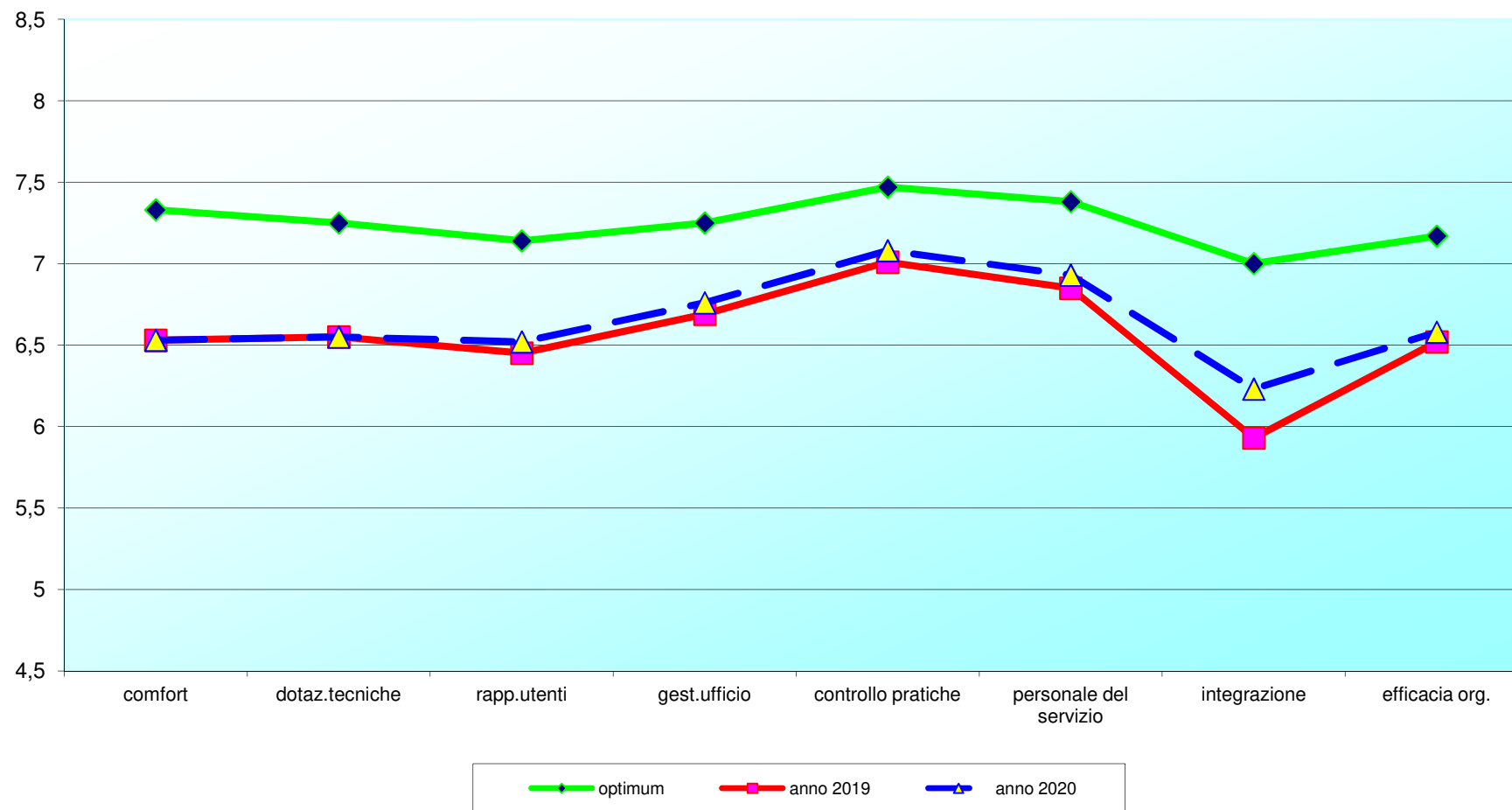
Stato della qualita' a
settembre 2020



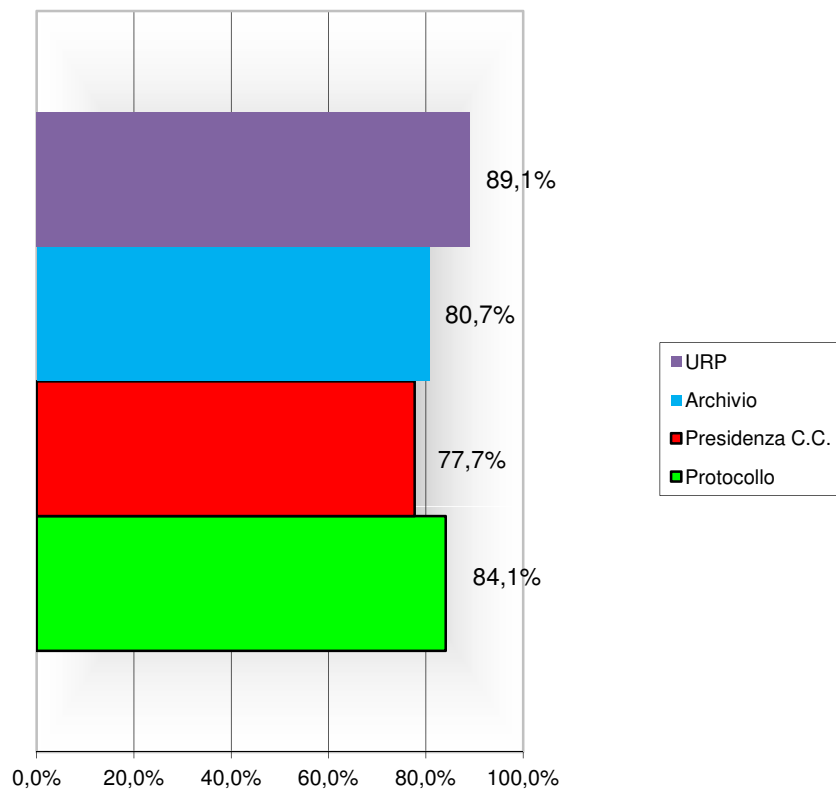
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

U.R.P. - Anni 2019/2020

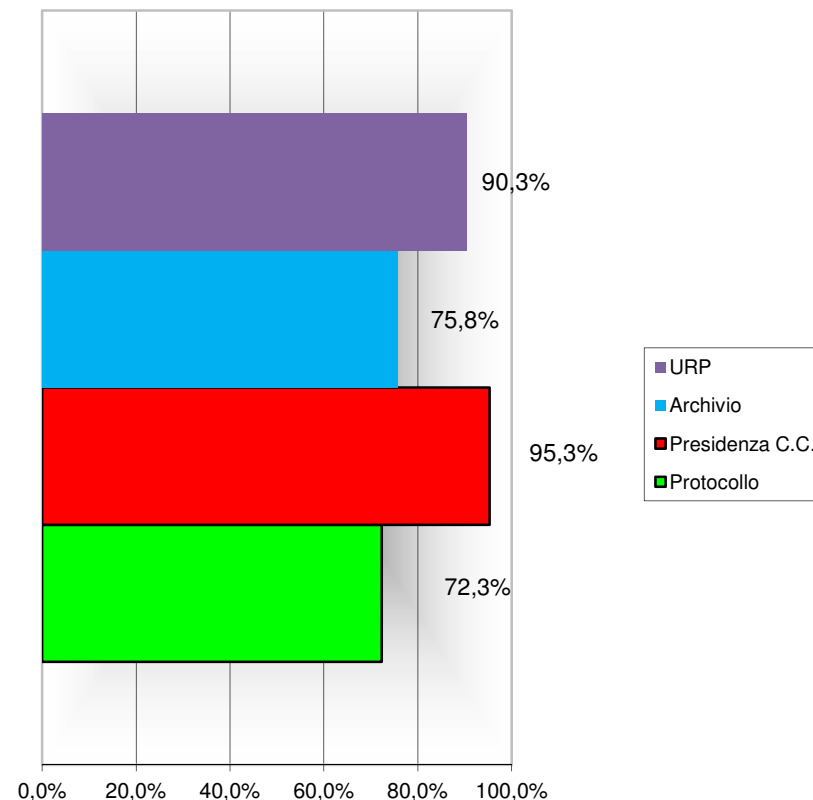


Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



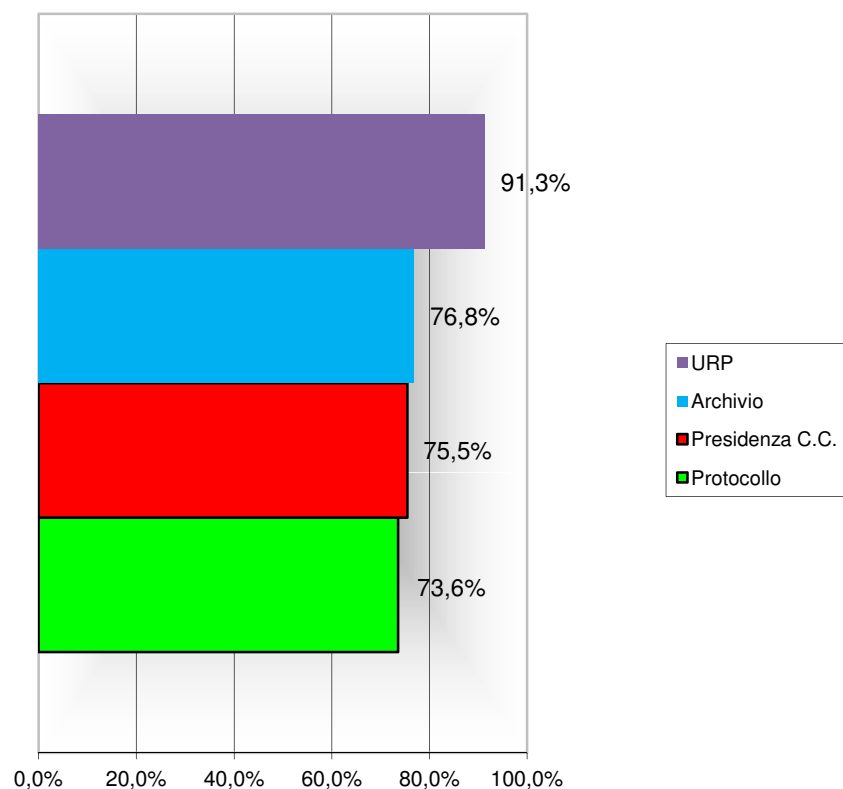
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



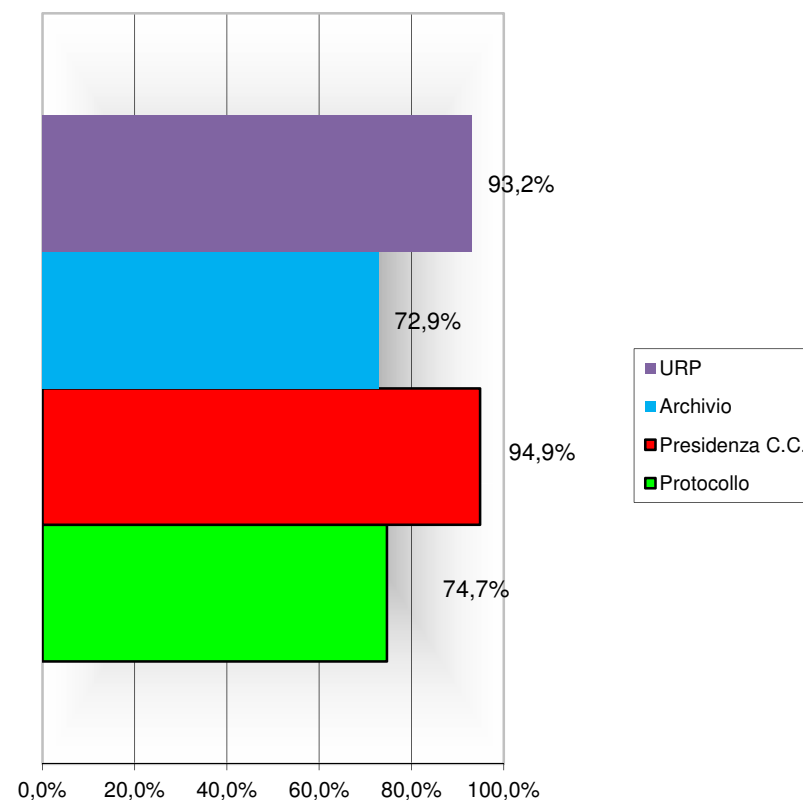
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



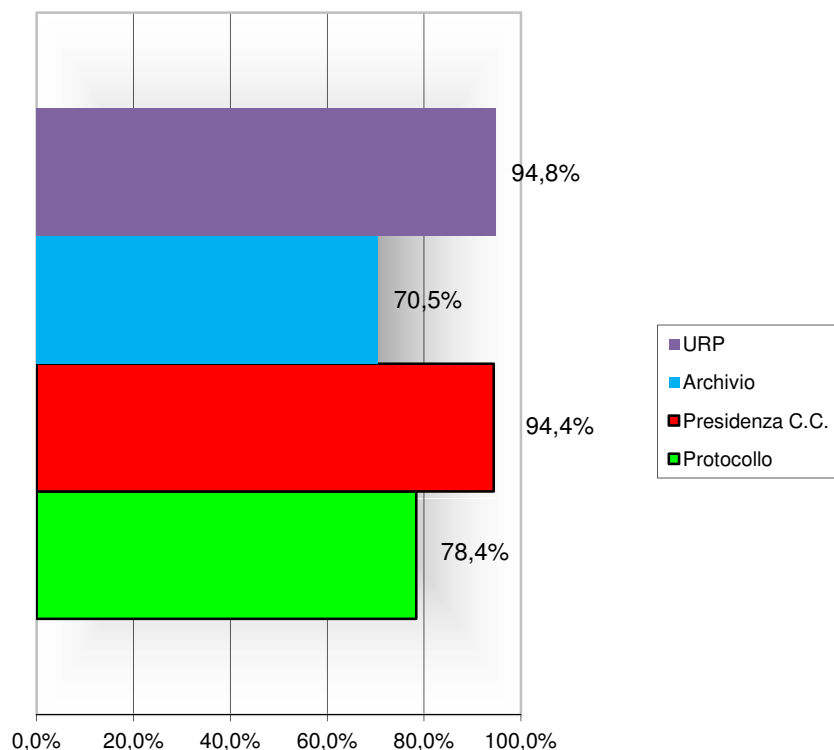
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



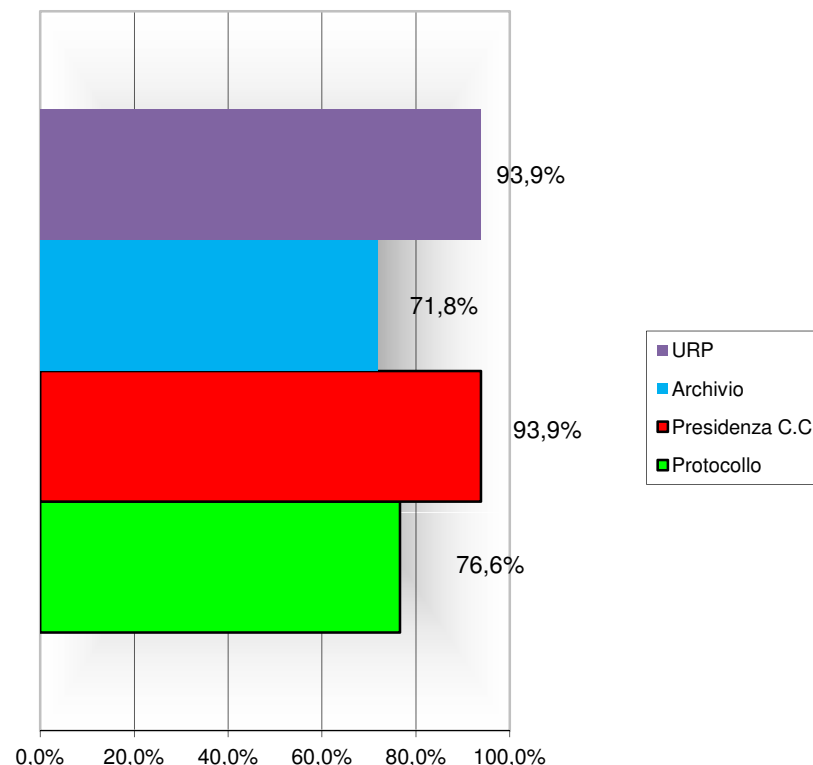
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



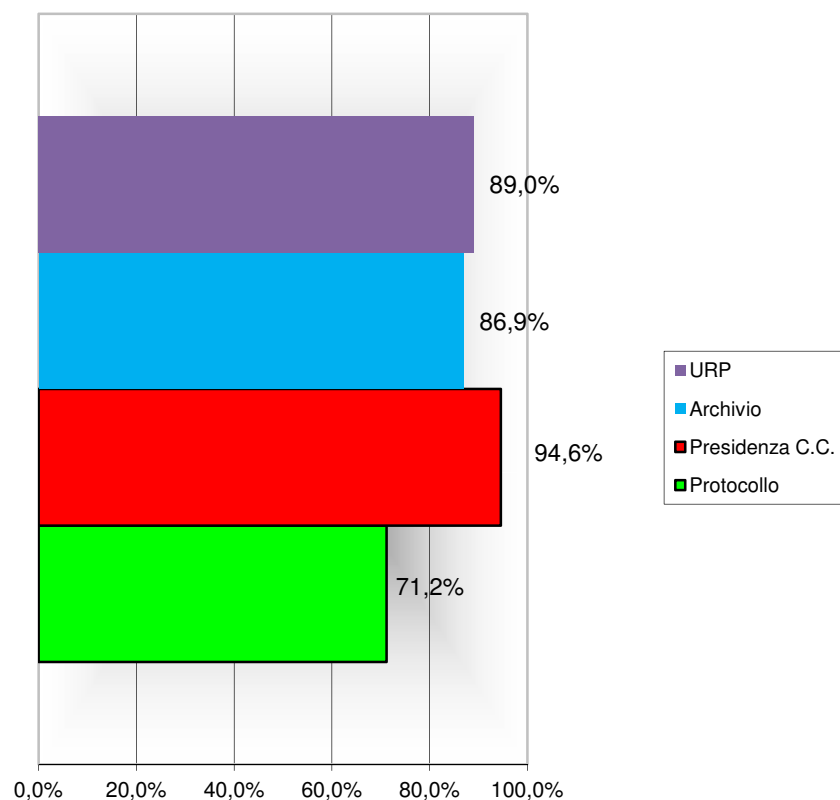
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



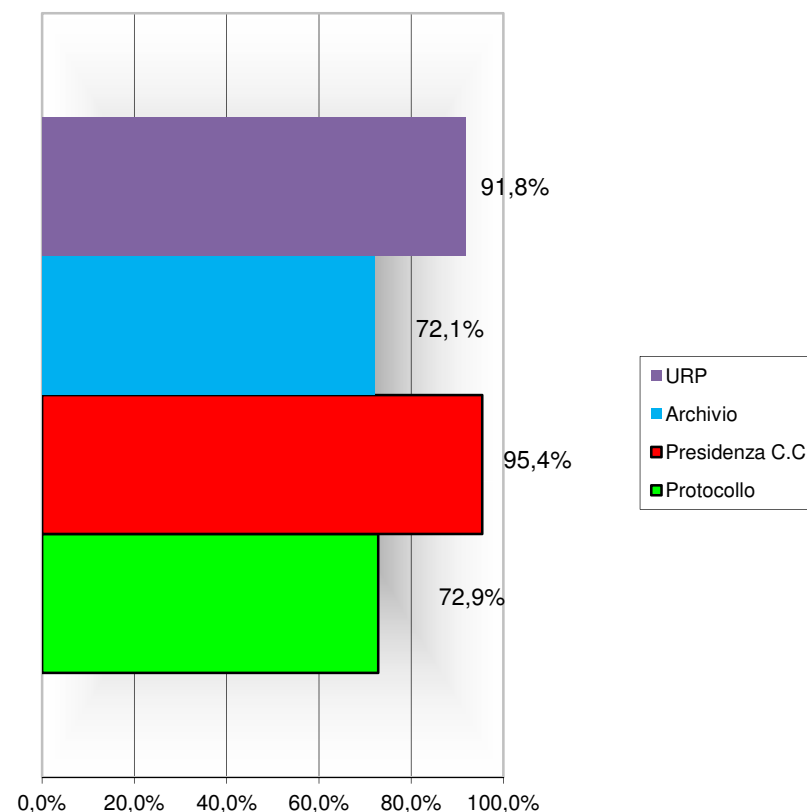
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



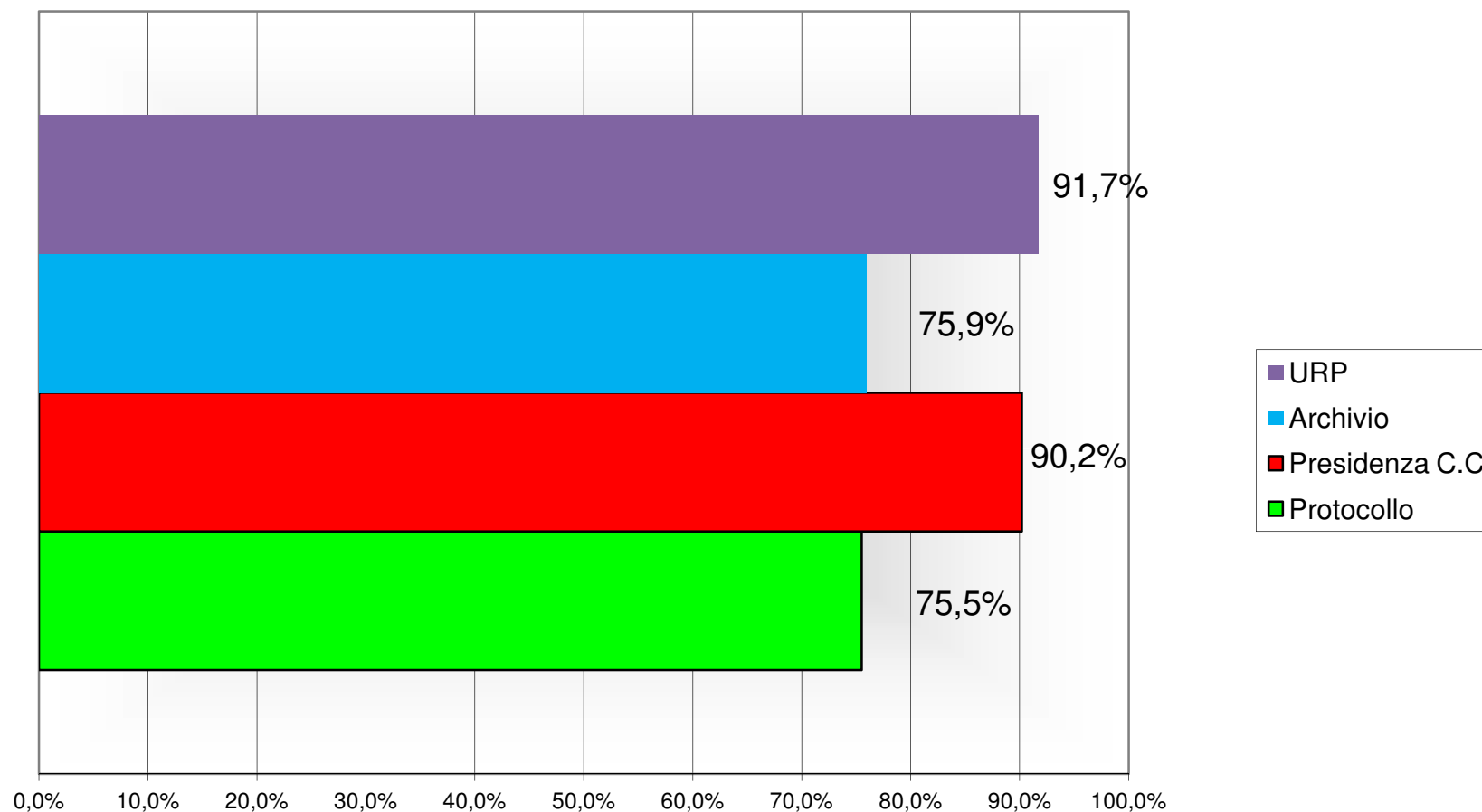
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

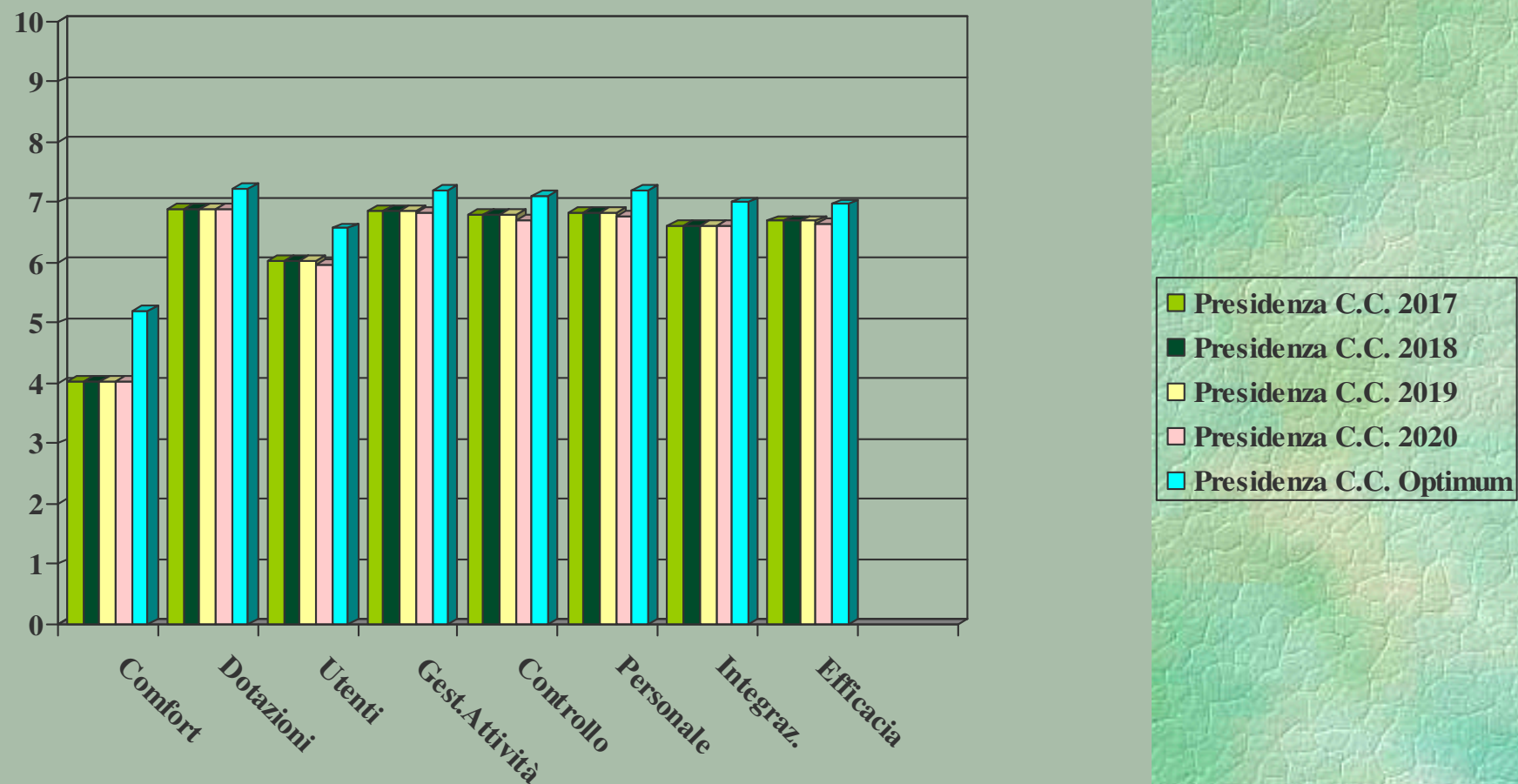
2019		%	2020		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

								8
Protocollo								
comfort	4,66	5,71	81,6%	4,80	5,71	84,1%	2,5%	
dotazioni tecniche	5,40	7,29	74,1%	5,27	7,29	72,3%	-1,8%	
rappporto con utenti	5,02	6,44	78,0%	4,74	6,44	73,6%	-4,3%	
gestione ufficio	5,20	6,83	76,1%	5,10	6,83	74,7%	-1,5%	
controllo	5,21	7,00	74,4%	5,49	7,00	78,4%	4,0%	
personale	5,42	7,17	75,6%	5,49	7,17	76,6%	1,0%	
integrazione	5,62	6,56	85,7%	4,67	6,56	71,2%	-14,5%	
efficacia organizz.	5,03	6,58	76,4%	4,80	6,58	72,9%	-3,5%	
							-2,3%	-0,59%
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%	
rappporto con utenti	6,02	6,57	91,6%	5,96	6,57	90,7%	-0,9%	
gestione ufficio	6,86	7,19	95,4%	6,82	7,19	94,9%	-0,6%	
controllo	6,79	7,12	95,4%	6,72	7,12	94,4%	-1,0%	
personale	6,83	7,21	94,7%	6,77	7,21	93,9%	-0,8%	
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,69	6,97	96,0%	6,65	6,97	95,4%	-0,6%	
							-0,5%	-0,06%
Archivio								
comfort	4,68	5,80	80,7%	4,68	5,80	80,7%	0,0%	4
dotazioni tecniche	5,64	7,44	75,8%	5,64	7,44	75,8%	0,0%	
rappporto con utenti	4,94	6,29	78,5%	4,83	6,29	76,8%	-1,7%	
gestione ufficio	4,93	6,67	73,9%	4,86	6,67	72,9%	-1,0%	
controllo	4,72	6,50	72,6%	4,58	6,50	70,5%	-2,2%	
personale	5,04	6,80	74,1%	4,88	6,80	71,8%	-2,4%	
integrazione	6,08	7,00	86,9%	6,08	7,00	86,9%	0,0%	
efficacia organizz.	4,77	6,52	73,2%	4,70	6,52	72,1%	-1,1%	
							-1,0%	-0,14%

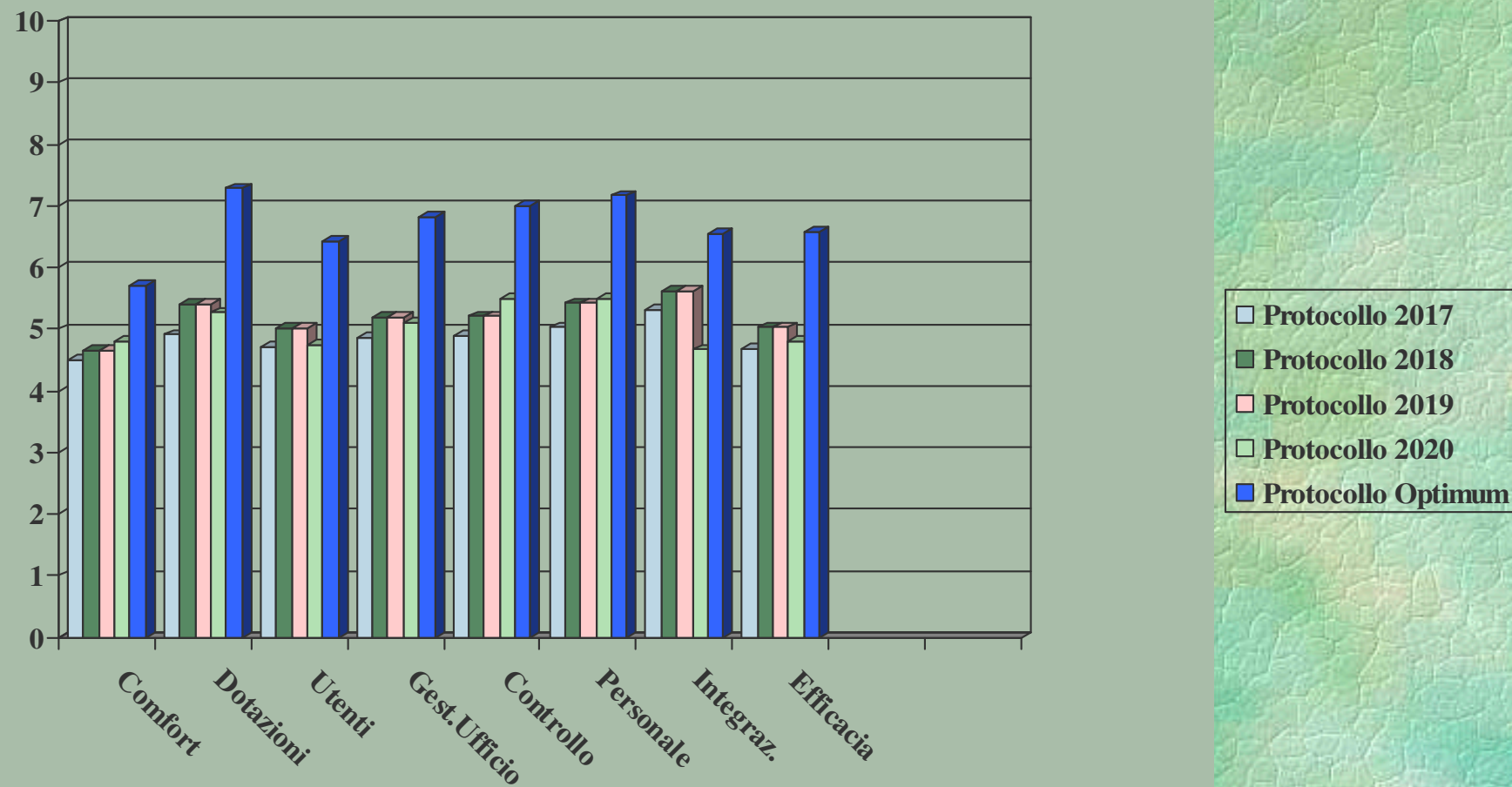
CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	incred. decrem.	N° dipend
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
U.R.P.								15
comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,55	7,25	90,3%	6,55	7,25	90,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,45	7,10	90,8%	6,52	7,14	91,3%	0,5%	
gestione ufficio	6,69	7,21	92,8%	6,76	7,25	93,2%	0,5%	
controllo	7,01	7,43	94,3%	7,08	7,47	94,8%	0,4%	
personale	6,85	7,33	93,5%	6,93	7,38	93,9%	0,5%	
integrazione	5,93	6,83	86,8%	6,23	7,00	89,0%	2,2%	
efficacia organizz.	6,52	7,13	91,4%	6,58	7,17	91,8%	0,3%	
							0,5%	0,26%

31

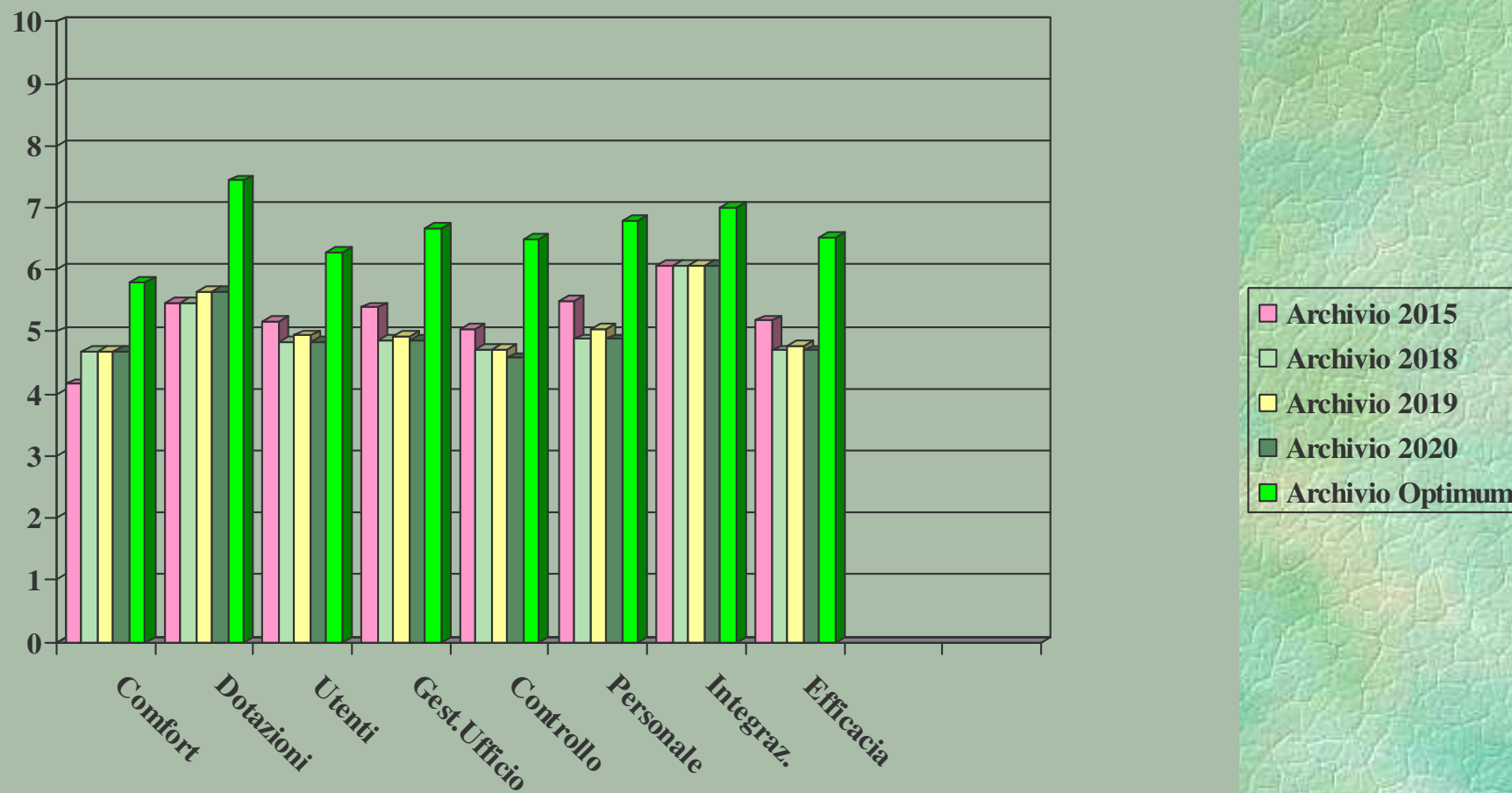
ANALISI DELLA QUALITA'



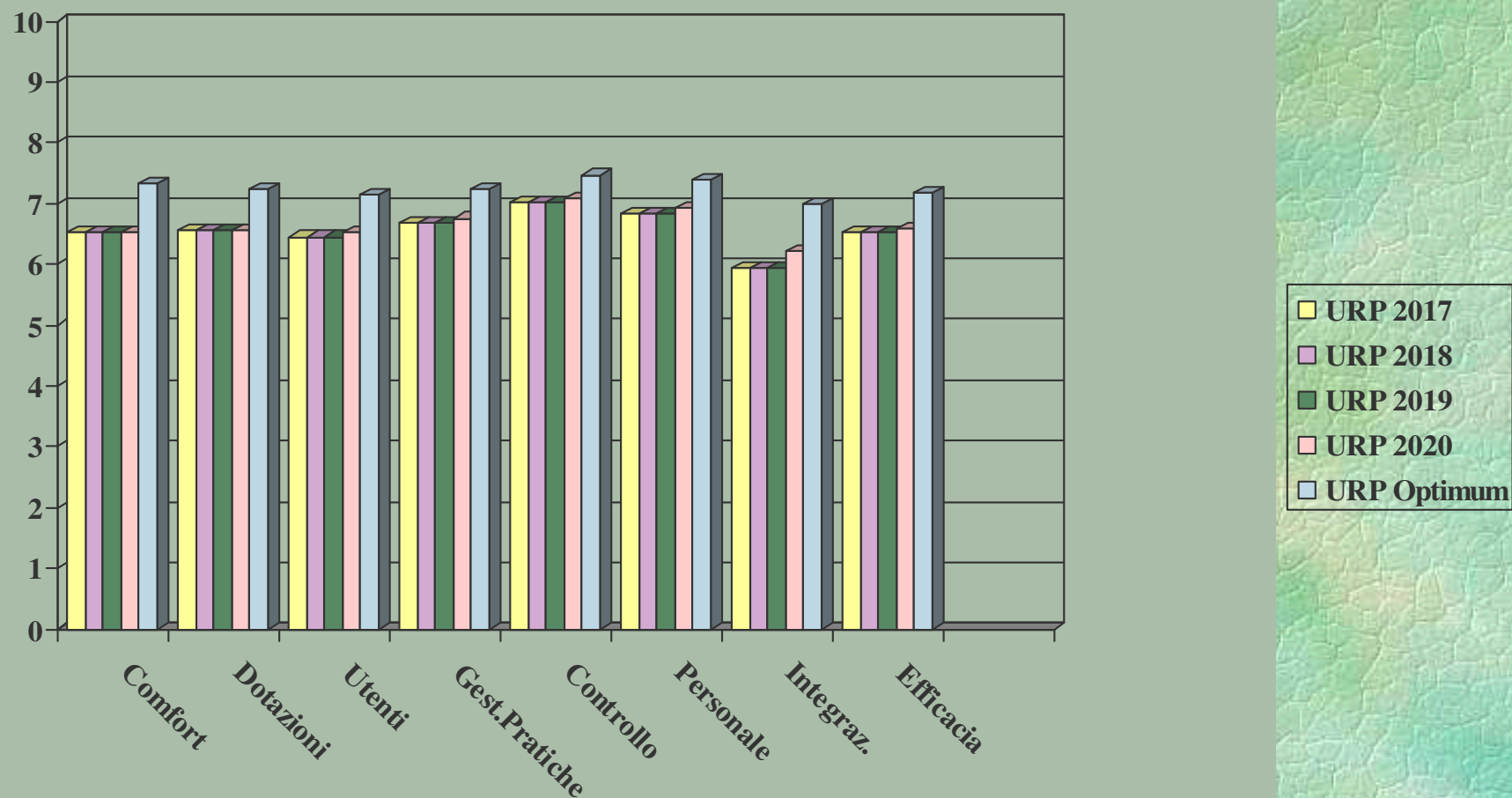
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Servizi Demografici, Politiche Educative,
Politiche Culturali e Sociali

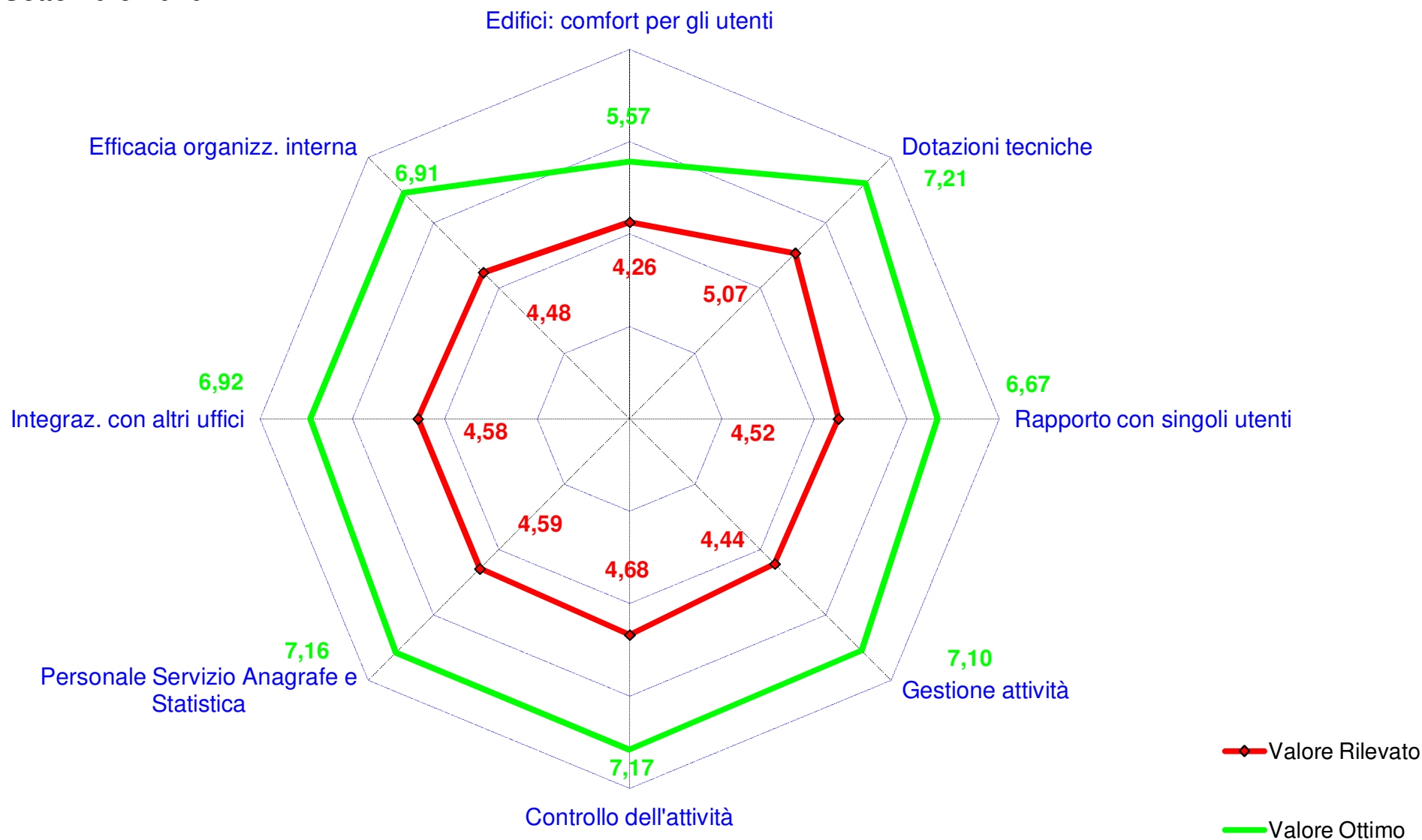
Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
SERVIZI DEMOGRAFICI
SERVIZIO ANAGRAFE E STATISTICA

