



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Anno 2015

23 Novembre 2015

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

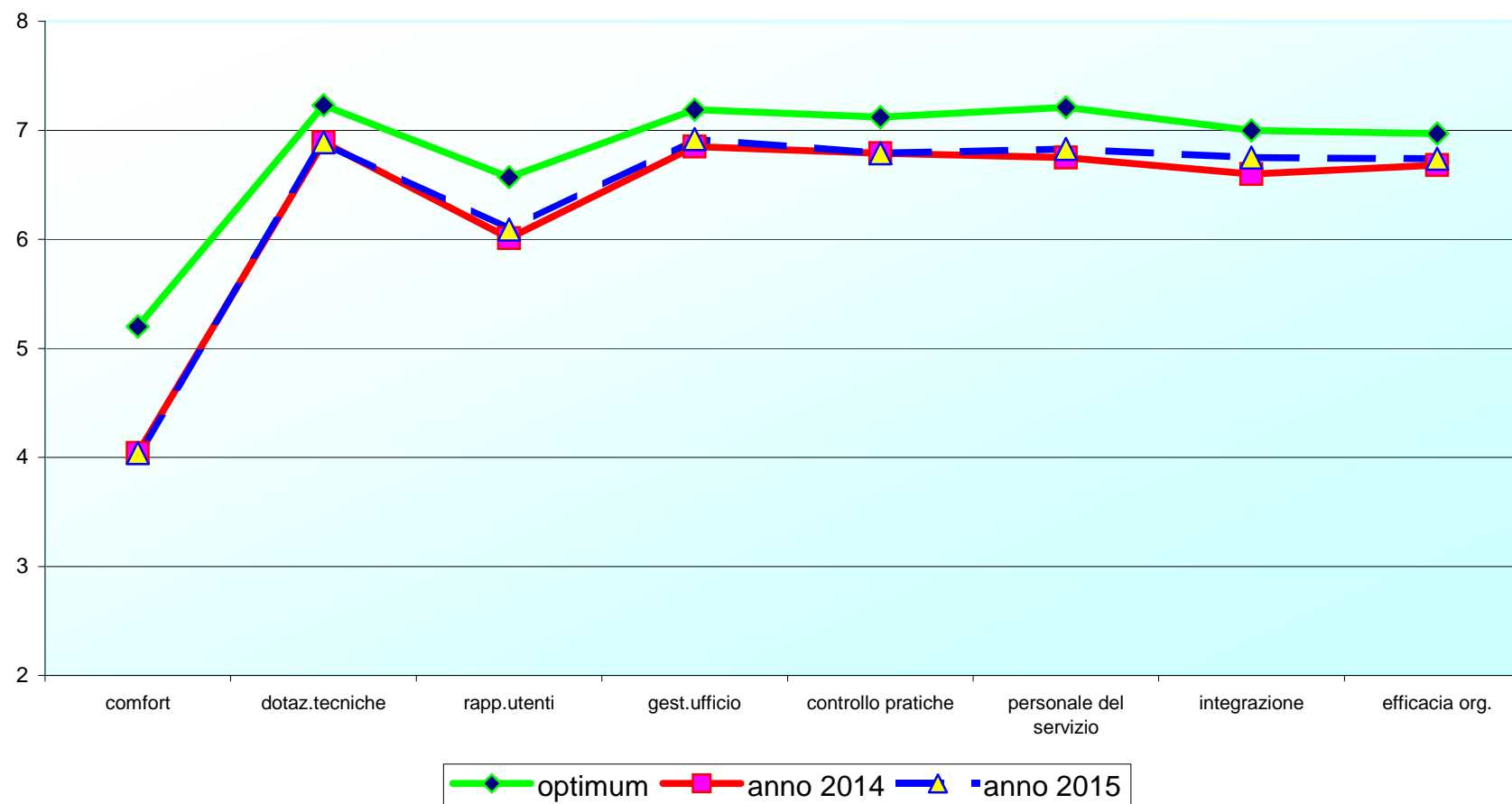
Direzione Affari Generali

Anno 2015

Ottobre 2015

Centro Stampa Comunale

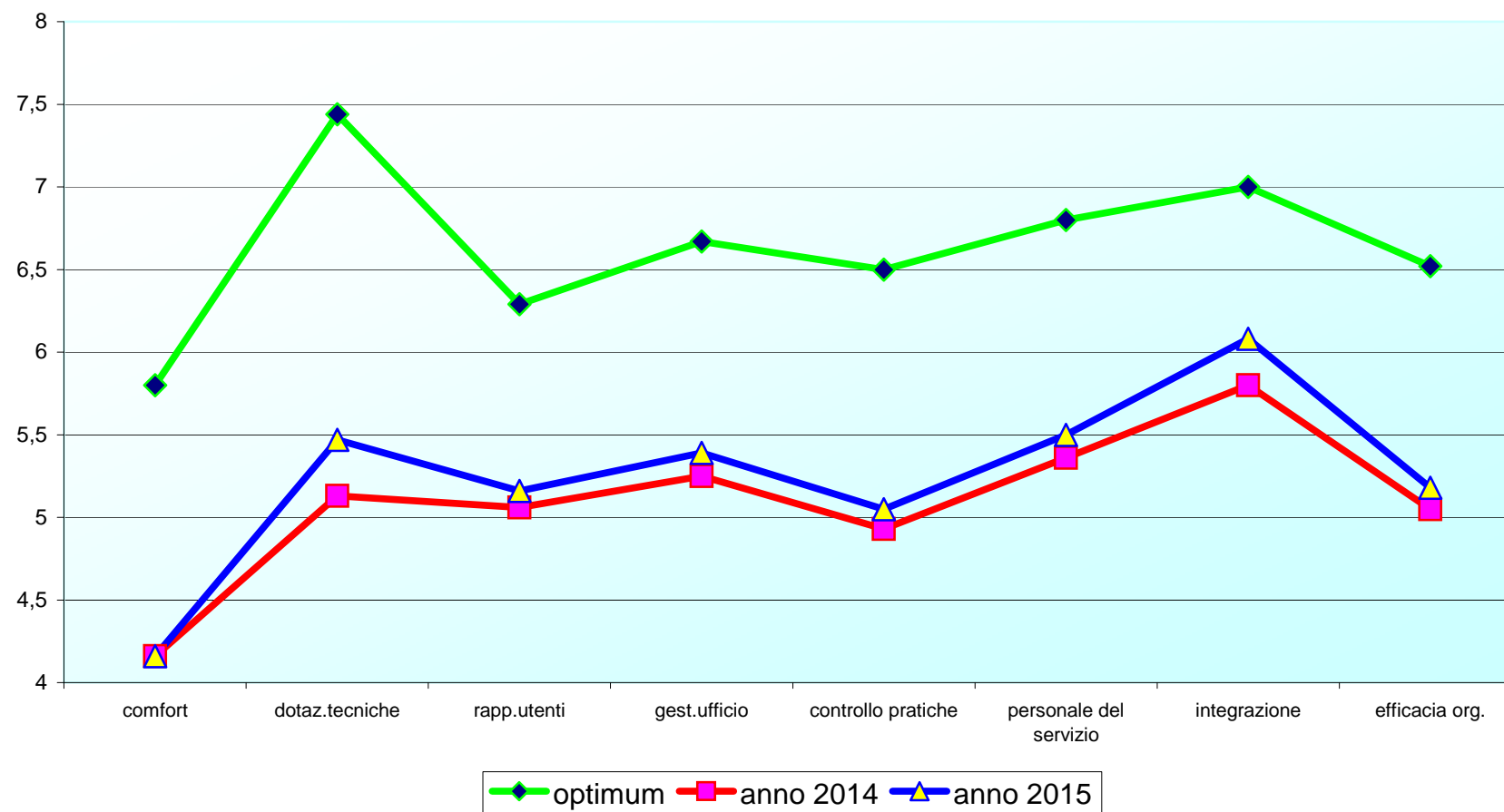
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2014/2015



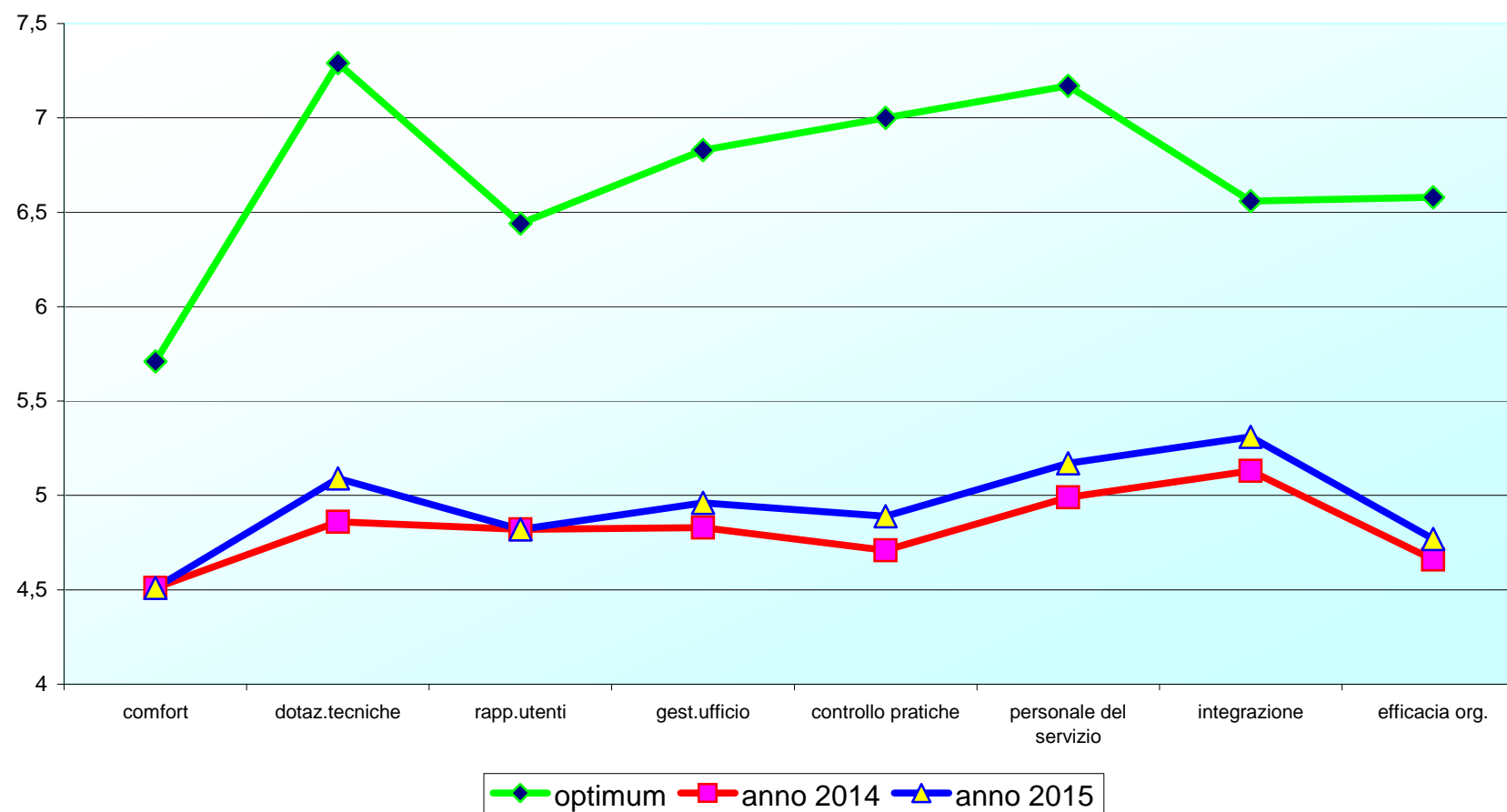
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

