



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità

## Report di Sintesi per Settore/Servizio Autonomo

Anno 2022

Dicembre 2022

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità - Report di Sintesi

Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2022

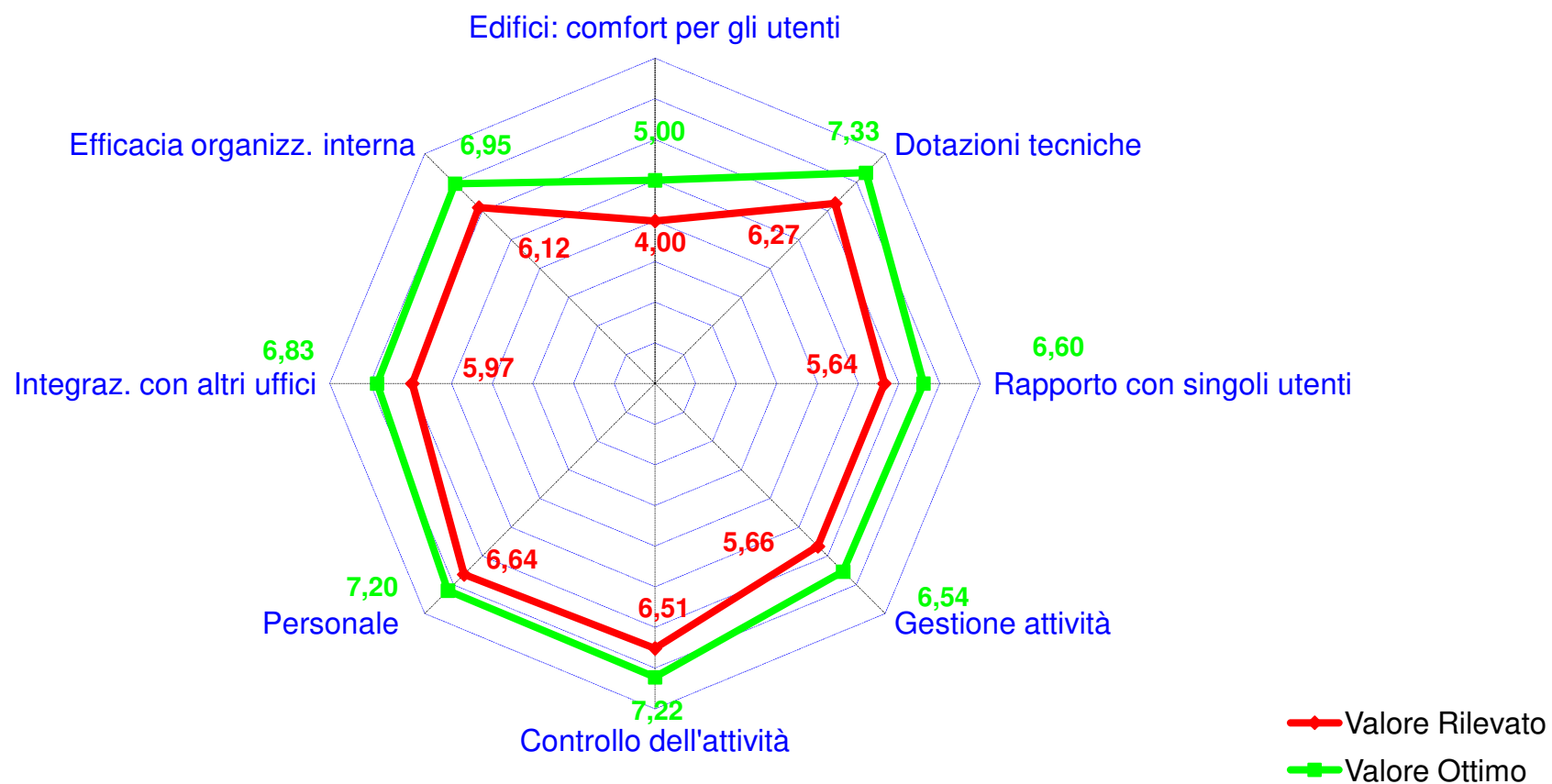
Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

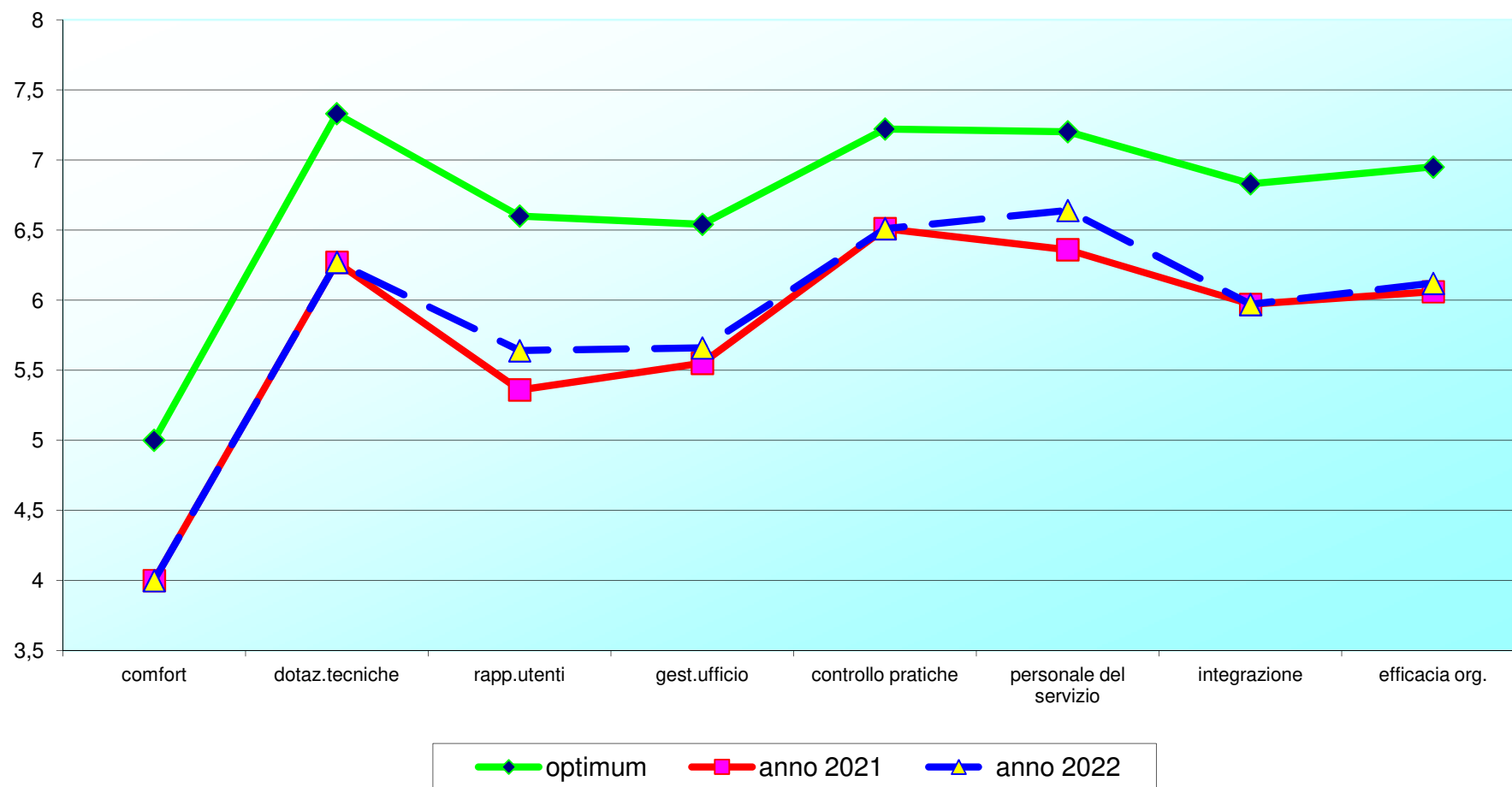
# Comune di Alessandria

## Avvocatura

Stato della qualita' a settembre 2022



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Avvocatura - Anni 2021/2022**





CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	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%	5
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,36	6,60	81,2%	5,64	6,60	85,5%	4,2%	
gestione ufficio	5,55	6,54	84,9%	5,66	6,54	86,5%	1,7%	
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.	6,06	6,95	87,2%	6,12	6,95	88,1%	0,9%	
							0,8%	

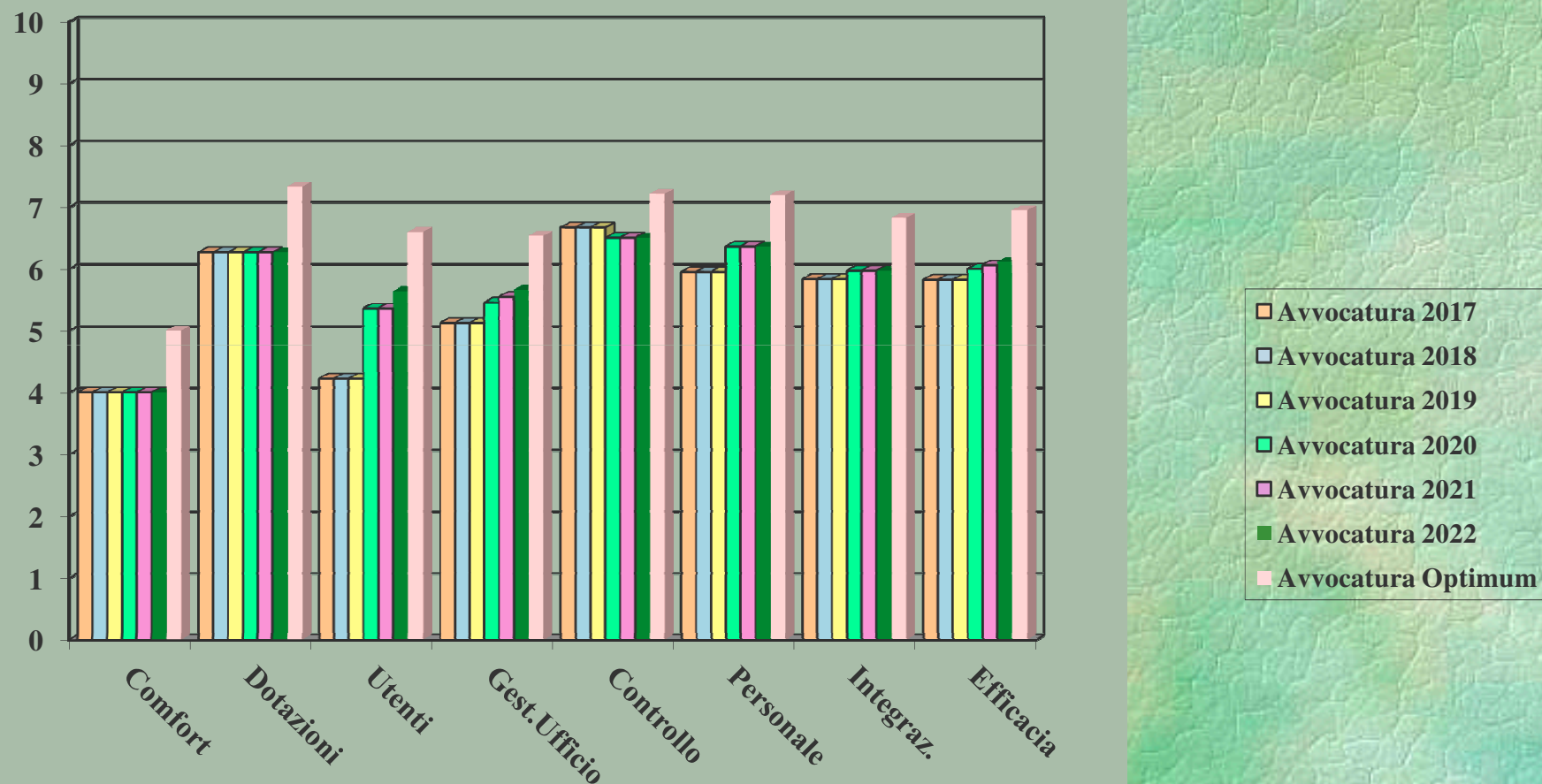
**0,85%**

#### Avvocatura

incremento biennio 2021 - 2022:

**0,85%**

# 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

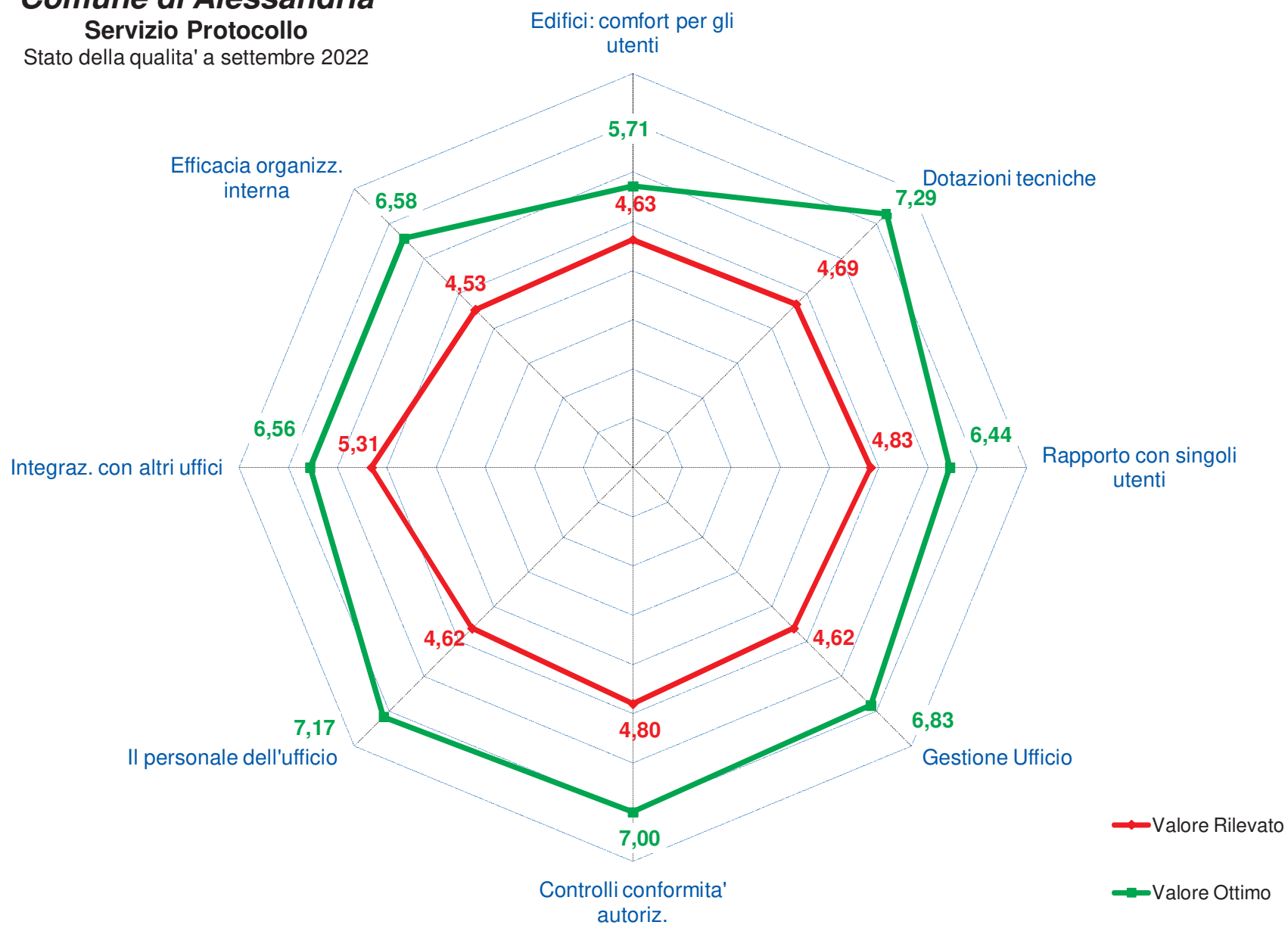
Anno 2022

Settembre 2022  
Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

## Servizio Protocollo

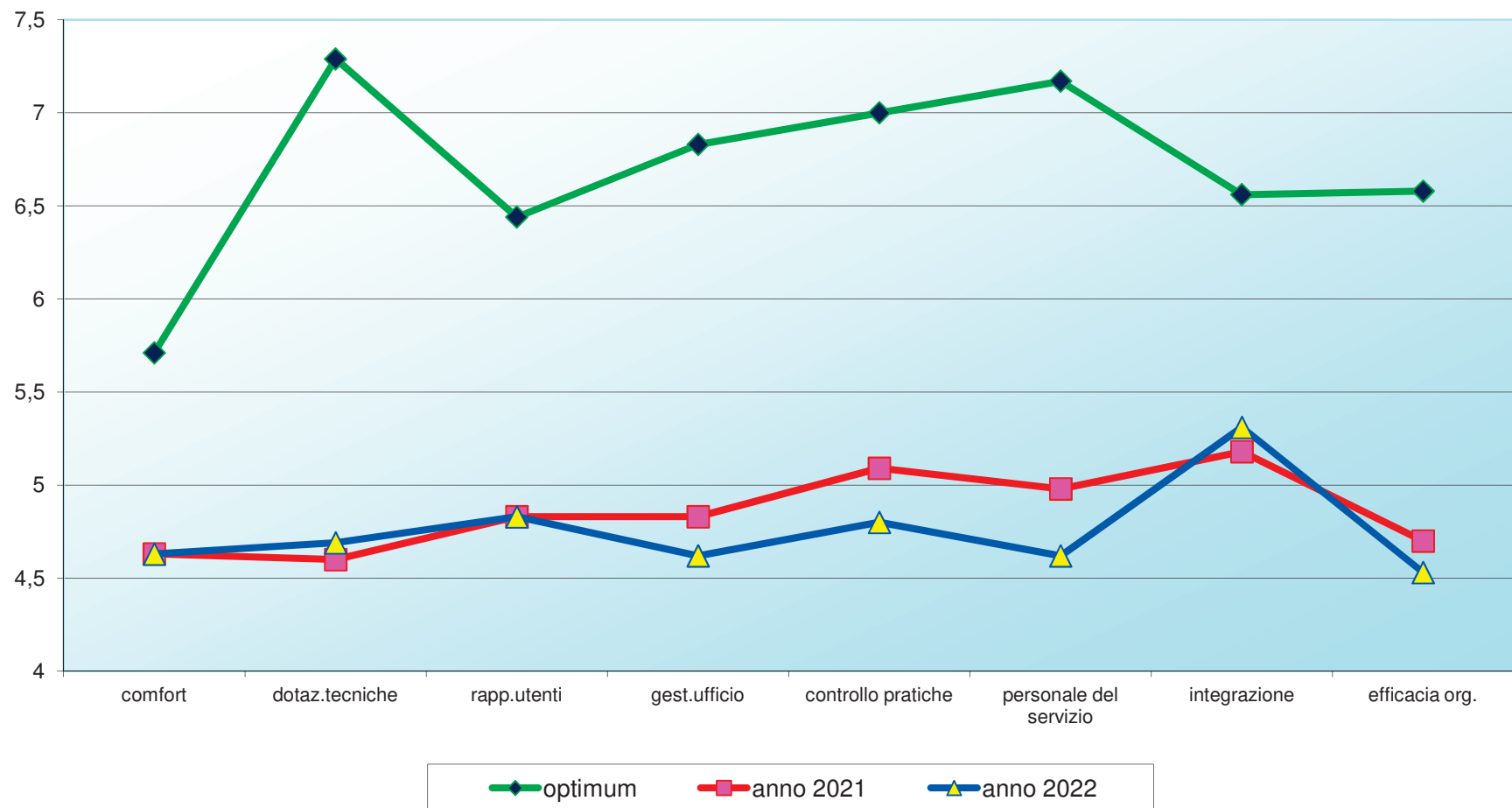
Stato della qualita' a settembre 2022



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

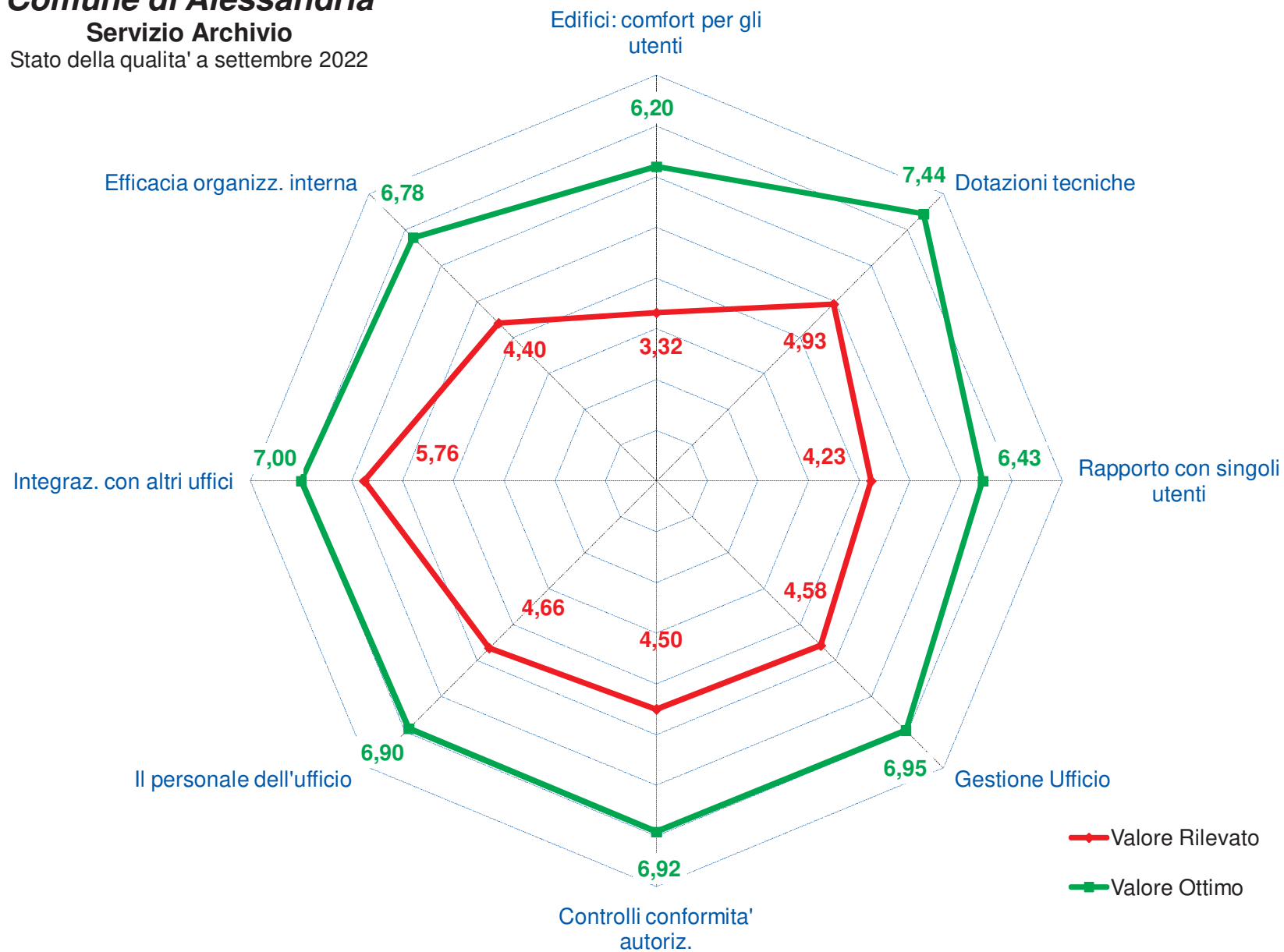
### Protocollo - Anni 2021/2022



# Comune di Alessandria

## Servizio Archivio

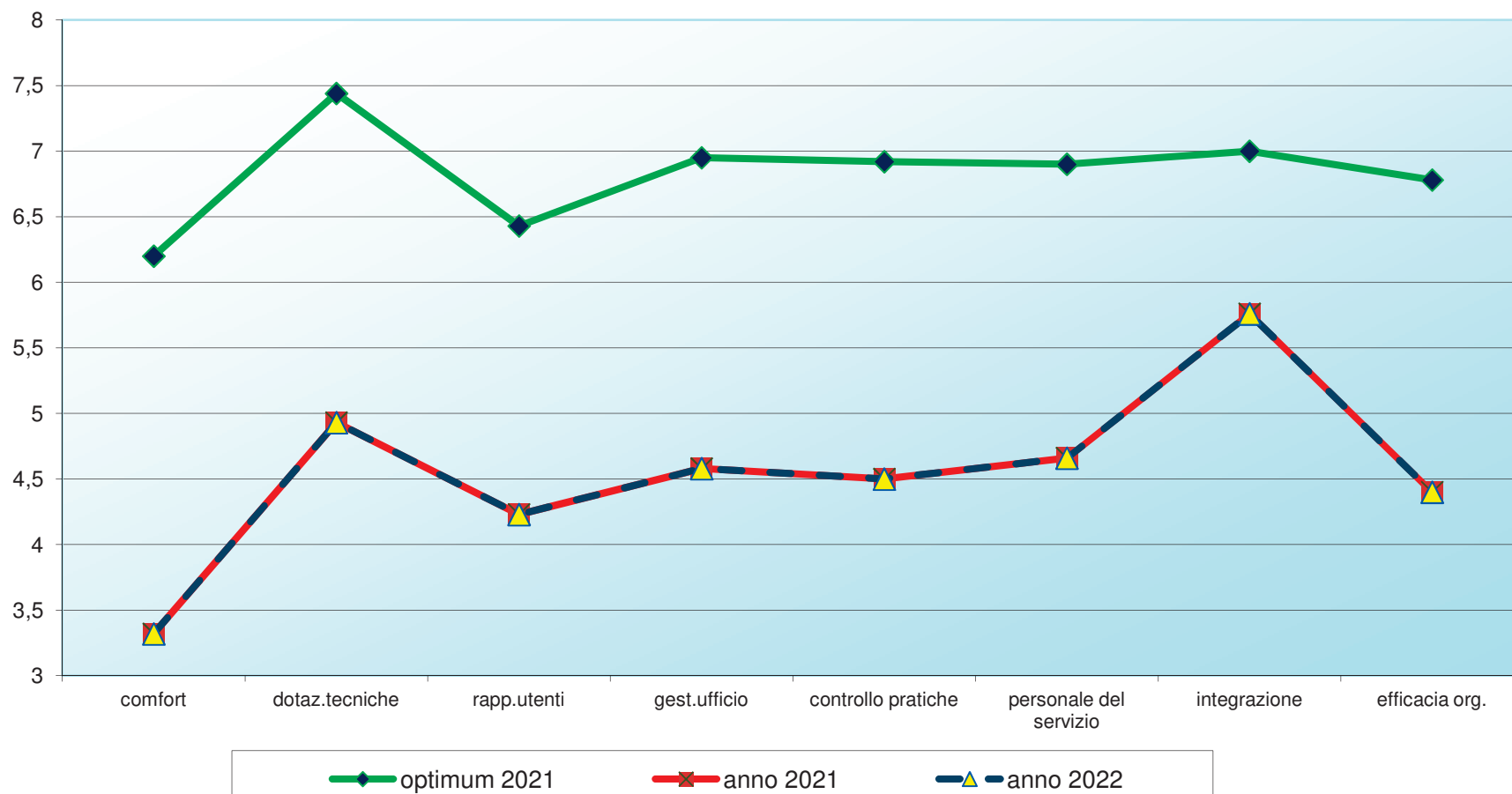
Stato della qualità a settembre 2022



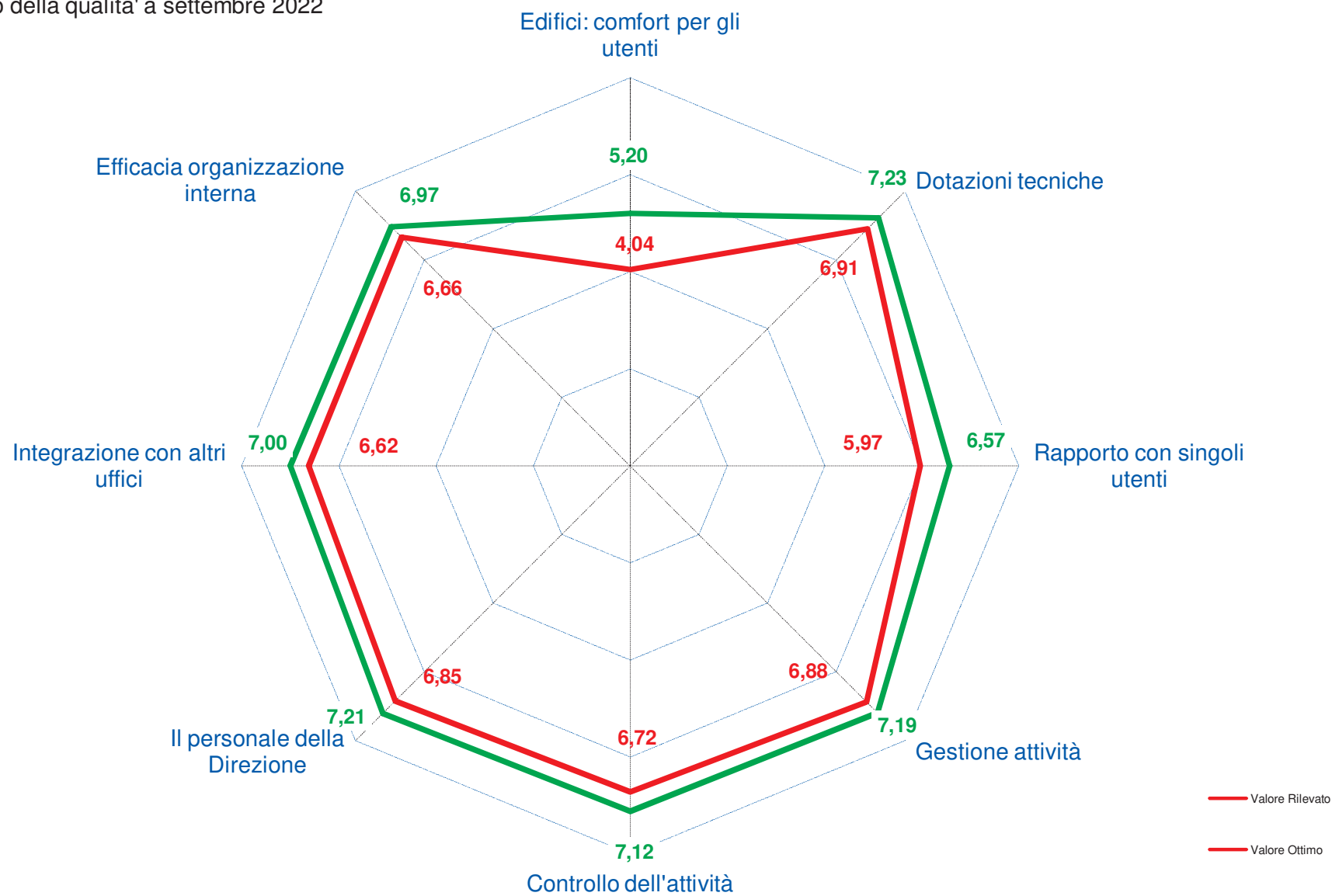
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Archivio - Anni 2021/2022



**Comune di Alessandria**  
**Presidenza del Consiglio Comunale**  
Stato della qualità a settembre 2022

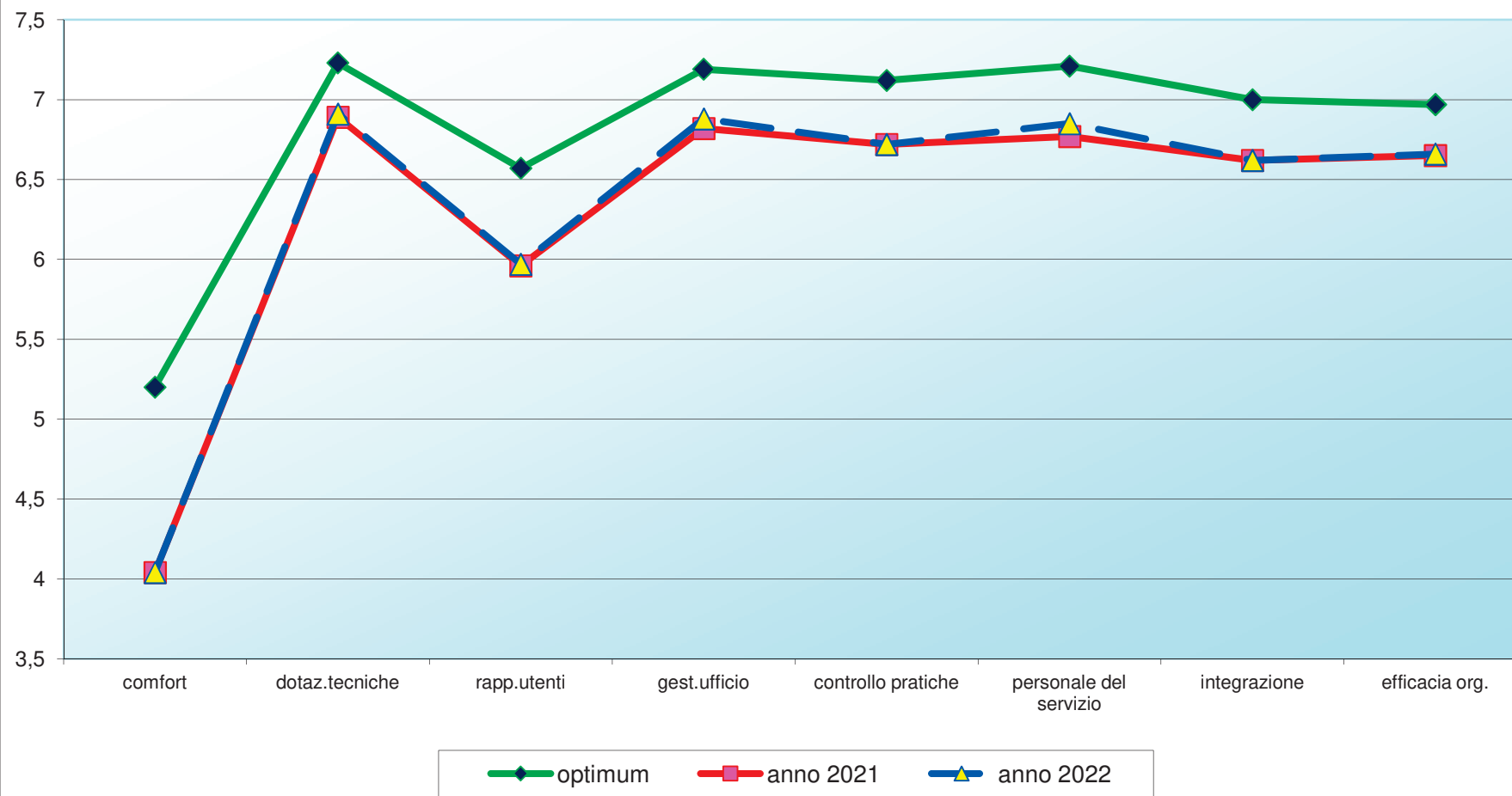




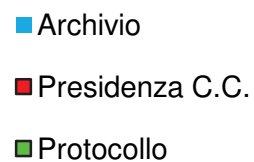
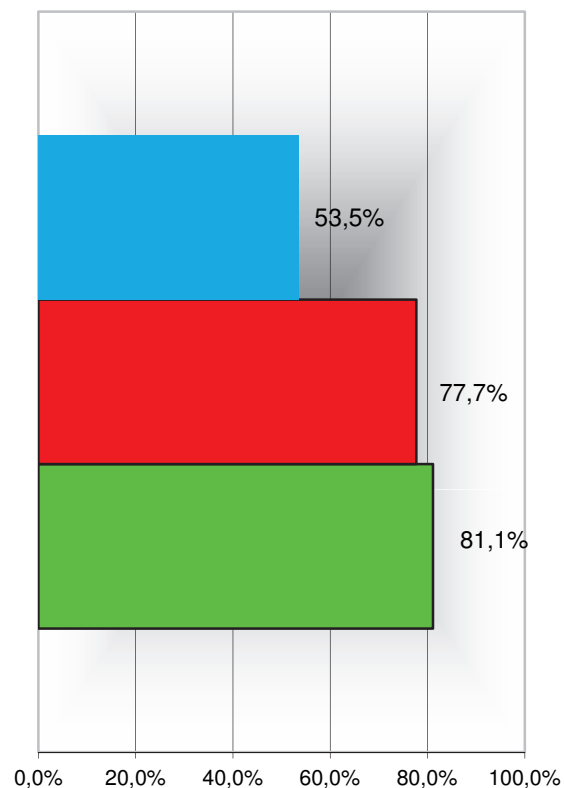
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

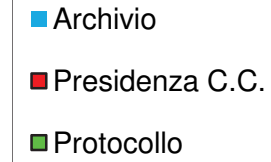
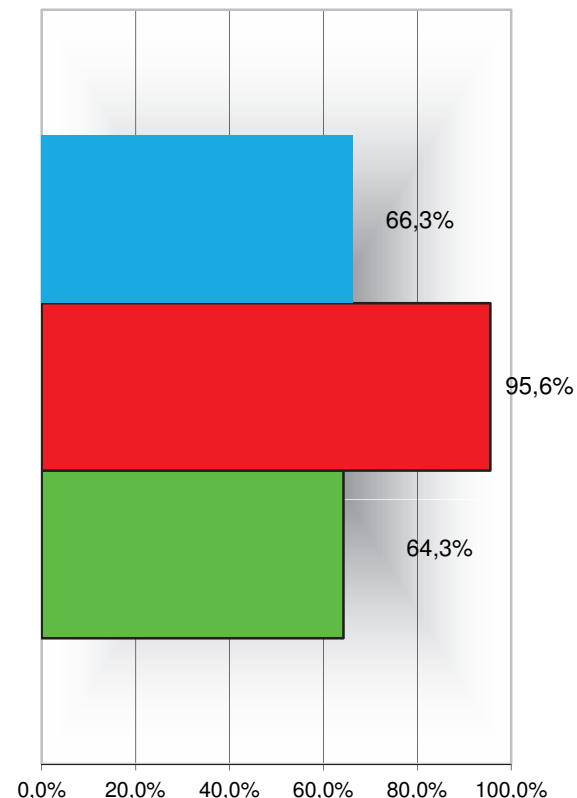
### Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2021/2022



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



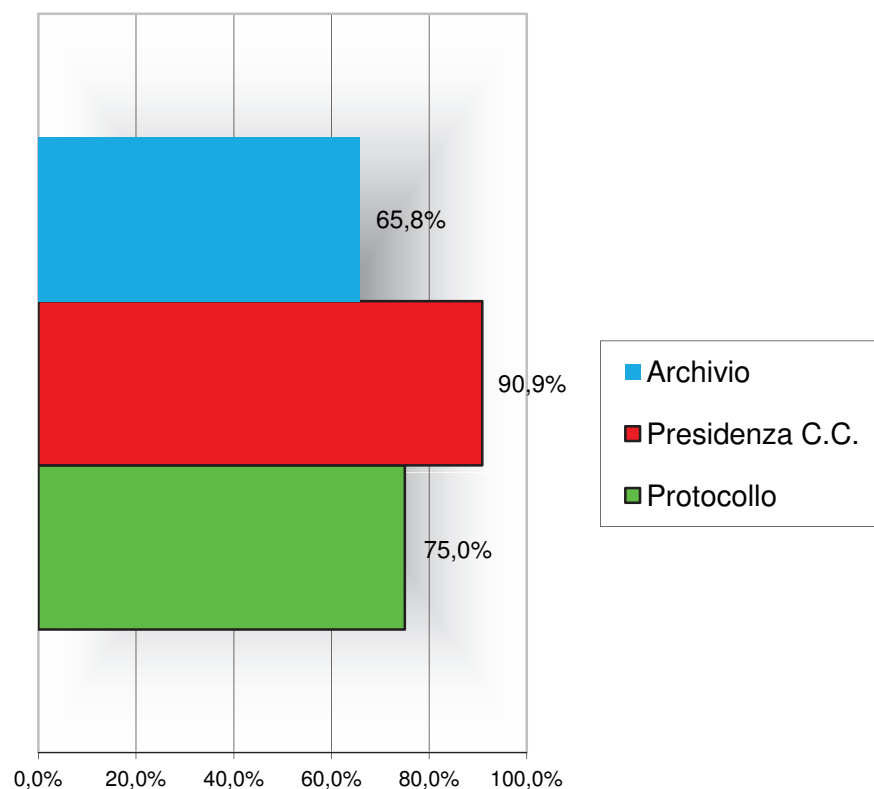
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

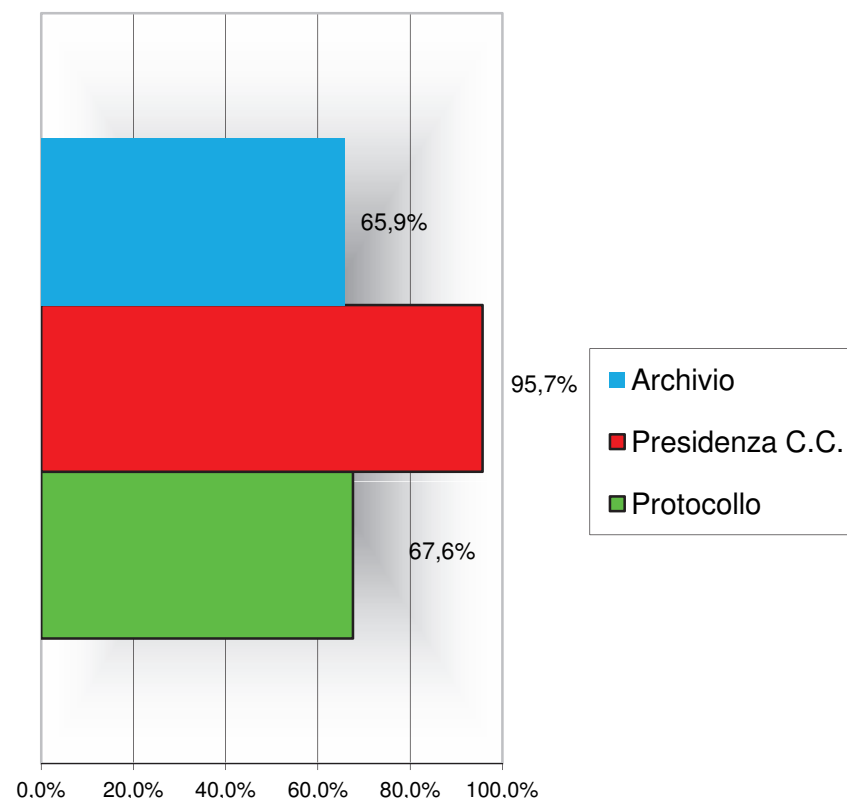
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

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



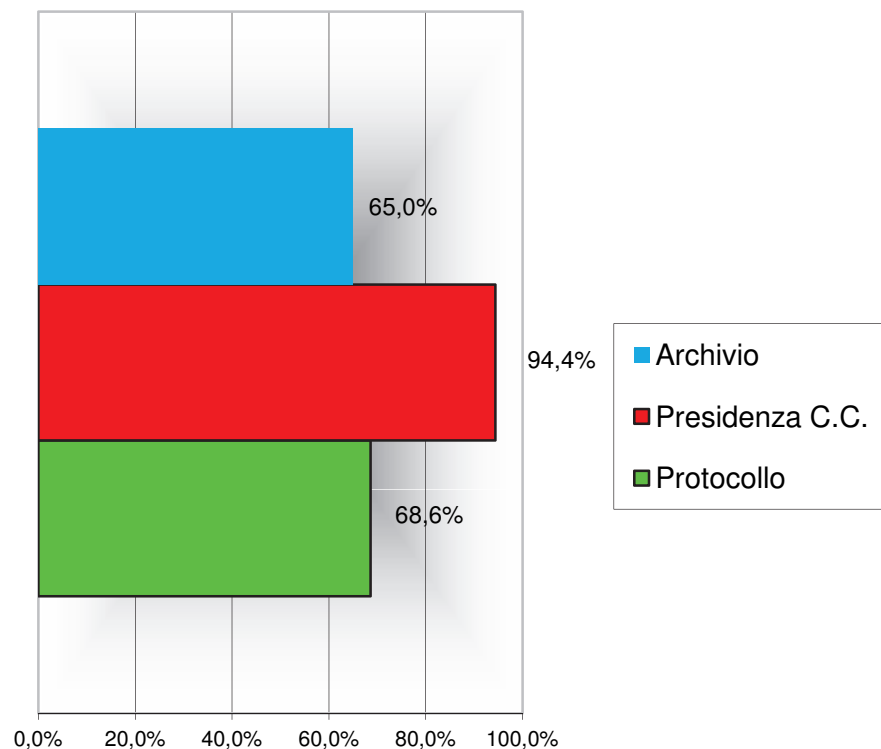
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



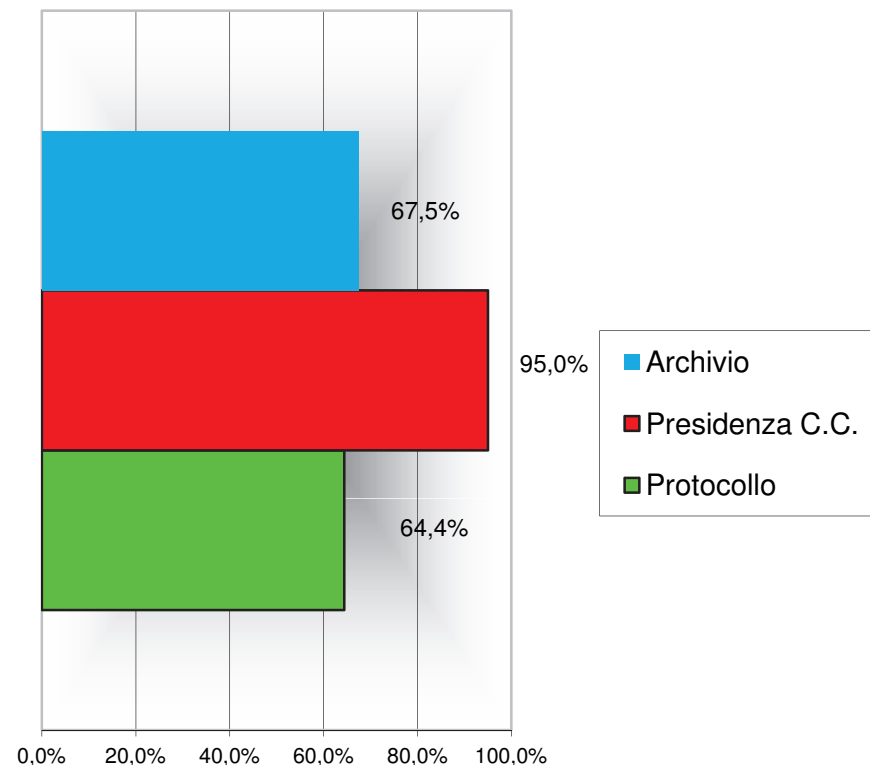
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



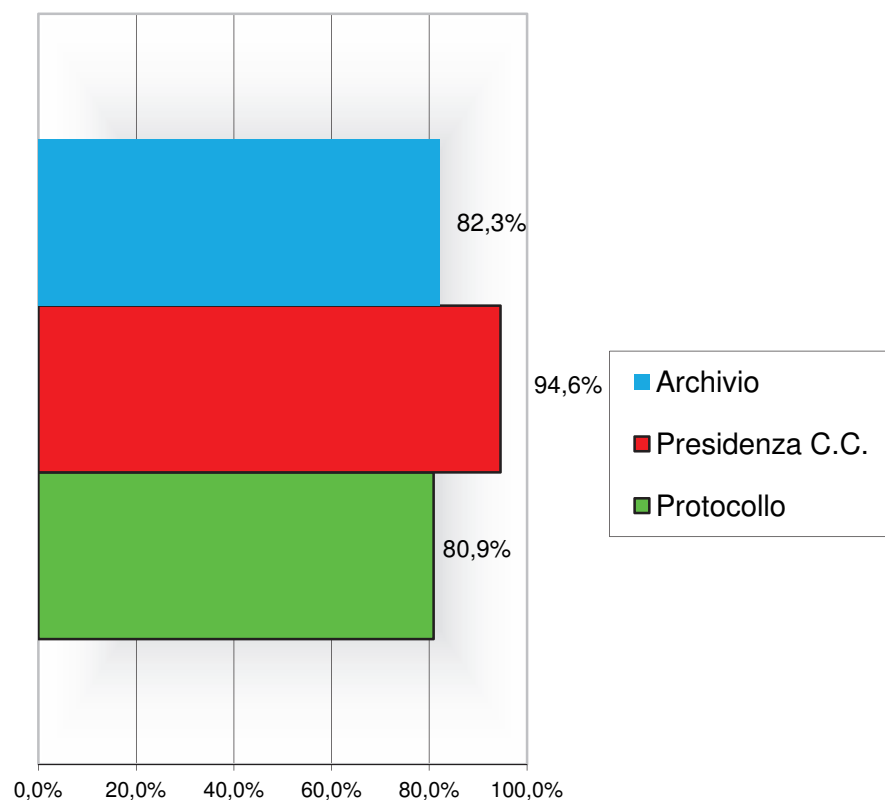
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