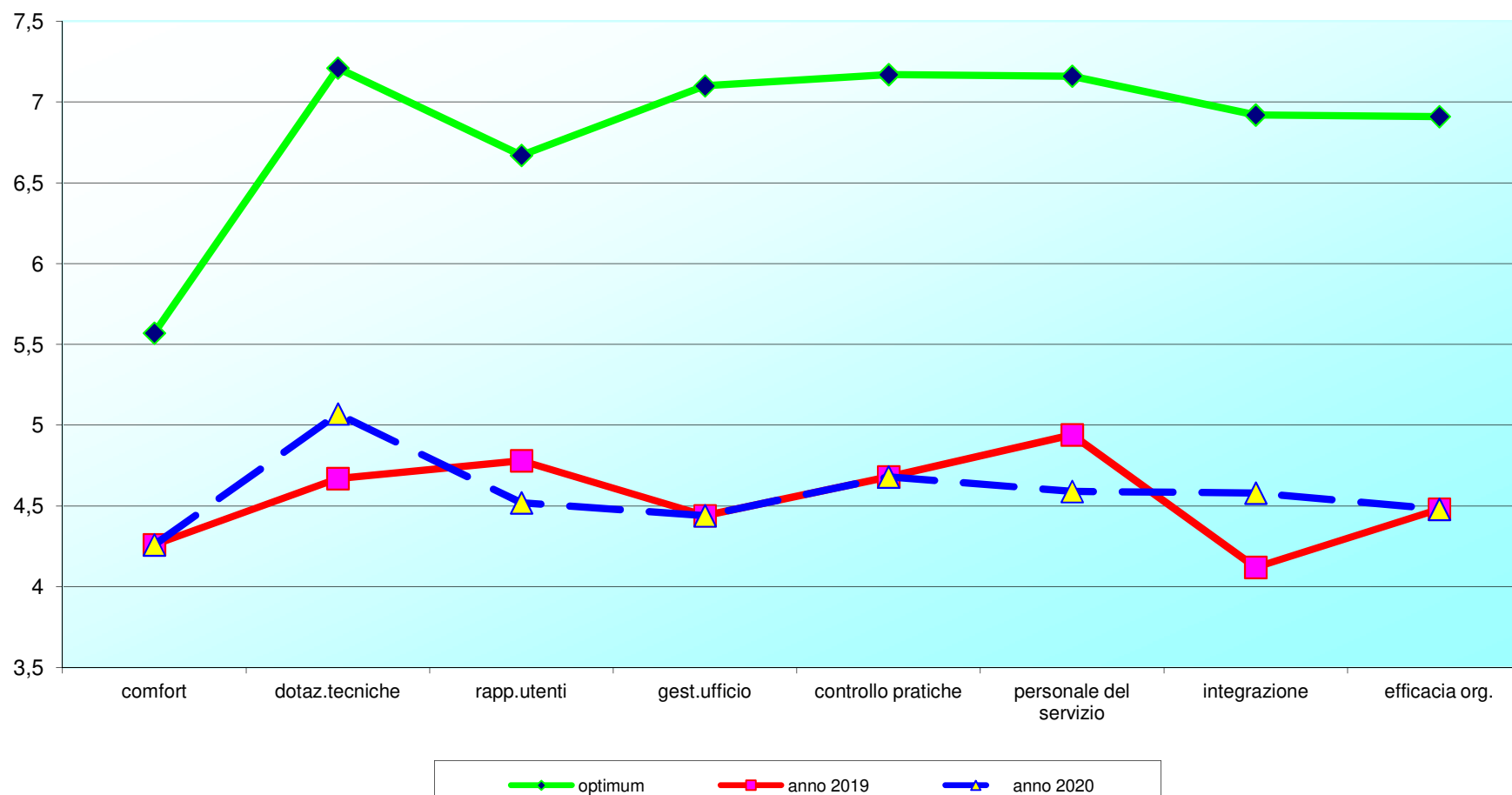
Stato della qualità
Settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2019/2020



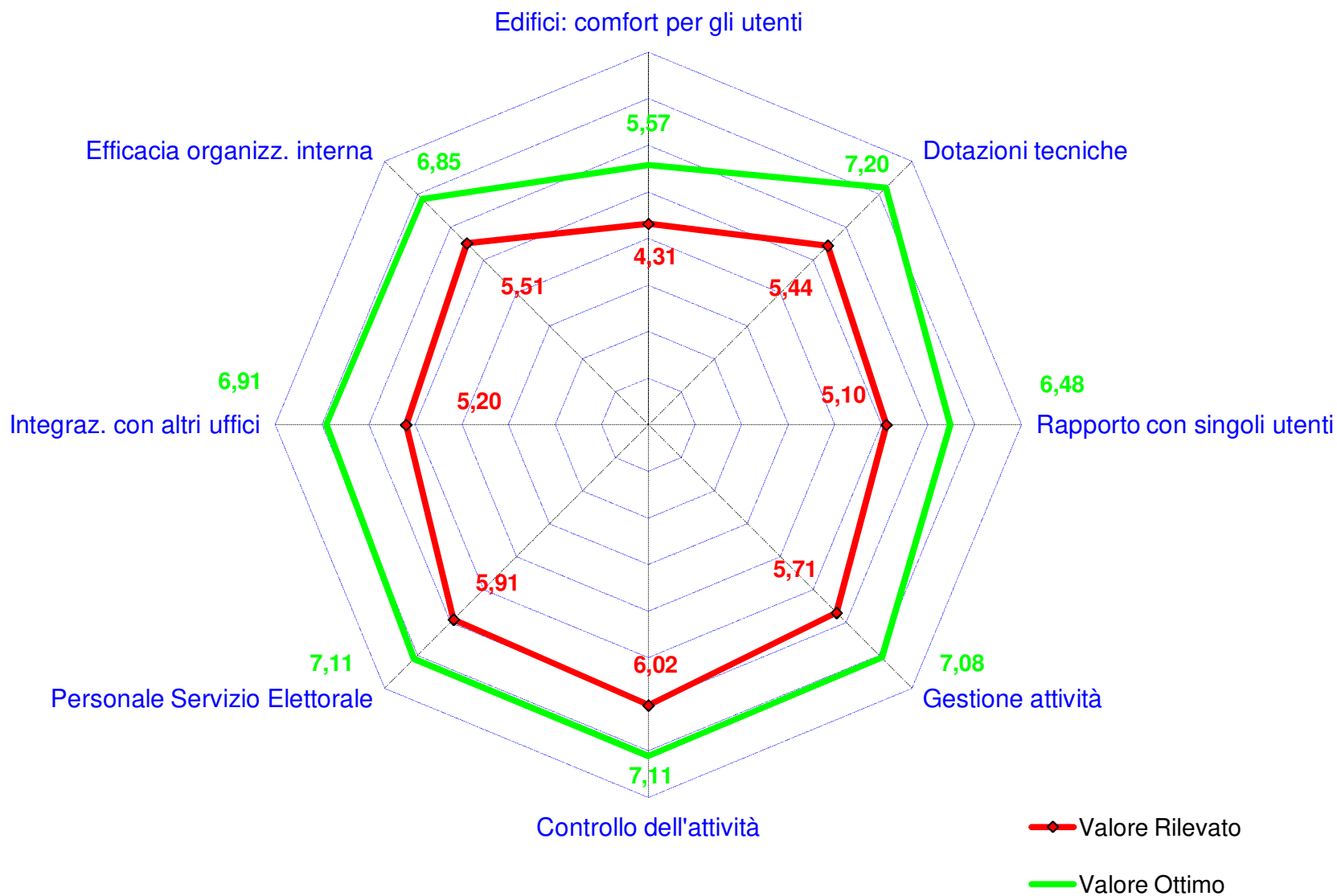
Comune di Alessandria

SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO ELETTORALE

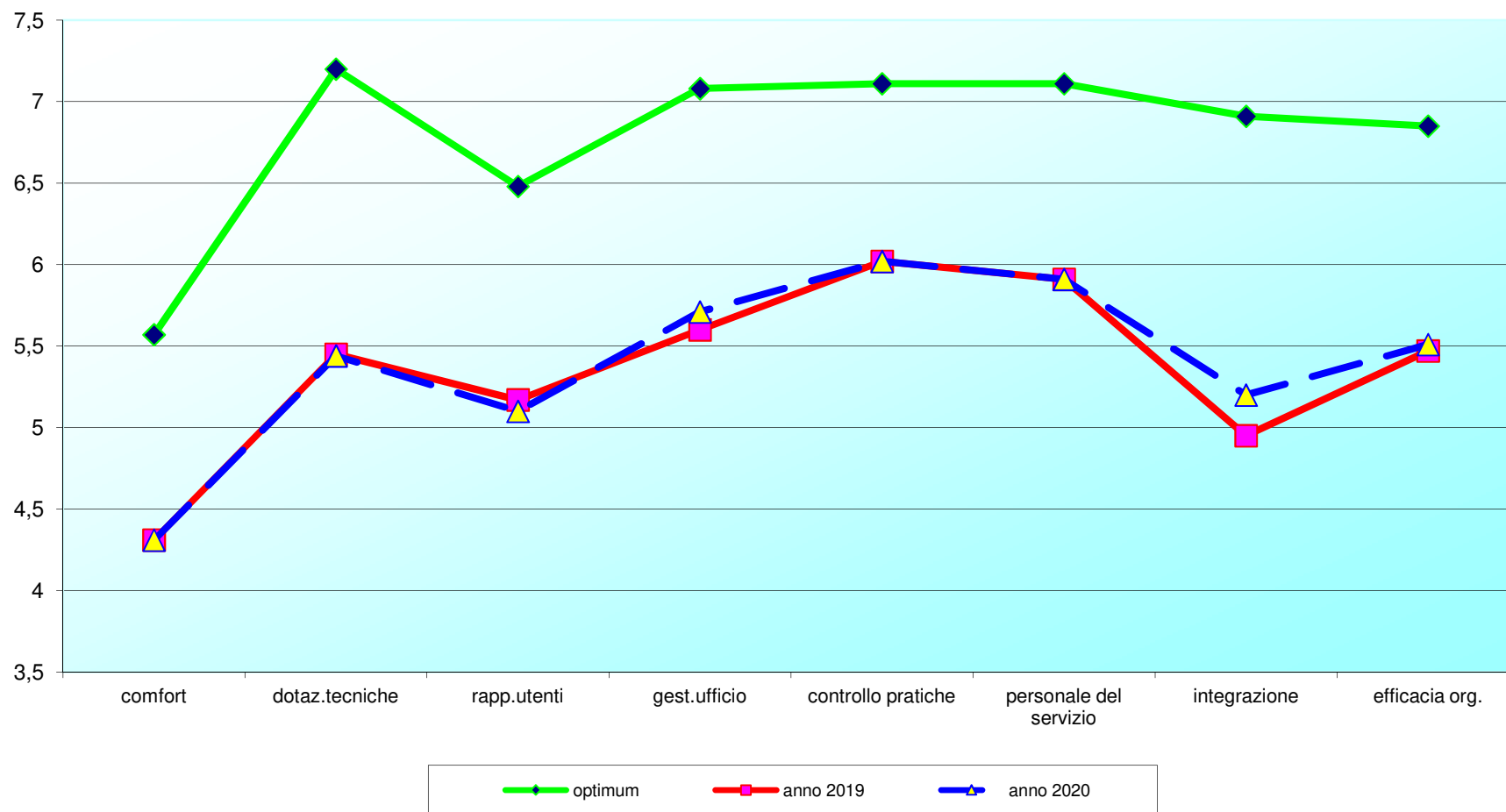
Stato della qualità

Settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2019/2020



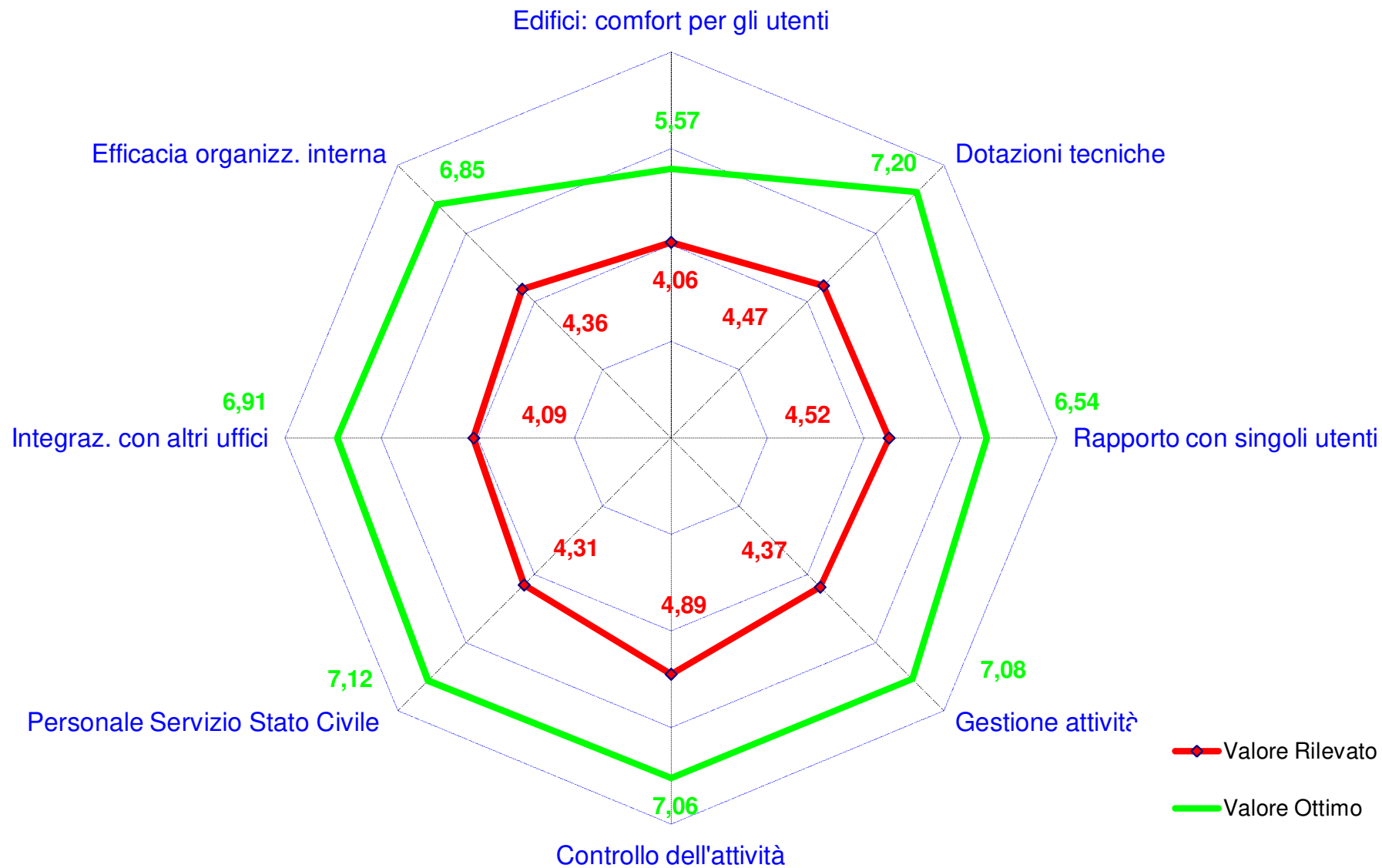
Comune di Alessandria

SERVIZI DEMOGRAFICI

SERVIZIO STATO CIVILE

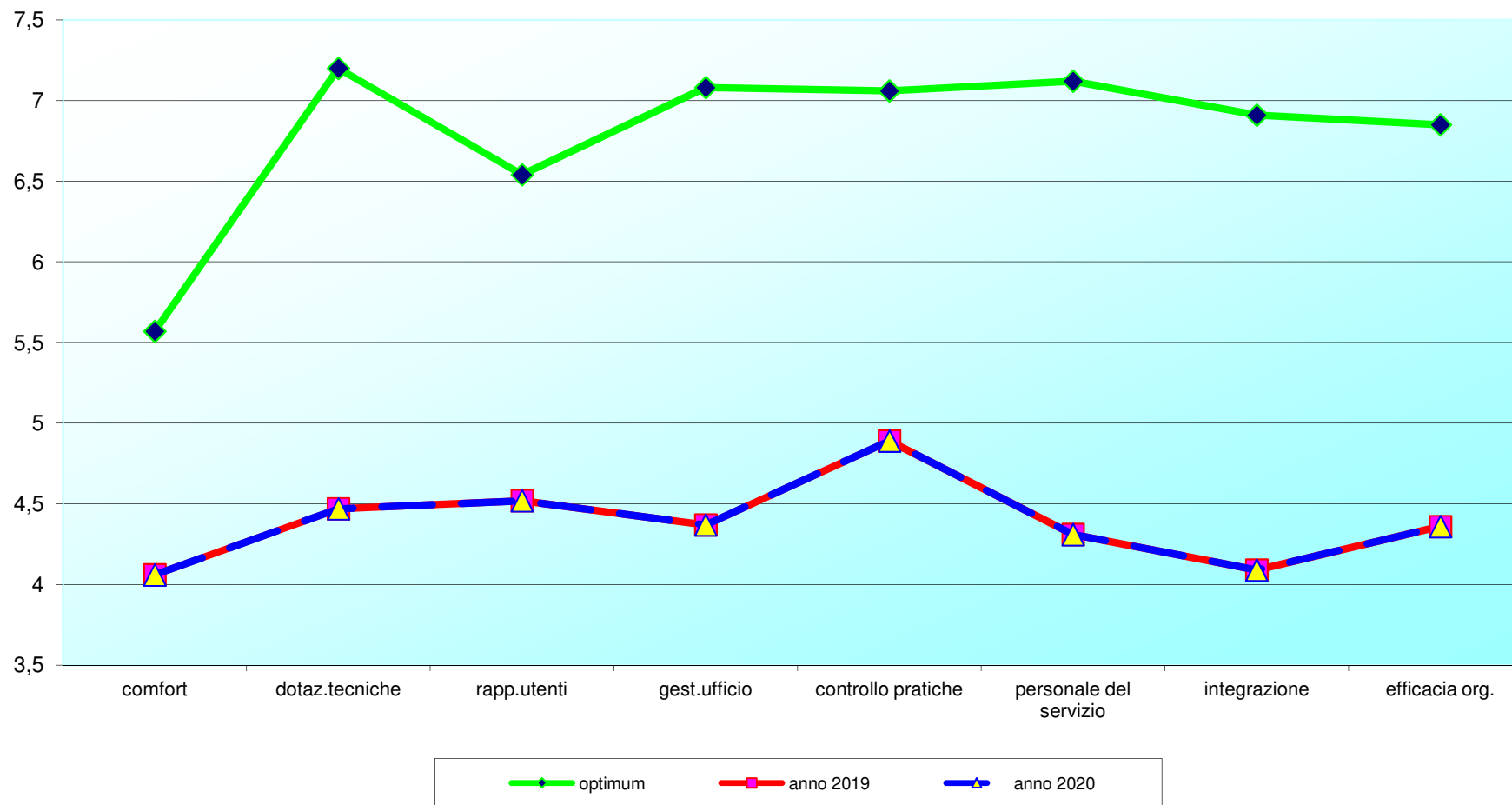
Stato della qualità

Agosto 2020



Città di Alessandria

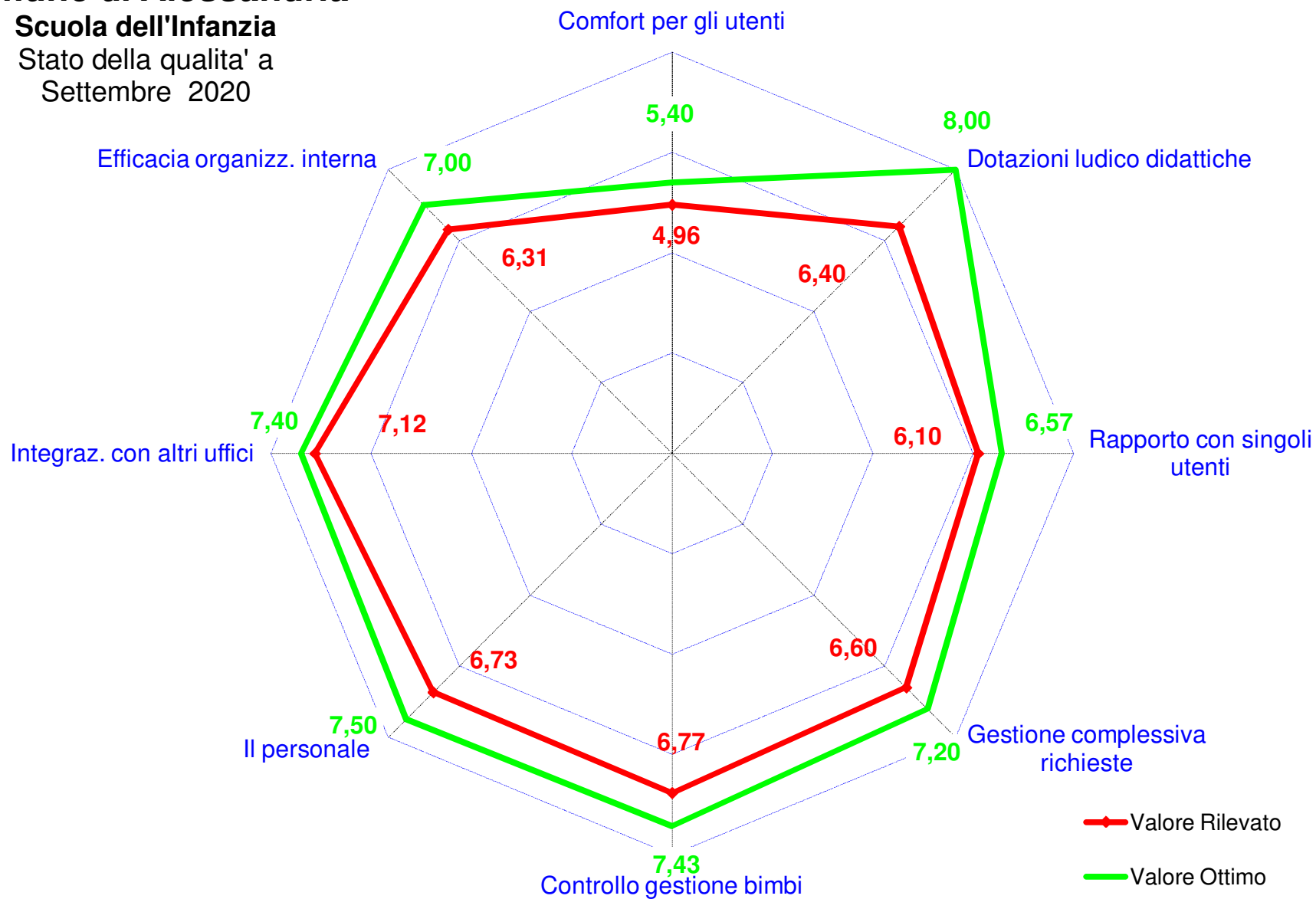
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2019/2020



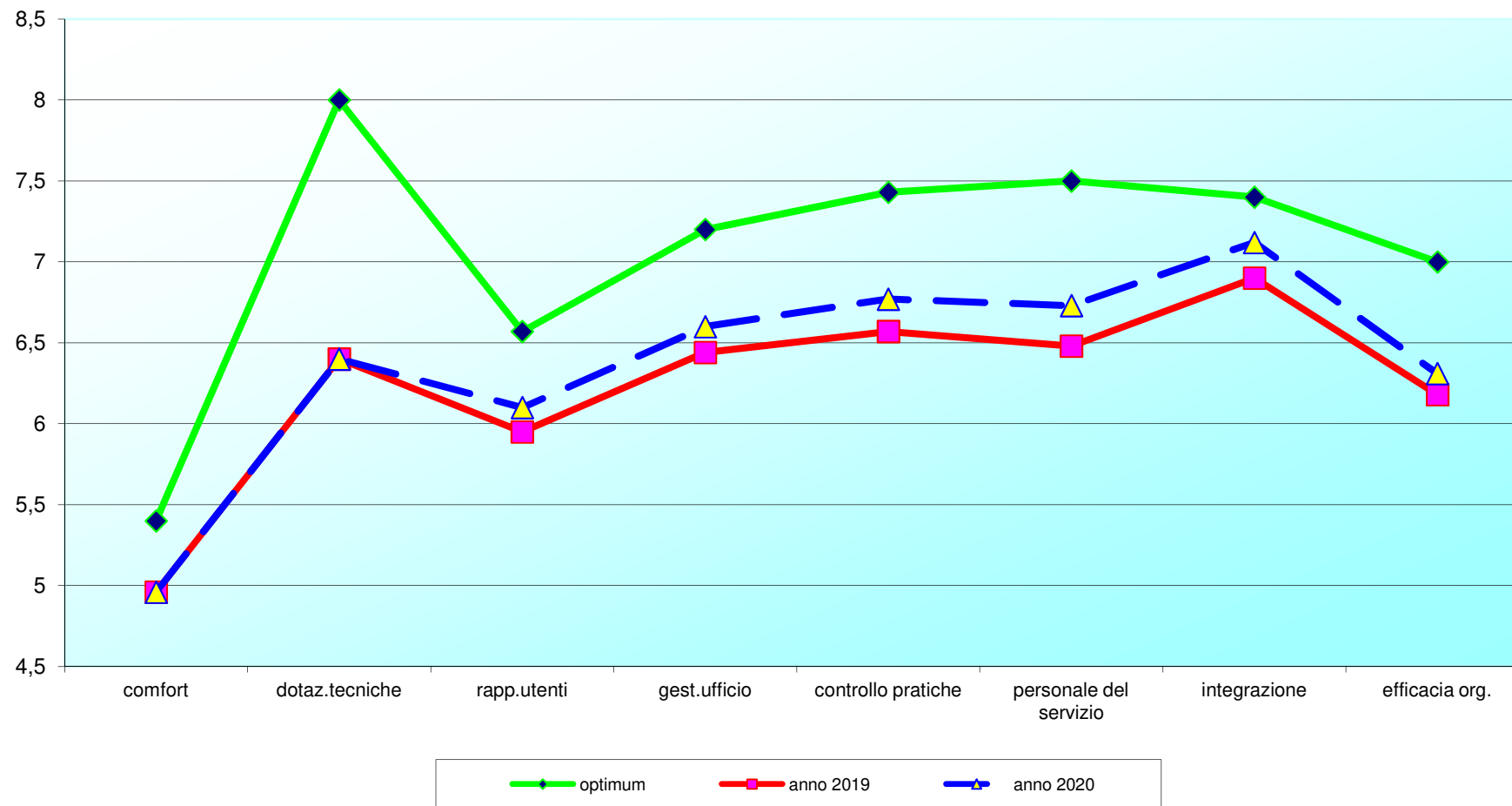
Comune di Alessandria

Scuola dell'Infanzia

Stato della qualita' a
Settembre 2020

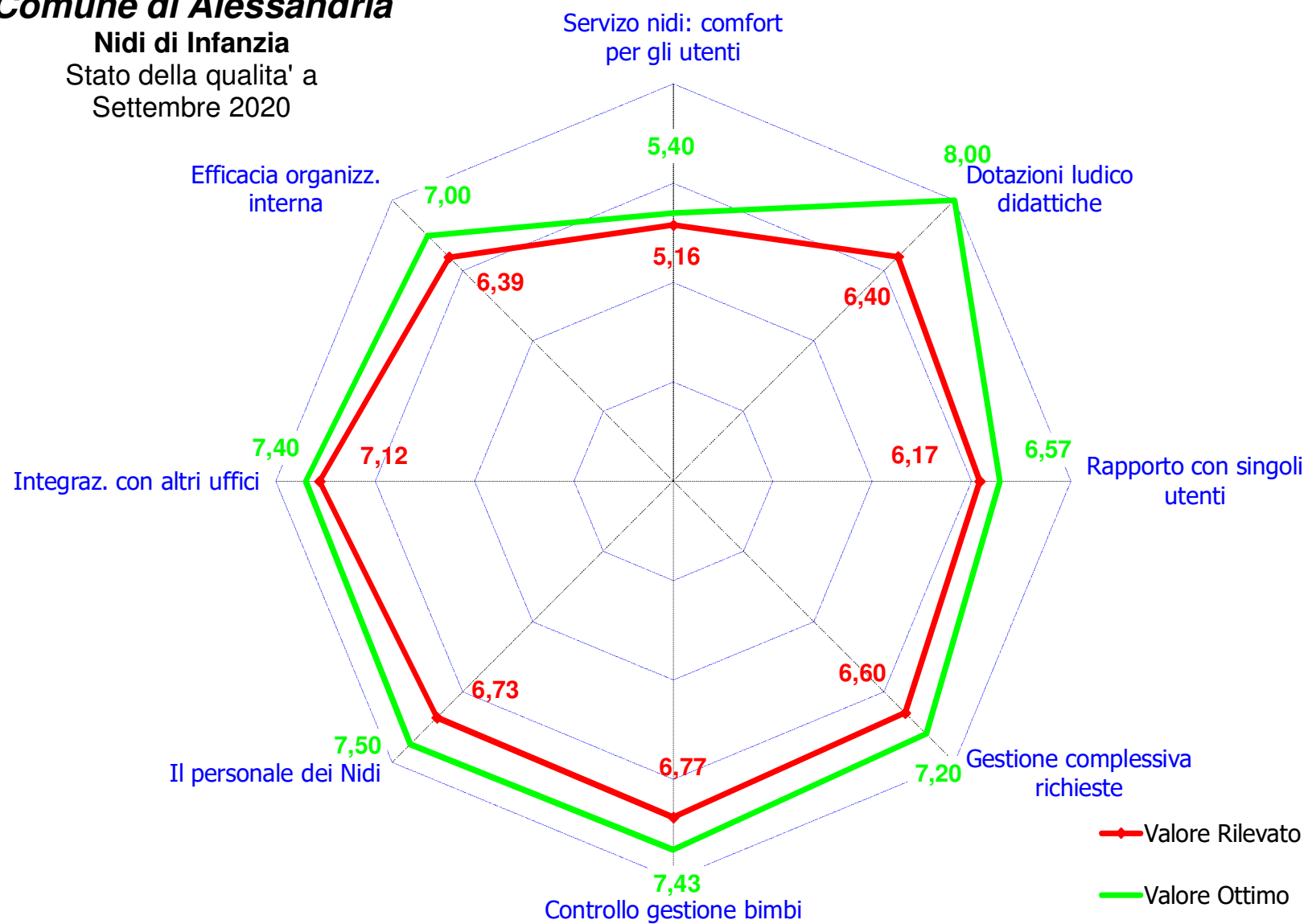


Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2019/2020



Comune di Alessandria

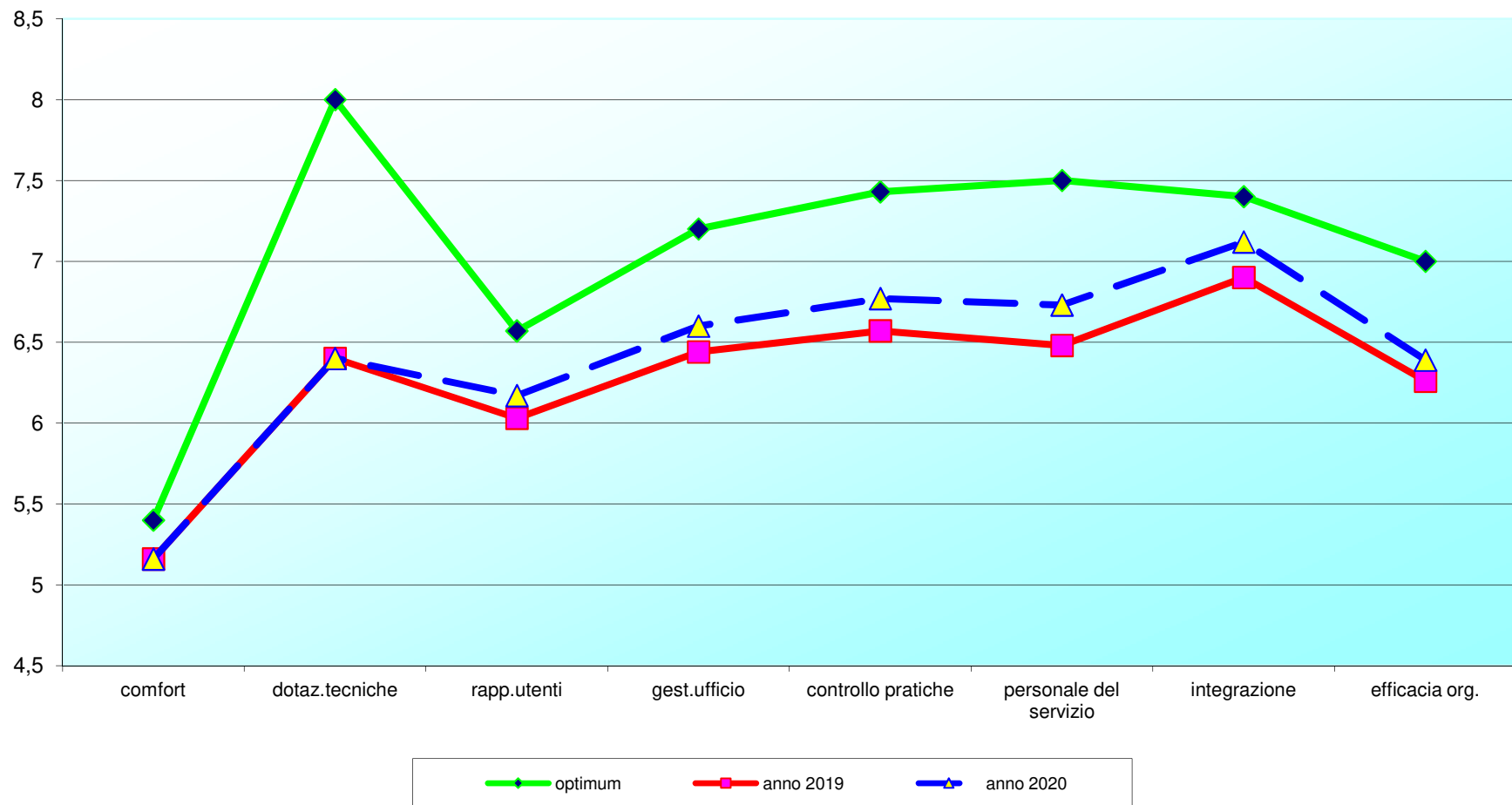
Nidi di Infanzia
Stato della qualità a
Settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

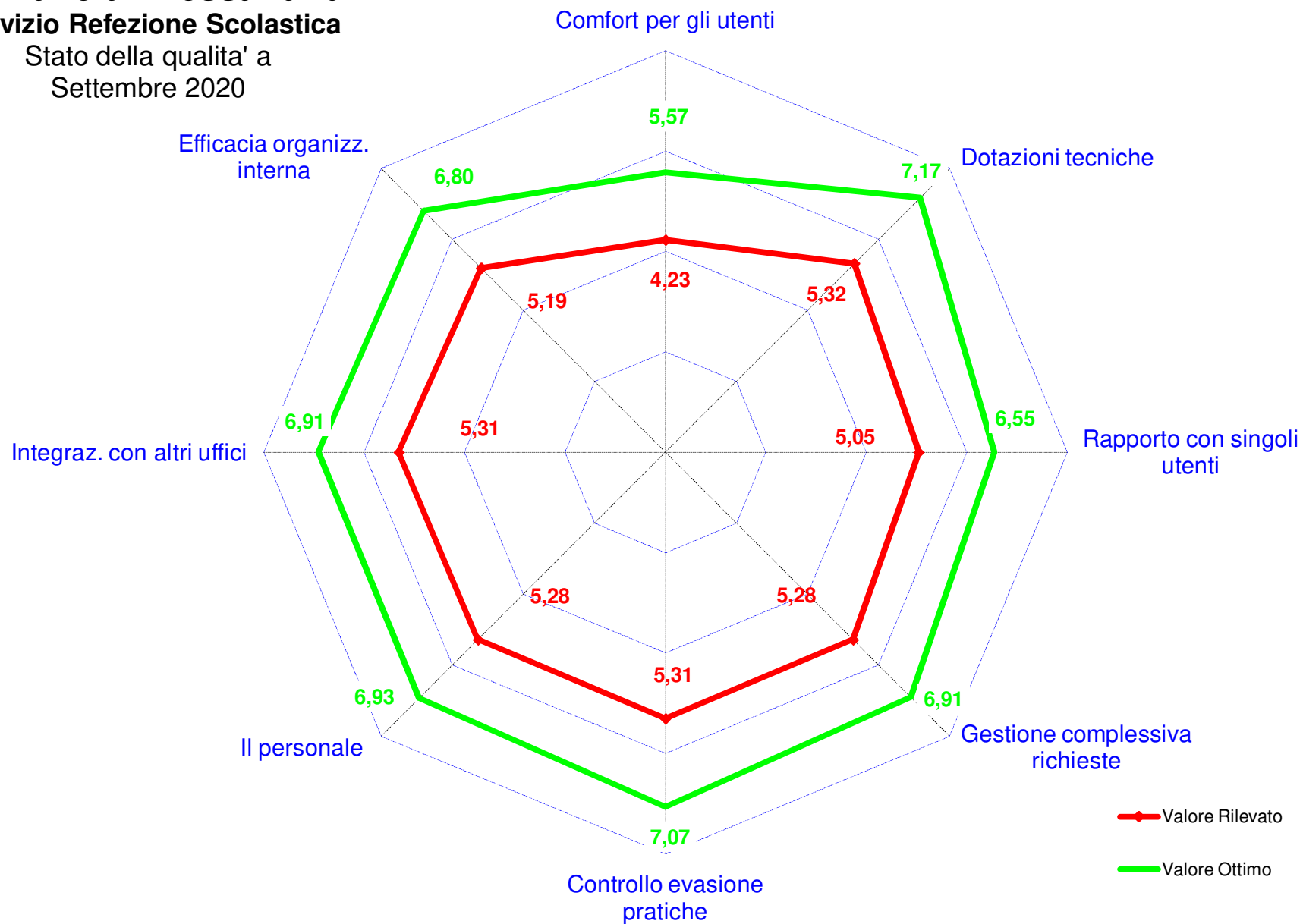
Nidi d'Infanzia - Anni 2019/2020



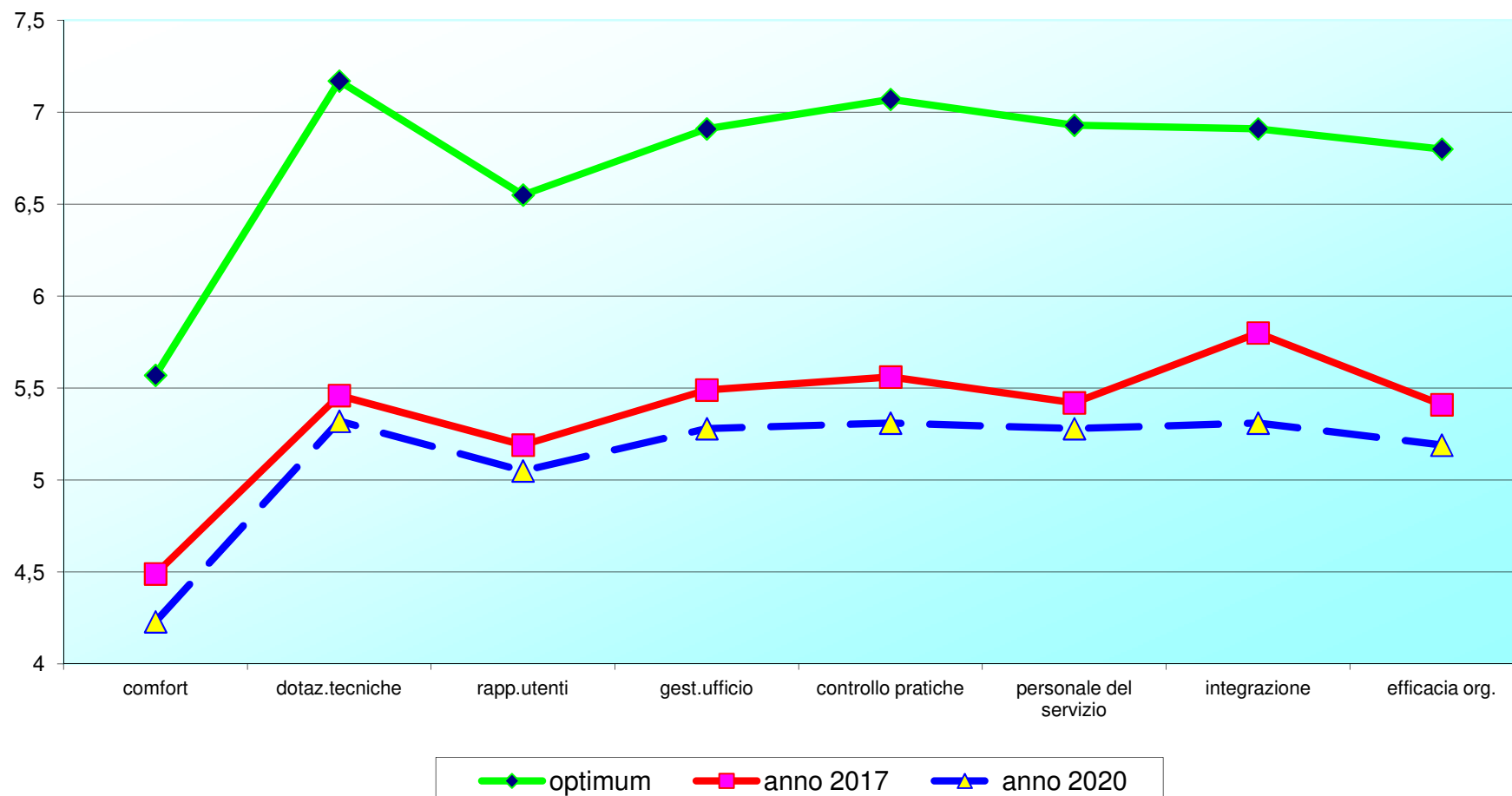
Comune di Alessandria

Servizio Refezione Scolastica

Stato della qualità a
Settembre 2020



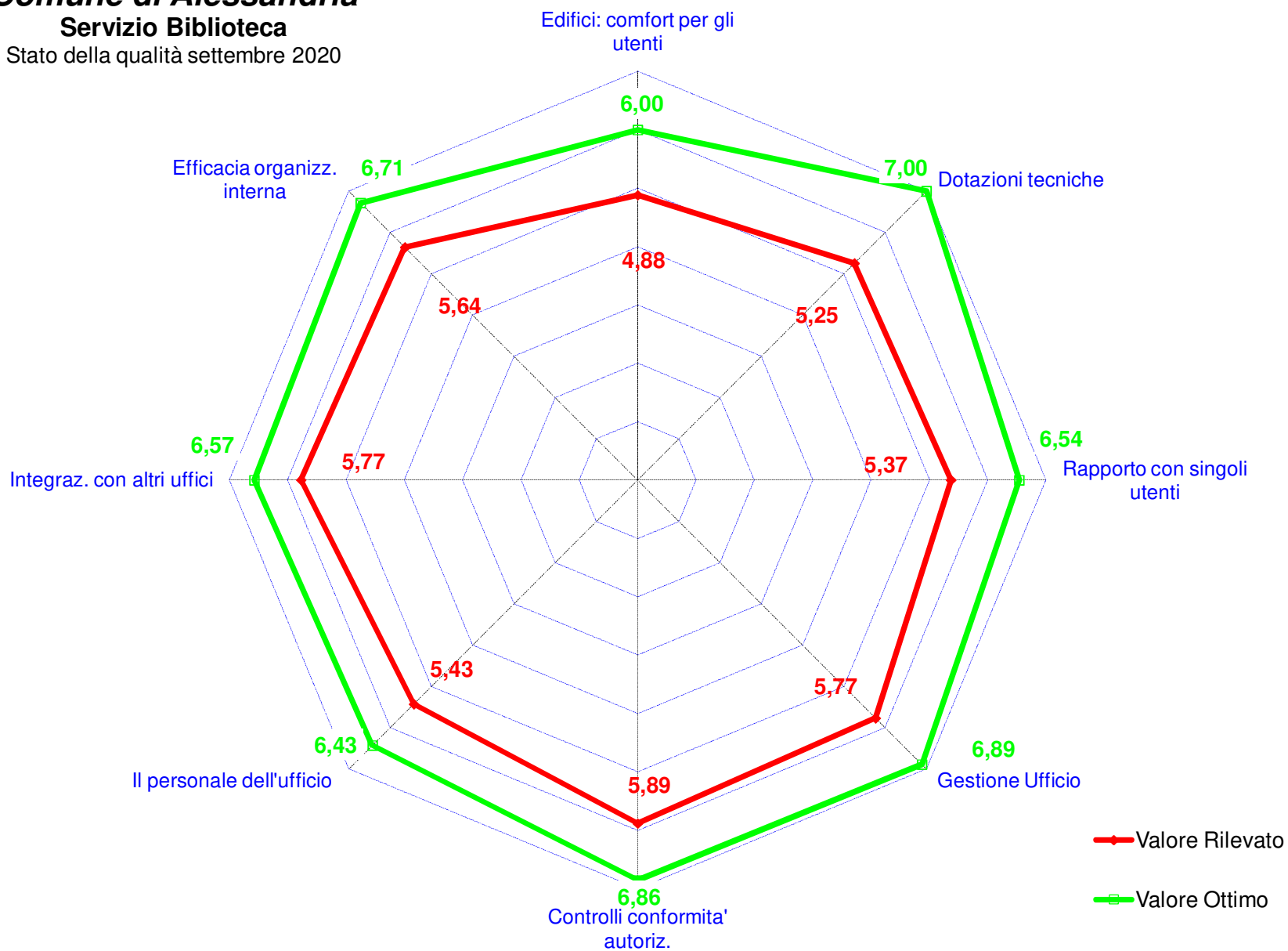
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Refezione Scolastica - Anni 2017/2020