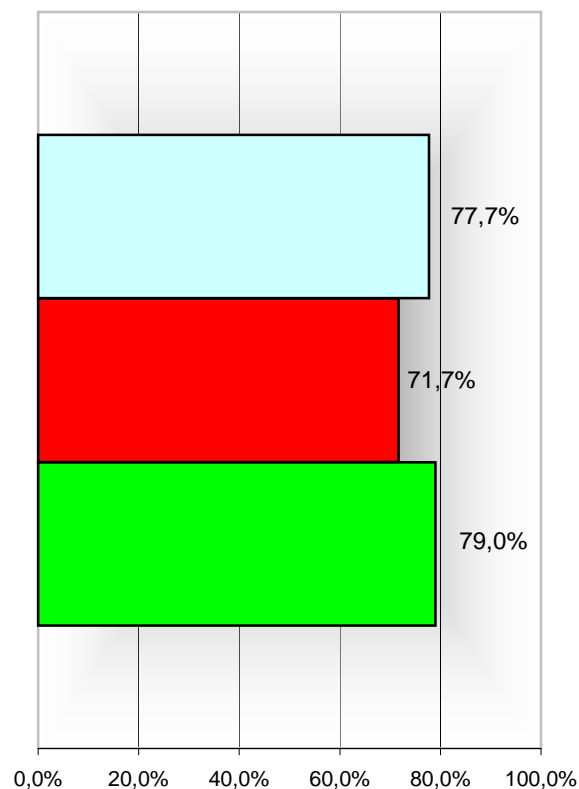
Archivio - Anni 2014/2015



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Protocollo - Anni 2014/2015

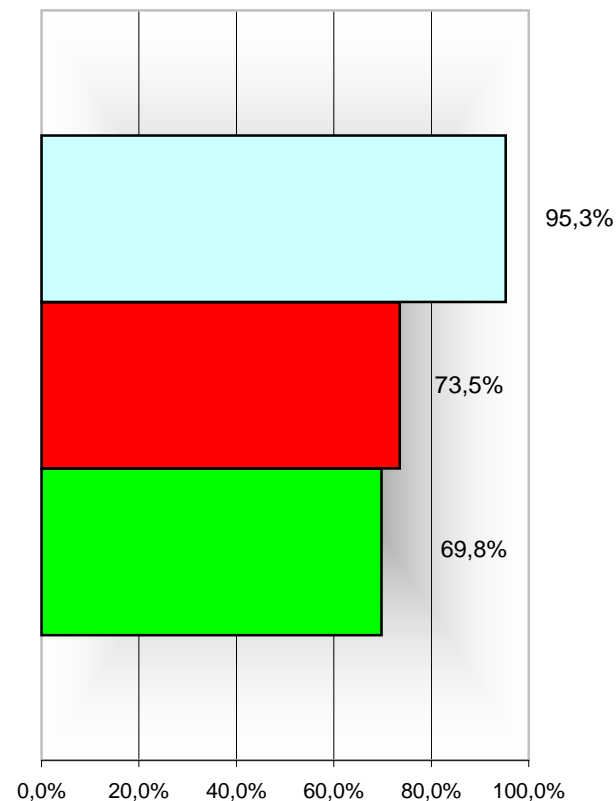


Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



Presidenza C.C.
Archivio
Protocollo

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"

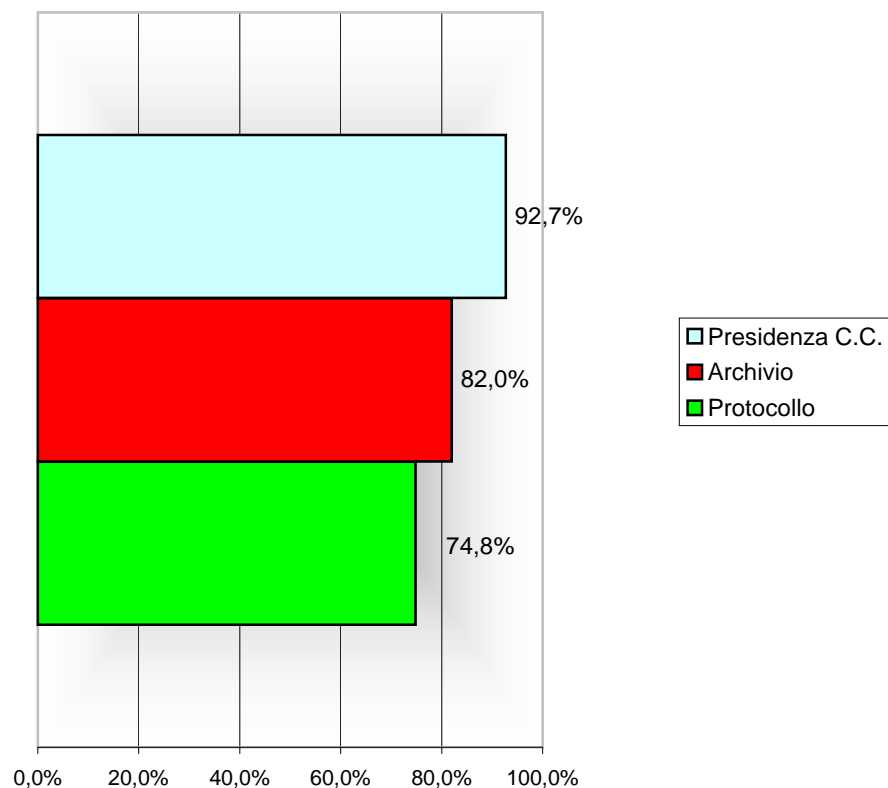


Presidenza C.C.
Archivio
Protocollo

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

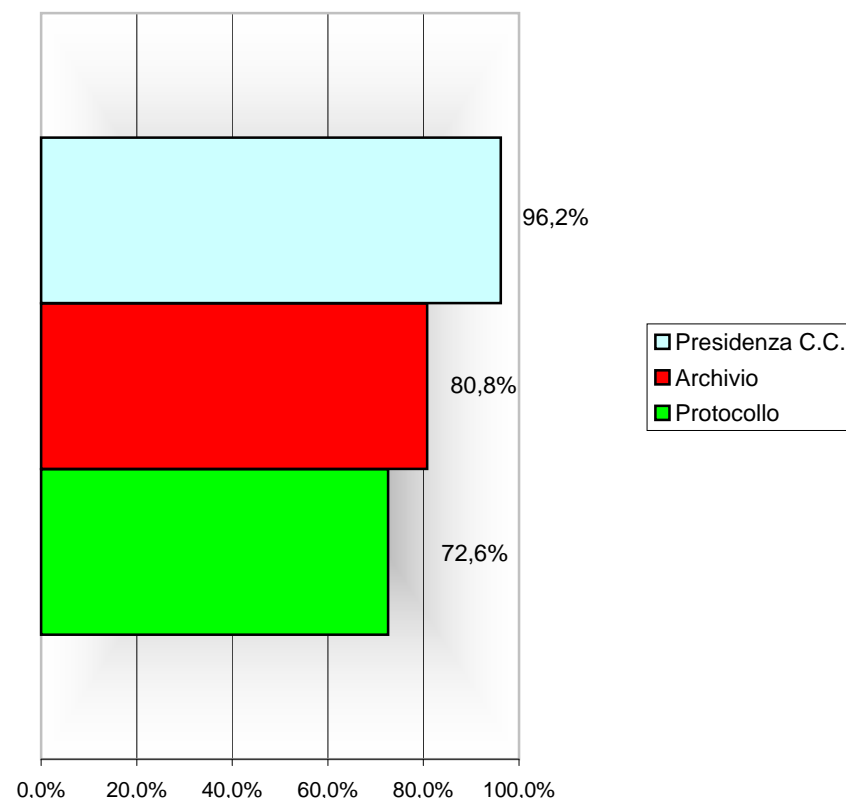
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