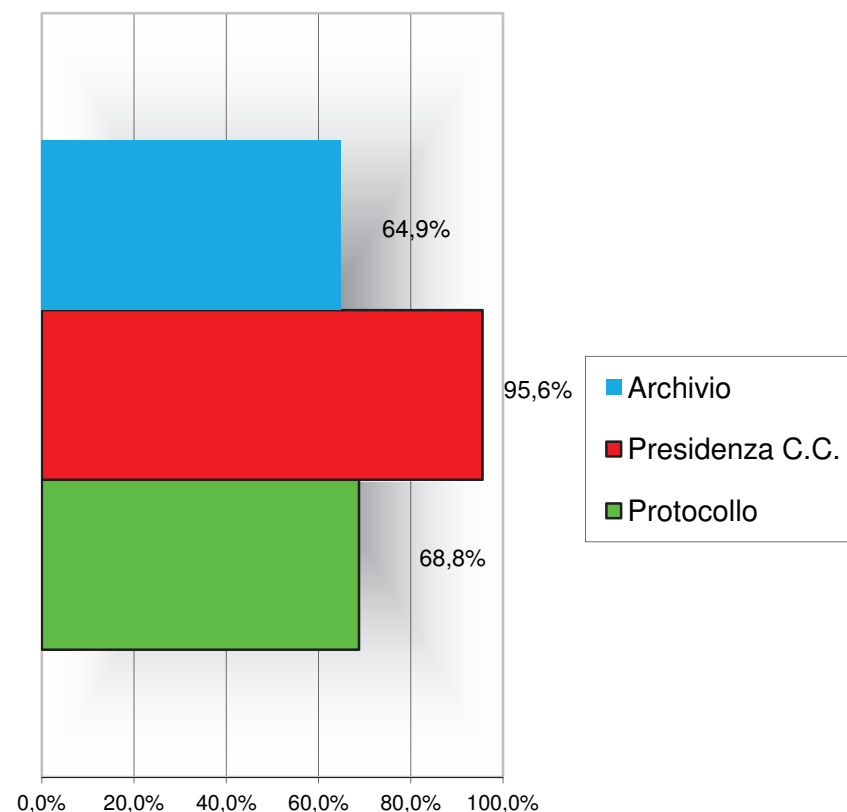
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



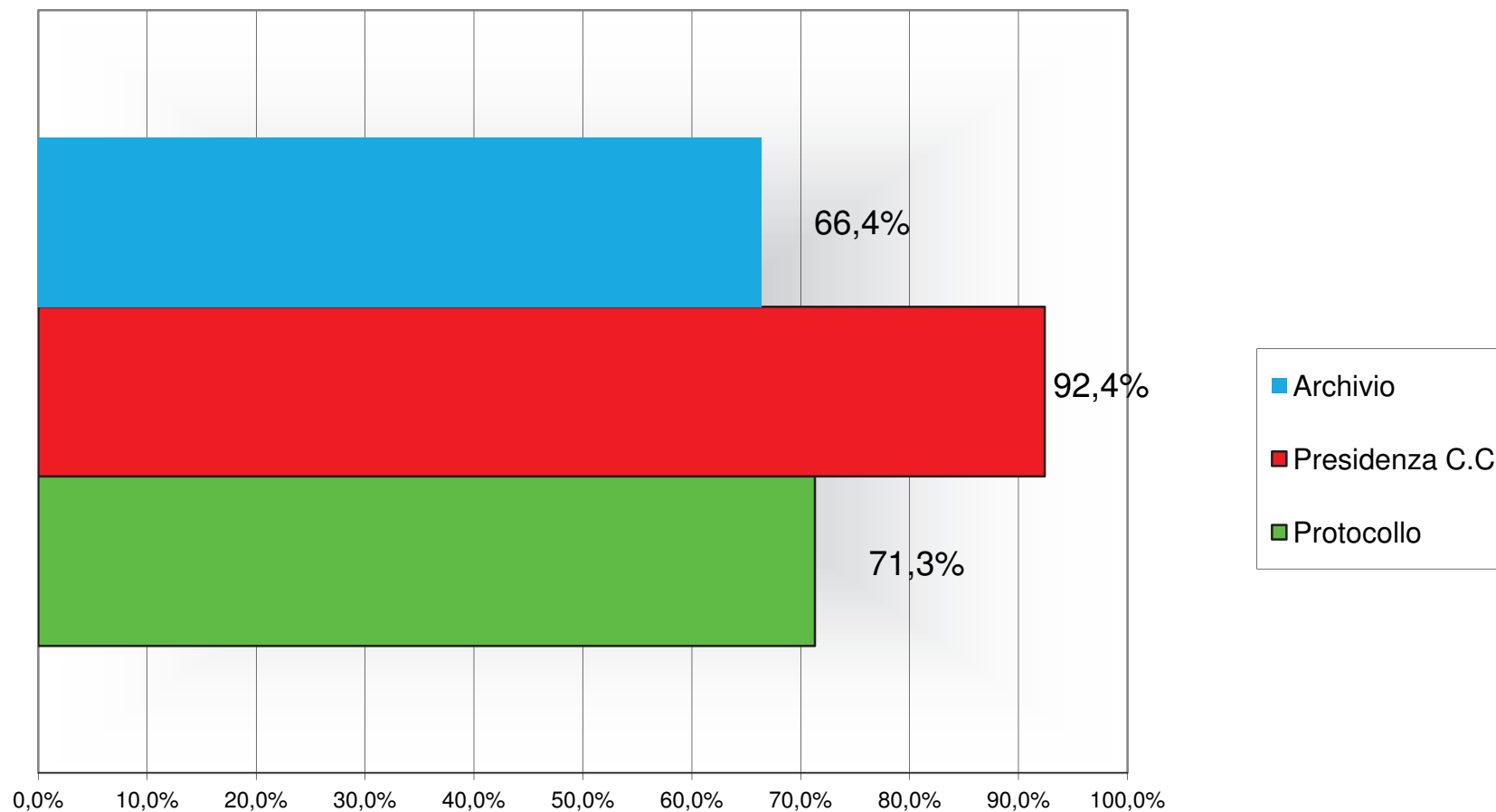
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Protocollo</b>								7
comfort	4,63	5,71	81,1%	4,63	5,71	81,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,60	7,29	63,1%	4,69	7,29	64,3%	1,2%	
rapporto con utenti	4,83	6,44	75,0%	4,83	6,44	75,0%	0,0%	
gestione ufficio	4,83	6,83	70,7%	4,62	6,83	67,6%	-3,1%	
controllo	5,09	7,00	72,7%	4,80	7,00	68,6%	-4,1%	
personale	4,98	7,17	69,5%	4,62	7,17	64,4%	-5,0%	
integrazione	5,18	6,56	79,0%	5,31	6,56	80,9%	2,0%	
efficacia organizz.	4,70	6,58	71,4%	4,53	6,58	68,8%	-2,6%	
							-1,5%	-0,56%
<b>Presidenza C.C.</b>								6
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,91	7,23	95,6%	0,3%	
rapporto con utenti	5,96	6,57	90,7%	5,97	6,57	90,9%	0,2%	
gestione ufficio	6,82	7,19	94,9%	6,88	7,19	95,7%	0,8%	
controllo	6,72	7,12	94,4%	6,72	7,12	94,4%	0,0%	
personale	6,77	7,21	93,9%	6,85	7,21	95,0%	1,1%	
integrazione	6,62	7,00	94,6%	6,62	7,00	94,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,65	6,97	95,4%	6,66	6,97	95,6%	0,1%	
							0,3%	0,10%
<b>Archivio</b>								5
comfort	3,32	6,20	53,5%	3,32	6,20	53,5%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,93	7,44	66,3%	4,93	7,44	66,3%	0,0%	
rapporto con utenti	4,23	6,43	65,8%	4,23	6,43	65,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,58	6,95	65,9%	4,58	6,95	65,9%	0,0%	
controllo	4,5	6,92	65,0%	4,5	6,92	65,0%	0,0%	
personale	4,66	6,90	67,5%	4,66	6,90	67,5%	0,0%	
integrazione	5,76	7,00	82,3%	5,76	7,00	82,3%	0,0%	
efficacia organizz.	4,40	6,78	64,9%	4,40	6,78	64,9%	0,0%	
							0,0%	0,00%

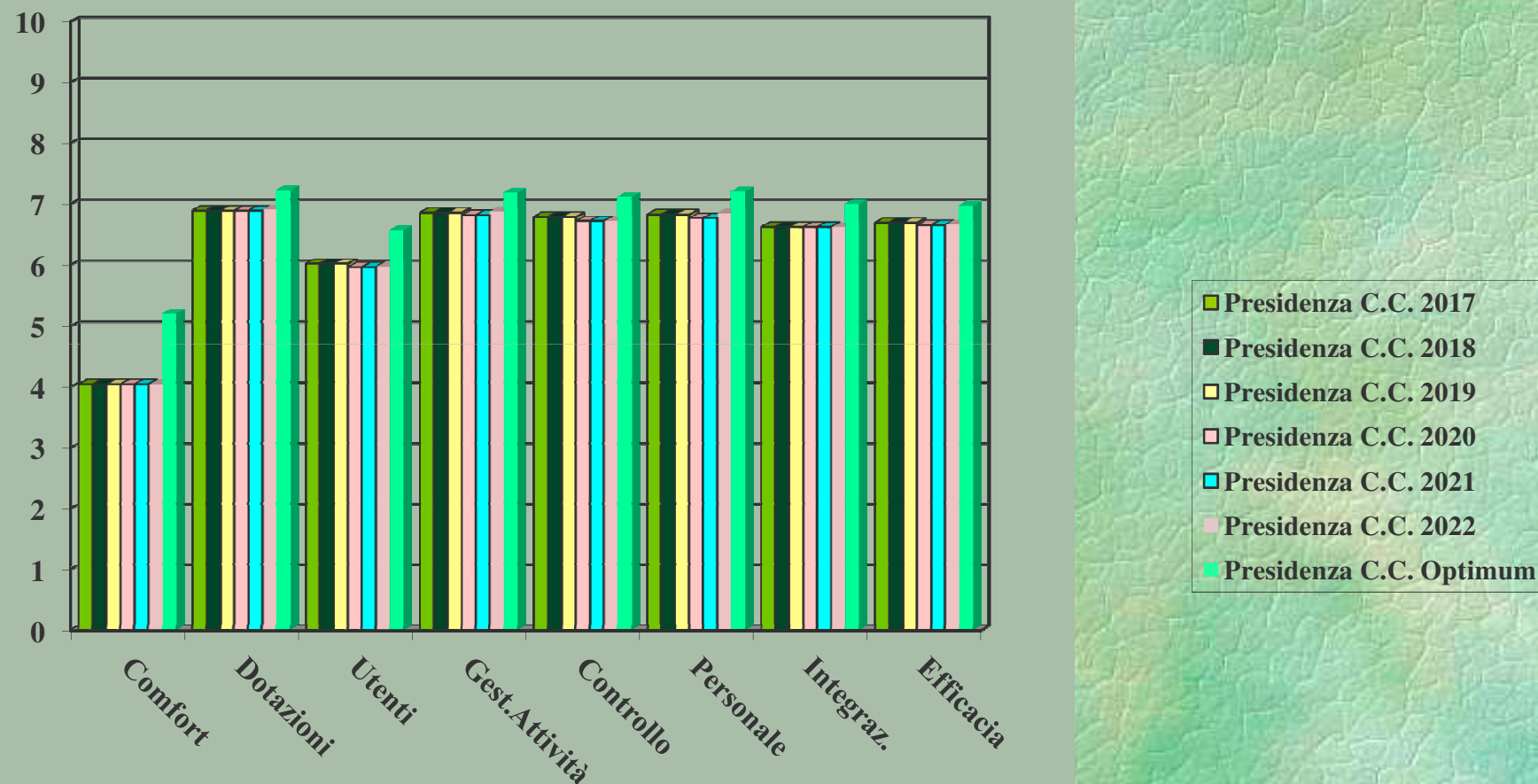
18

Settore Gabinetto del Sindaco

decremento periodo 2021 - 2022:

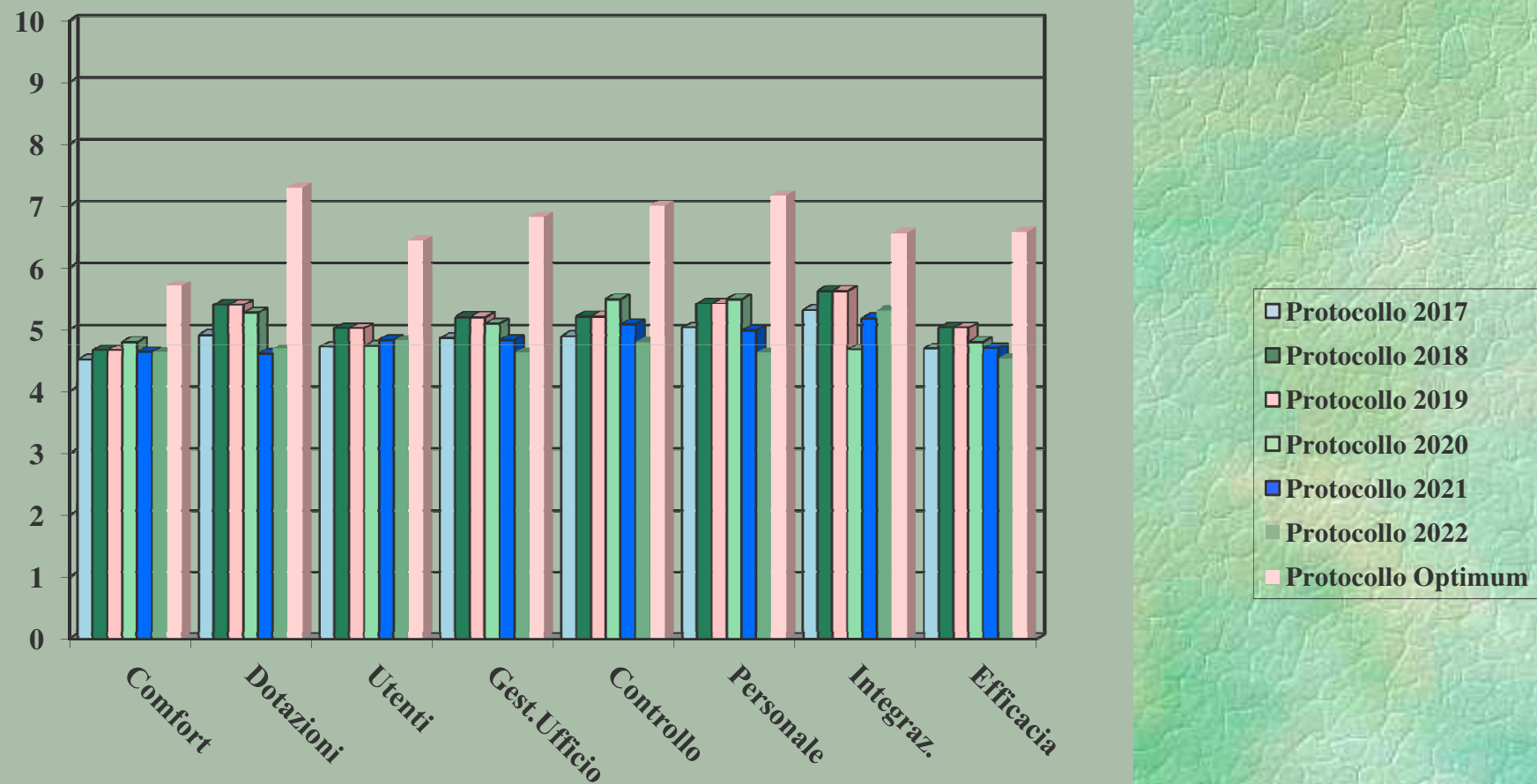
-0,46%

# ANALISI DELLA QUALITA'

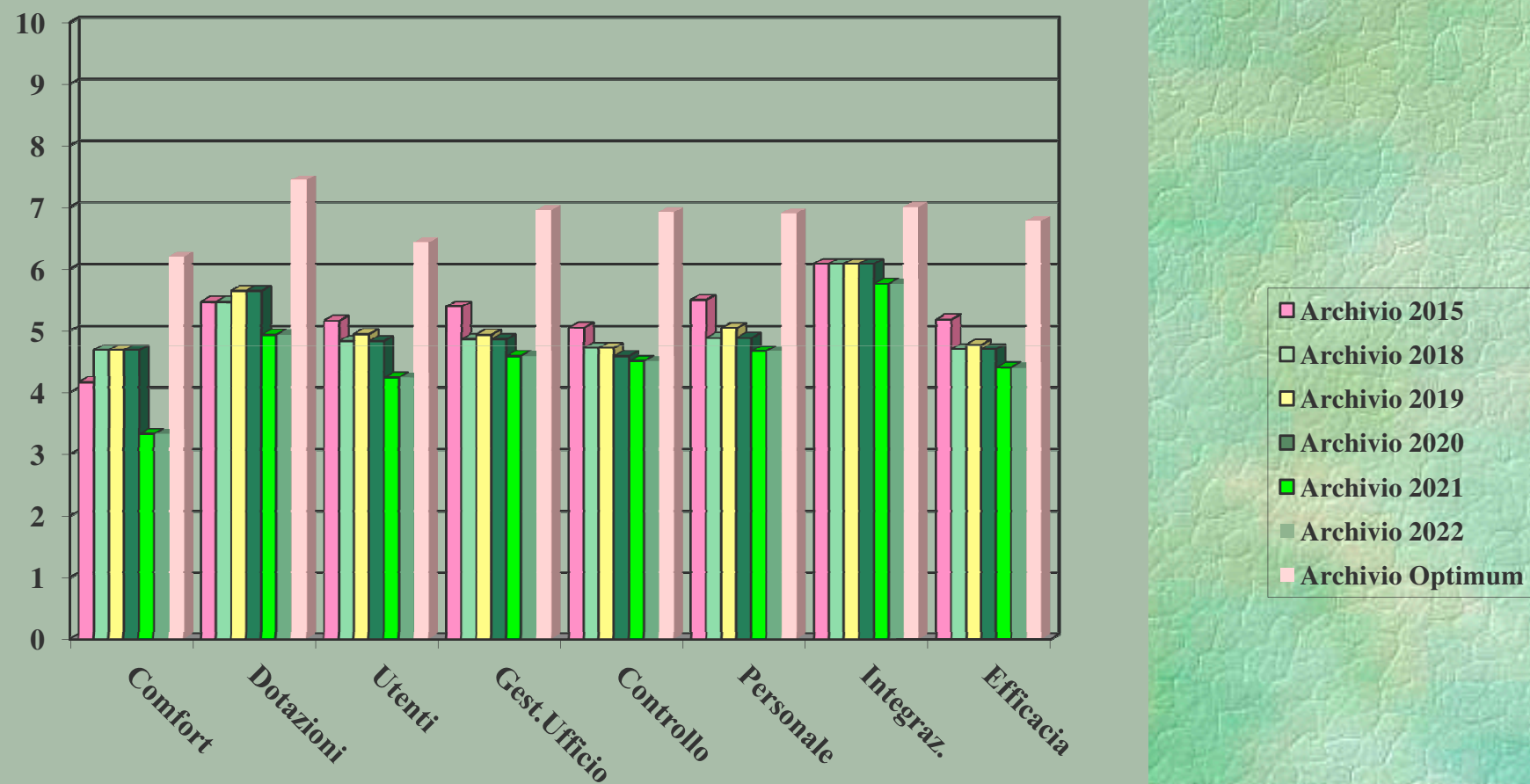




# ANALISI DELLA QUALITA'

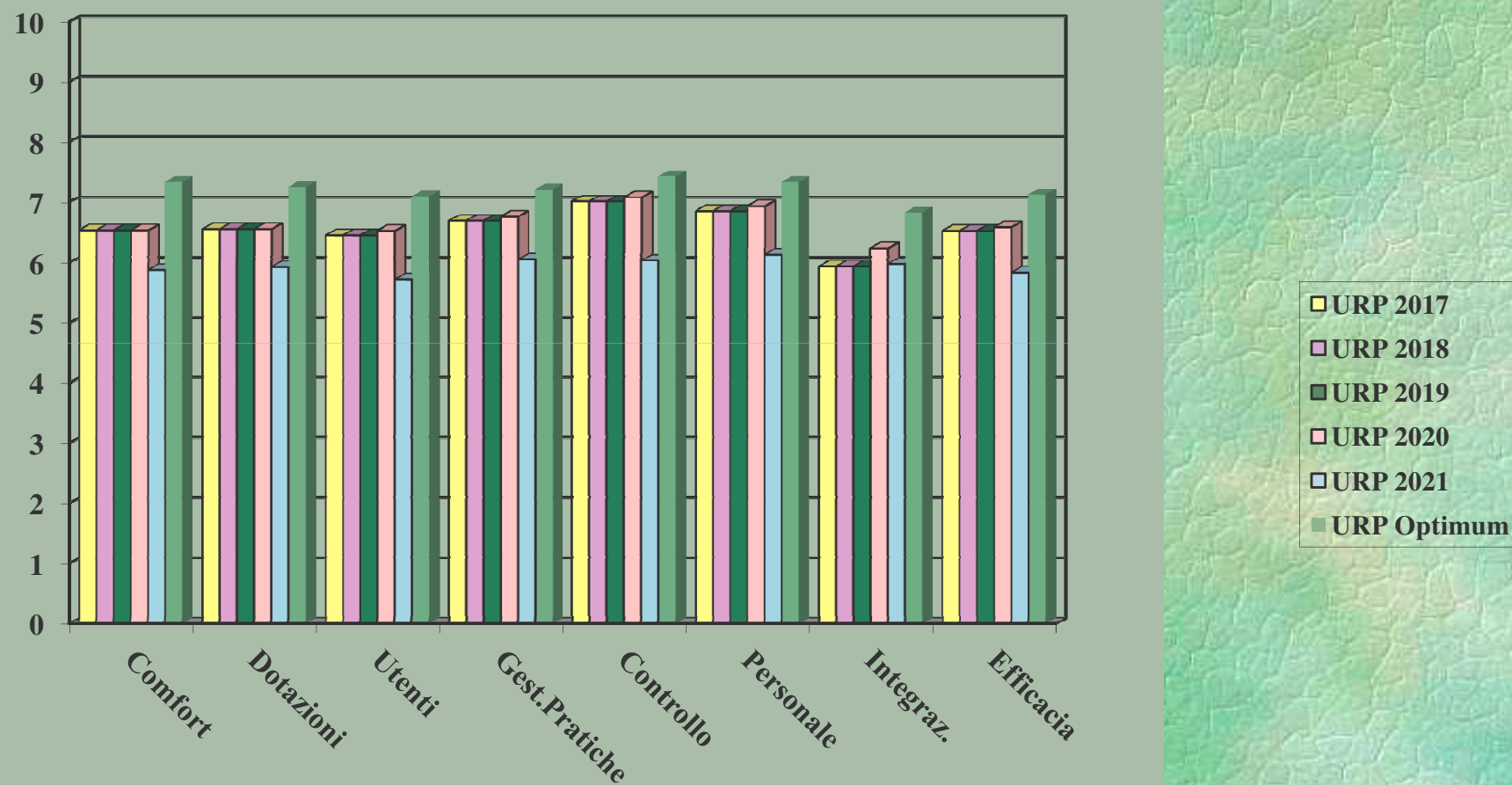


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

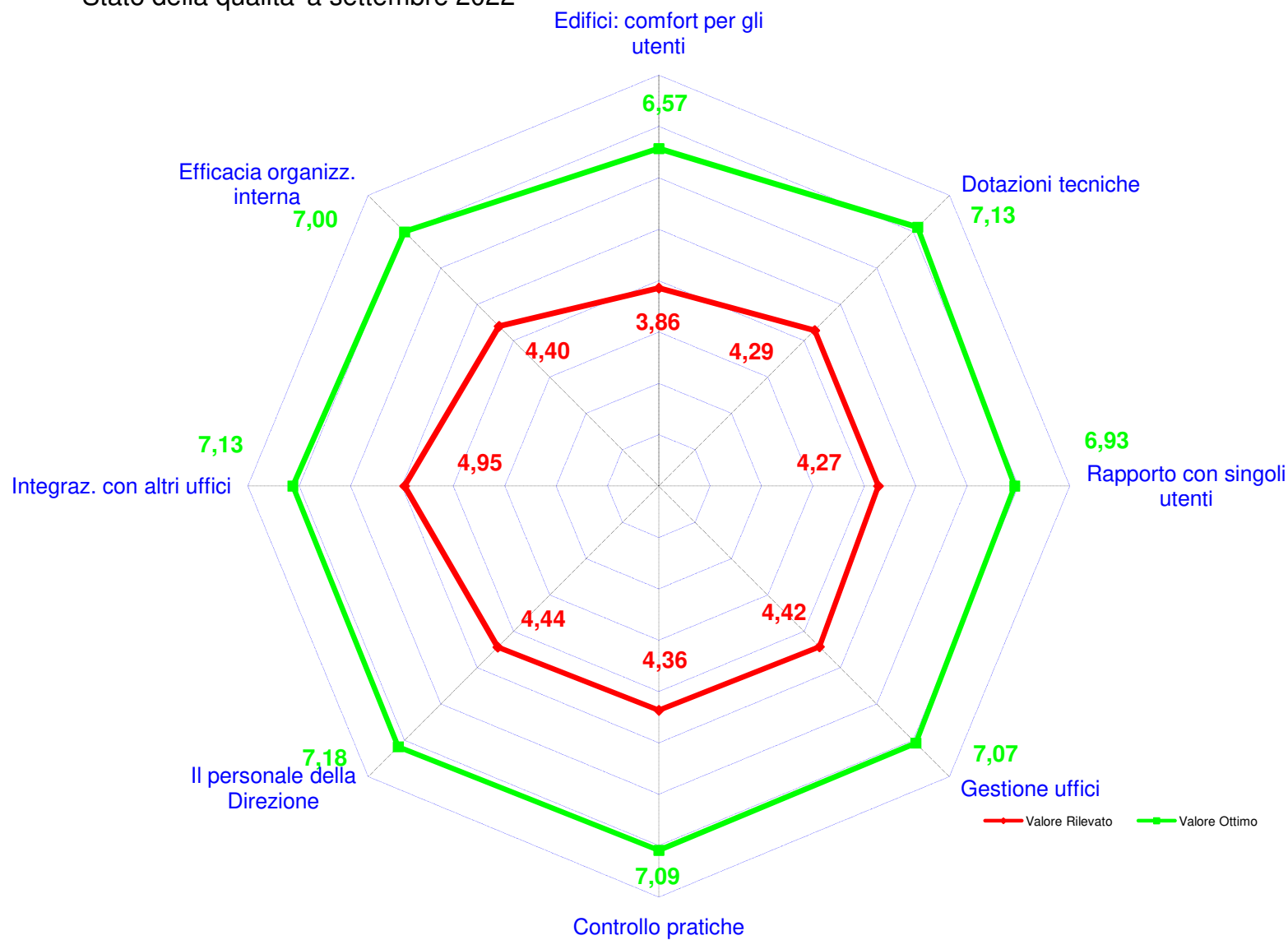
Stella della Qualità – Report di Sintesi  
Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti

Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

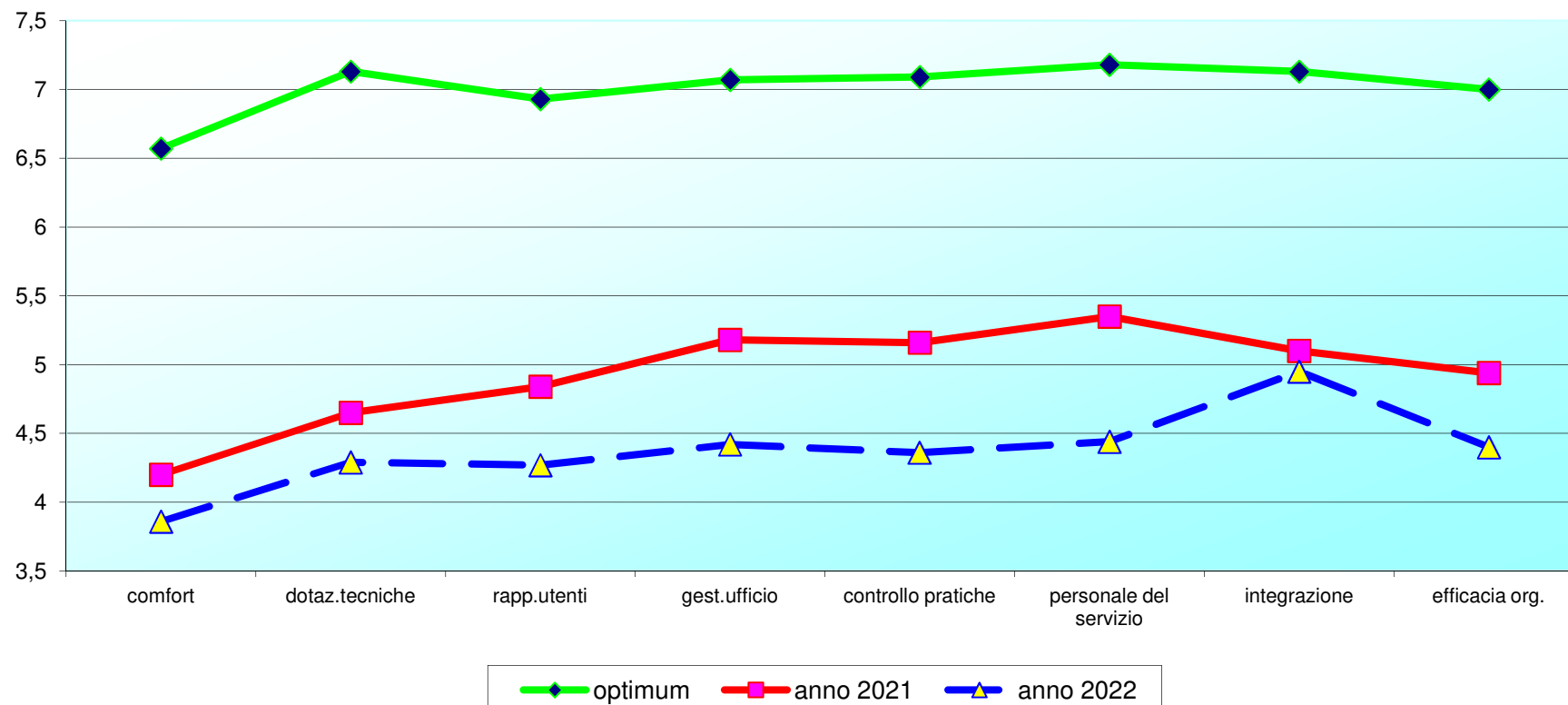
**Comune di Alessandria**  
**SERVIZIO AUTONOMO GARE, APPALTI E CONTRATTI**  
Stato della qualità a settembre 2022



# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Gare, Appalti e Contratti

Anni 2021/2022



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Gare, Appalti e Contratti**

								15
comfort	4,20	6,57	63,9%	3,86	6,57	58,8%	-5,2%	
dotazioni	4,65	7,13	65,2%	4,29	7,13	60,2%	-5,0%	
rapporto con utenti	4,84	6,93	69,8%	4,27	6,93	61,6%	-8,2%	
gestione ufficio	5,18	7,07	73,3%	4,42	7,07	62,5%	-10,7%	
controllo	5,16	7,09	72,8%	4,36	7,09	61,5%	-11,3%	
personale	5,35	7,18	74,5%	4,44	7,18	61,8%	-12,7%	
integrazione	5,10	7,13	71,5%	4,95	7,13	69,4%	-2,1%	
efficacia organizz.	4,94	7	70,6%	4,40	7	62,9%	-7,7%	
							-7,9%	-7,87%

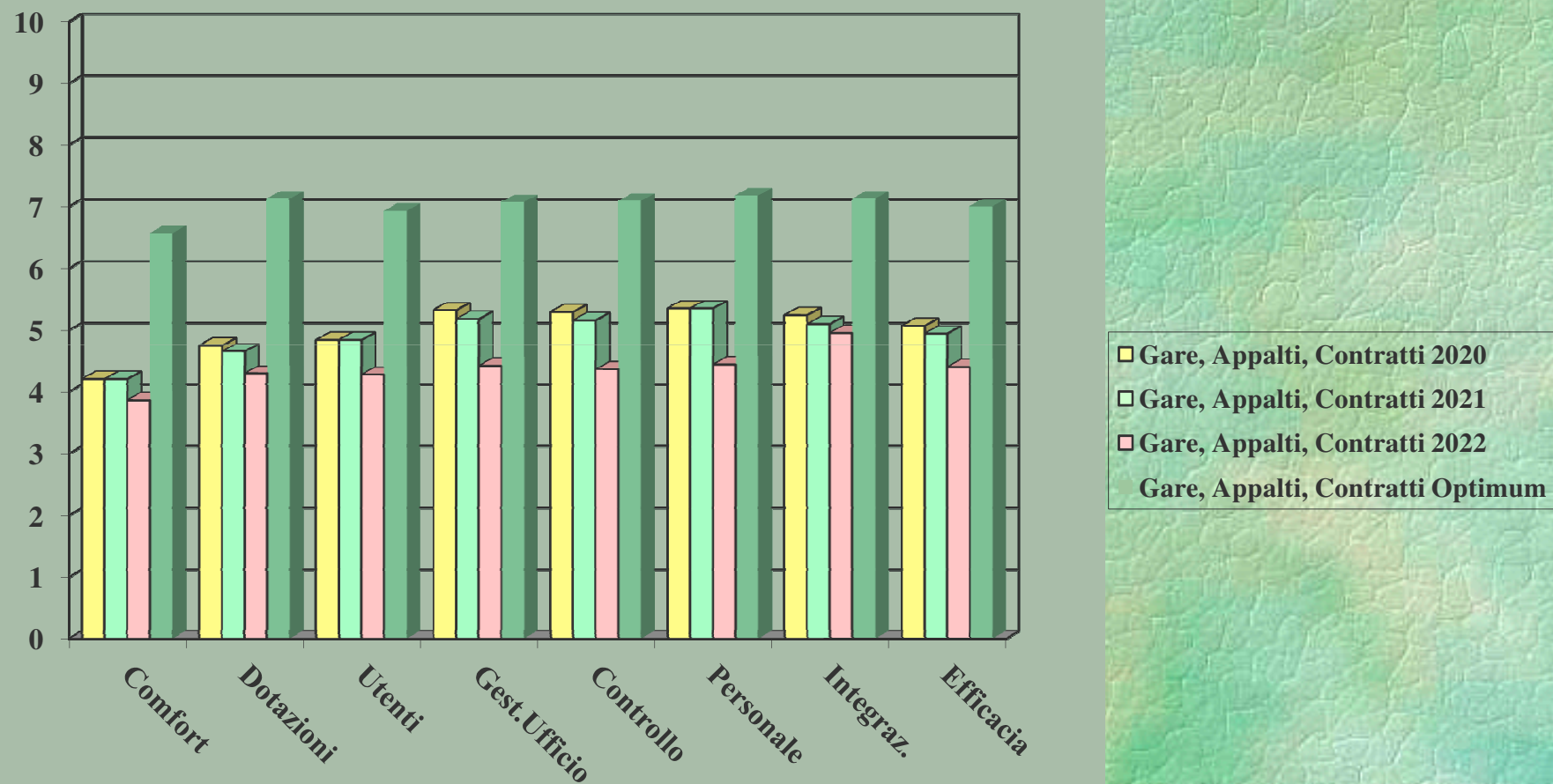
**Servizio Autonomo Gare, Appalti e Contratti**

decremento biennio 2021 - 2022:

-7,87%



# ANALISI DELLA QUALITA'







Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore LL.PP., Infrastrutture  
e Smart City

Anno 2022

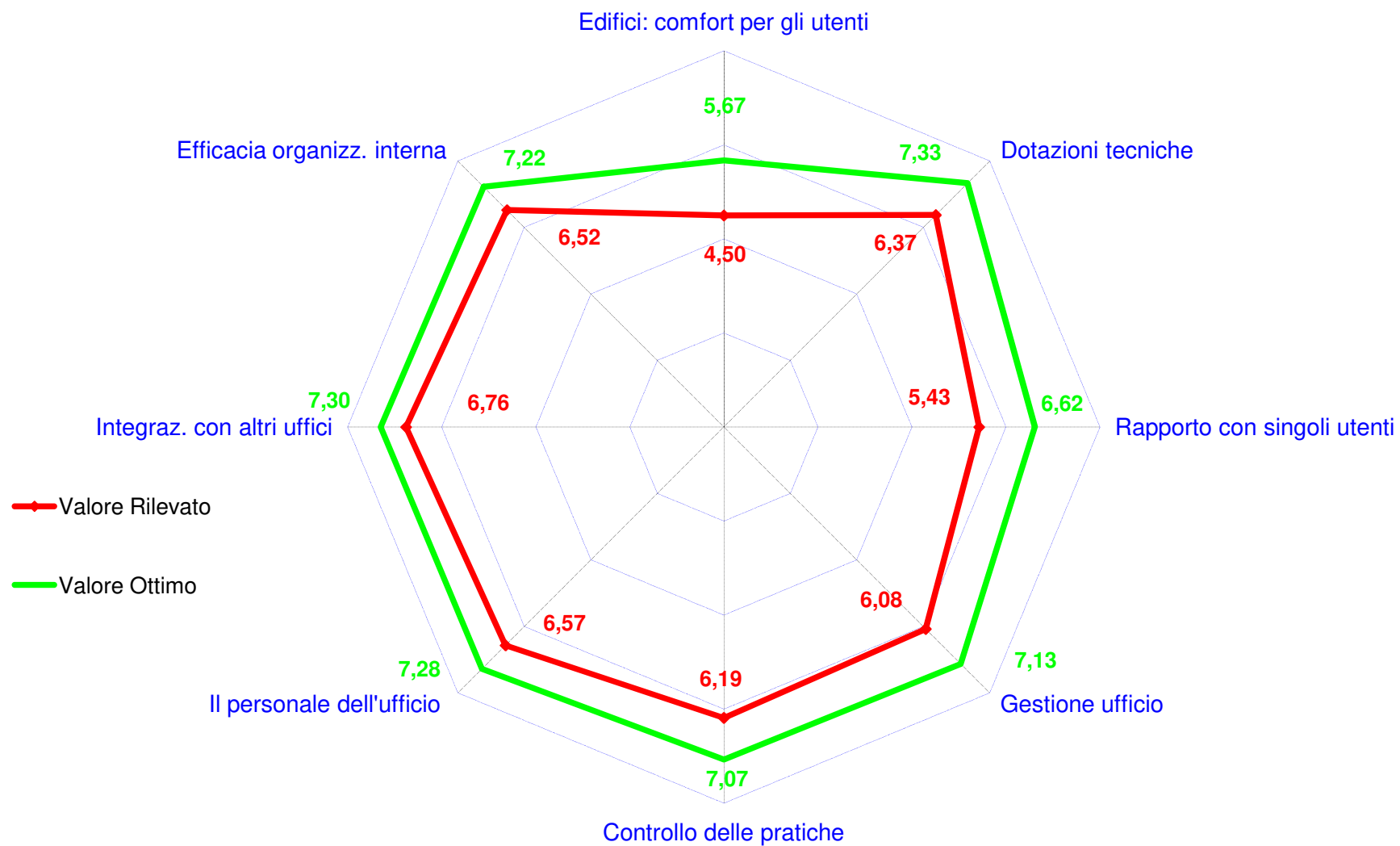
Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

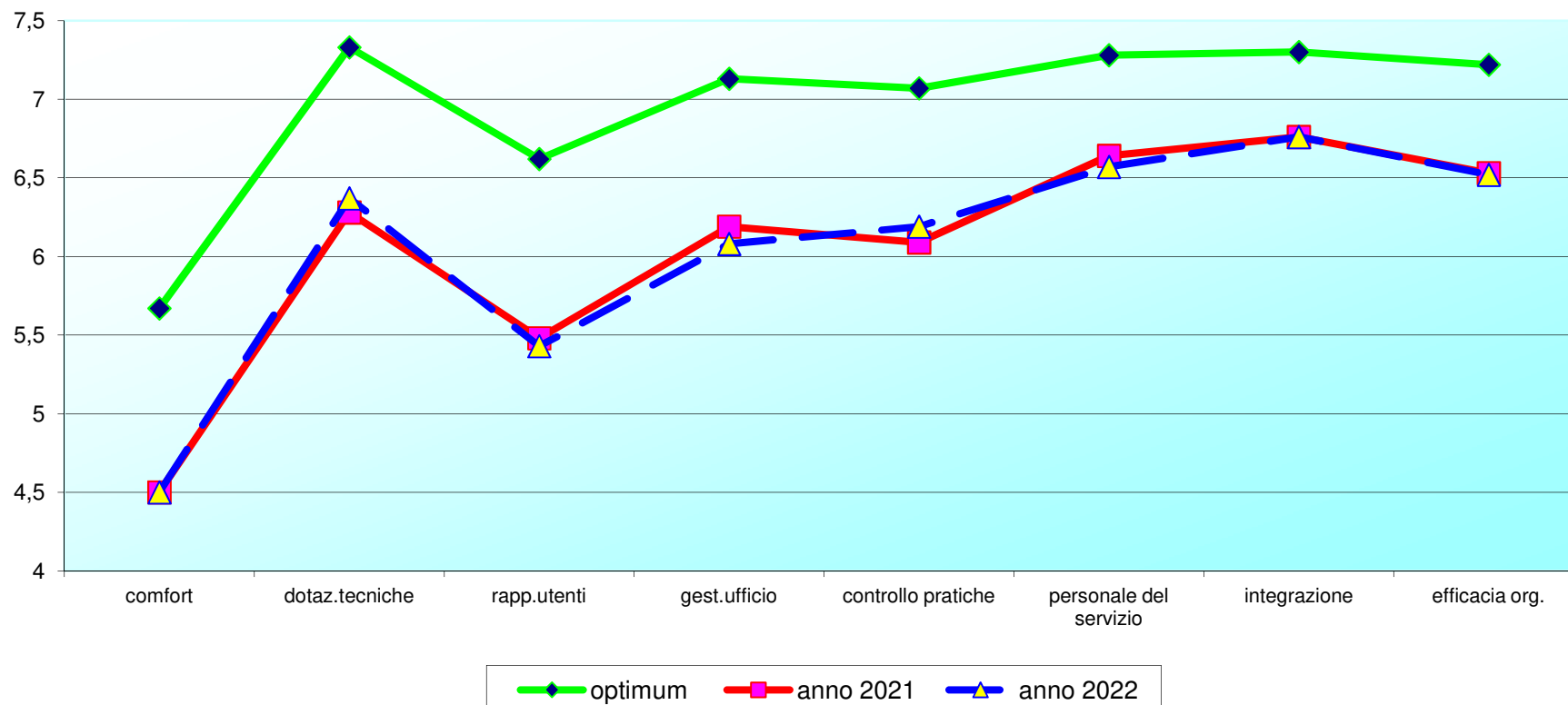
# ***Città di Alessandria***

Settore Lavori pubblici, Infrastrutture e Smart City

Stato della qualità settembre 2022

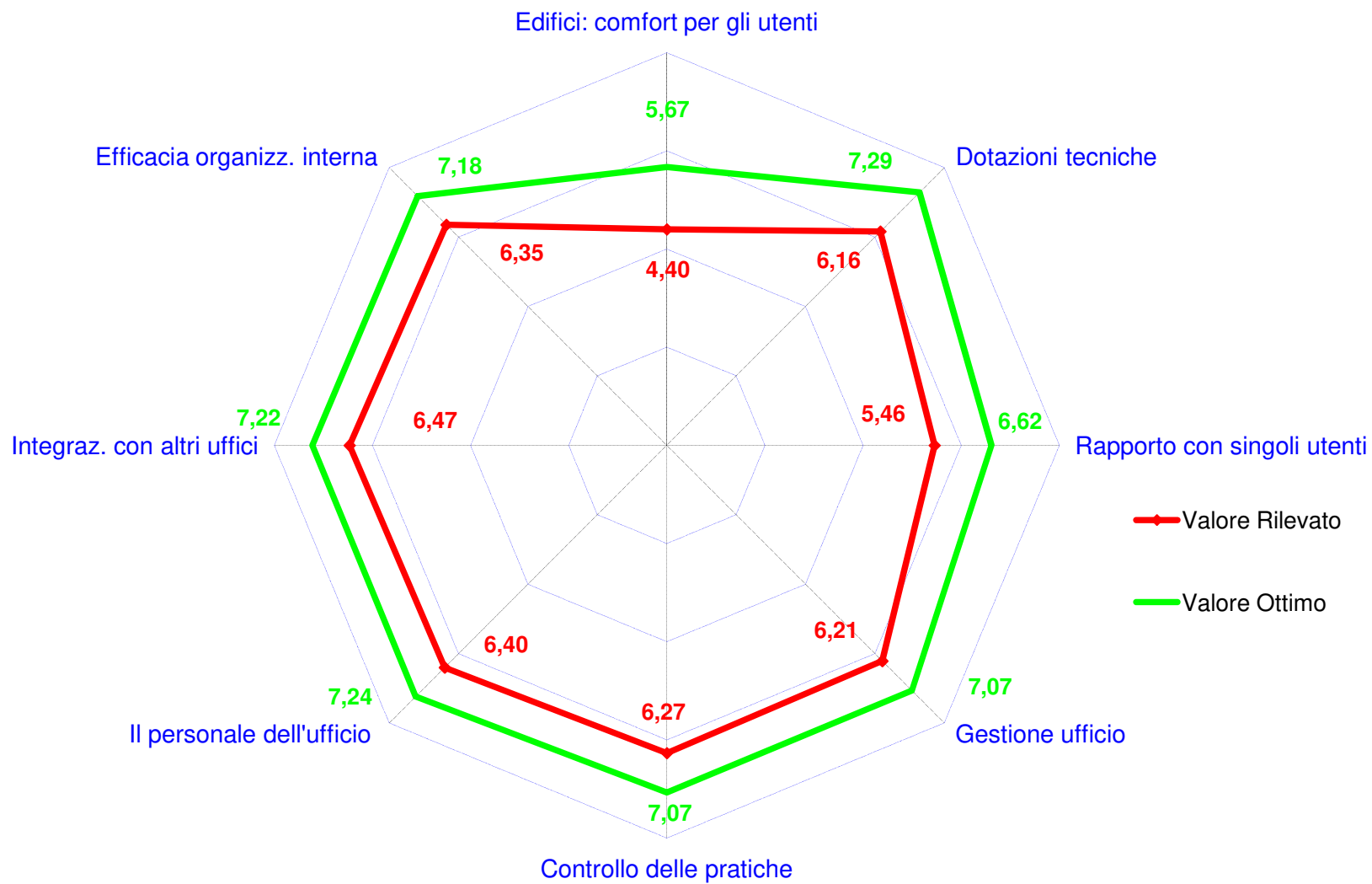


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Settore Lavori Pubblici, Infrastrutture e Smart City**  
**Anni 2021/2022**

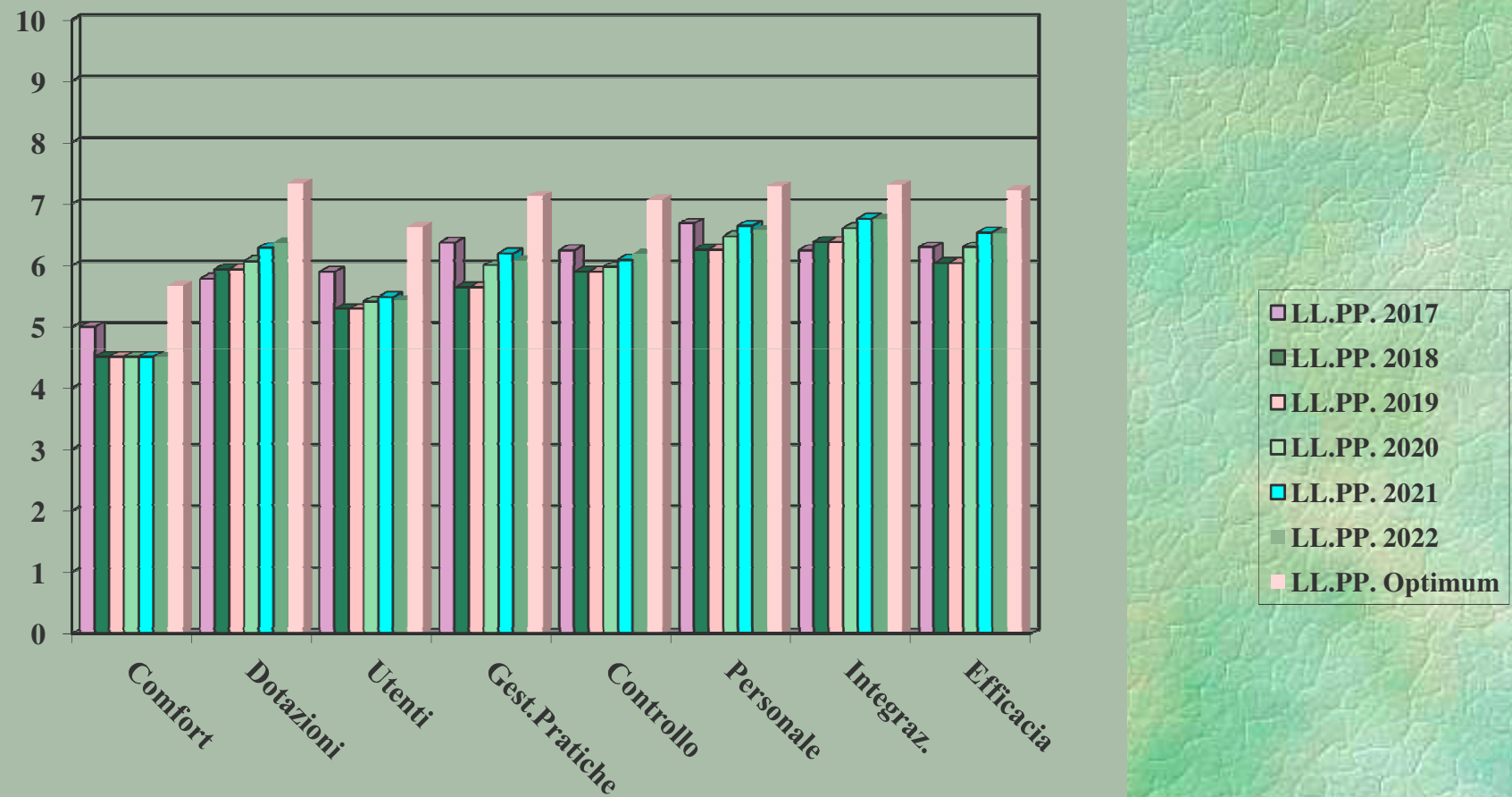


CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>LL.PP. Infrastrutture</b>								59
comfort	4,50	5,67	79,4%	4,50	5,67	79,4%	0,0%	
dotazioni	6,28	7,33	85,7%	6,37	7,33	86,9%	1,2%	
rapporto con utenti	5,48	6,68	82,0%	5,43	6,62	82,0%	0,0%	
gestione ufficio	6,19	7,18	86,2%	6,08	7,13	85,3%	-0,9%	
controllo	6,09	7,07	86,1%	6,19	7,07	87,6%	1,4%	
personale	6,64	7,32	90,7%	6,57	7,28	90,2%	-0,5%	
integrazione	6,76	7,30	92,6%	6,76	7,30	92,6%	0,0%	
efficacia organizz.	6,53	7,26	89,9%	6,52	7,22	90,3%	0,4%	
							0,2%	0,20%
								59
<b>Settore LL.PP., Infrastrutture e Smart City</b>			incremento biennio 2021 - 2022:				0,20%	