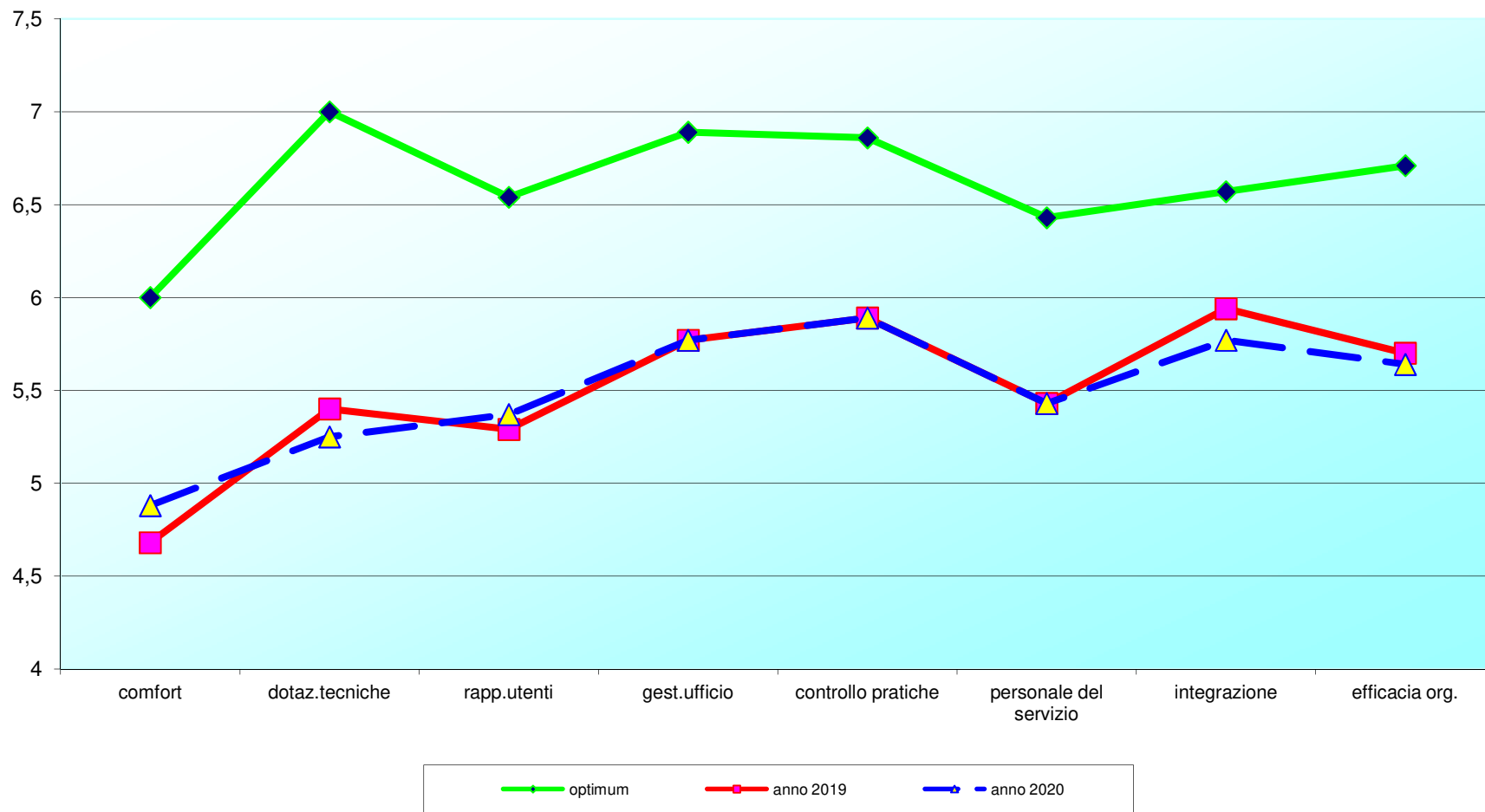
Comune di Alessandria

Servizio Biblioteca

Stato della qualità settembre 2020



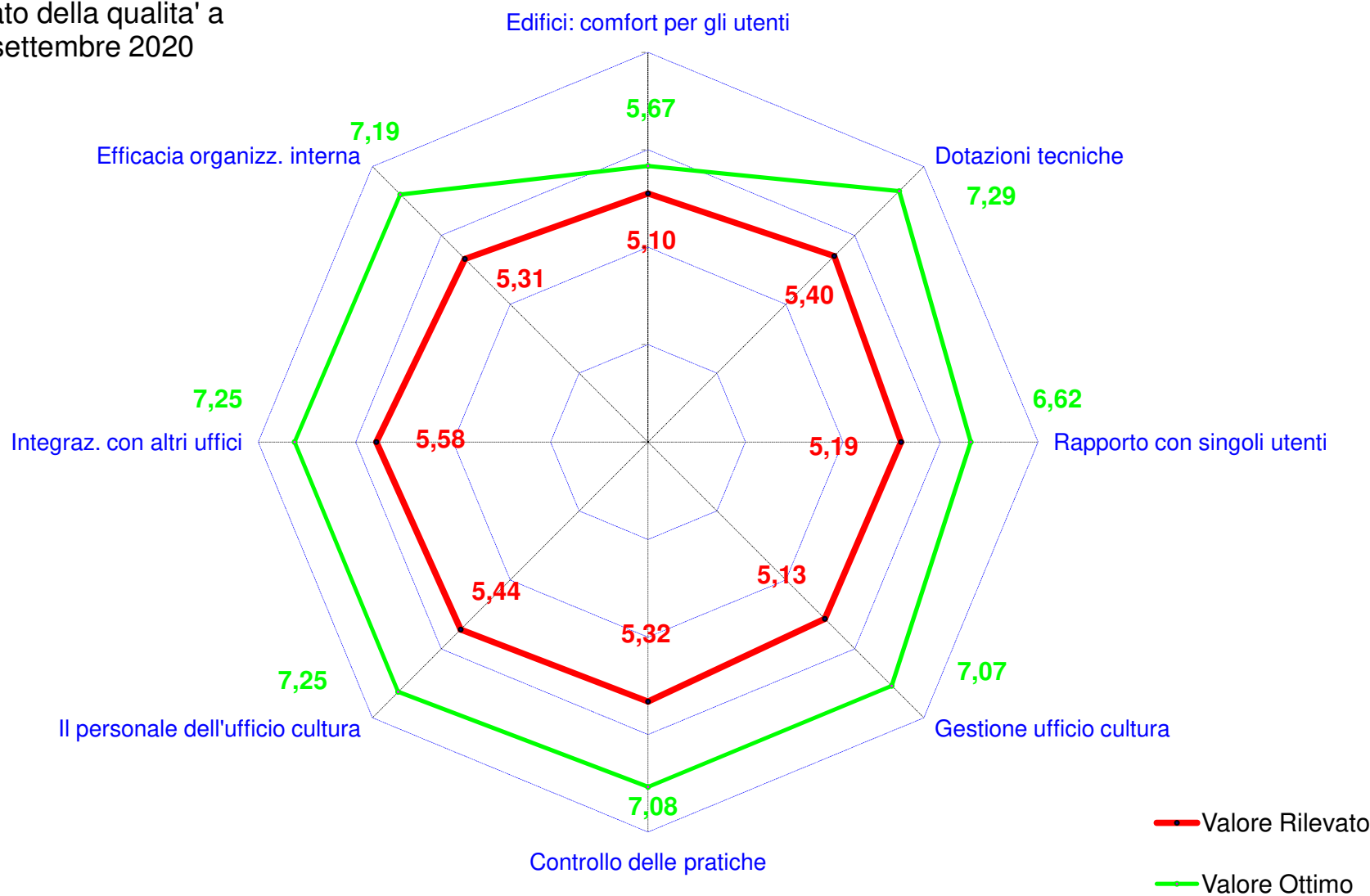
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2019/2020



Comune di Alessandria

Servizio Cultura

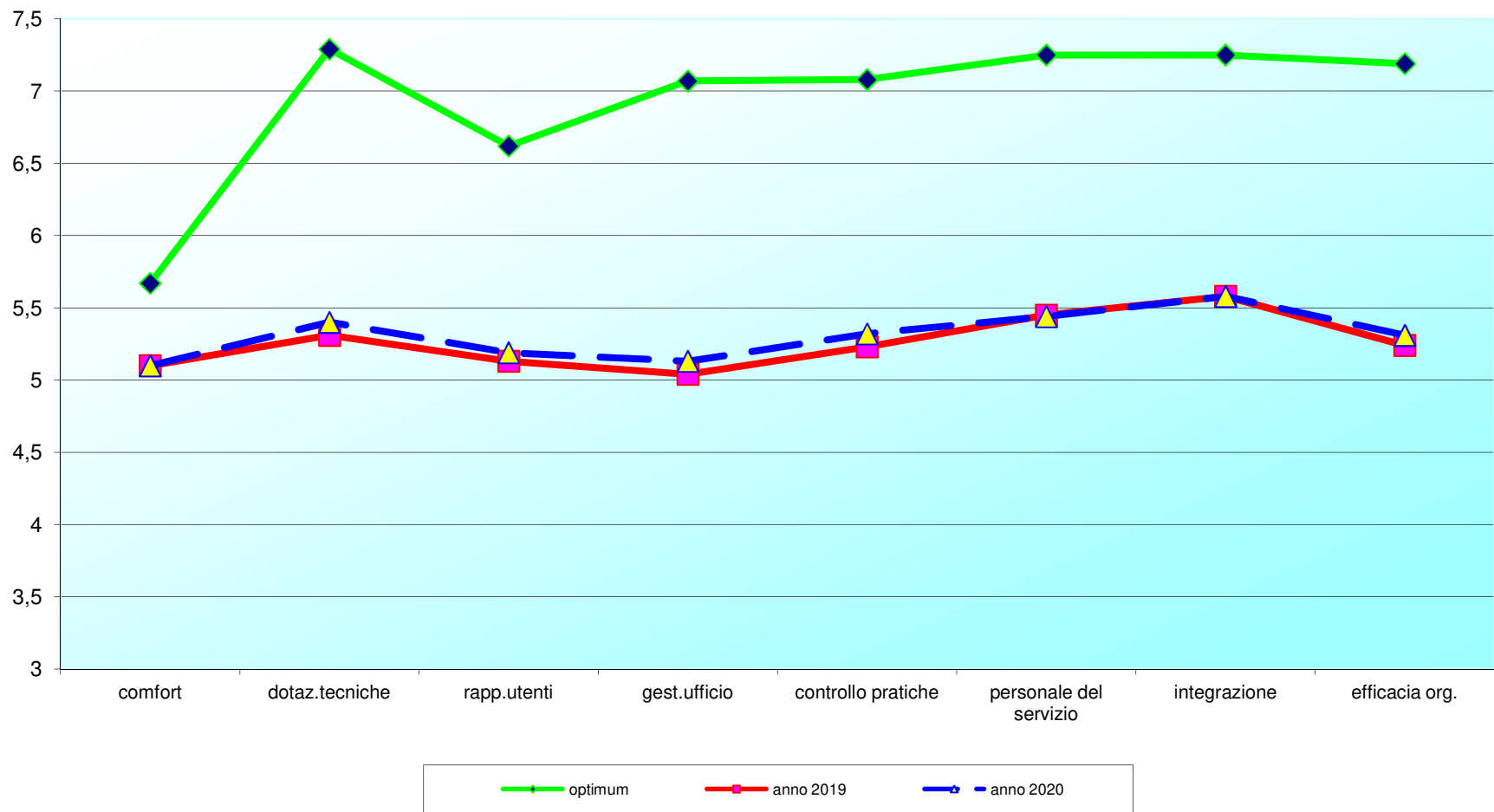
Stato della qualita' a
settembre 2020



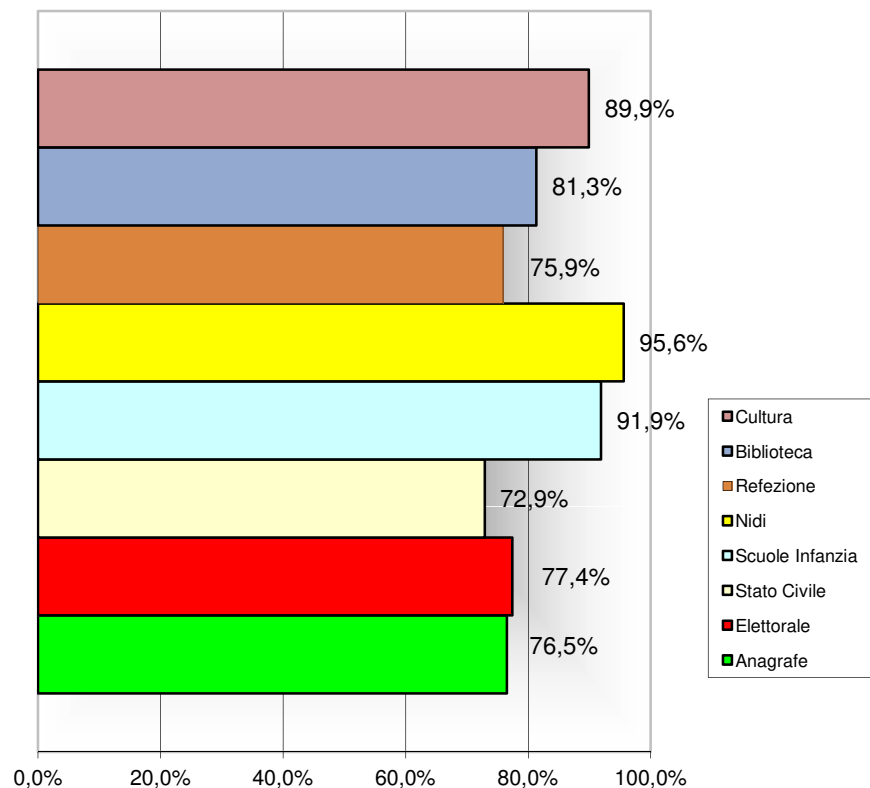
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

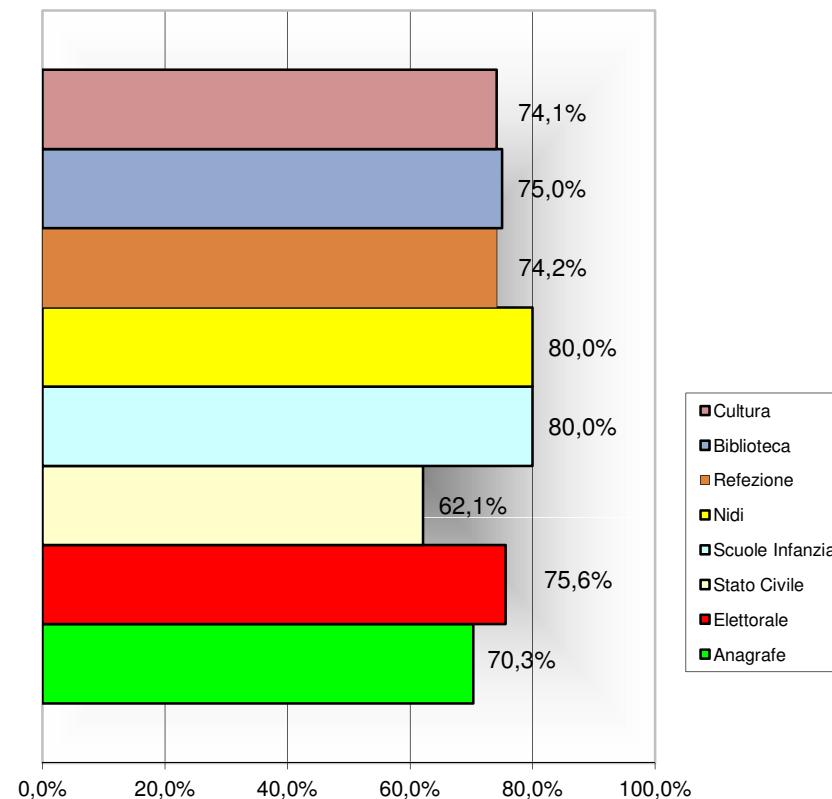
Cultura - Anni 2019/2020



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



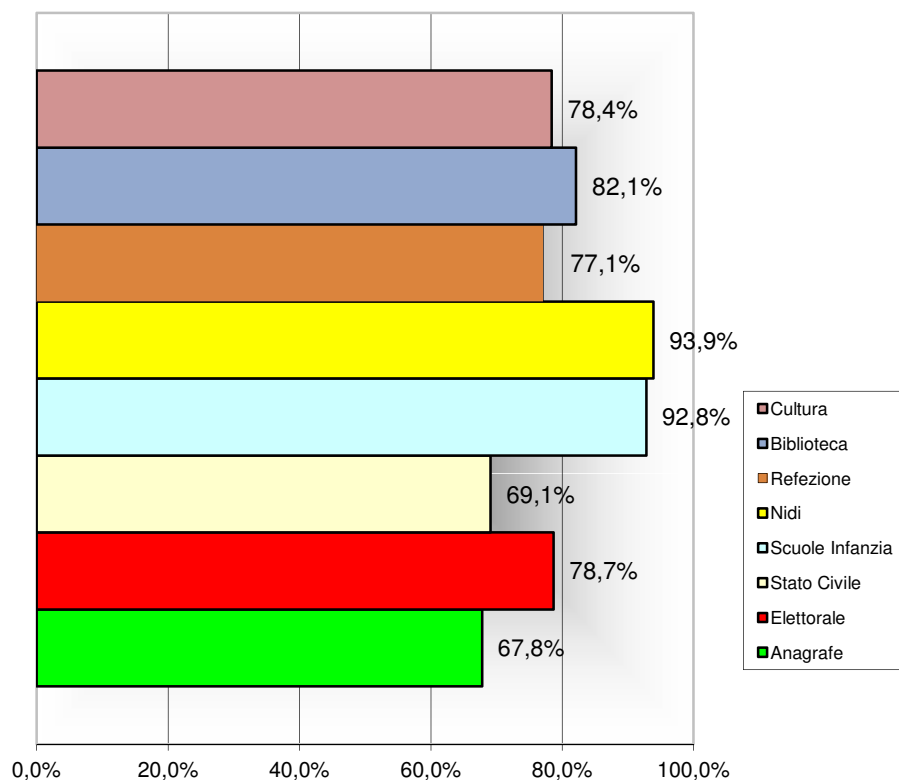
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

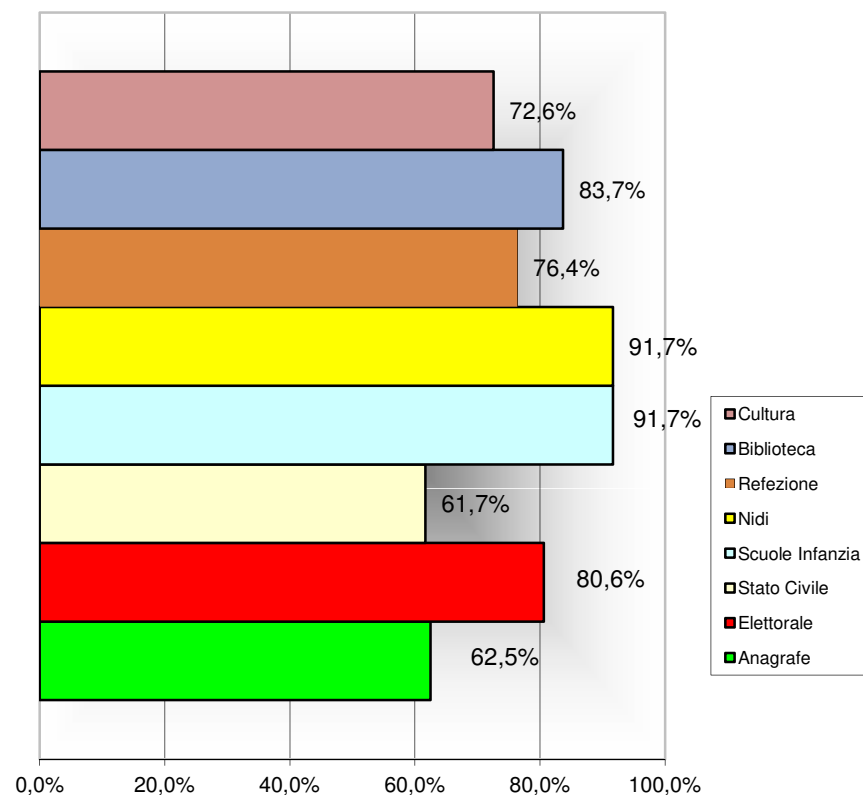
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



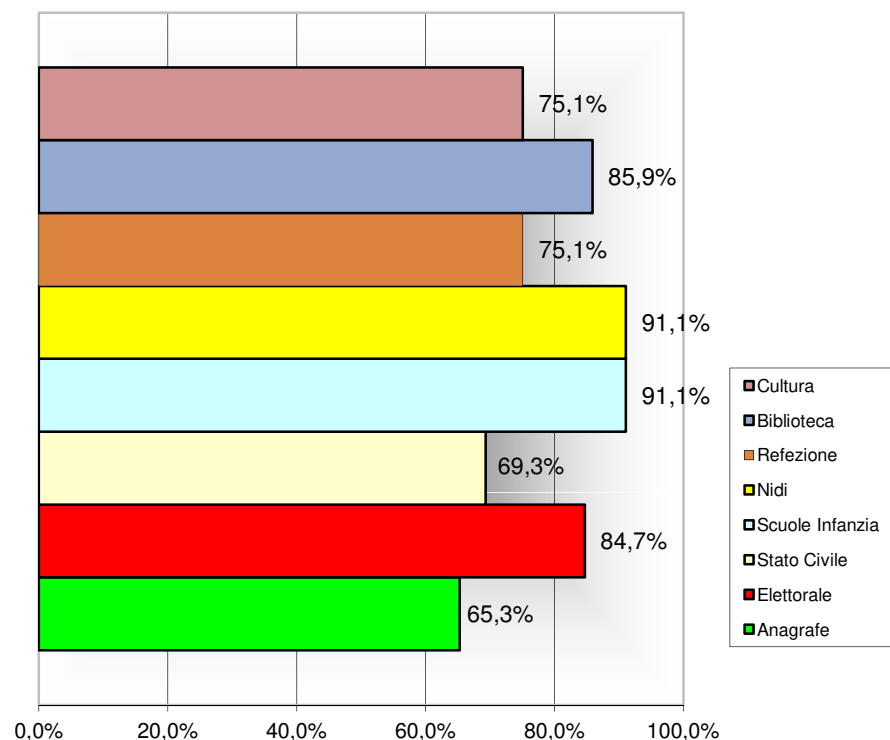
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



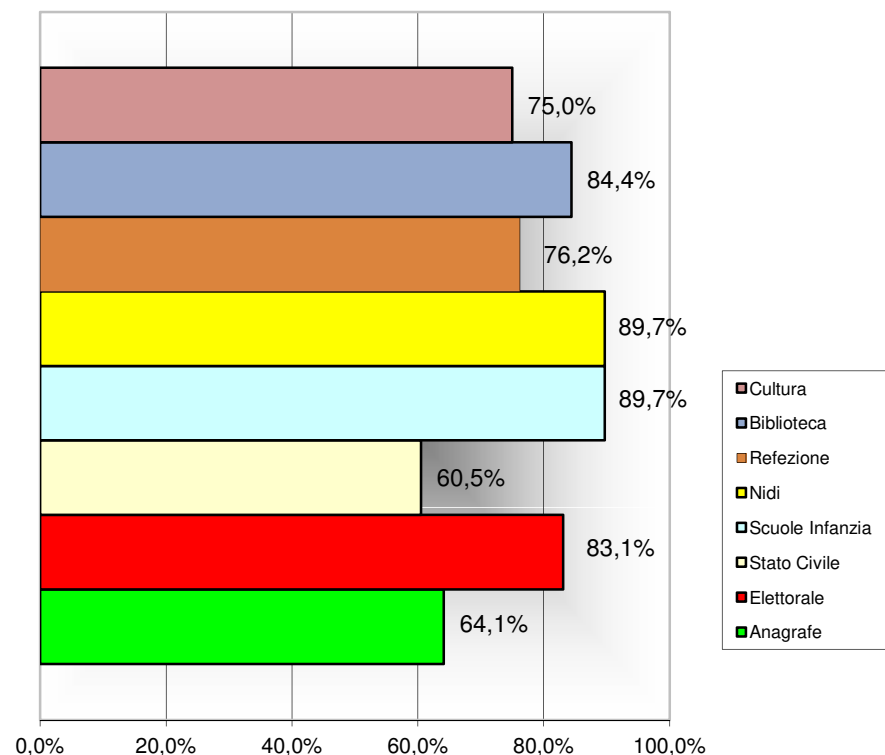
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



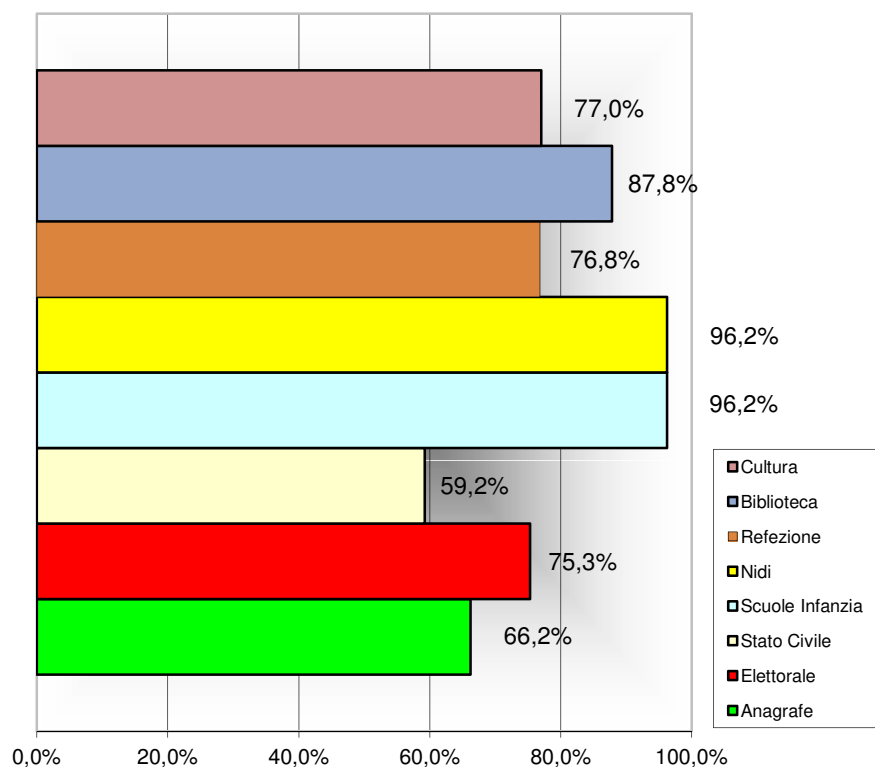
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



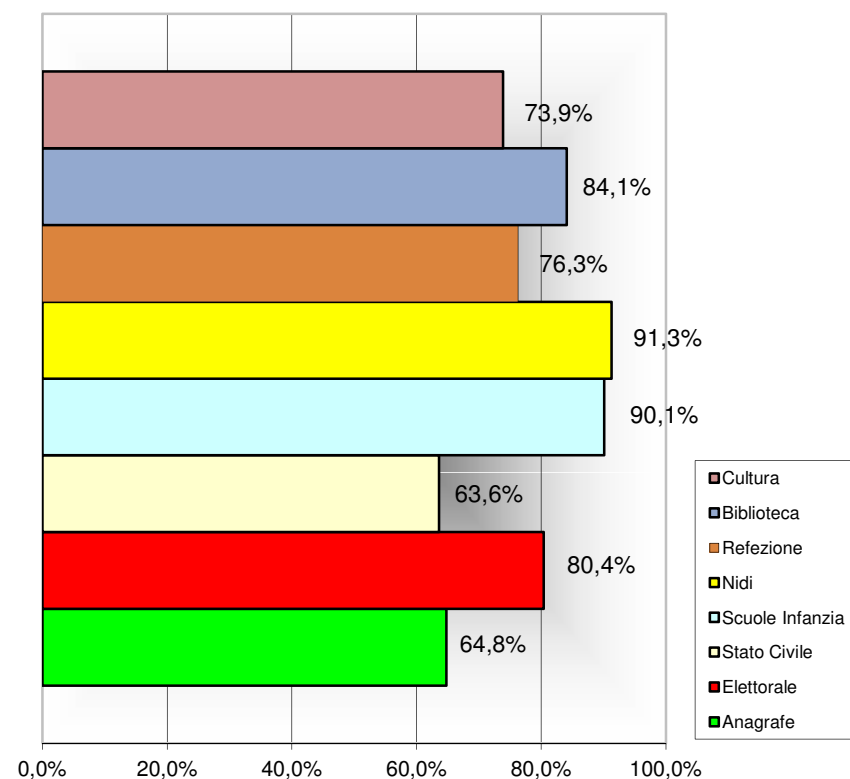
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

Giudizio relativo al parametro "INTEGRAZIONE CON ALTRI UFFICI"



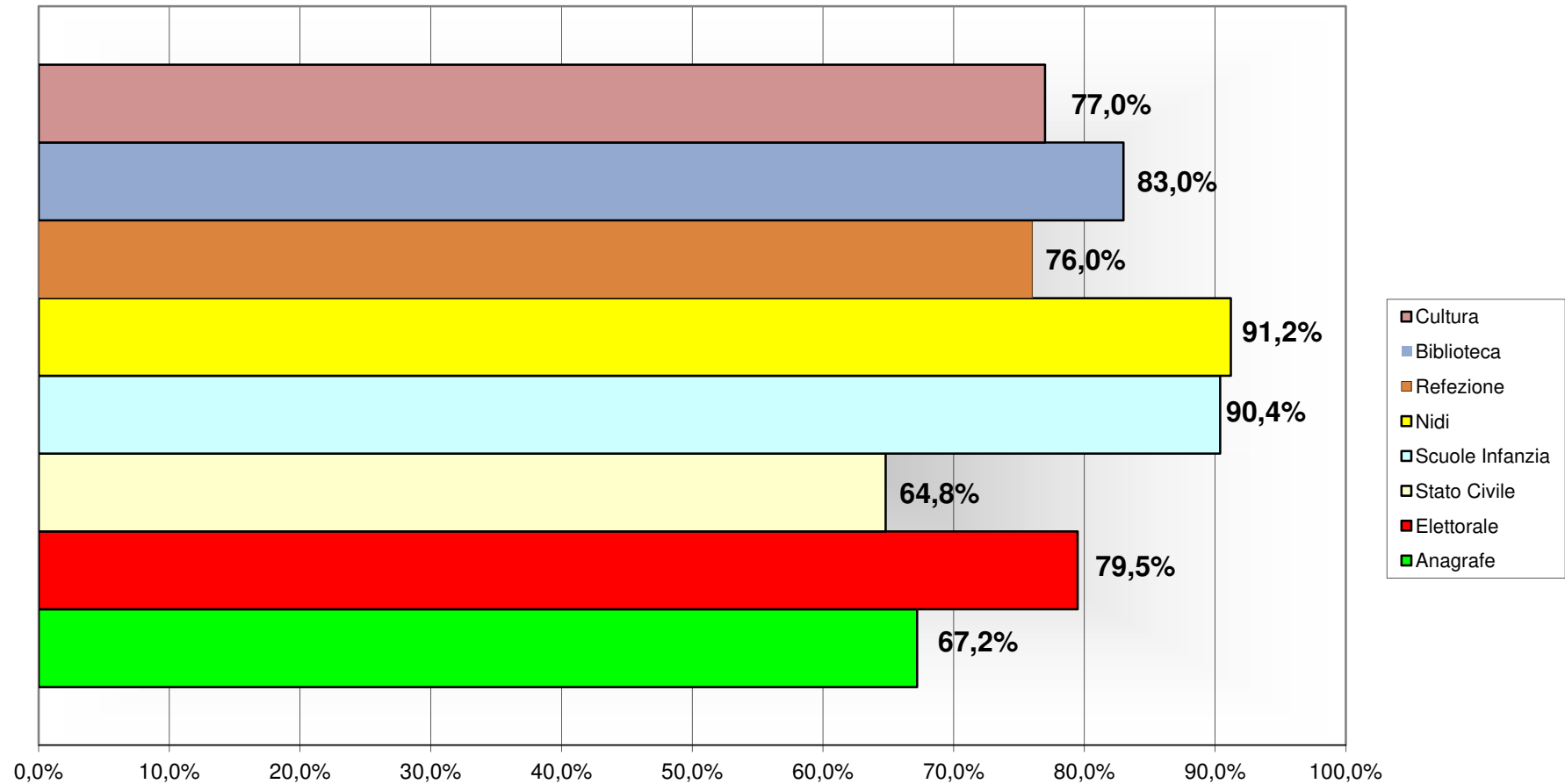
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"



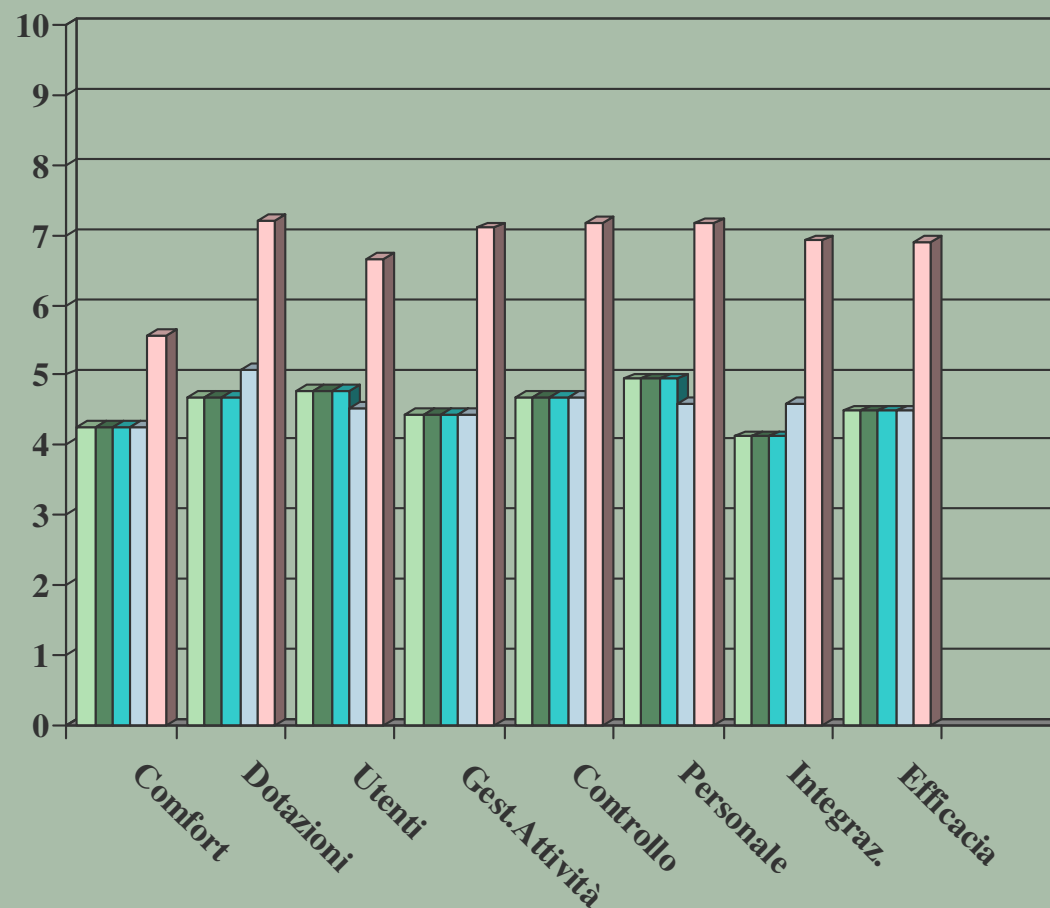
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

[illegible]

[illegible]

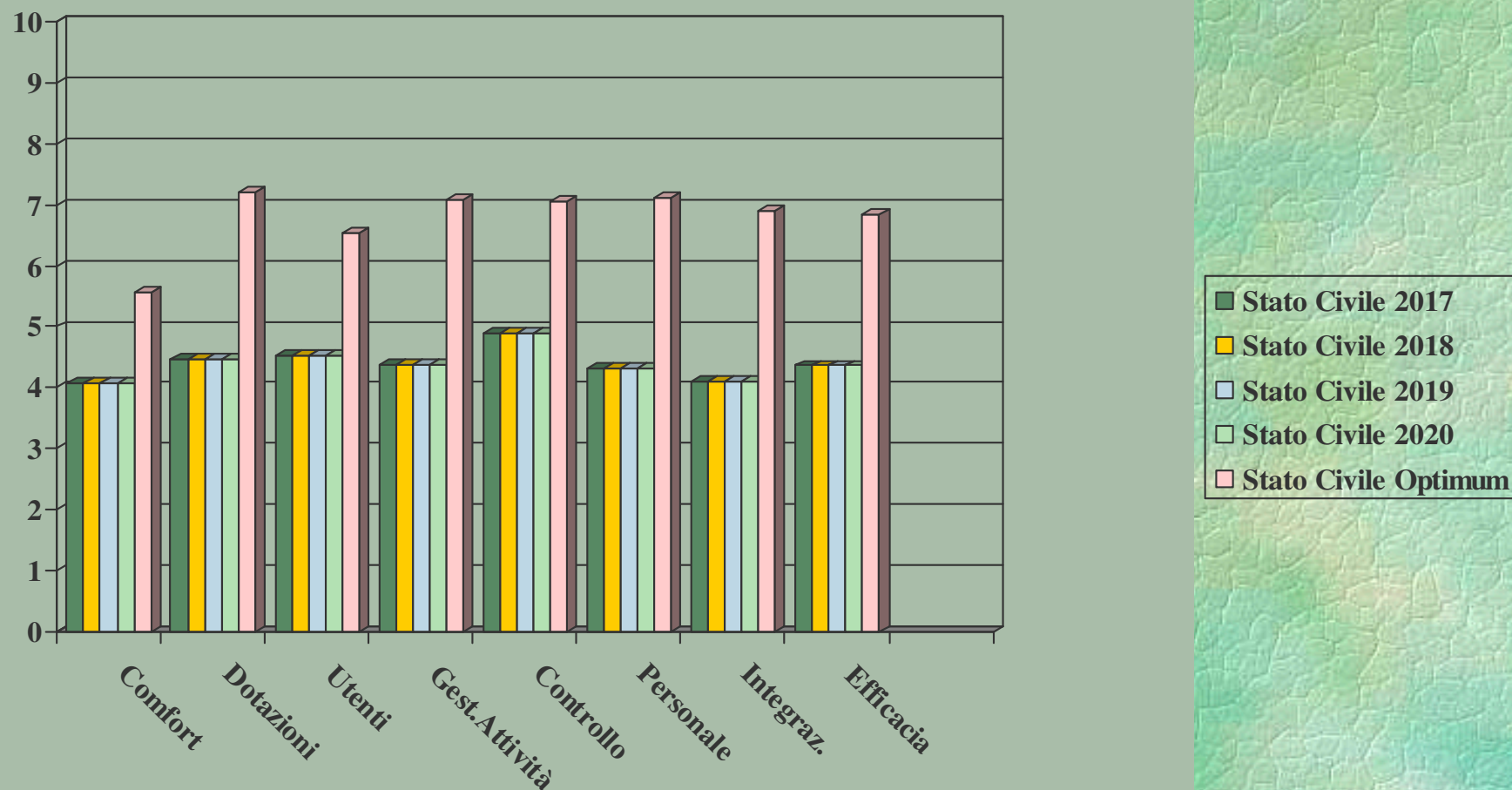
[illegible]

ANALISI DELLA QUALITA'

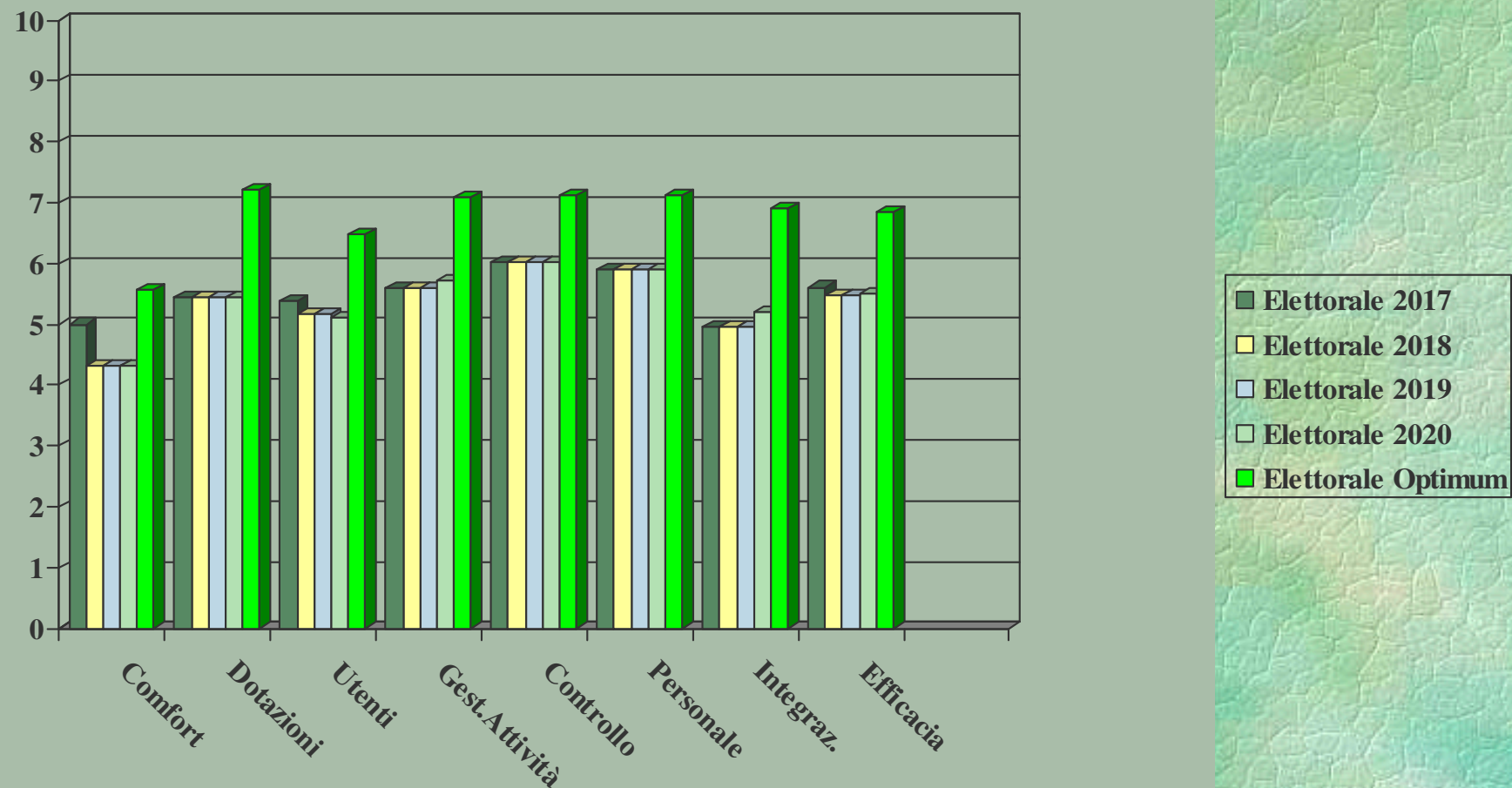


- Anagrafe e Statistica 2017
- Anagrafe e Statistica 2018
- Anagrafe e Statistica 2019
- Anagrafe e Statistica 2020
- Anagrafe e Statistica Optimum