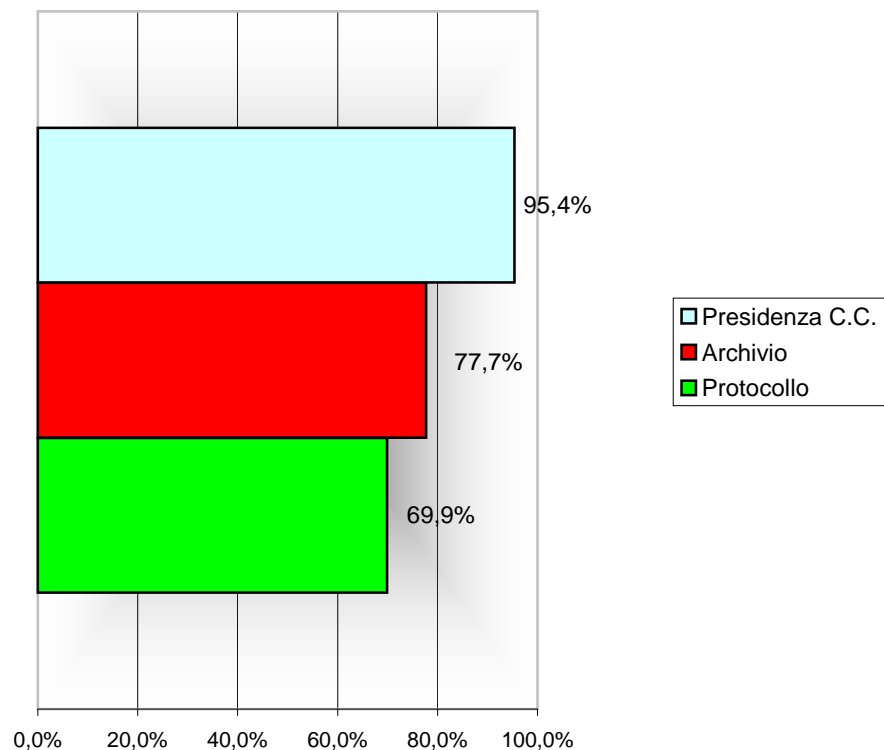
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



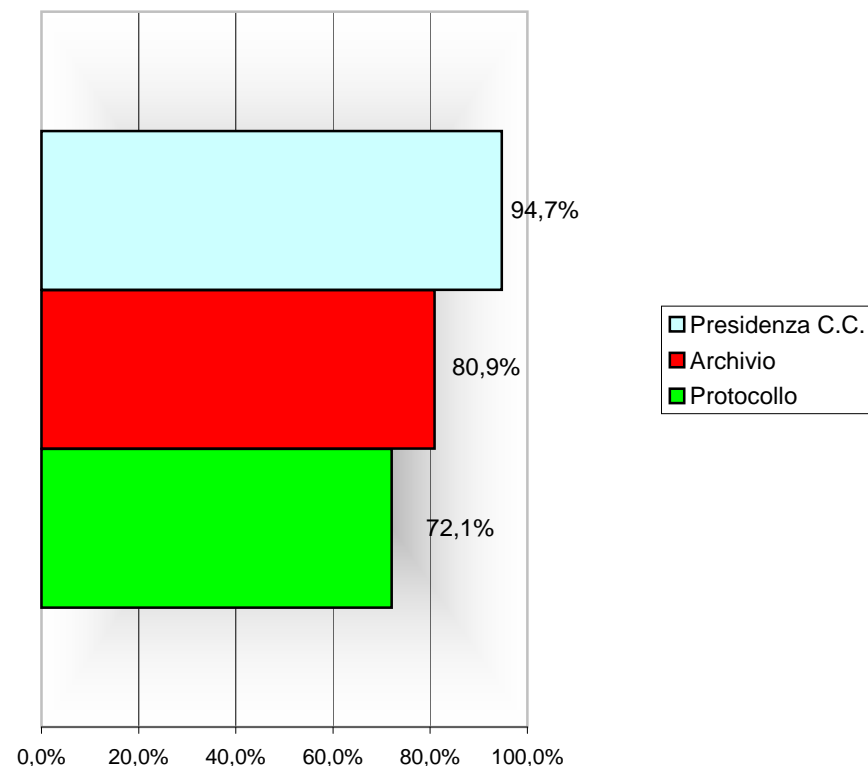
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



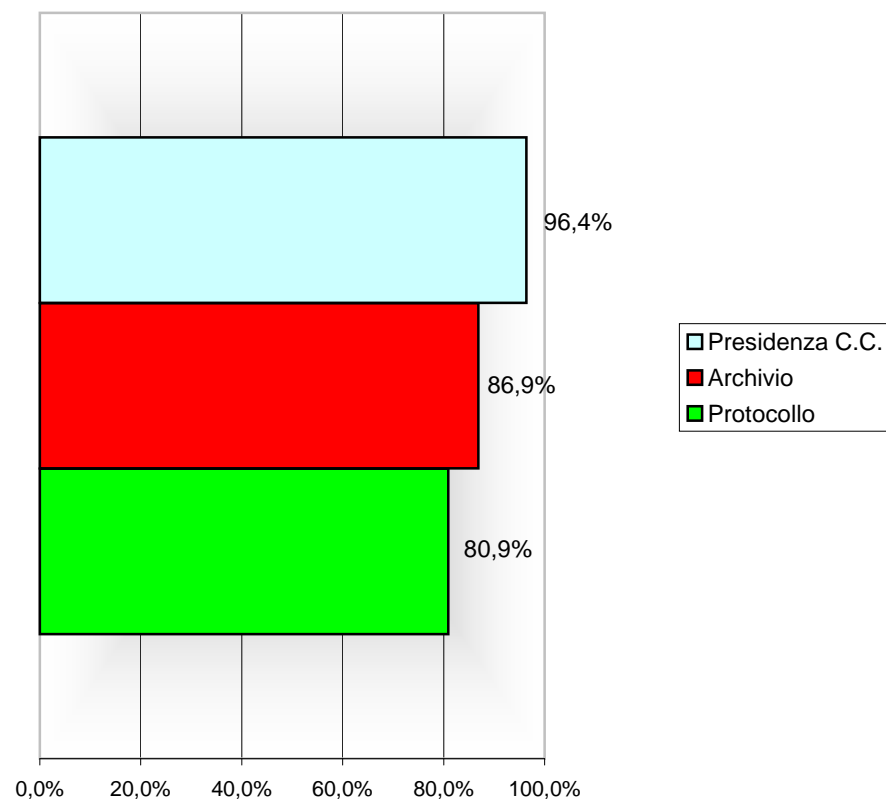
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



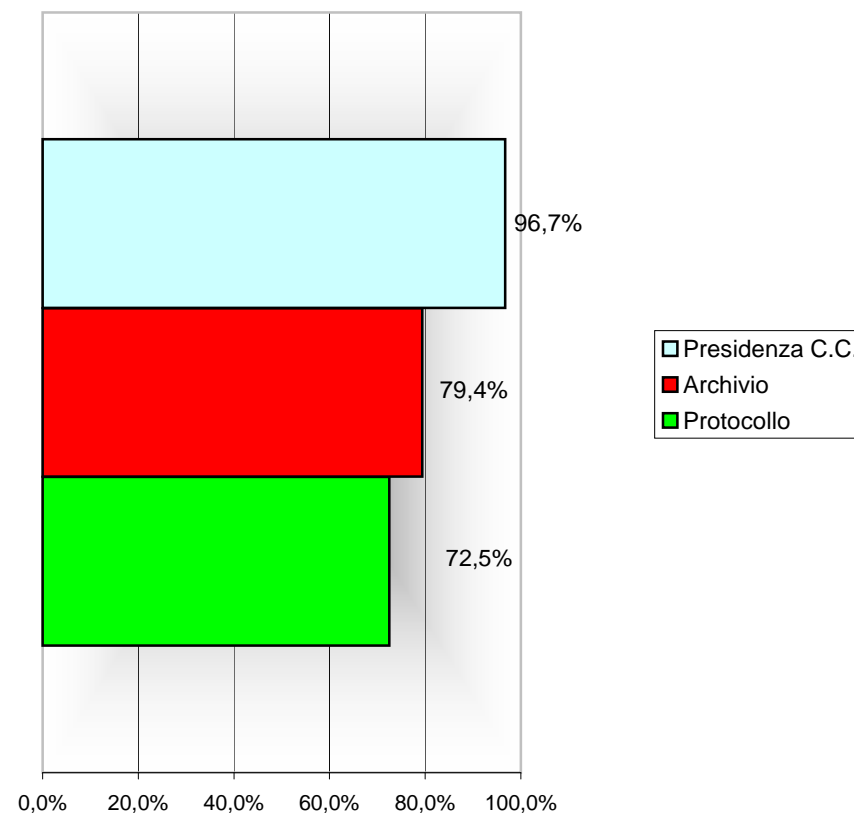
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