***Città di Alessandria***  
Servizio Autonomo Progetti Complessi ed Europei  
Stato della qualità settembre 2022



# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

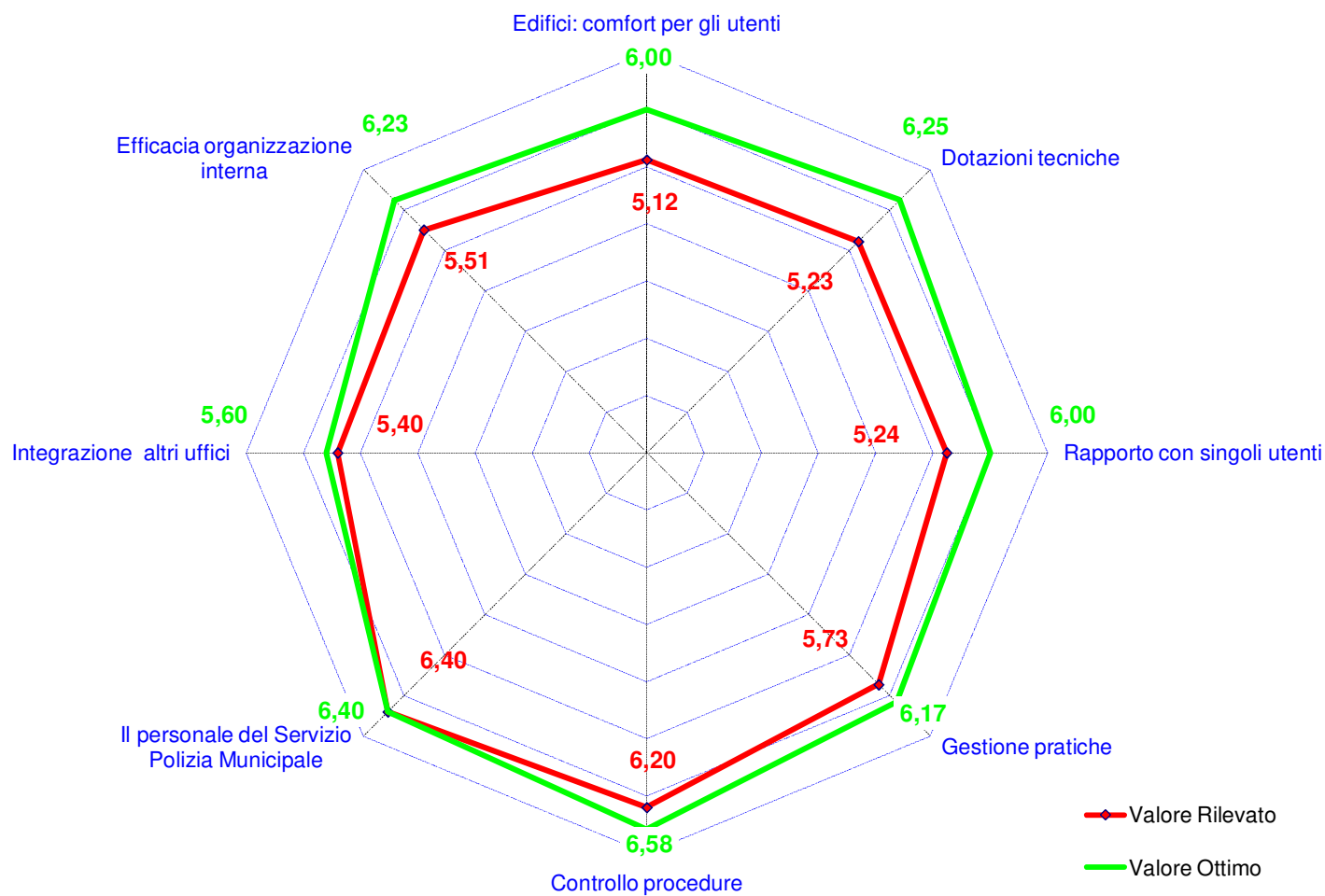
Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

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

Stato della qualita' a  
Settembre 2022



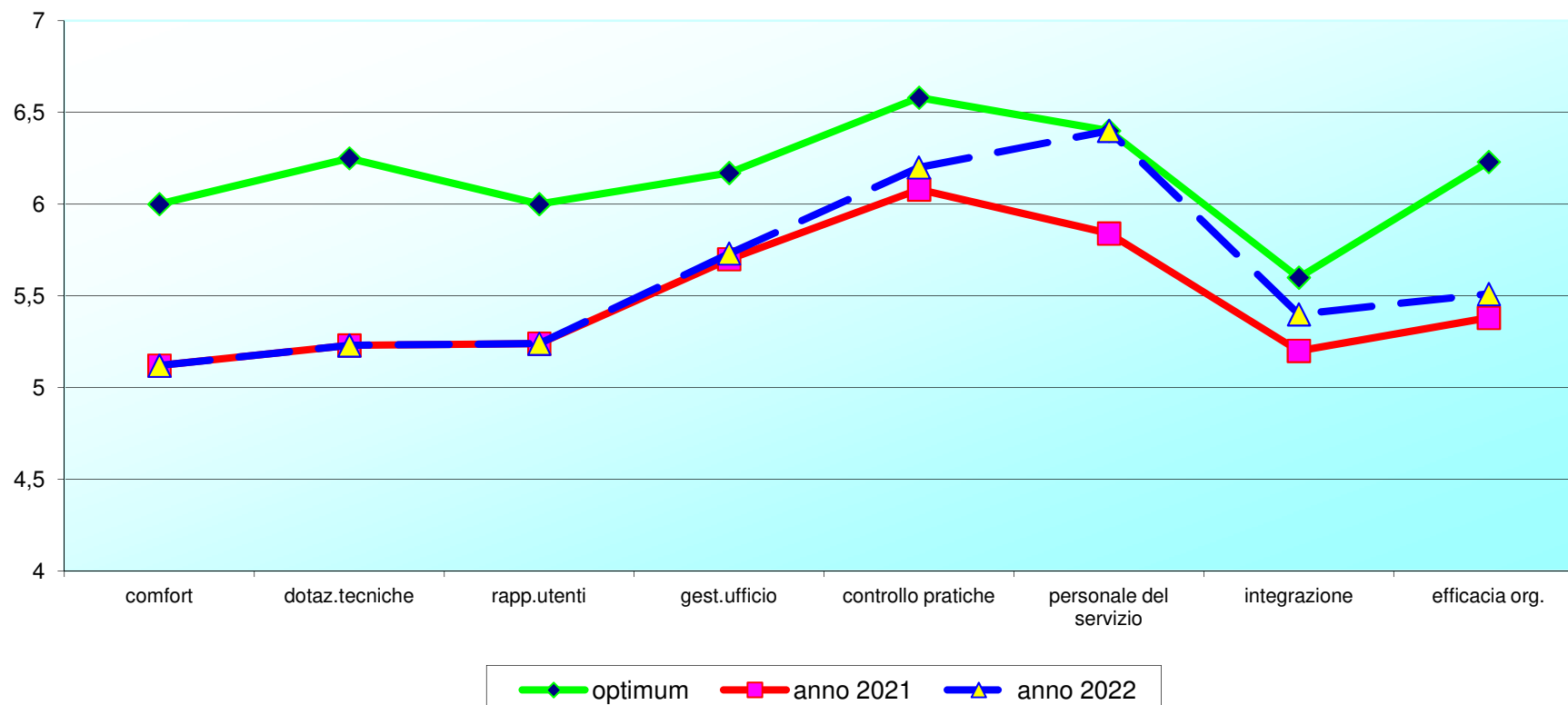


# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2021/2022



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Polizia Locale**

comfort	5,12	6,00	85,3%	5,12	6,00	85,3%	0,0%
dotazioni	5,23	6,25	83,7%	5,23	6,25	83,7%	0,0%
rapporto con utenti	5,24	6,00	87,3%	5,24	6,00	87,3%	0,0%
gestione ufficio	5,70	6,17	92,4%	5,73	6,17	92,9%	0,5%
controllo	6,08	6,58	92,4%	6,20	6,58	94,2%	1,8%
personale	5,84	6,40	91,3%	6,40	6,40	100,0%	8,8%
integrazione	5,20	5,60	92,9%	5,40	5,60	96,4%	3,6%
efficacia organizz.	5,38	6,23	86,4%	5,51	6,23	88,4%	2,1%
							2,1%

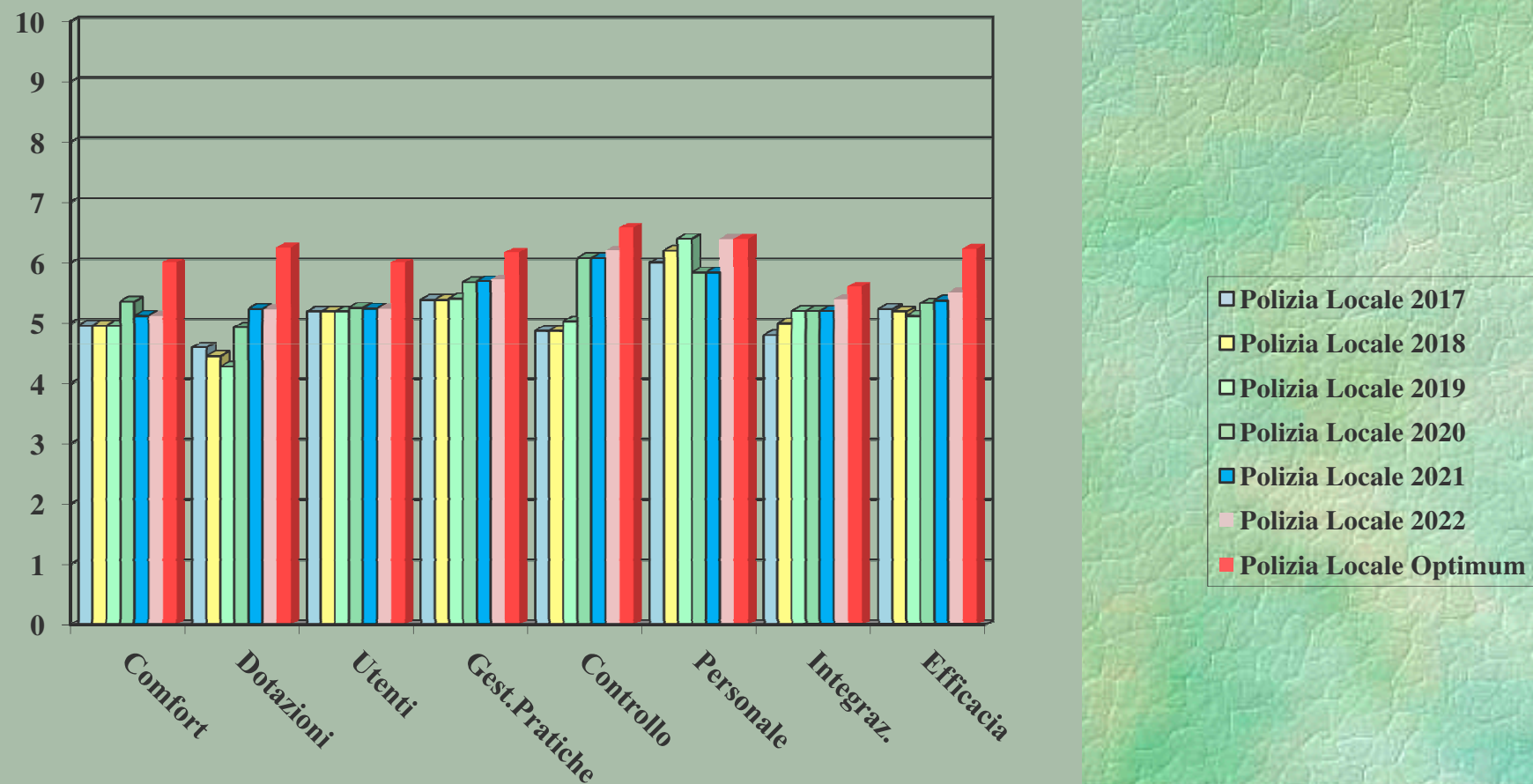
82

**Servizio Autonomo Polizia Locale**

incremento biennio 2021 - 2022:

2,09%

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

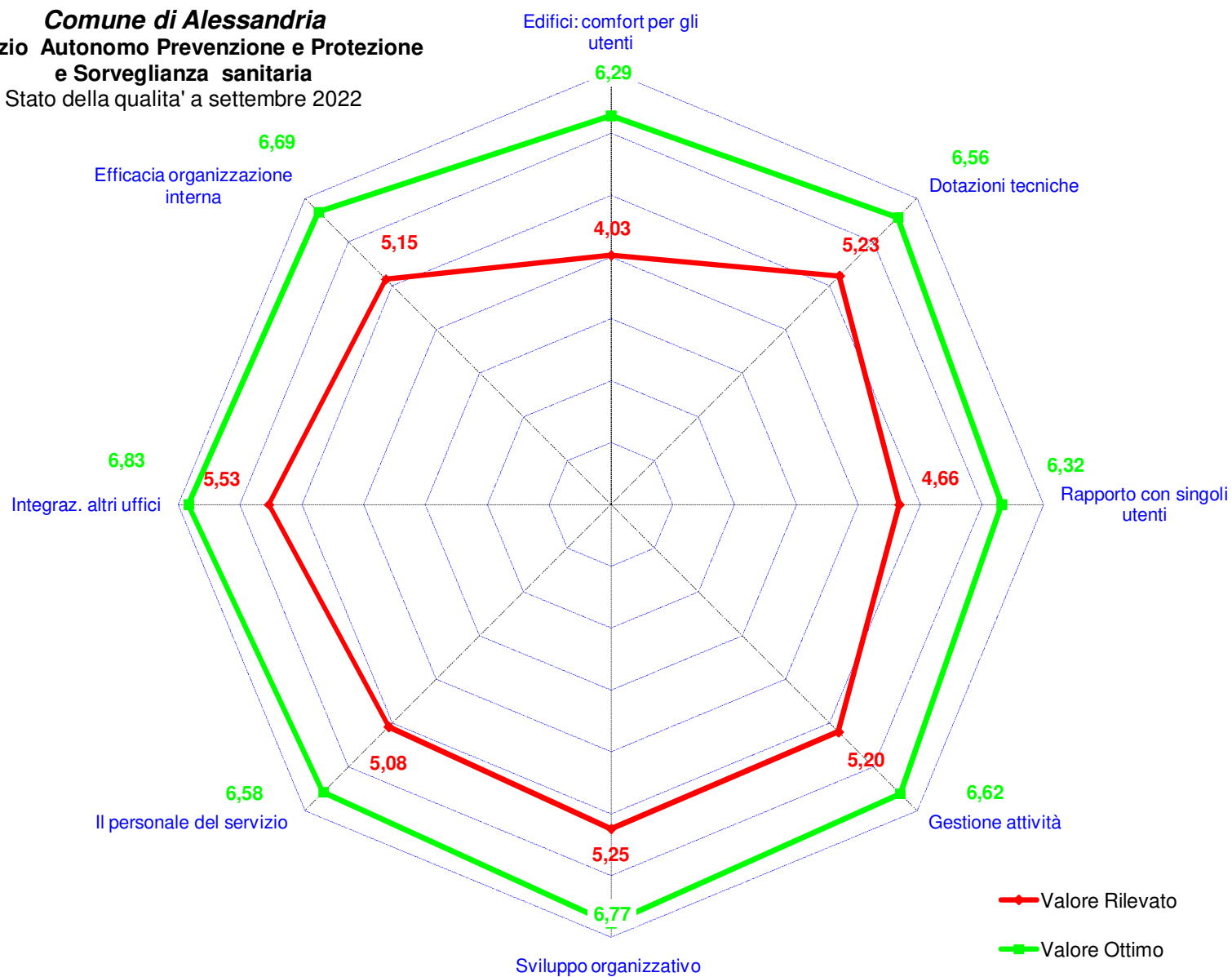
Servizio Autonomo Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria

Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

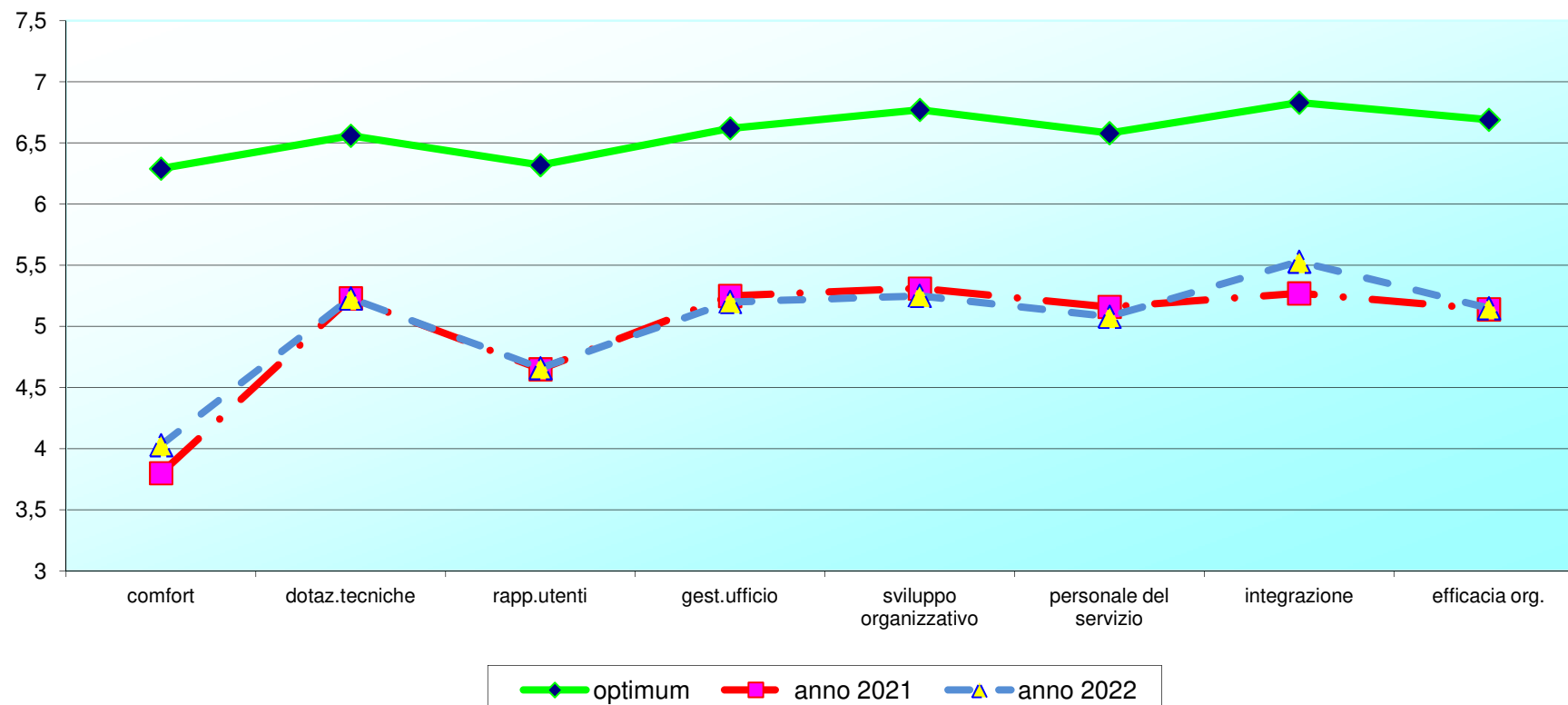
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Prevenzione e Protezione**  
**e Sorveglianza sanitaria**  
Stato della qualità a settembre 2022



# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria

Anni 2021/2022



**CITTA' DI ALESSANDRIA**  
Qualità

2021		%	2022		%	incred. decred.	N° dipend.
v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Prev.Protez.Sorv.sanitaria**

comfort	3,80	6,29	60,4%	4,03	6,29	64,1%	3,7%	4
dotazioni	5,23	6,56	79,7%	5,23	6,56	79,7%	0,0%	
rapporto con utenti	4,65	6,32	73,6%	4,66	6,32	73,7%	0,2%	
gestione ufficio	5,25	6,62	79,3%	5,2	6,62	78,5%	-0,8%	
sviluppo organizzativo	5,31	6,77	78,4%	5,25	6,77	77,5%	-0,9%	
personale	5,16	6,58	78,4%	5,08	6,58	77,2%	-1,2%	
integrazione	5,27	6,83	77,2%	5,53	6,83	81,0%	3,8%	
efficacia organizz.	5,14	6,69	76,8%	5,15	6,69	77,0%	0,1%	
							0,6%	0,61%

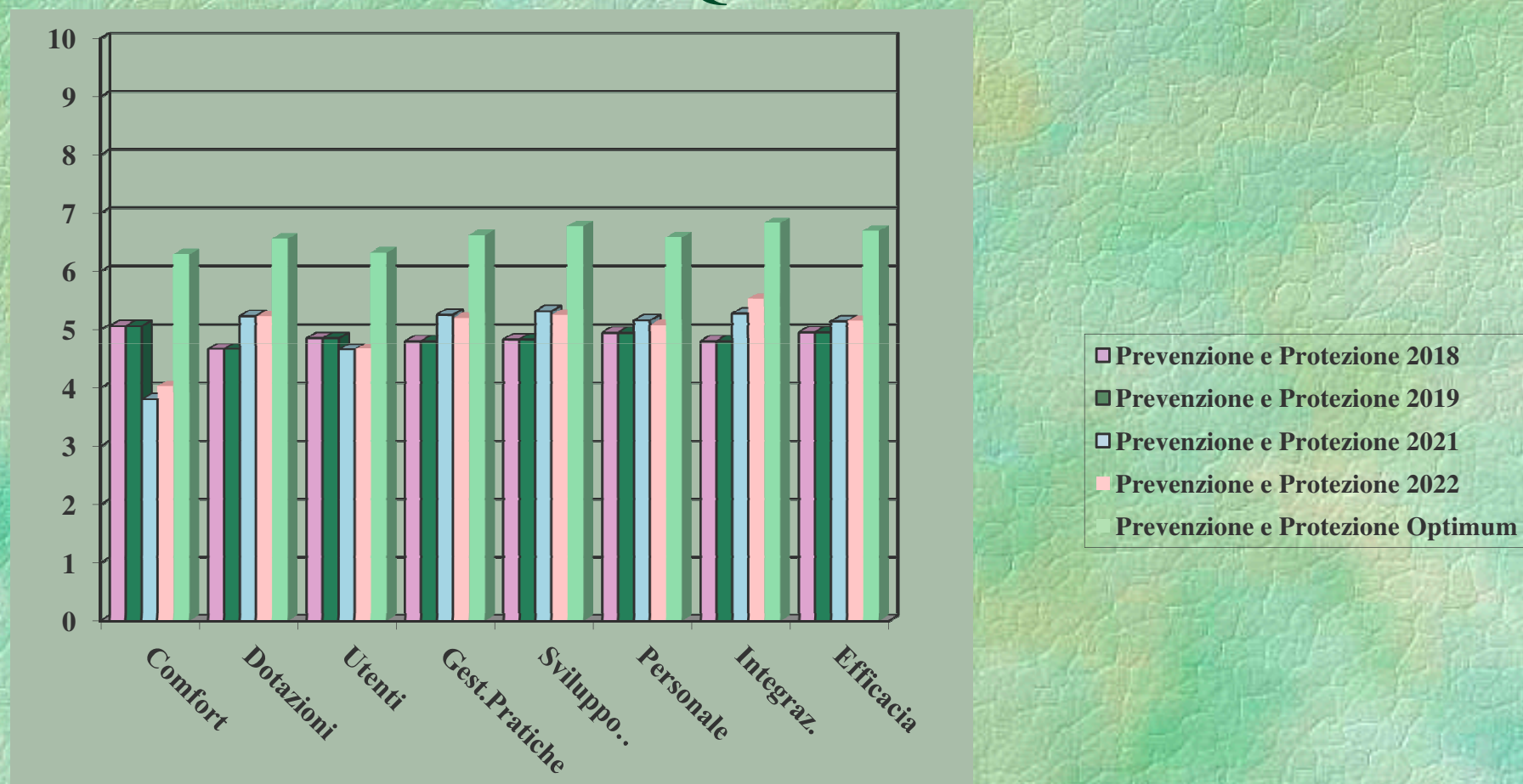
**Servizio Autonomo  
Prevenzione, Protezione e  
Sorveglianza sanitaria**

incremento biennio 2021 - 2022:

0,61%



# ANALISI DELLA QUALITA'







Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

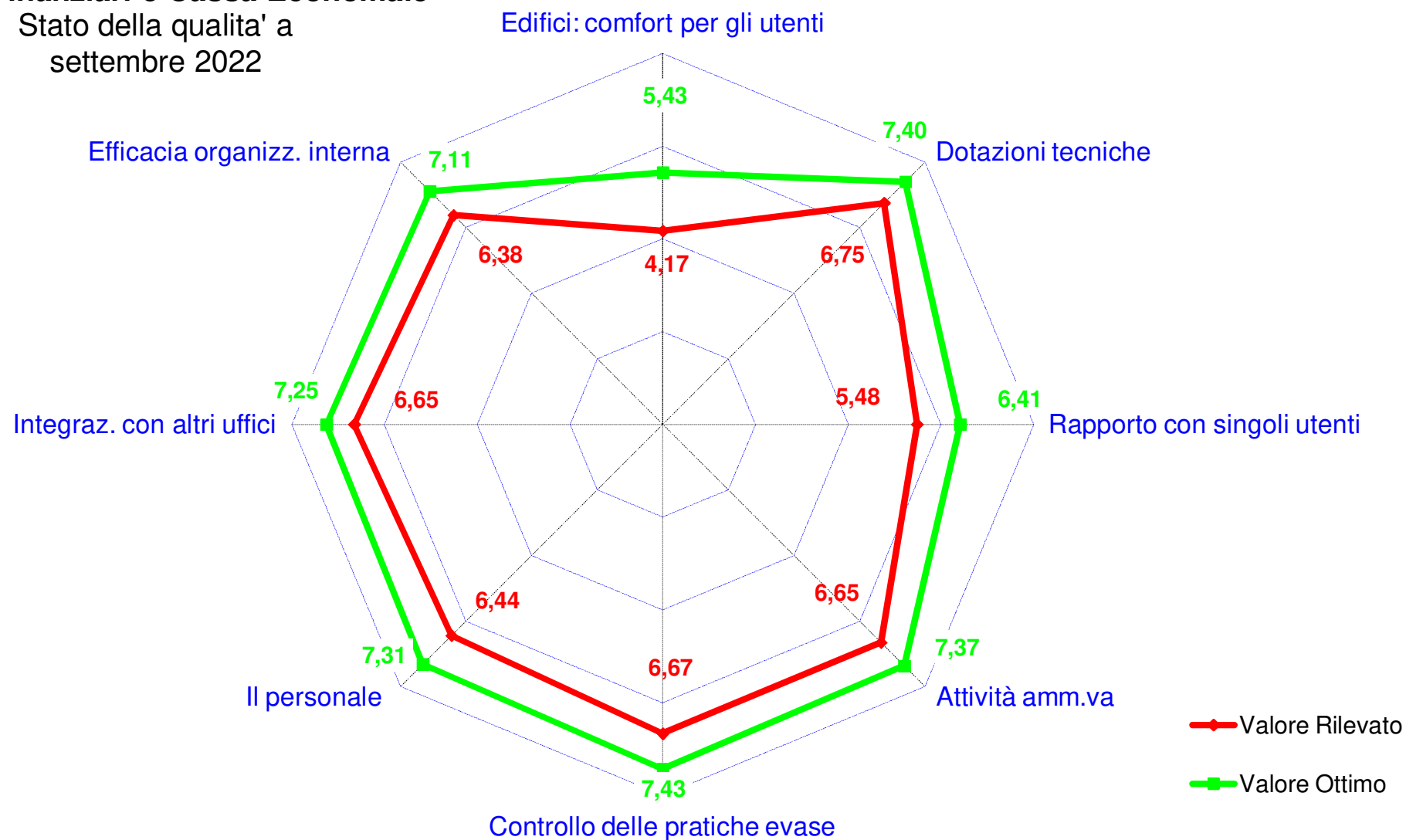
## Settore Risorse Finanziarie e Tributi

Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

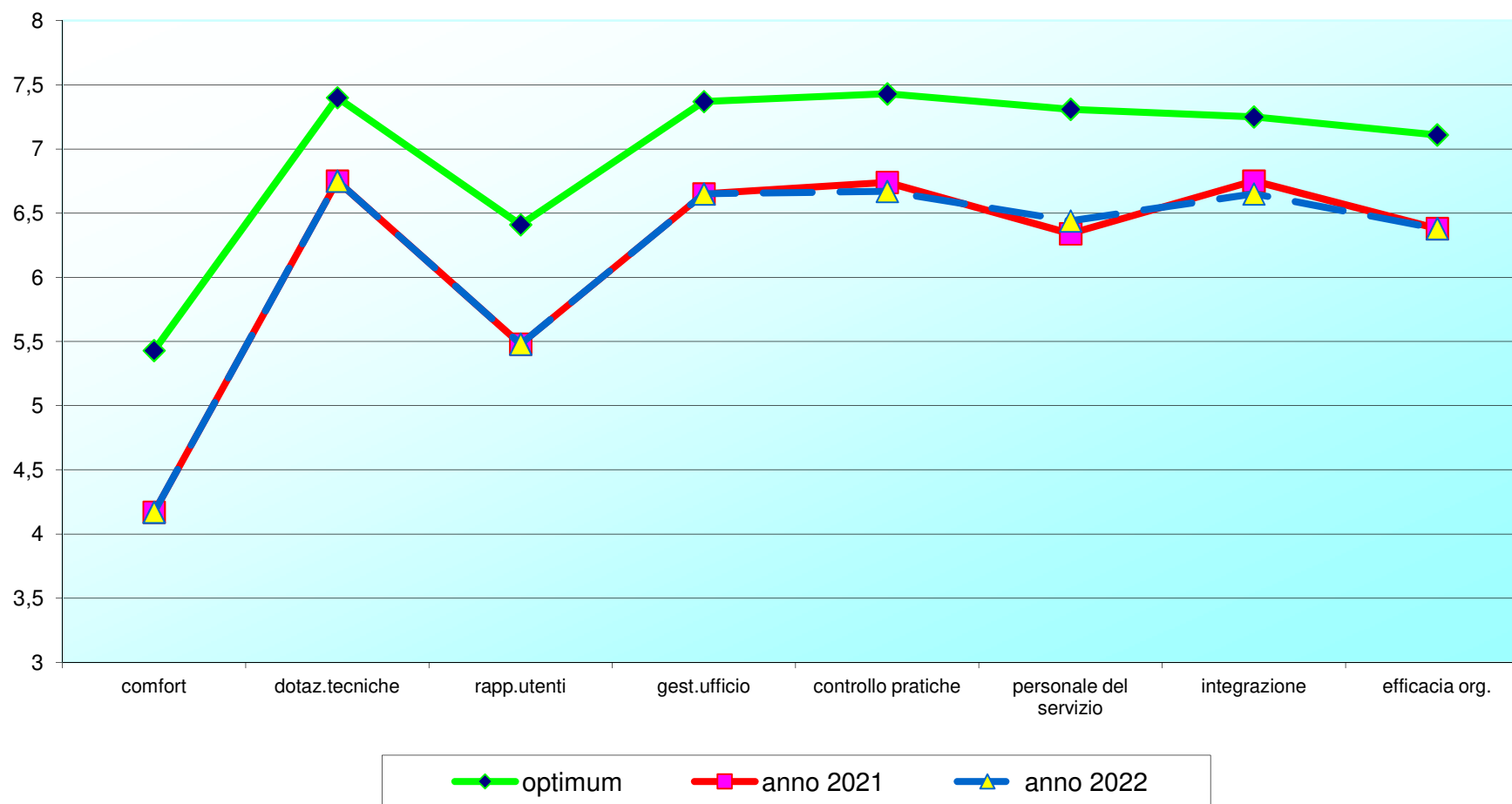
**Città di Alessandria**  
**Servizi Finanziari e Cassa Economale**  
Stato della qualità a  
settembre 2022



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

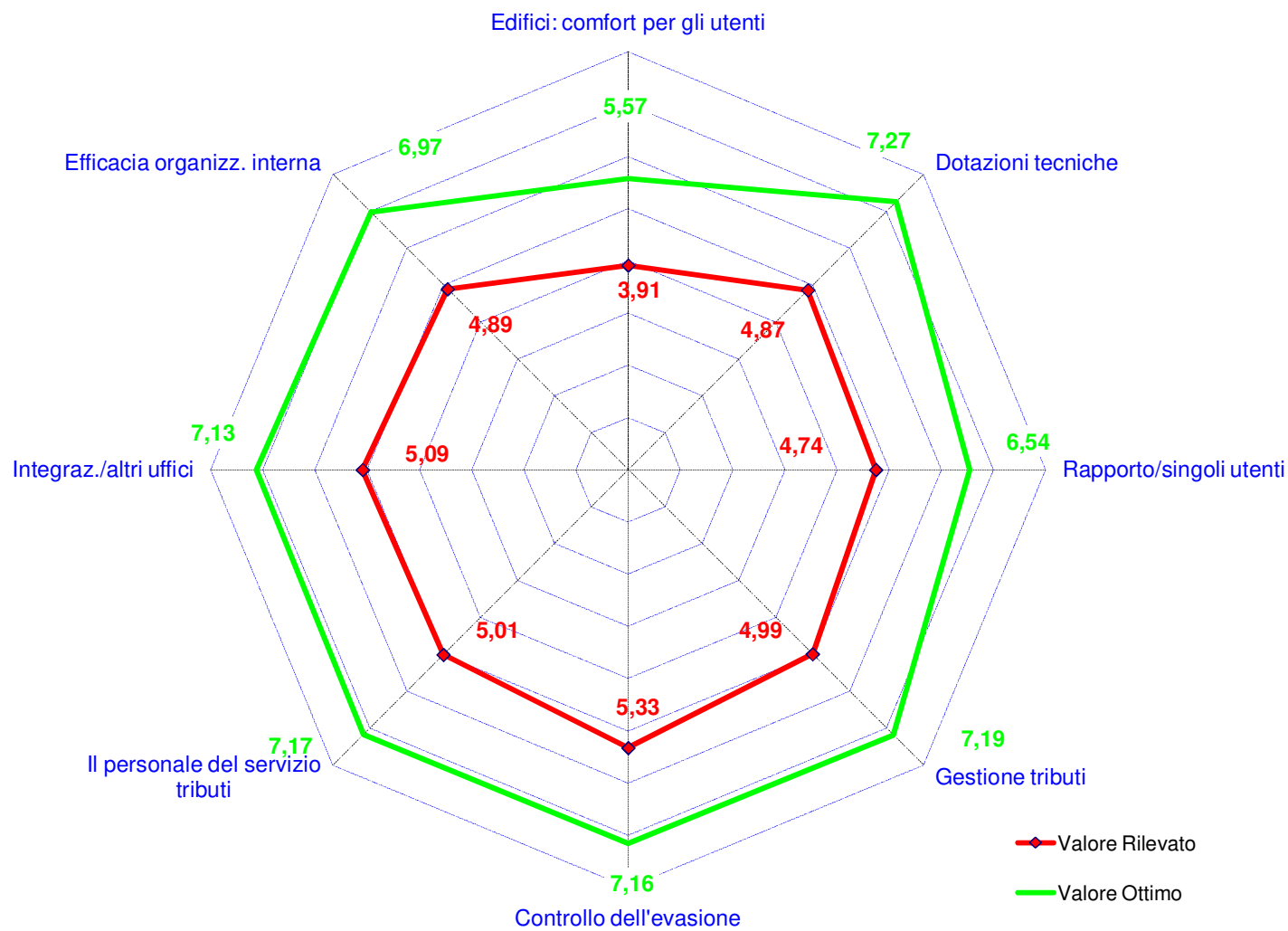
### Servizi Finanziari e Cassa Economale - Anni 2021/2022



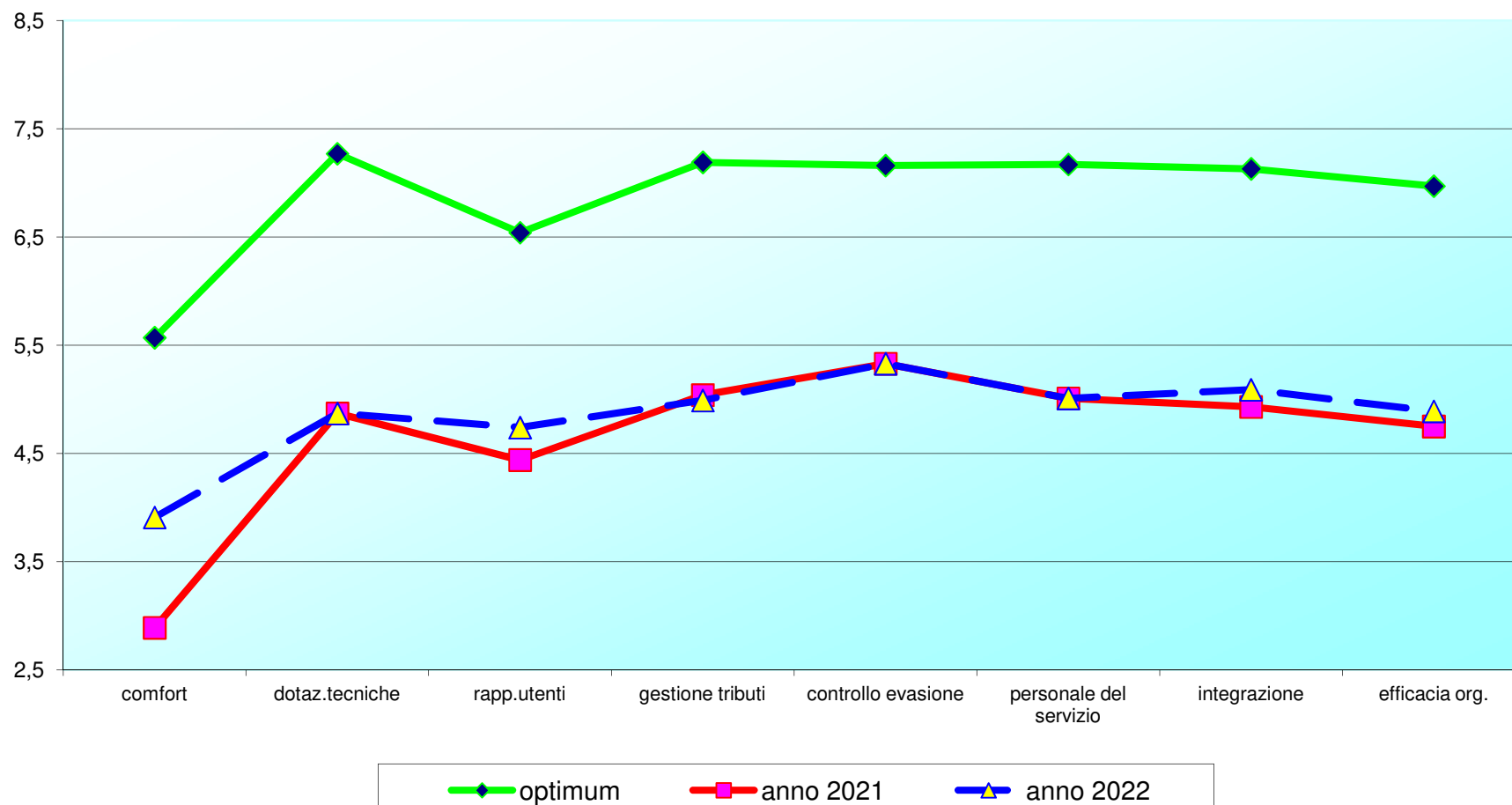
## Comune di Alessandria

### Servizio Tributi - Imu

Stato della qualita'  
settembre 2022



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2021/2022**

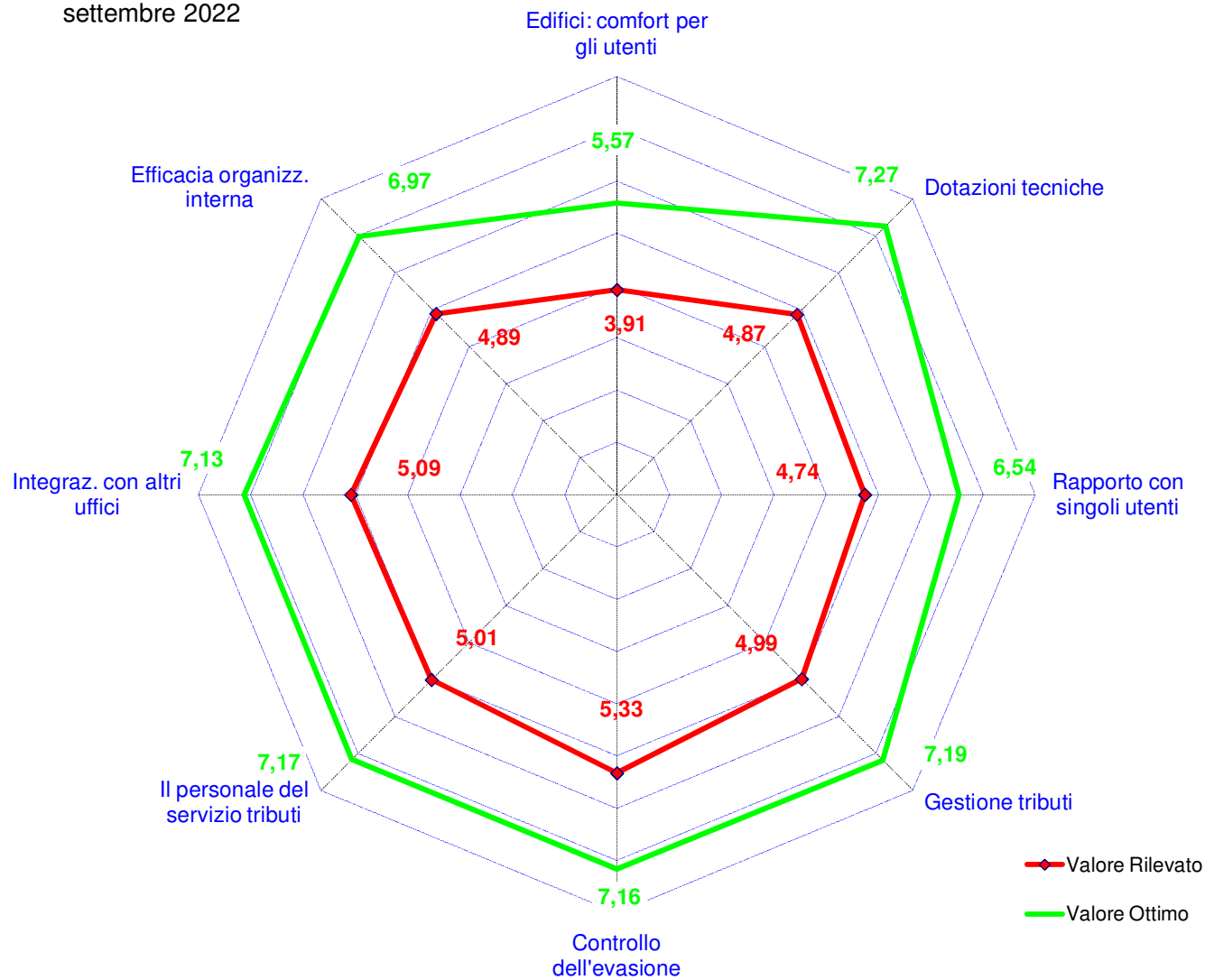


## Comune di Alessandria

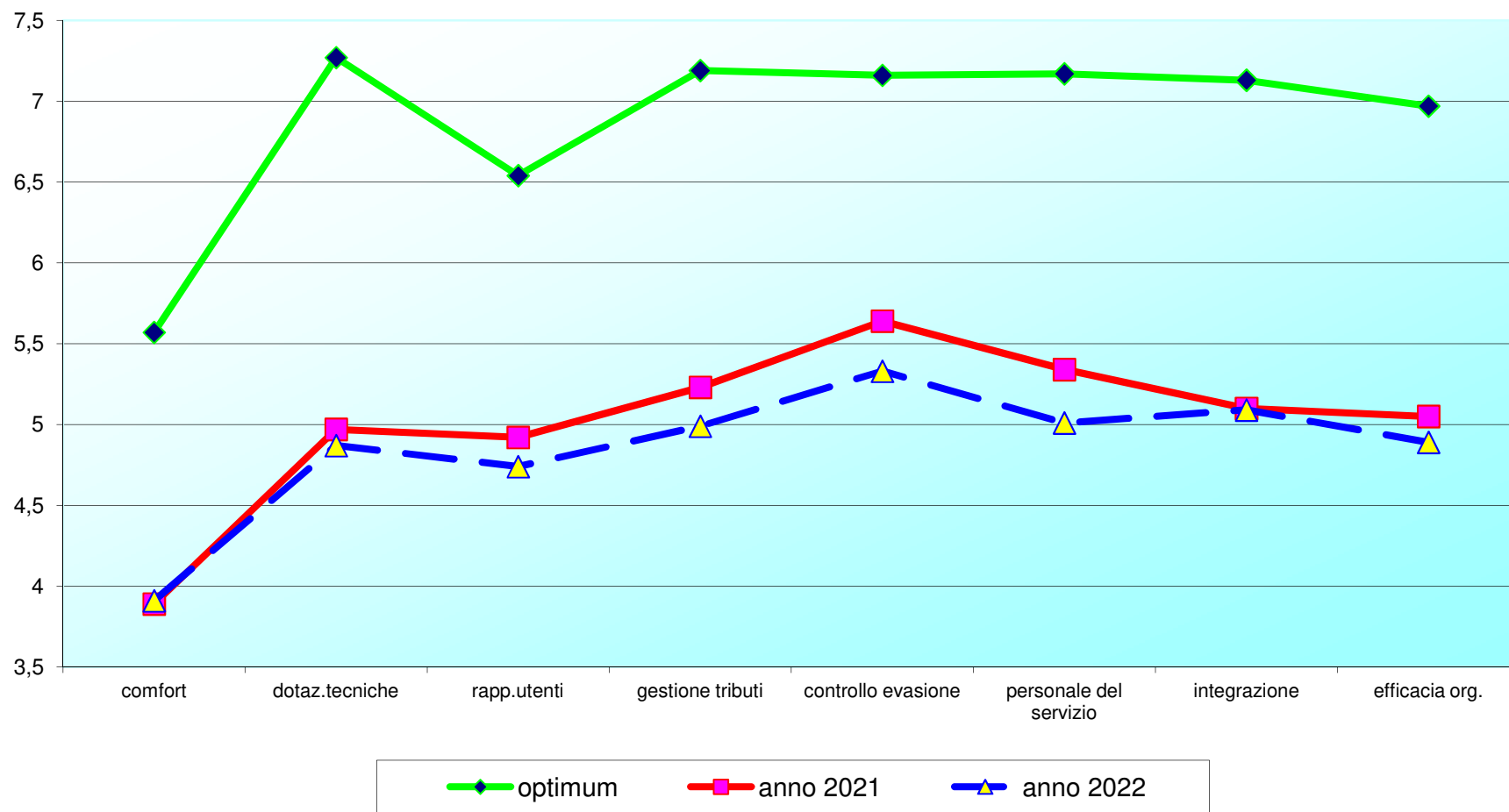
### Servizio Tributi - Tia-Tares-Tari

Stato della qualita'

settembre 2022

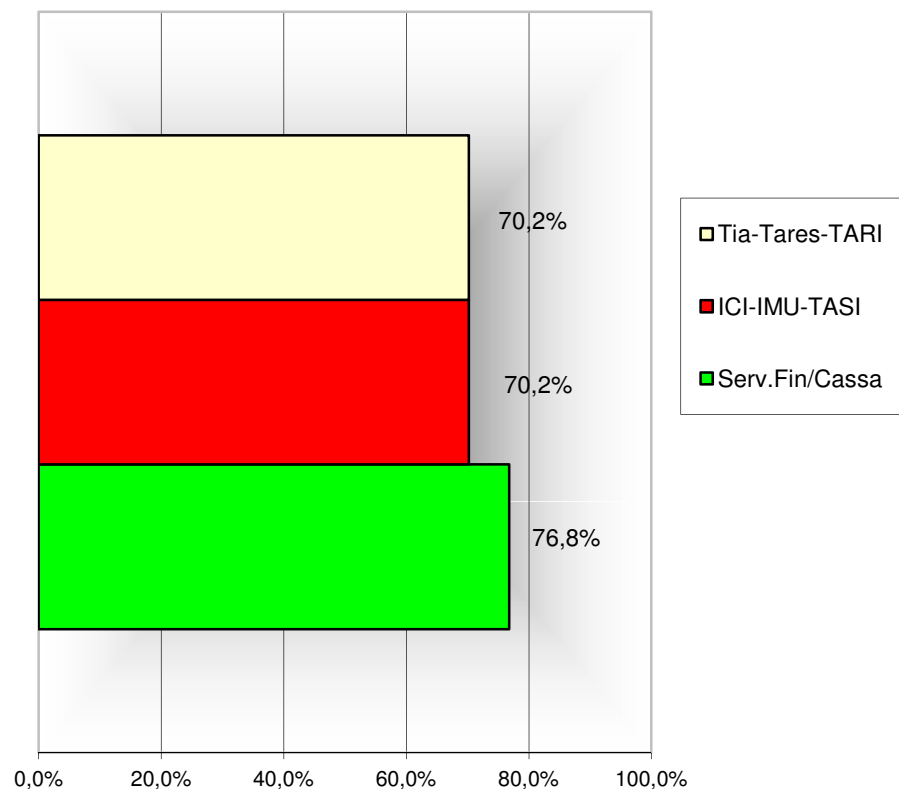


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2021/2022**

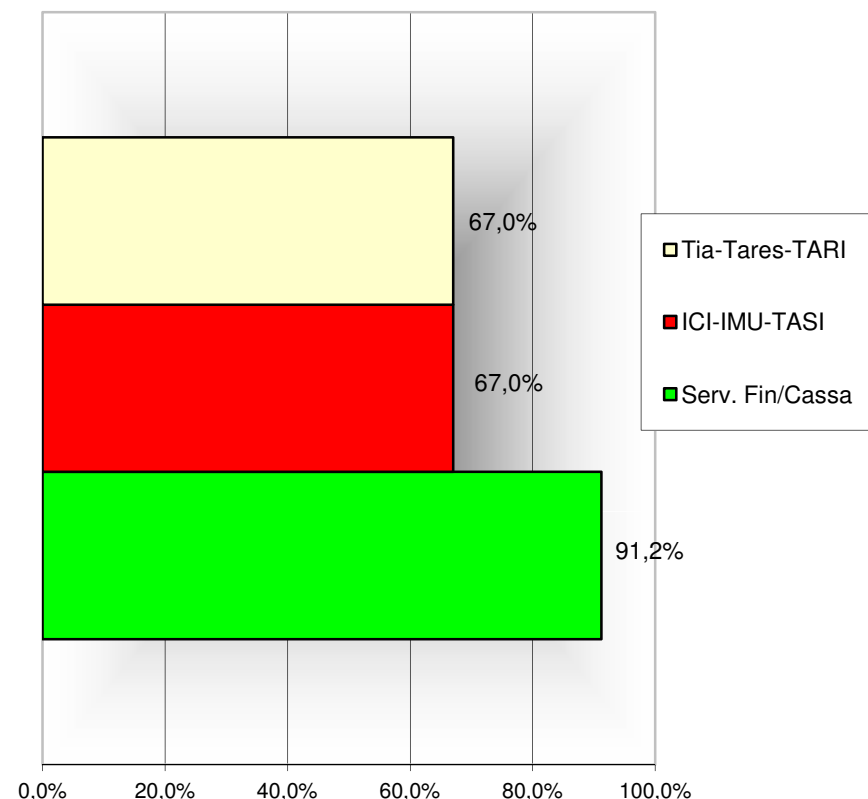




### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



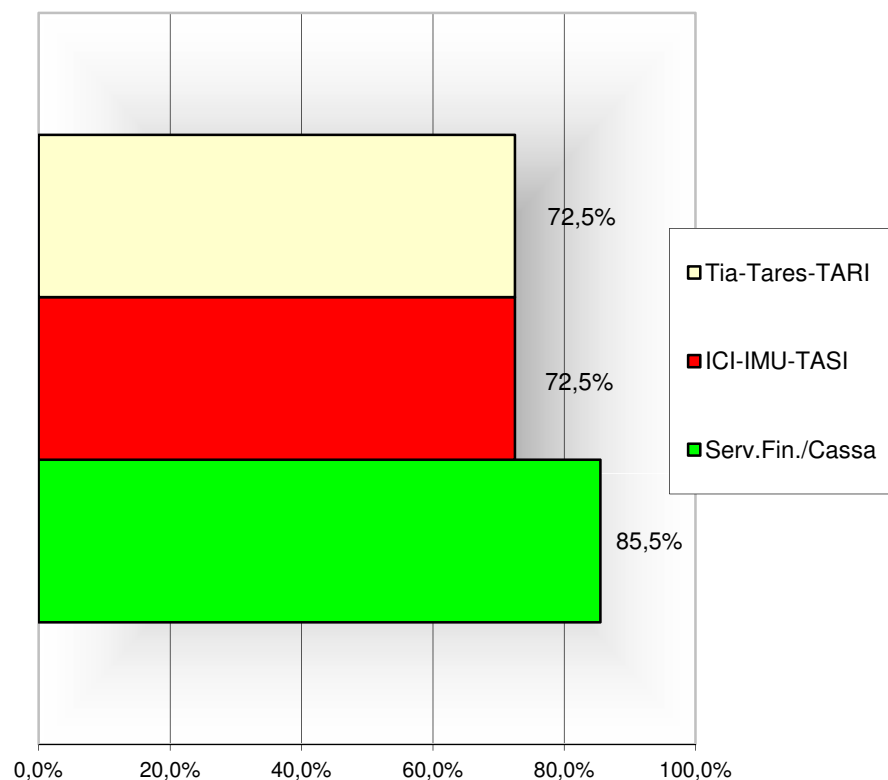
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