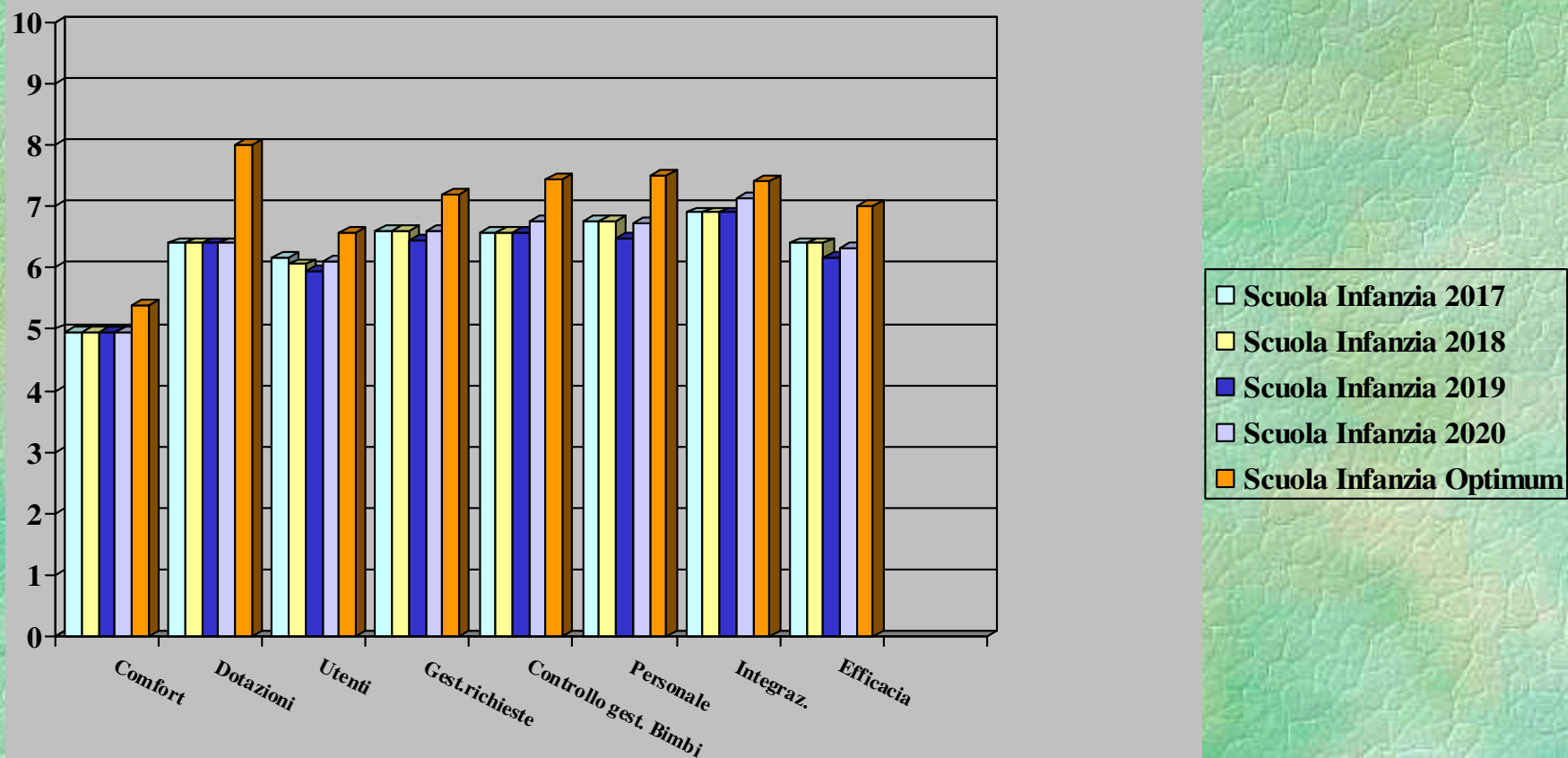
ANALISI DELLA QUALITA'



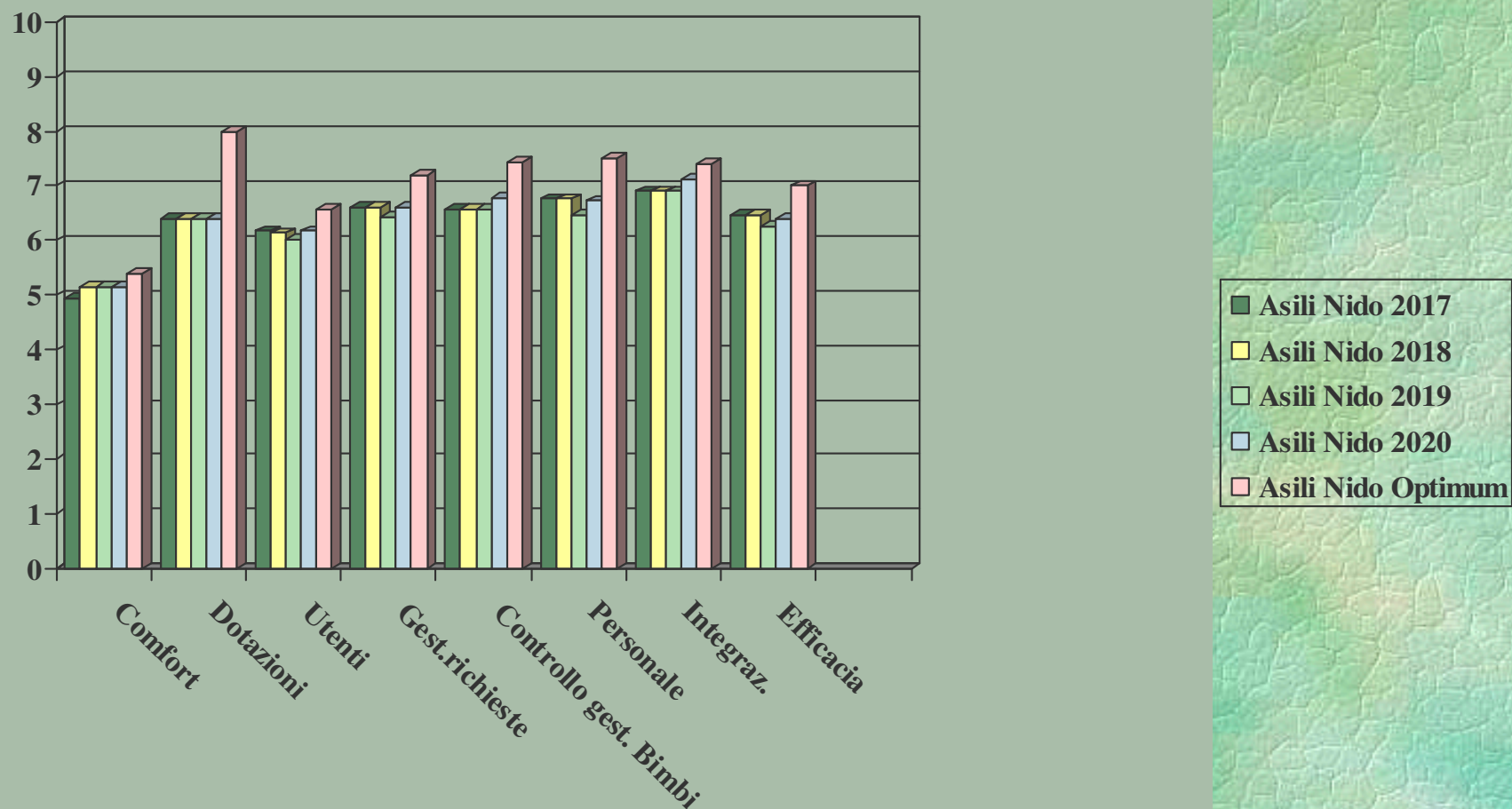
ANALISI DELLA QUALITA'



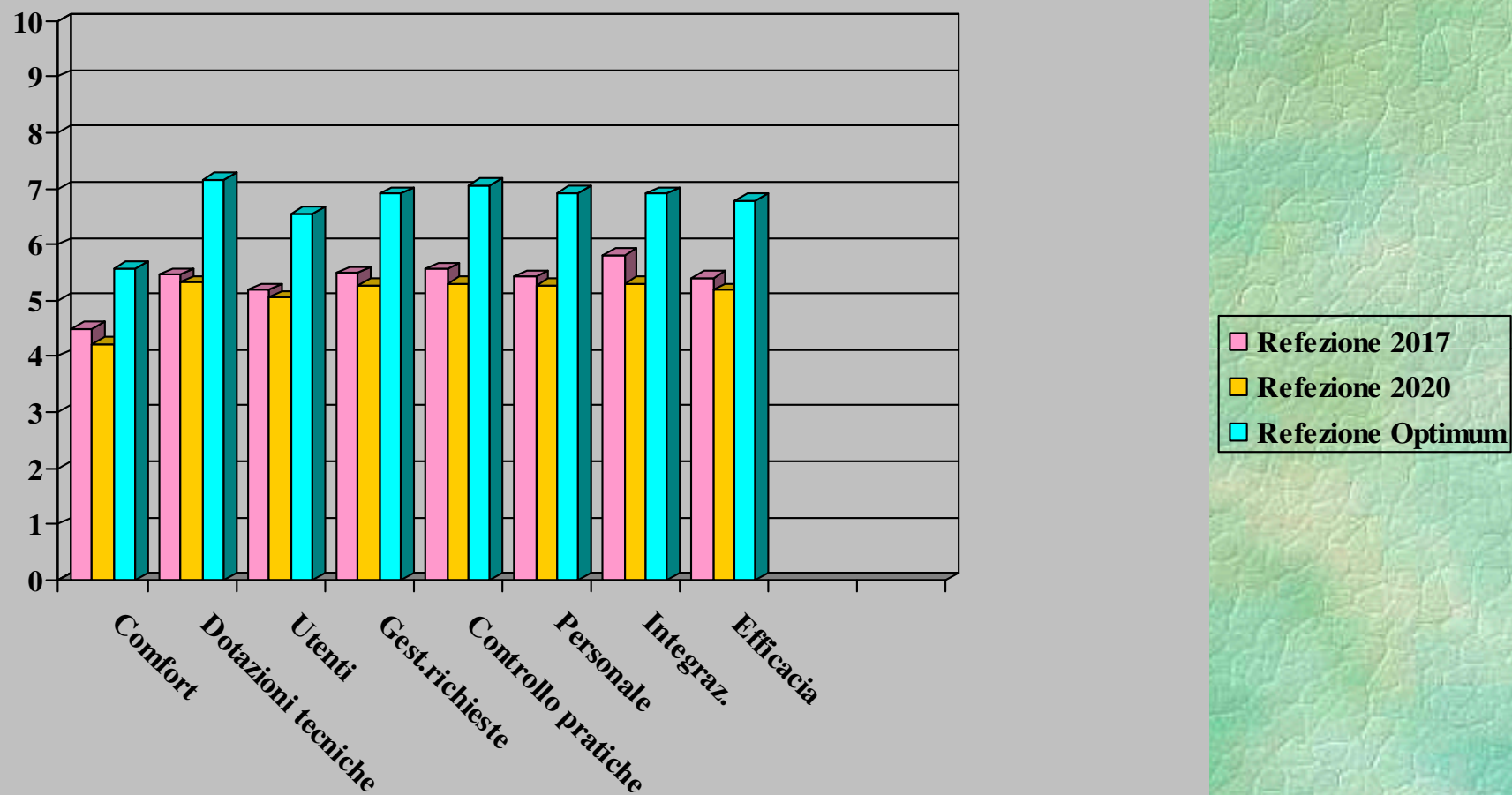
ANALISI DELLA QUALITA'



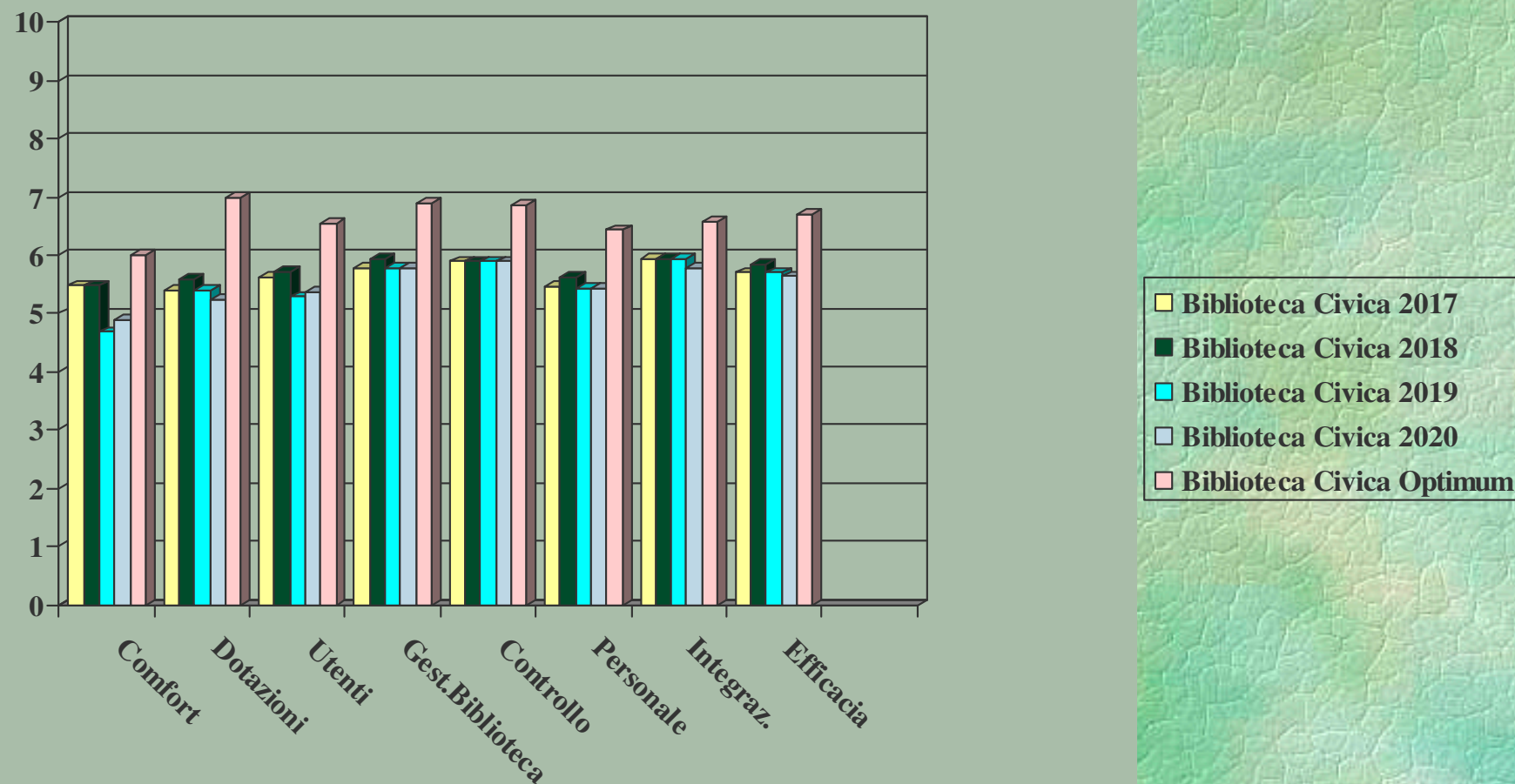
ANALISI DELLA QUALITA'



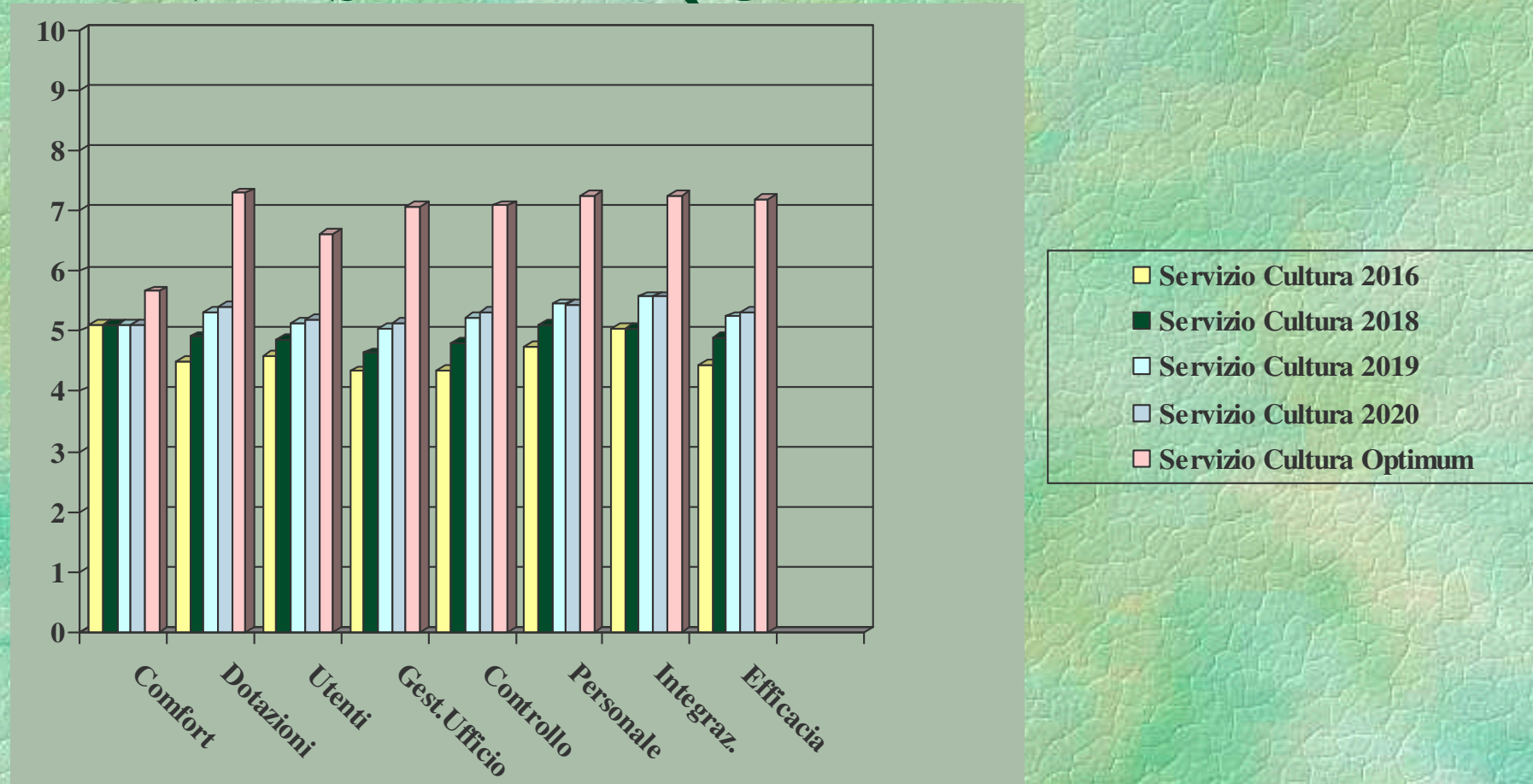
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

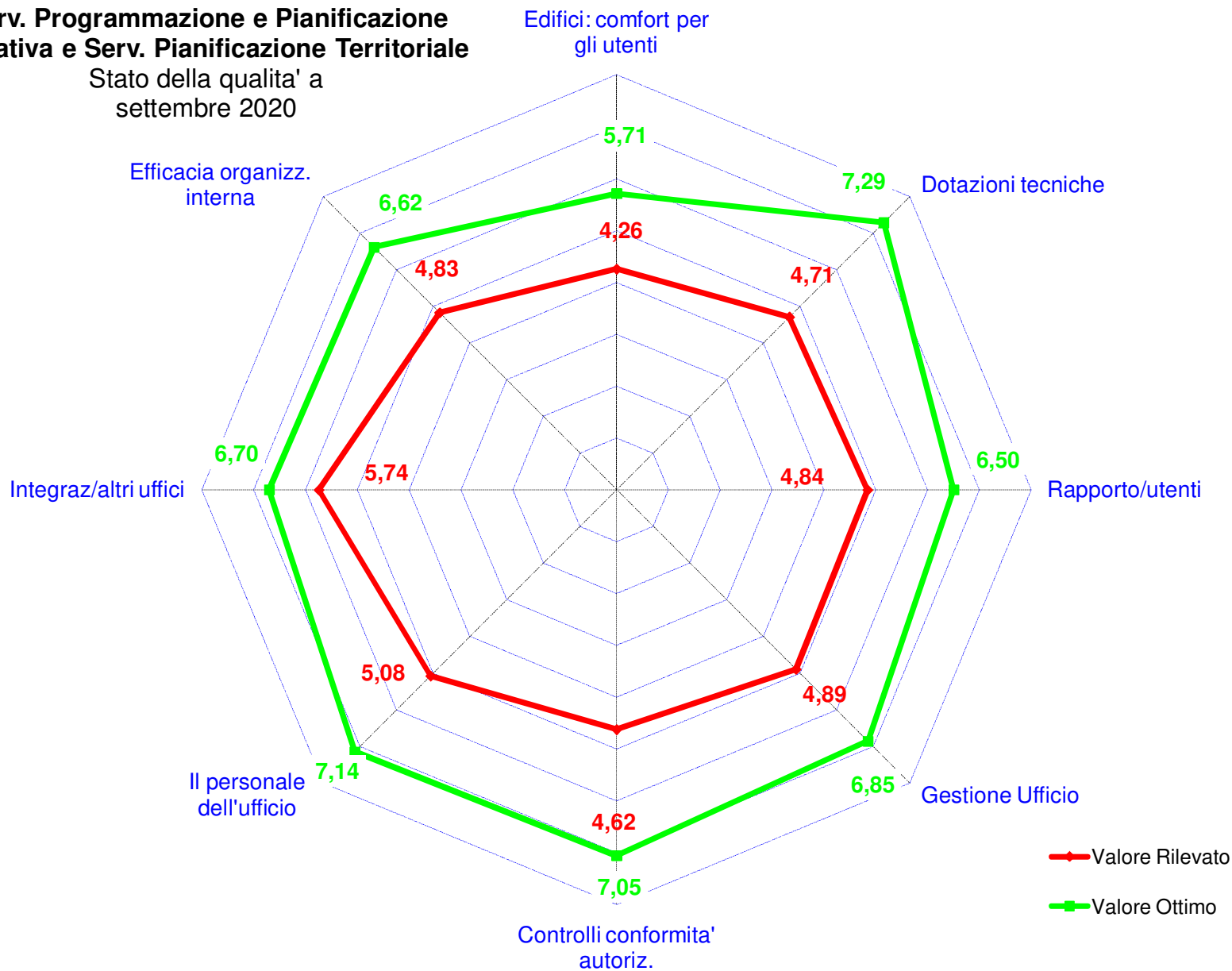
Settore Urbanistica e Patrimonio

Anno 2020

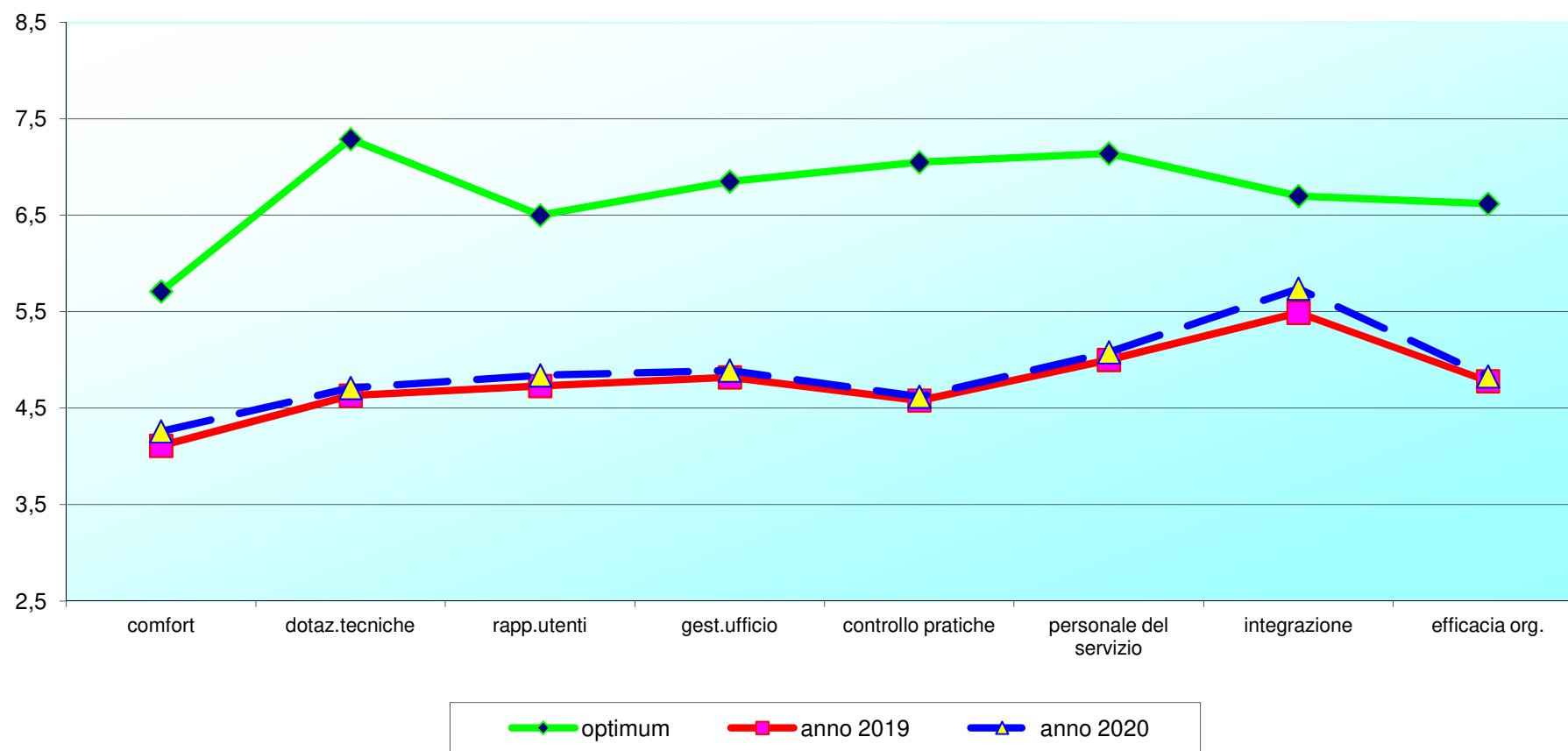
Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria
Serv. Programmazione e Pianificazione
Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale
Stato della qualita' a
settembre 2020



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Programmazione e Pianificazione attuativa
Pianificazione Territoriale
Anni 2019/2020



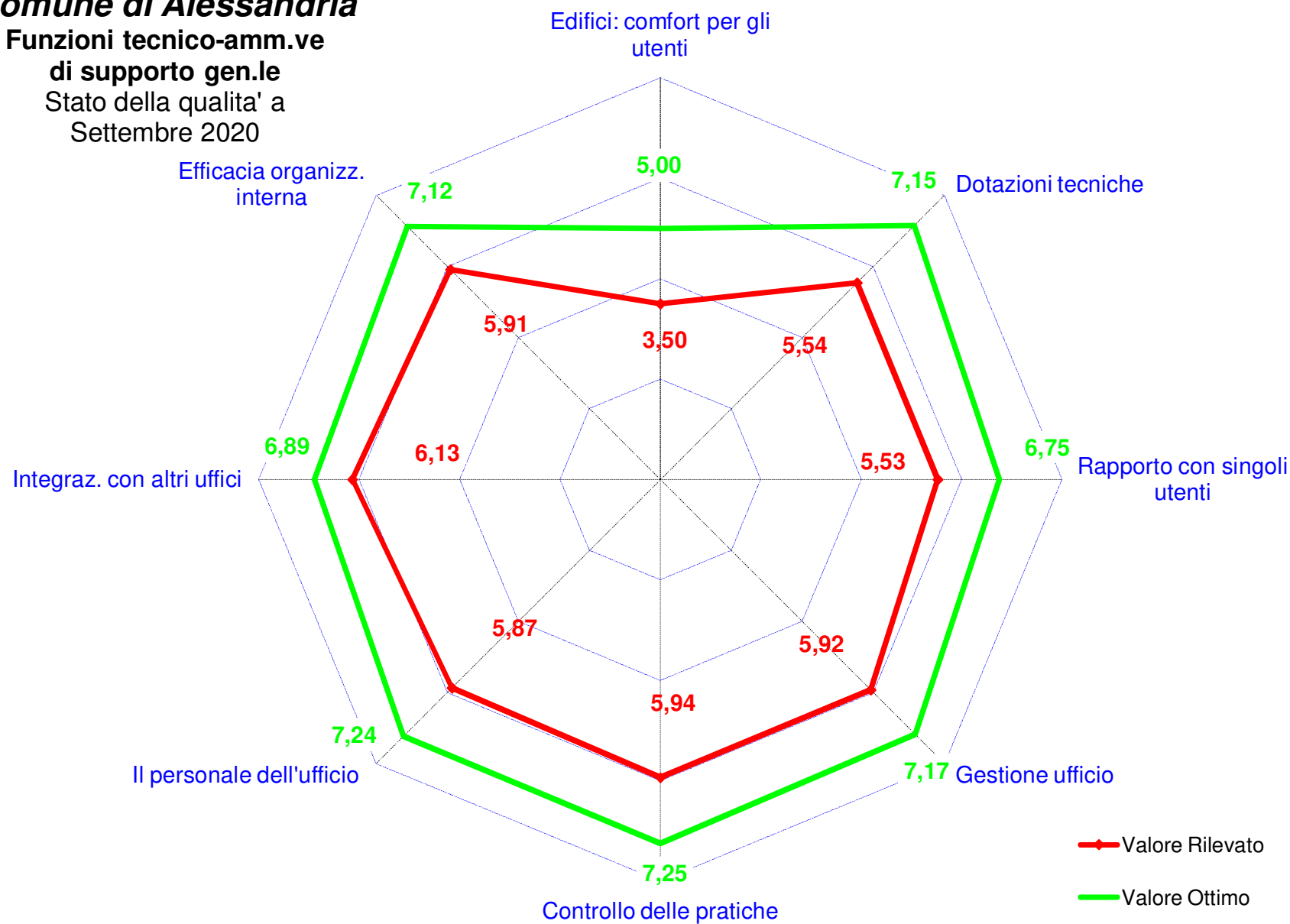
Comune di Alessandria

Funzioni tecnico-amm.va

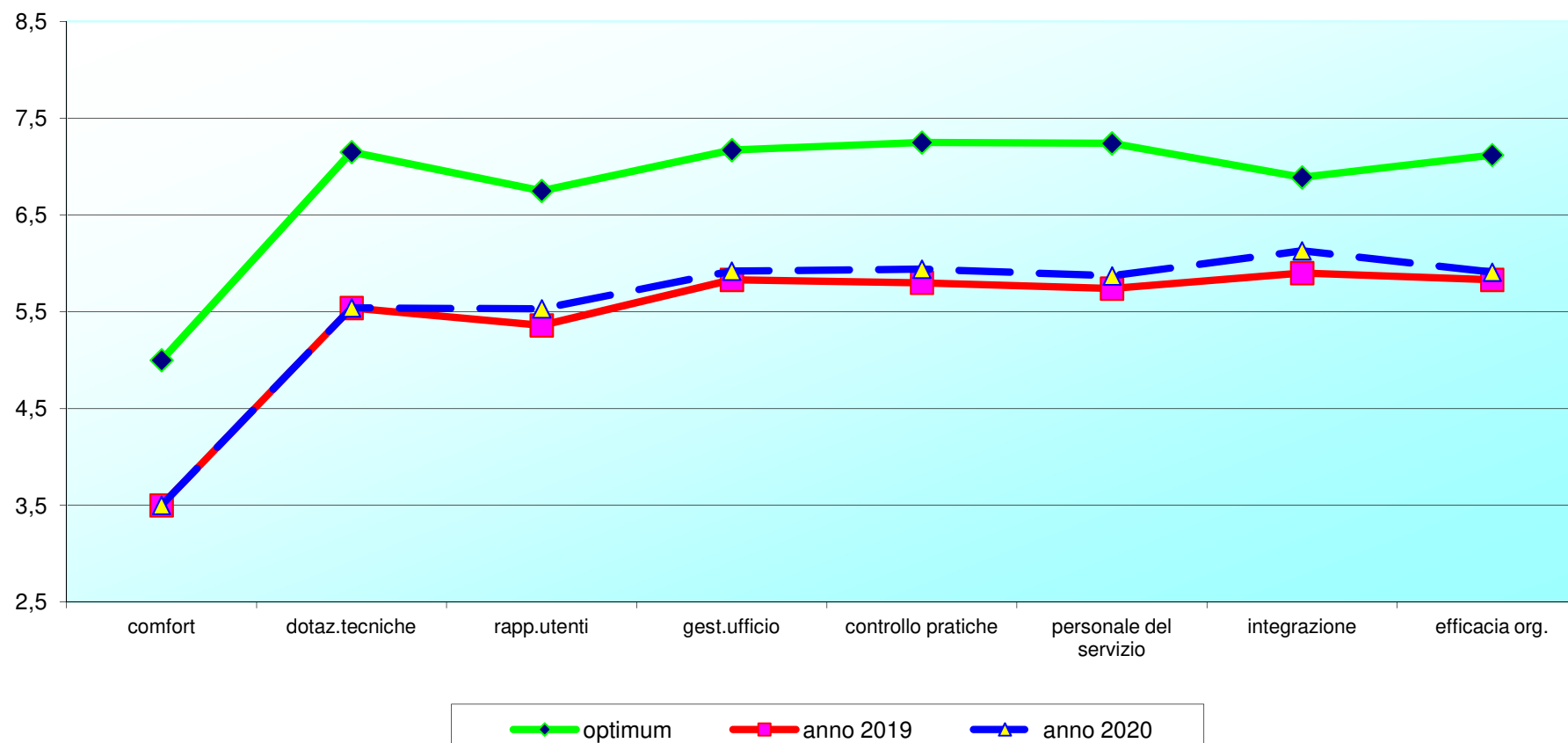
di supporto gen.le

Stato della qualita' a

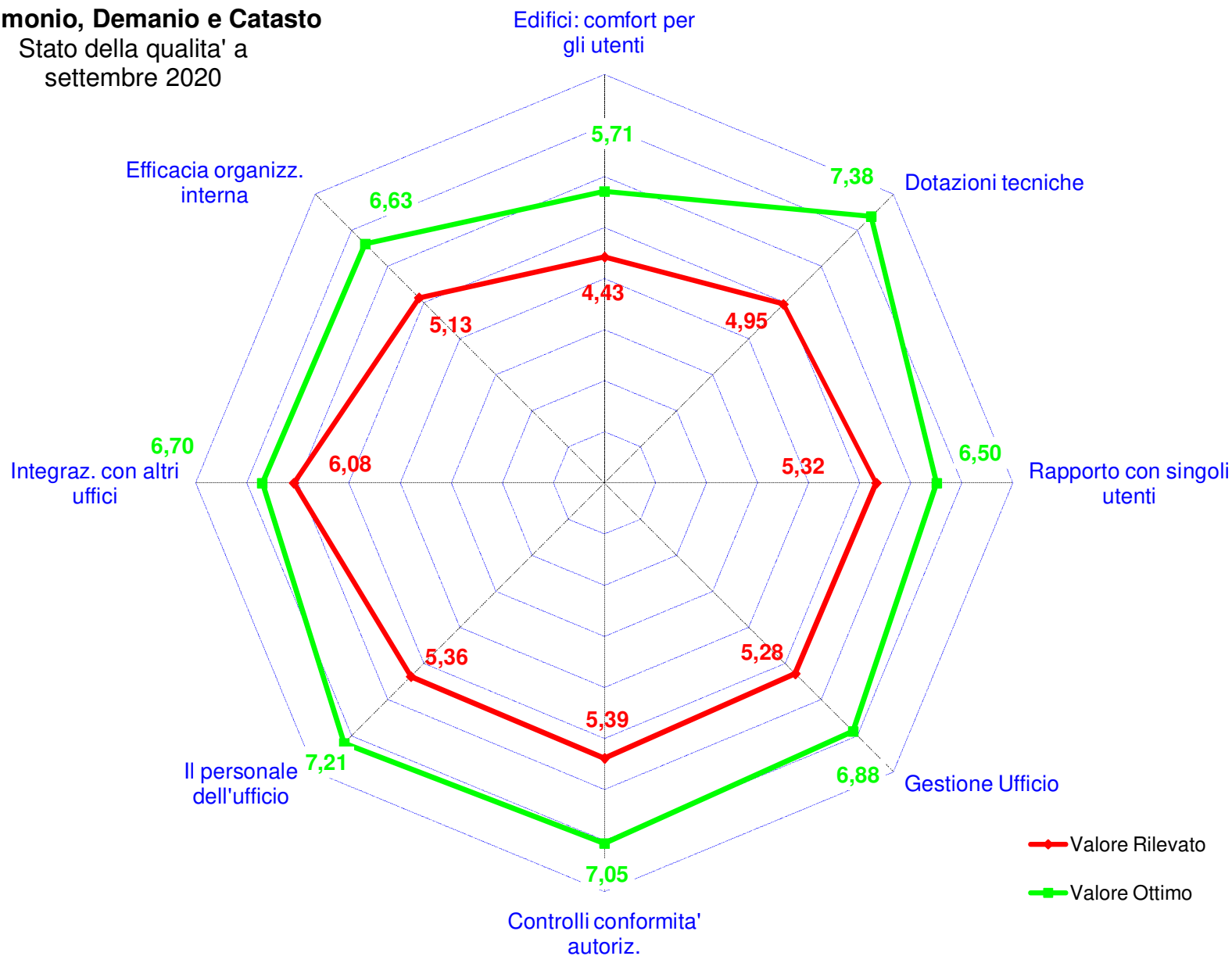
Settembre 2020



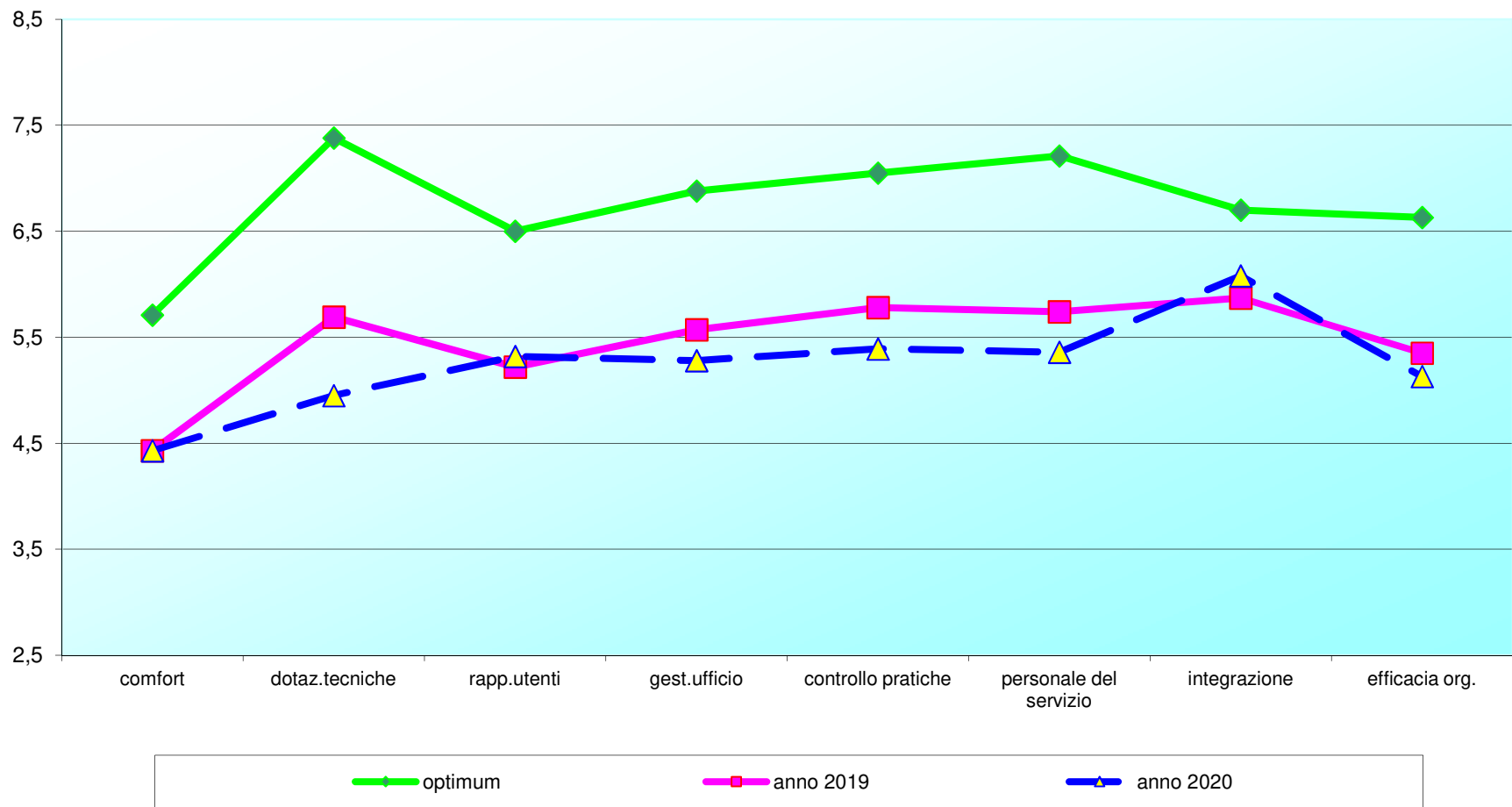
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Funzioni Tecnico-Amministrative
Anni 2019/2020



Comune di Alessandria
Patrimonio, Demanio e Catasto
Stato della qualità a
settembre 2020



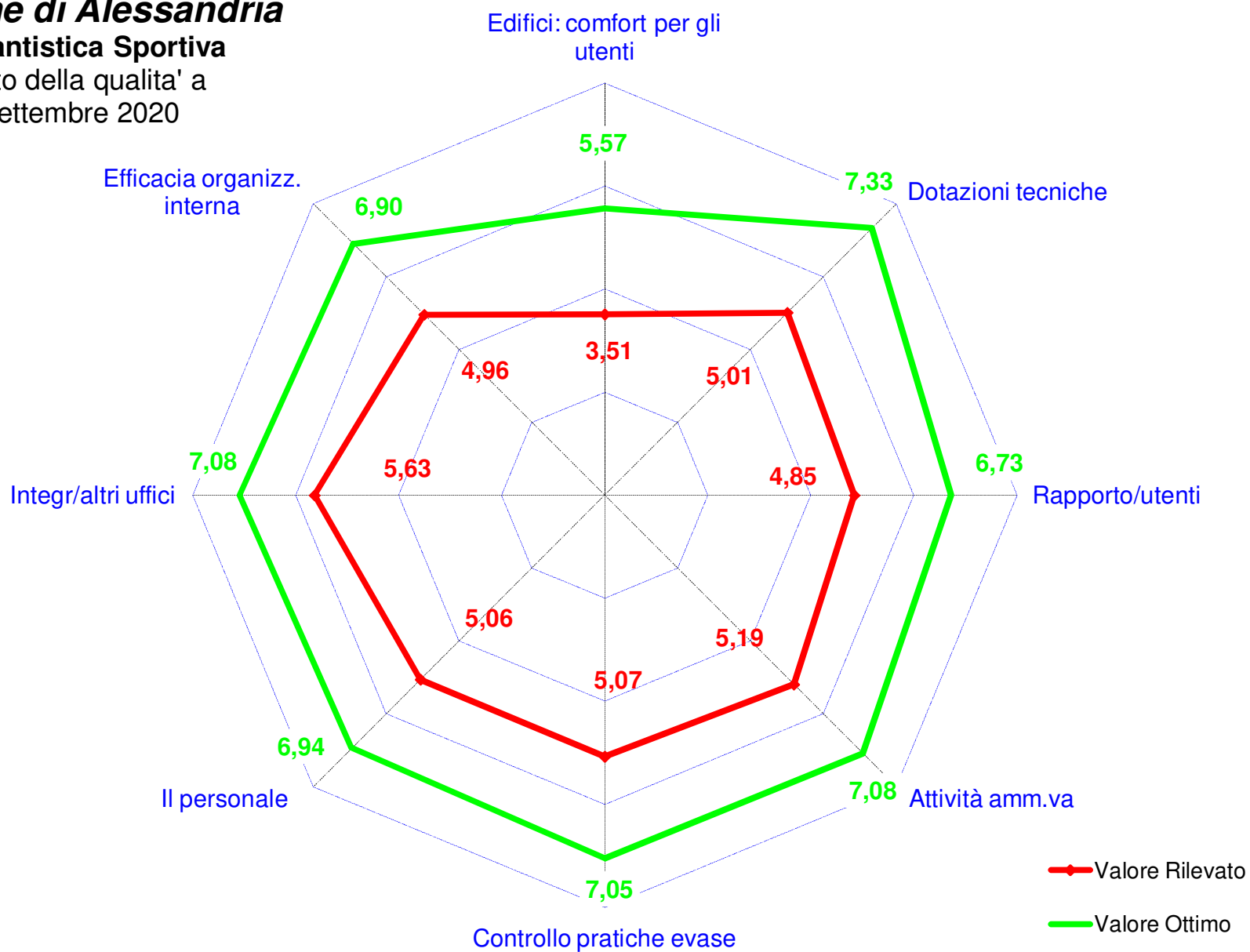
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2019/2020