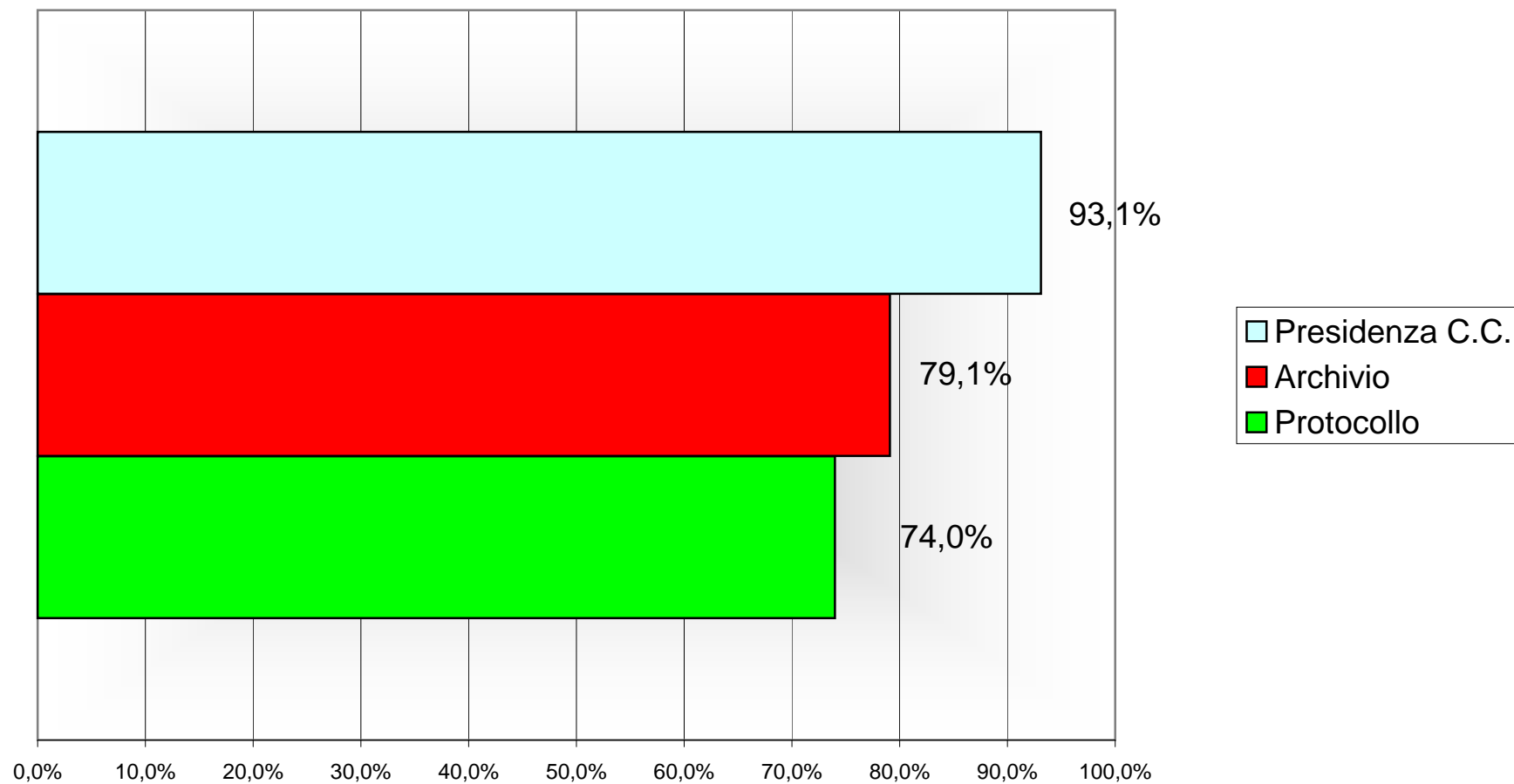
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

**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]



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

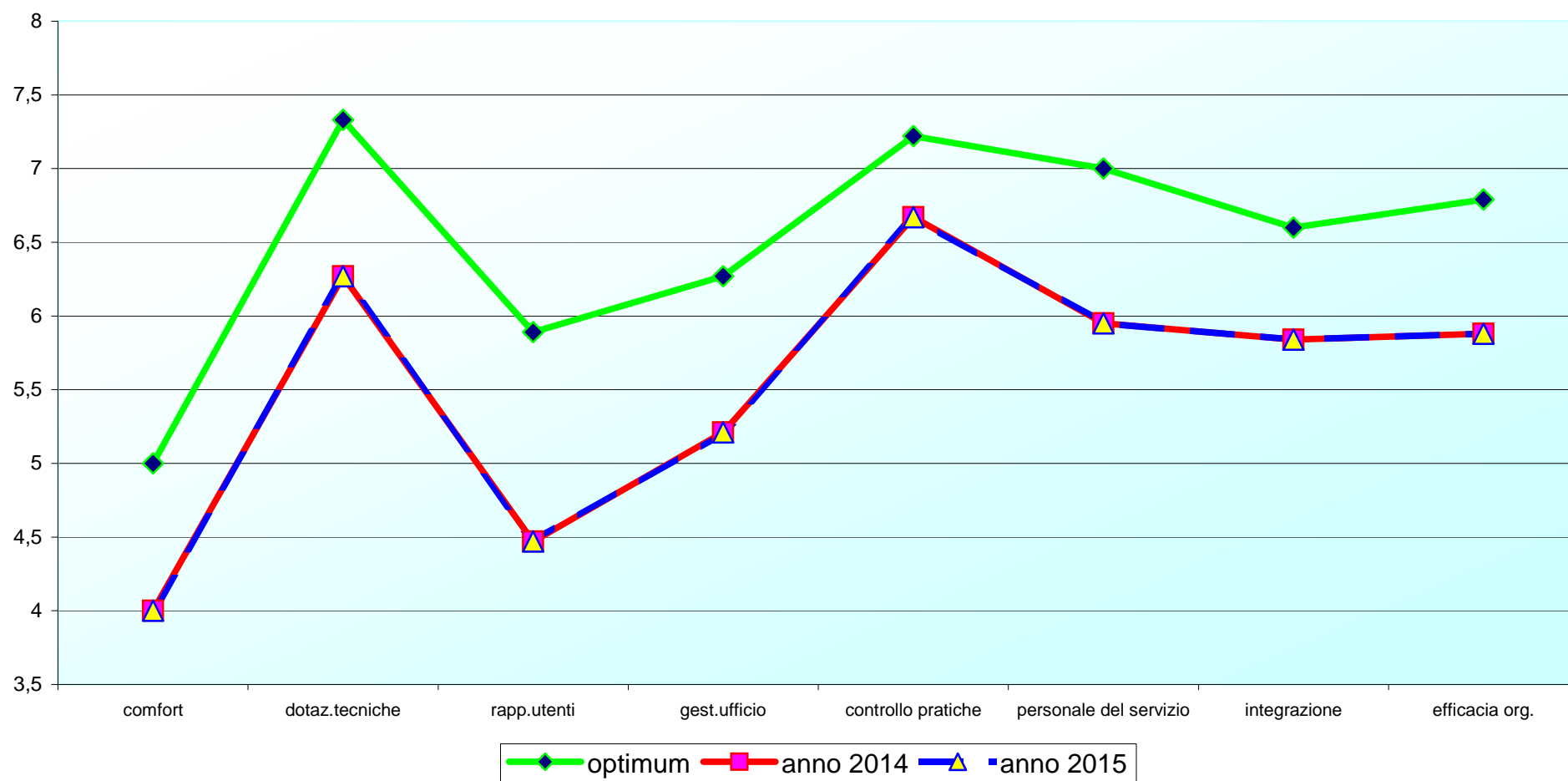
Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2015

Ottobre 2015

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Avvocatura - Anni 2014/2015



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Avvocatura

comfort	4	5,00	80,0%	4	5,00	80,0%	0,0%
dotazioni	6,27	7,33	85,5%	6,27	7,33	85,5%	0,0%
rapporto con utenti	4,47	5,89	75,9%	4,47	5,89	75,9%	0,0%
gestione ufficio	5,21	6,27	83,1%	5,21	6,27	83,1%	0,0%
controllo	6,67	7,22	92,4%	6,67	7,22	92,4%	0,0%
personale	5,95	7,00	85,0%	5,95	7,00	85,0%	0,0%
integrazione	5,84	6,60	88,5%	5,84	6,60	88,5%	0,0%
efficacia organizz.	5,88	6,79	86,6%	5,88	6,79	86,6%	0,0%

5

0%

Servizio Autonomo Avvocatura

incremento biennio 2014 - 2015:

0%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Servizi Demografici e Tributi

Anno 2015

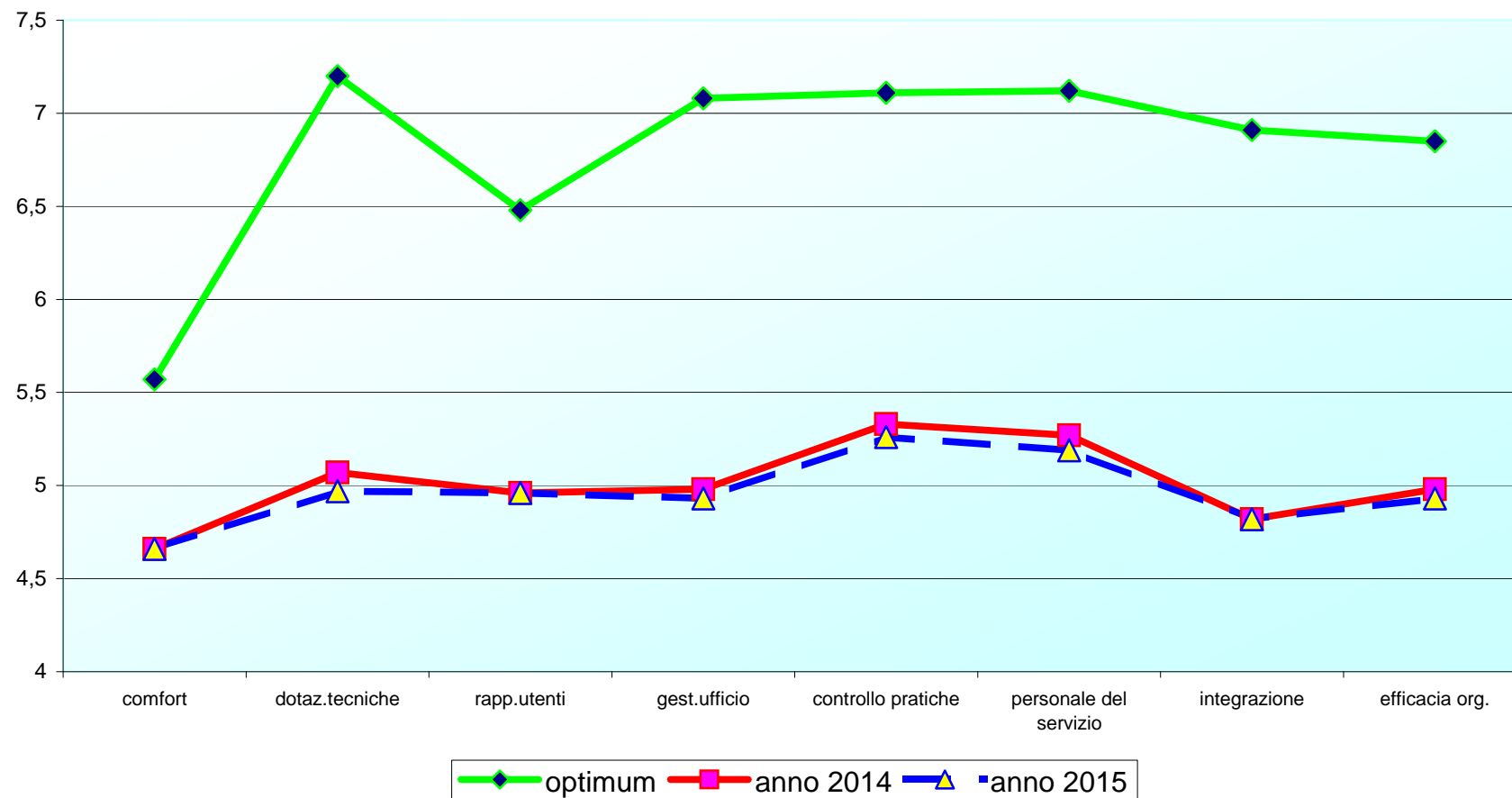
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