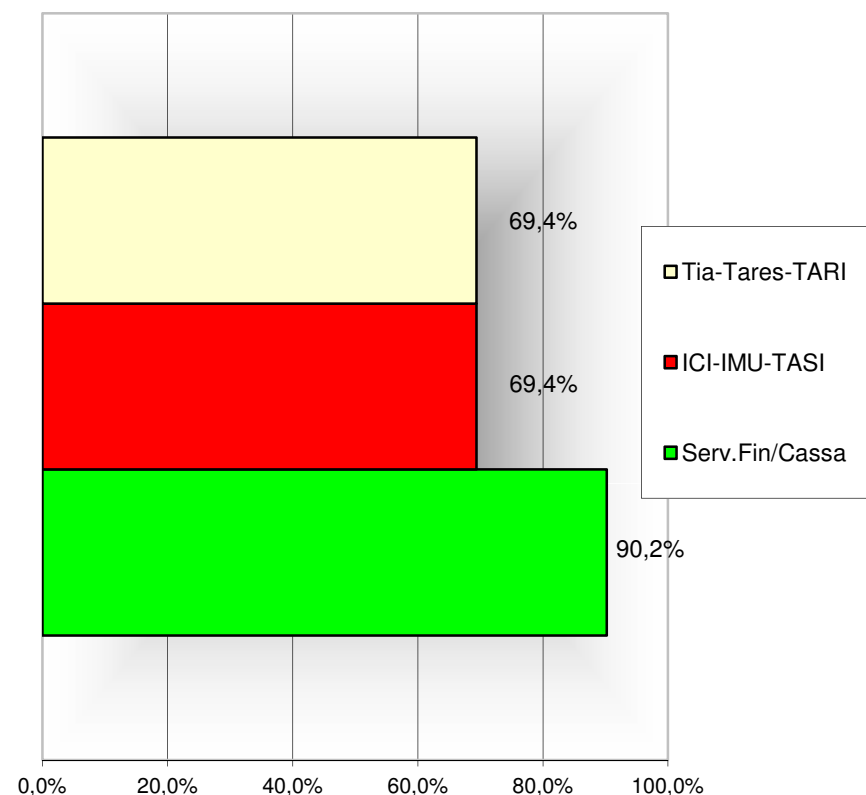
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



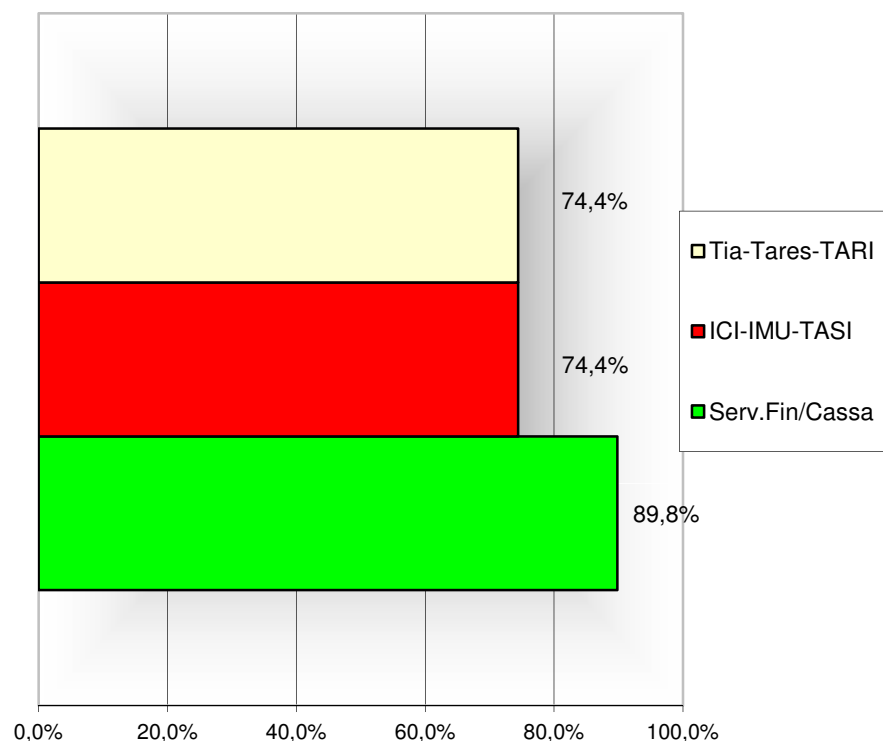
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA"



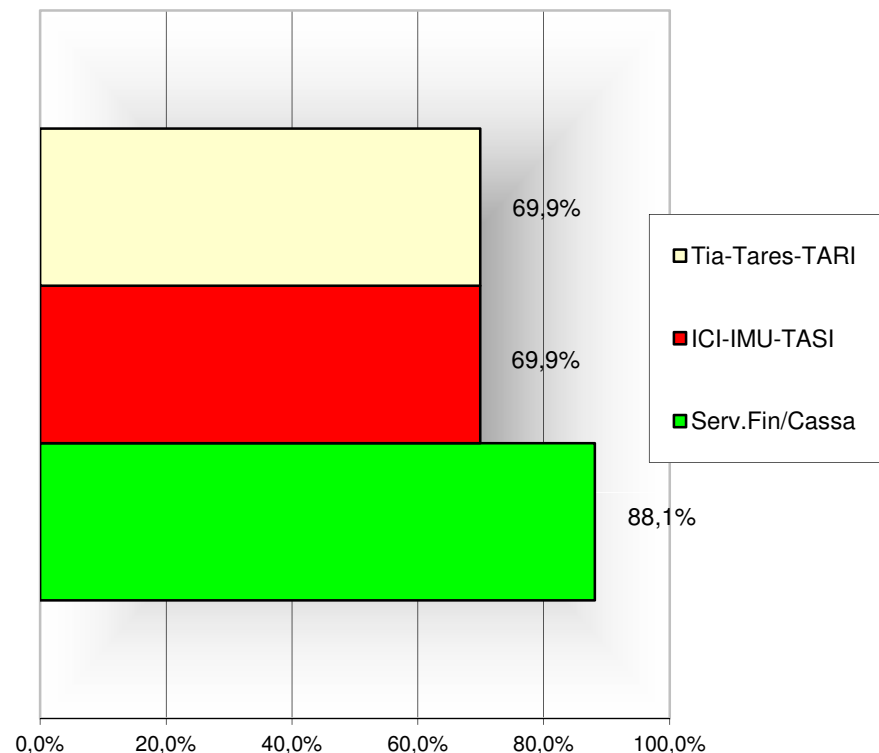
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



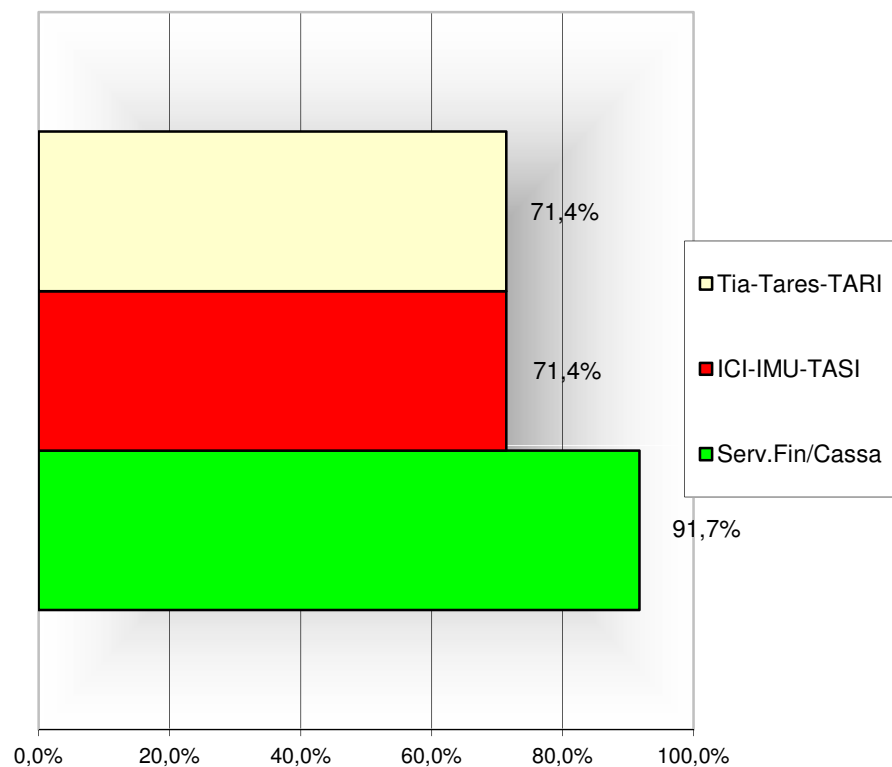
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

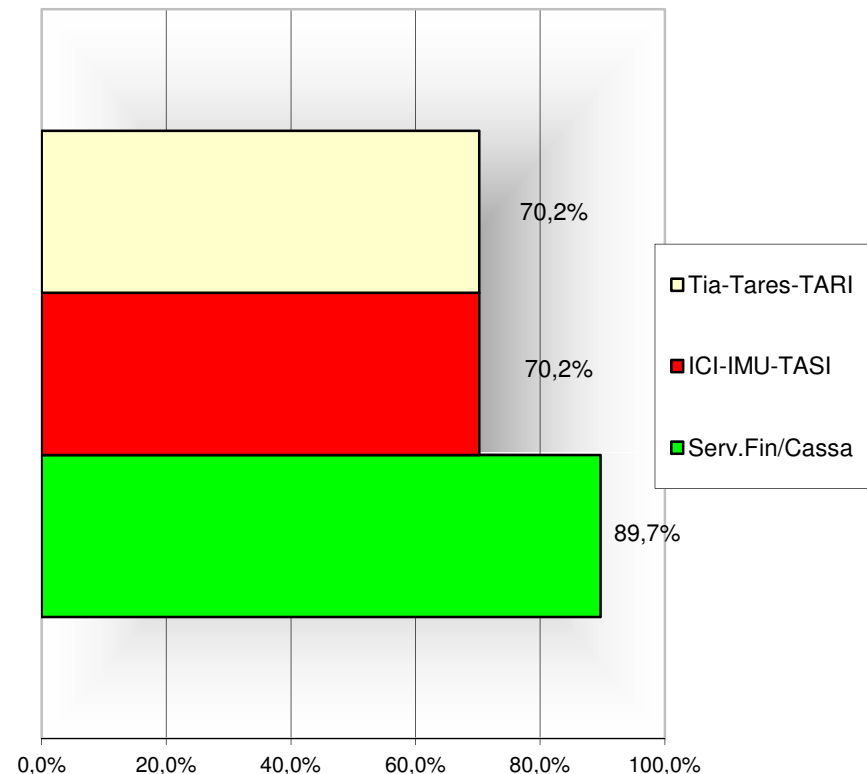


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



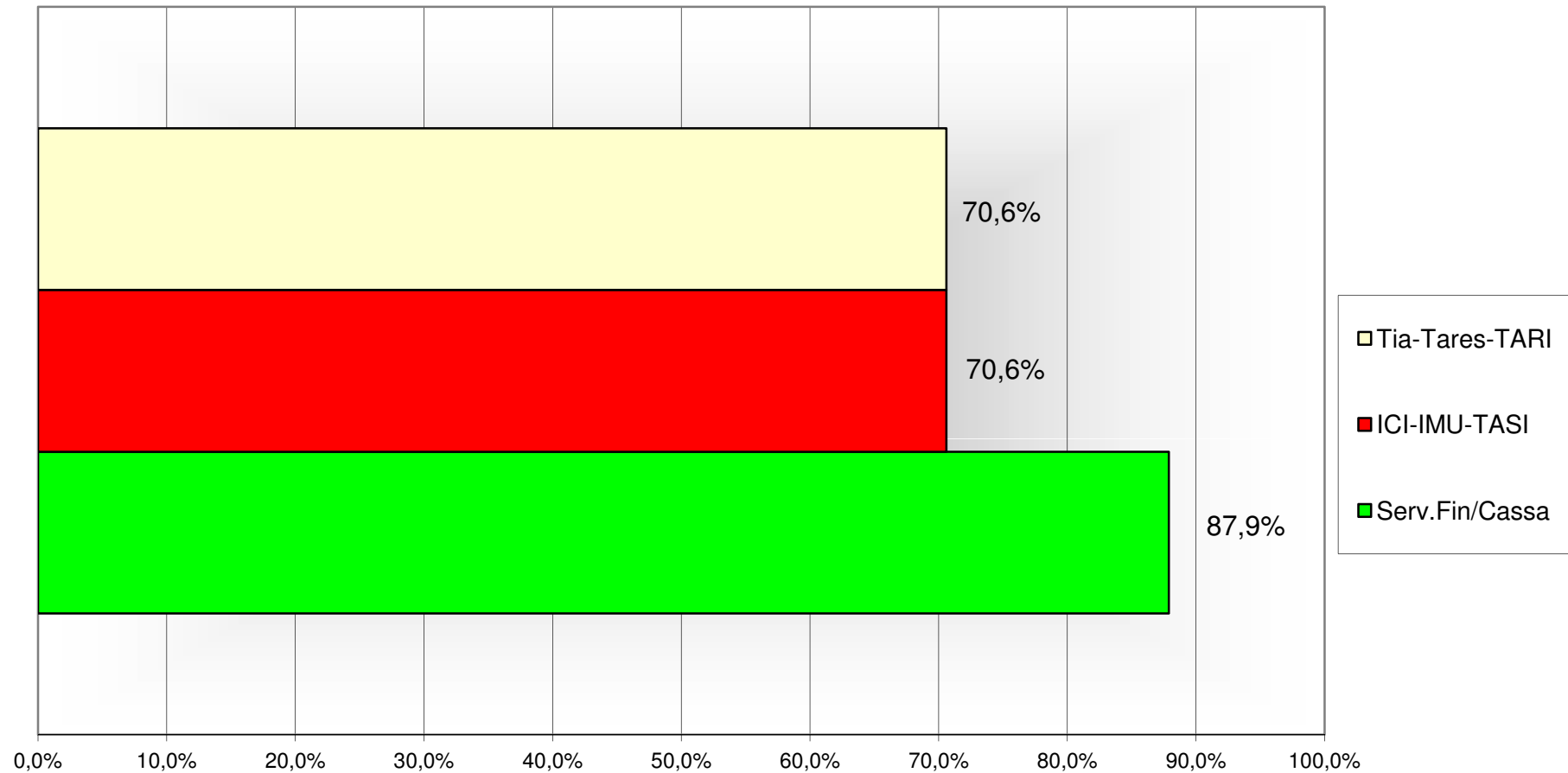
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

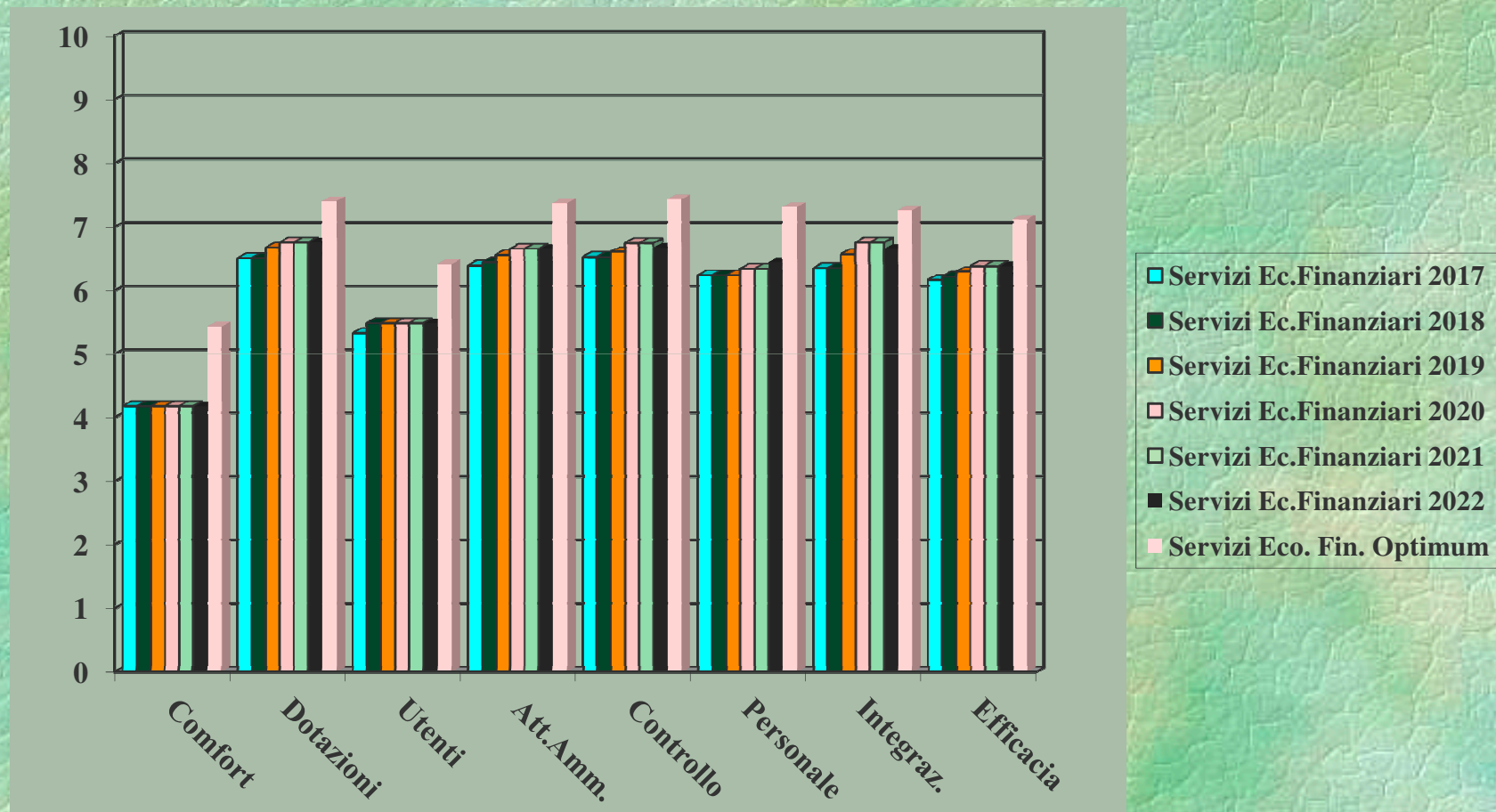
## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

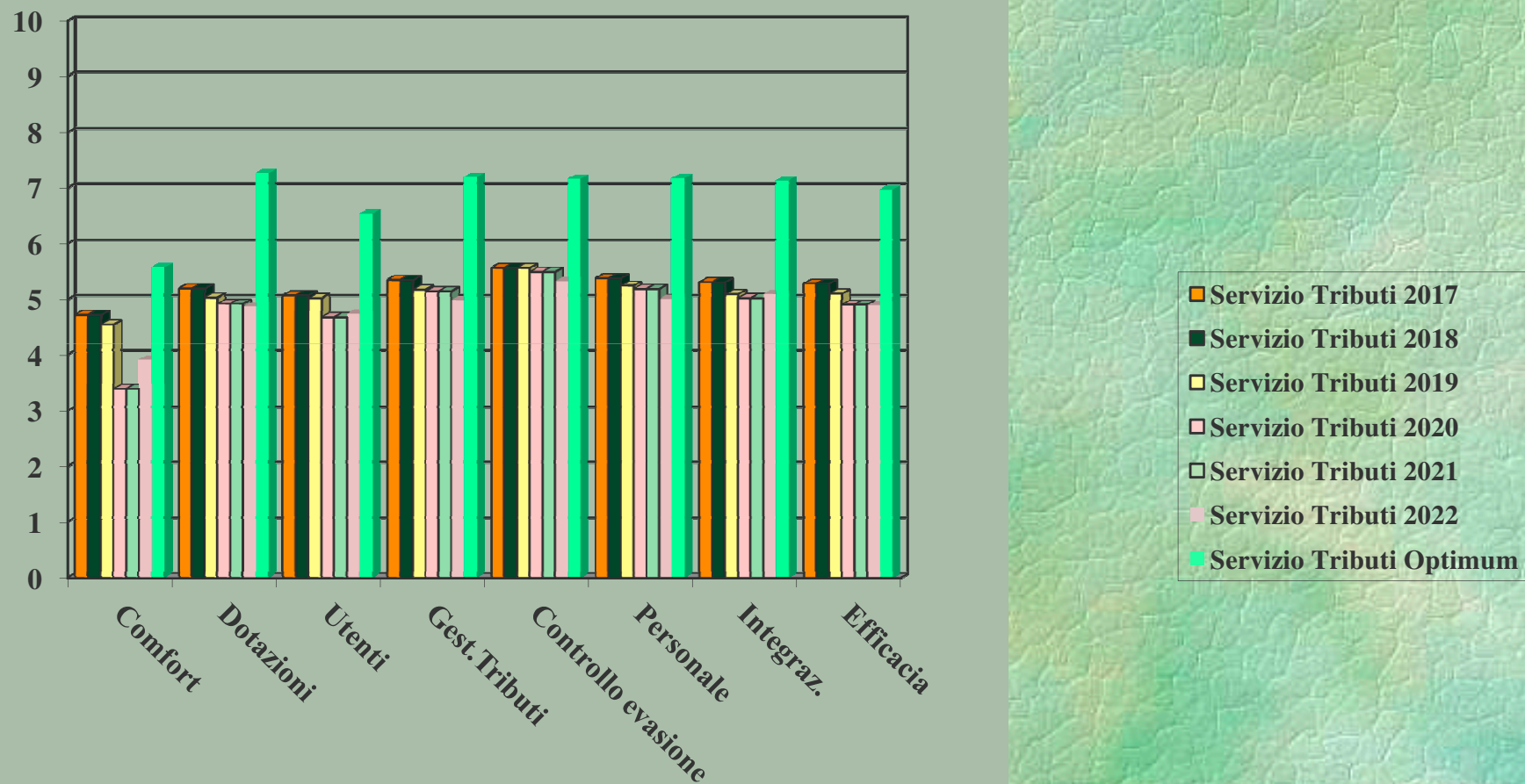


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

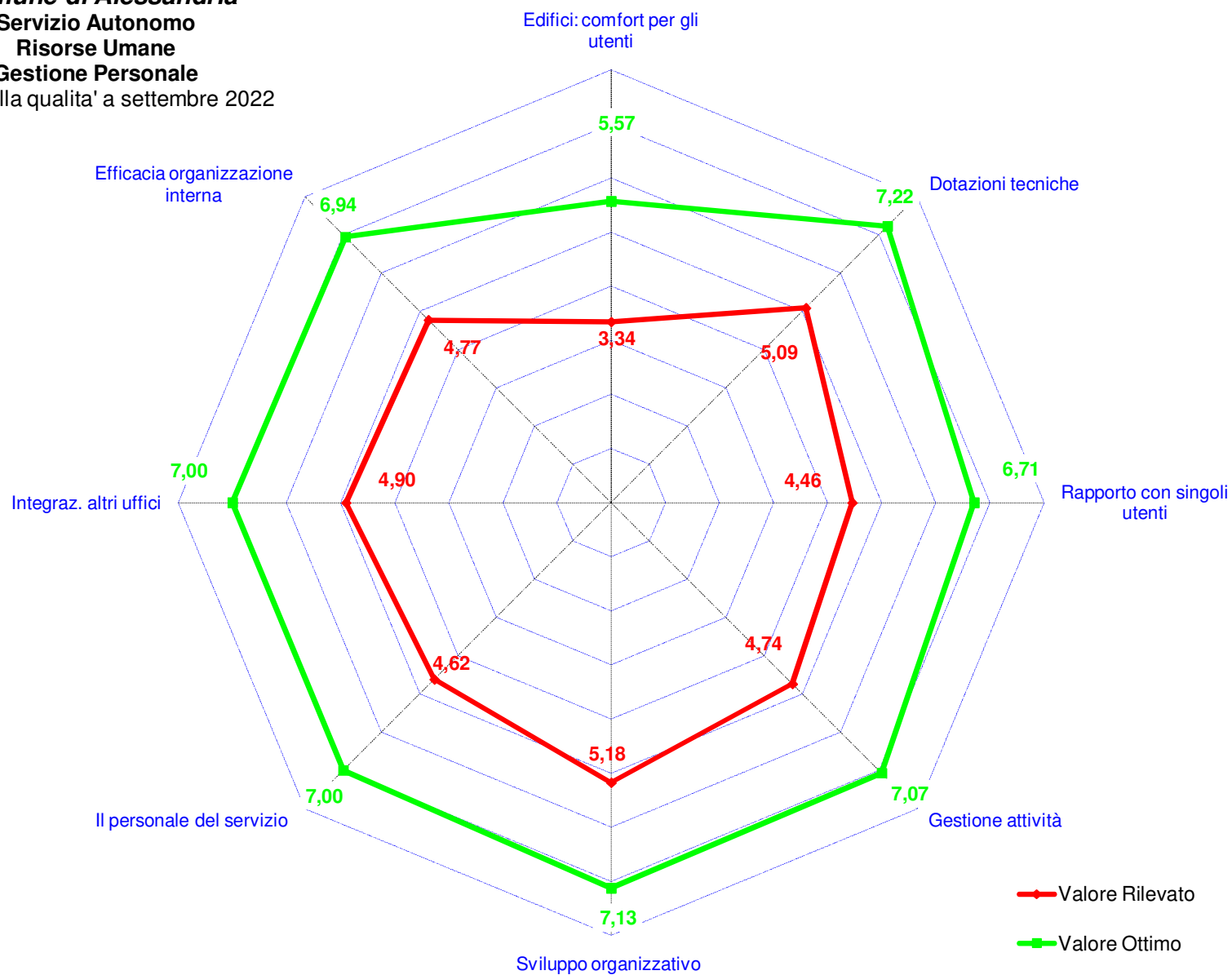
Servizio Autonomo Risorse Umane

Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

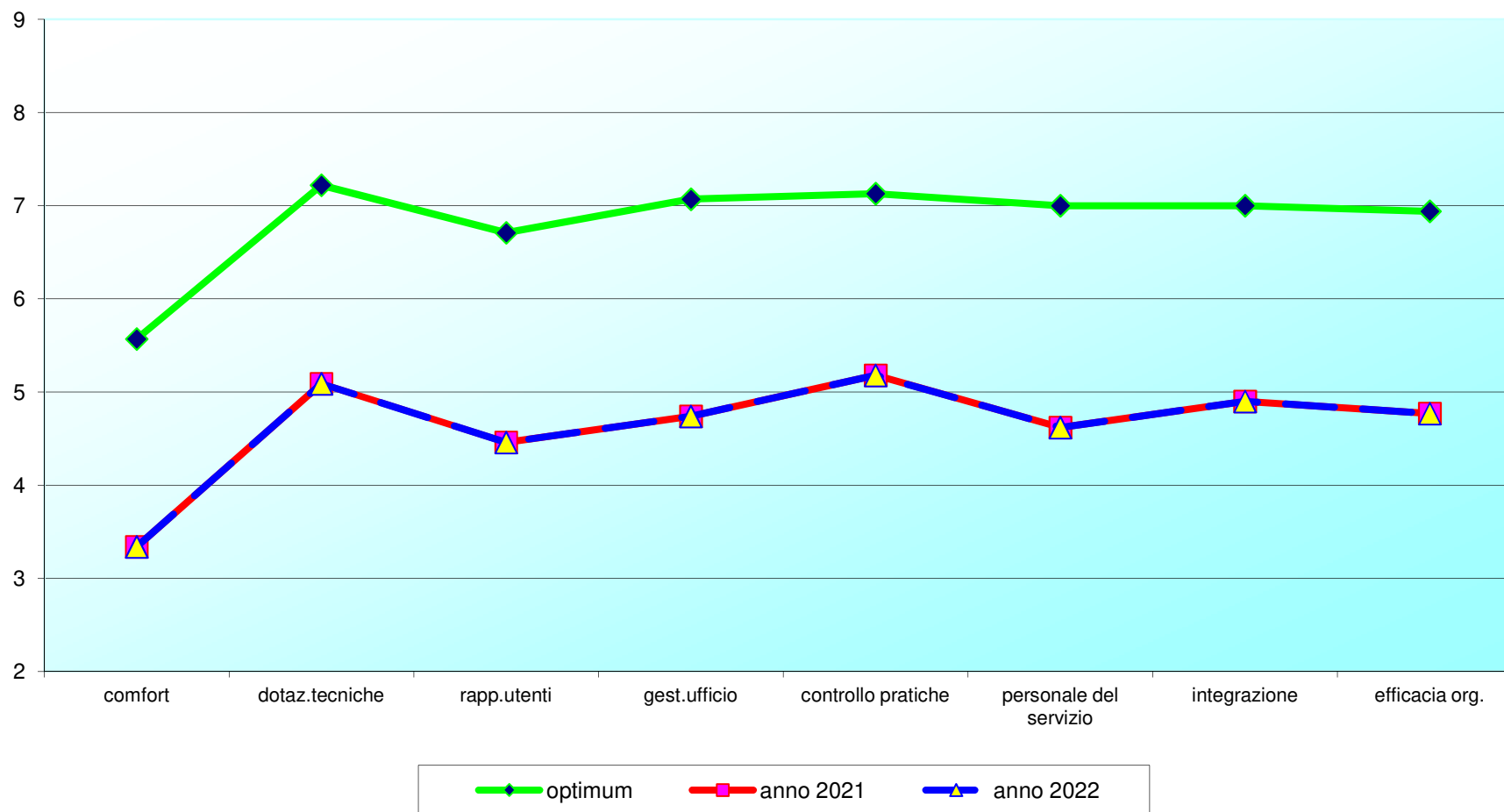
**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo**  
**Risorse Umane**  
**Gestione Personale**  
Stato della qualità a settembre 2022



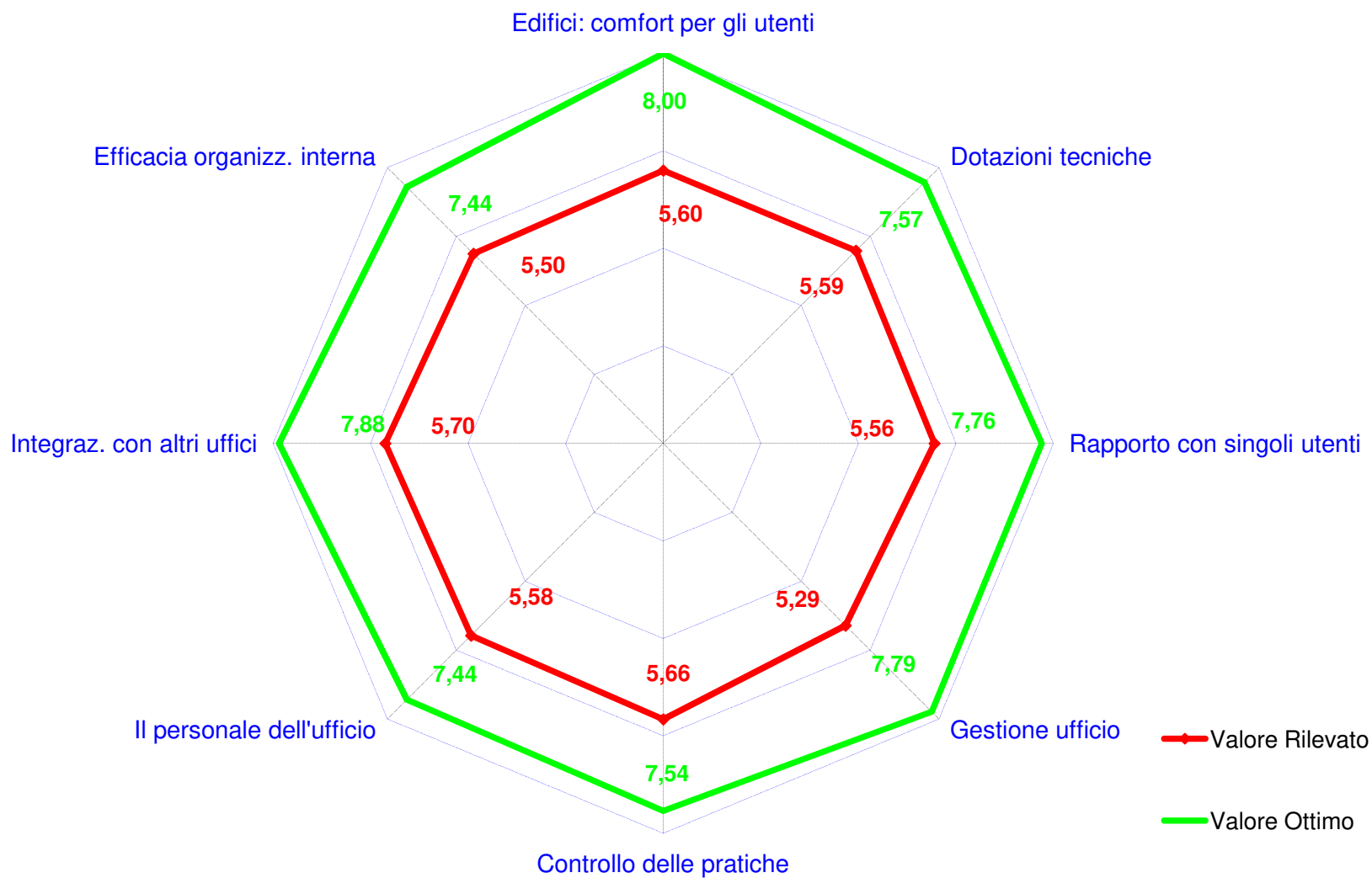
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

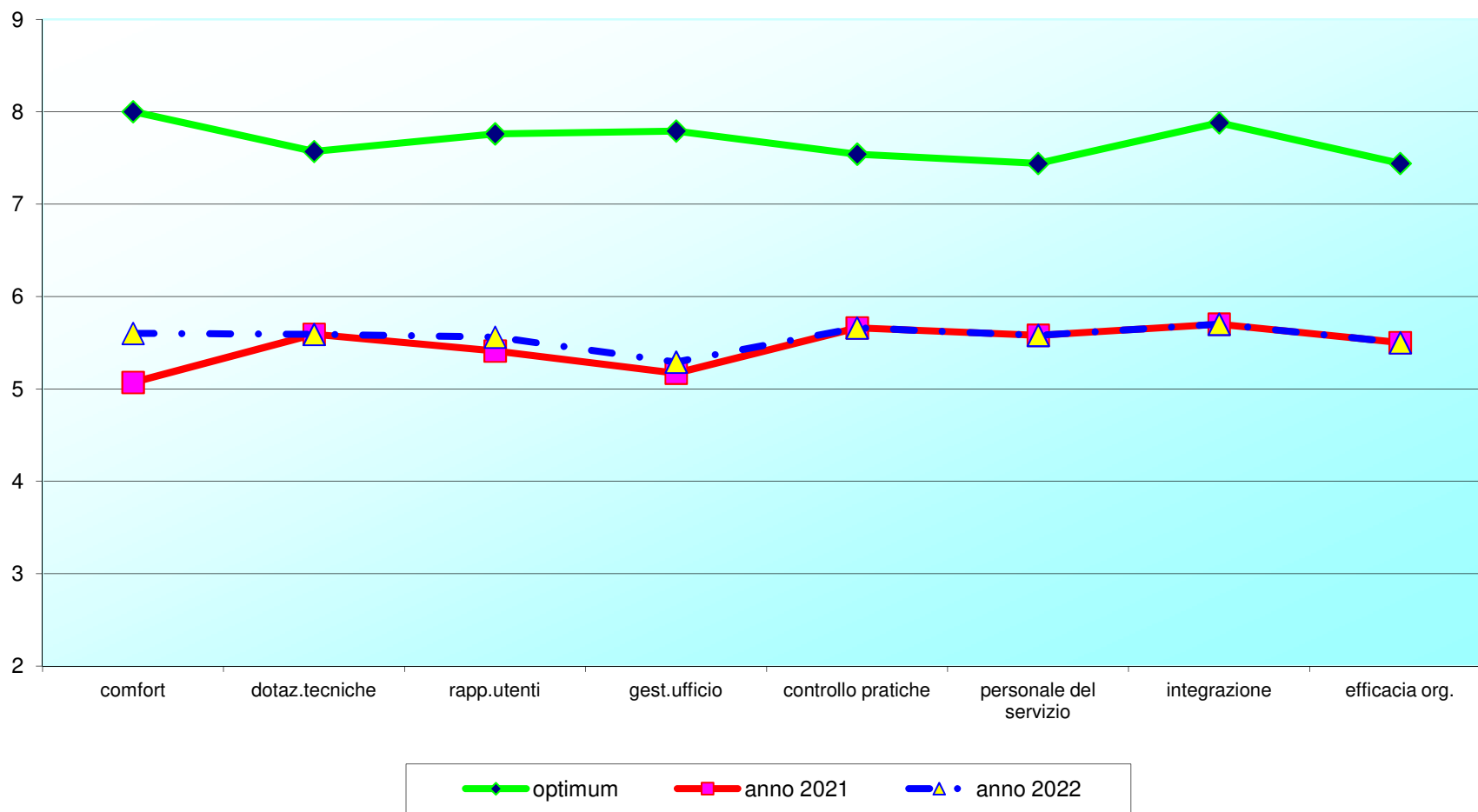
### Gestione Personale - Anni 2021/2022



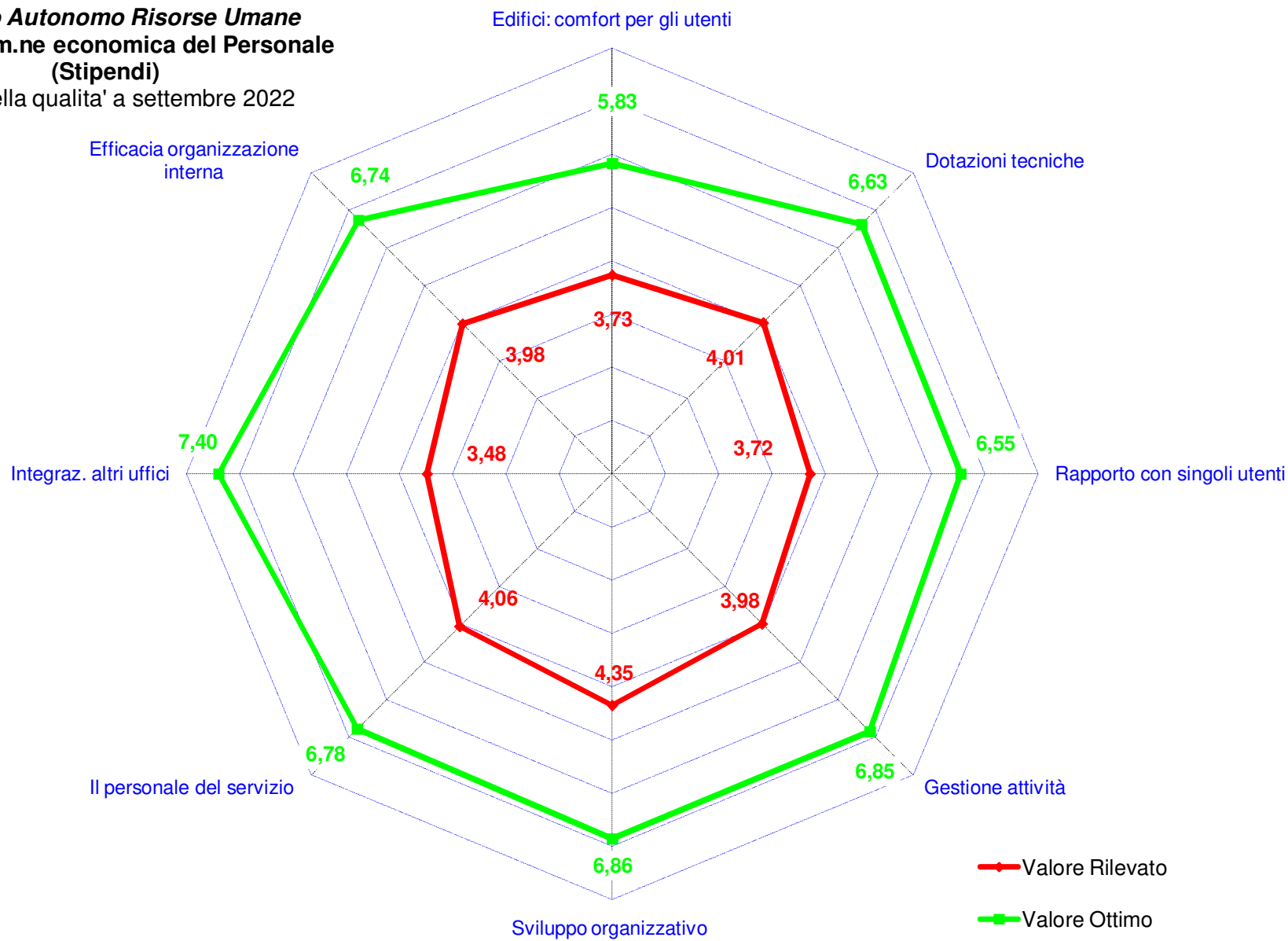
**Comune di Alessandria**  
Servizio Autonomo Risorse Umane  
Ufficio Lavoro, Orientamento e Servizio Civile  
Stato della qualita' a settembre 2022



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2021/2022**



**Comune di Alessandria**  
**Servizio Autonomo Risorse Umane**  
**Ufficio Amm.ne economica del Personale**  
**(Stipendi)**  
Stato della qualita' a settembre 2022

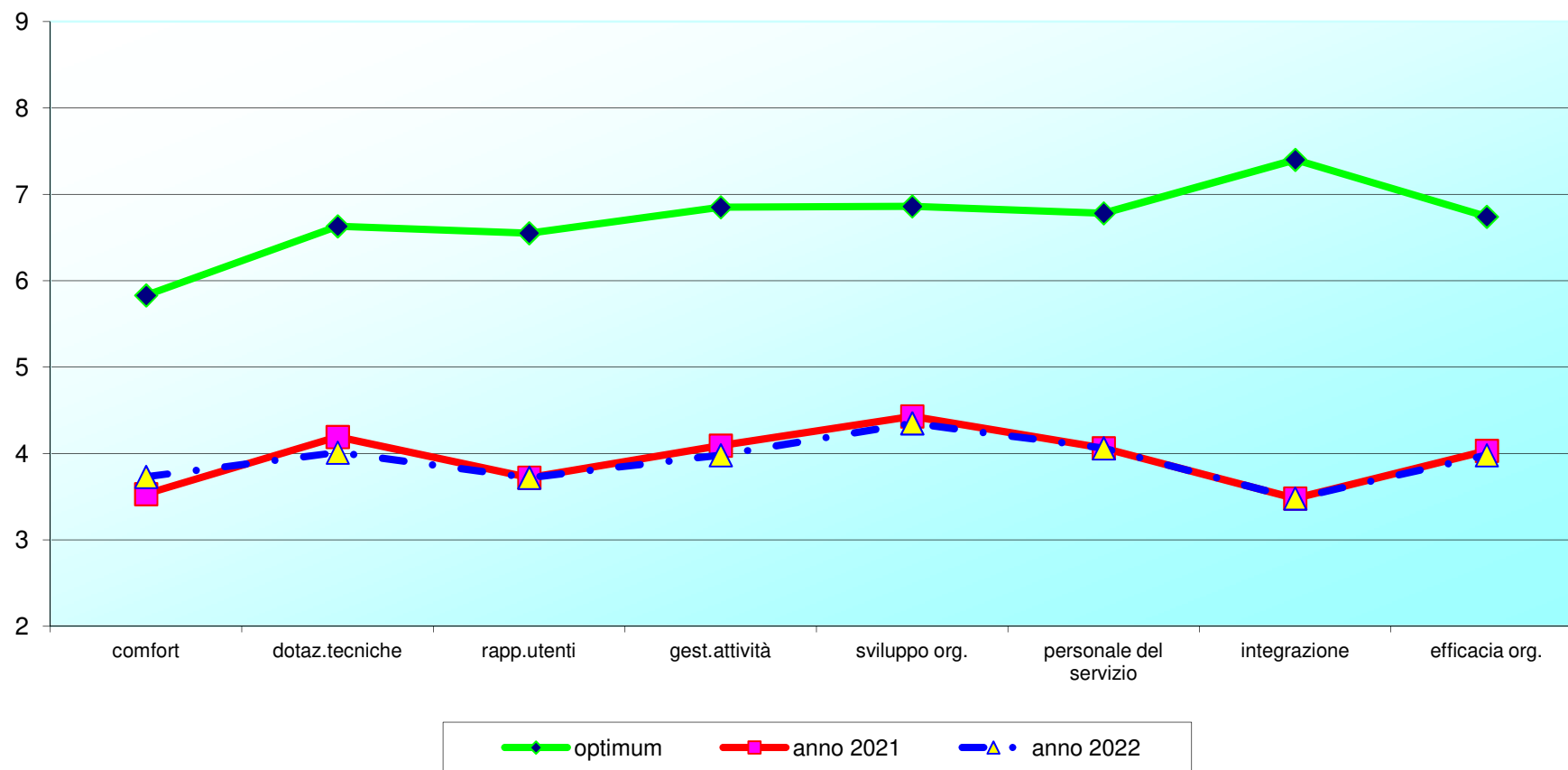




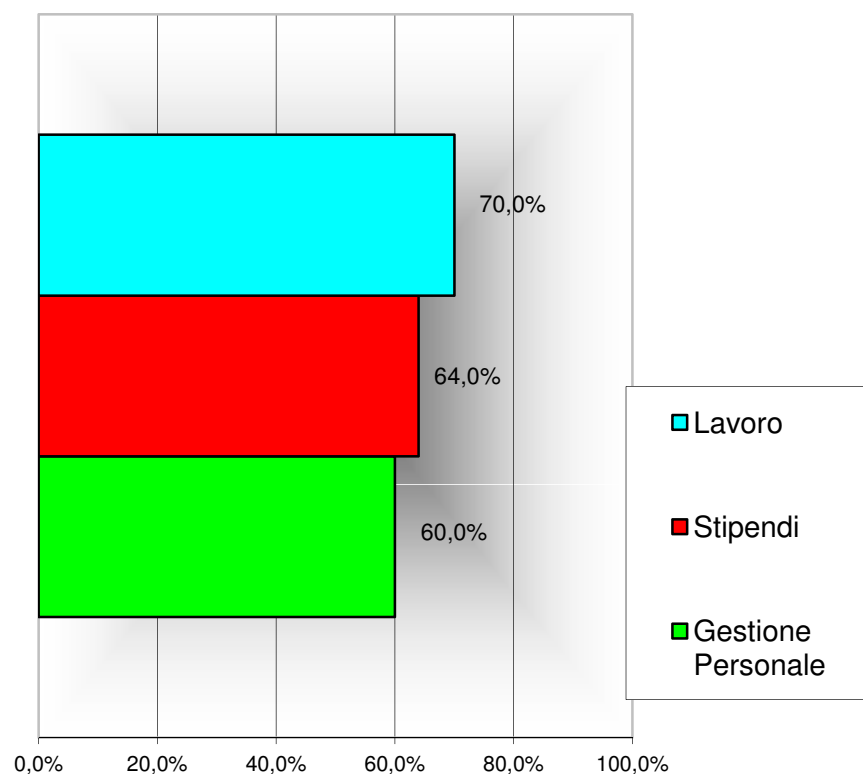
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