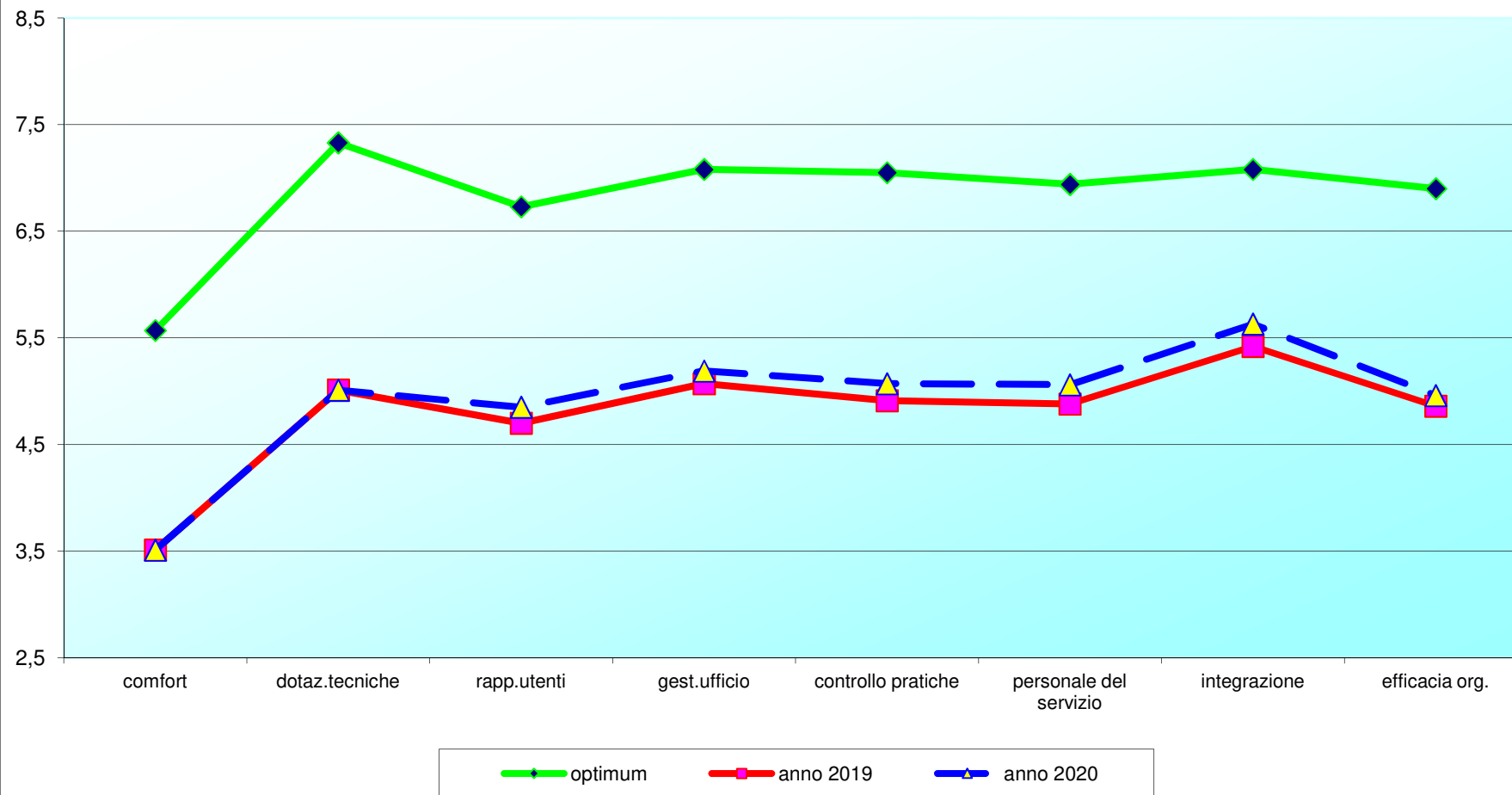
Comune di Alessandria

Impiantistica Sportiva

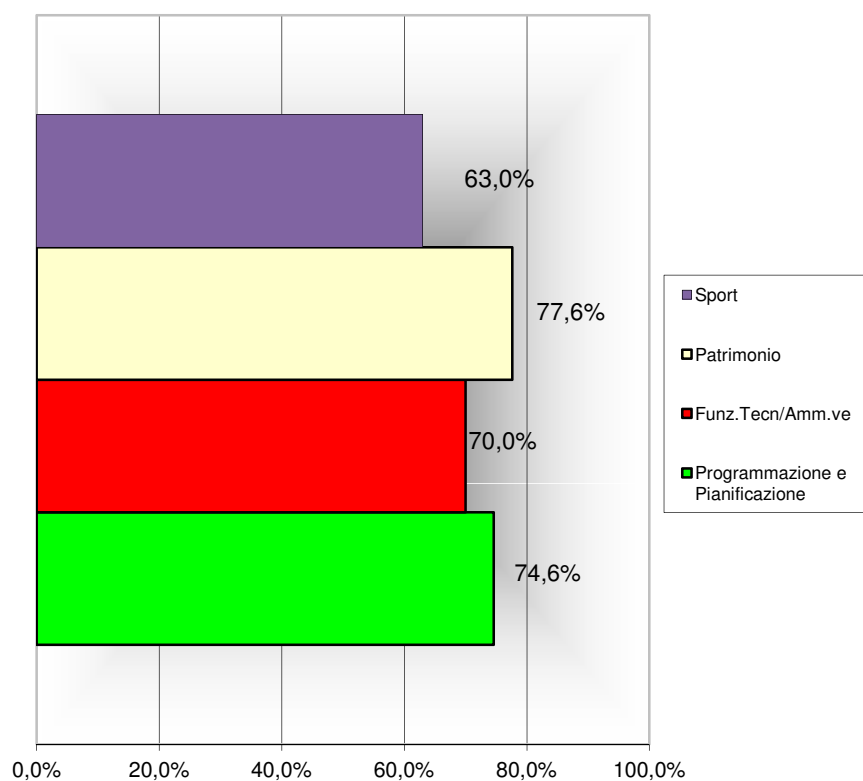
Stato della qualità a
Settembre 2020



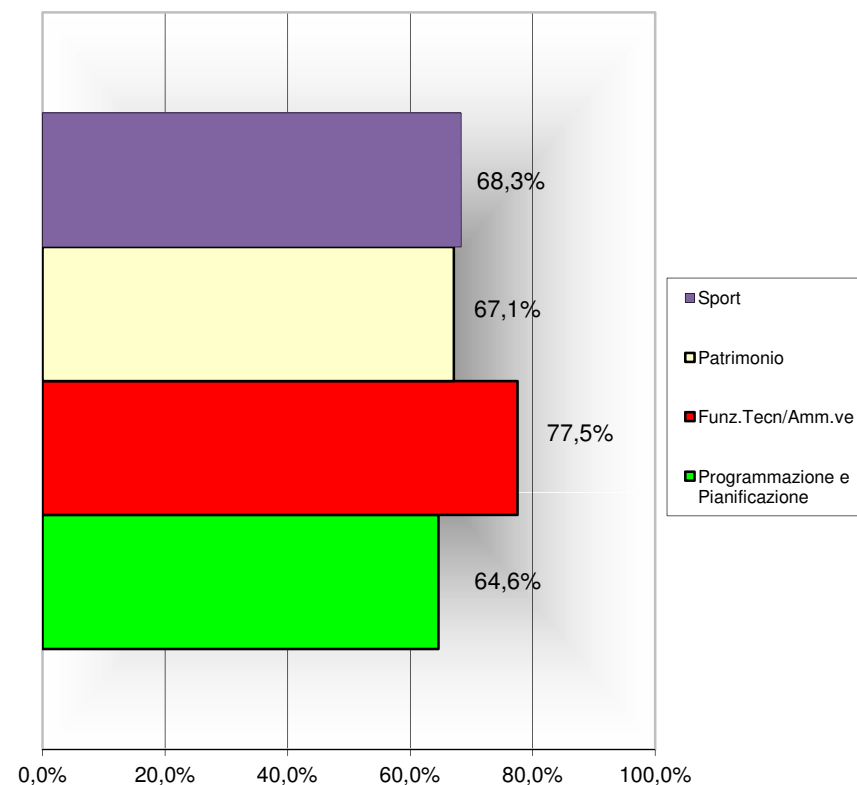
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Impiantistica Sportiva - Anni 2019/2020



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



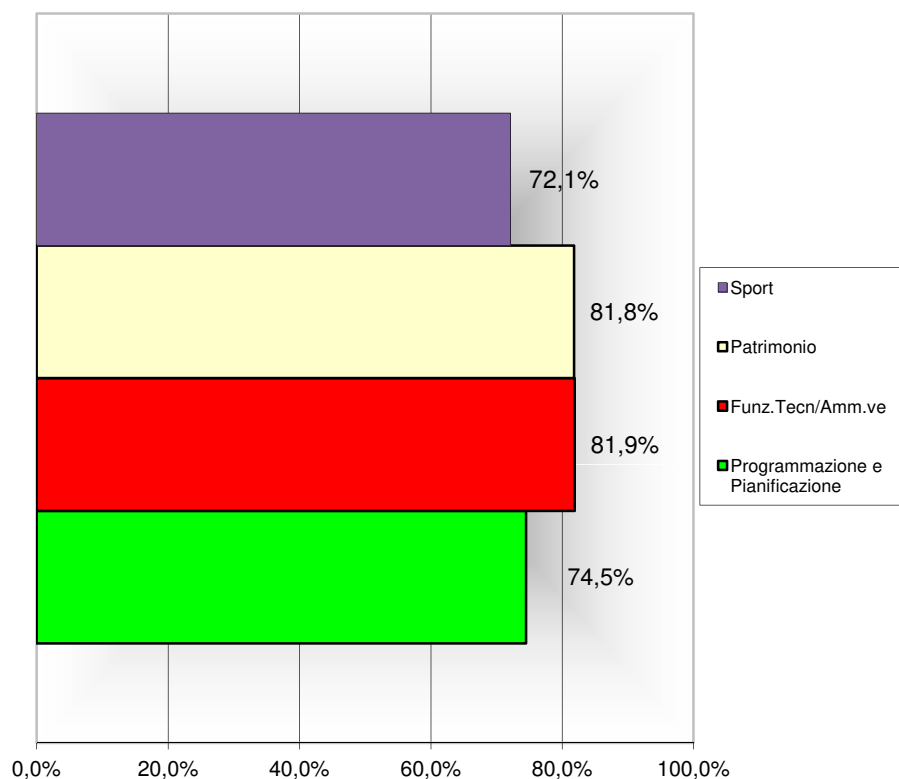
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

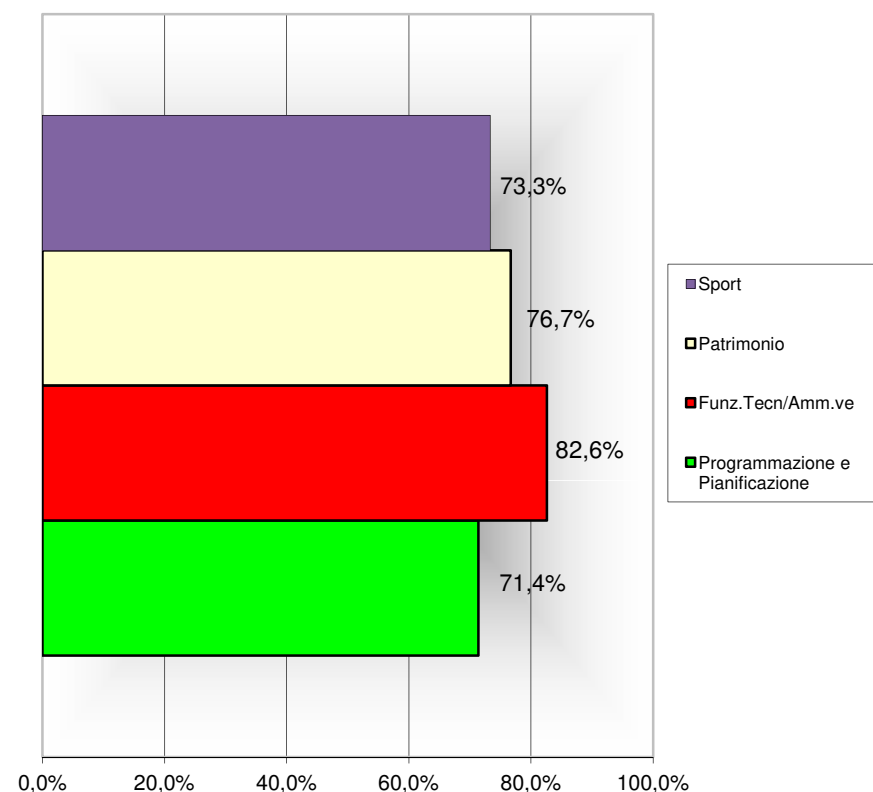
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



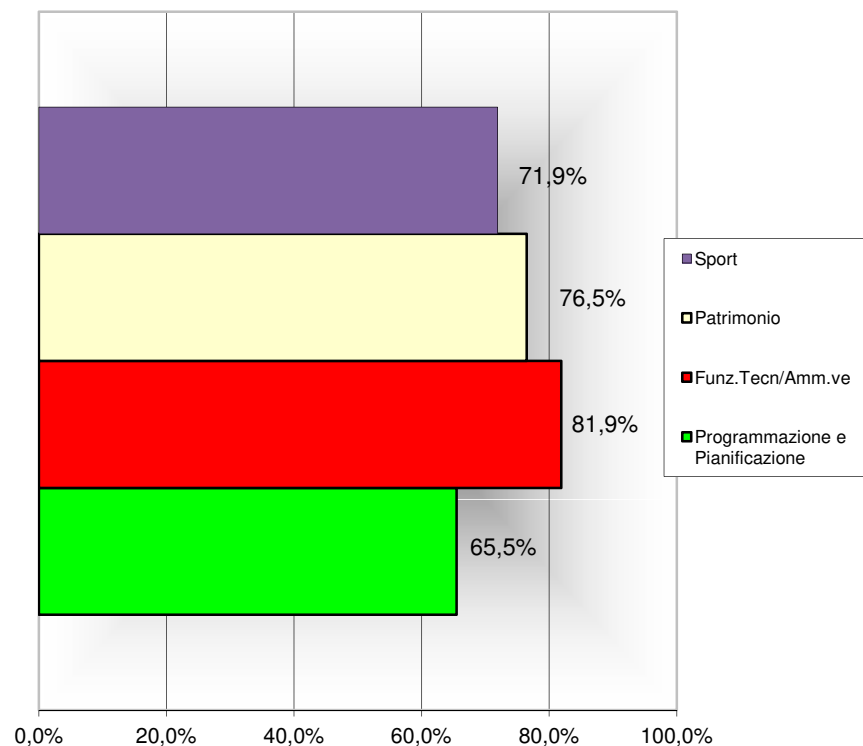
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



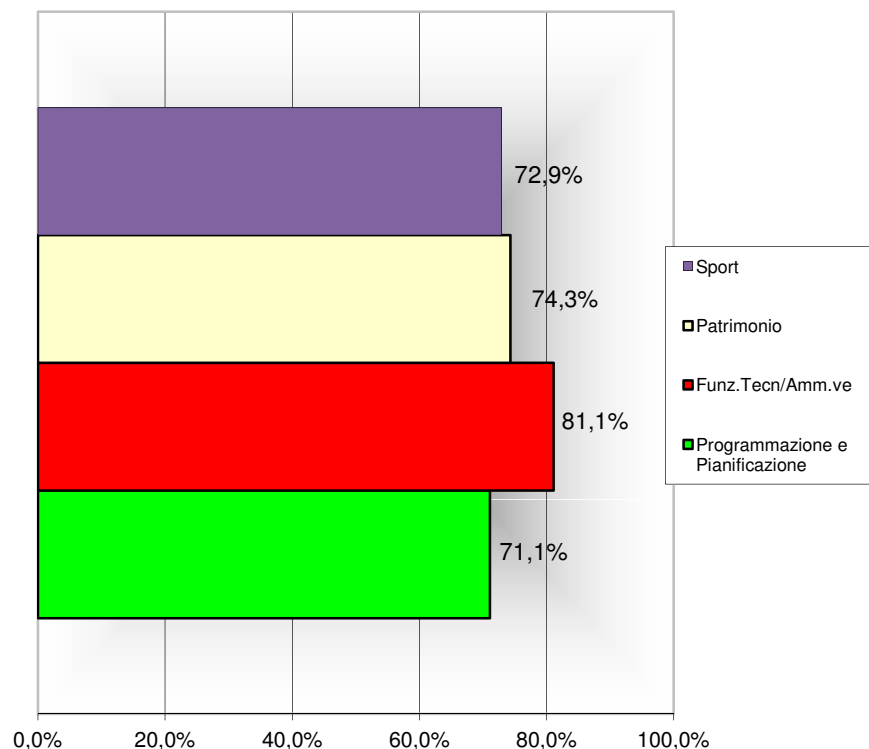
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



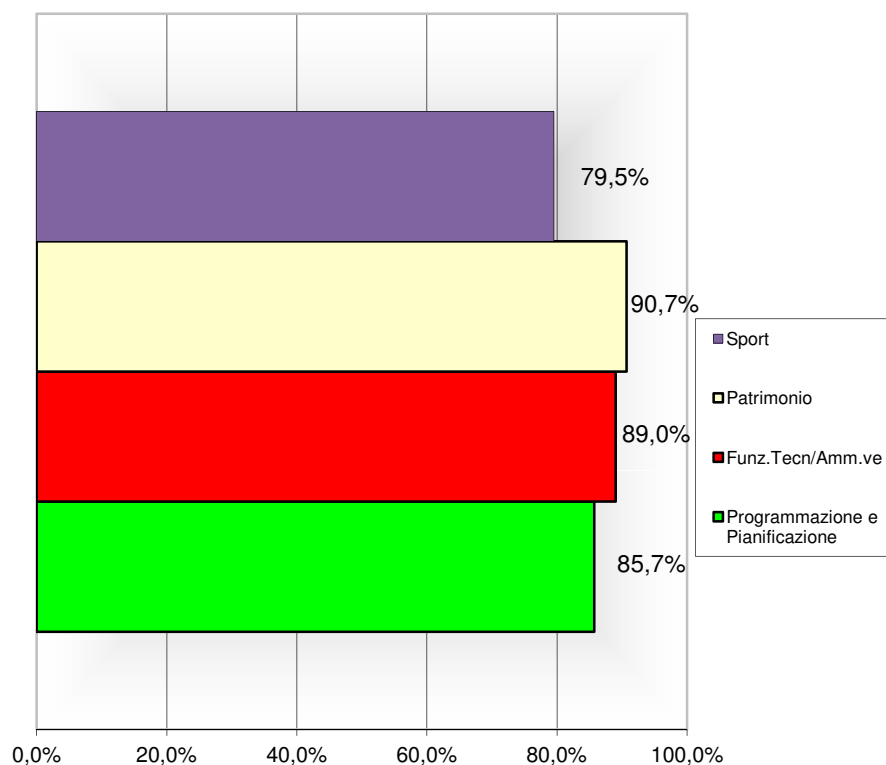
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



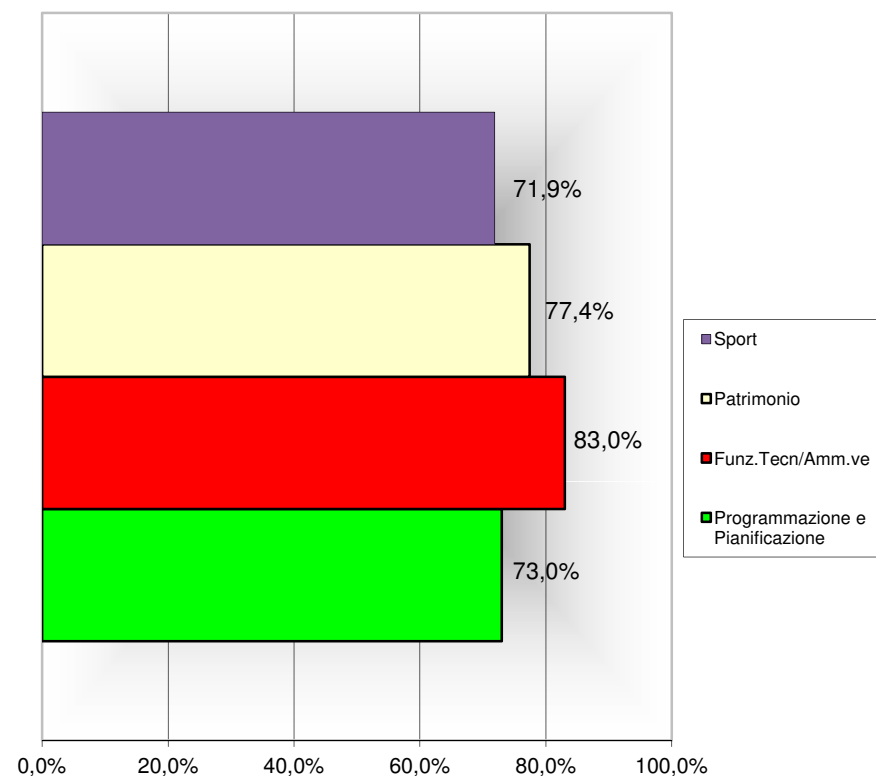
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



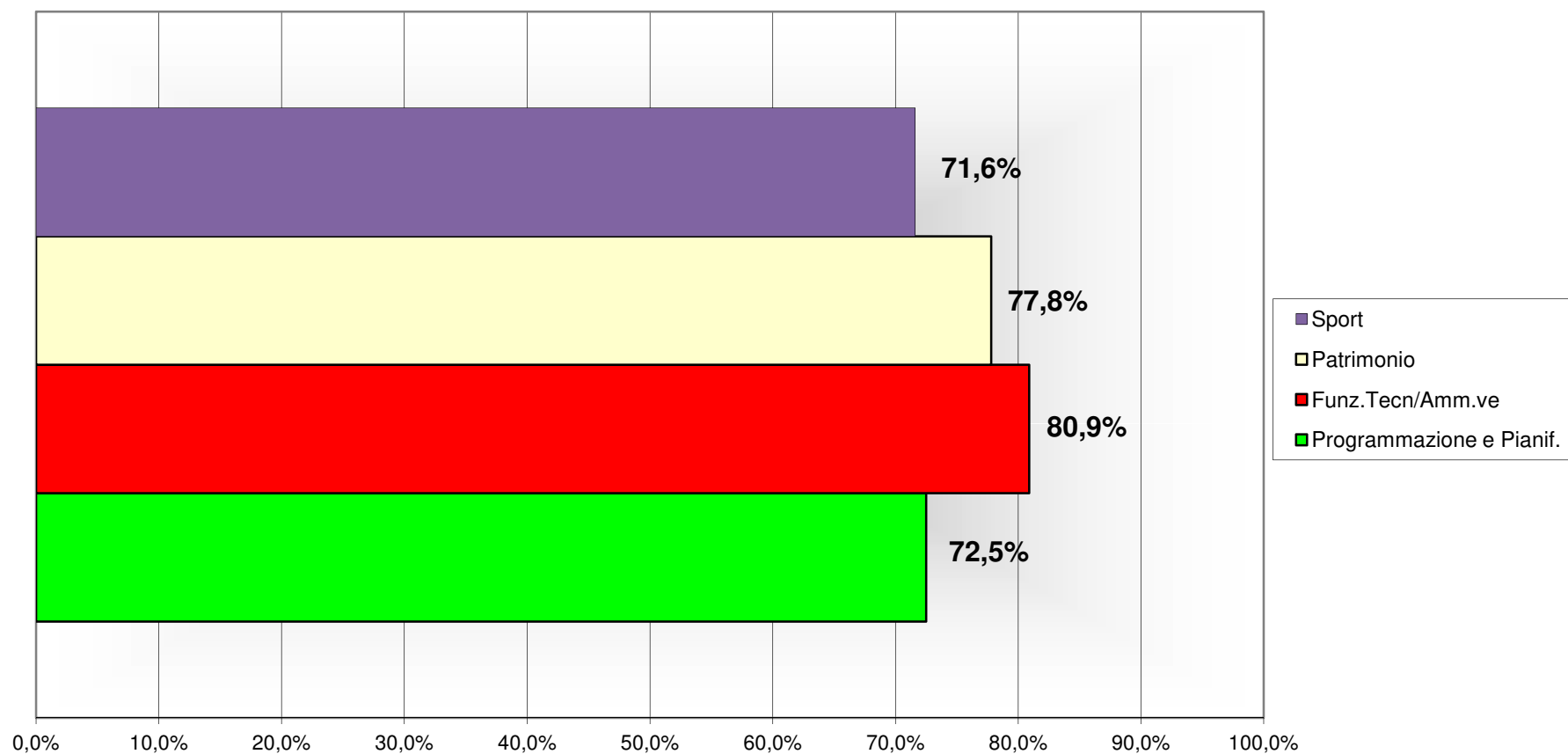
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

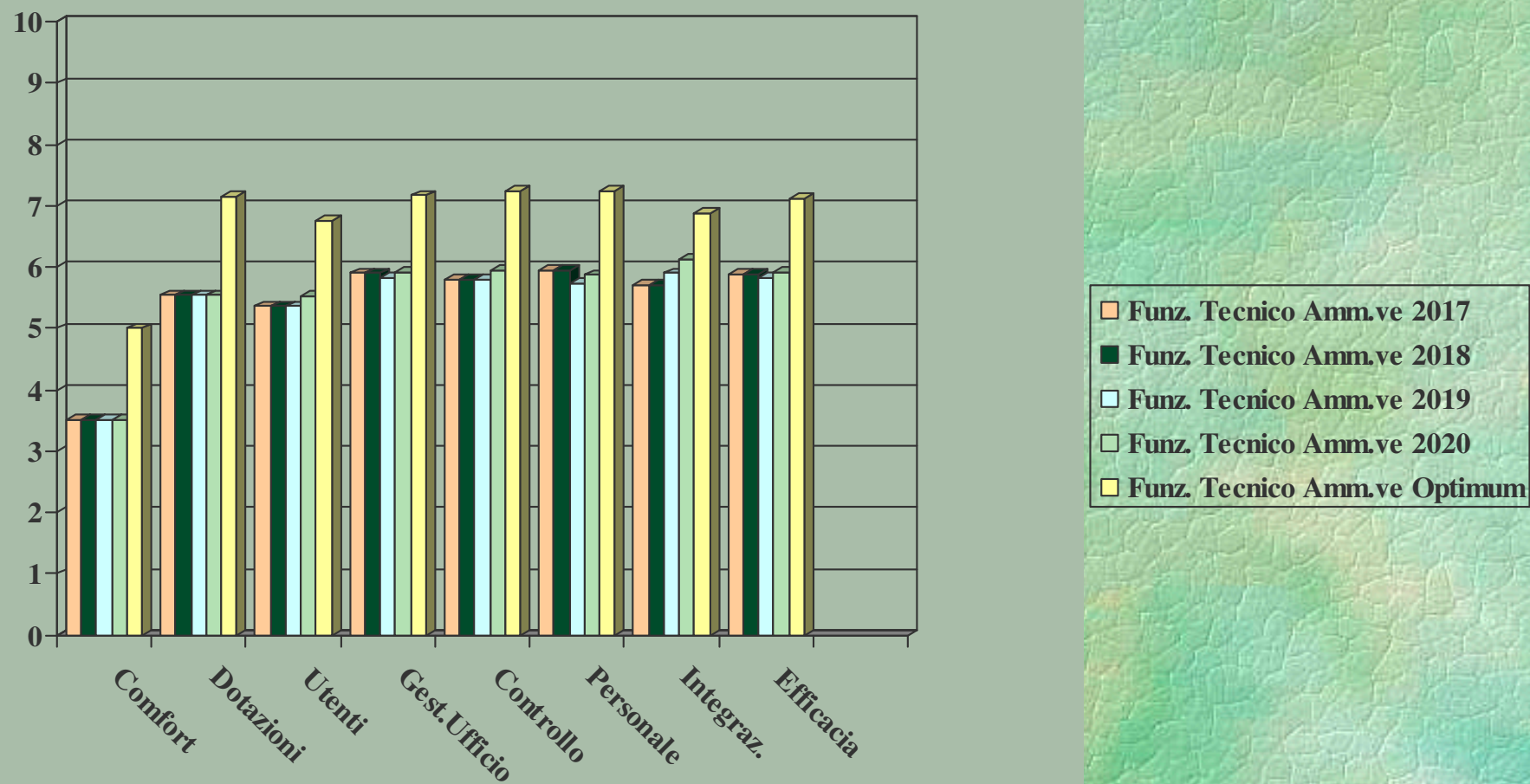


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

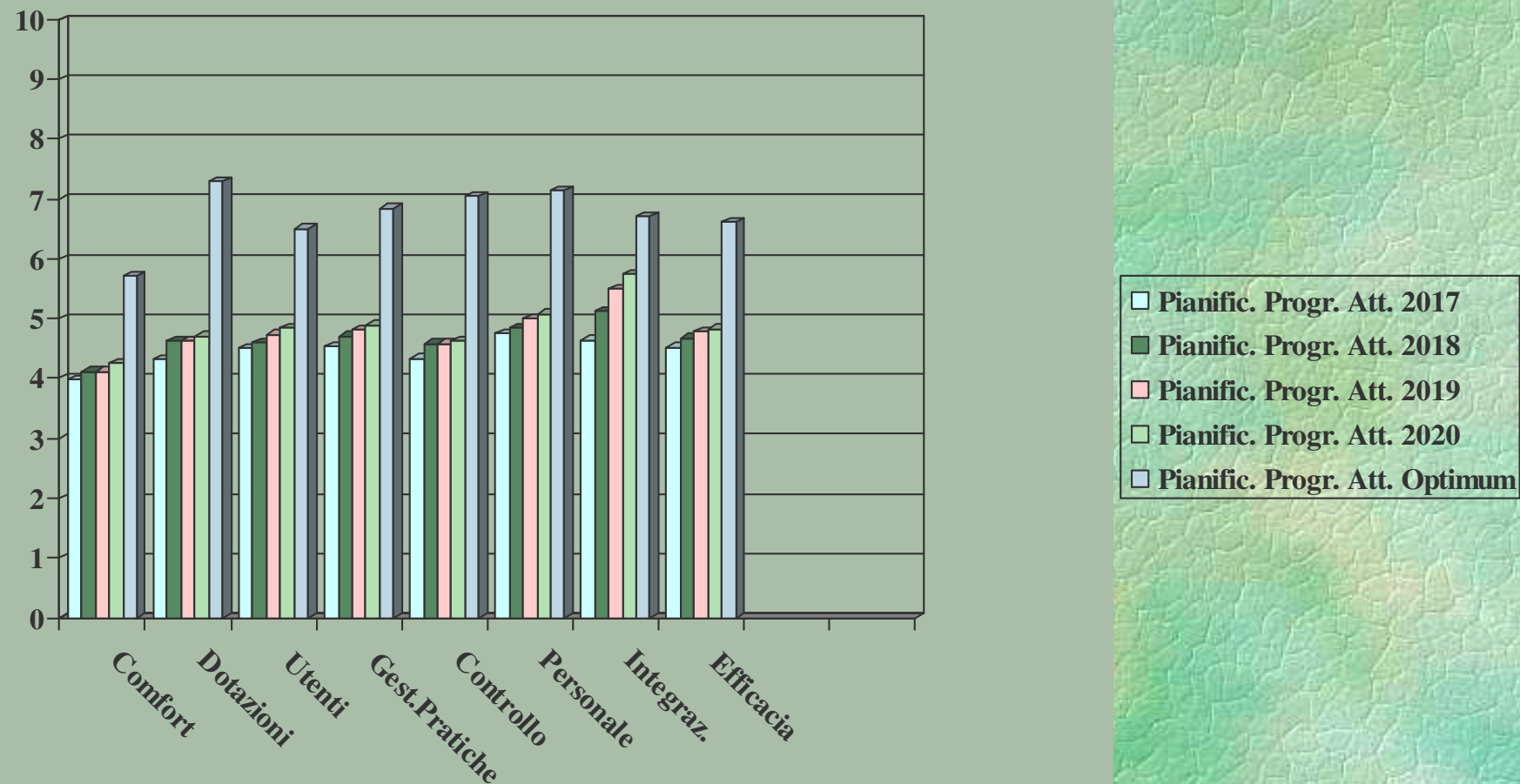
[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	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	5,69	7,38	77,1%	4,95	7,38	67,1%	-10,0%	
rapporto con utenti	5,22	6,44	81,1%	5,32	6,50	81,8%	0,8%	
gestione ufficio	5,57	6,83	81,6%	5,28	6,88	76,7%	-4,8%	
controllo	5,78	7,00	82,6%	5,39	7,05	76,5%	-6,1%	
personale	5,74	7,17	80,1%	5,36	7,21	74,3%	-5,7%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	6,08	6,70	90,7%	1,3%	
efficacia organizz.	5,35	6,58	81,3%	5,13	6,63	77,4%	-3,9%	
							-3,6%	-0,75%
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	4,70	6,67	70,5%	4,85	6,73	72,1%	1,60%	
gestione ufficio	5,07	7,04	72,0%	5,19	7,08	73,3%	1,29%	
controllo pratiche	4,91	7,00	70,1%	5,07	7,05	71,9%	1,77%	
personale	4,88	6,88	70,9%	5,06	6,94	72,9%	1,98%	
integrazione	5,42	7,00	77,4%	5,63	7,08	79,5%	2,09%	
efficacia organizz.	4,86	6,86	70,8%	4,96	6,90	71,9%	1,04%	
							1,22%	0,19%
								19
Settore Urbanistica e Patrimonio			incremento biennio 2019 - 2020:				0,06%	

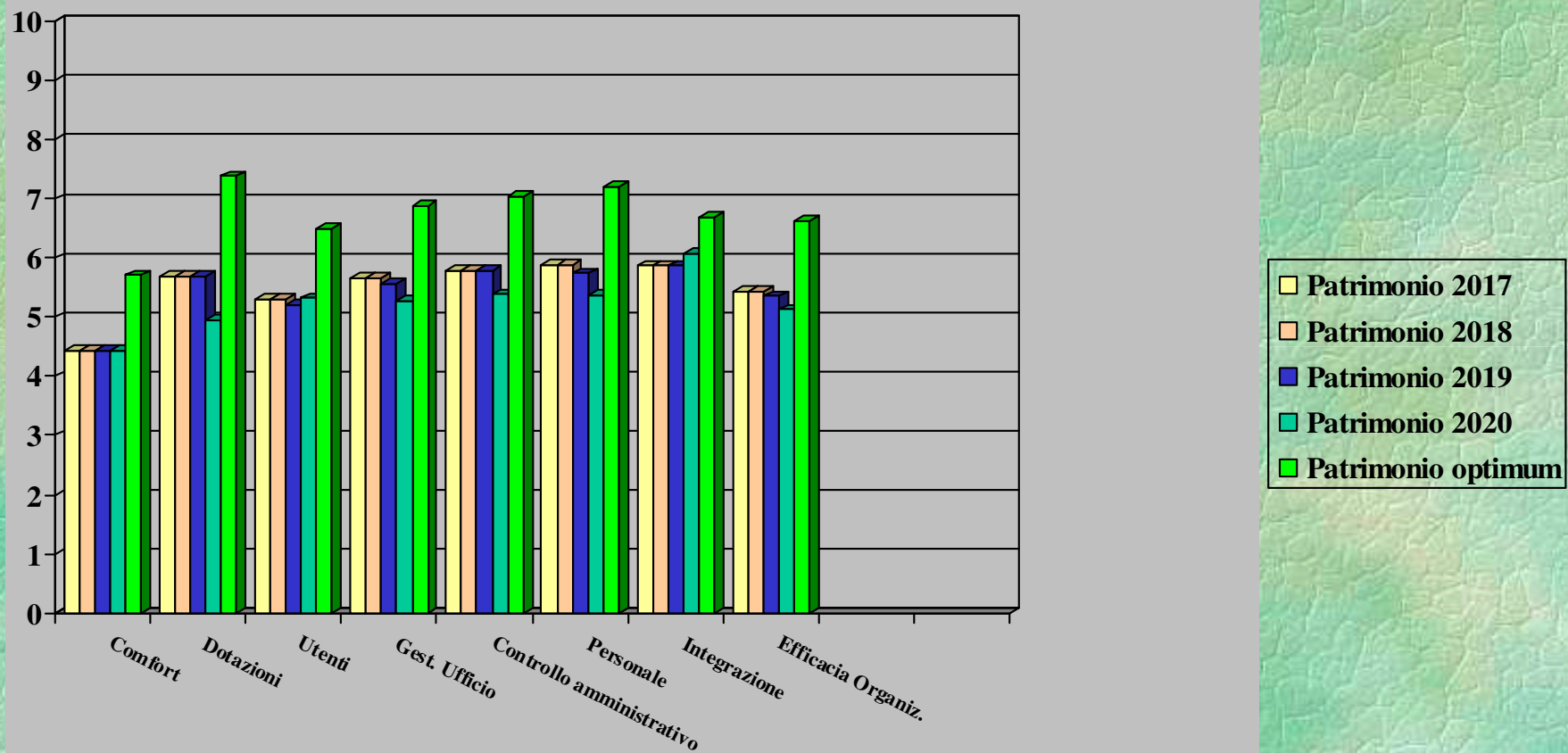
ANALISI DELLA QUALITA'



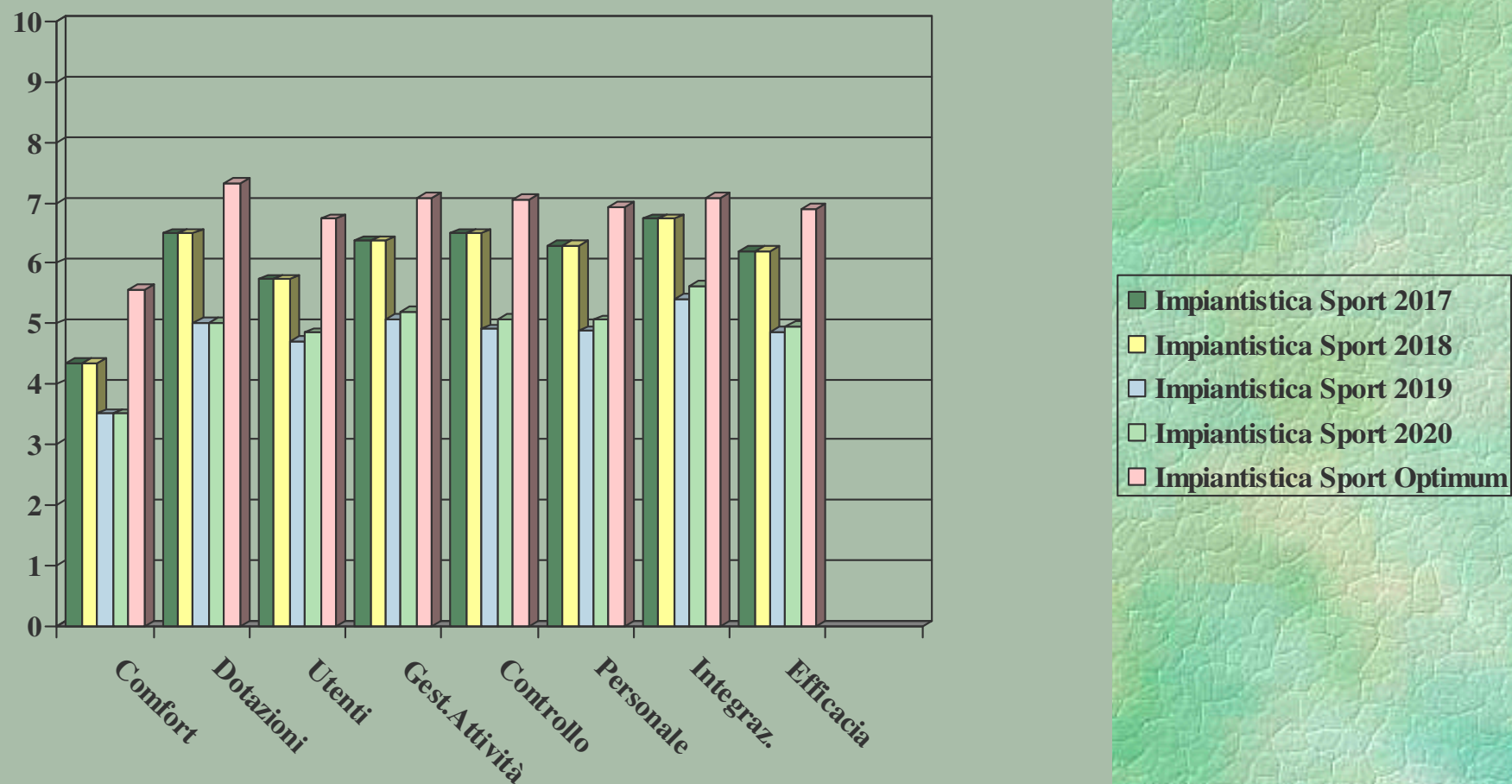
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture,
Smart City e Disability Manager

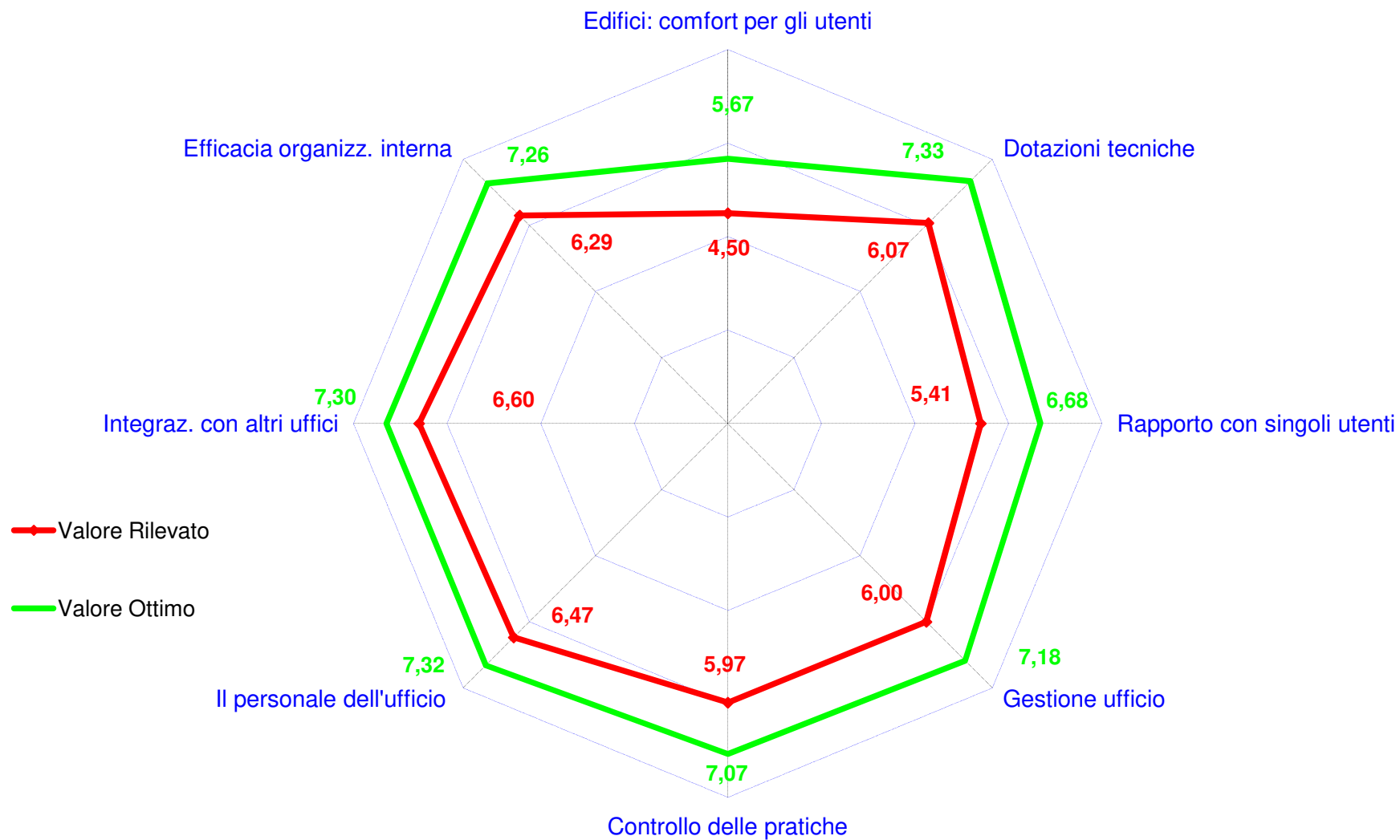
Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

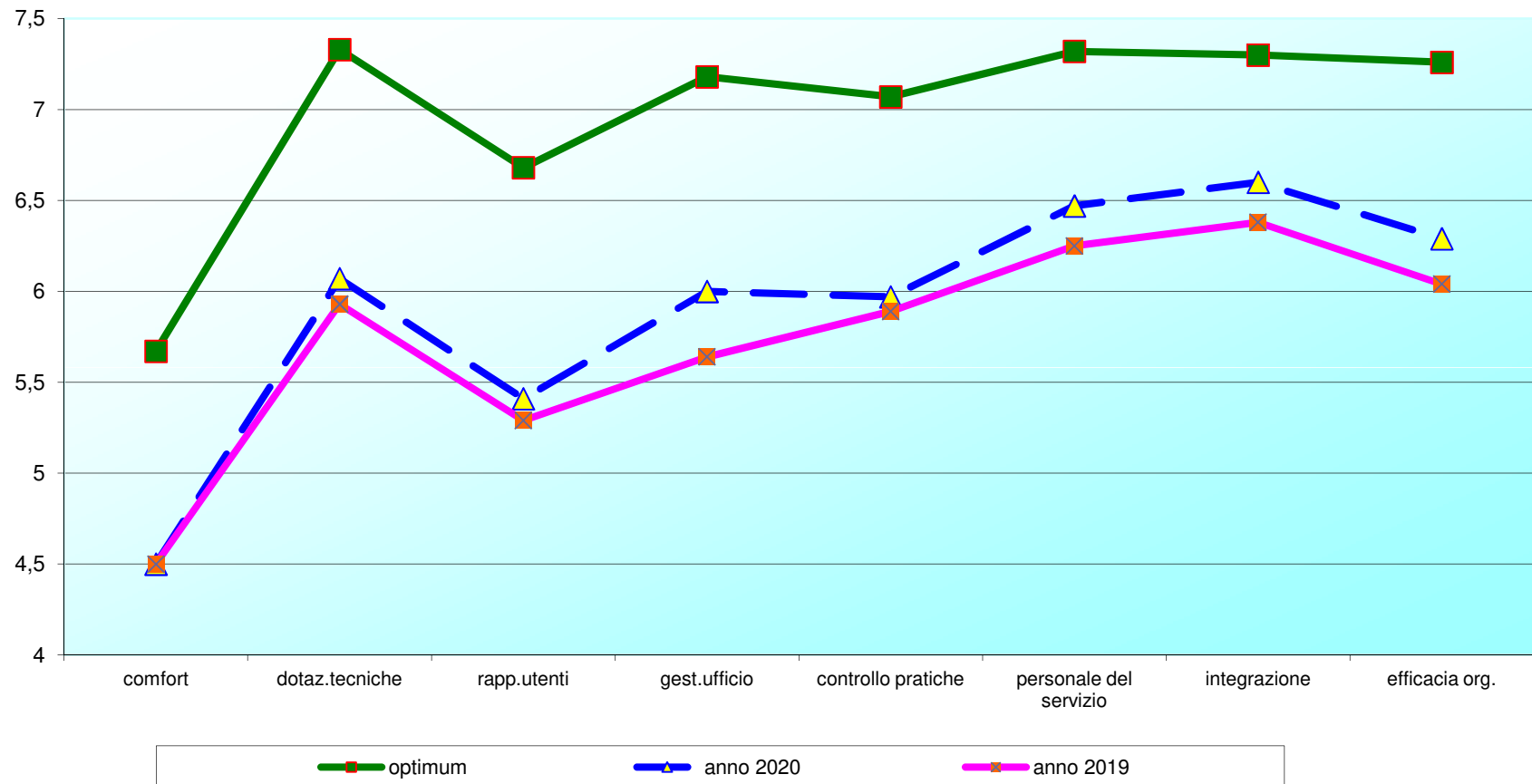
Settore Lavori pubblici, Infrastrutture, Smart City e Disability Manager
Stato della qualità anno 2020