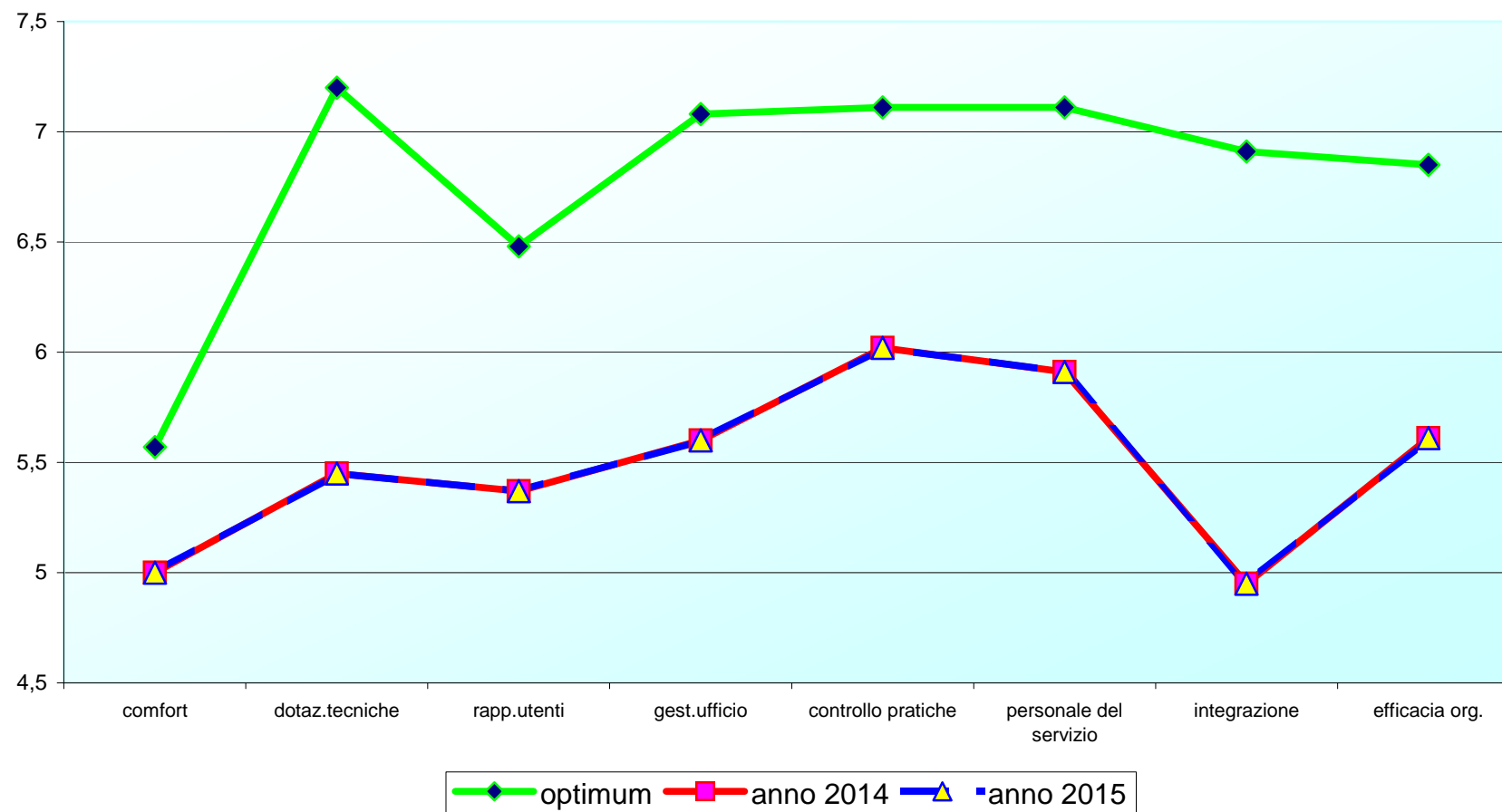
Trend Qualità percepita

Anagrafe e Statistica - Anni 2014/2015



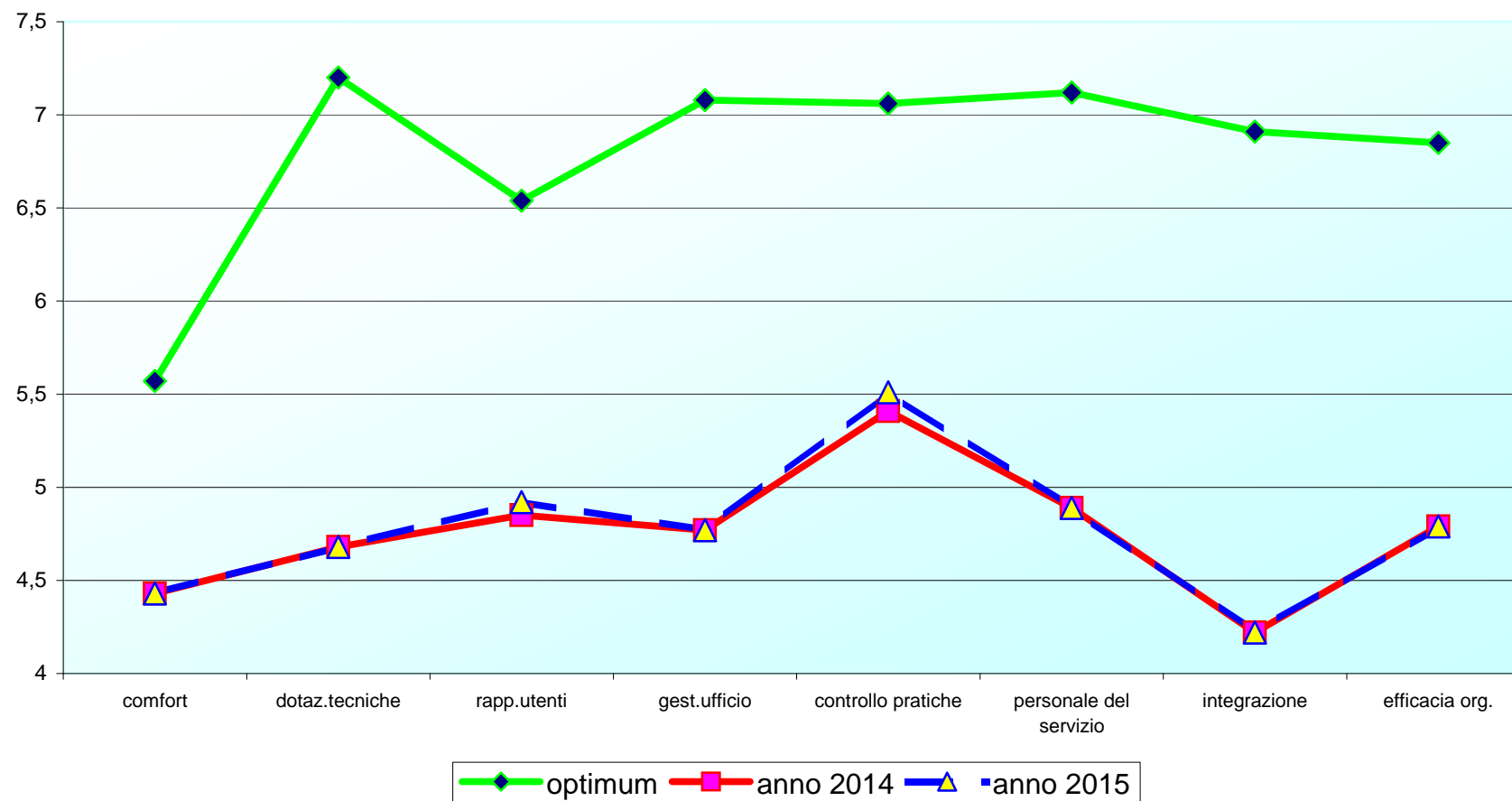
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita
Elettorale - Anni 2014/2015