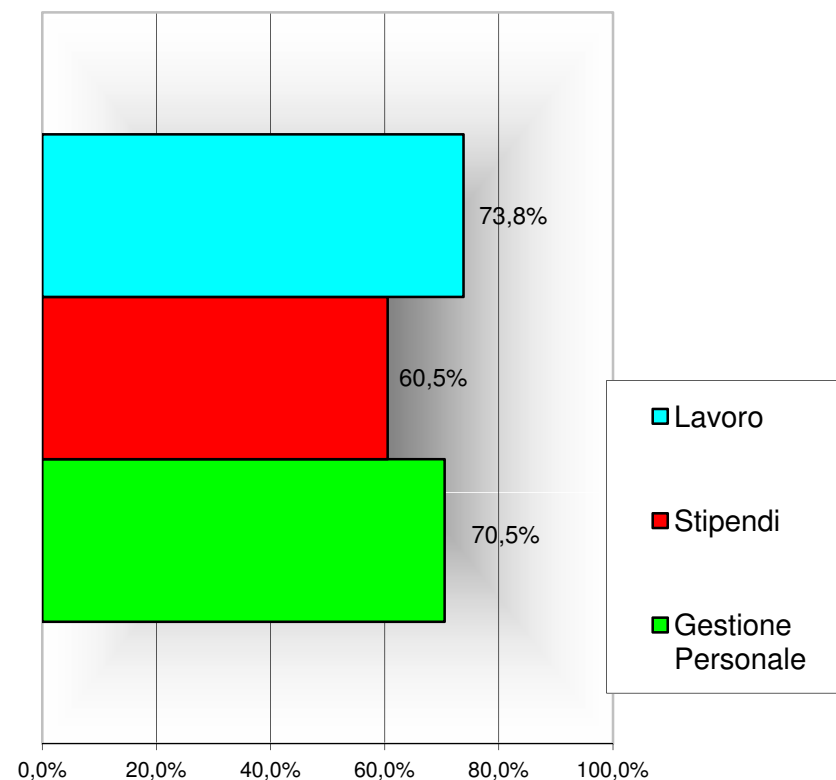
### Stipendi - Anni 2021/2022



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



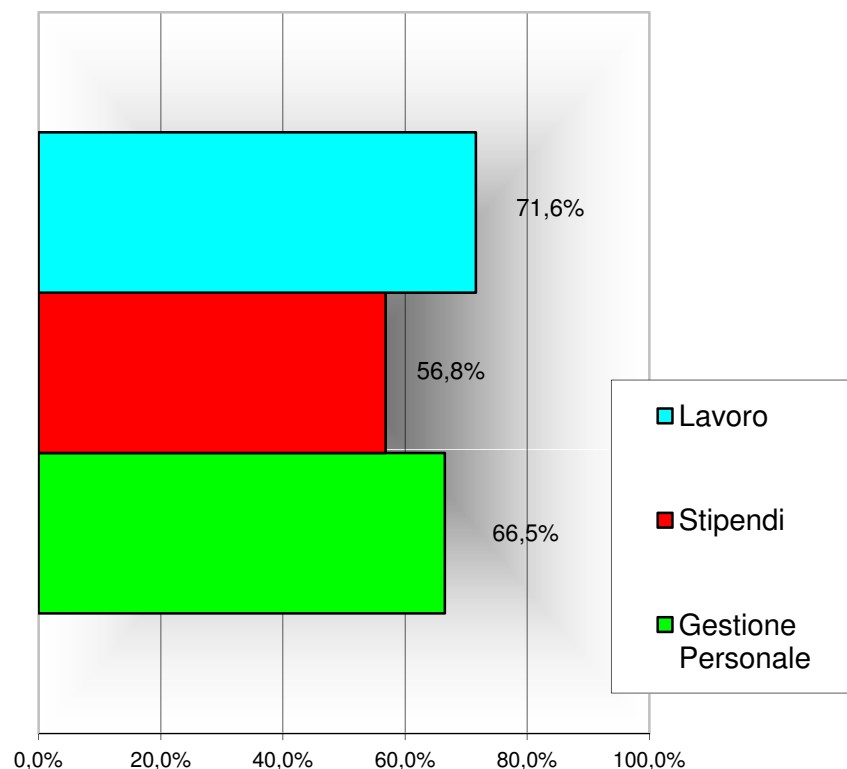
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

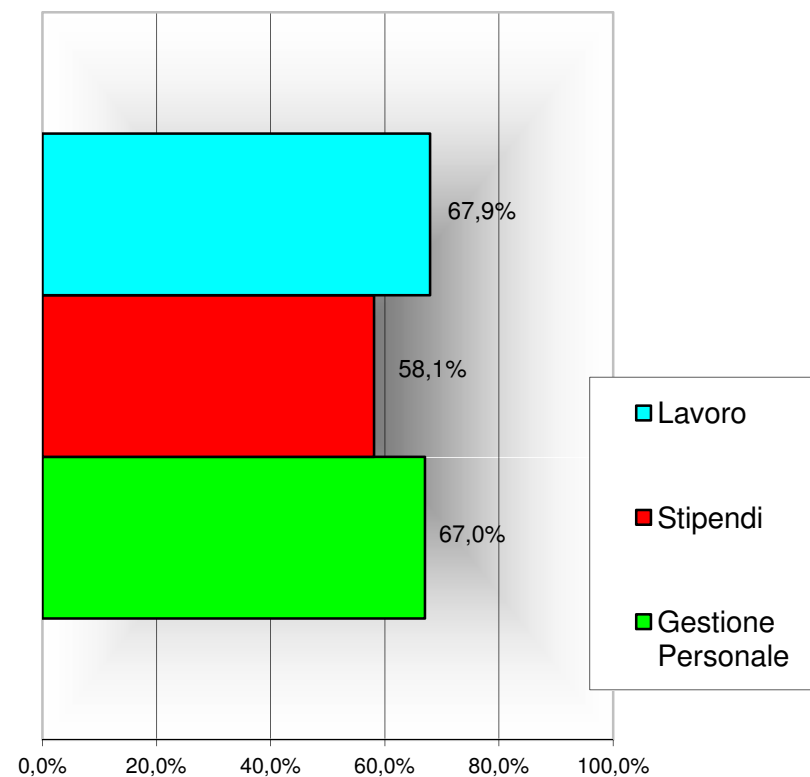
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



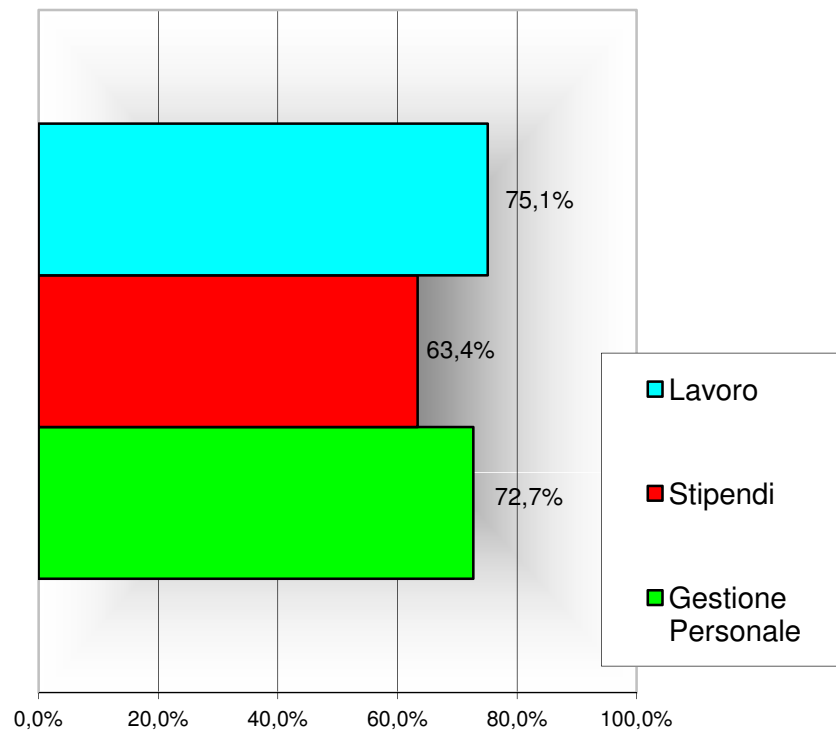
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



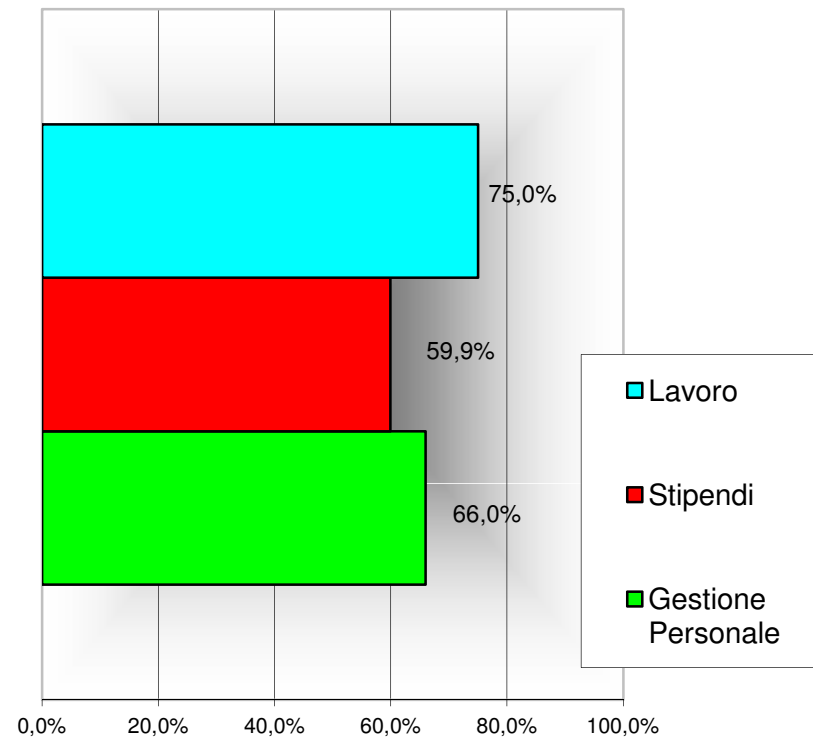
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



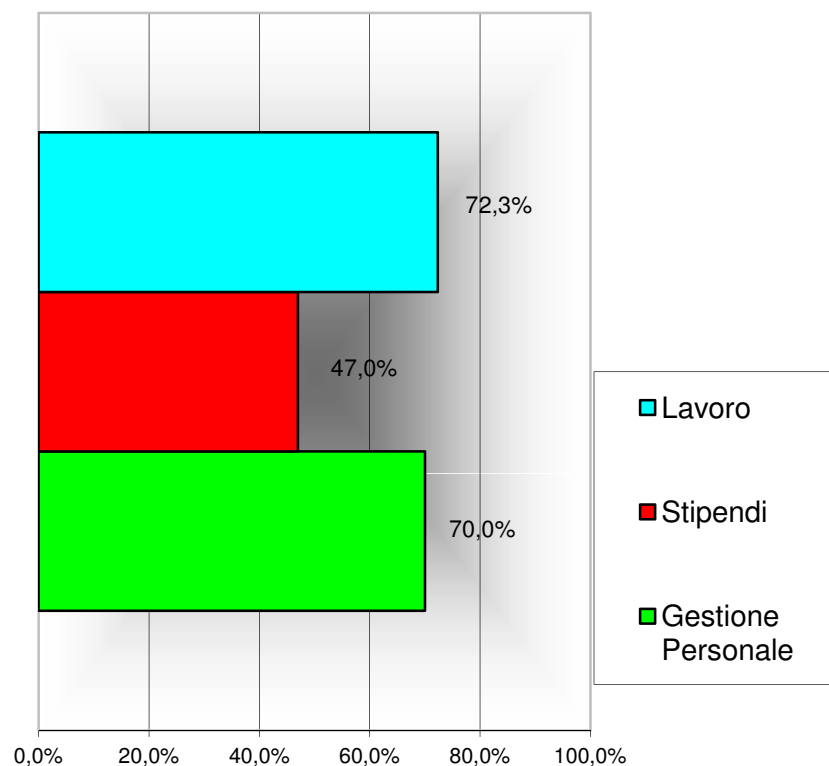
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

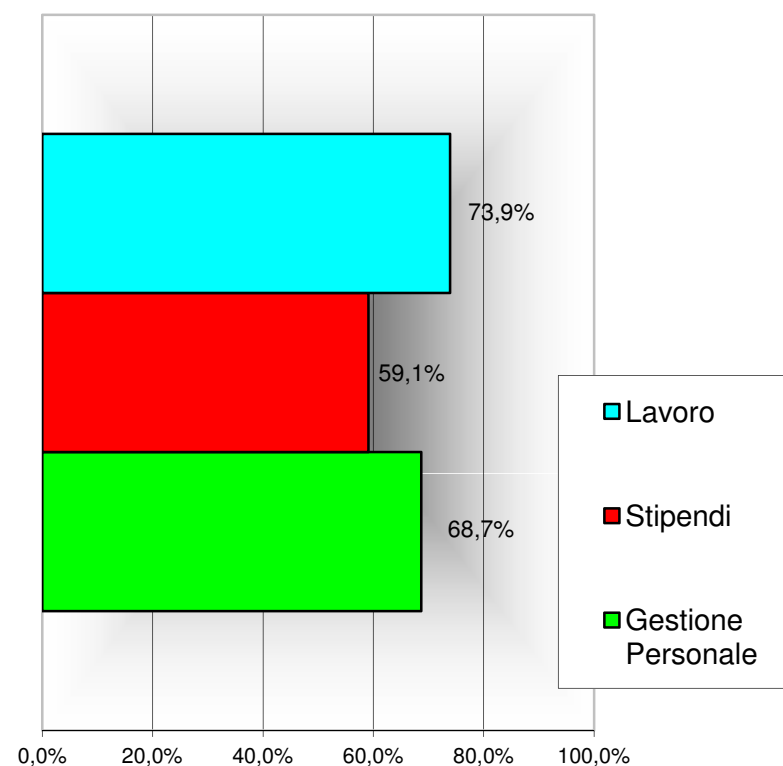


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



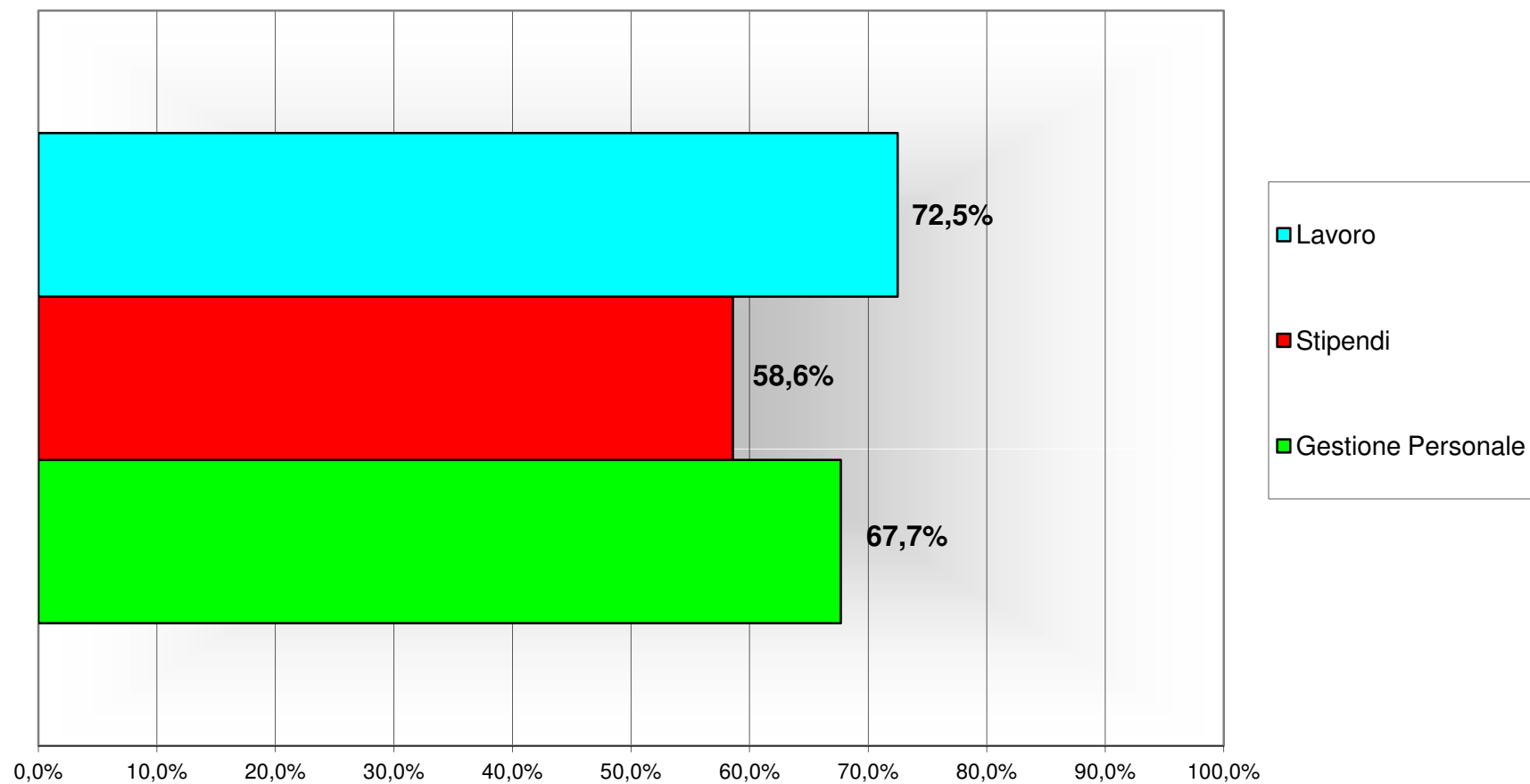
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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	2021		%	2022		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Gestione Personale</b>								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%	
							0,0%	0,00%
<b>Stipendi</b>								6
comfort	3,53	5,83	60,5%	3,73	5,83	64,0%	3,4%	
dotaz.tecniche	4,19	6,63	63,2%	4,01	6,63	60,5%	-2,7%	
rapporto con utenti	3,72	6,55	56,8%	3,72	6,55	56,8%	0,0%	
gestione attività	4,09	6,85	59,7%	3,98	6,85	58,1%	-1,6%	
sviluppo organizz.	4,43	6,86	64,6%	4,35	6,86	63,4%	-1,2%	
personale	4,06	6,78	59,9%	4,06	6,78	59,9%	0,0%	
integrazione	3,48	7,40	47,0%	3,48	7,40	47,0%	0,0%	
efficacia organizz.	4,03	6,74	59,8%	3,98	6,74	59,1%	-0,7%	
							-0,3%	-0,15%
<b>Lavoro e Orientamento Prof.</b>								3
comfort	5,07	8,00	63,4%	5,60	8,00	70,0%	6,62%	
dotazioni tecniche	5,59	7,57	73,8%	5,59	7,57	73,8%	0,00%	
rapporto con utenti	5,41	7,76	69,7%	5,56	7,76	71,6%	1,93%	
gestione ufficio	5,17	7,79	66,4%	5,29	7,79	67,9%	1,54%	
controllo	5,66	7,54	75,1%	5,66	7,54	75,1%	0,00%	
personale	5,58	7,44	75,0%	5,58	7,44	75,0%	0,00%	
integrazione	5,70	7,88	72,3%	5,70	7,88	72,3%	0,00%	
efficacia organizz.	5,50	7,44	73,9%	5,50	7,44	73,9%	0,00%	
							1,26%	0,27%
								14

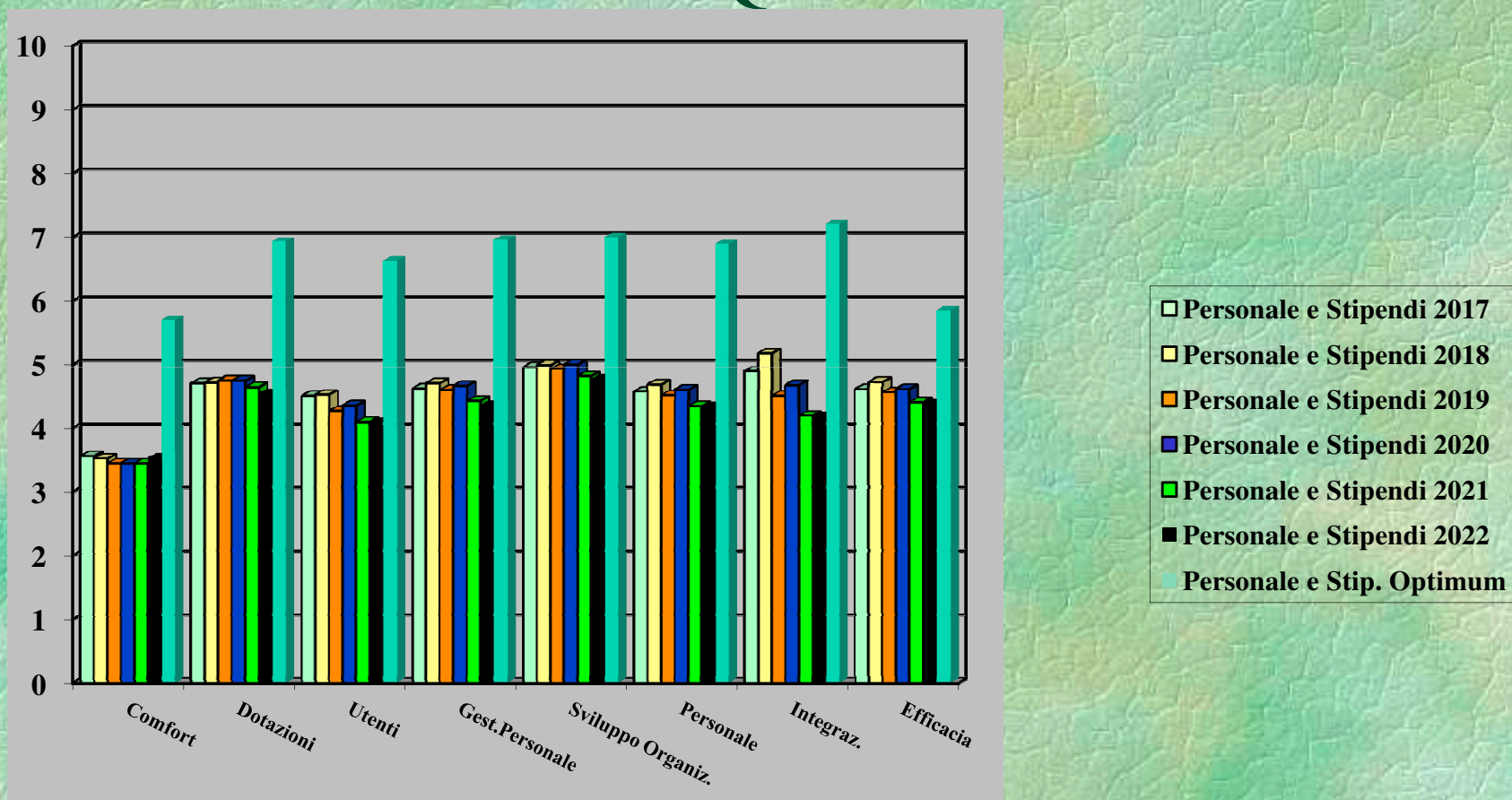
Servizio Autonomo Risorse Umane

incremento biennio 2021 - 2022:

**0,12%**

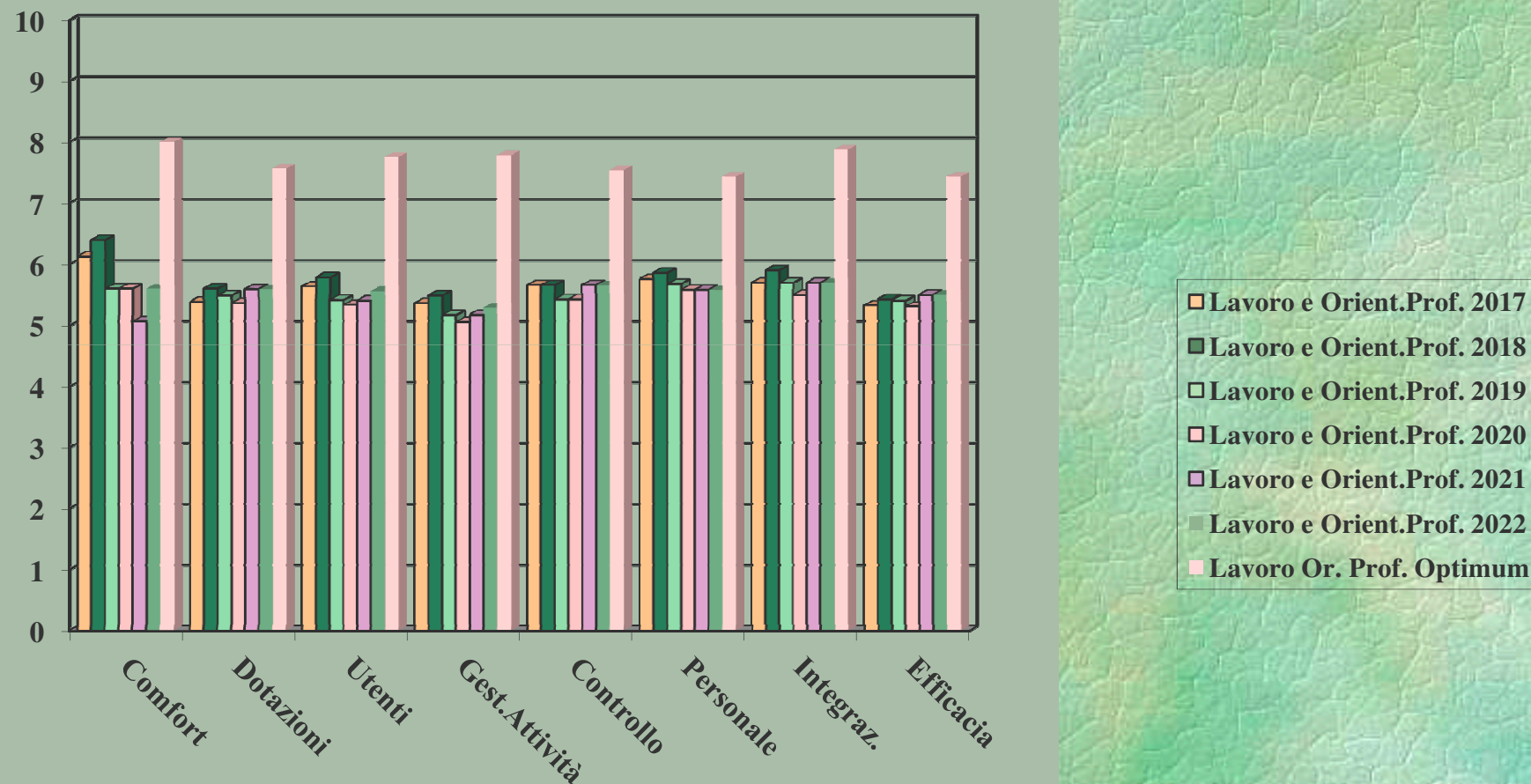


# ANALISI DELLA QUALITA'



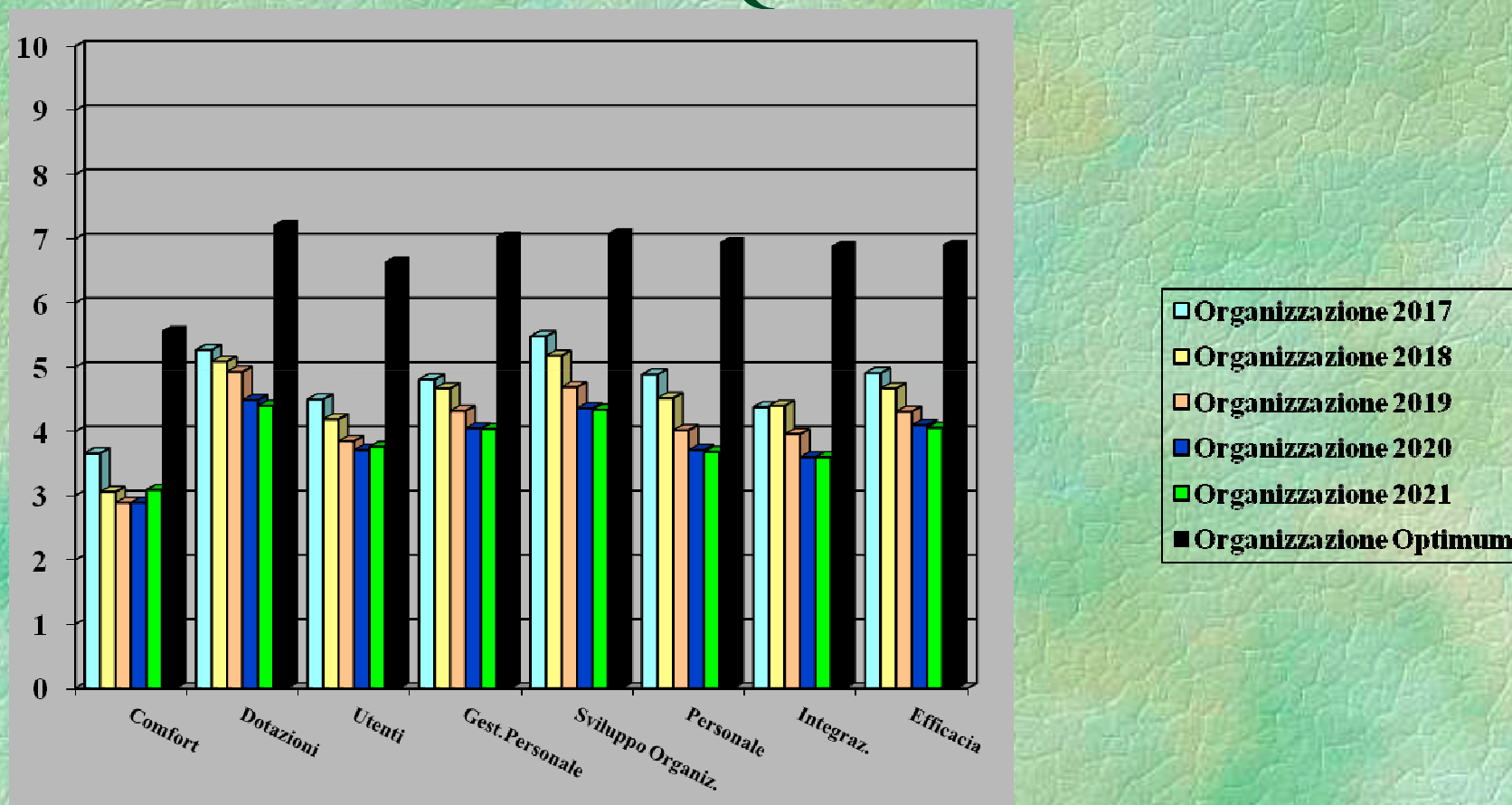


# ANALISI DELLA QUALITA'



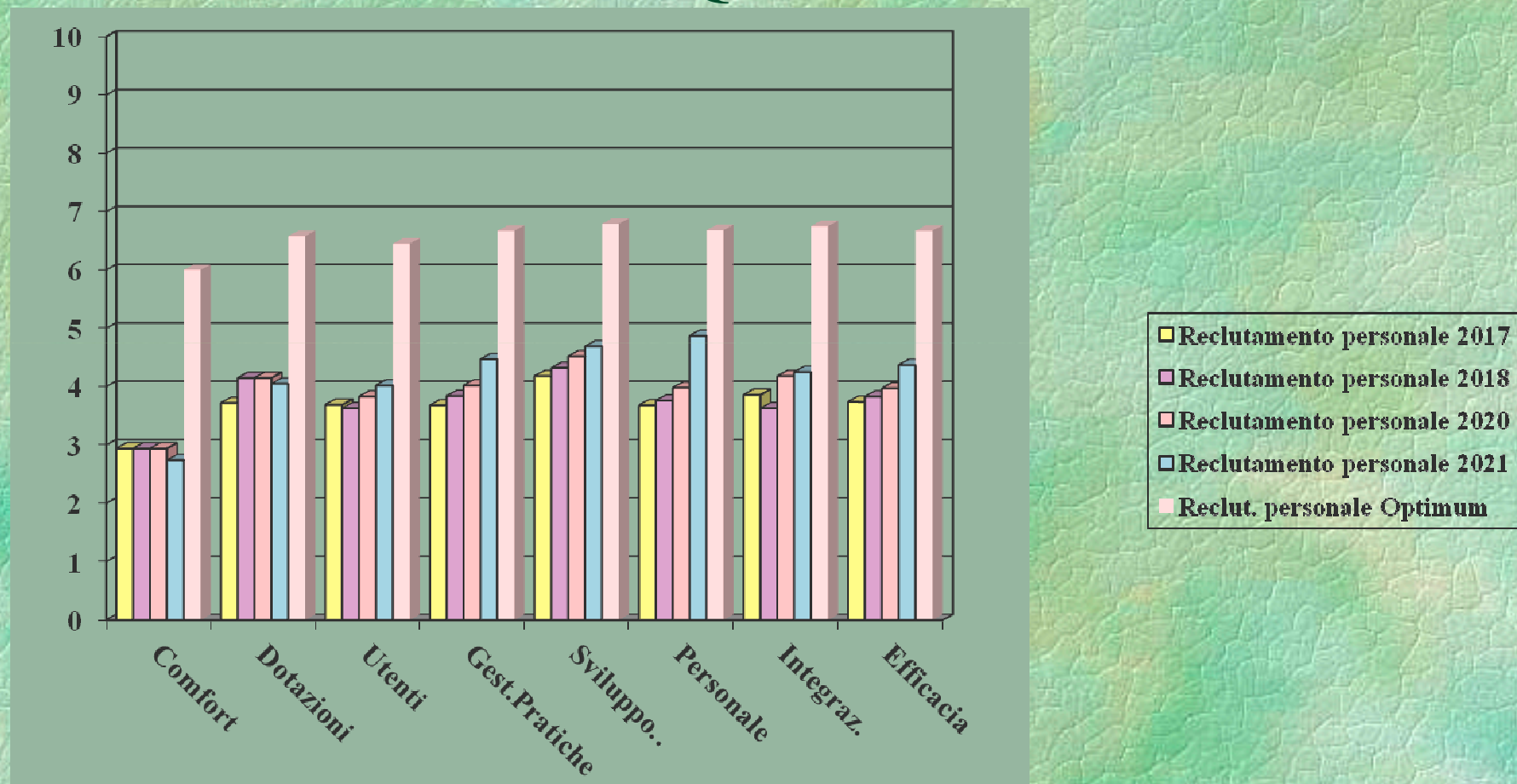


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Sistemi Informativi ed E-Government

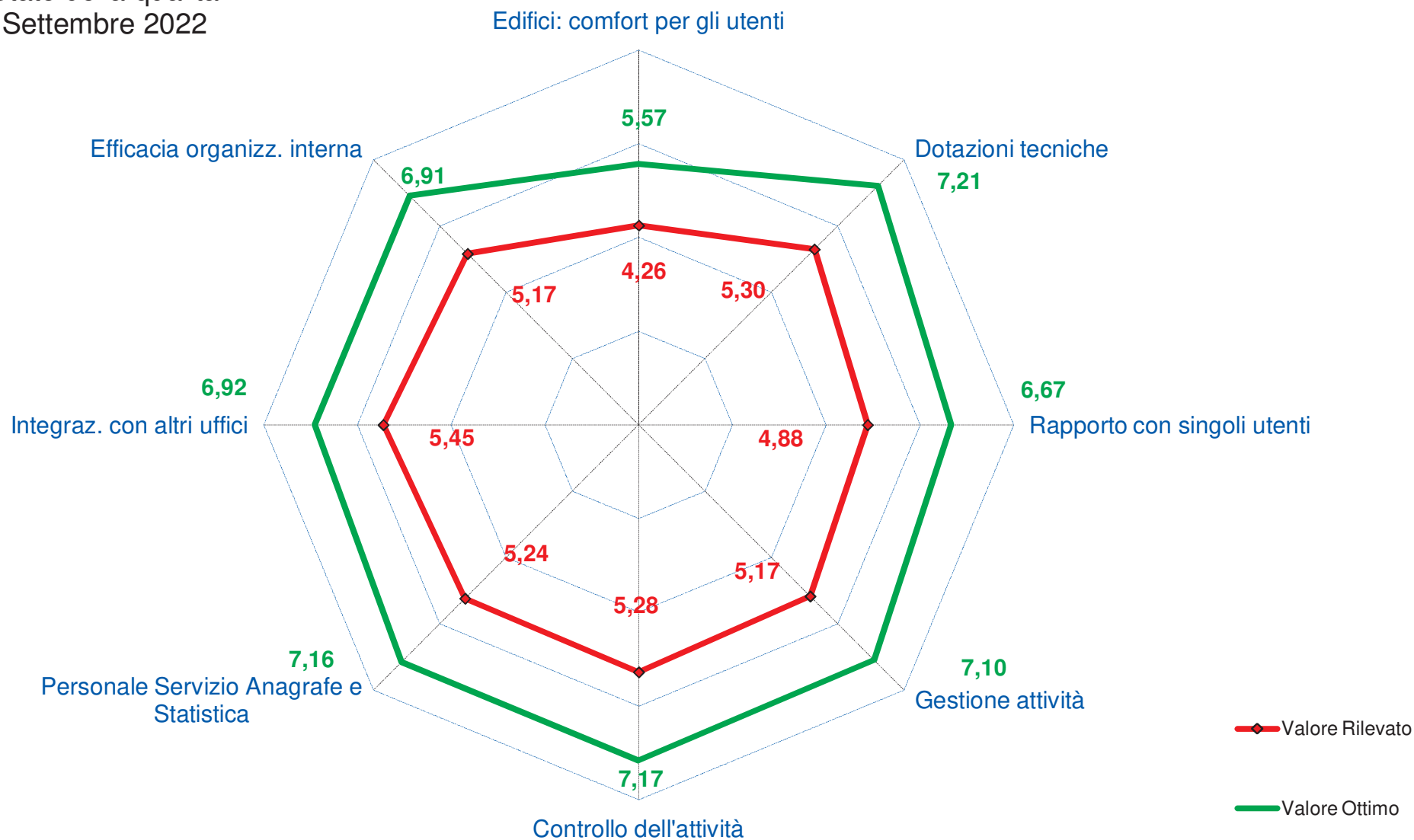
Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

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

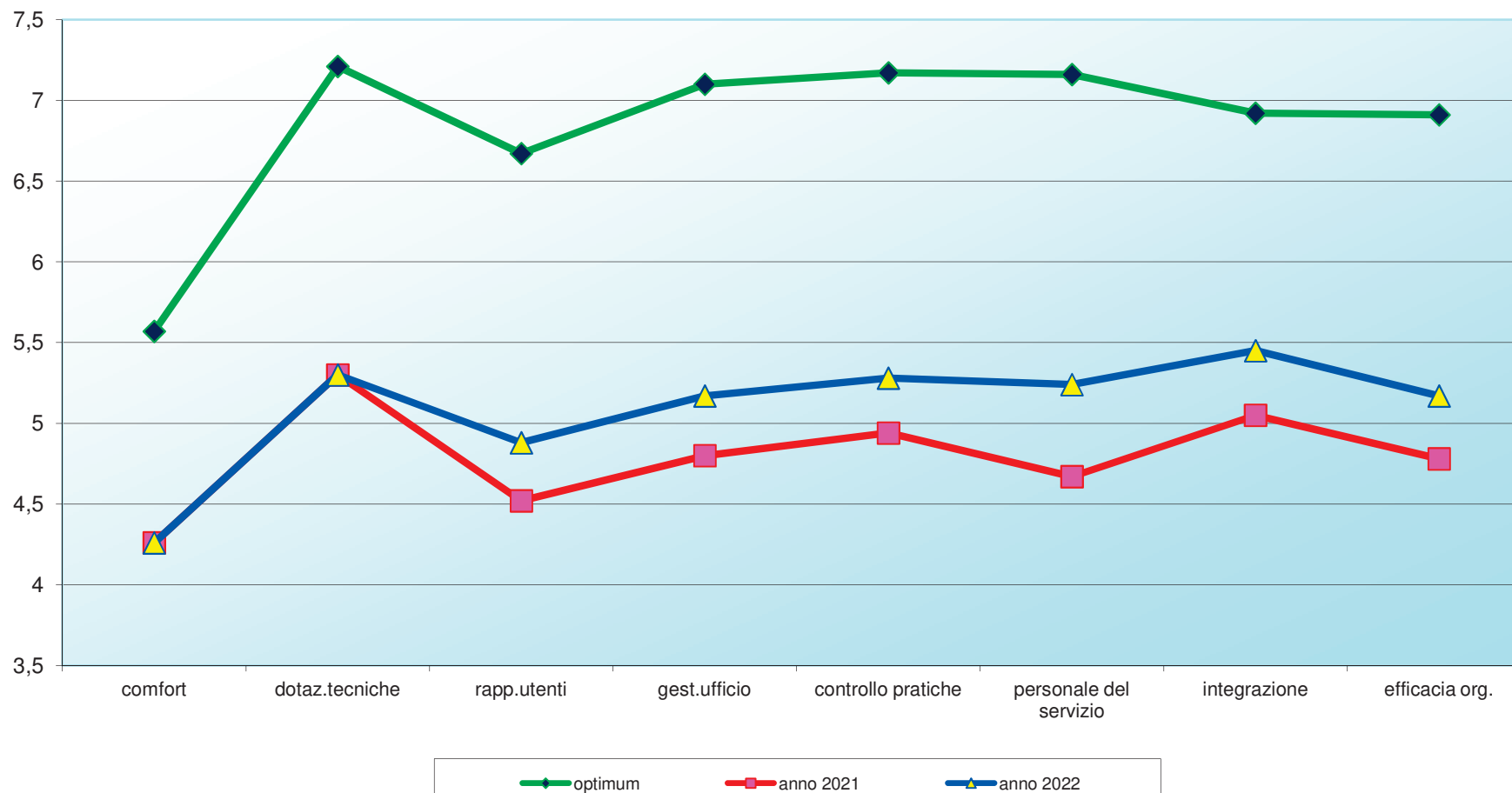
Stato della qualità  
Settembre 2022



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

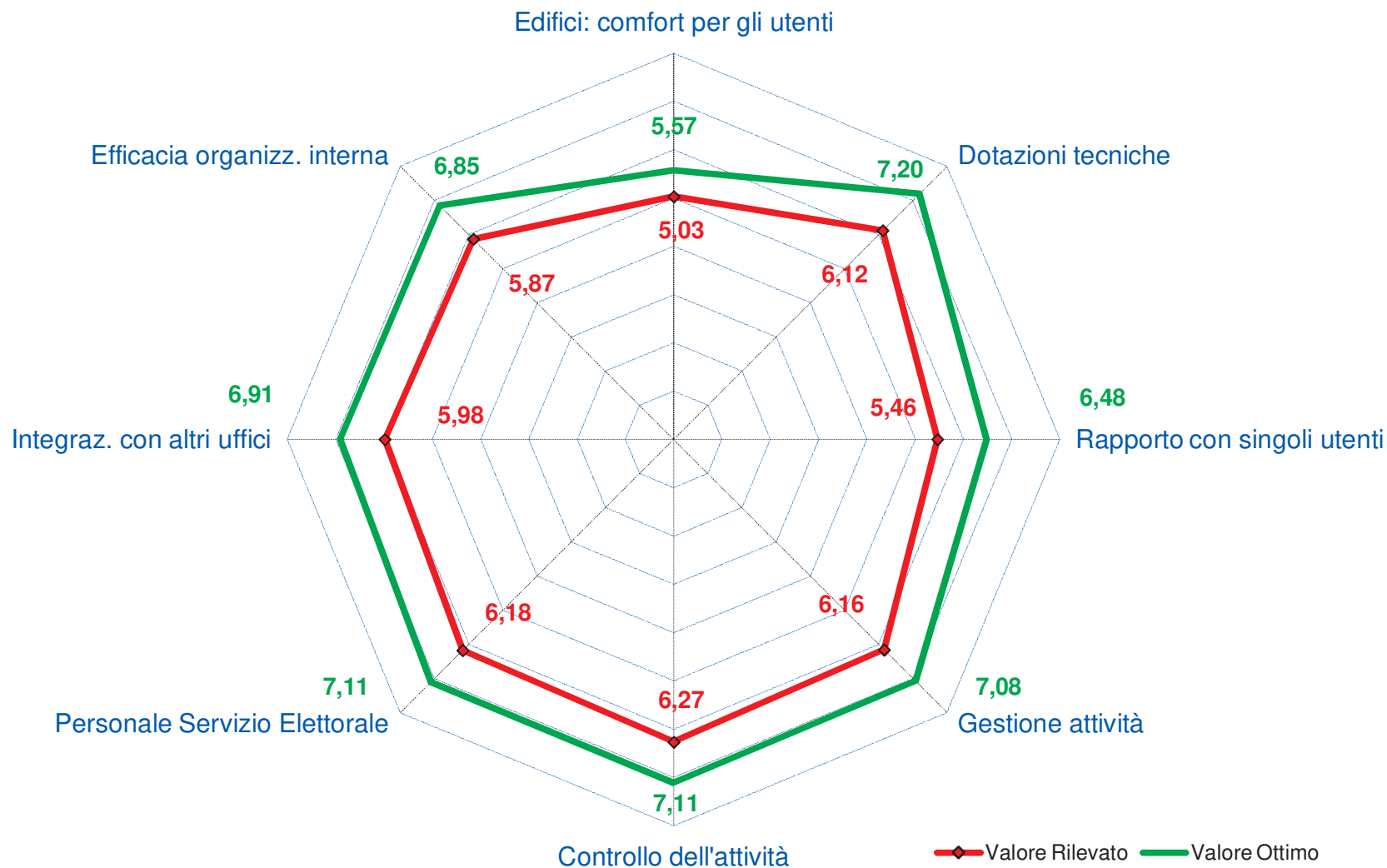
### Anagrafe e Statistica - Anni 2021/2022





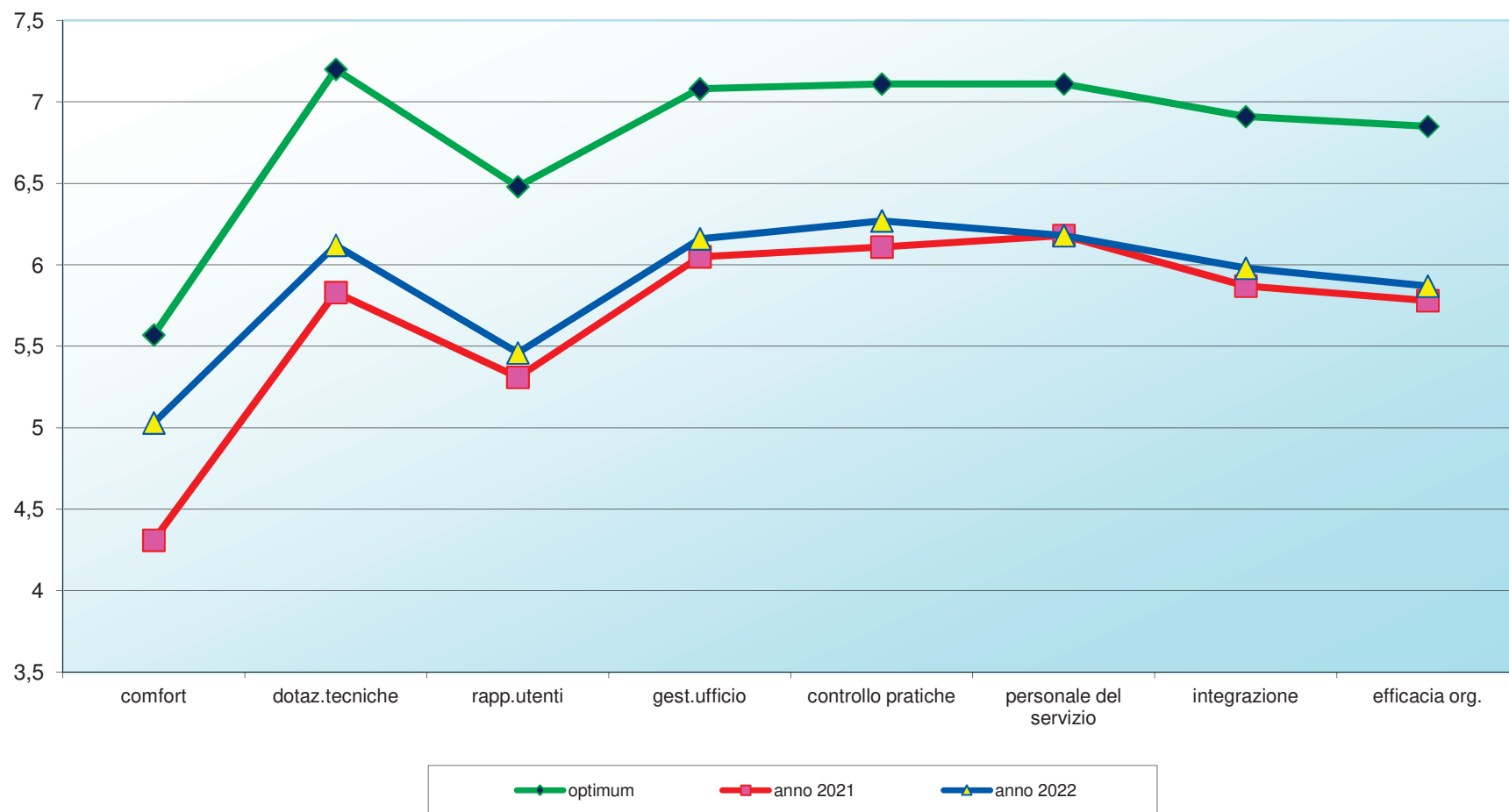
**Comune di Alessandria**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI**  
**ED E-GOVERNMENT**  
**SERVIZIO ELETTORALE**