Città di Alessandria

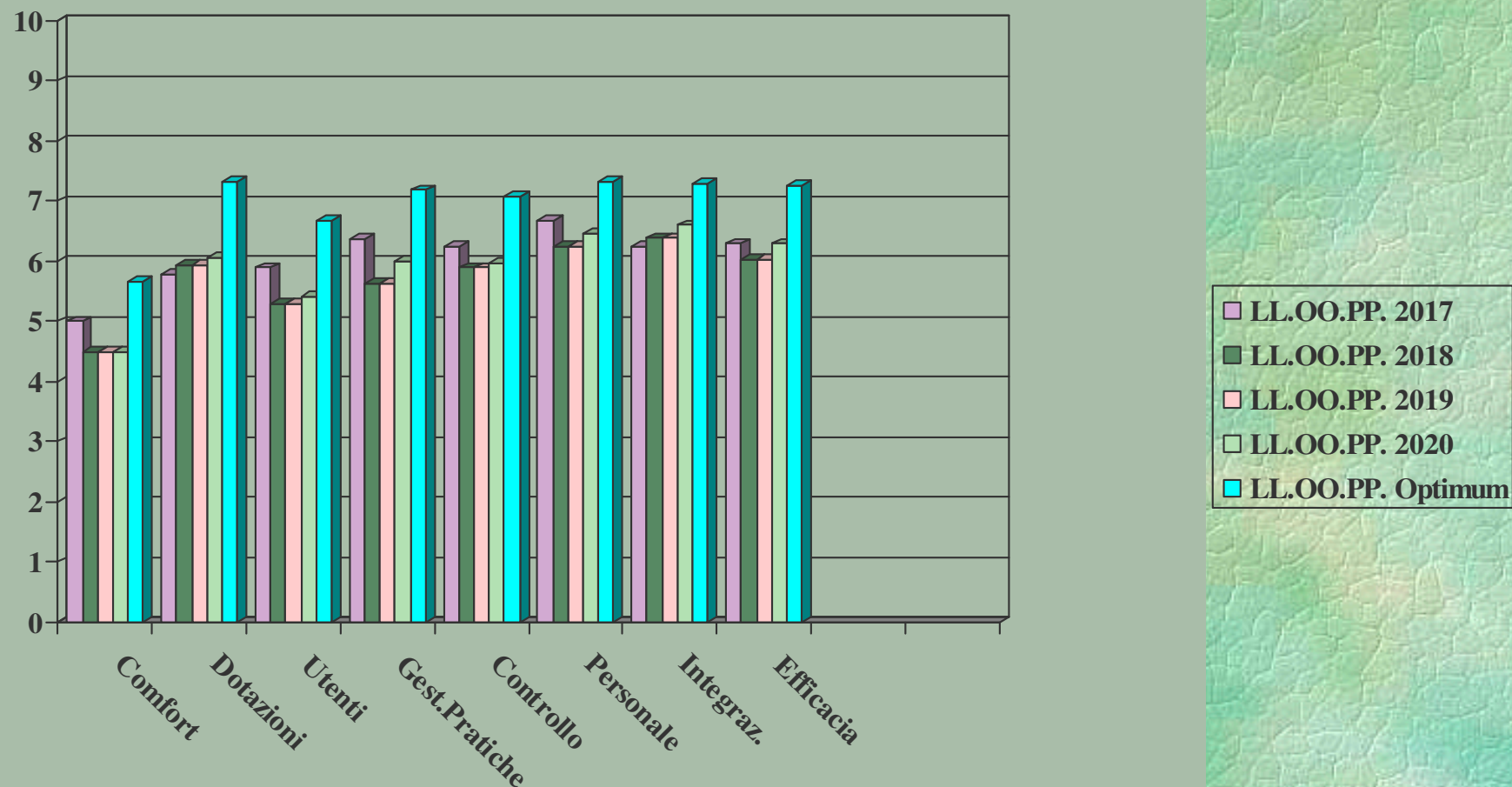
Trend Qualità percepita

Infrastrutture - Anni 2019/2020



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Infrastrutture								70
comfort	4,50	5,67	79,4%	4,50	5,67	79,4%	0,0%	
dotazioni	5,93	7,29	81,3%	6,07	7,33	82,8%	1,5%	
rapporto con utenti	5,29	6,62	79,9%	5,41	6,68	81,0%	1,1%	
gestione ufficio	5,64	7,07	79,8%	6,00	7,18	83,6%	3,8%	
controllo	5,89	7,08	83,2%	5,97	7,07	84,4%	1,2%	
personale	6,25	7,25	86,2%	6,47	7,32	88,4%	2,2%	
integrazione	6,38	7,25	88,0%	6,60	7,30	90,4%	2,4%	
efficacia organizz.	6,04	7,19	84,0%	6,29	7,26	86,6%	2,6%	
							1,9%	1,85%
								70
Settore LL.PP. e Infrastrutture			incremento biennio 2019 - 2020:				1,85%	

ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2020

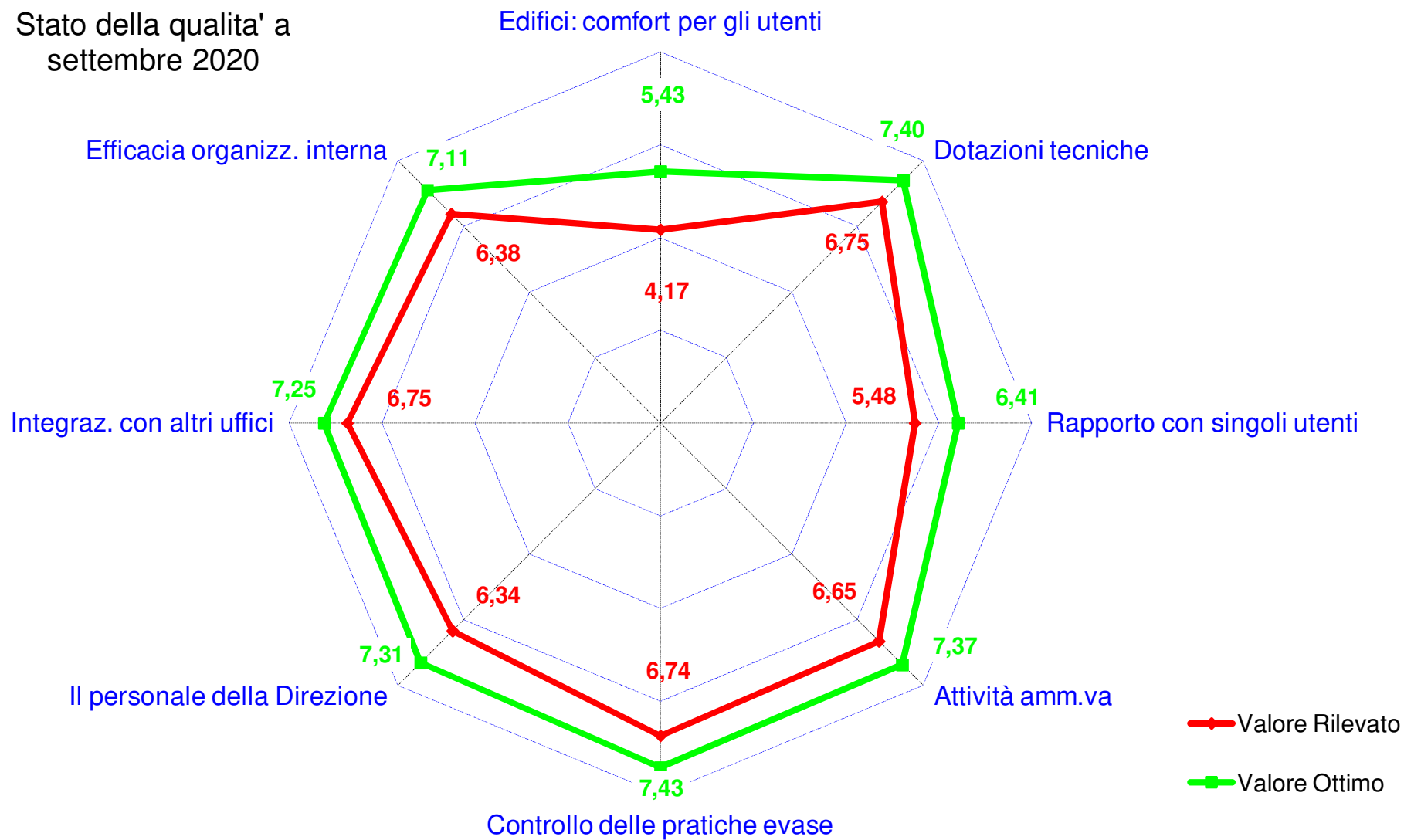
Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

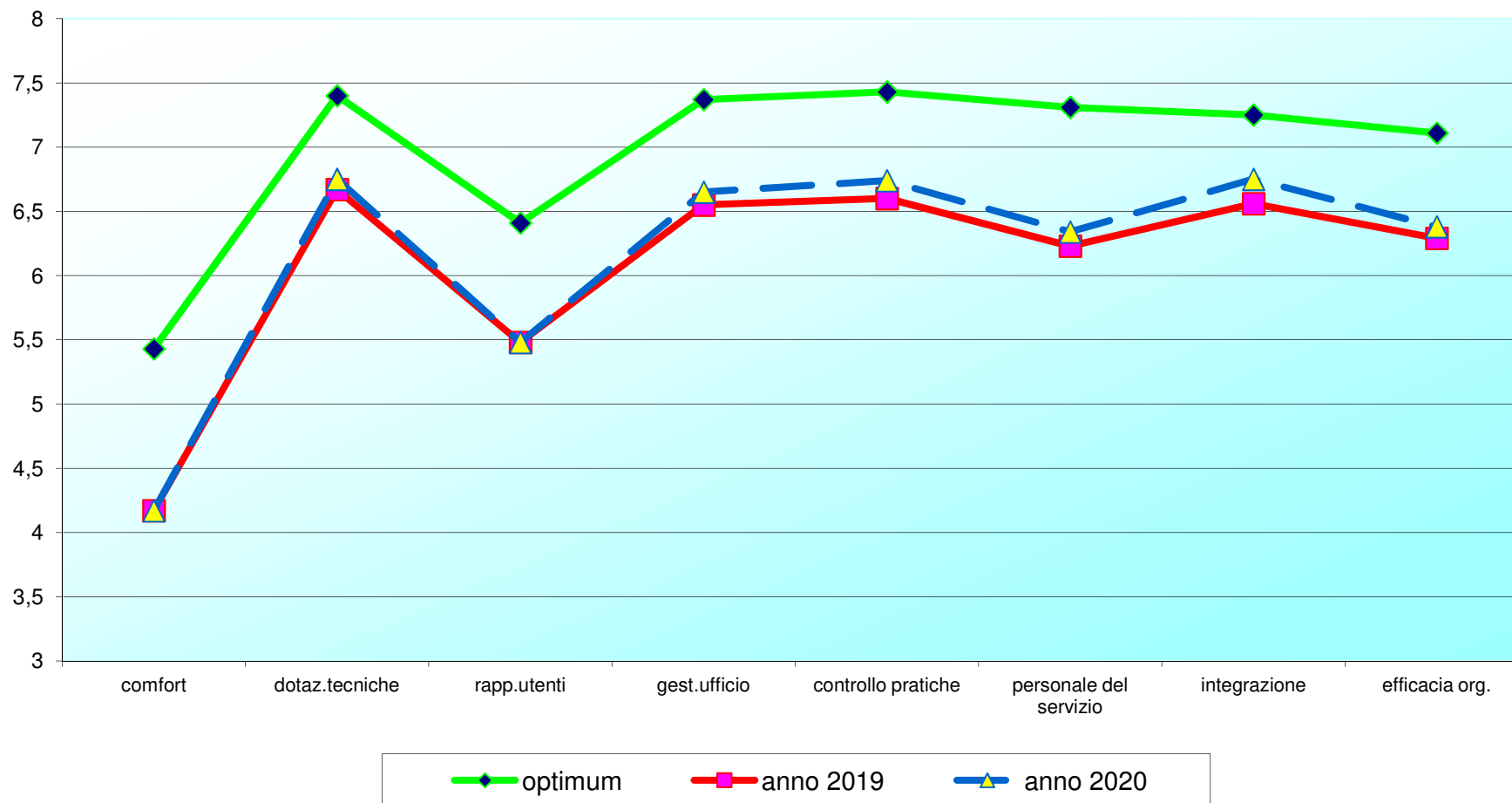
Città di Alessandria

Servizi Finanziari e Cassa Economale

Stato della qualita' a
settembre 2020



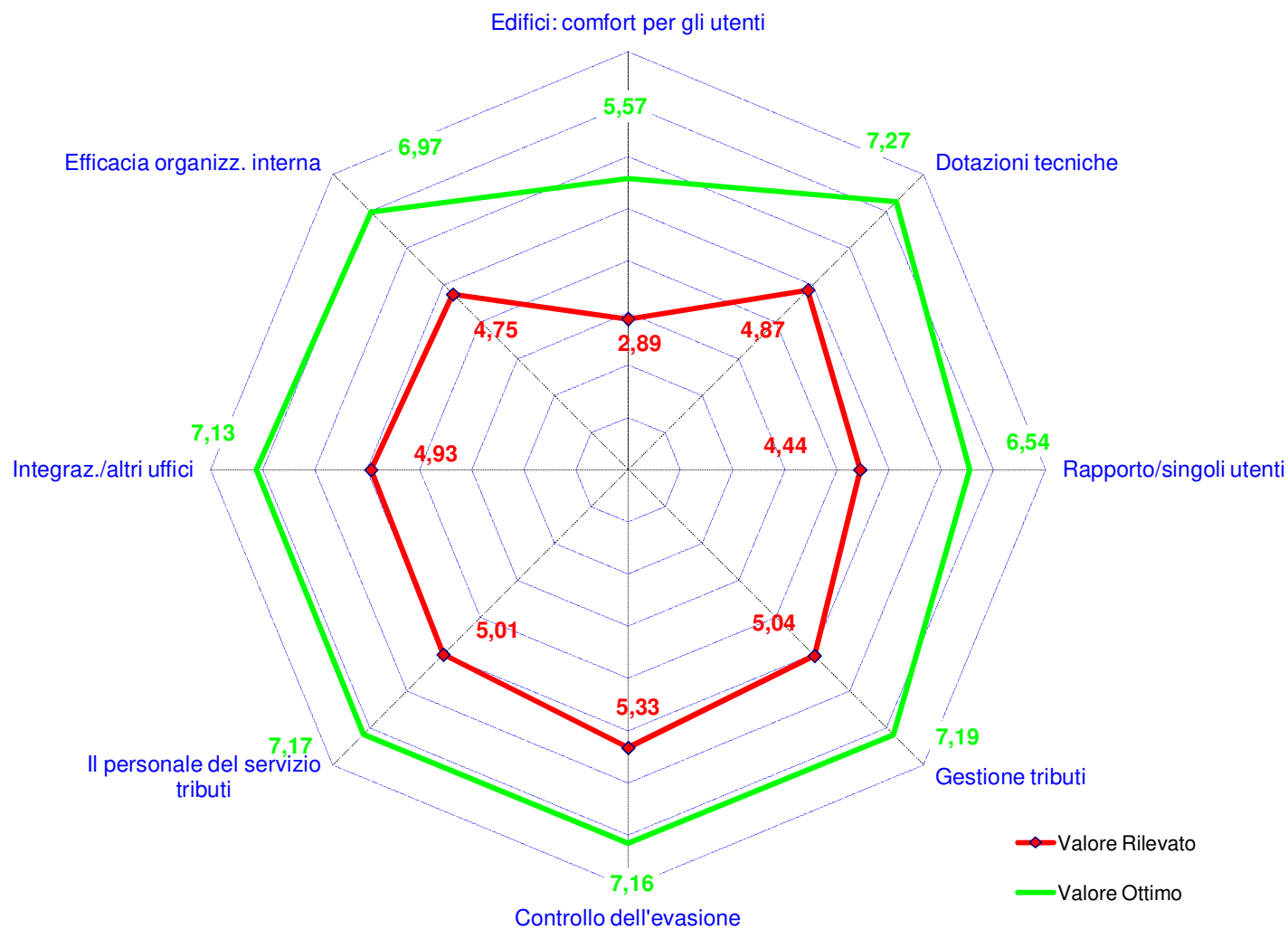
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2019/2020



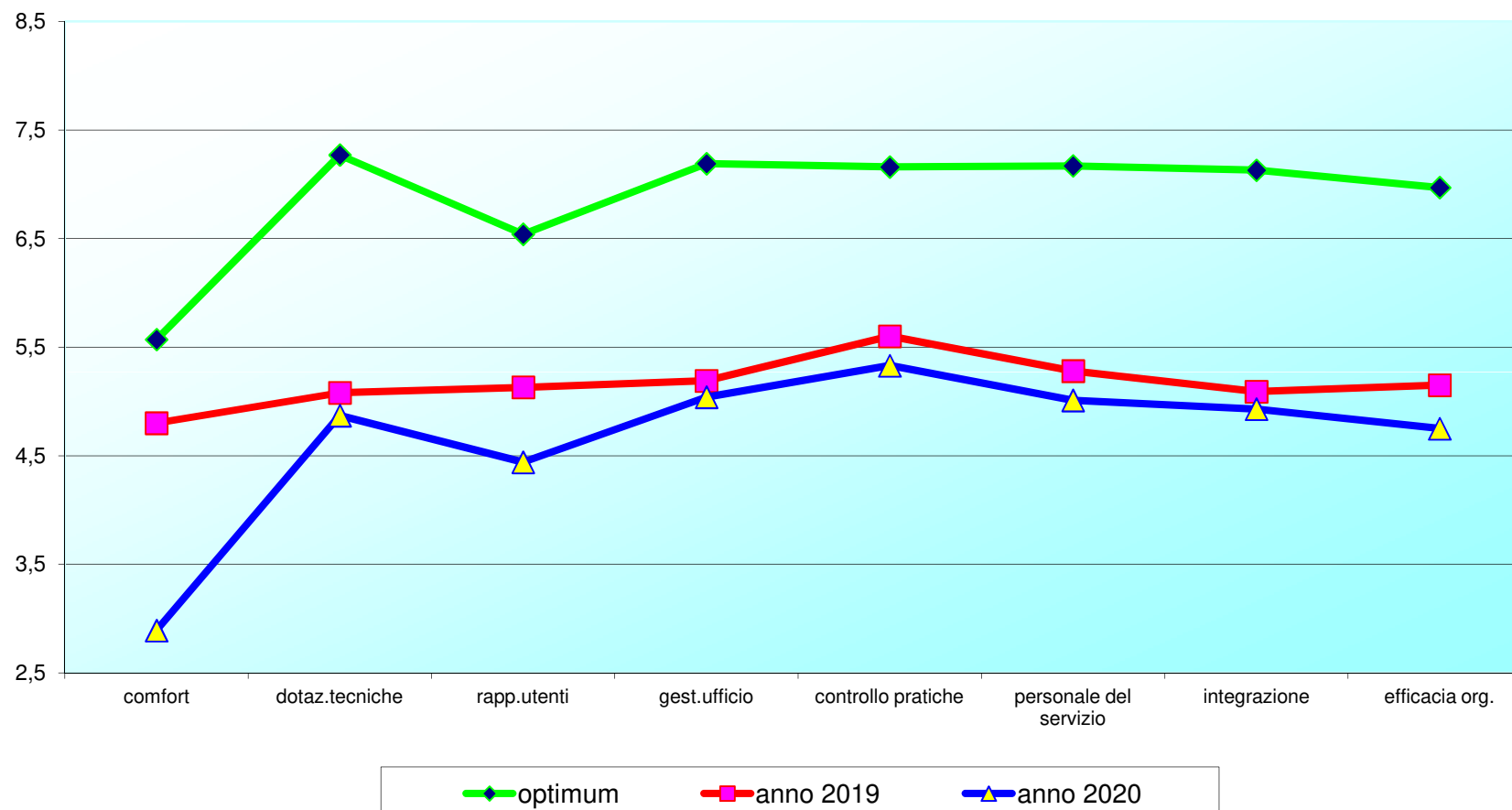
Comune di Alessandria

Servizio Tributi - Imu

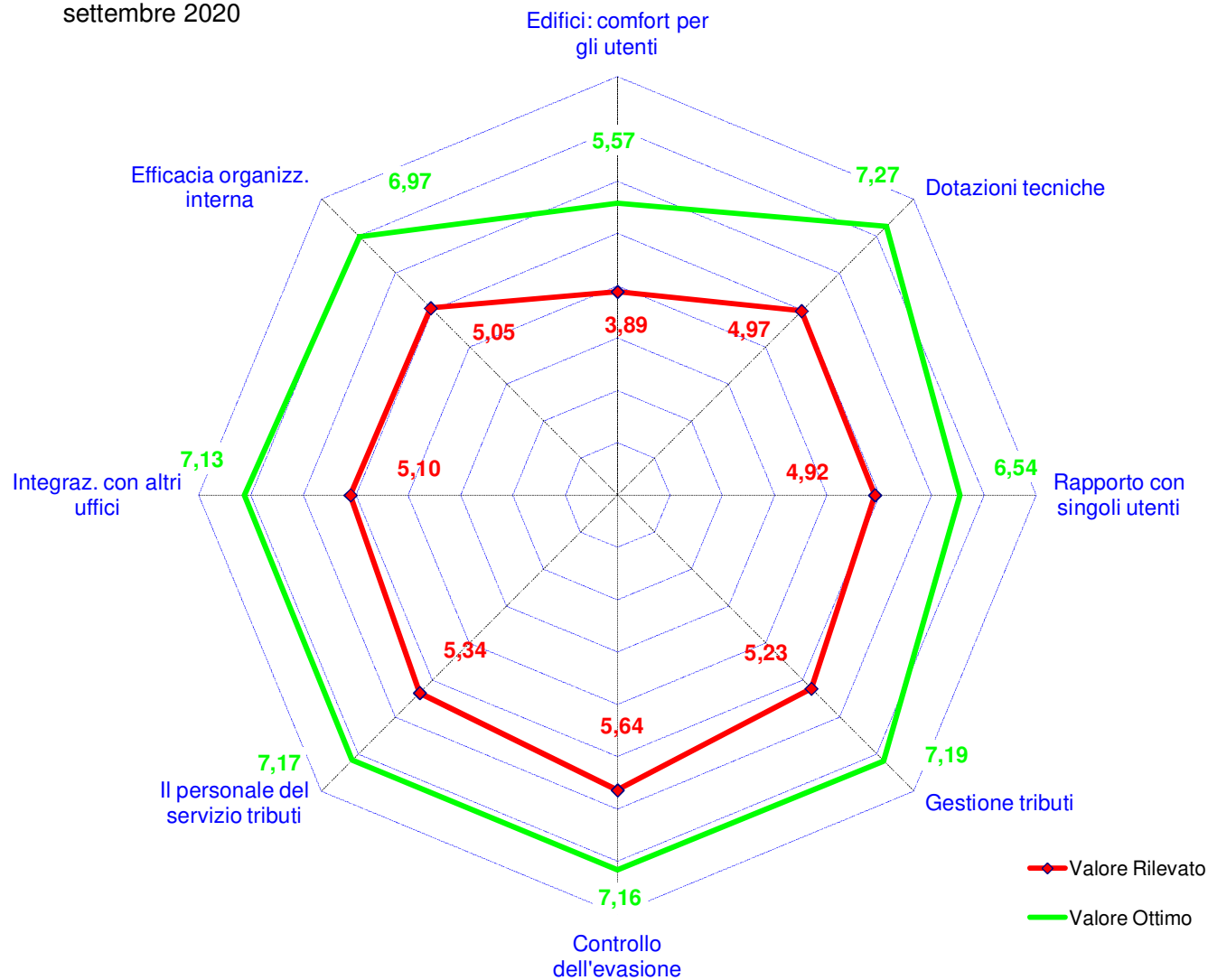
Stato della qualita'
settembre 2020



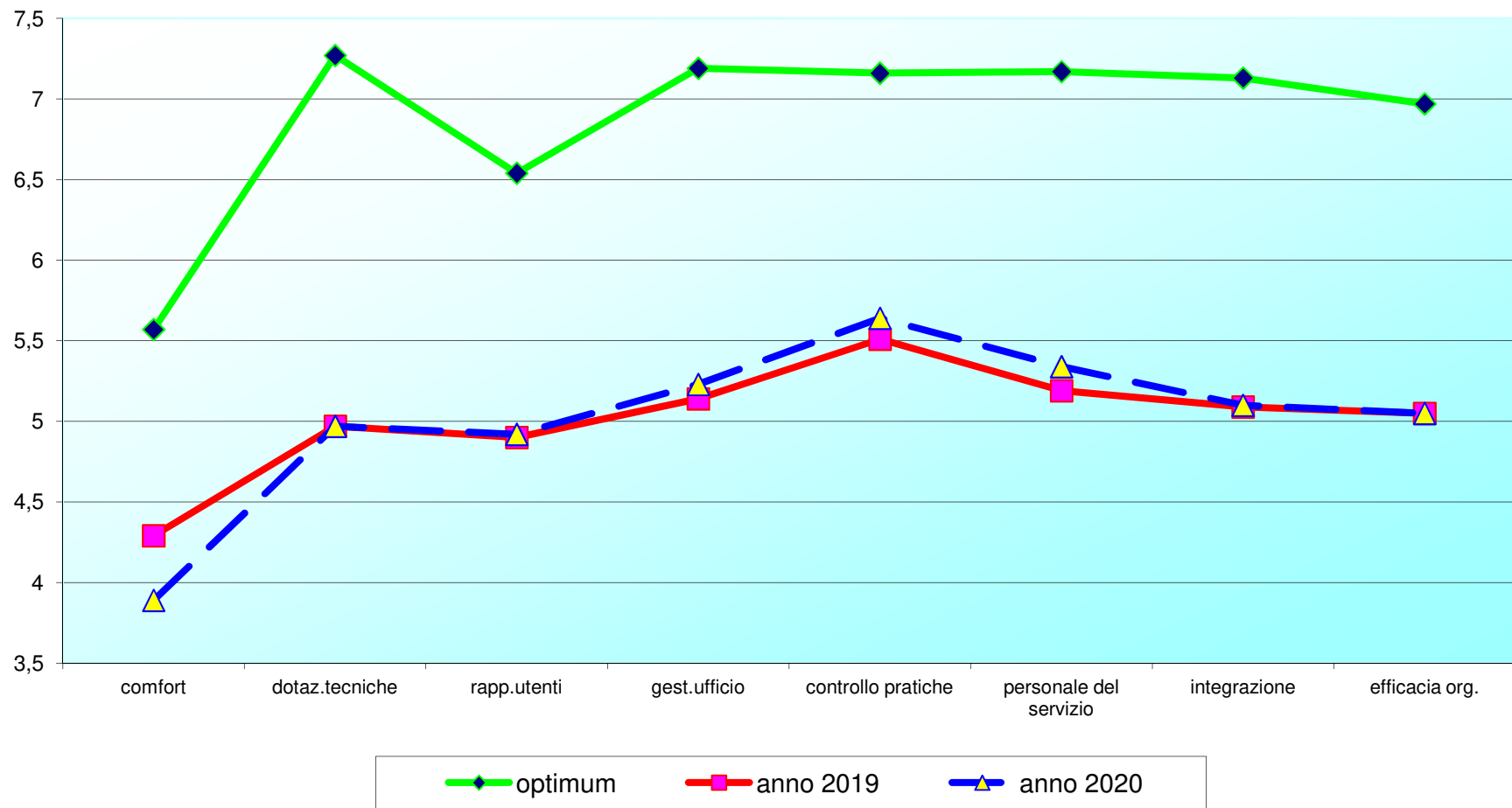
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2019/2020



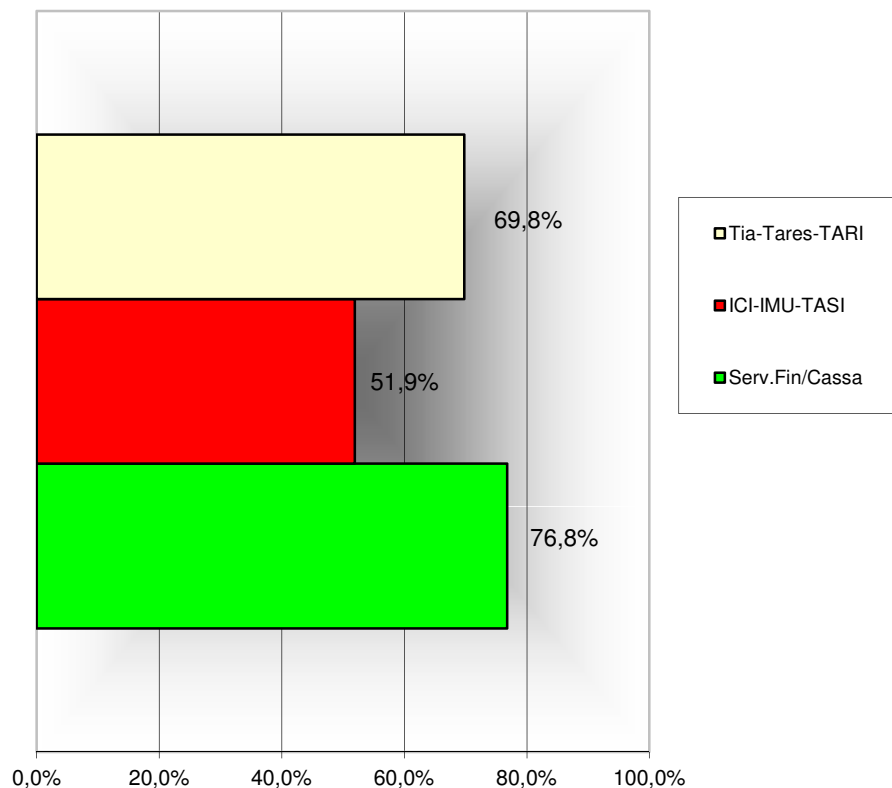
Comune di Alessandria
Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari
Stato della qualita'
settembre 2020



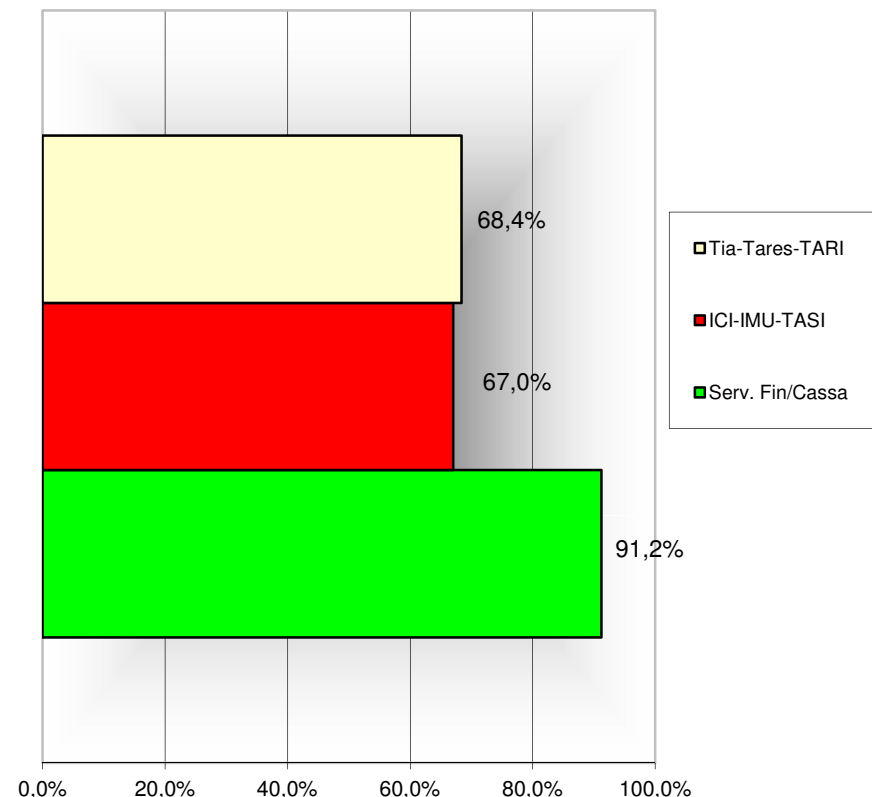
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2019/2020



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



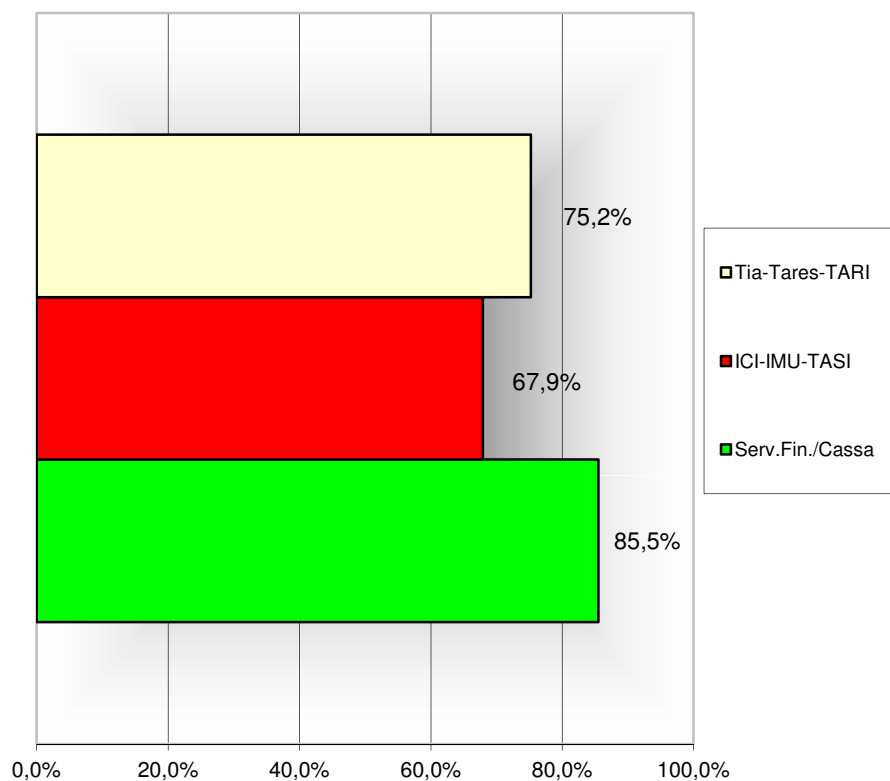
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

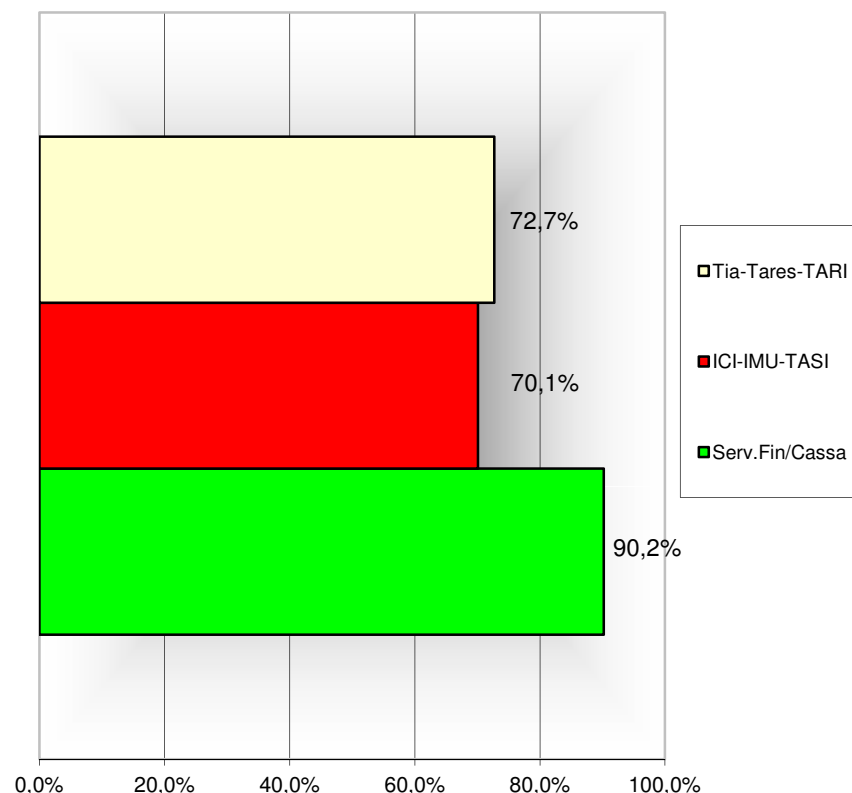
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



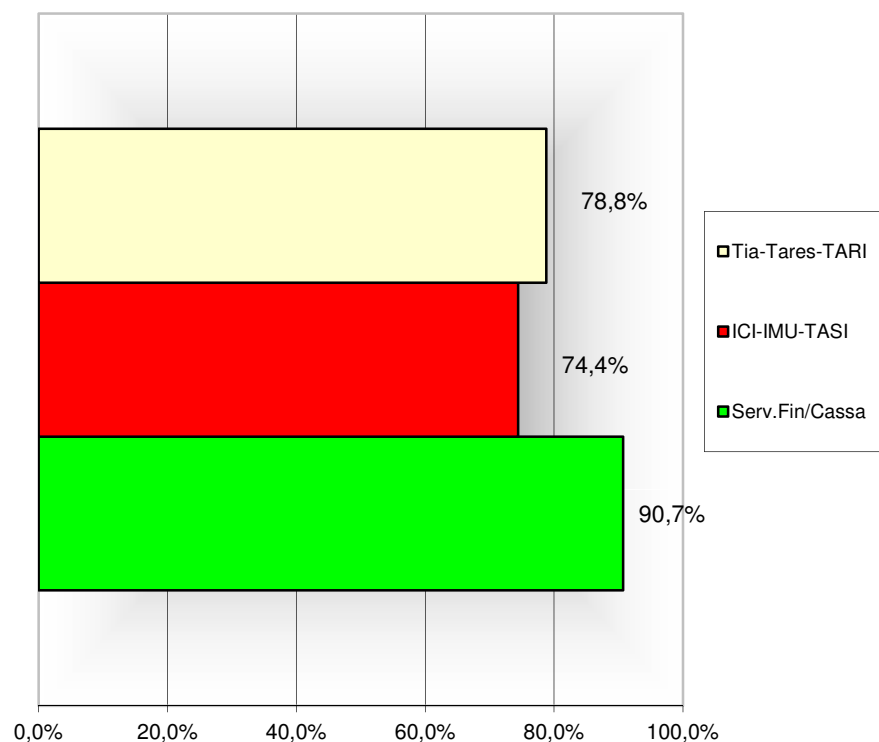
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA"



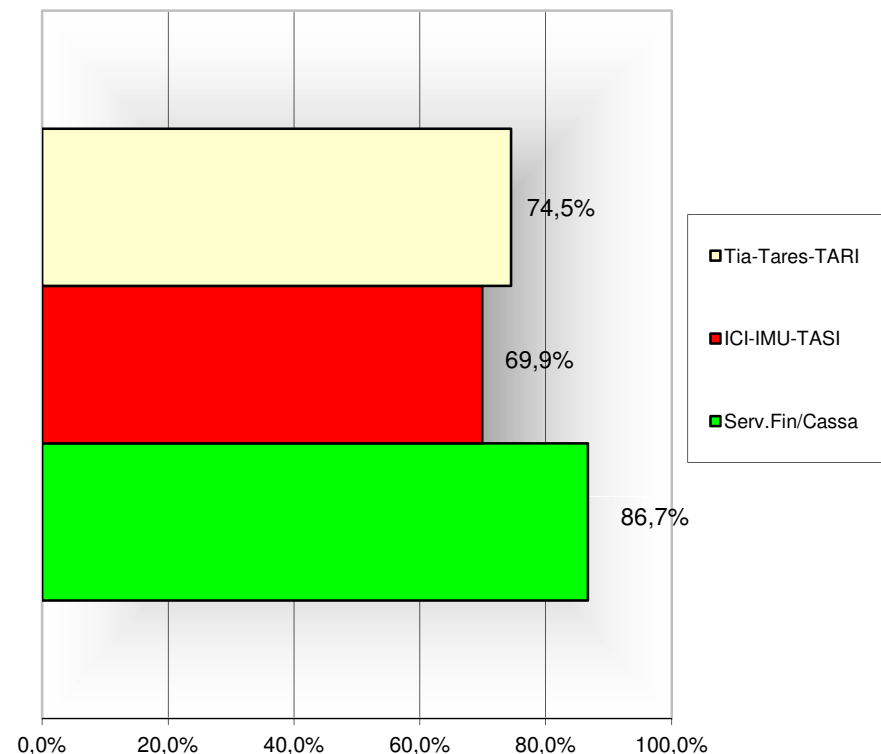
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



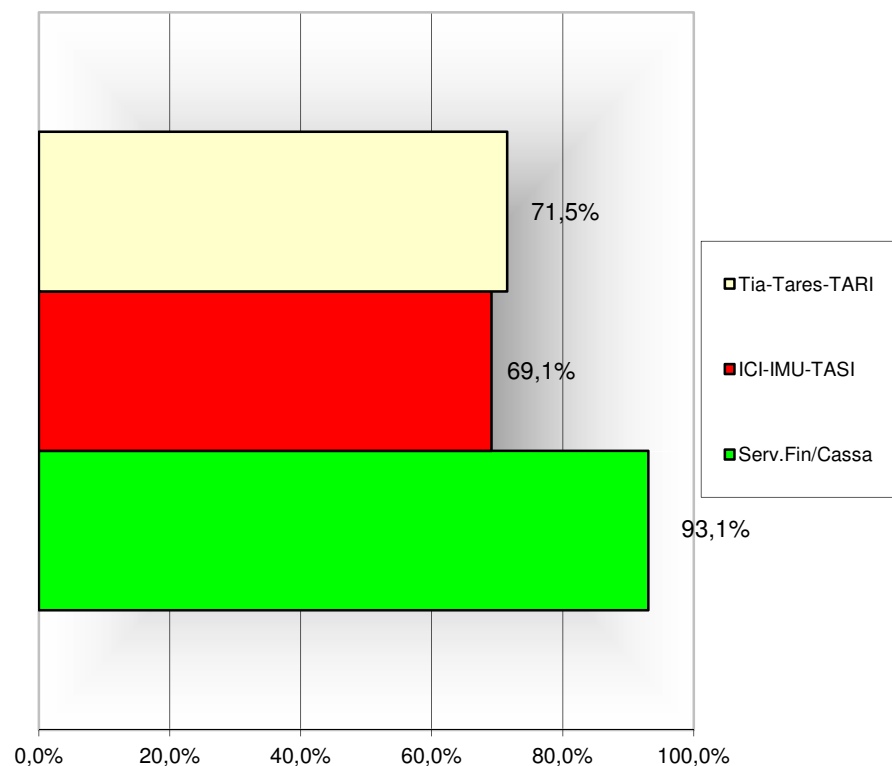
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

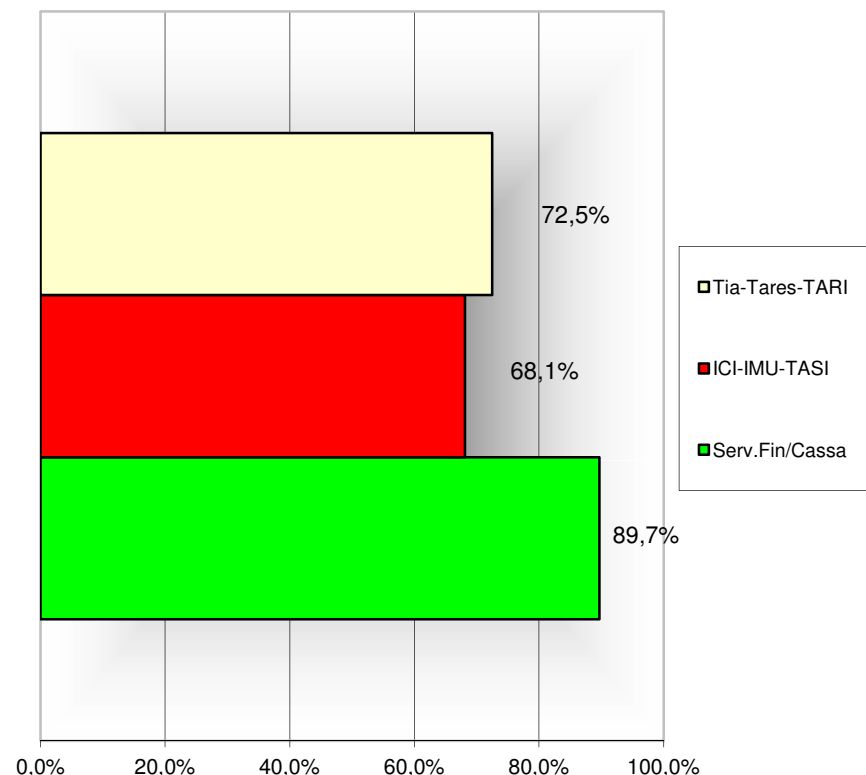


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



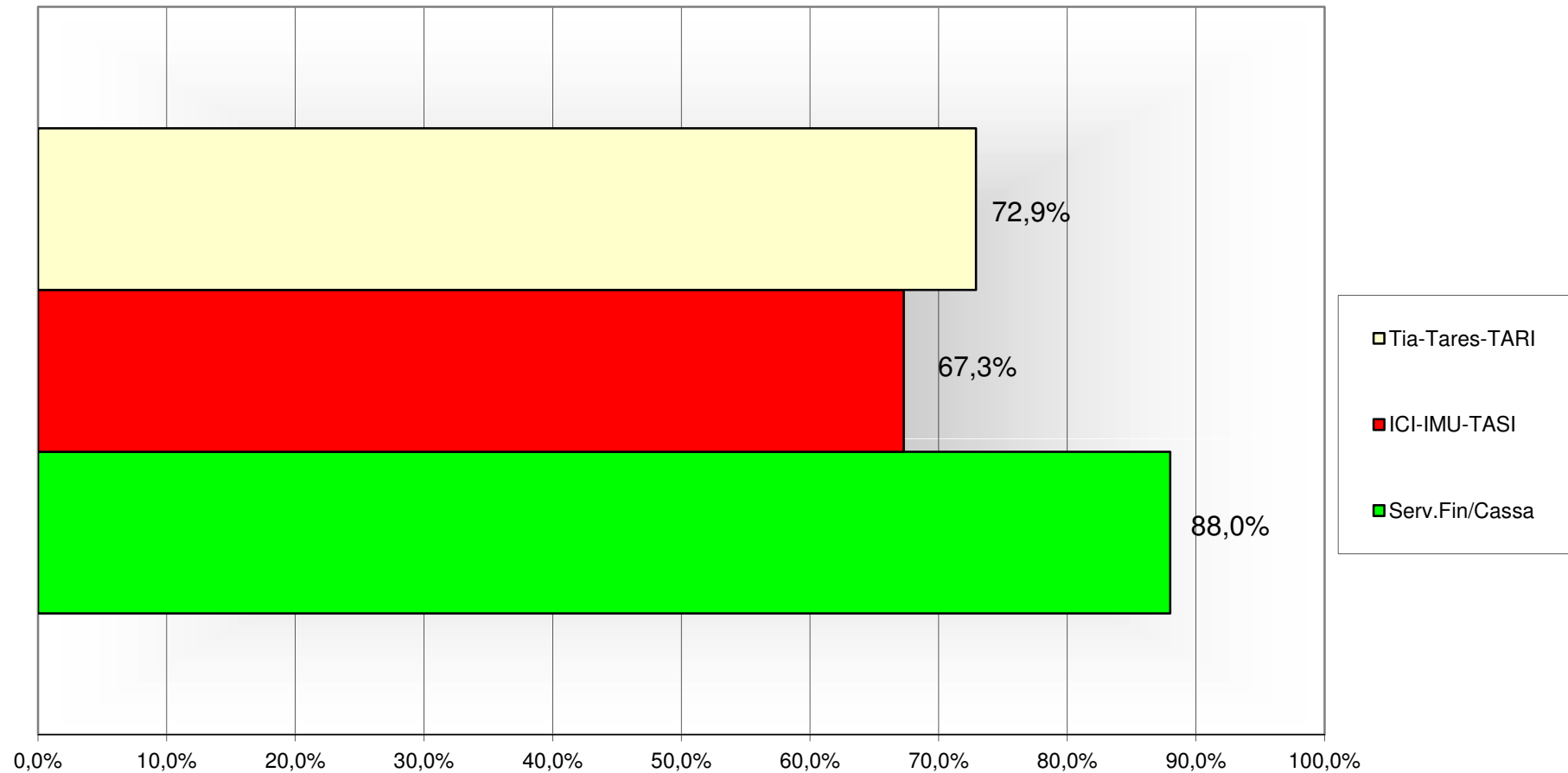
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2019		%	2020		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Servizi Fin. e Cassa Ec.