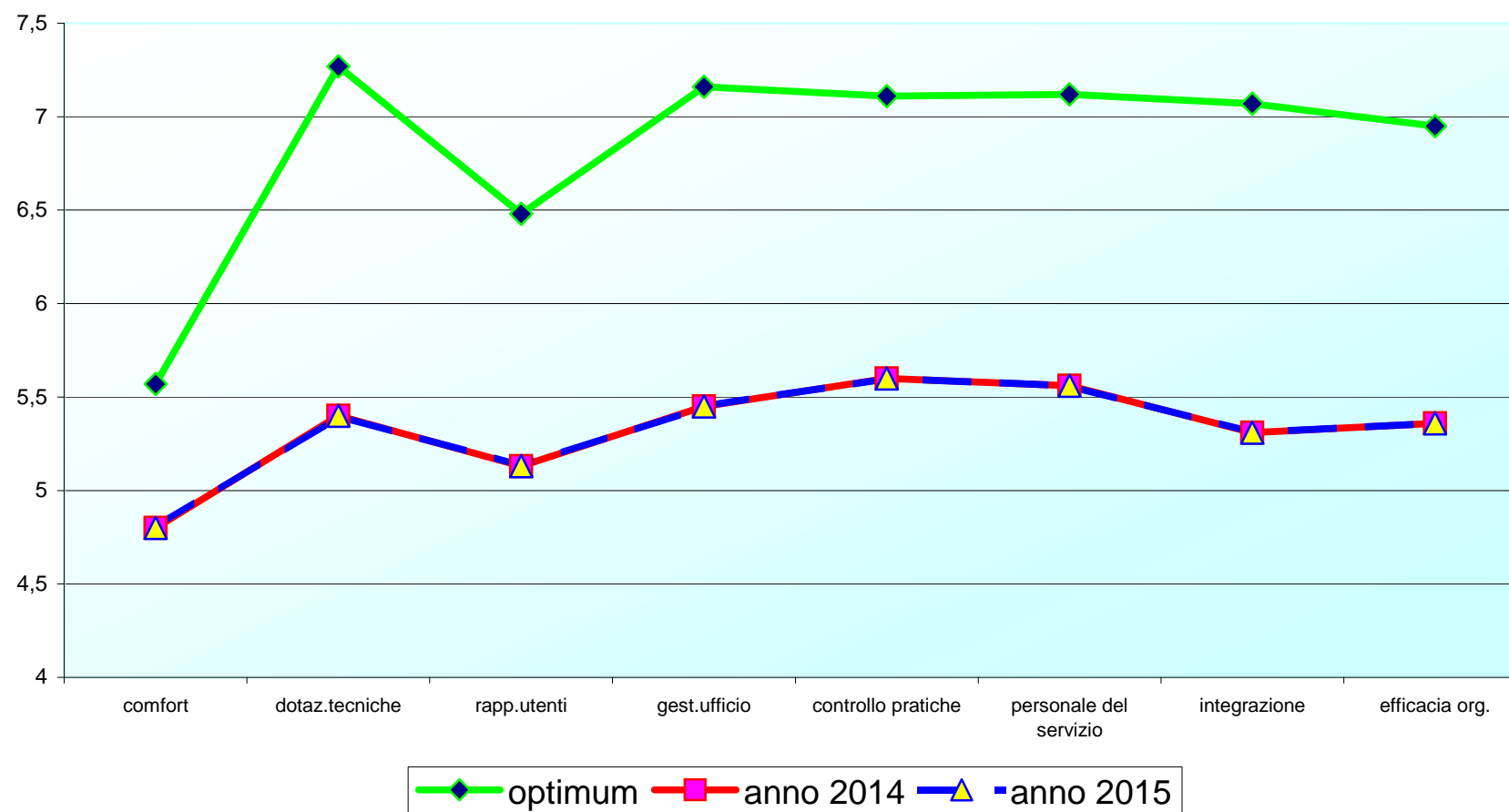


Città di Alessandria

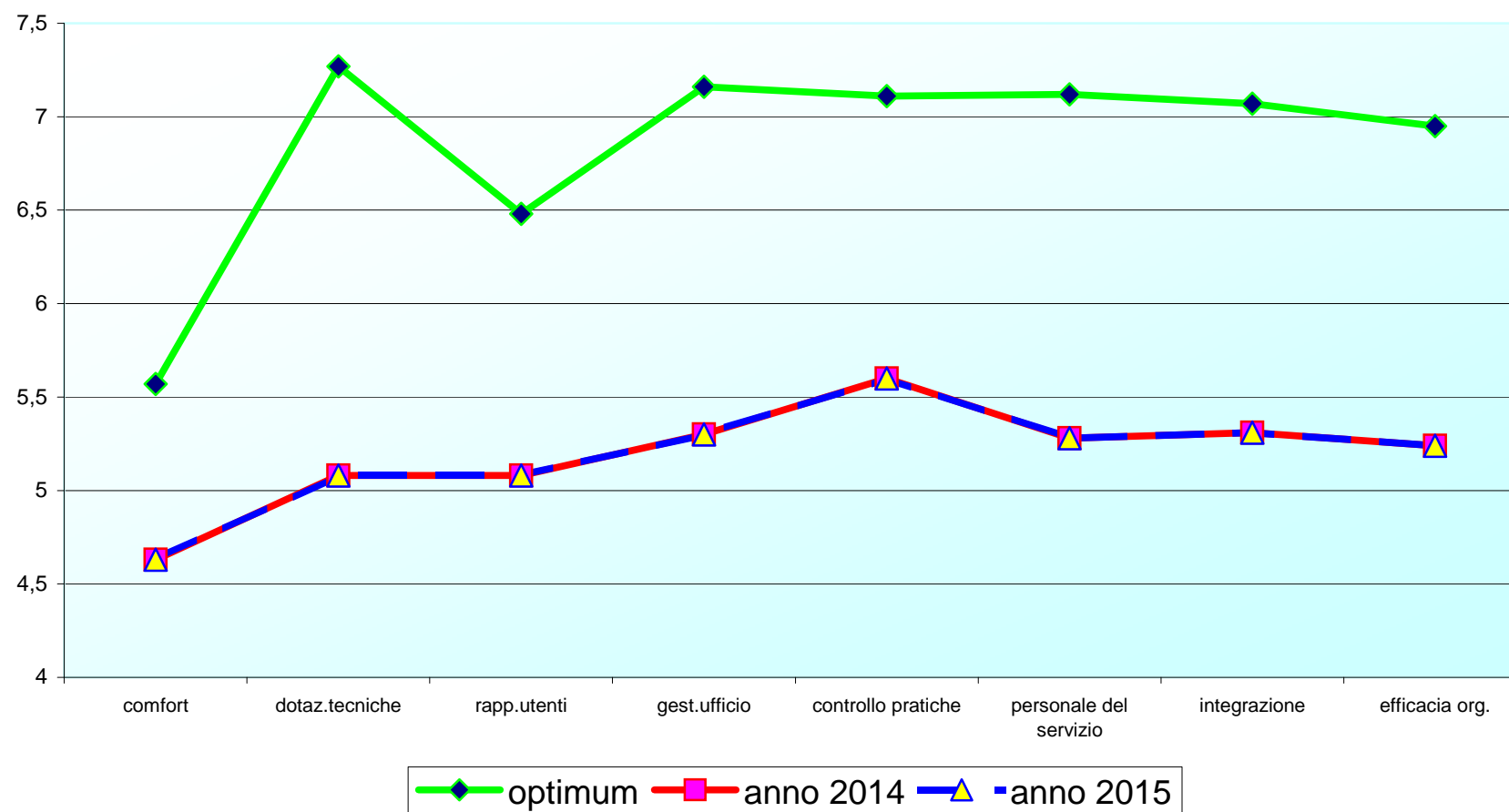
Trend Qualità percepita
Stato Civile - Anni 2014/2015



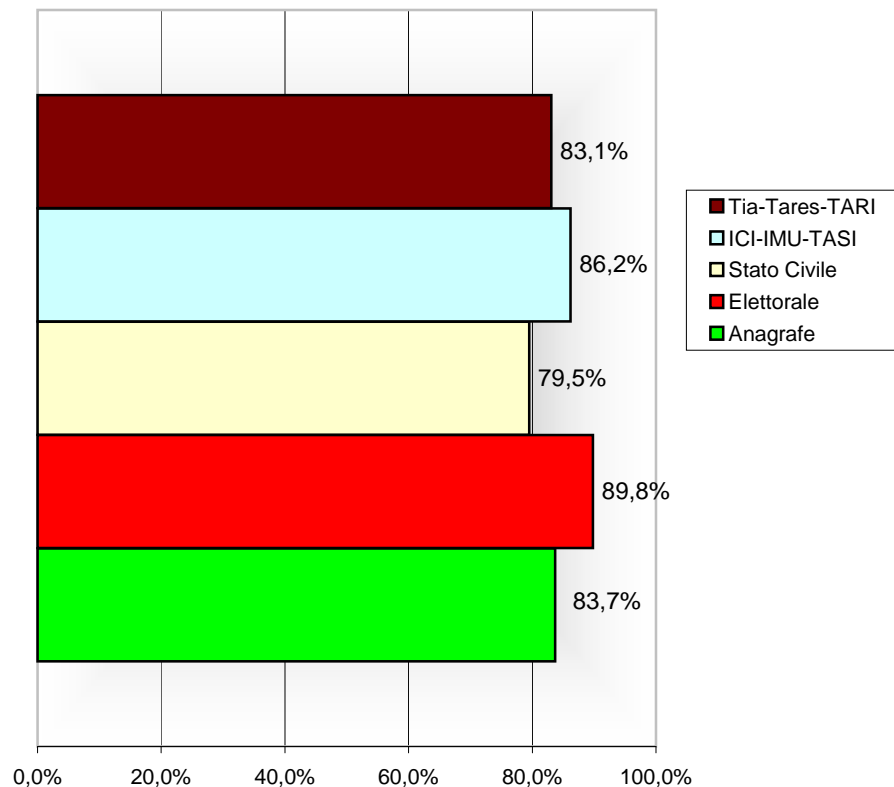
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2014/2015