Stato della qualità  
Settembre 2022



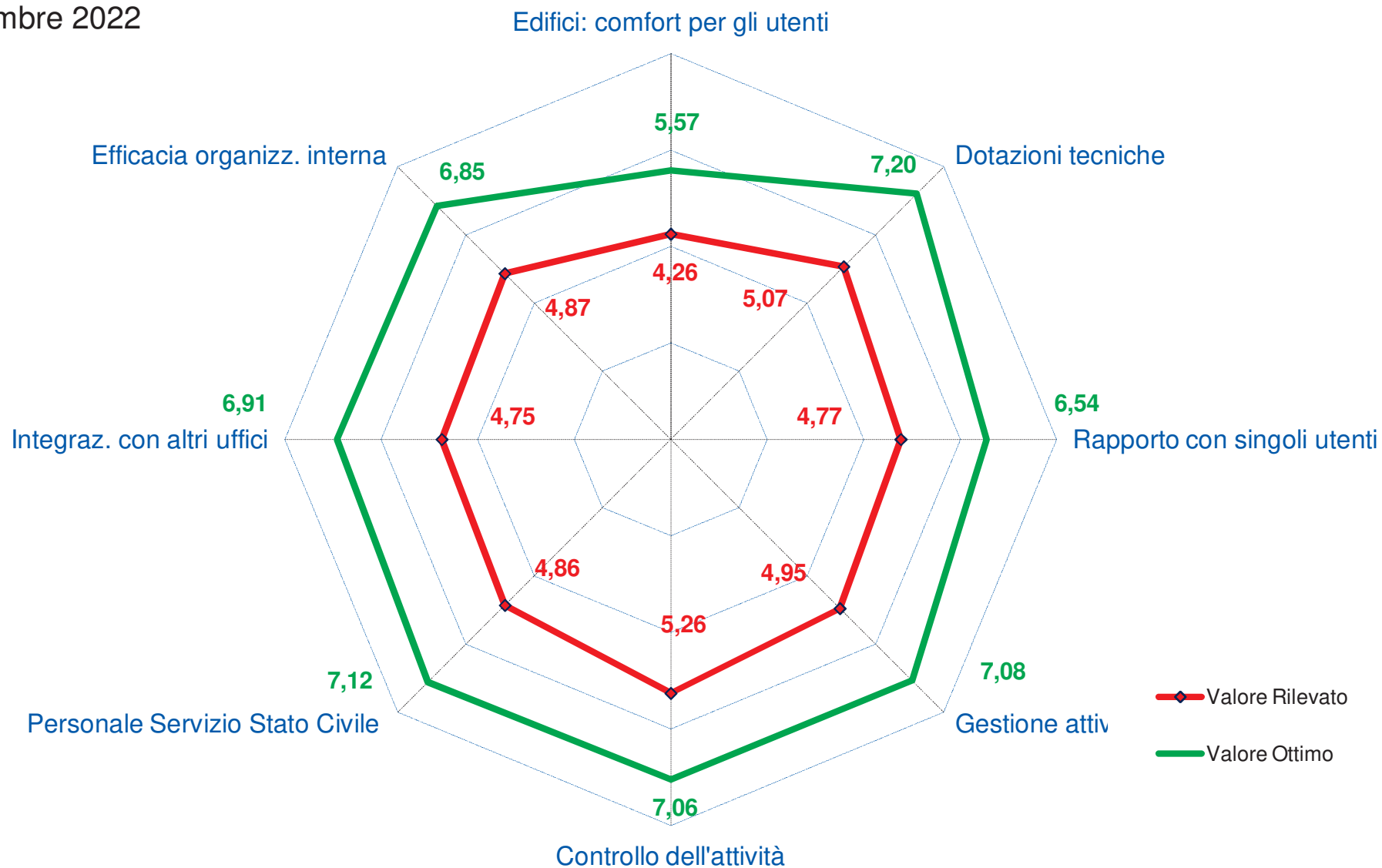
# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Elettorale - Anni 2021/2022



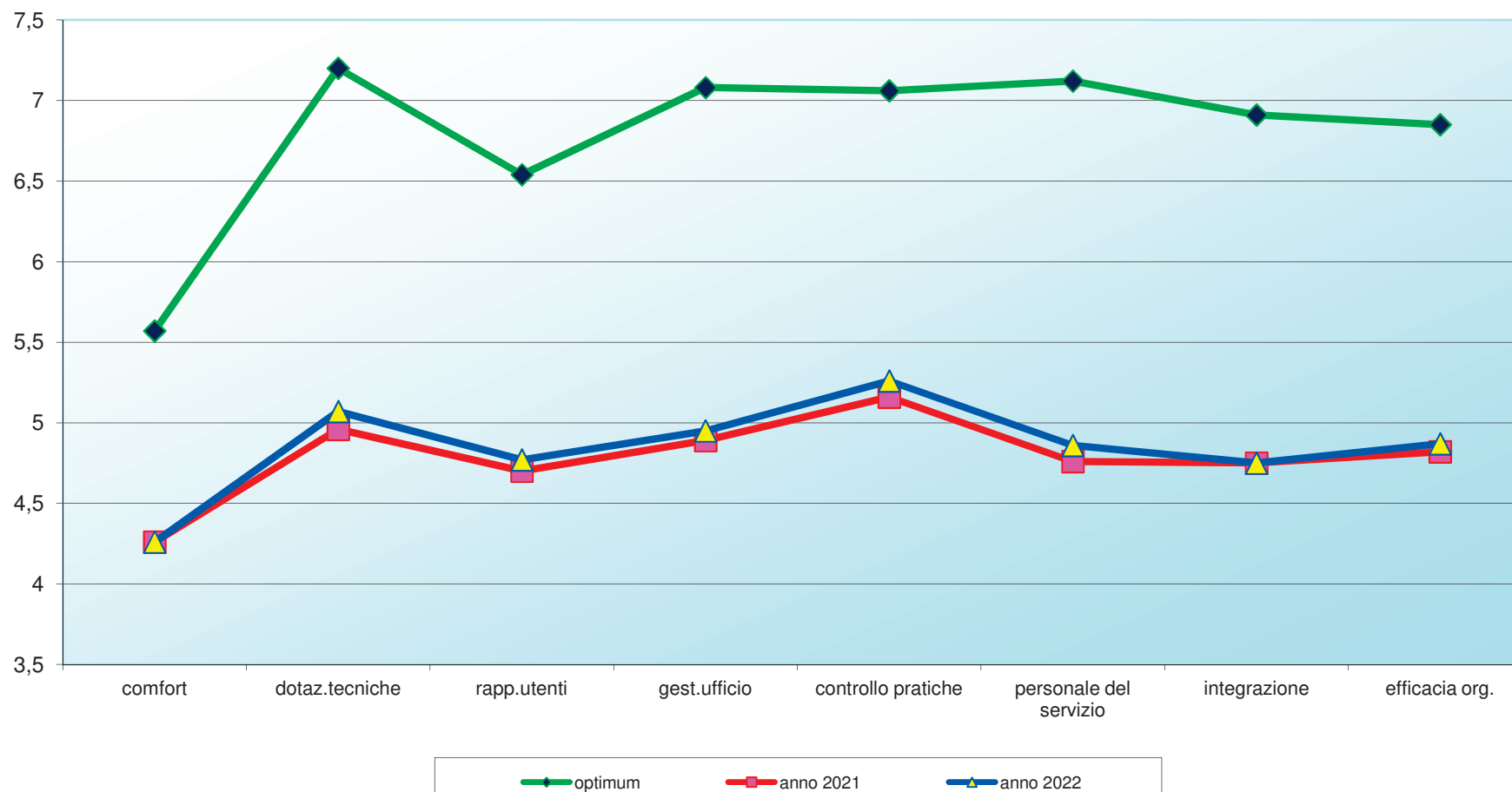
**Comune di Alessandria**  
**SETTORE SISTEMI INFORMATIVI**  
**ED E-GOVERNMENT**  
**SERVIZIO STATO CIVILE**

Stato della qualità  
Settembre 2022



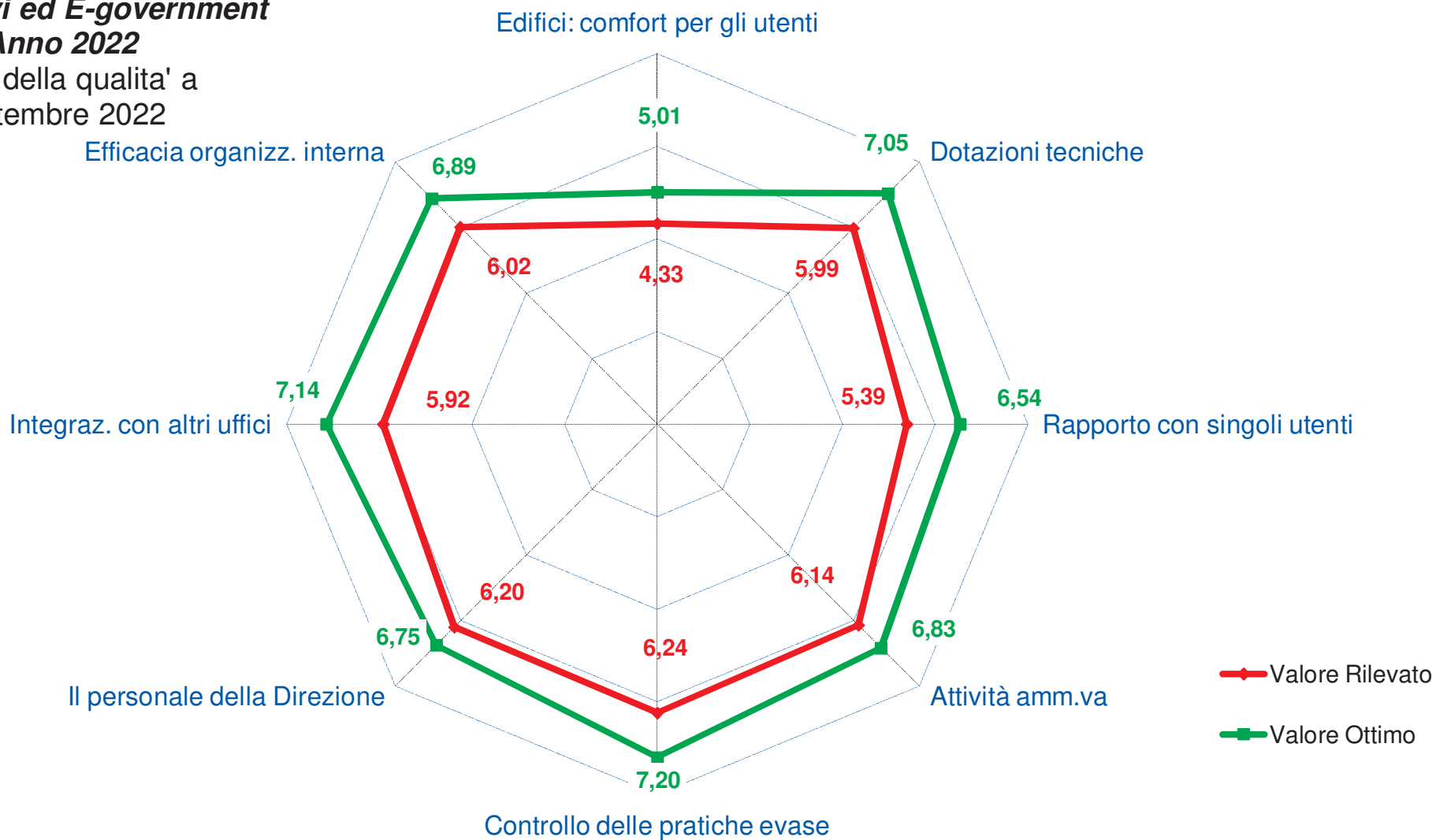
# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Stato Civile - Anni 2021/2022

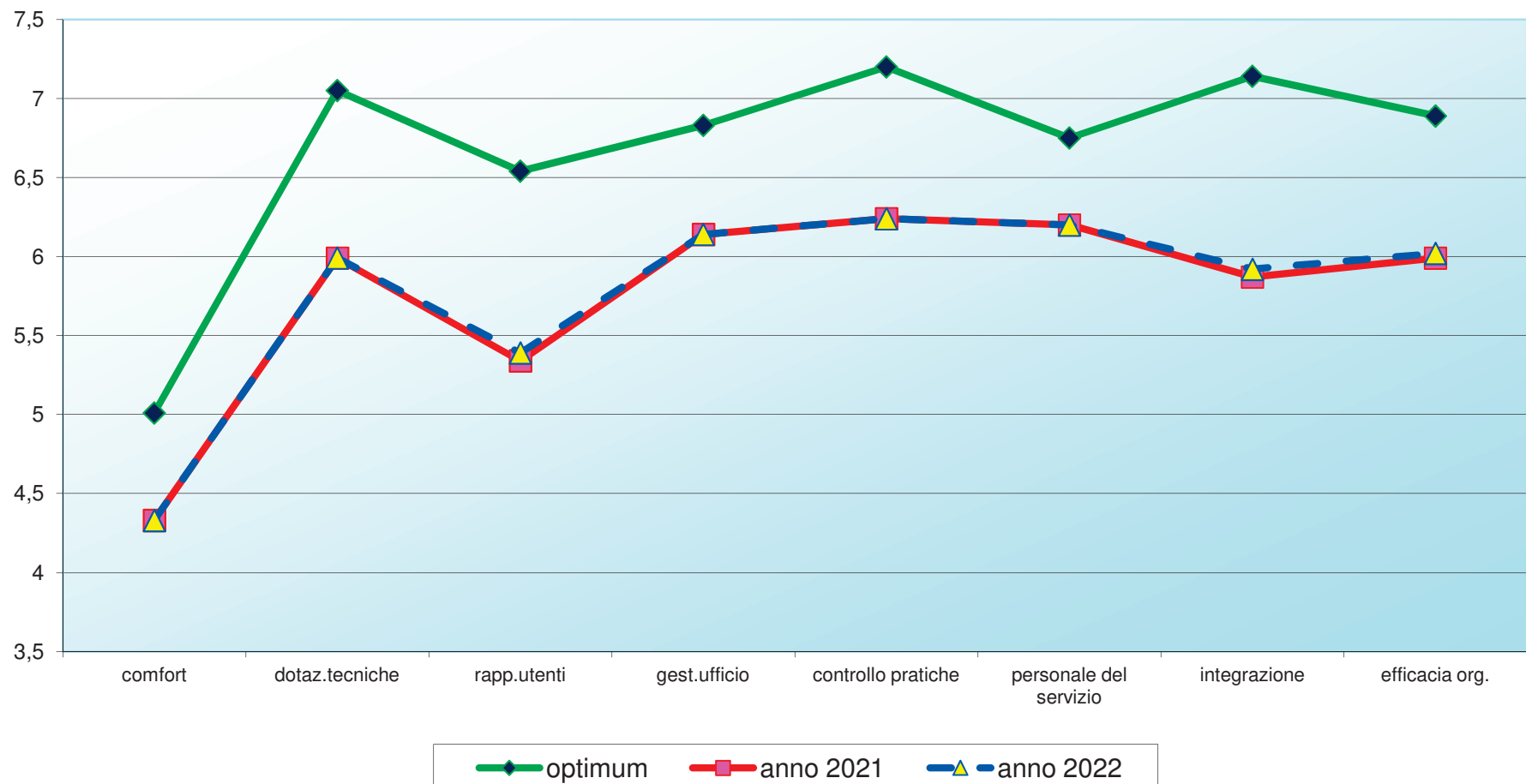


**Città di Alessandria**  
**Sistemi**  
**Informativi ed E-government**  
**Anno 2022**

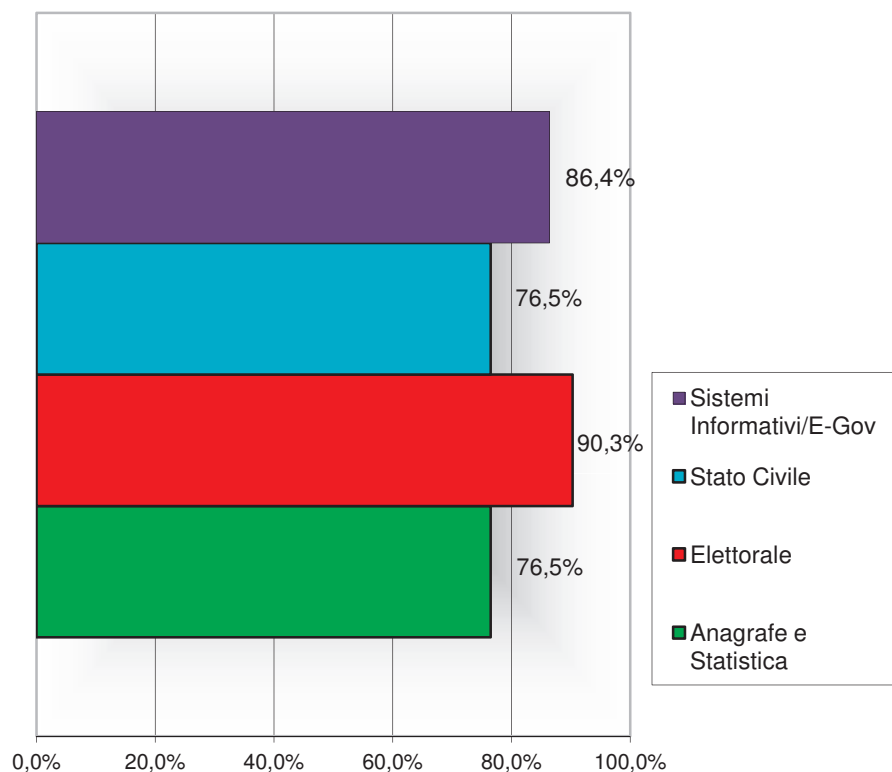
Stato della qualità a  
 settembre 2022



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Sistemi Informativi ed E-Government - Anni 2021/2022**

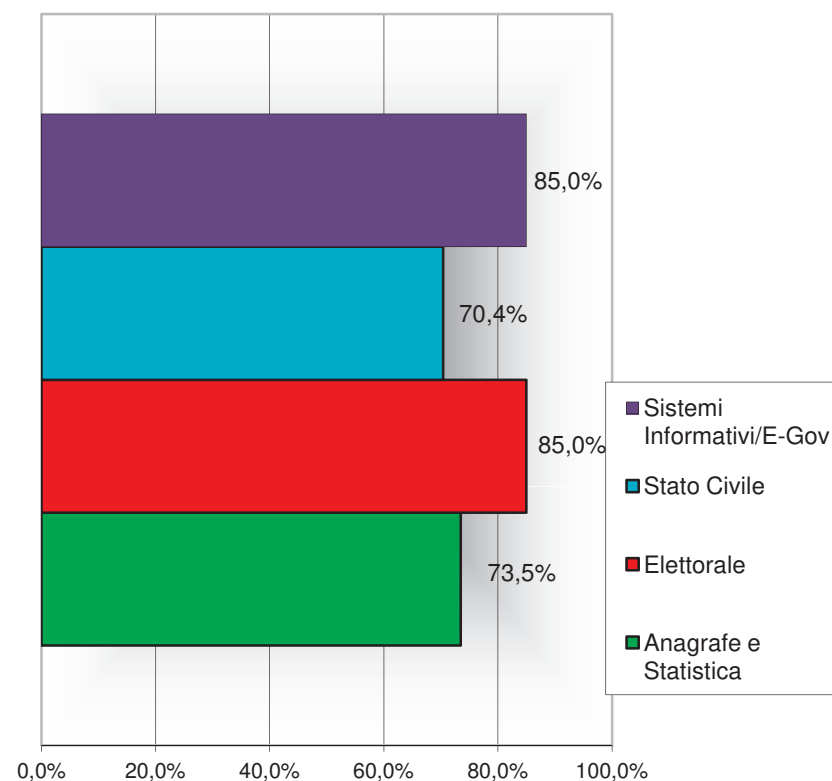


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



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

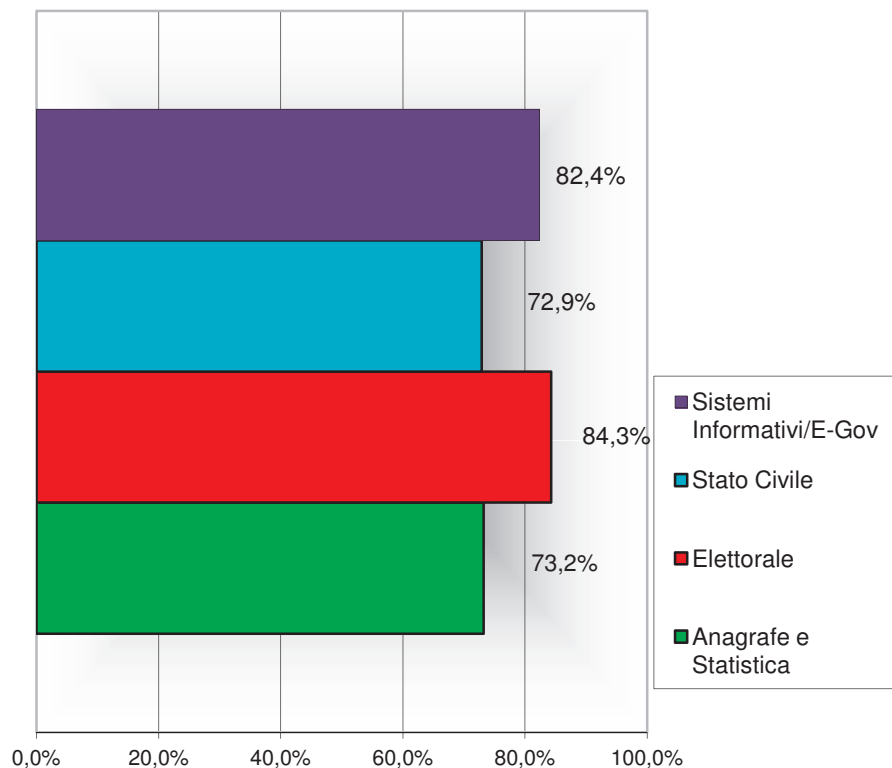
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

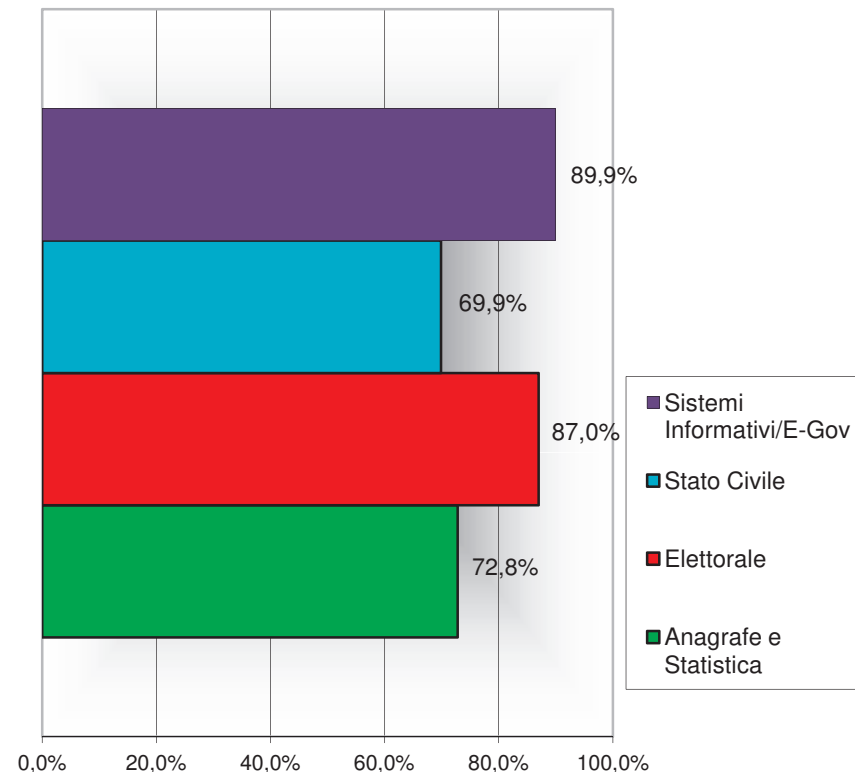


### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



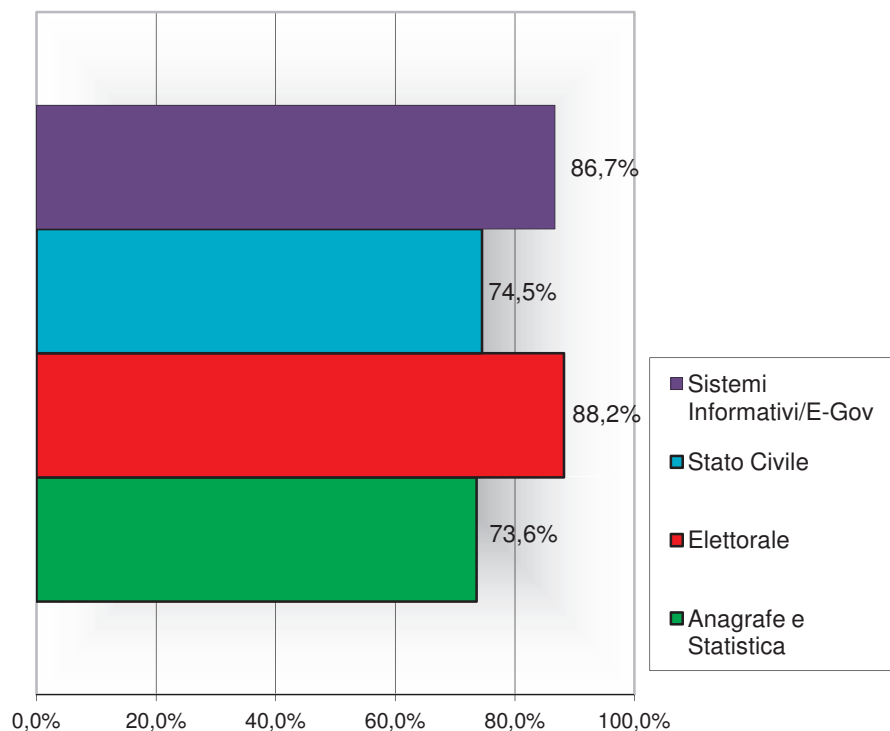
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

### Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



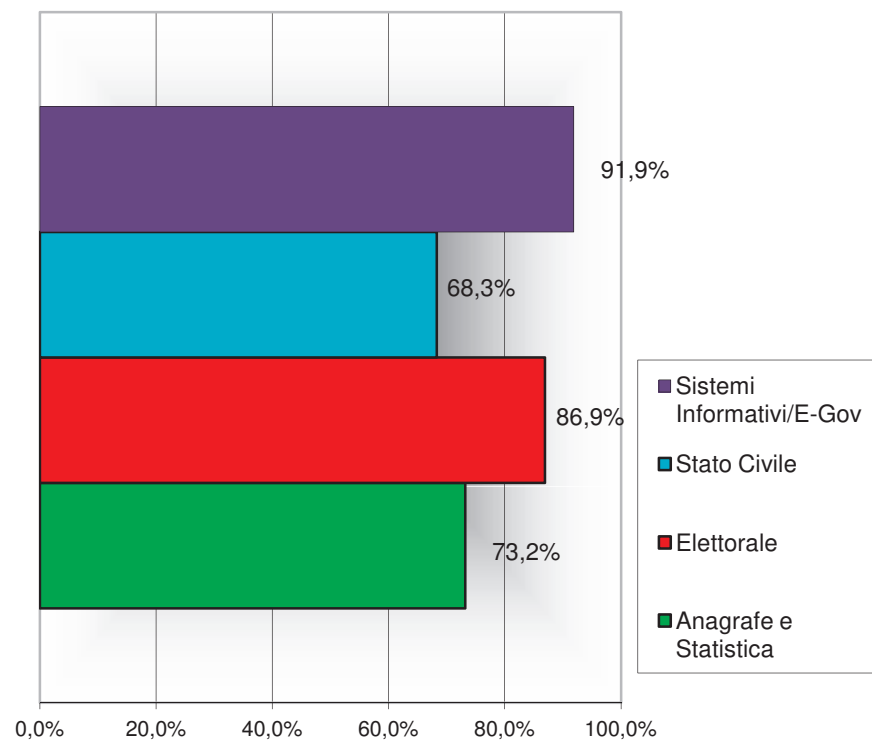
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO"



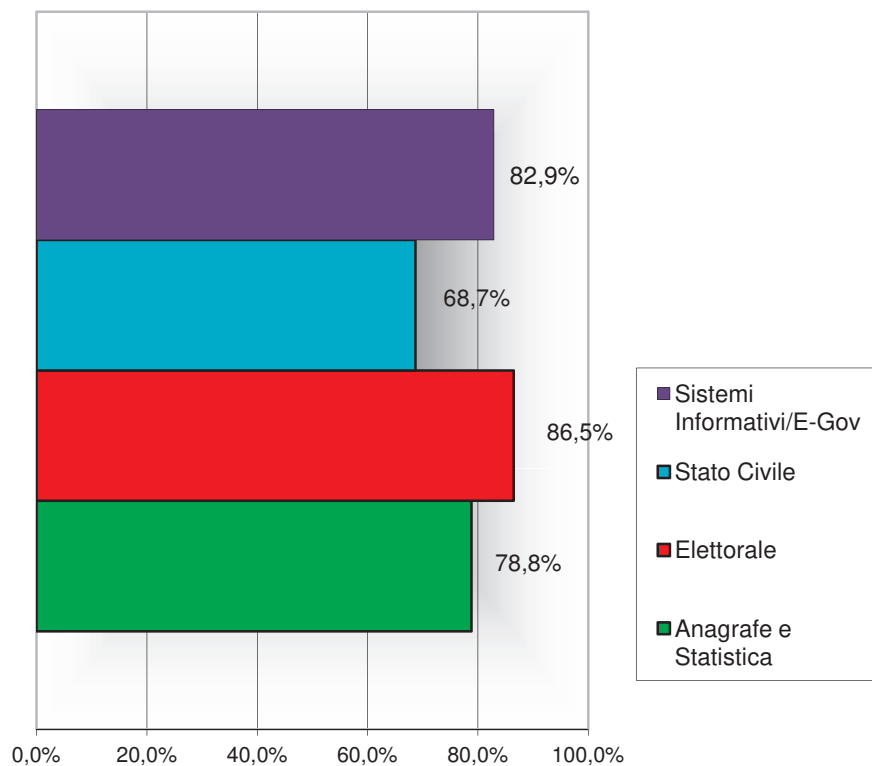
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



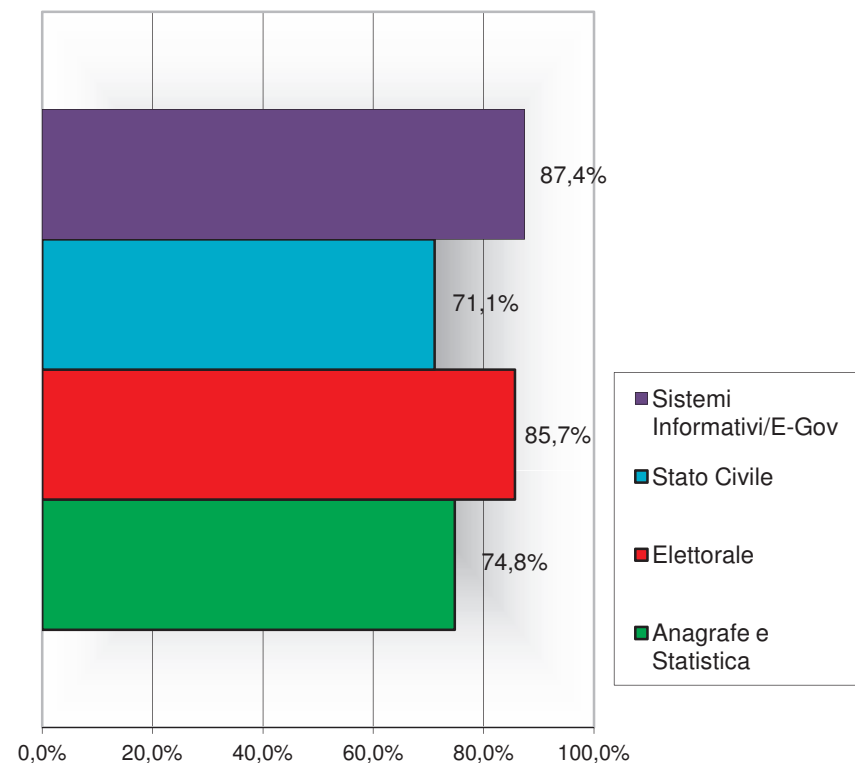
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



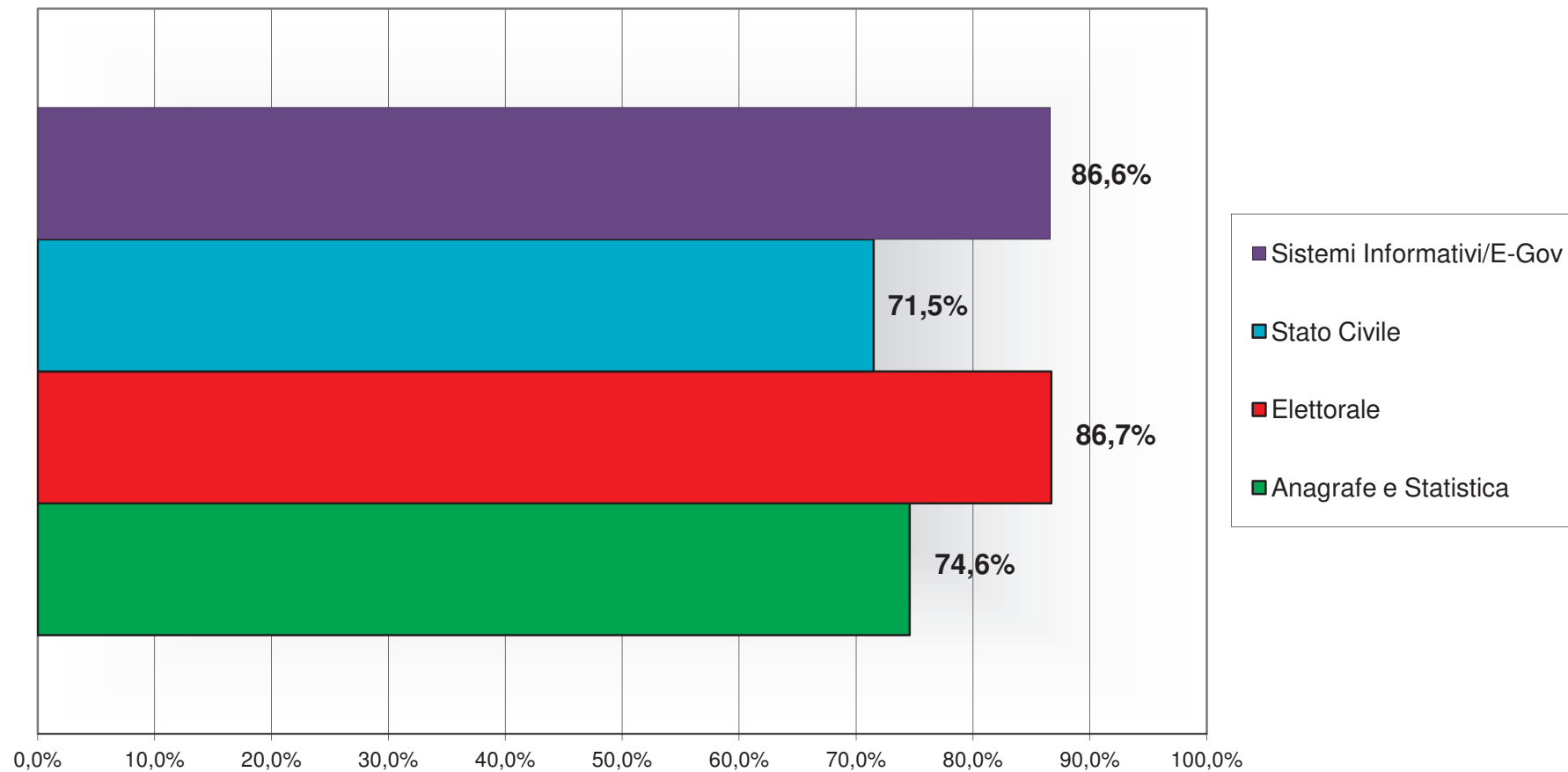
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

### 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	2021		%	2022		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Sistemi Informativi ed E-Government**

comfort	4,33	5,01	86,4%	4,33	5,01	86,4%	0,0%	13
dotazioni	5,99	7,05	85,0%	5,99	7,05	85,0%	0,0%	
rapporto con utenti	5,34	6,54	81,7%	5,39	6,54	82,4%	0,8%	
gestione ufficio	6,14	6,83	89,9%	6,14	6,83	89,9%	0,0%	
controllo	6,24	7,20	86,7%	6,24	7,20	86,7%	0,0%	
personale	6,20	6,75	91,9%	6,20	6,75	91,9%	0,0%	
integrazione	5,87	7,14	82,2%	5,92	7,14	82,9%	0,7%	
efficacia organizz.	5,99	6,89	86,9%	6,02	6,89	87,4%	0,4%	
							0,2%	0,06%

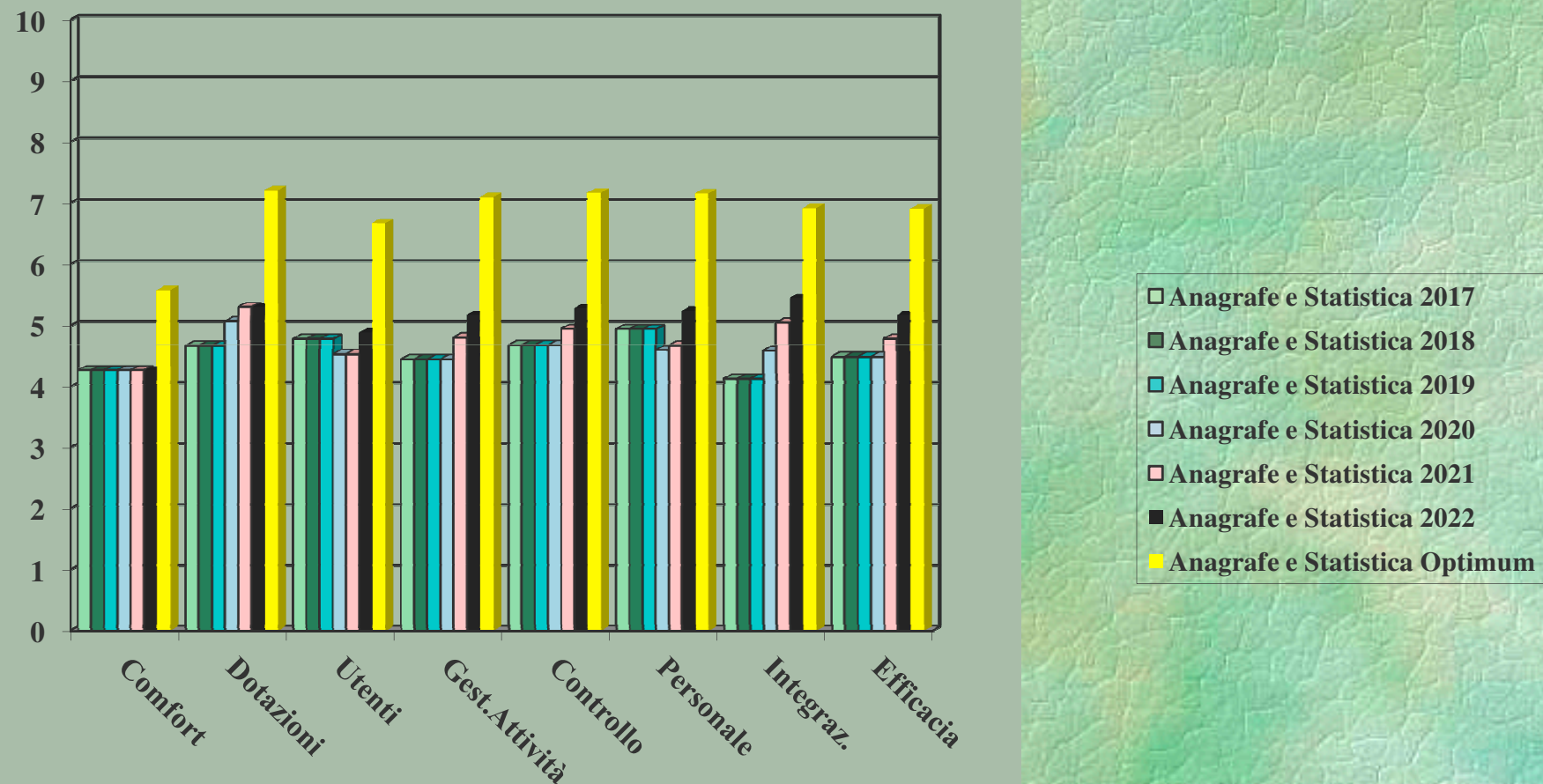
**Settore Sistemi Informativi ed  
E-Government**

incremento biennio 2021 - 2022:

2,51%

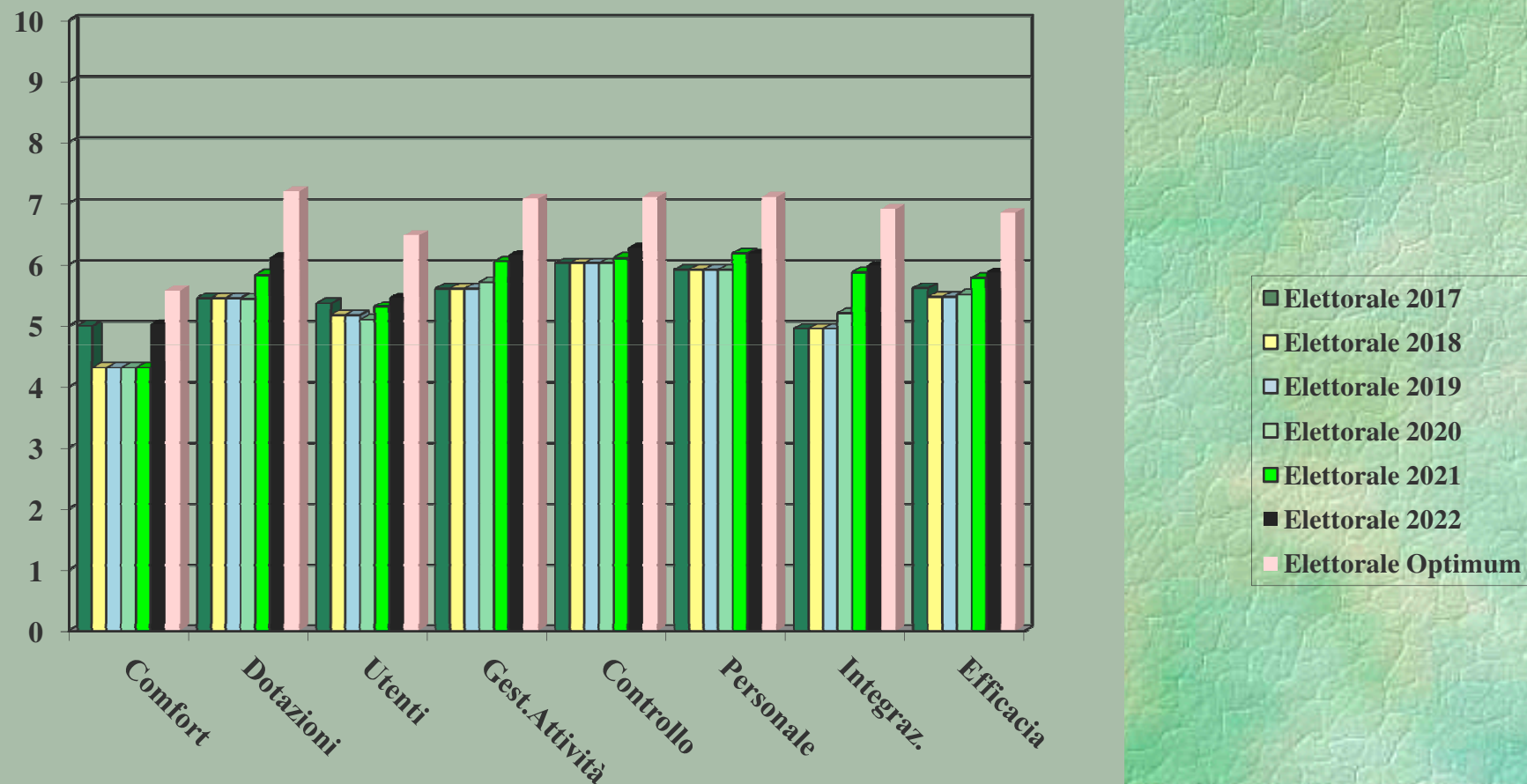
51

# ANALISI DELLA QUALITA'

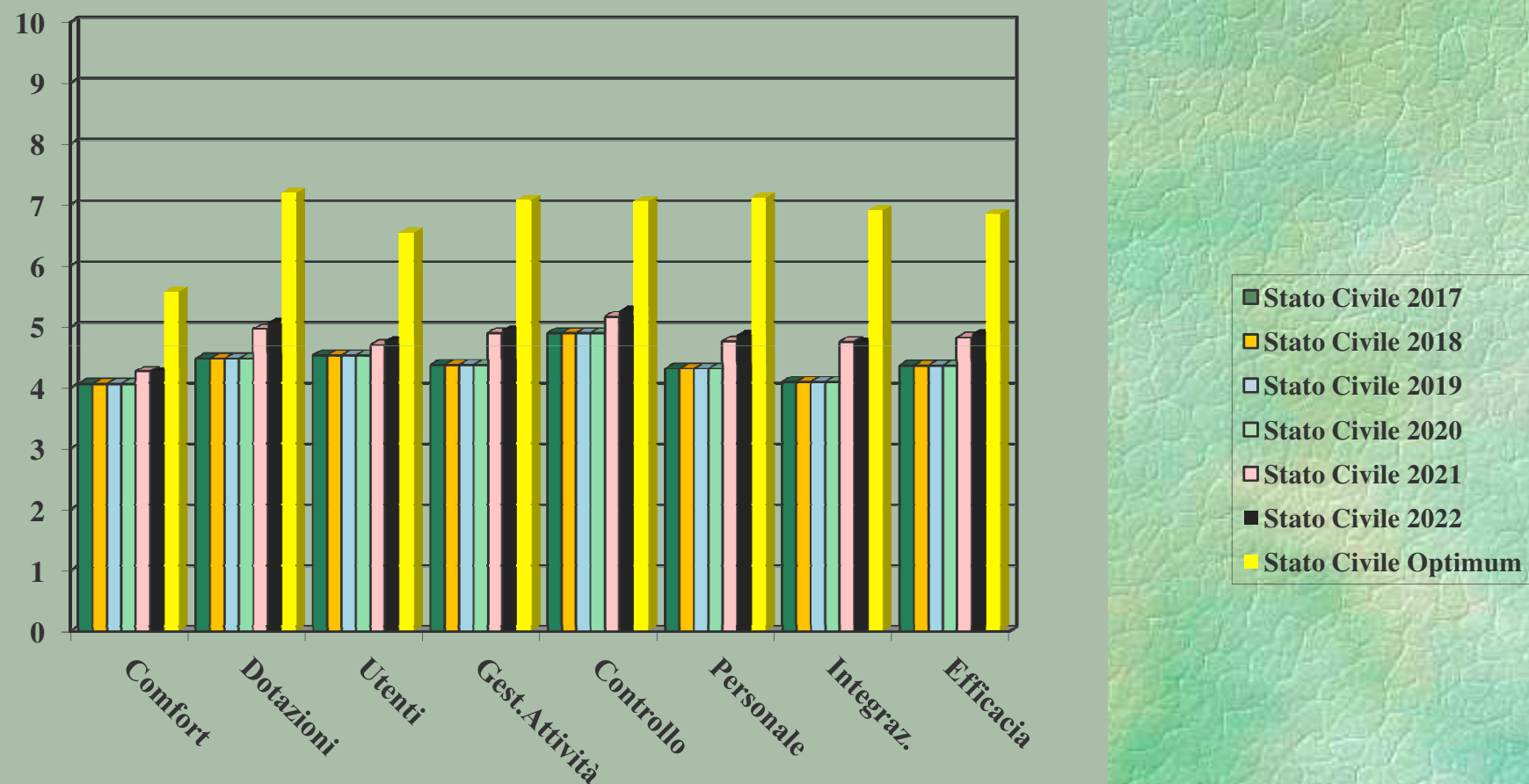




# ANALISI DELLA QUALITA'

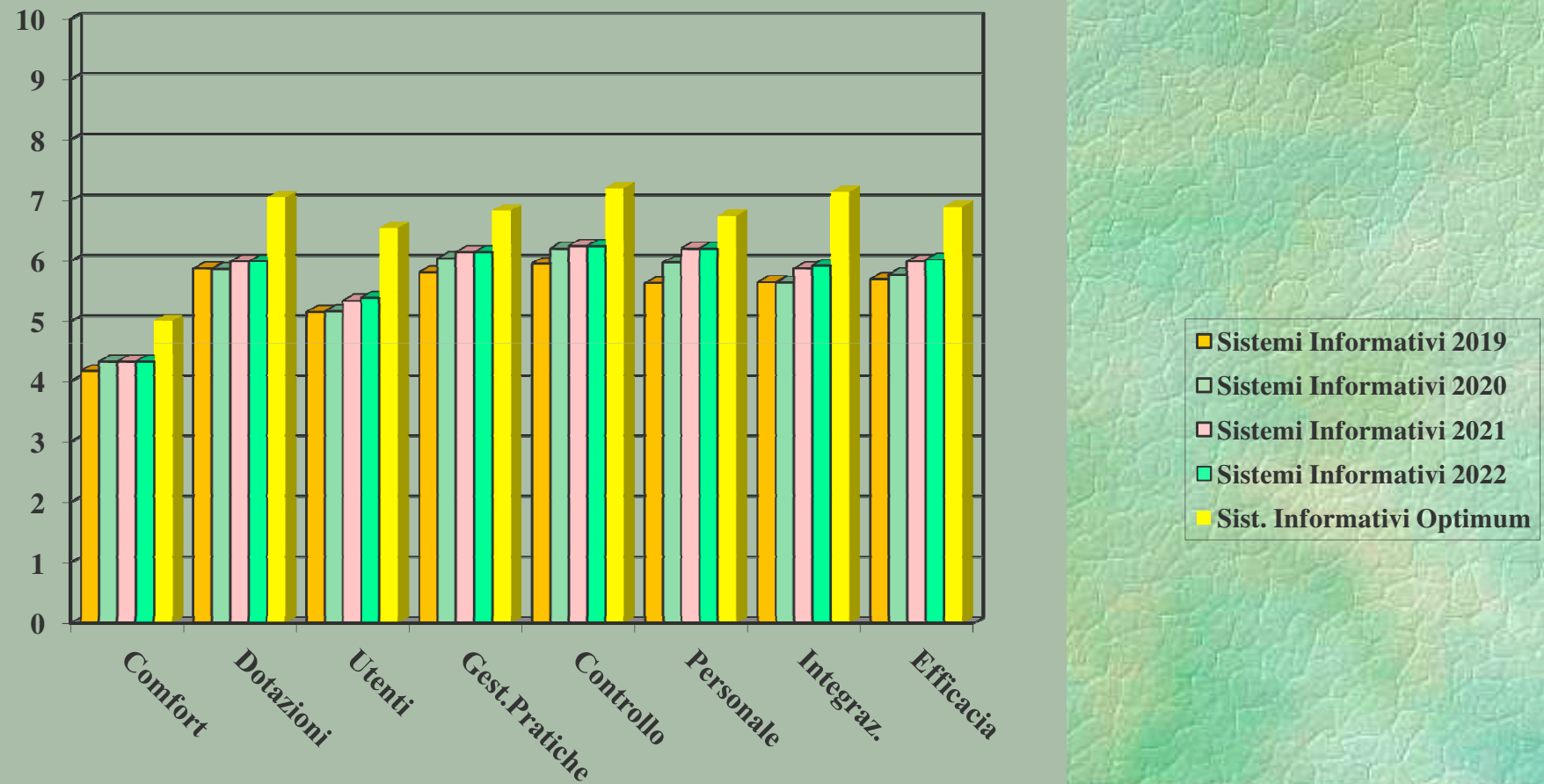


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Ufficio Stampa, Cultura e Promozione della Città