26

comfort	4,17	5,43	76,8%	4,17	5,43	76,8%	0,0%
dotaz.tecniche	6,67	7,40	90,1%	6,75	7,40	91,2%	1,1%
rapporto con utenti	5,48	6,41	85,5%	5,48	6,41	85,5%	0,0%
gestione attività	6,55	7,34	89,2%	6,65	7,37	90,2%	1,0%
sviluppo organizz.	6,60	7,40	89,2%	6,74	7,43	90,7%	1,5%
personale	6,23	7,27	85,7%	6,34	7,31	86,7%	1,0%
integrazione	6,56	7,20	91,1%	6,75	7,25	93,1%	2,0%
efficacia organizz.	6,29	7,08	88,8%	6,38	7,11	89,7%	0,9%

0,63%

Tributi - ICI-IMU-TASI

7

comfort	4,80	5,57	86,2%	2,89	5,57	51,9%	-34,3%
dotazioni tecniche	5,08	7,27	69,9%	4,87	7,27	67,0%	-2,9%
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	4,44	6,54	67,9%	-11,3%
gestione ufficio	5,19	7,16	72,5%	5,04	7,19	70,1%	-2,4%
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,33	7,16	74,4%	-4,3%
personale	5,28	7,12	74,2%	5,01	7,17	69,9%	-4,3%
integrazione	5,09	7,07	72,0%	4,93	7,13	69,1%	-2,8%
efficacia organizz.	5,15	6,95	74,1%	4,75	6,97	68,1%	-6,0%

-1,53%

Tributi - Tia-Tares-TARI

6

comfort	4,63	5,57	83,1%	3,89	5,57	69,8%	-13,3%
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%	4,92	6,54	75,2%	-2,1%
gestione ufficio	5,25	7,16	73,3%	5,23	7,19	72,7%	-0,6%
controllo	5,51	7,11	77,5%	5,64	7,16	78,8%	1,3%
personale	5,19	7,12	72,9%	5,34	7,17	74,5%	1,6%
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,10	7,13	71,5%	-3,6%
efficacia organizz.	5,19	6,95	74,7%	5,05	6,97	72,5%	-2,2%

-0,36%

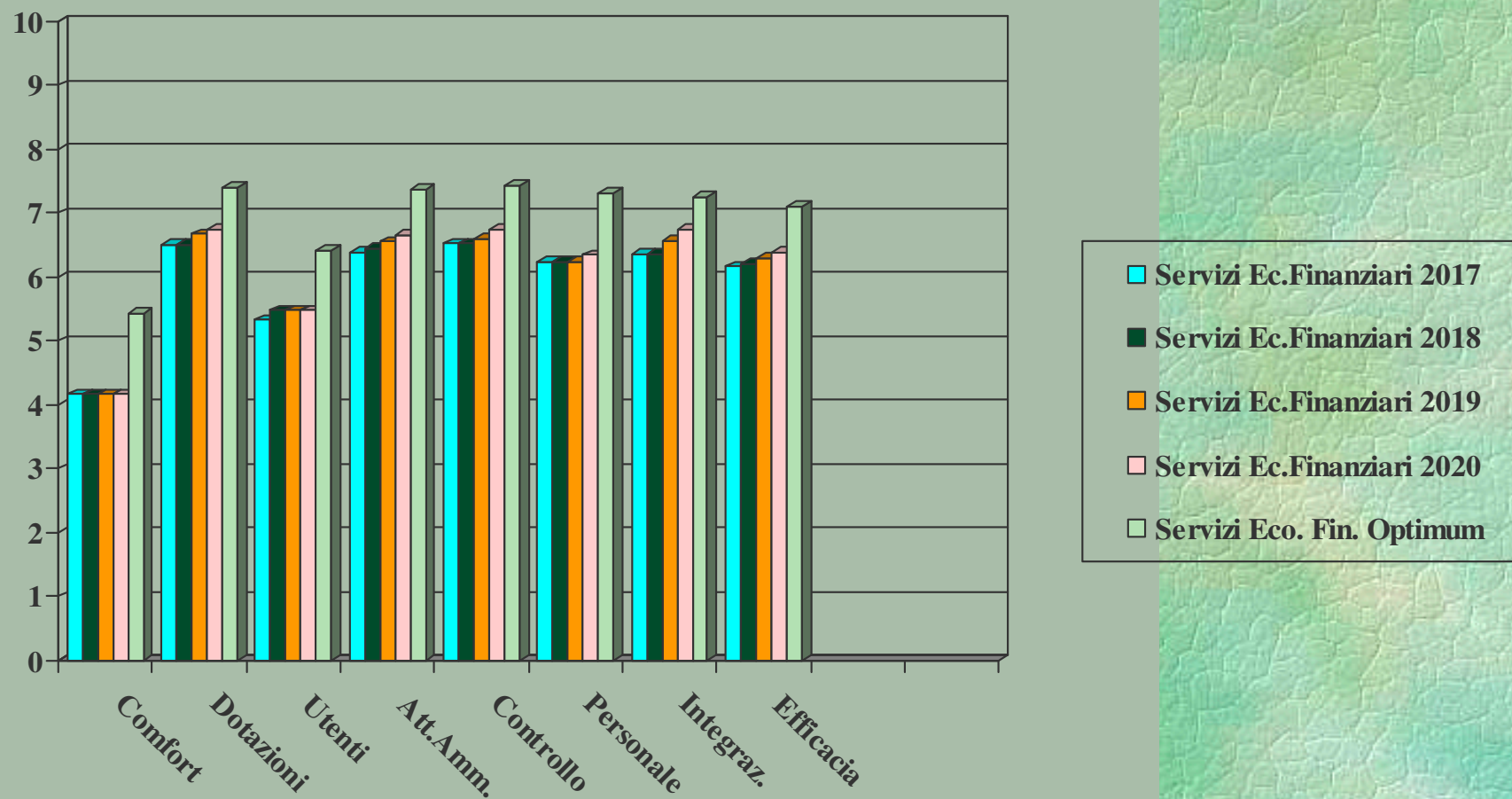
39

Settore Risorse Finanziarie e Tributi

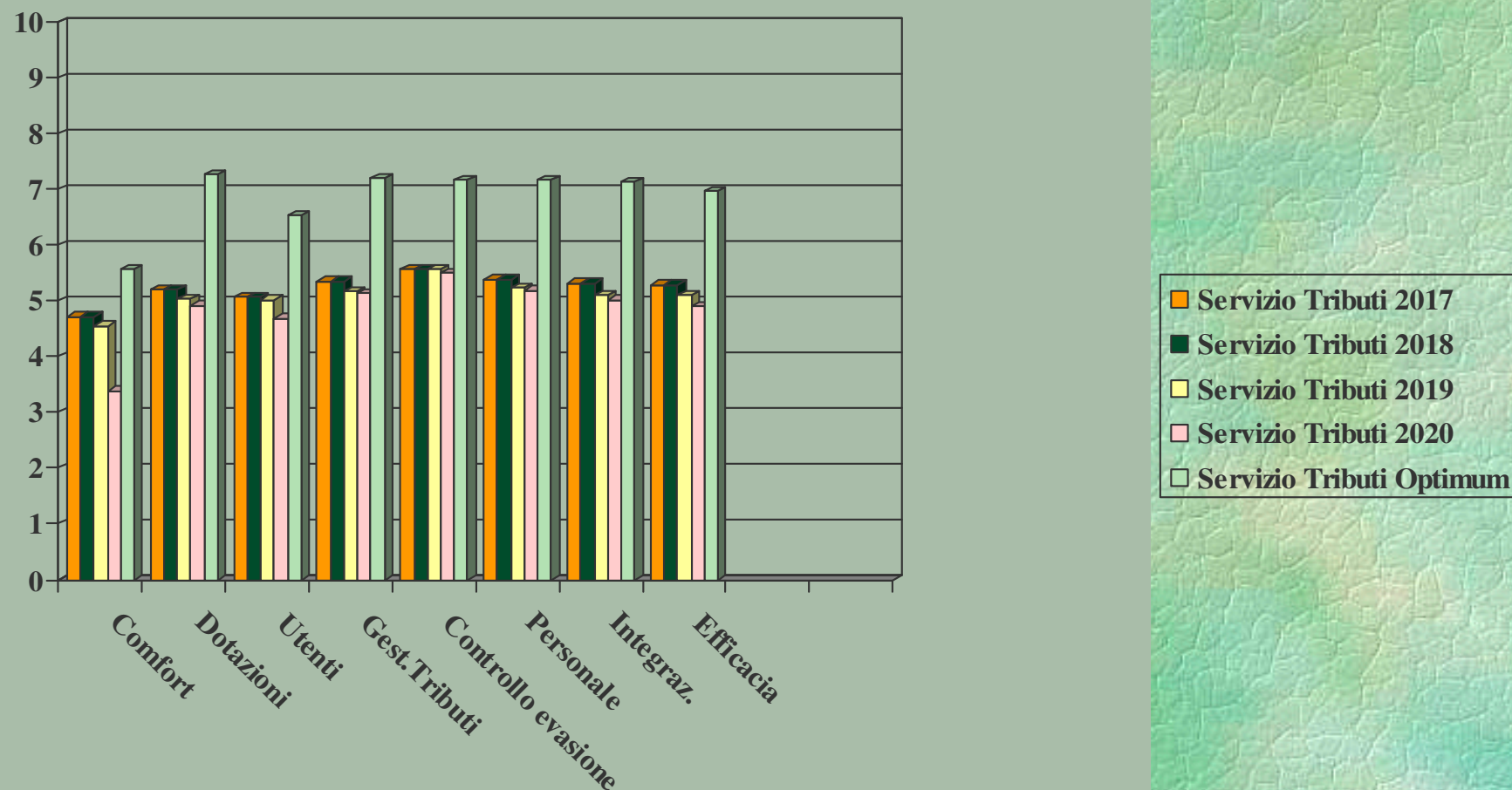
decremento biennio 2019 - 2020:

-1,27%

ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

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

Anno 2020

Settembre 2020

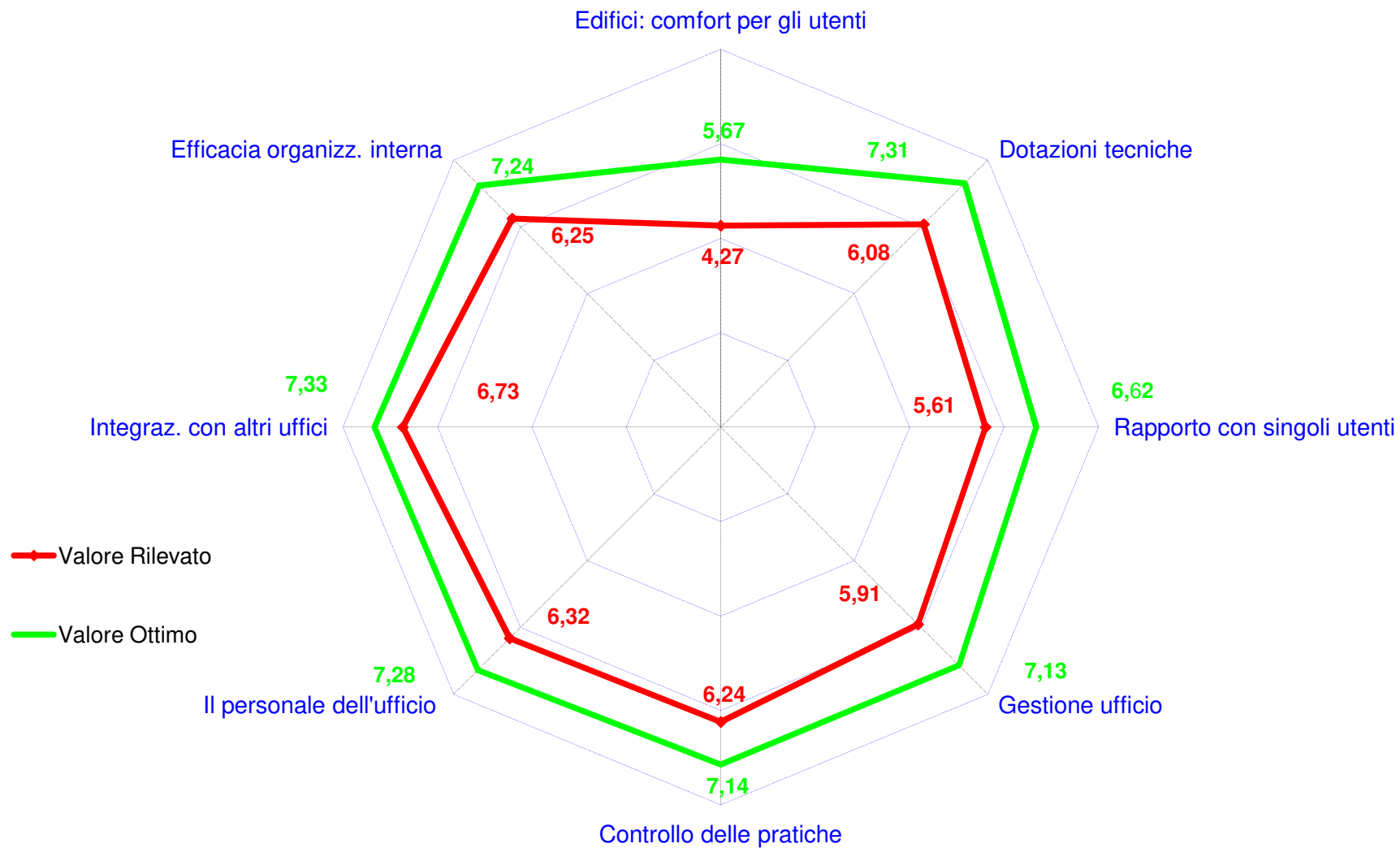
Centro Stampa Comunale

Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico, MKT territ., Sanità, Ambiente ...

Servizio Attività Commerciali

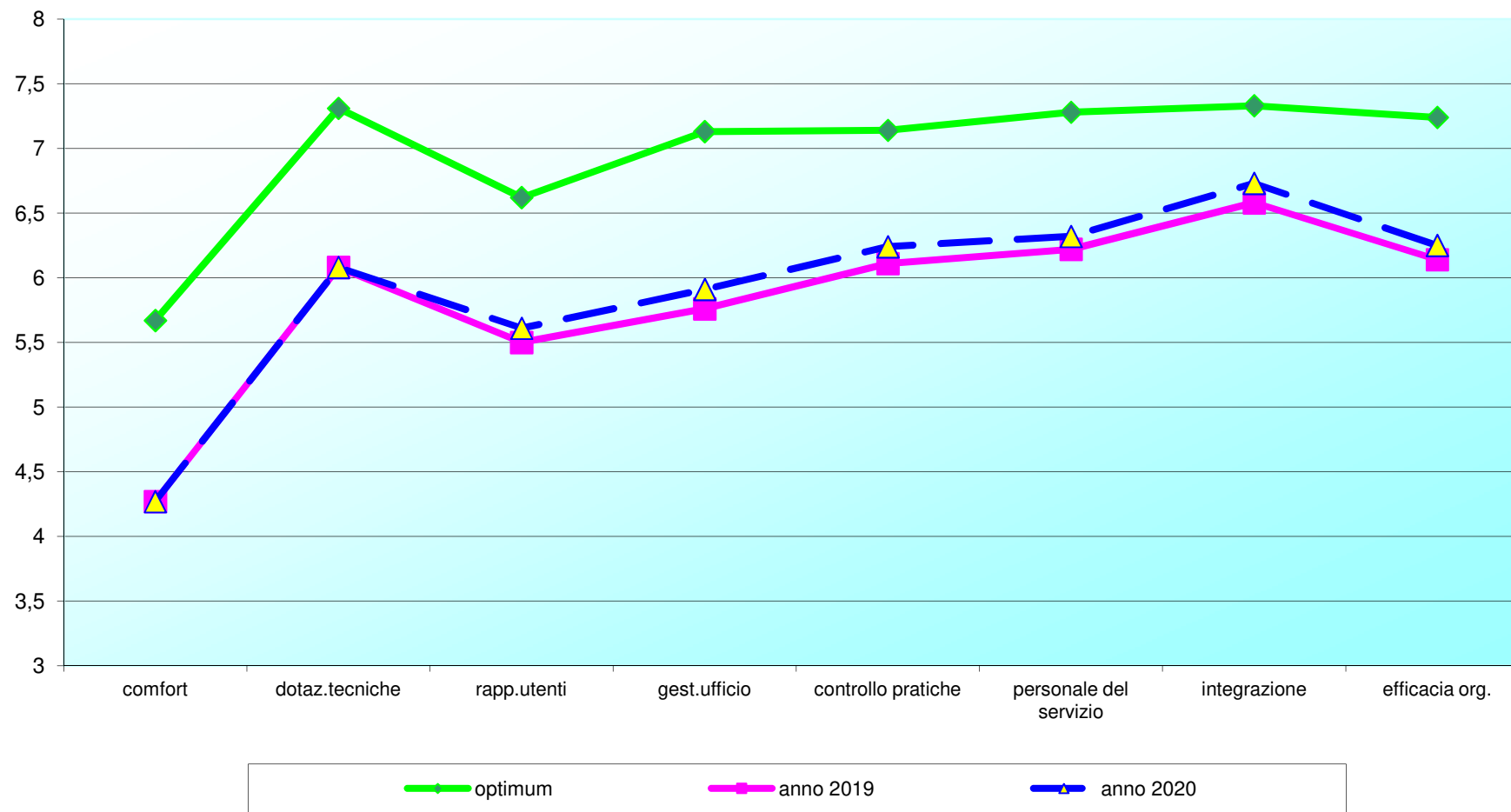
Stato della qualità Settembre 2020



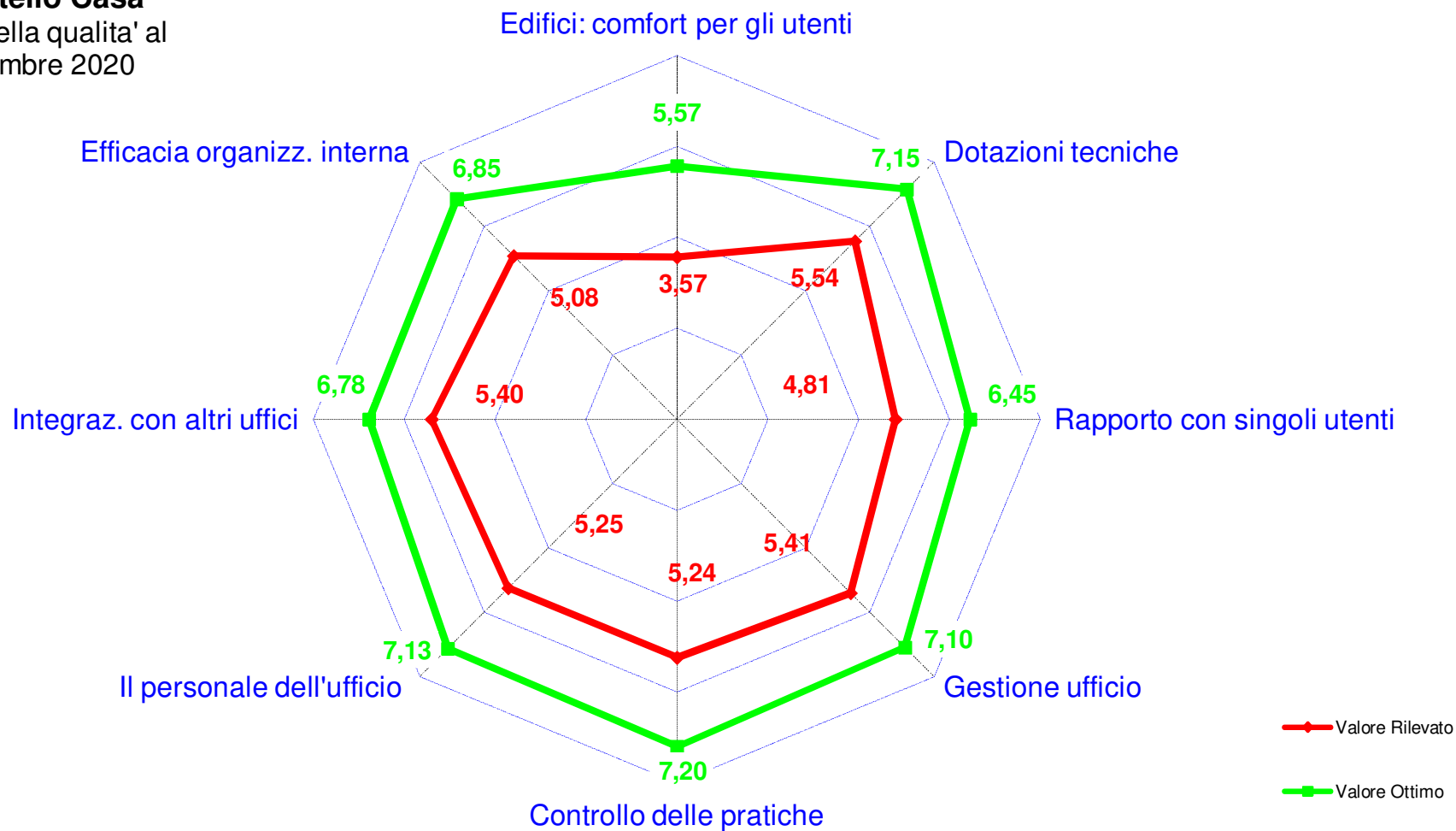
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Commercio - Anni 2019/2020



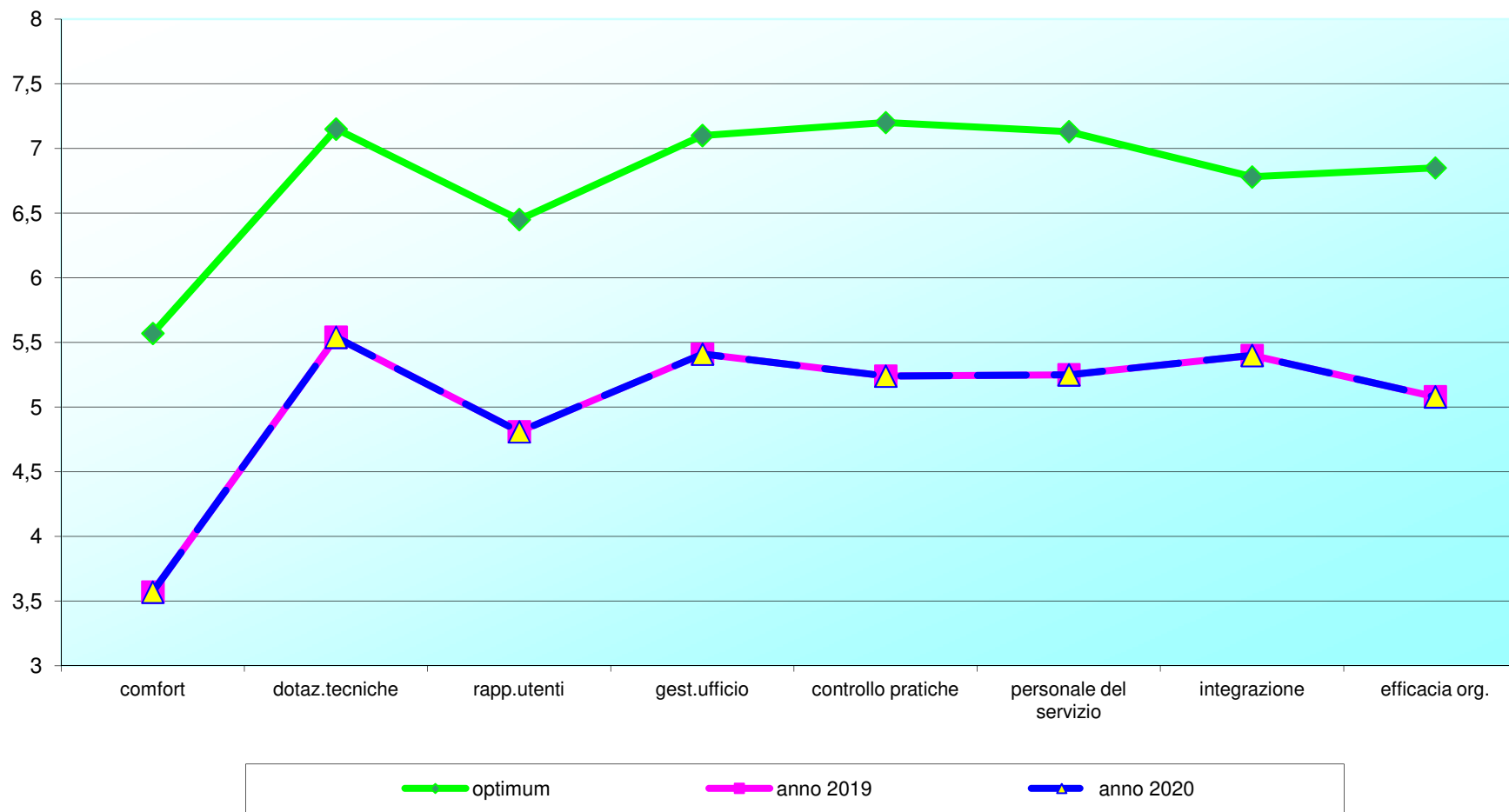
Comune di Alessandria
Settore Sviluppo Economico...
Sportello Casa
 Stato della qualita' al
 settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Sportello Casa - Anni 2019/2020



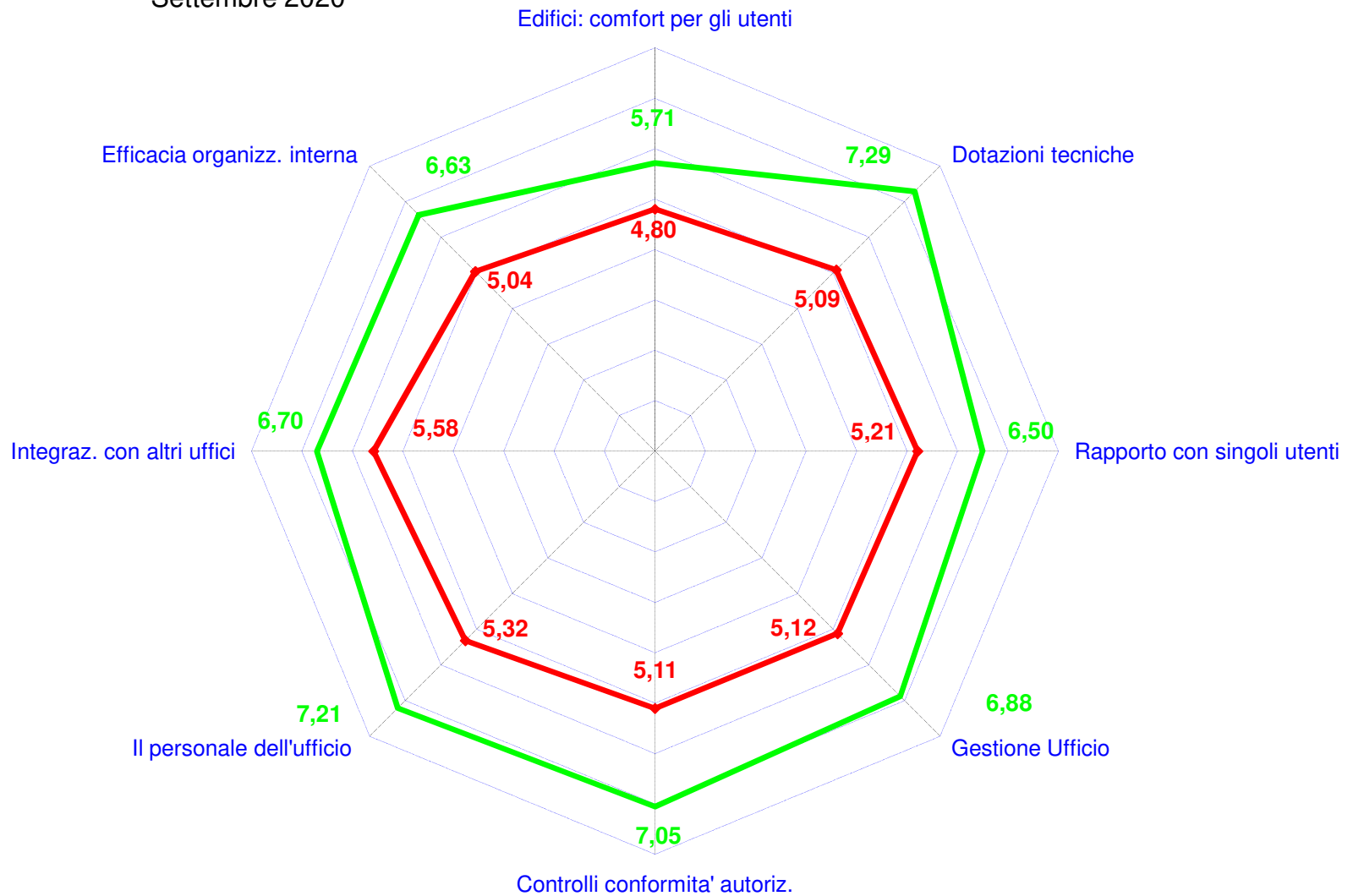
Comune di Alessandria

Settore Sviluppo Economico...

WELFARE ANIMALE

Stato della qualita' a

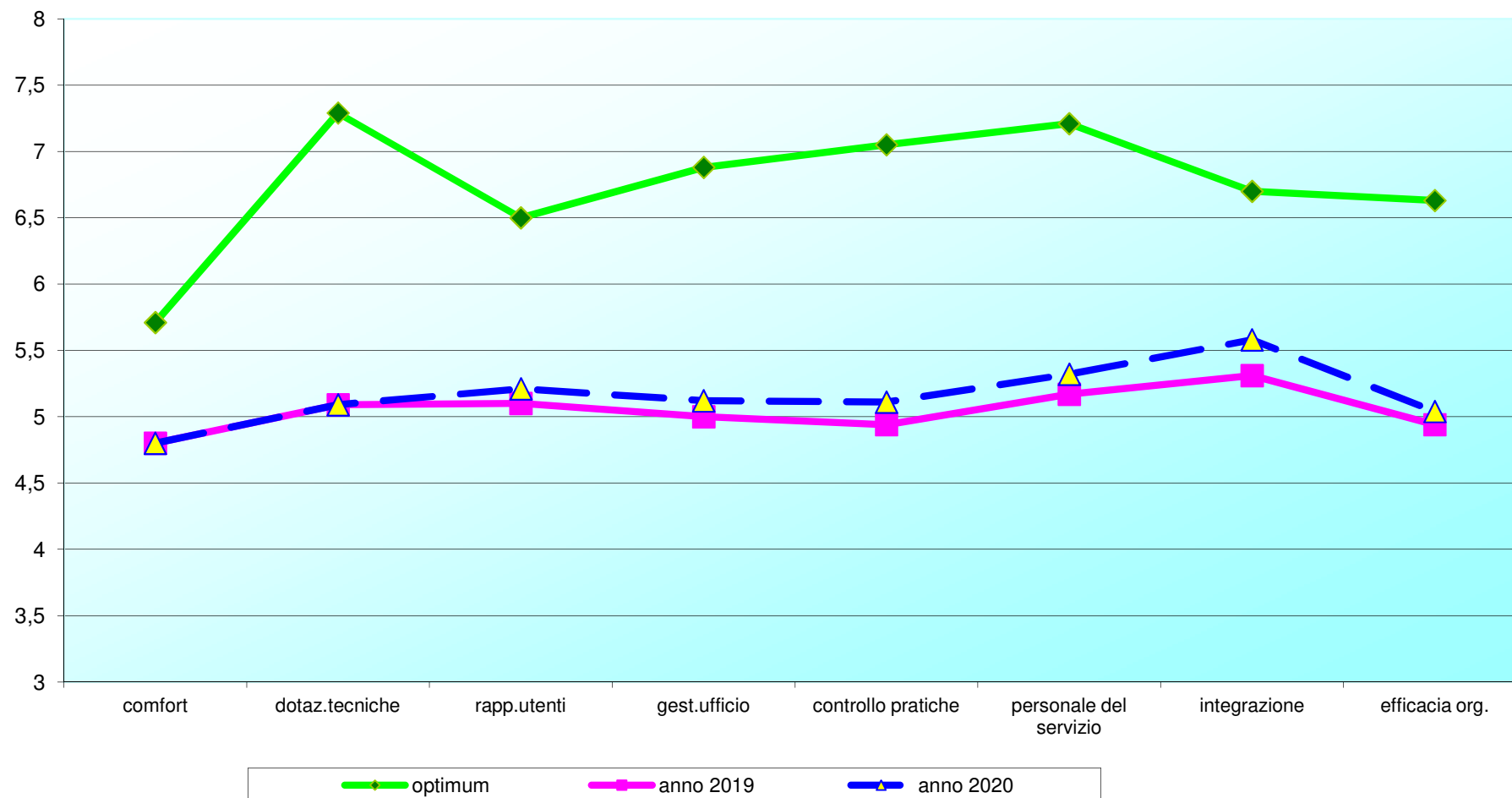
Settembre 2020



Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Welfare Animale - Anni 2019/2020



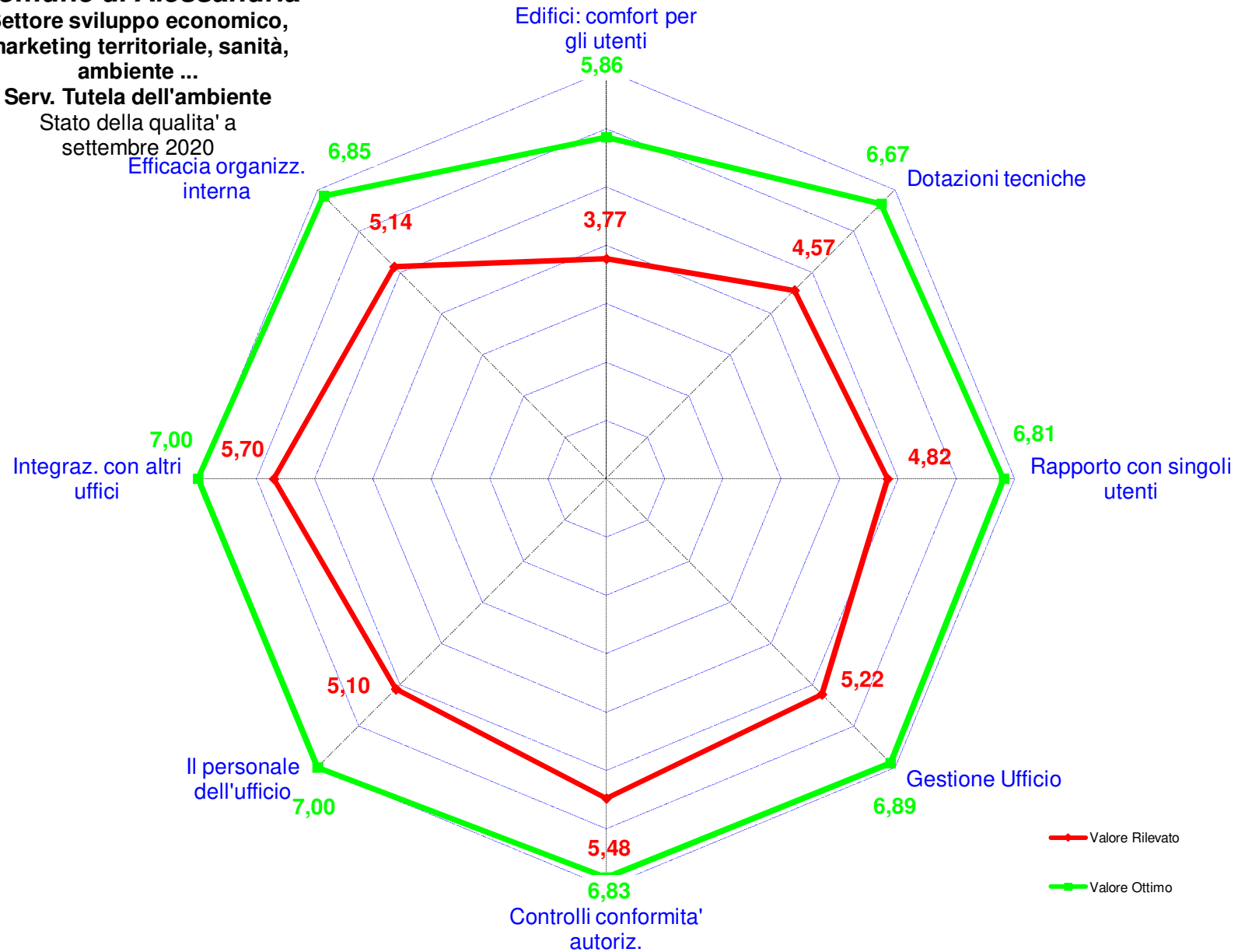
Comune di Alessandria

Settore sviluppo economico,
marketing territoriale, sanità,
ambiente ...