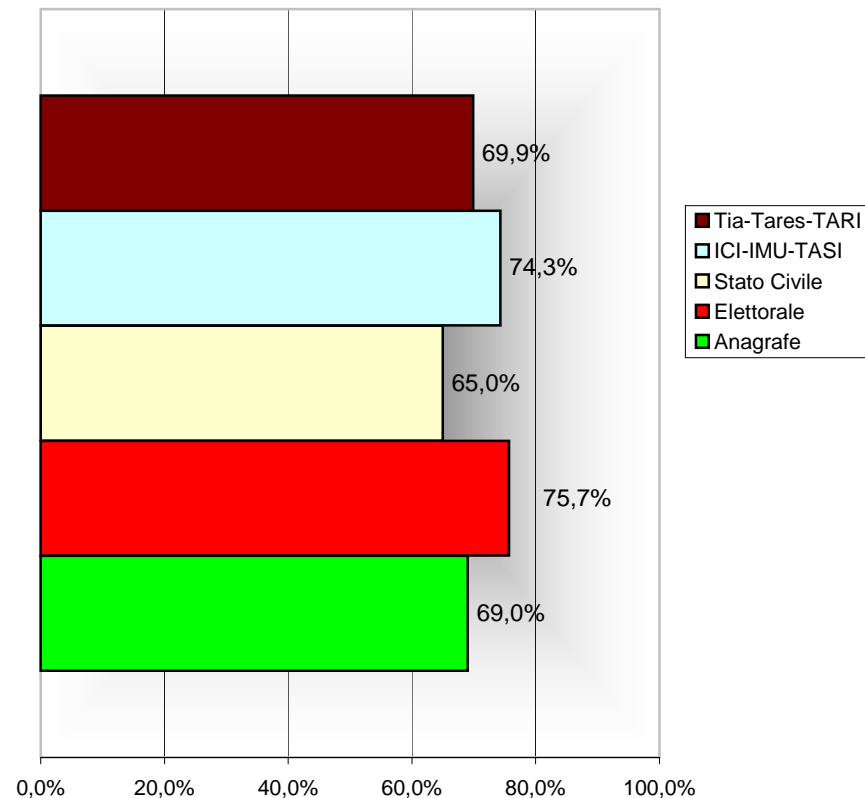
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2014/2015



Giudizio relativo al parametro
"COMFORT PER UTENTI"



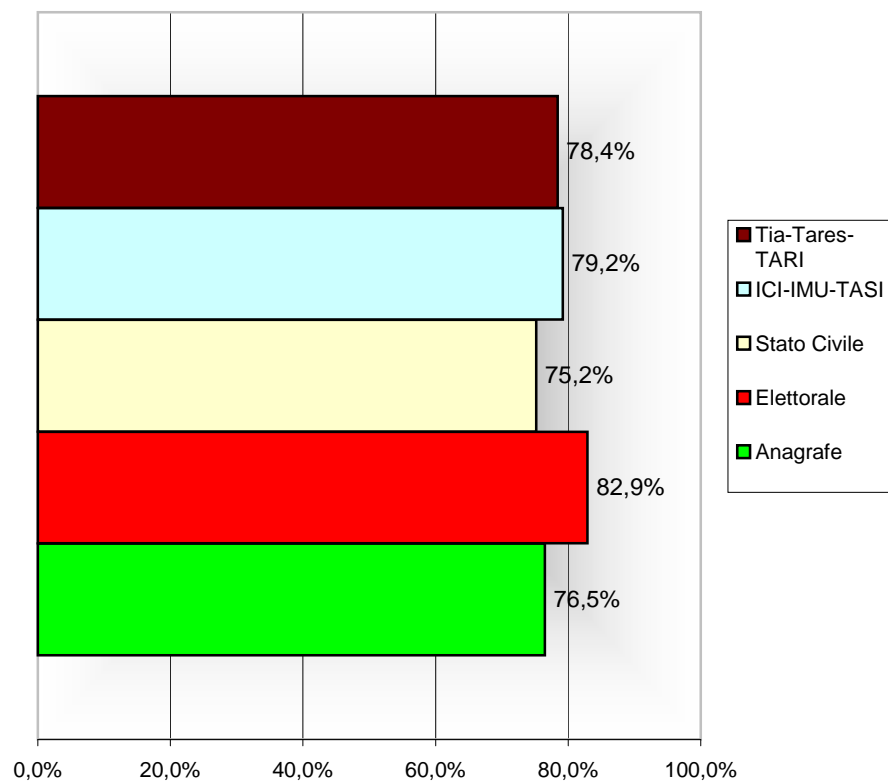
Giudizio relativo al parametro
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

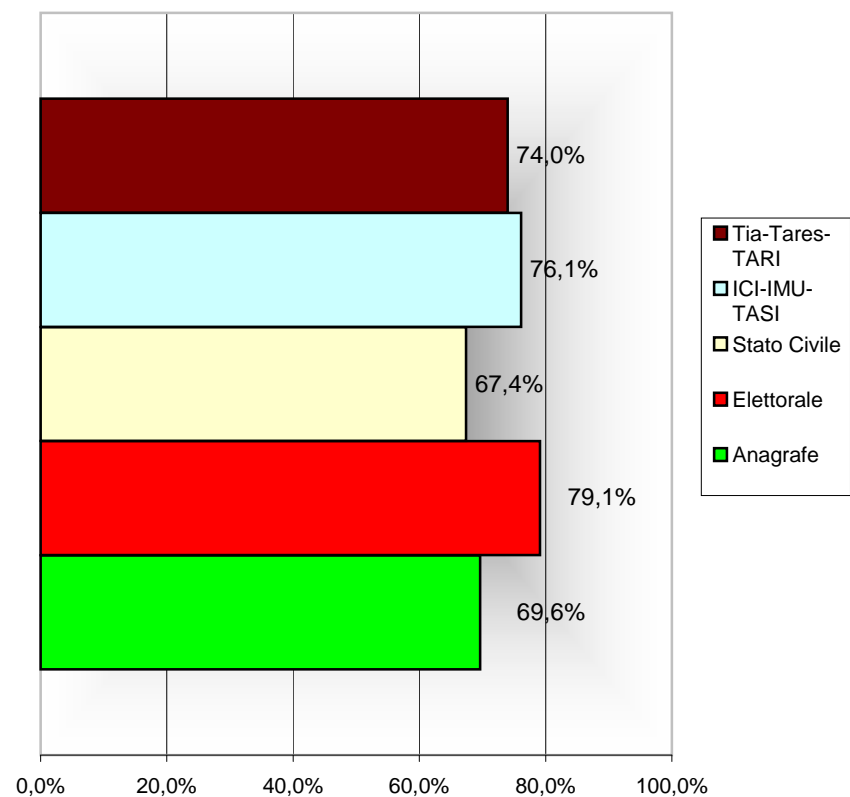
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



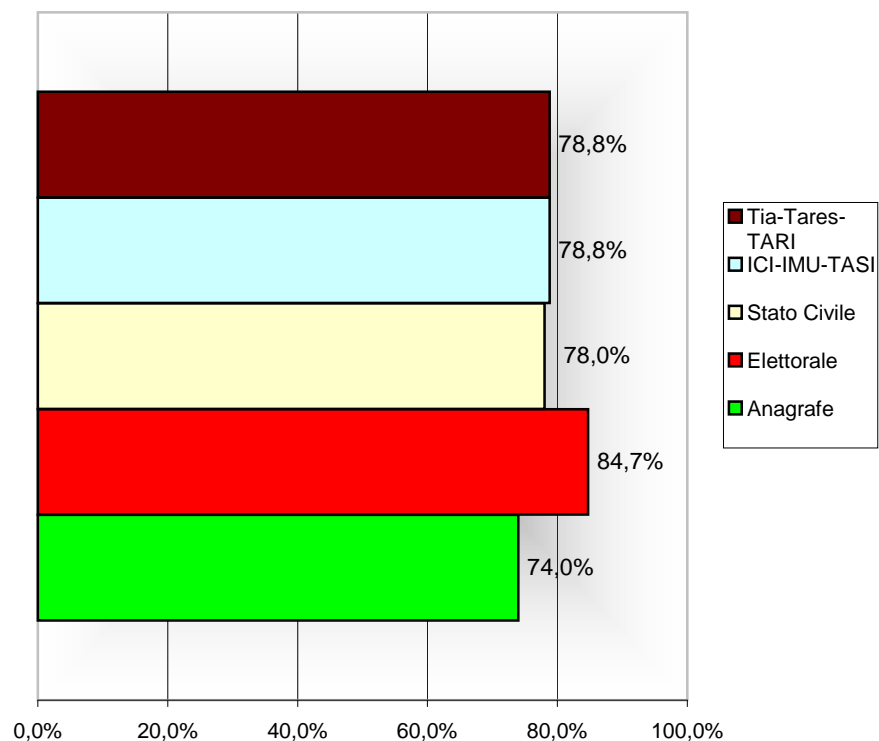
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



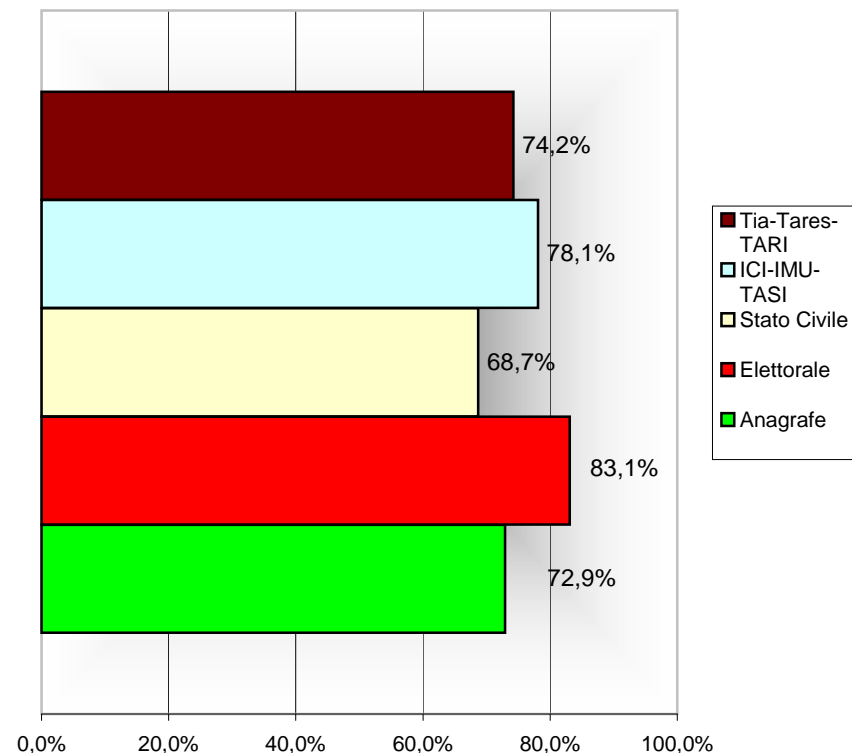
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