Anno 2022

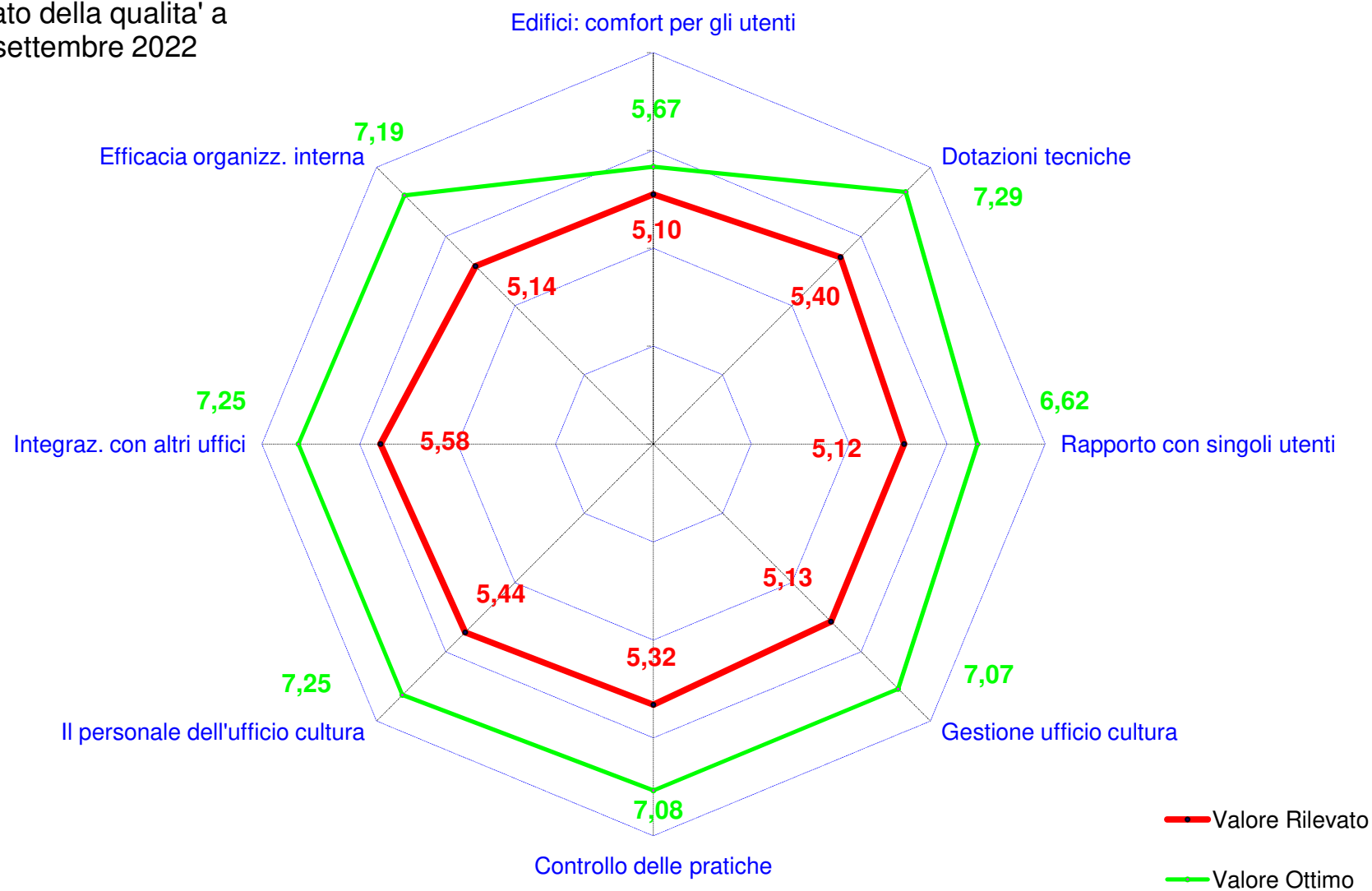
Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

# Comune di Alessandria

## Servizio Cultura

Stato della qualita' a  
settembre 2022

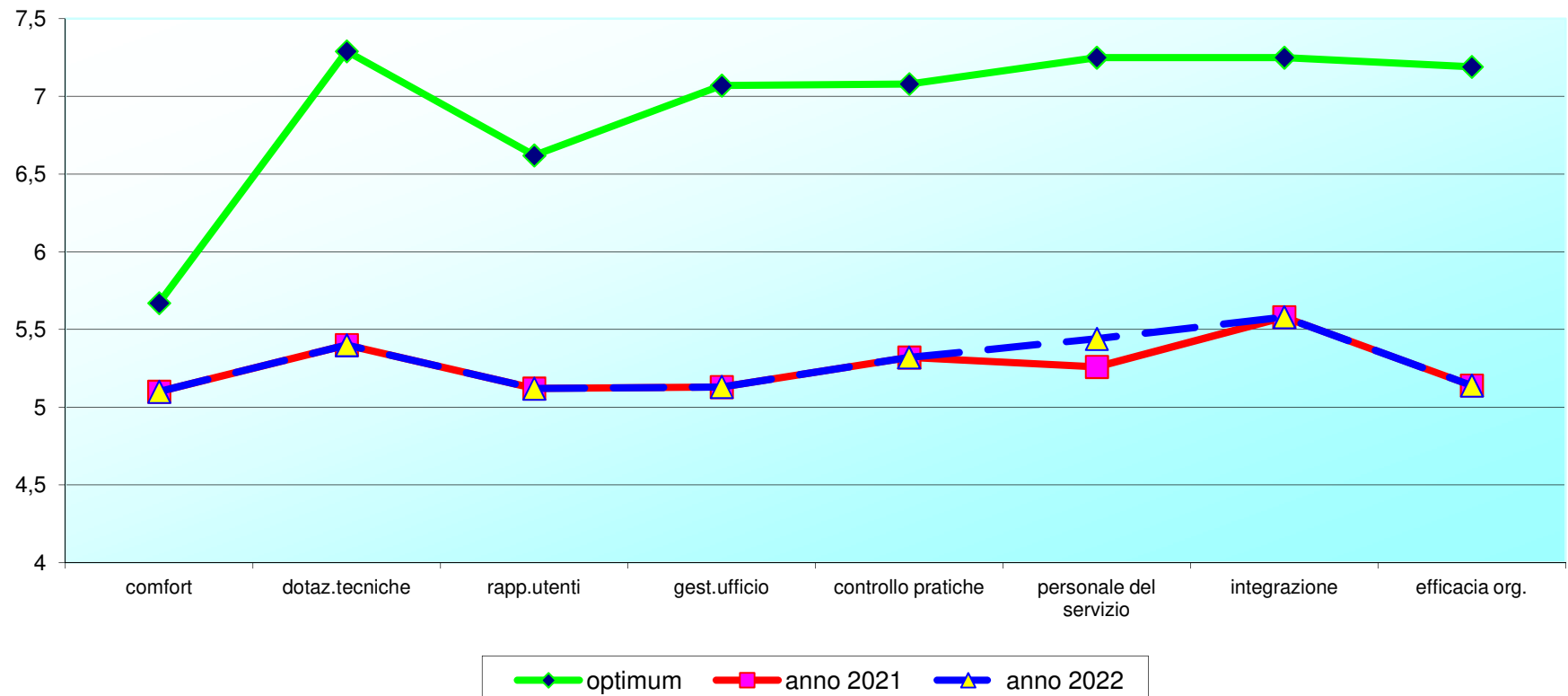


# Città di Alessandria

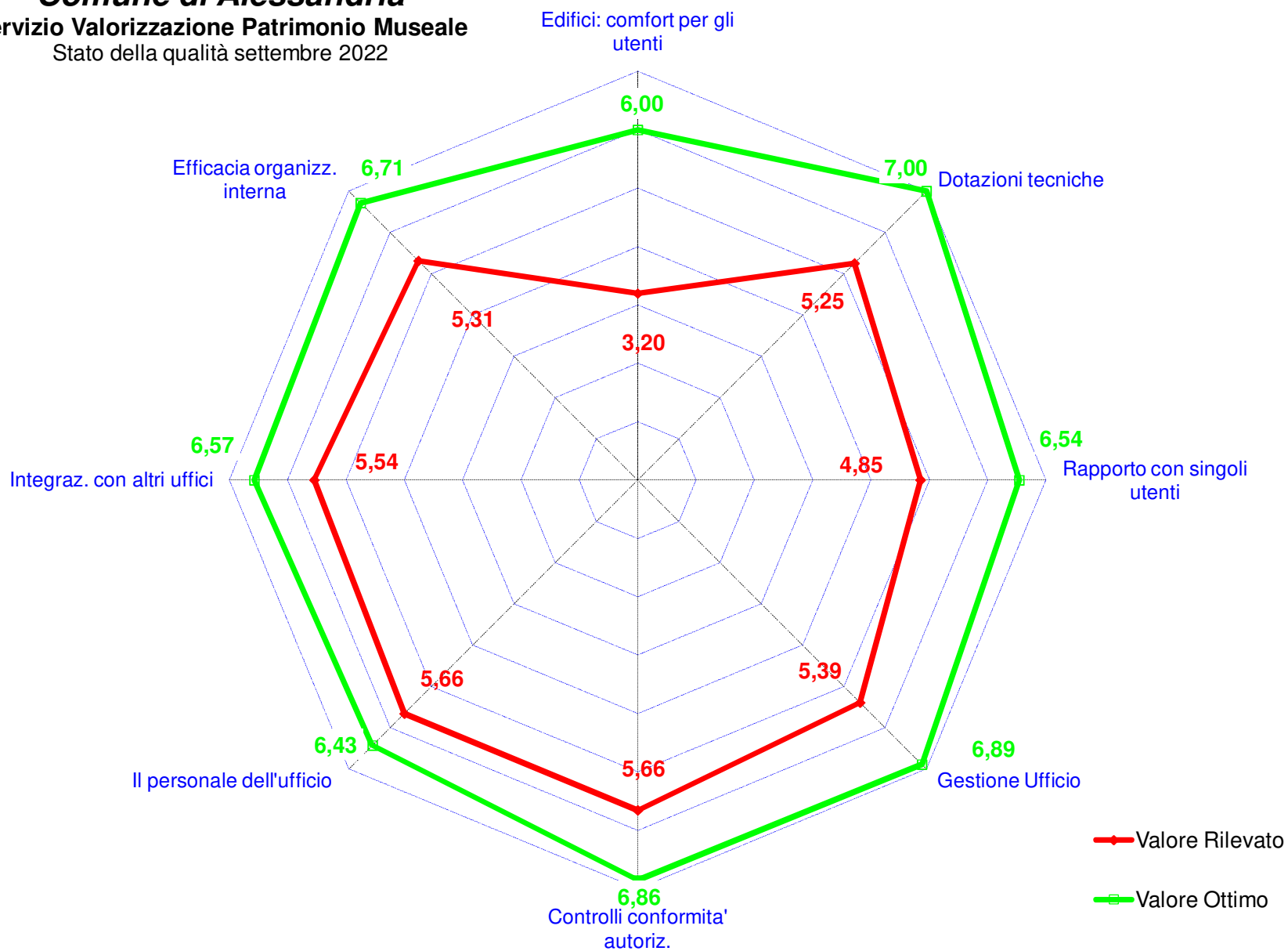
Trend Qualità percepita

Servizio Cultura

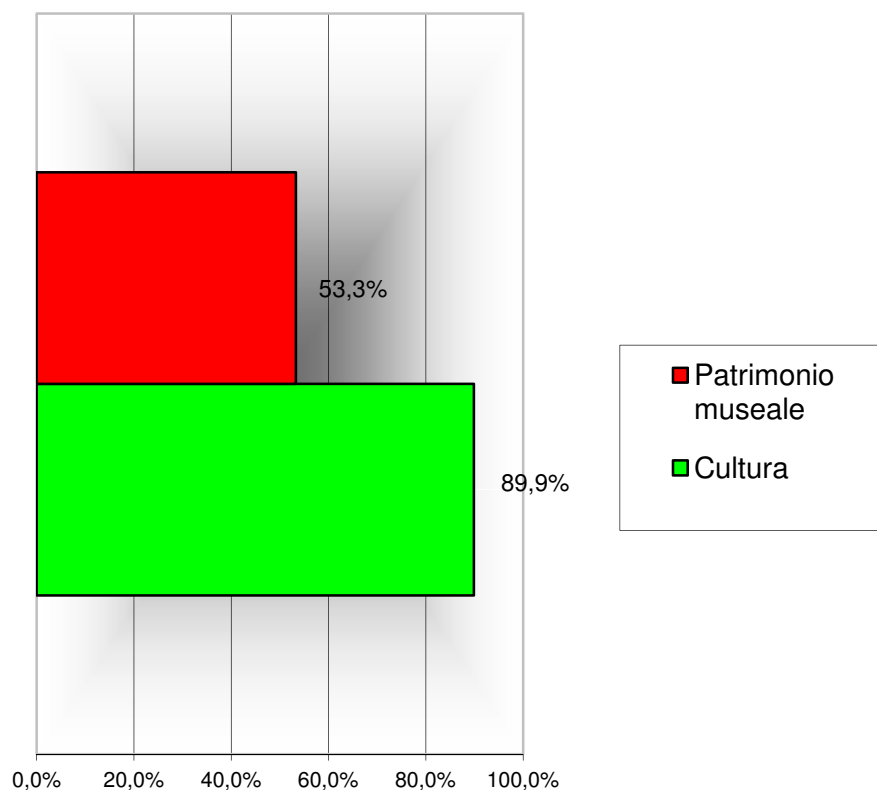
Anni 2021/2022



**Comune di Alessandria**  
**Servizio Valorizzazione Patrimonio Museale**  
Stato della qualità settembre 2022

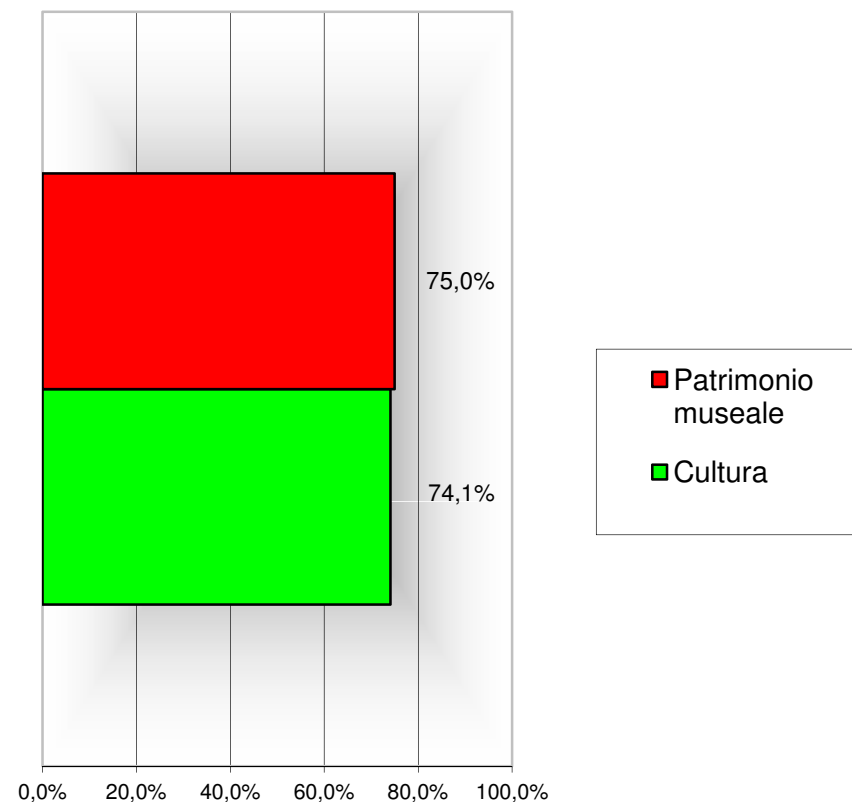


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



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

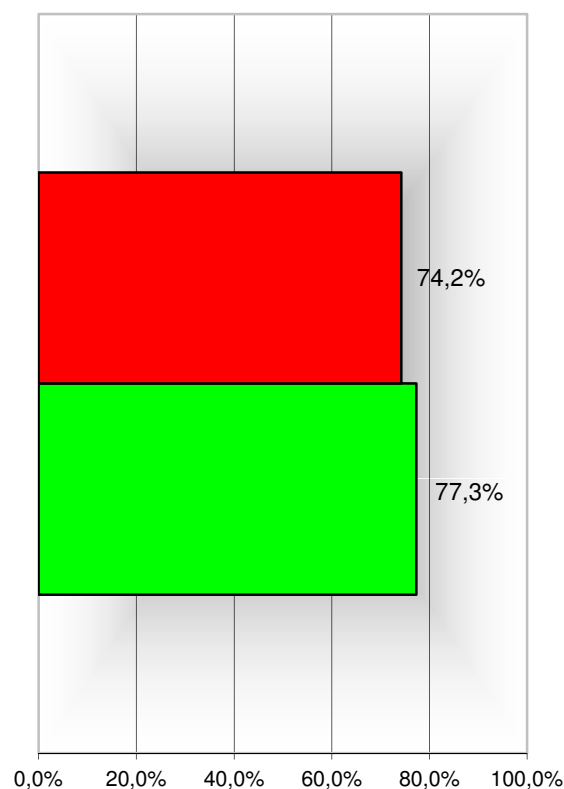
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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



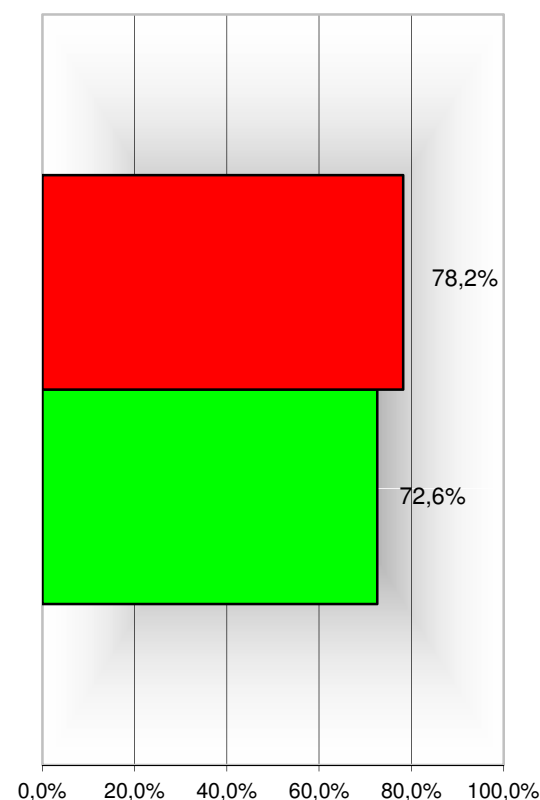
### Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



■ Patrimonio  
museale

■ Cultura

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



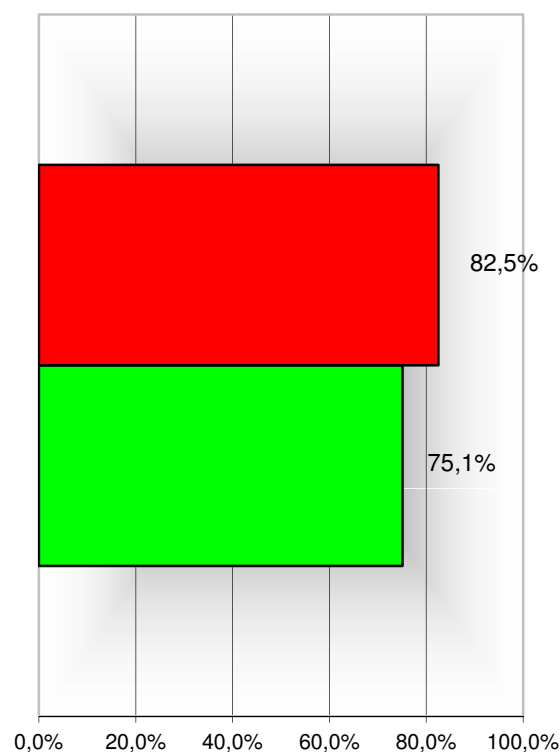
■ Patrimonio  
museale

■ Cultura

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.

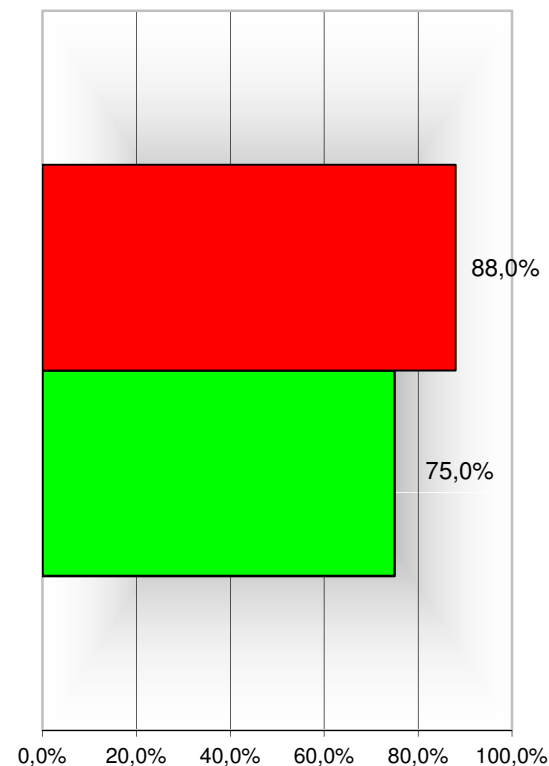
### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



■ Patrimonio  
museale  
■ Cultura

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

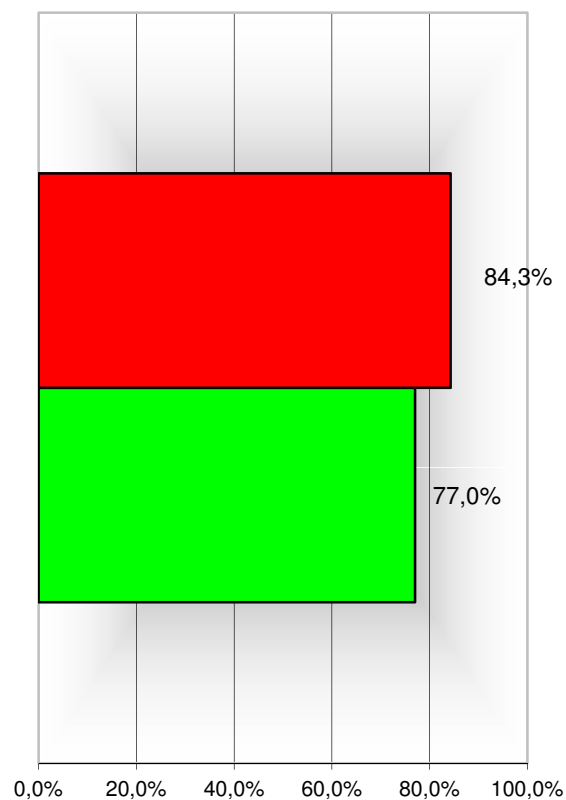
### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



■ Patrimonio  
museale  
■ Cultura

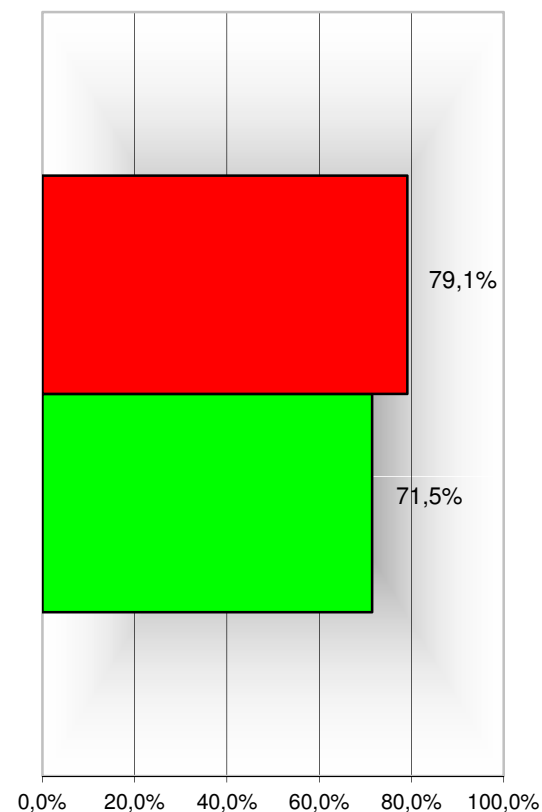
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



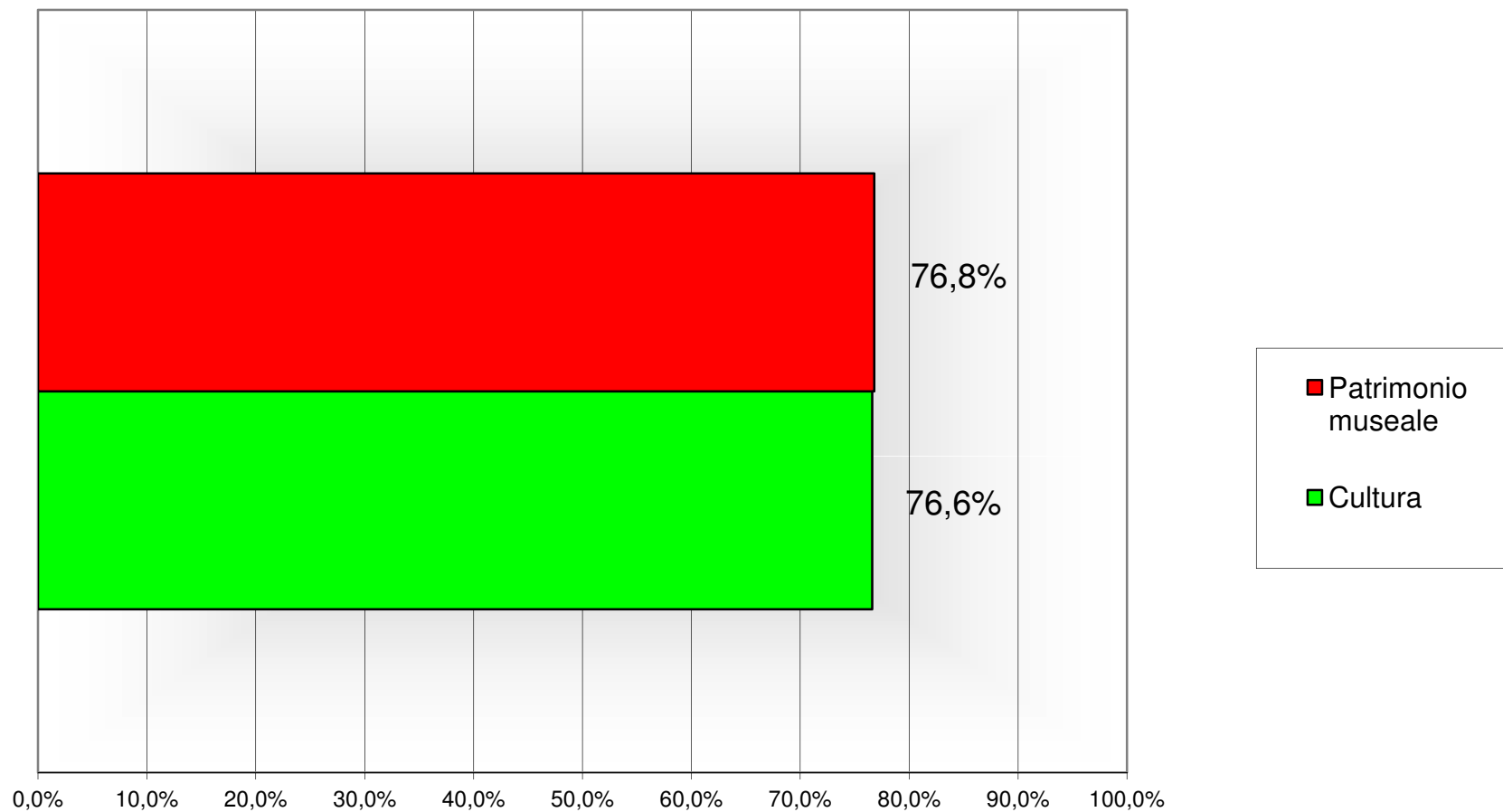
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

**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	2021		%	2022		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### **Servizio Cultura**

comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,0%	4
dotazioni	5,40	7,29	74,1%	5,40	7,29	74,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,12	6,62	77,3%	5,12	6,62	77,3%	0,0%	
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	5,26	7,25	72,6%	5,44	7,25	75,0%	2,5%	
integrazione	5,58	7,25	77,0%	5,58	7,25	77,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,14	7,19	71,5%	5,14	7,19	71,5%	0,0%	
							0,3%	0,31%

#### **Servizio Valorizzazione Patrimonio museale**

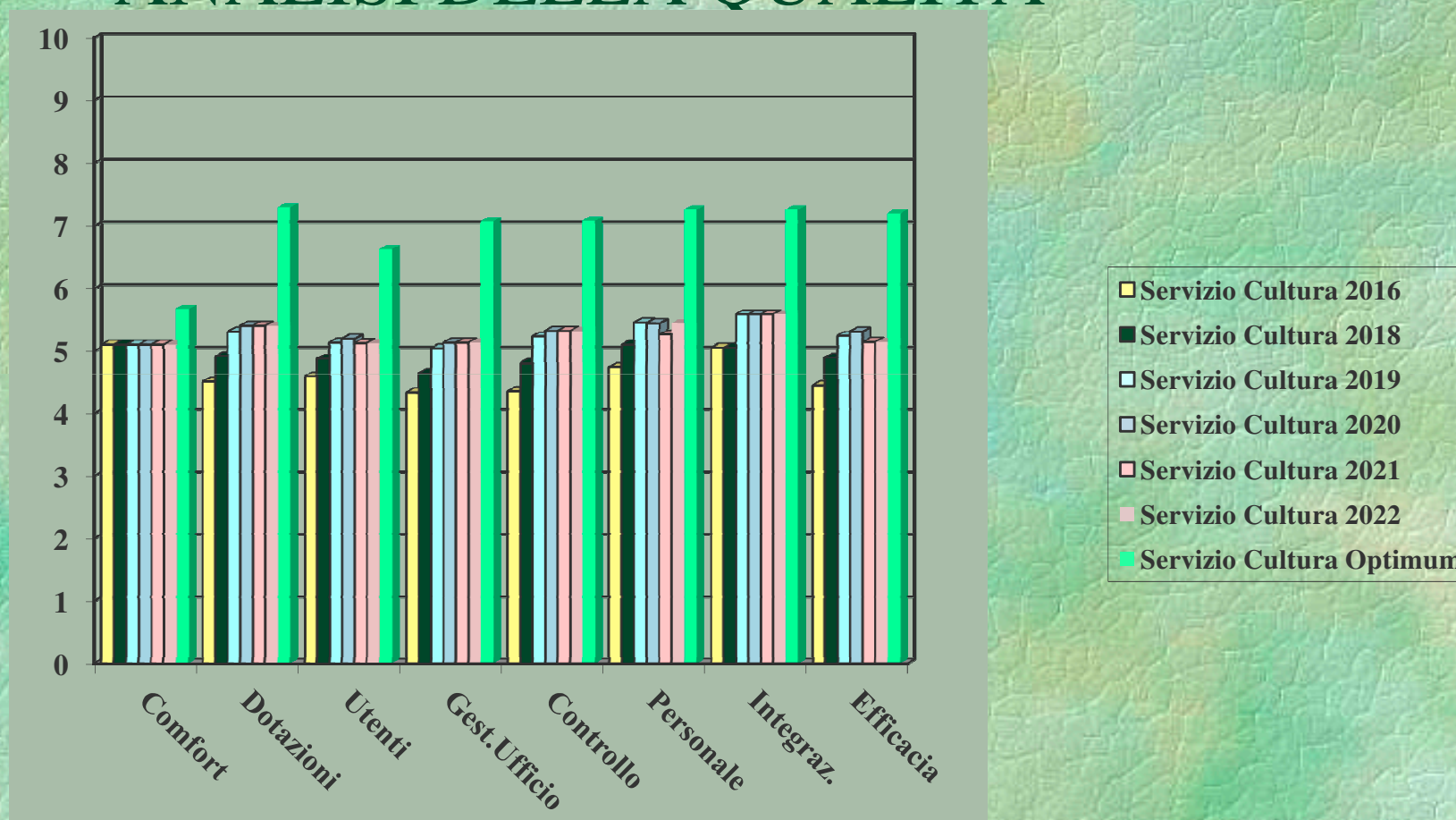
comfort				3,20	6,00	53,3%		1
dotazioni				5,25	7,00	75,0%		
rapporto con utenti				4,85	6,54	74,2%		
gestione ufficio				5,39	6,89	78,2%		
controllo				5,66	6,86	82,5%		
personale				5,66	6,43	88,0%		
integrazione				5,54	6,57	84,3%		
efficacia organizz.				5,31	6,71	79,1%		
								0,00%

**Settore Uff.Stampa, Cultura ...**

incremento biennio 2021 - 2022:

0,31%

# ANALISI DELLA QUALITA'





Città di Alessandria  
CONTROLLO DI GESTIONE

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Settore Urbanistica e Patrimonio

Anno 2022

Settembre 2022

Centro Stampa Comunale

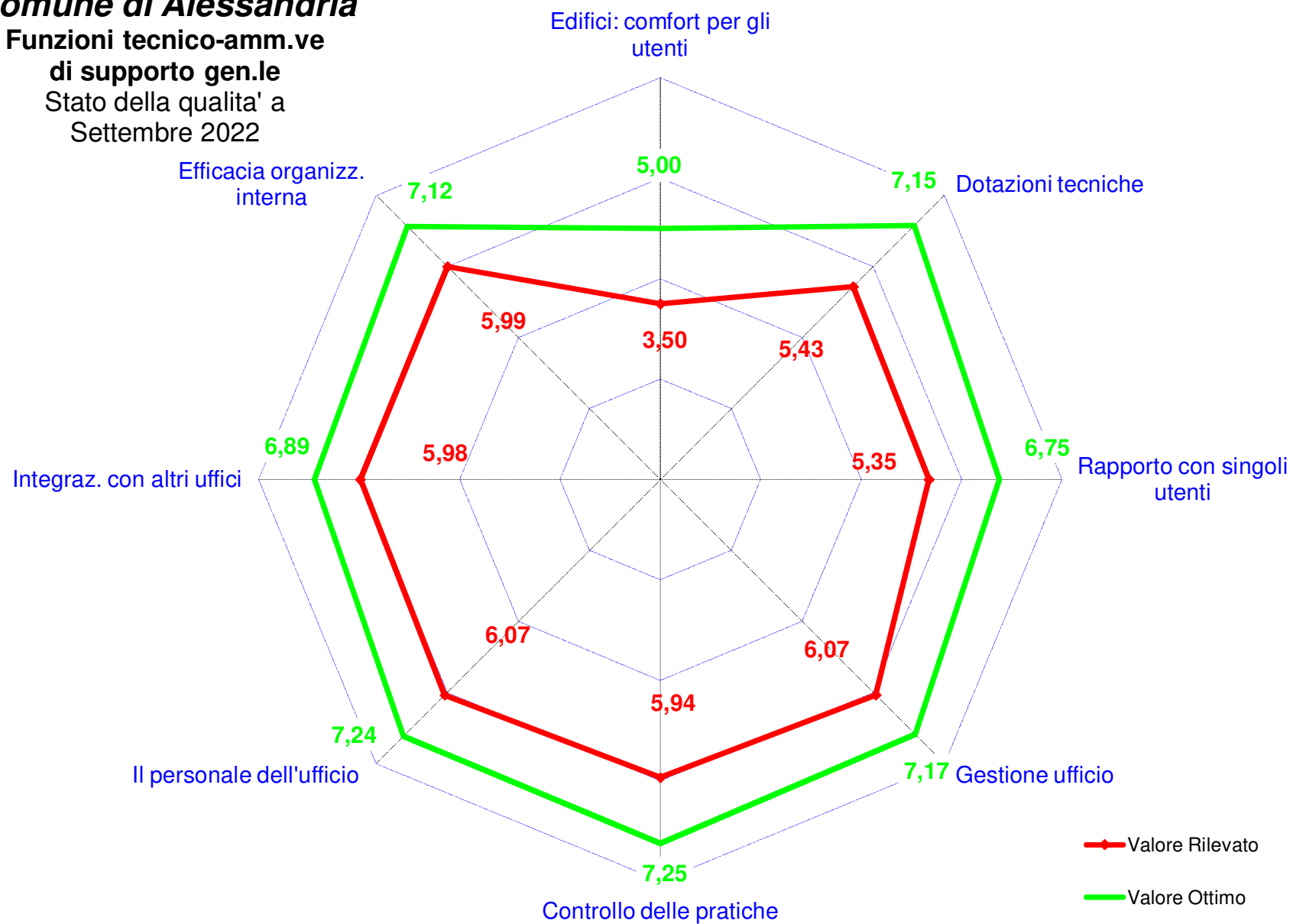
# Comune di Alessandria

Funzioni tecnico-amm.ve

di supporto gen.le

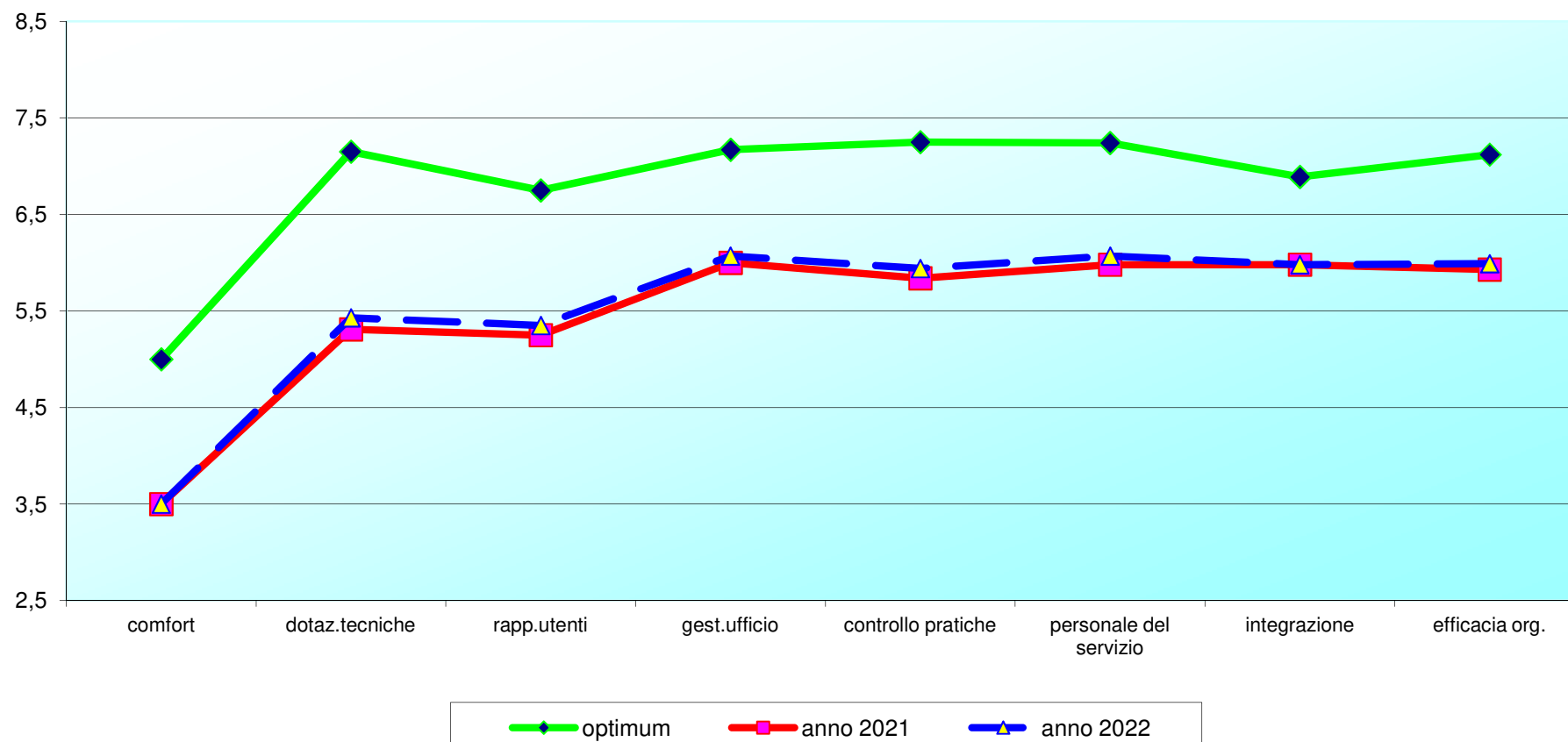
Stato della qualita' a

Settembre 2022



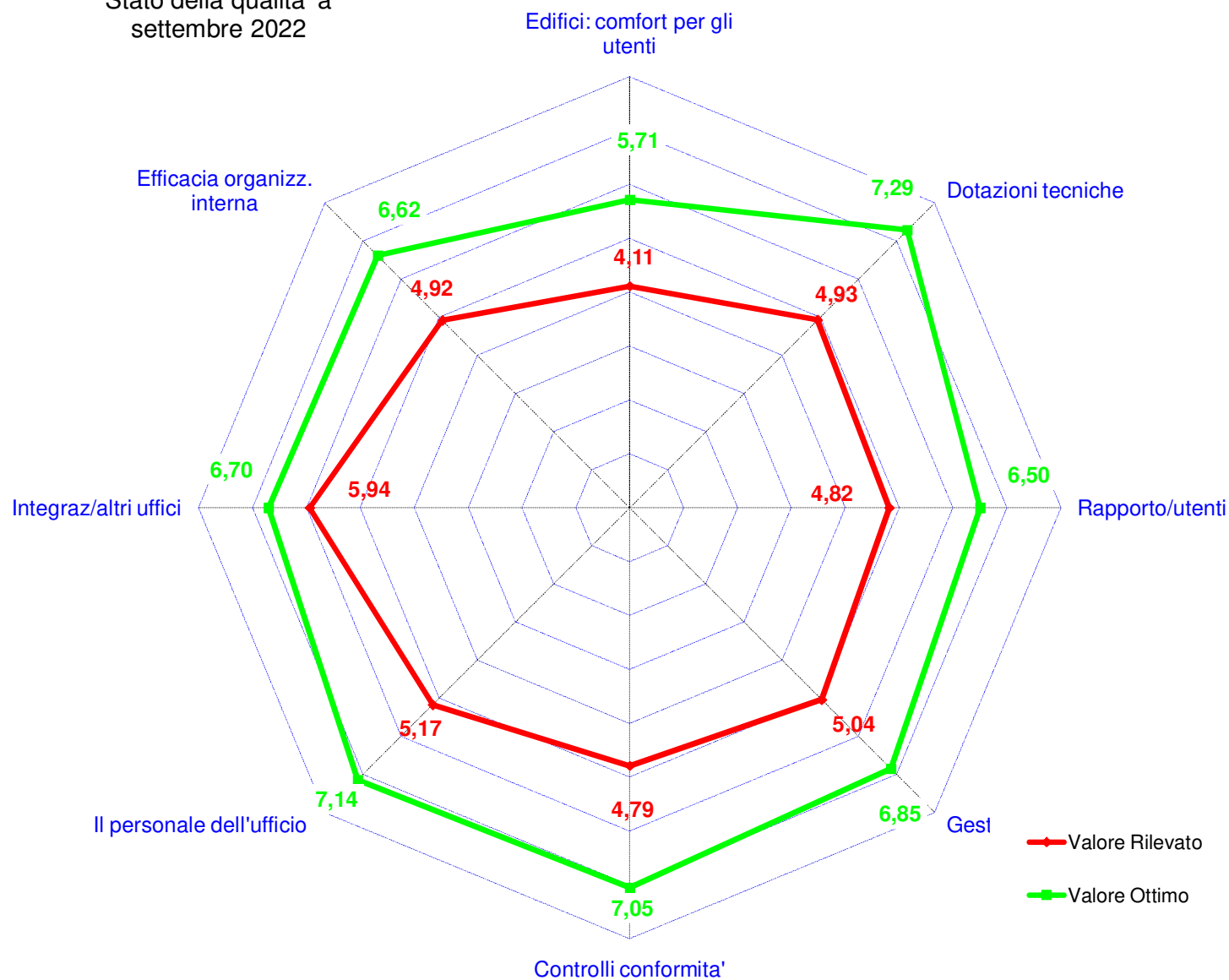


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Funzioni Tecnico-Amministrative**  
**Anni 2021/2022**

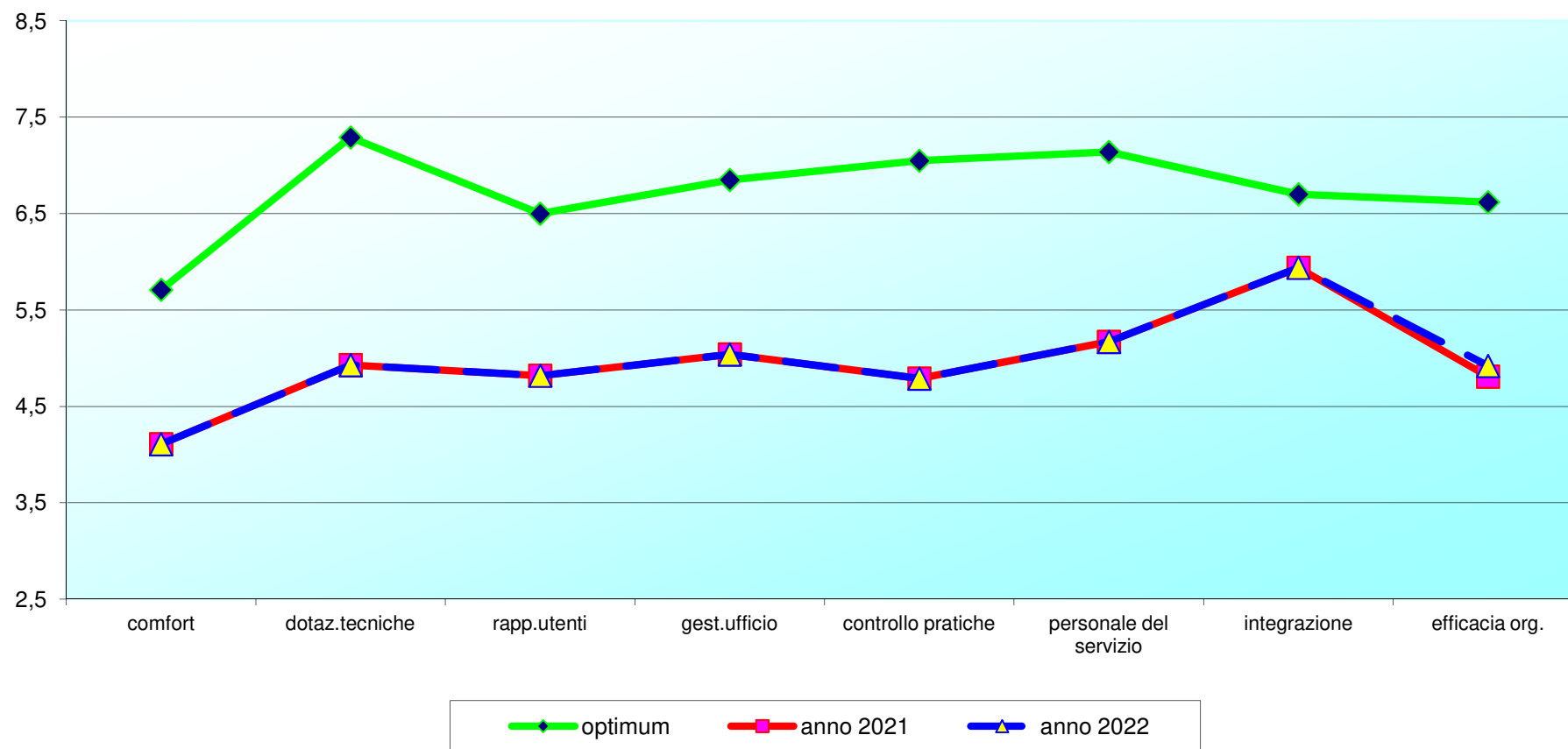


**Comune di Alessandria**  
**Serv. Programmazione e Pianificazione**  
**Attuativa e Serv. Pianificazione Territoriale**