Serv. Tutela dell'ambiente

Stato della qualità a
settembre 2020

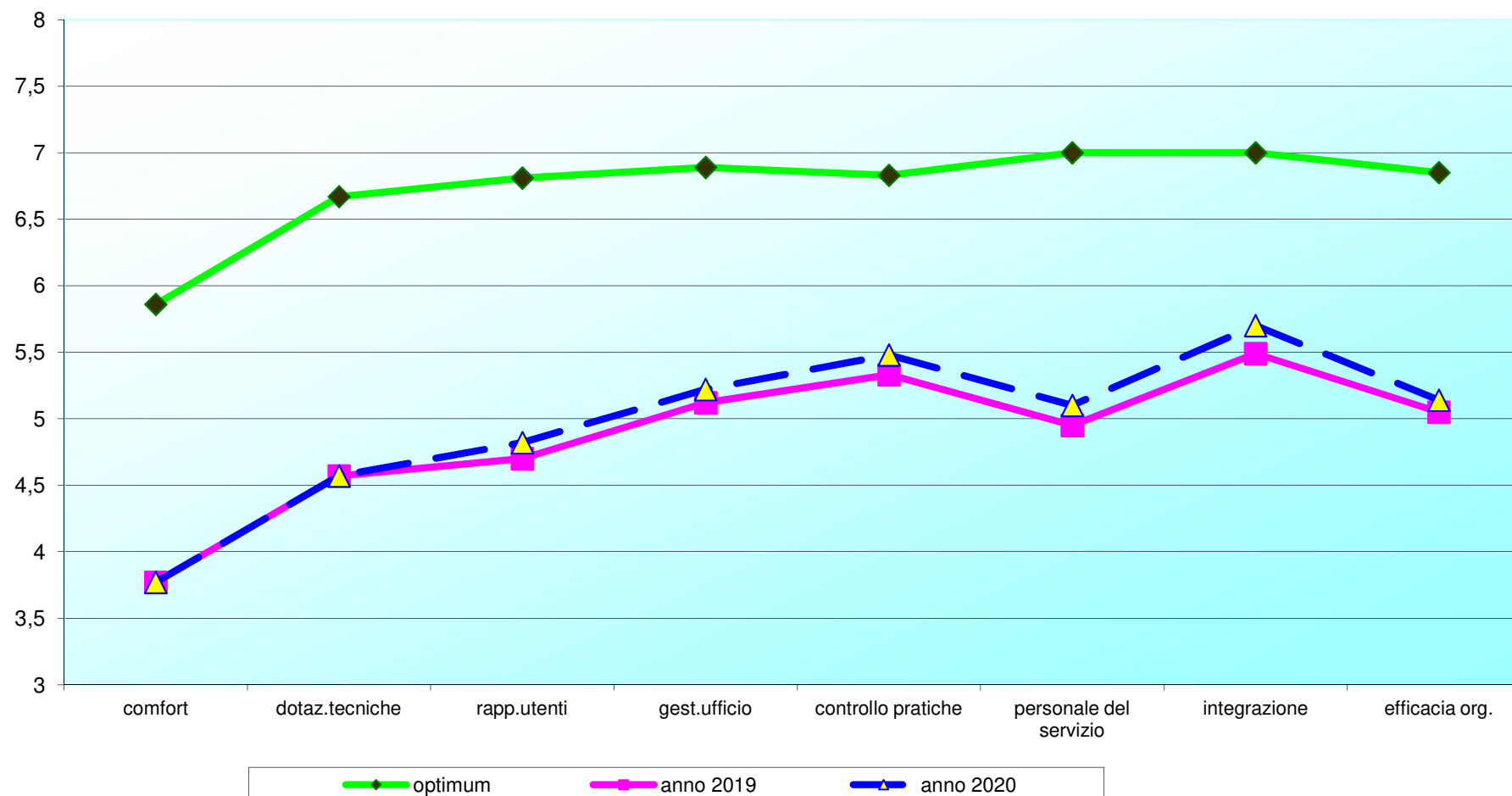
Efficacia organizz.
interna



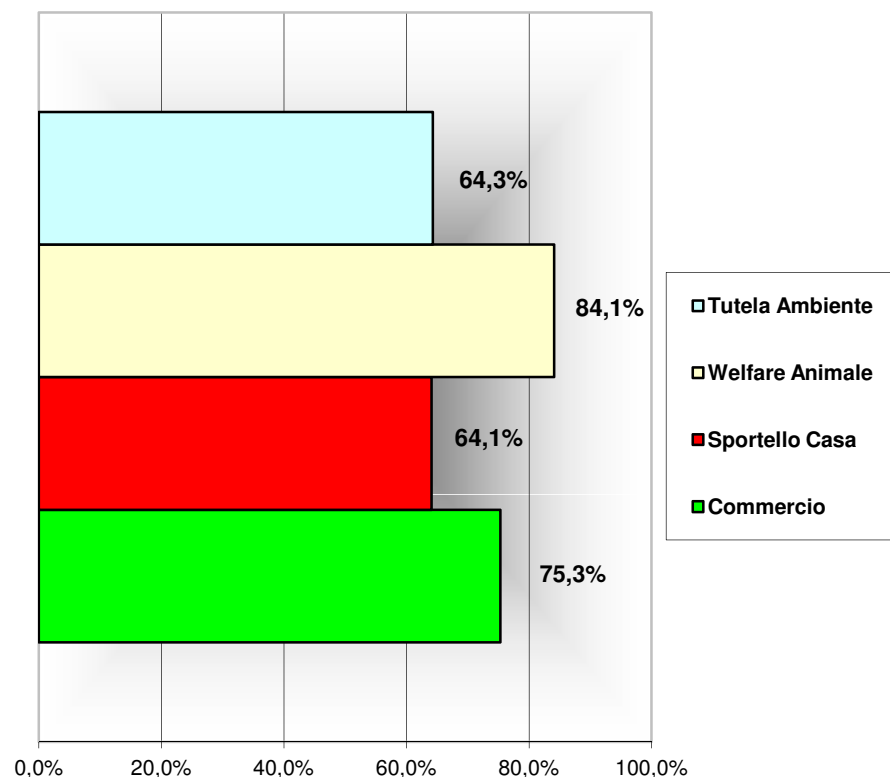
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

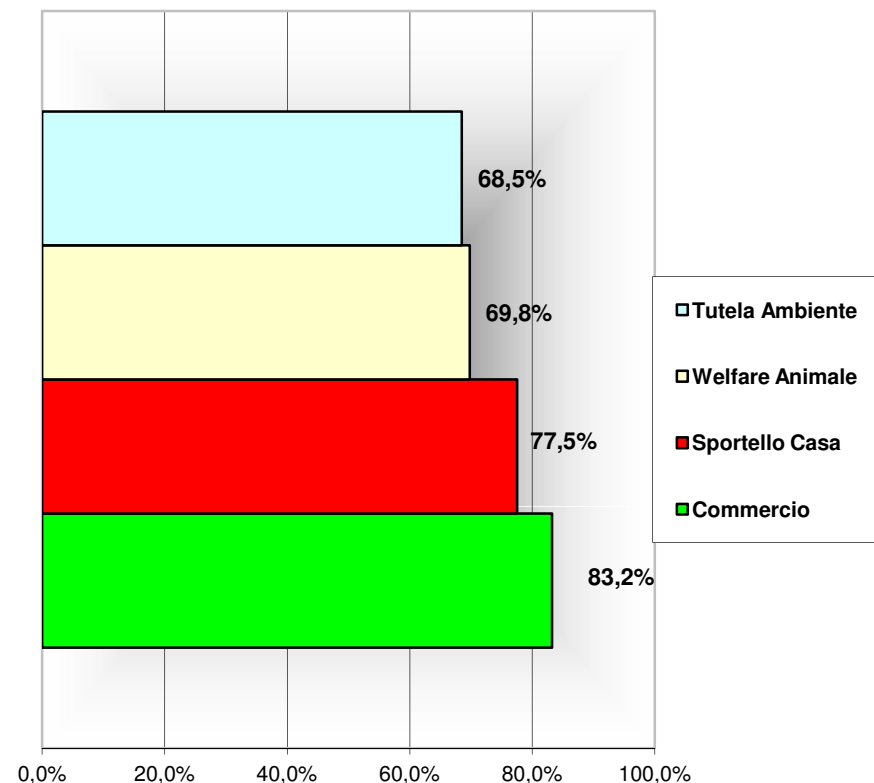
Ambiente - Anni 2019/2020



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



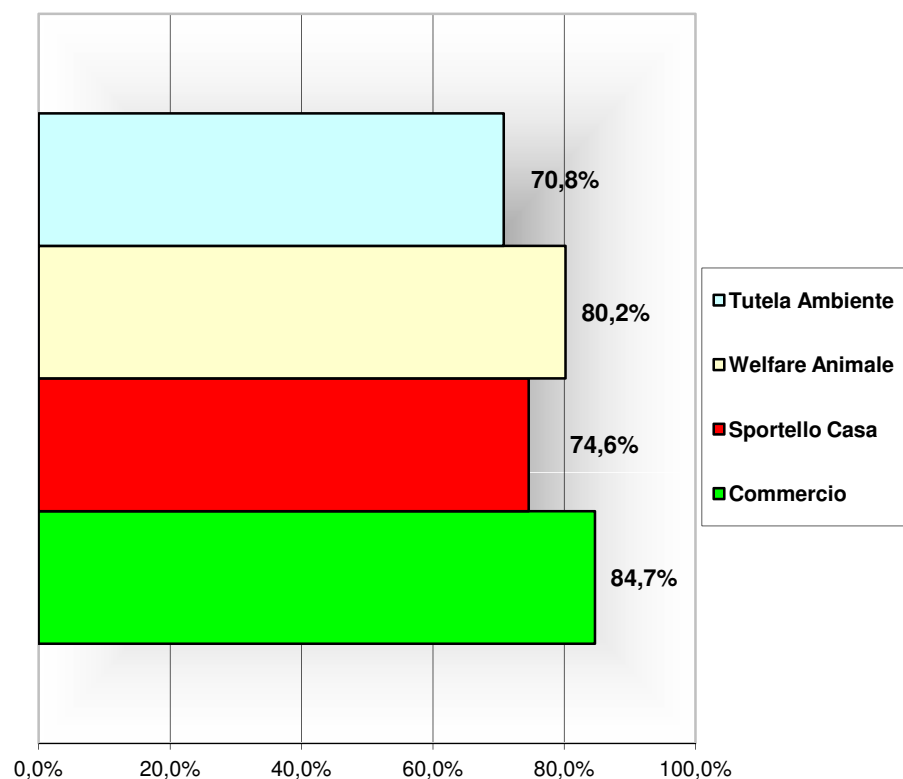
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

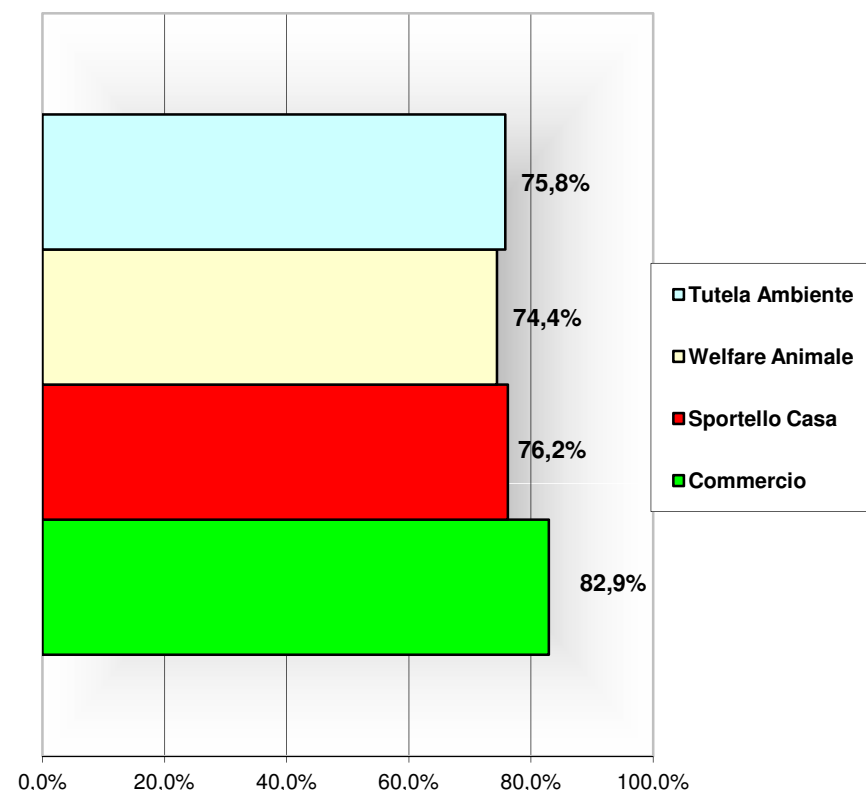
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



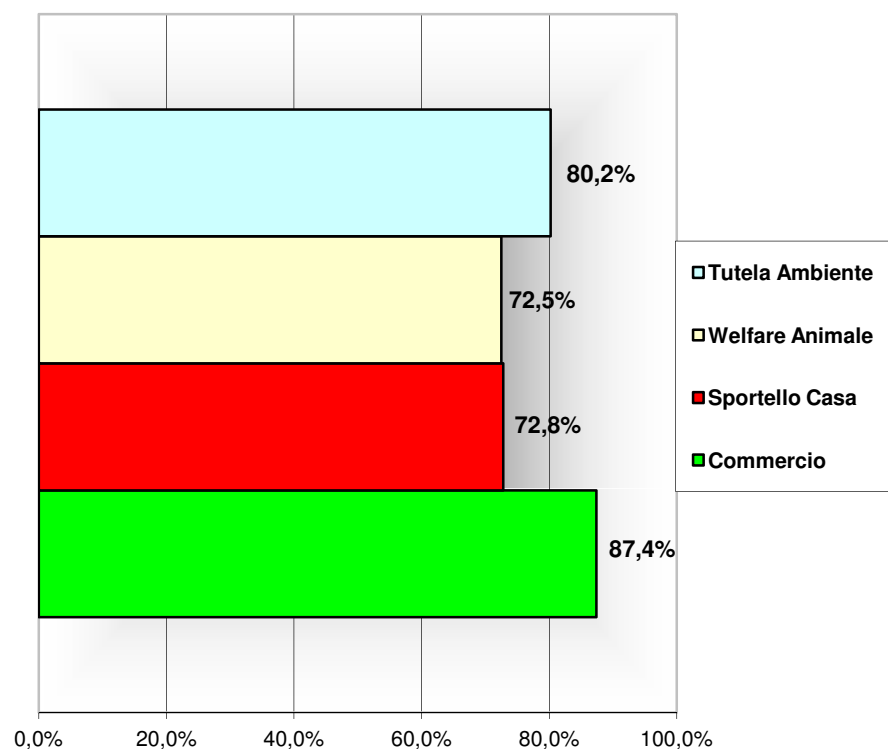
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



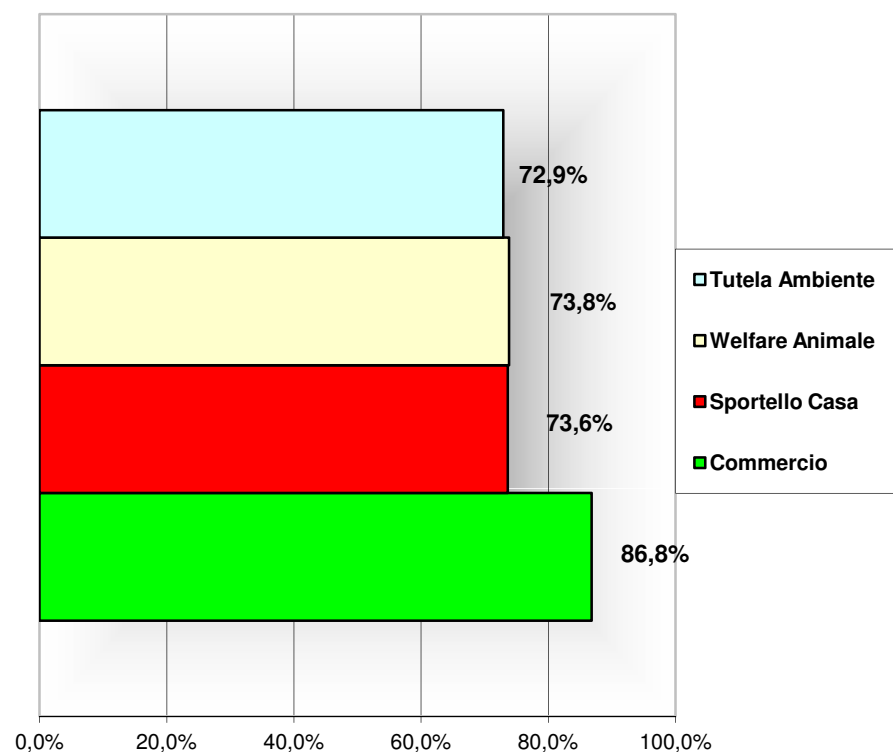
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



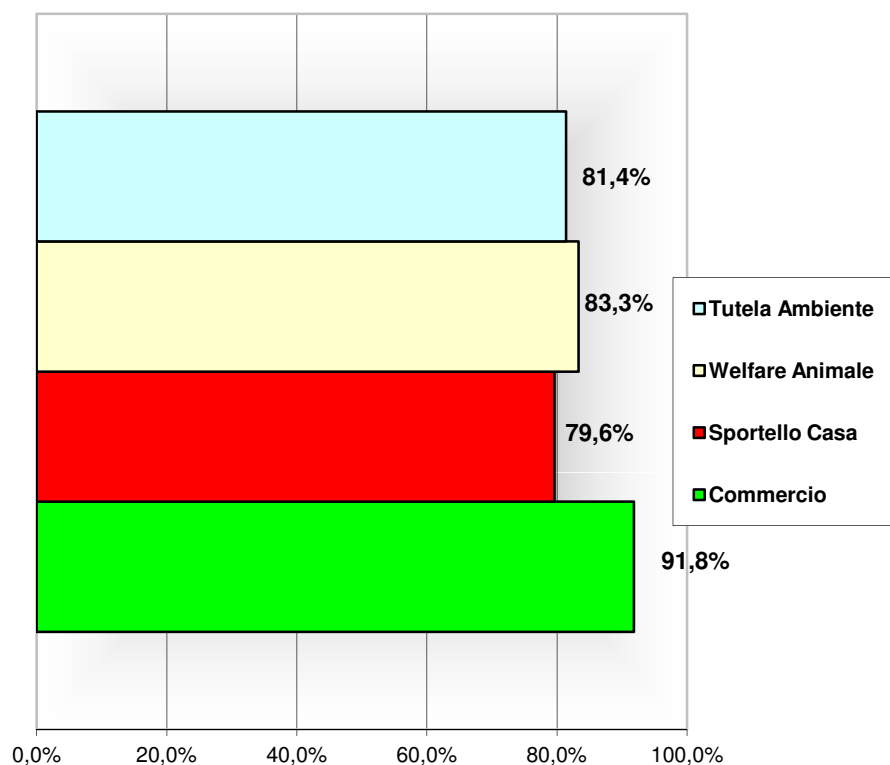
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

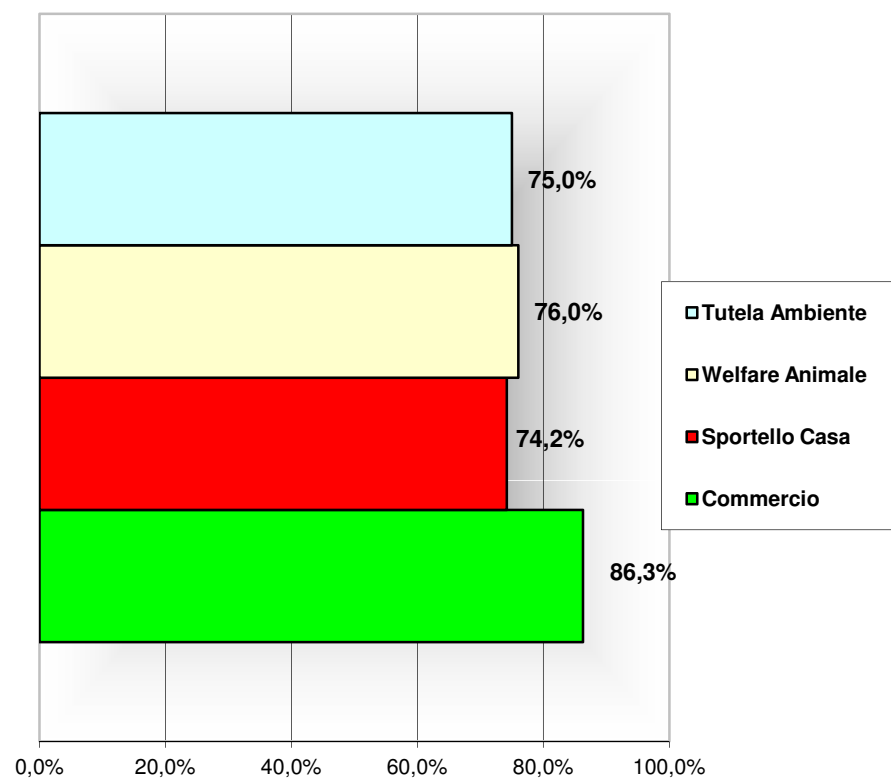


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



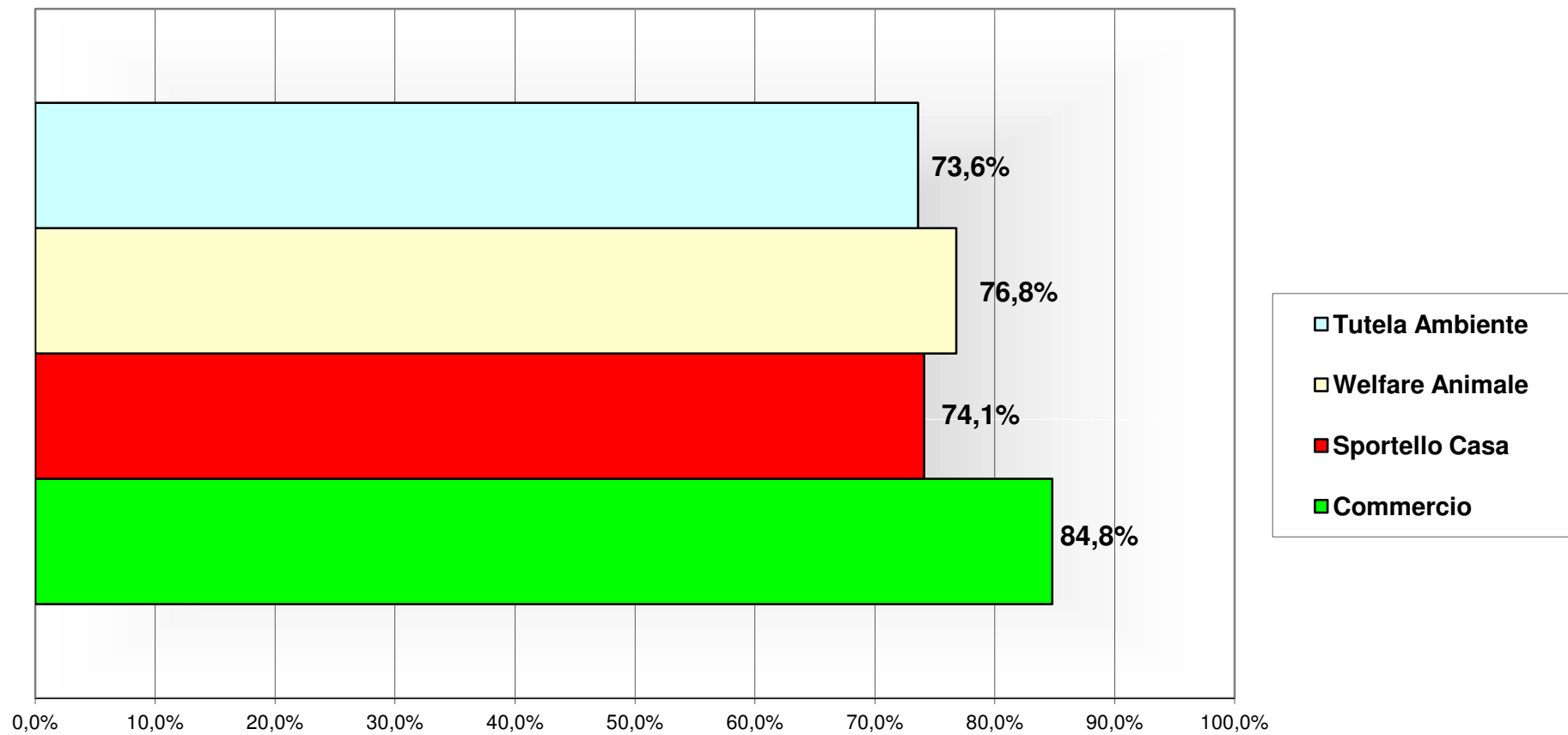
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

"GIUDIZIO COMPLESSIVO"

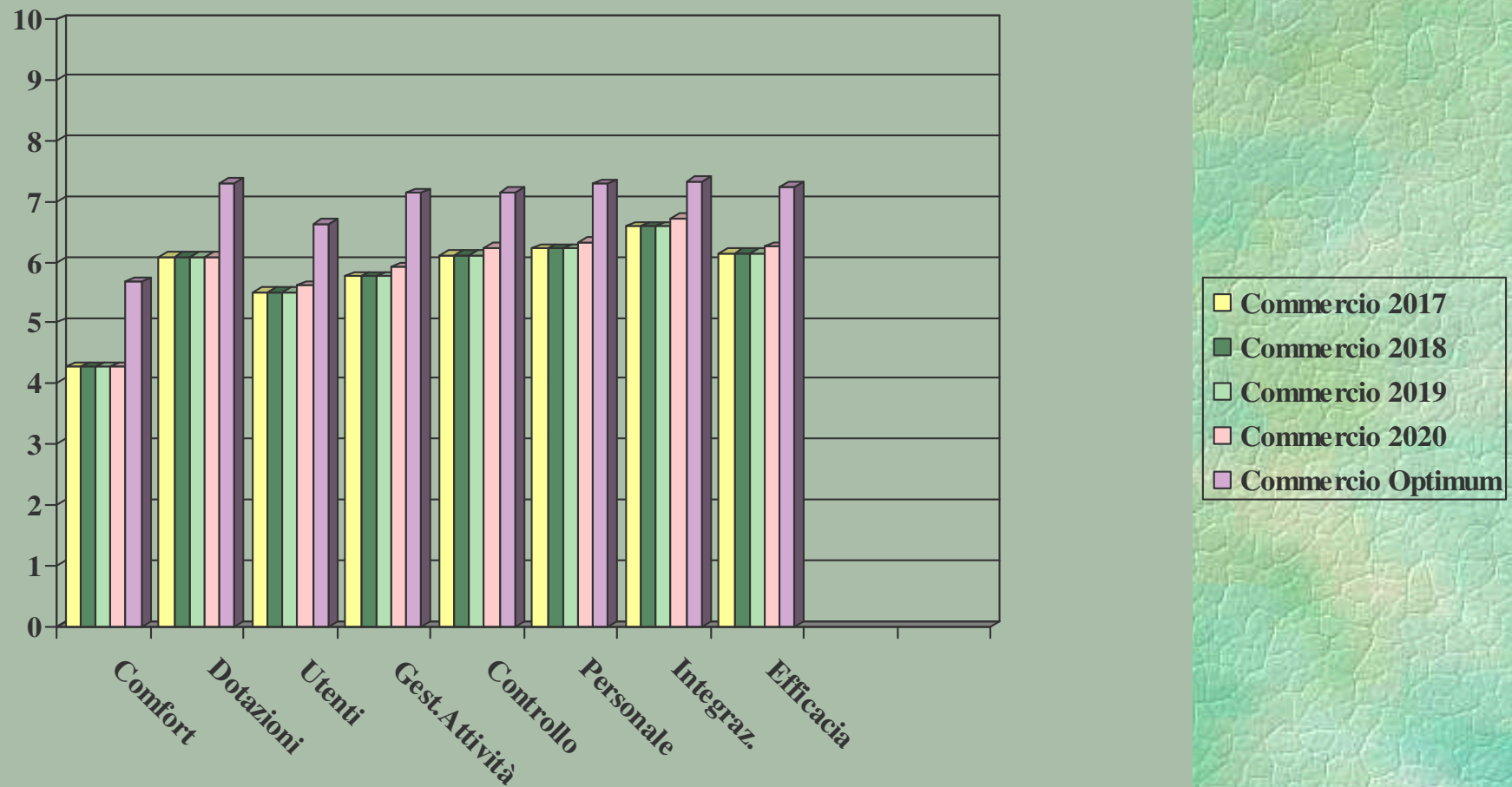


Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"

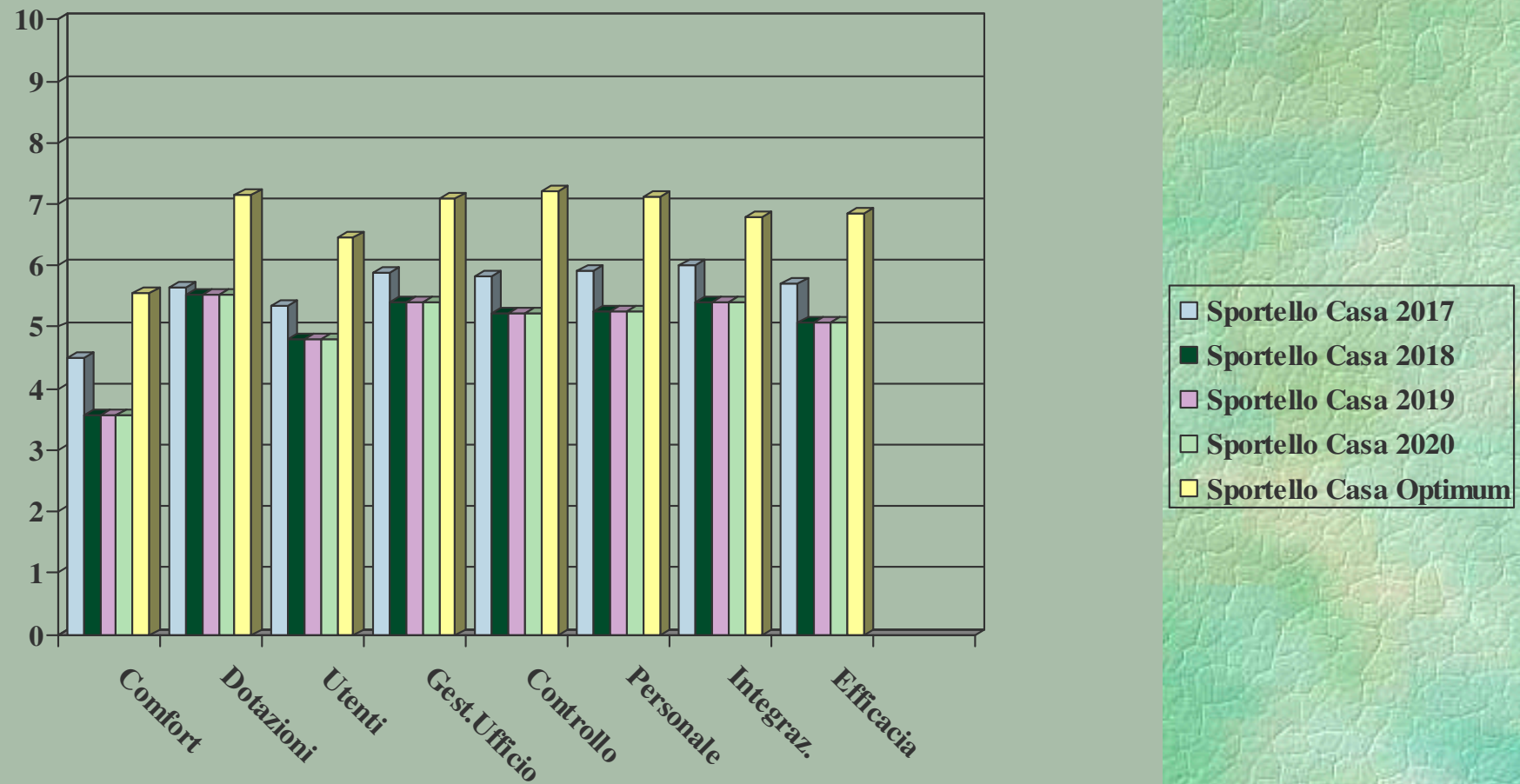
[illegible]

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Welfare animale								2
comfort	4,80	5,71	84,1%	4,80	5,71	84,1%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,09	7,29	69,8%	5,09	7,29	69,8%	0,00%	
rapporto con utenti	5,10	6,44	79,2%	5,21	6,50	80,2%	0,96%	
gestione ufficio	5,00	6,83	73,2%	5,12	6,88	74,4%	1,21%	
controllo pratiche	4,94	7,00	70,6%	5,11	7,05	72,5%	1,91%	
personale	5,17	7,17	72,1%	5,32	7,21	73,8%	1,68%	
integrazione	5,31	6,56	80,9%	5,58	6,70	83,3%	2,34%	
efficacia organizz.	4,94	6,58	75,1%	5,04	6,63	76,0%	0,94%	
							1,13%	0,12%
Tutela Ambiente								4
comfort	3,77	5,86	64,3%	3,77	5,86	64,3%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,57	6,67	68,5%	4,57	6,67	68,5%	0,0%	
rapporto con utenti	4,70	6,77	69,4%	4,82	6,81	70,8%	1,4%	
gestione ufficio	5,12	6,85	74,7%	5,22	6,89	75,8%	1,0%	
controllo	5,33	6,76	78,8%	5,48	6,83	80,2%	1,4%	
personale	4,95	6,95	71,2%	5,10	7,00	72,9%	1,6%	
integrazione	5,49	6,91	79,5%	5,70	7,00	81,4%	2,0%	
efficacia organizz.	5,05	6,82	74,0%	5,14	6,85	75,0%	1,0%	
							1,0%	0,22%
								19
Sett. Sviluppo Eco, MKT terr, Sanità, ecc.			incremento biennio 2019 - 2020:				0,80%	

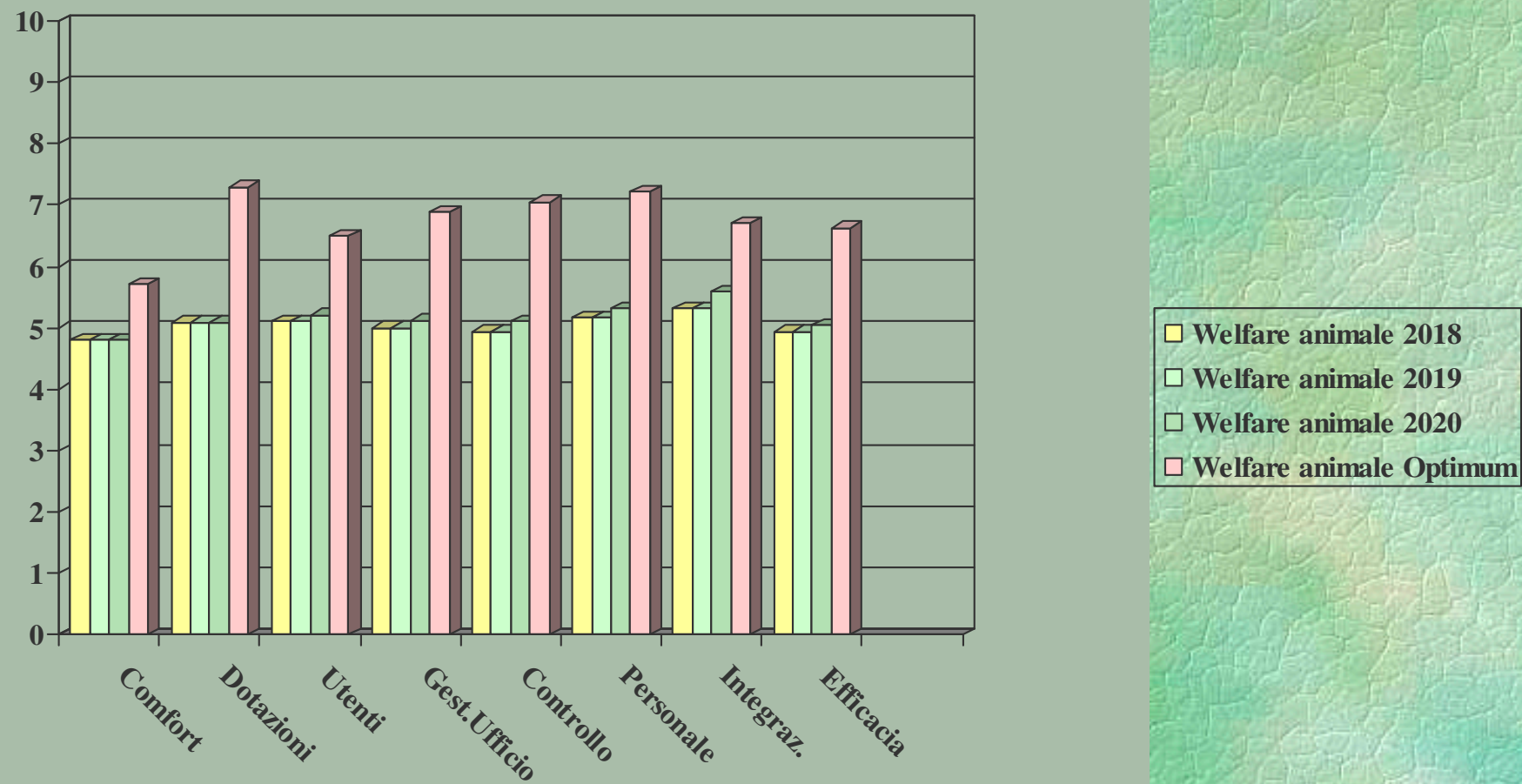
ANALISI DELLA QUALITA'



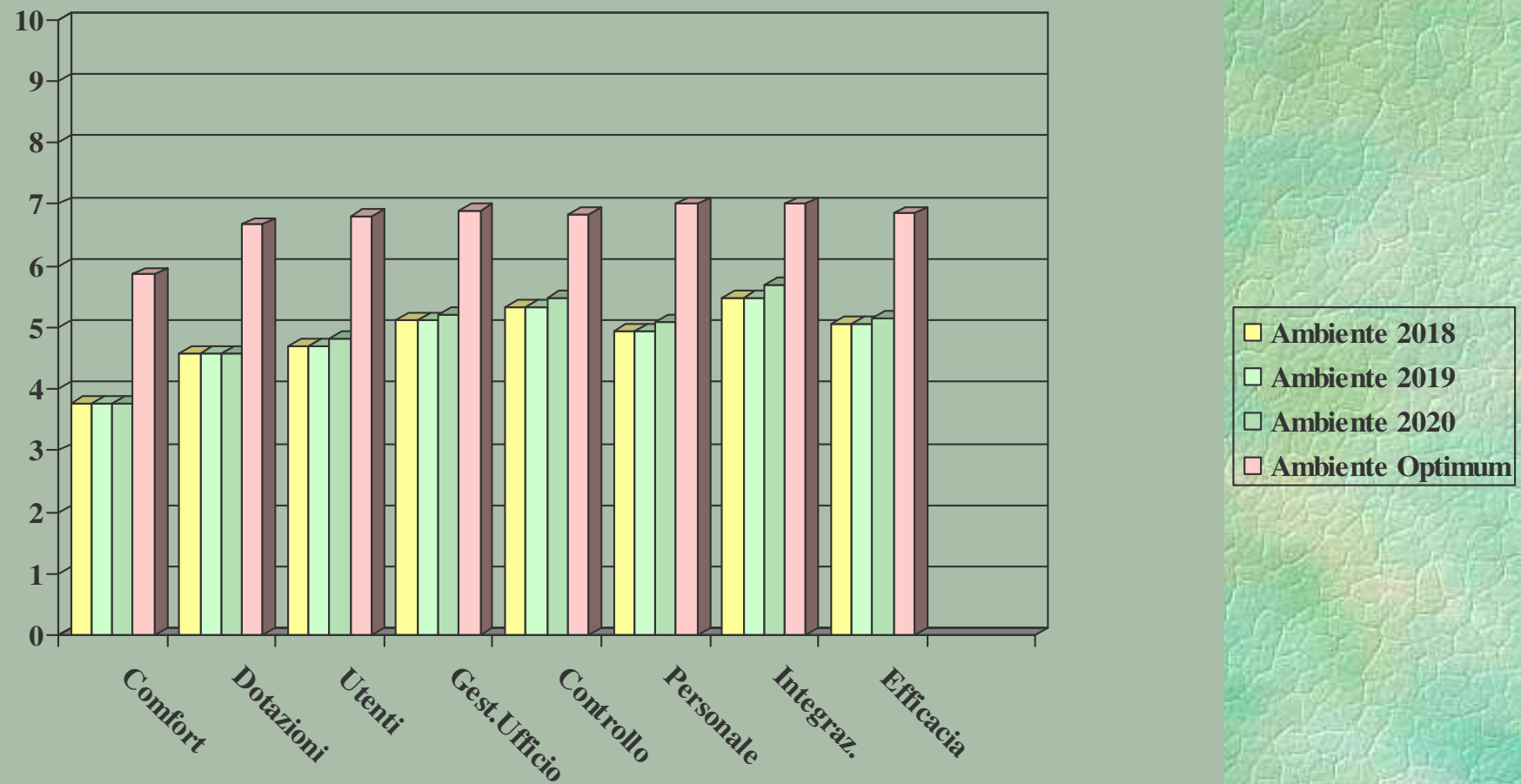
ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'



ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sistemi Informativi ed E-Government

Anno 2020

Settembre 2020

Centro Stampa Comunale

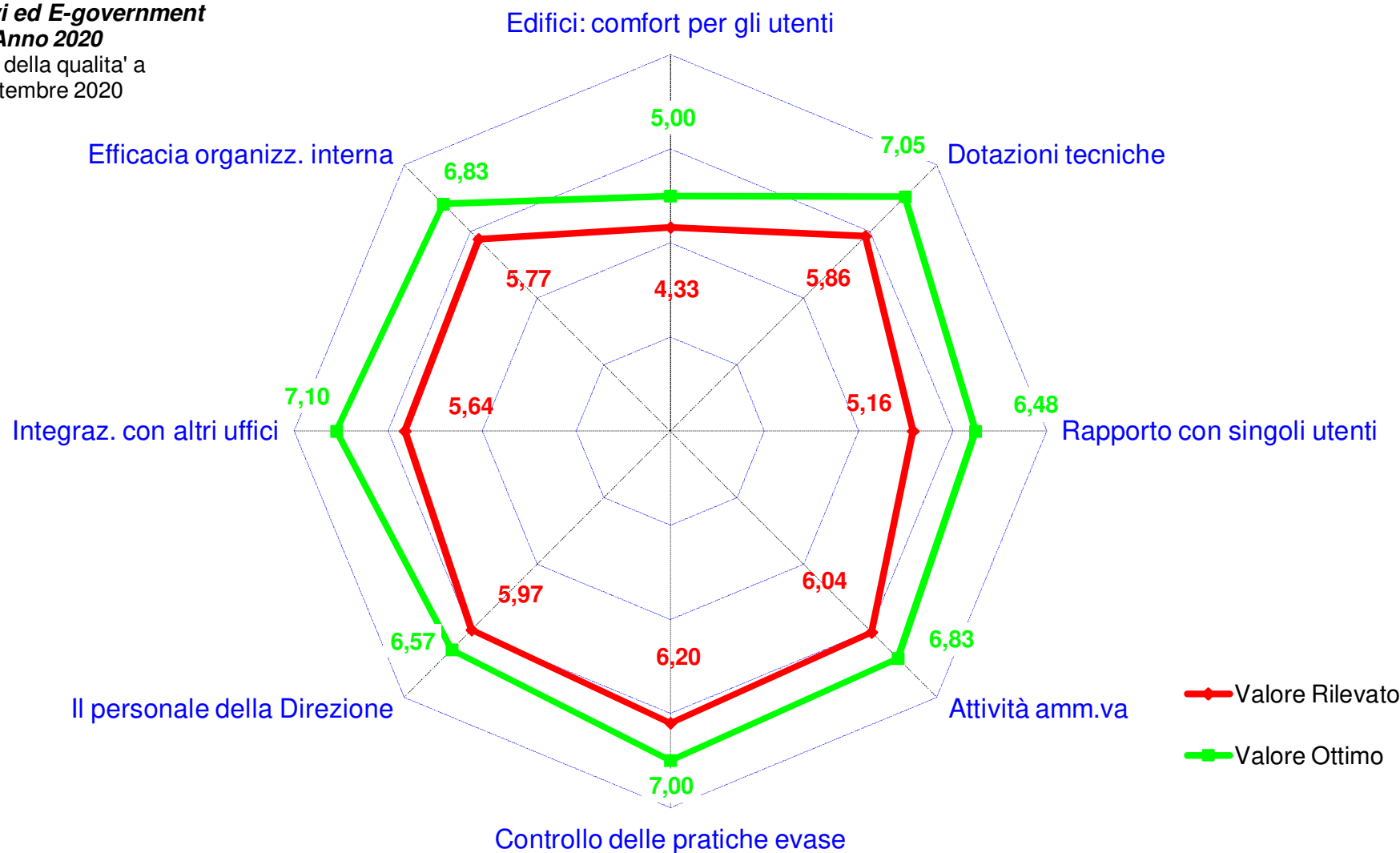
Città di Alessandria

Settore Sistemi

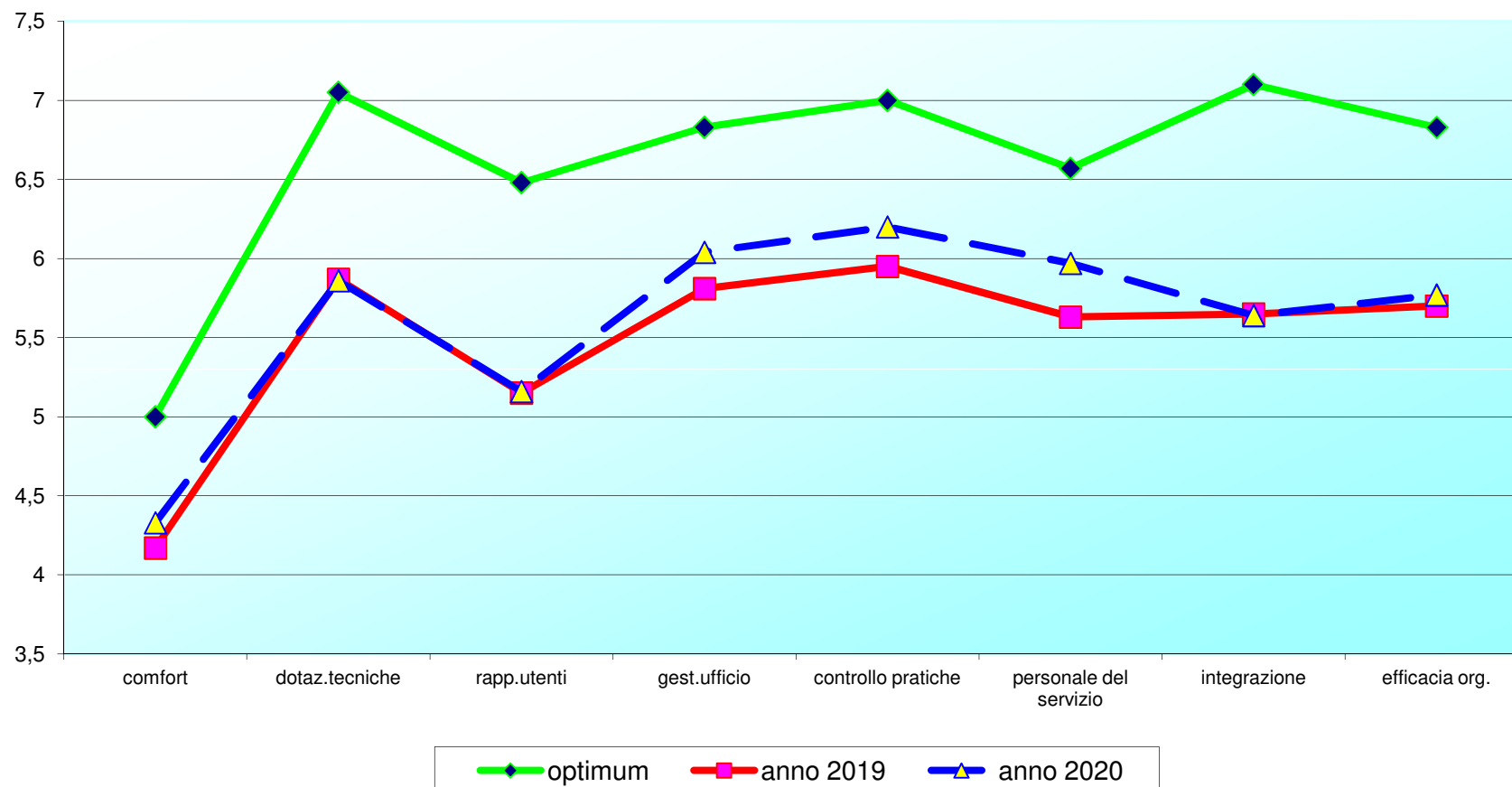
Informativi ed E-government

Anno 2020

Stato della qualità a
settembre 2020



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Settore Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2019/2020



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2019		%	2020		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Settore Sistemi Informativi ed E-Government								9
comfort	4,17	5,00	83,4%	4,33	5,00	86,6%	3,2%	
dotazioni	5,87	7,05	83,3%	5,86	7,05	83,1%	-0,1%	
rapporto con utenti	5,15	6,48	79,5%	5,16	6,48	79,6%	0,2%	
gestione ufficio	5,81	6,83	85,1%	6,04	6,83	88,4%	3,4%	
controllo	5,95	7,00	85,0%	6,20	7,00	88,6%	3,6%	
personale	5,63	6,57	85,7%	5,97	6,57	90,9%	5,2%	
integrazione	5,65	7,10	79,6%	5,64	7,10	79,4%	-0,1%	
efficacia organizz.	5,70	6,83	83,5%	5,77	6,83	84,5%	1,0%	
							2,0%	2,03%
								9
Settore Sistemi Informativi ed E-Government			<u>incremento biennio 2019 - 2020:</u>				2,03%	

ANALISI DELLA QUALITA'