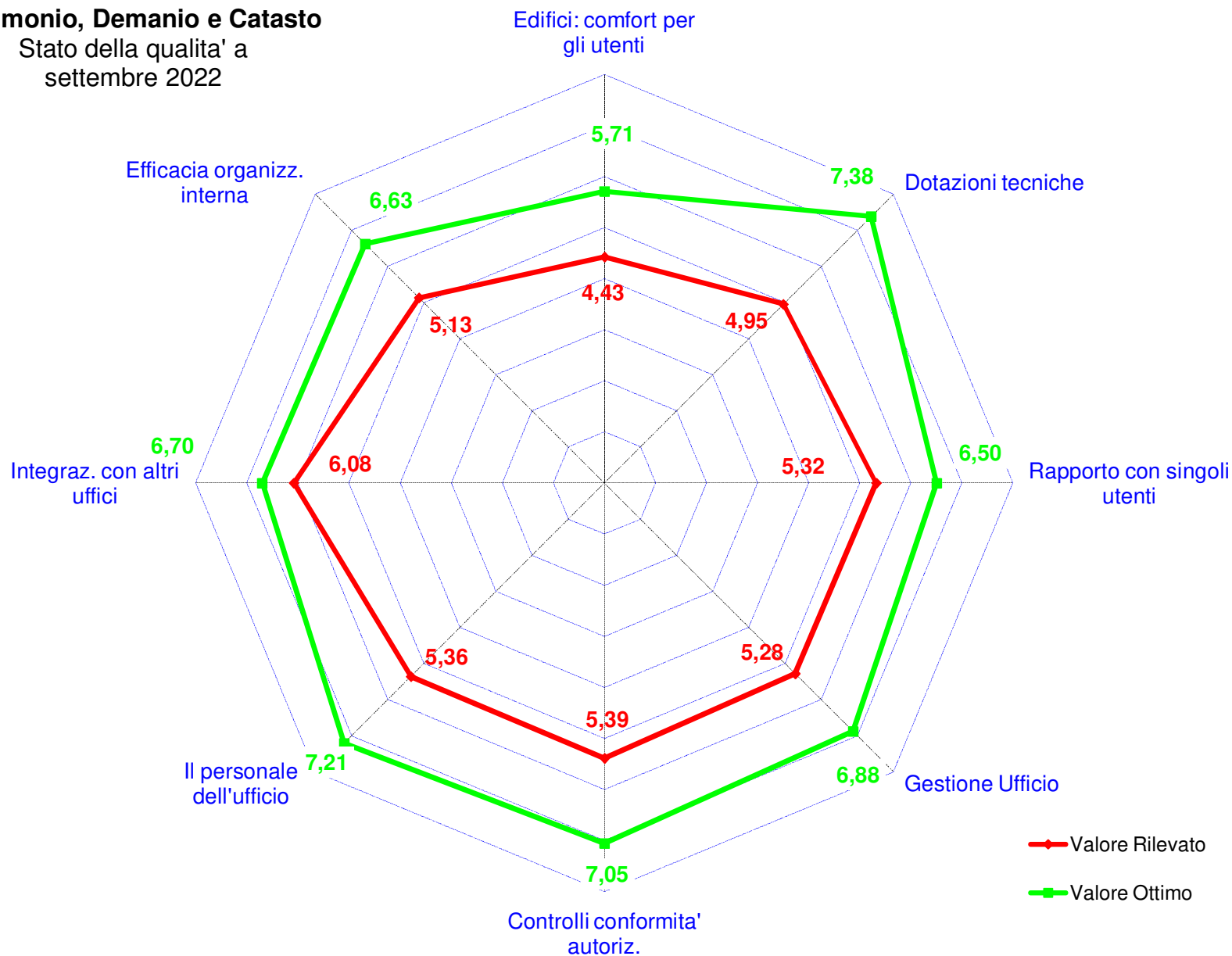
Stato della qualita' a  
settembre 2022



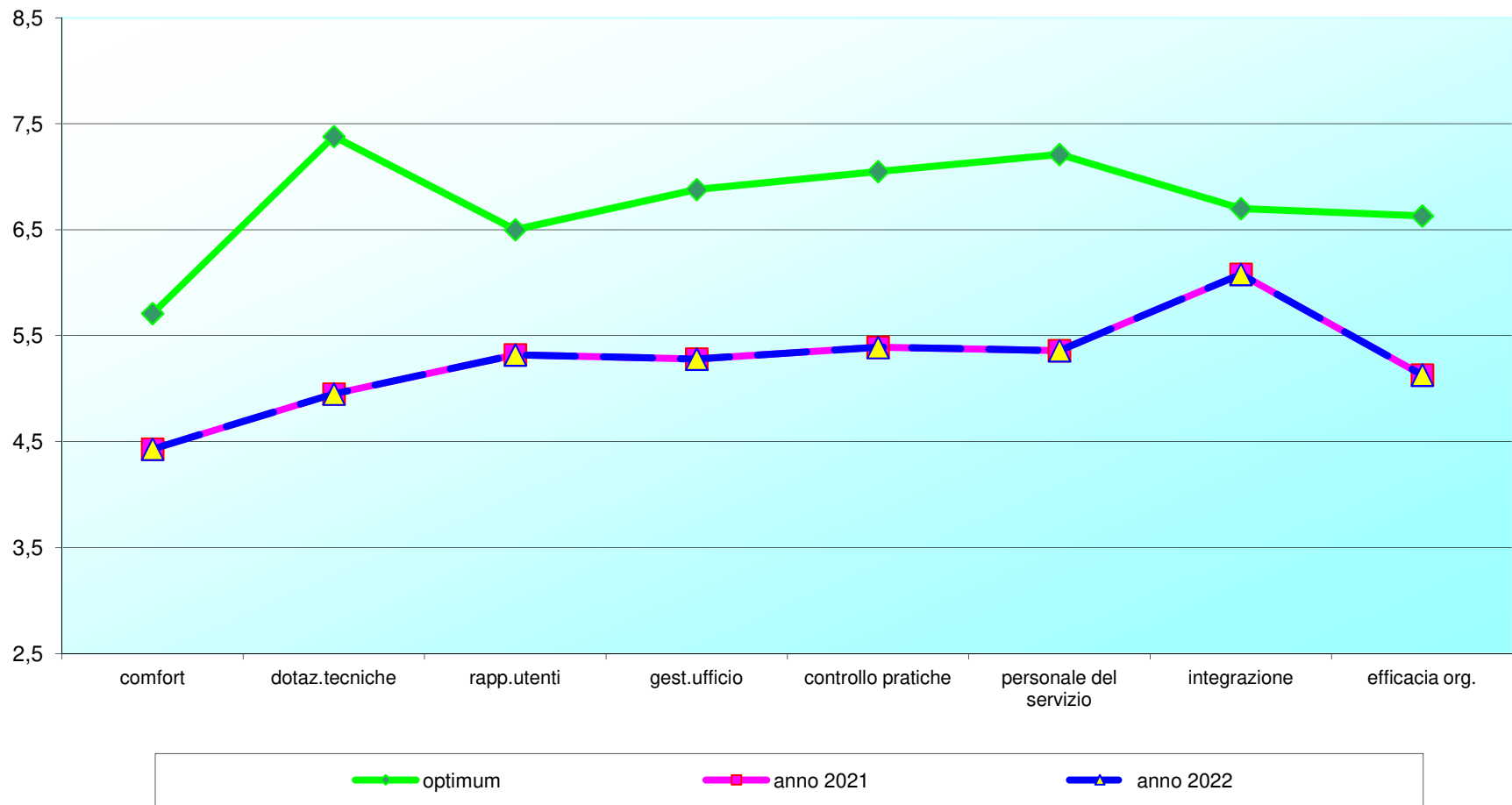
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Programmazione e Pianificazione attuativa**  
**Pianificazione Territoriale**  
**Anni 2021/2022**



**Comune di Alessandria**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto**  
Stato della qualità a  
settembre 2022



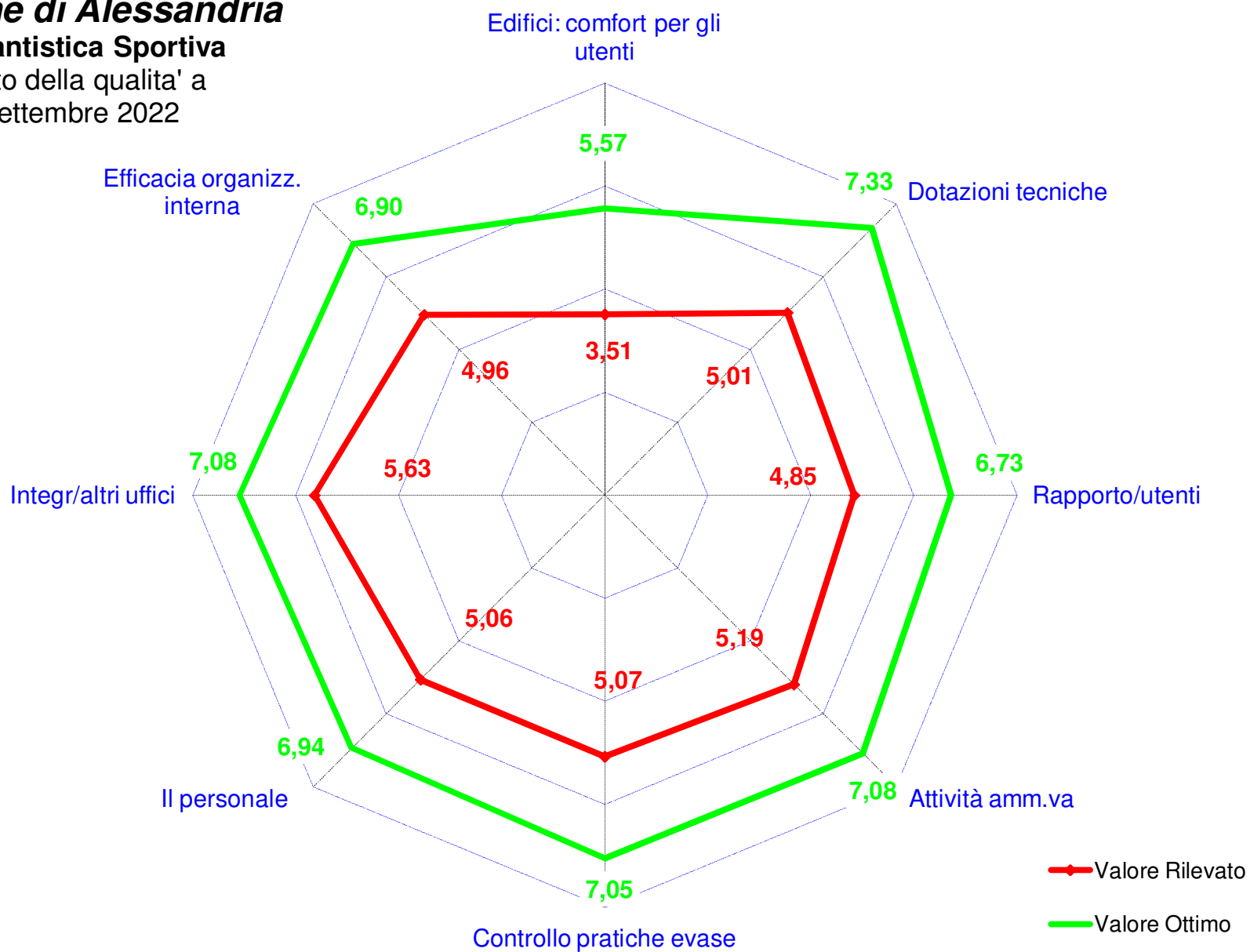
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2021/2022**



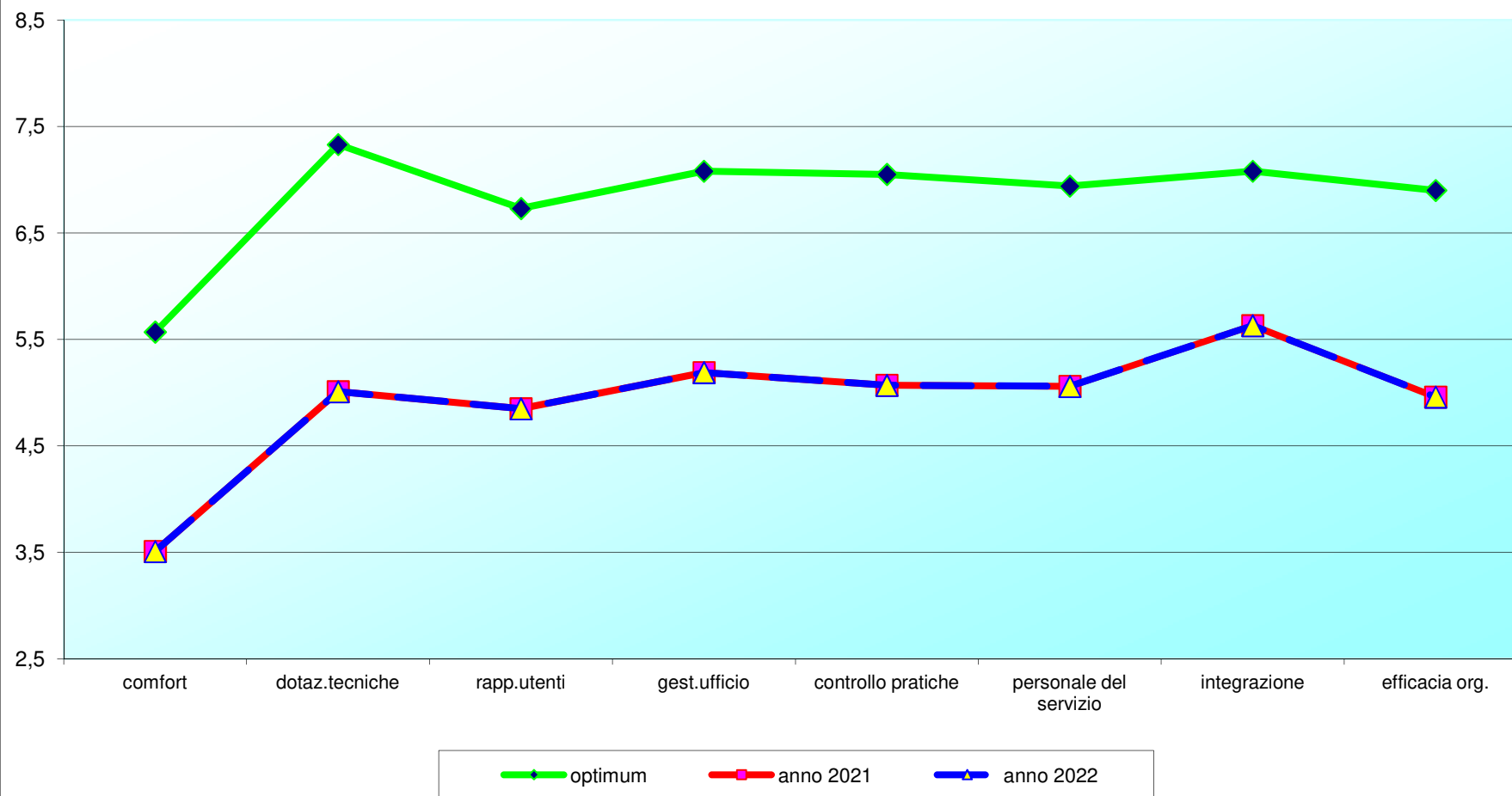
# Comune di Alessandria

## Impiantistica Sportiva

Stato della qualità a  
Settembre 2022

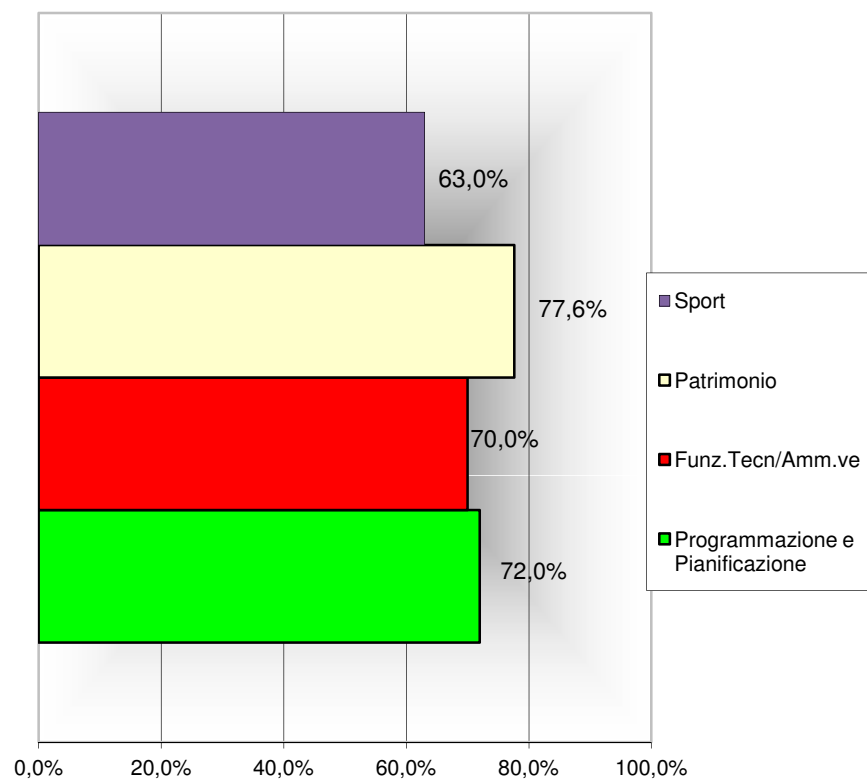


**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Impiantistica Sportiva - Anni 2021/2022**



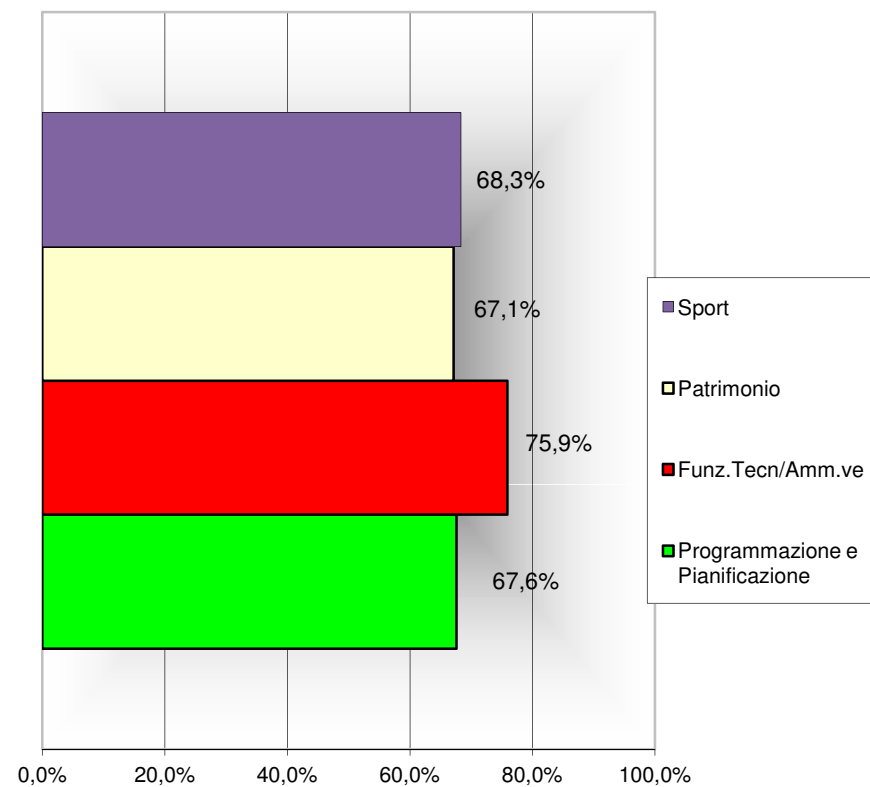


Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



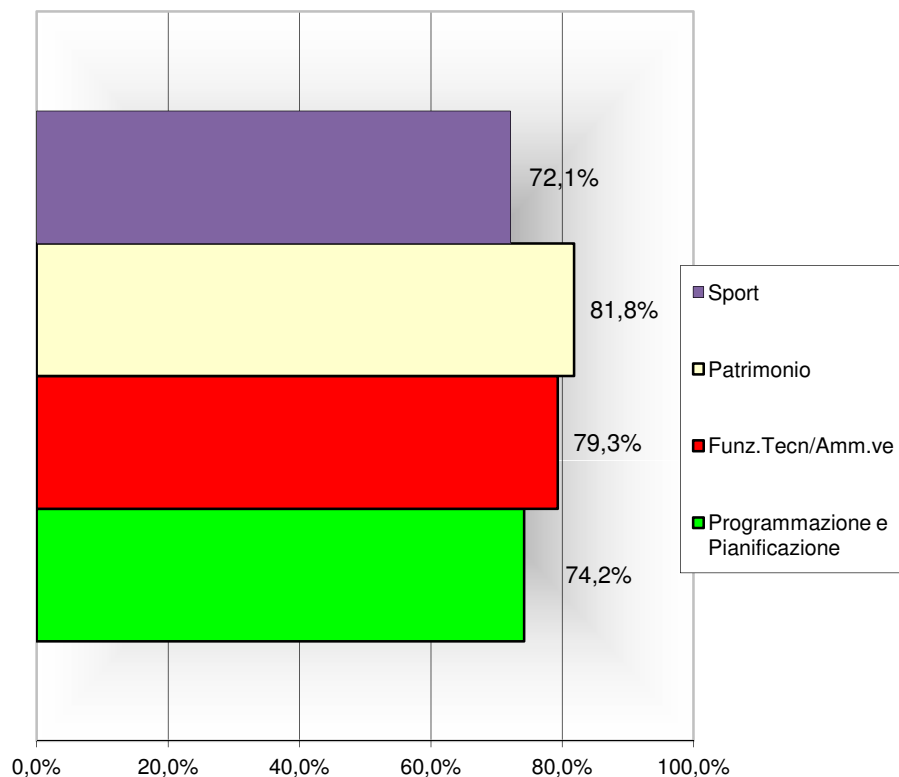
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



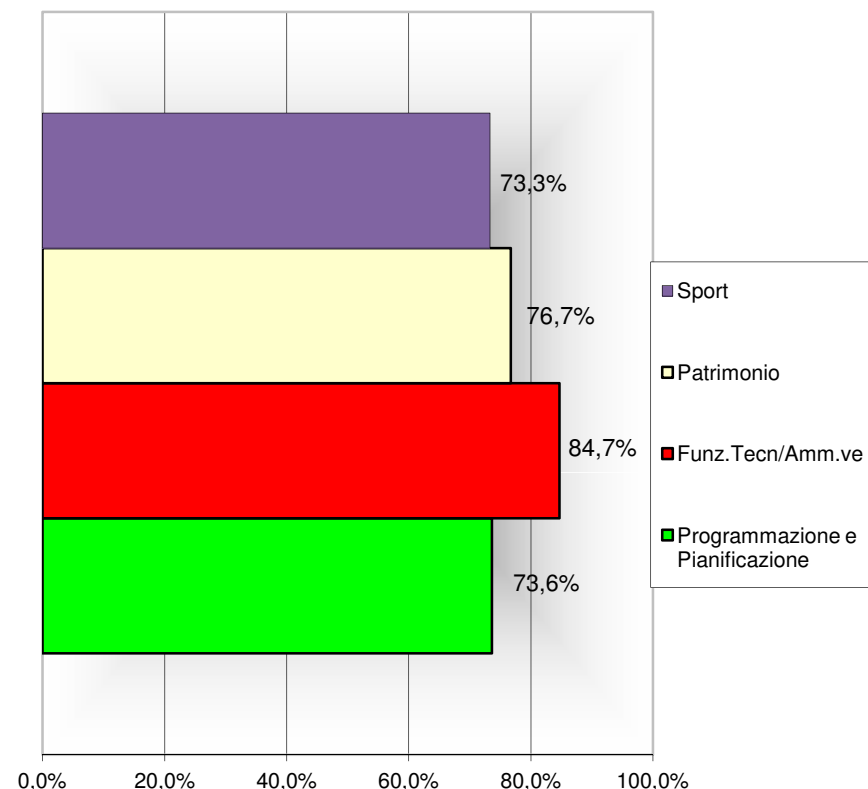
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



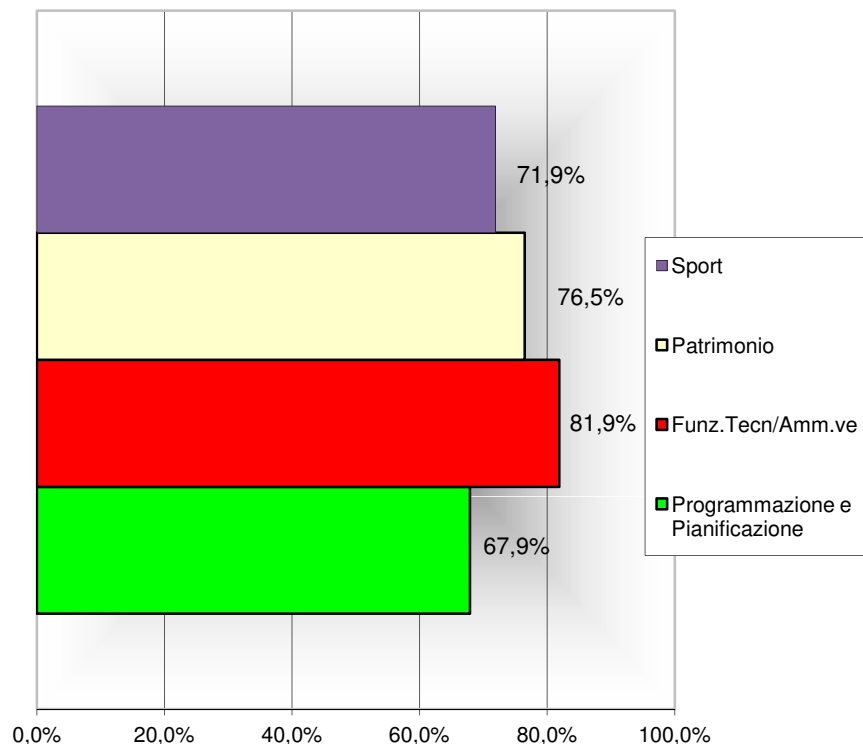
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



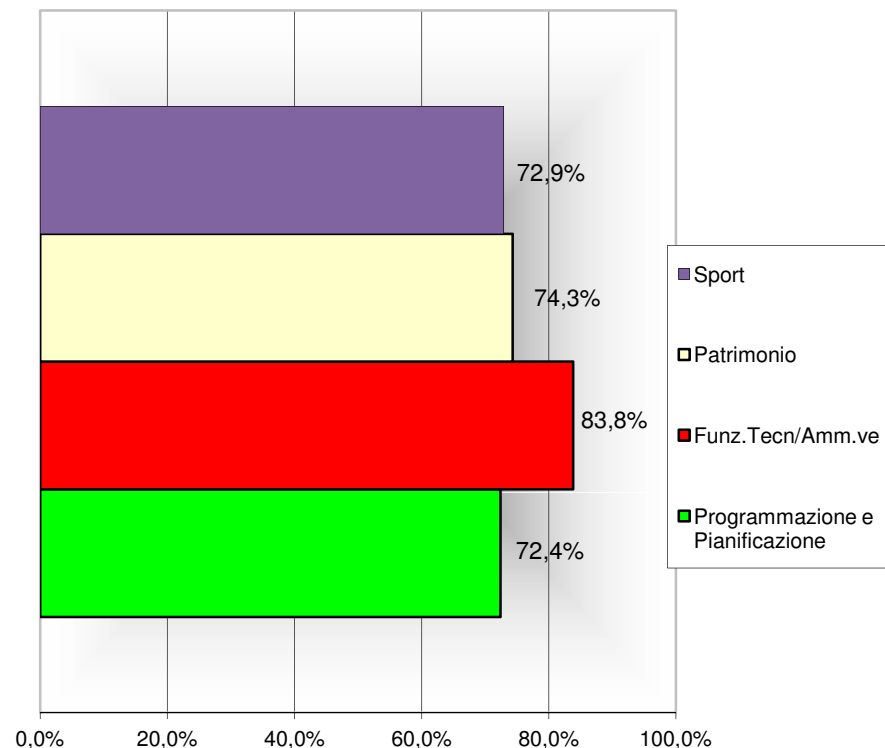
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



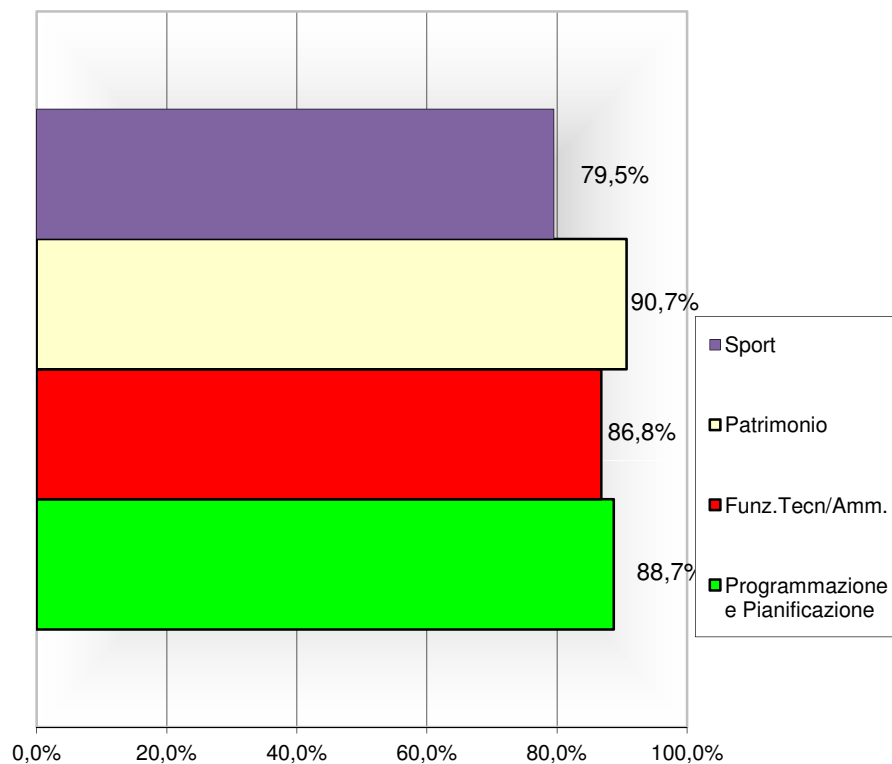
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

**Giudizio relativo al parametro  
"PERSONALE"**

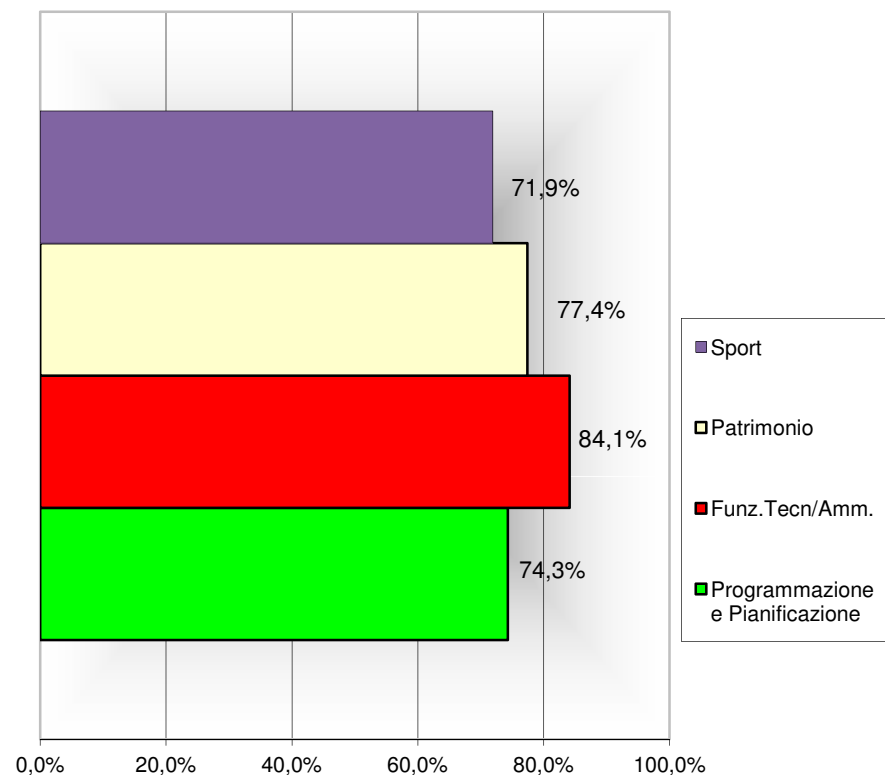


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



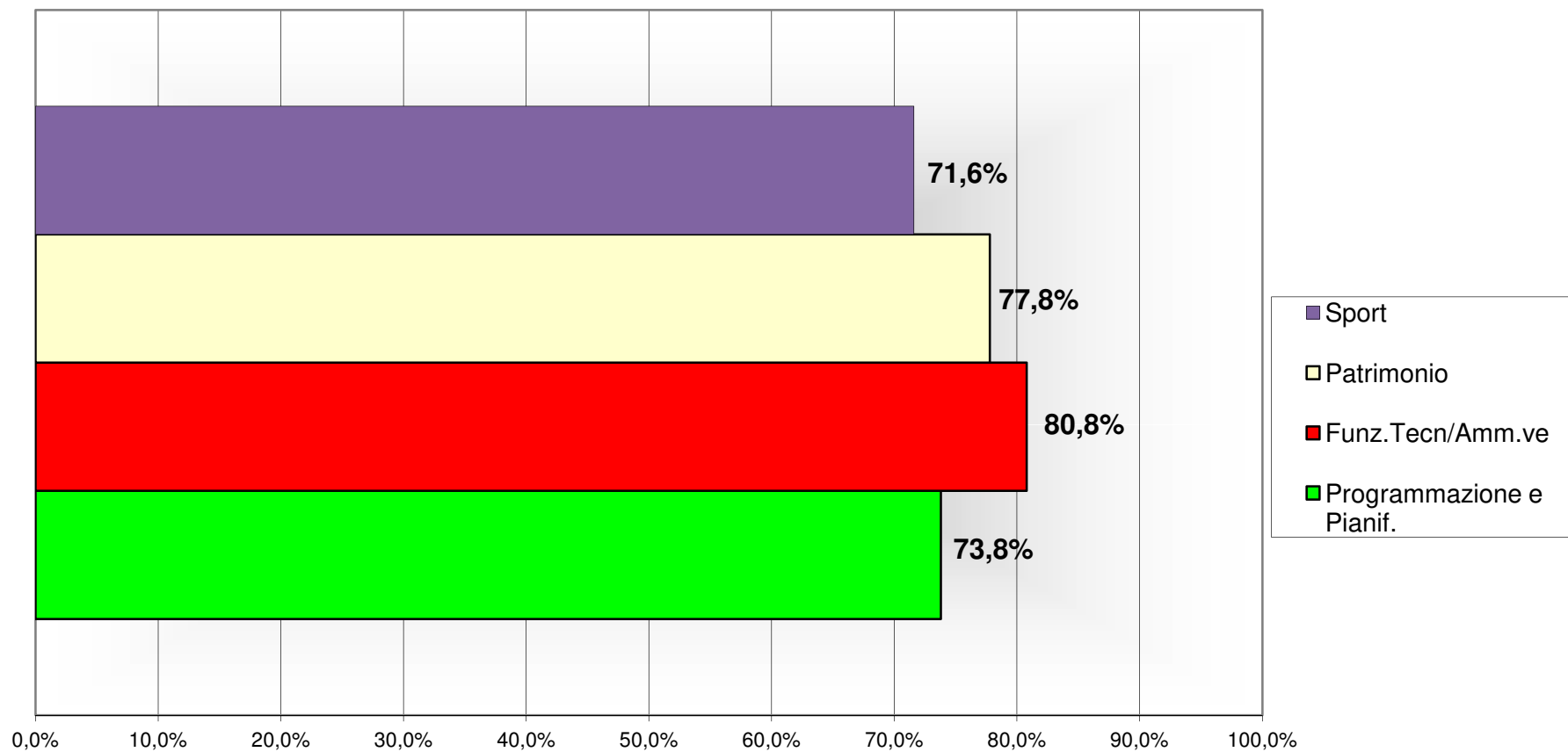
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



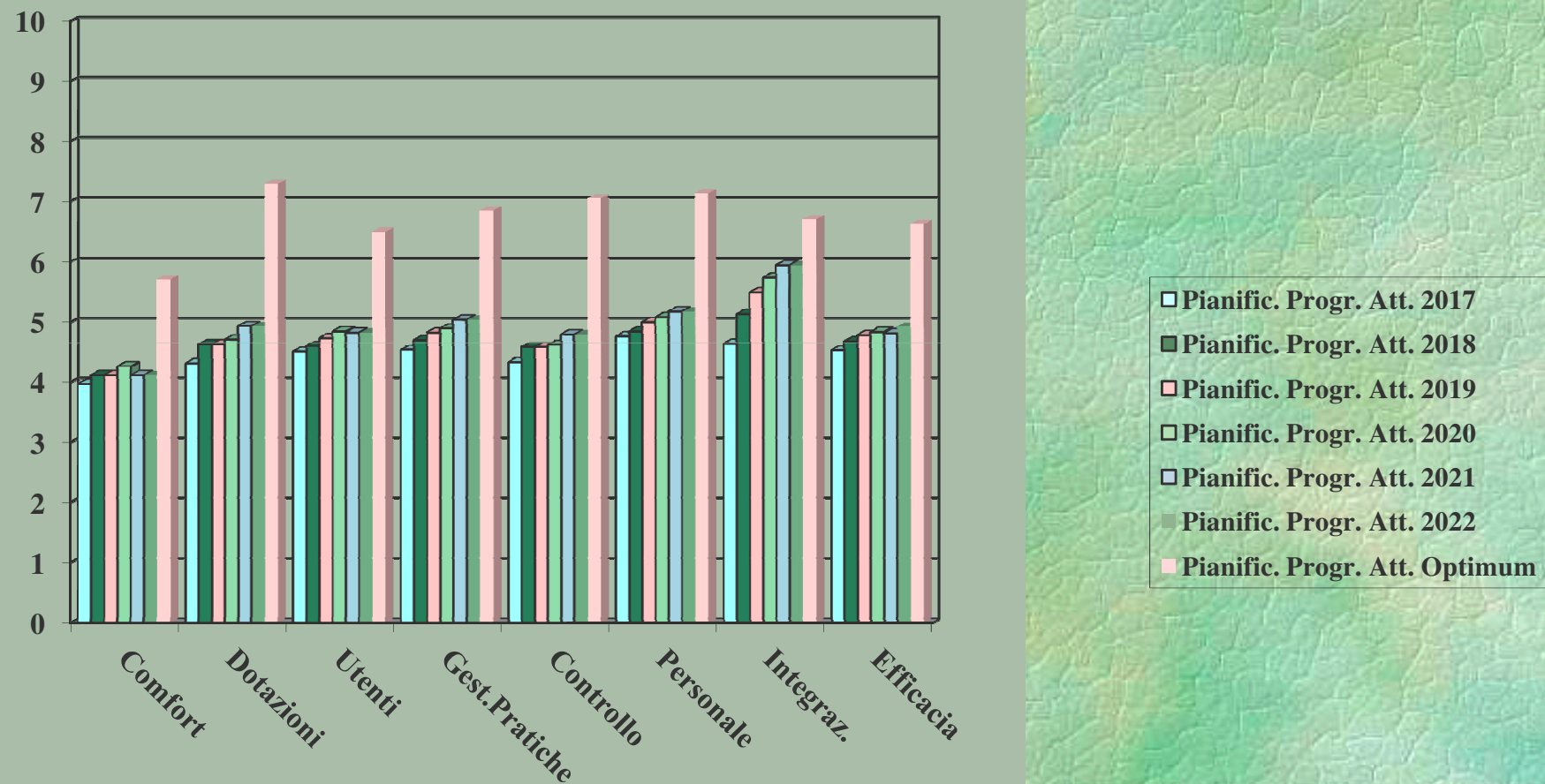
Il Giudizio Complessivo è dato dalla media dei valori conseguiti da ciascun servizio per i parametri del modello "Stella della Qualità"



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2021		%	2022		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Patrimonio, Demanio e Catasto</b>								4
comfort	4,43	5,71	77,6%	4,43	5,71	77,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,95	7,38	67,1%	4,95	7,38	67,1%	0,0%	
rapporto con utenti	5,32	6,50	81,8%	5,32	6,50	81,8%	0,0%	
gestione ufficio	5,28	6,88	76,7%	5,28	6,88	76,7%	0,0%	
controllo	5,39	7,05	76,5%	5,39	7,05	76,5%	0,0%	
personale	5,36	7,21	74,3%	5,36	7,21	74,3%	0,0%	
integrazione	6,08	6,70	90,7%	6,08	6,70	90,7%	0,0%	
efficacia organizz.	5,13	6,63	77,4%	5,13	6,63	77,4%	0,0%	
							0,0%	0,00%
<b>Sport</b>								3
comfort	3,51	5,57	63,0%	3,51	5,57	63,0%	0,00%	
dotaz.tecniche	5,01	7,33	68,3%	5,01	7,33	68,3%	0,00%	
rapporto con utenti	4,85	6,73	72,1%	4,85	6,73	72,1%	0,00%	
gestione ufficio	5,19	7,08	73,3%	5,19	7,08	73,3%	0,00%	
controllo pratiche	5,07	7,05	71,9%	5,07	7,05	71,9%	0,00%	
personale	5,06	6,94	72,9%	5,06	6,94	72,9%	0,00%	
integrazione	5,63	7,08	79,5%	5,63	7,08	79,5%	0,00%	
efficacia organizz.	4,96	6,90	71,9%	4,96	6,90	71,9%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								16
<b>Settore Urbanistica e Patrimonio</b>			incremento biennio 2021 - 2022:				0,43%	

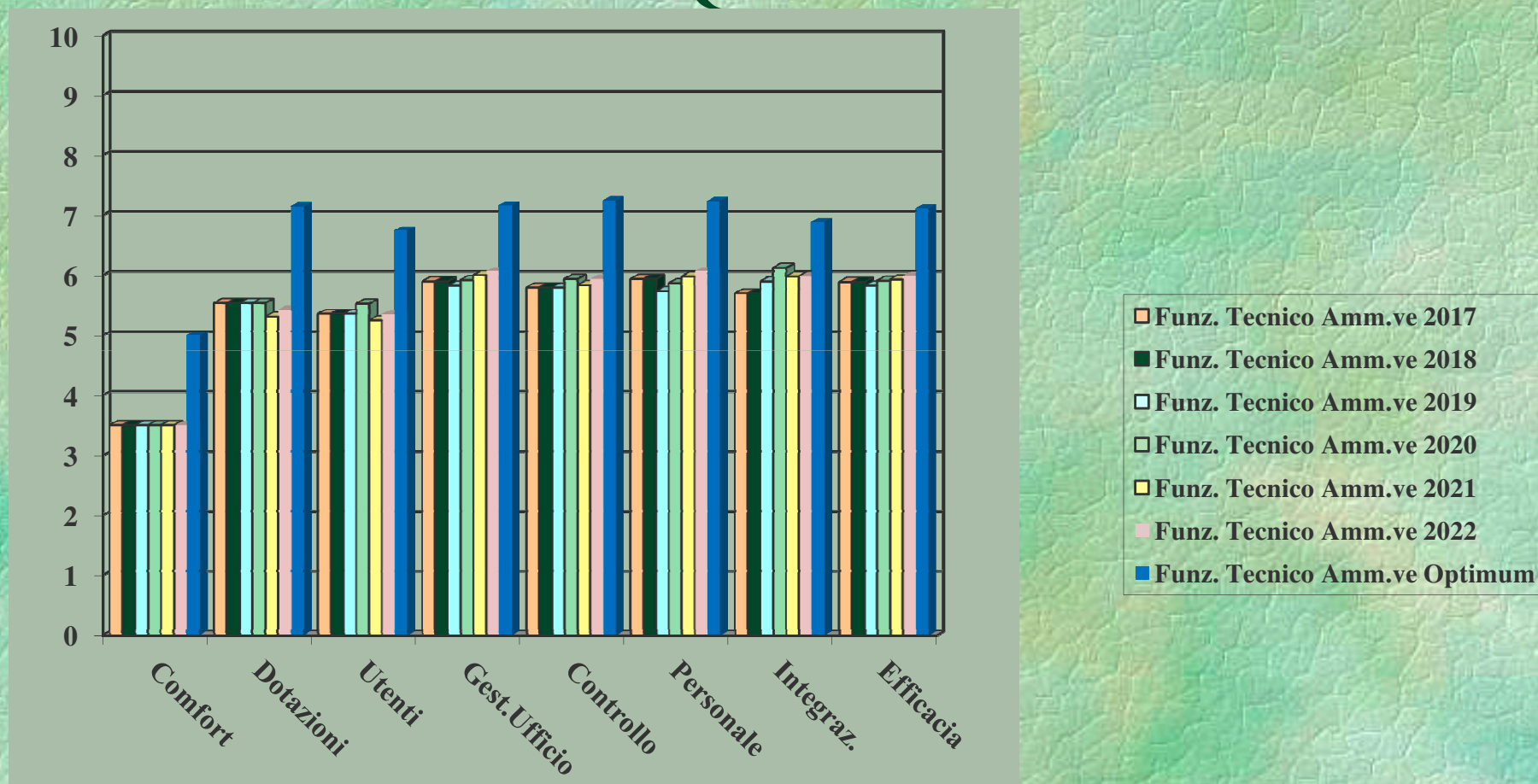


# ANALISI DELLA QUALITA'



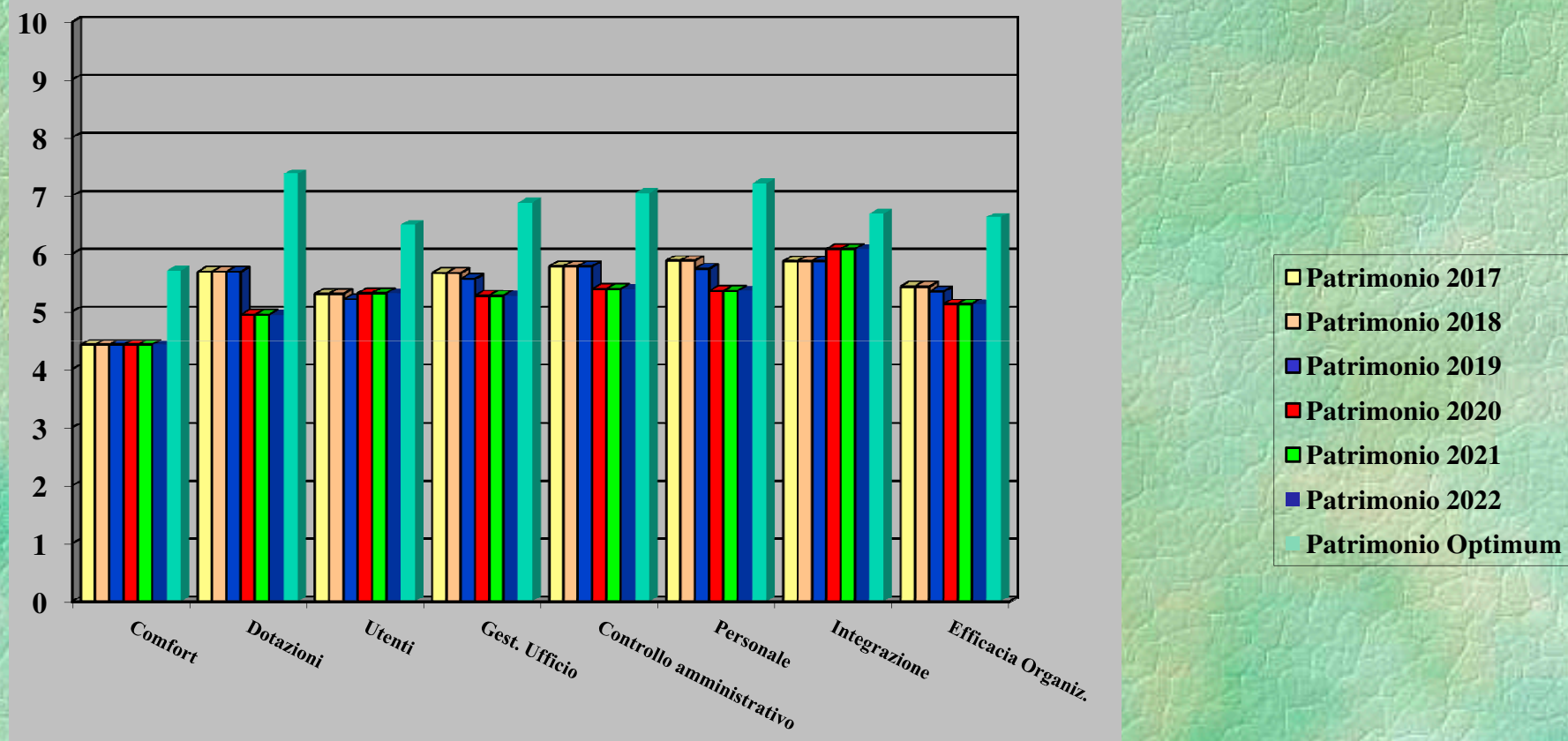


# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'





# ANALISI DELLA QUALITA'