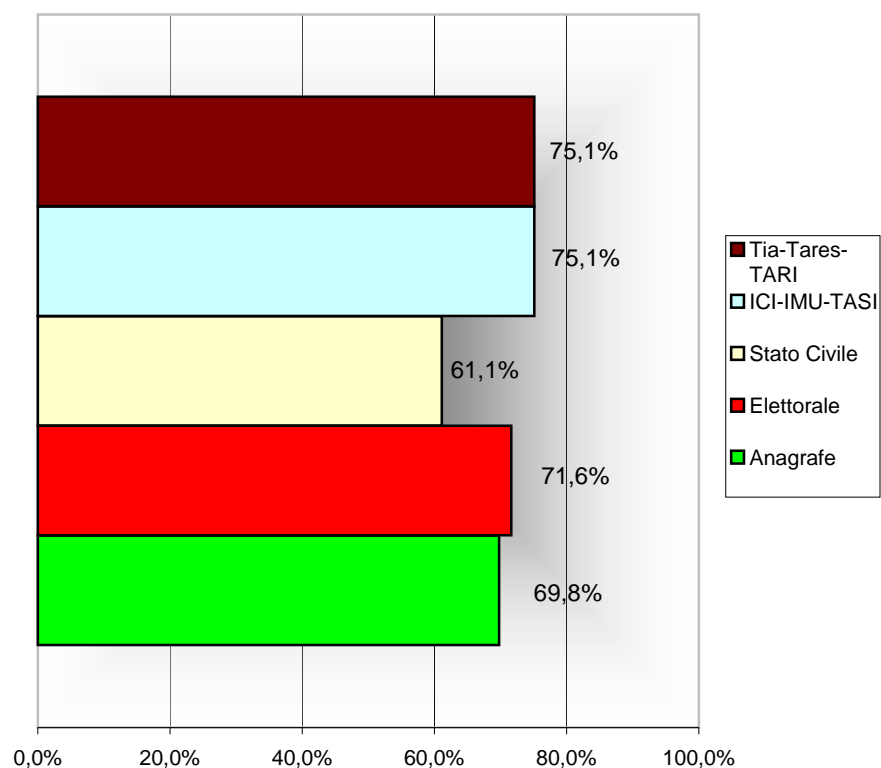
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

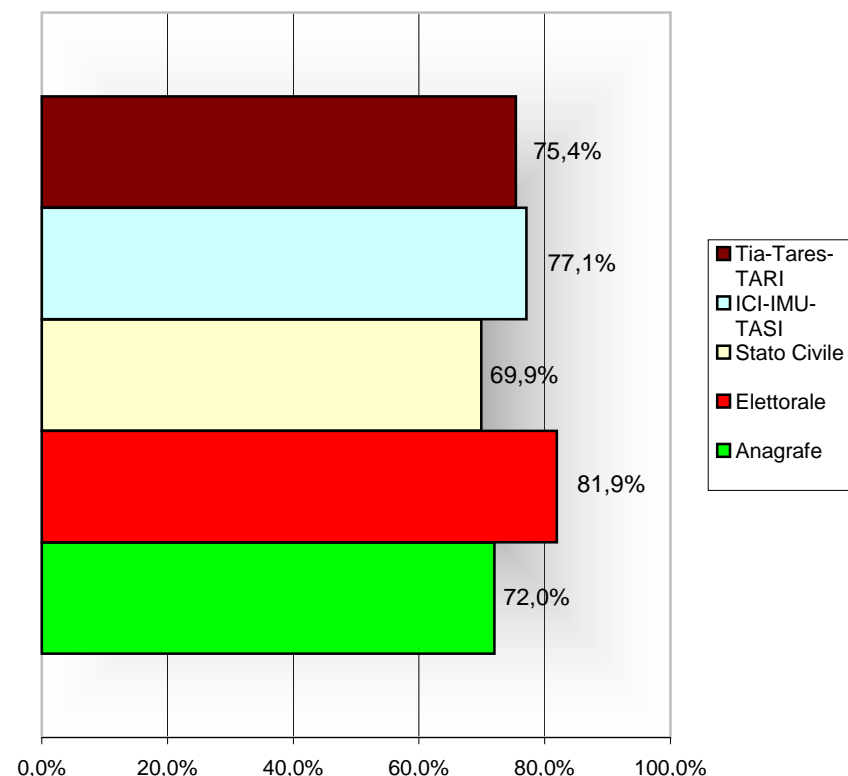


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



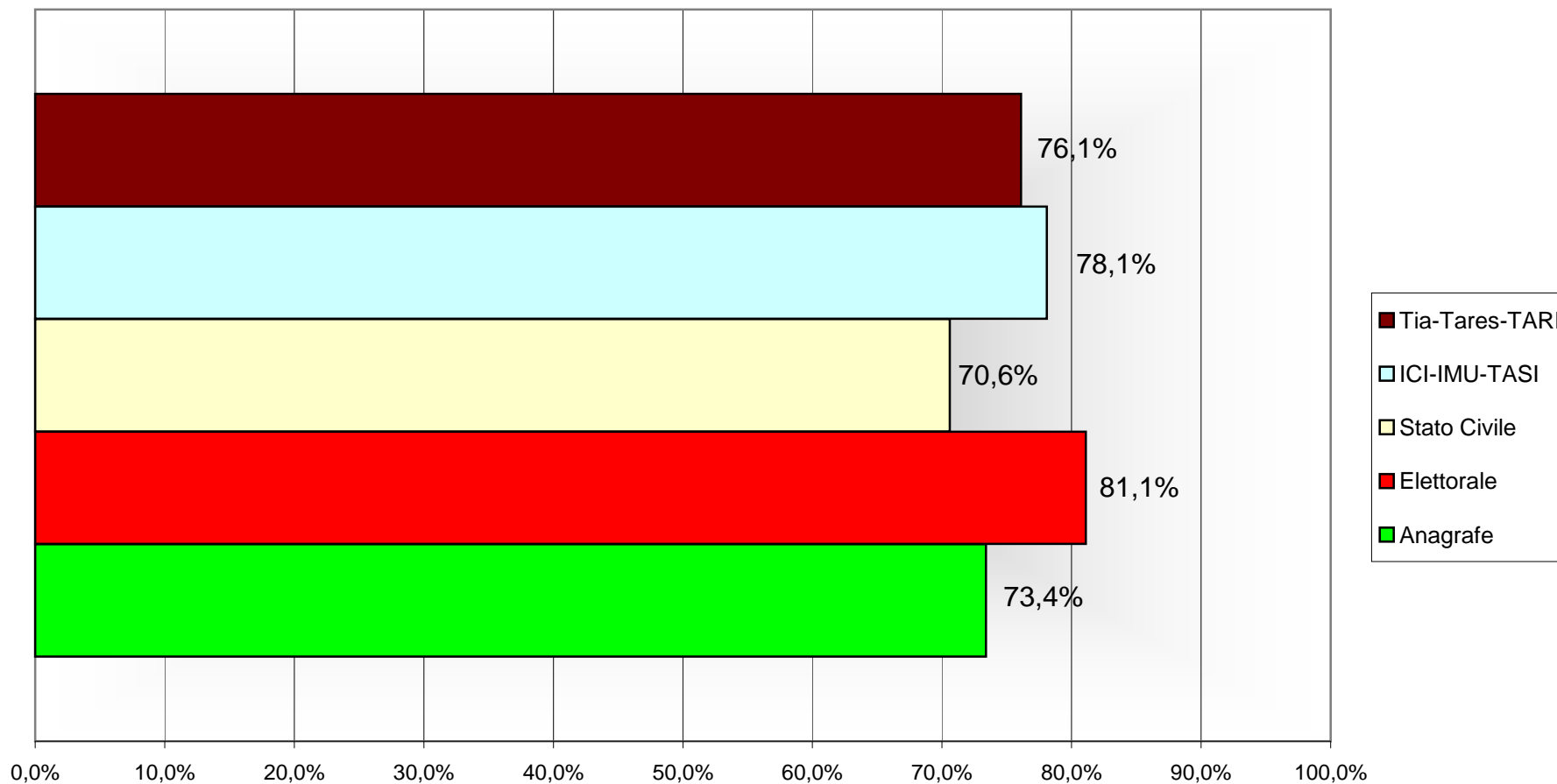
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Tributi - ICI-IMU-TASI

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

Tributi - Tia-Tares-TARI

								8
comfort	4,63	5,57	83,1%	4,63	5,57	83,1%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,08	7,27	69,9%	5,08	7,27	69,9%	0,0%	
rapporto con utenti	5,08	6,48	78,4%	5,08	6,48	78,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,3	7,16	74,0%	5,30	7,16	74,0%	0,0%	
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%	
personale	5,28	7,12	74,2%	5,28	7,12	74,2%	0,0%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,24	6,95	75,4%	5,24	6,95	75,4%	0,0%	
							0,0%	0%

Direzione Servizi Demografici e Tributi

decremento biennio 2014 - 2015:

-0,16%

62



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Servizi Gare e Centrale Unica degli Acquisti

Anno 2015

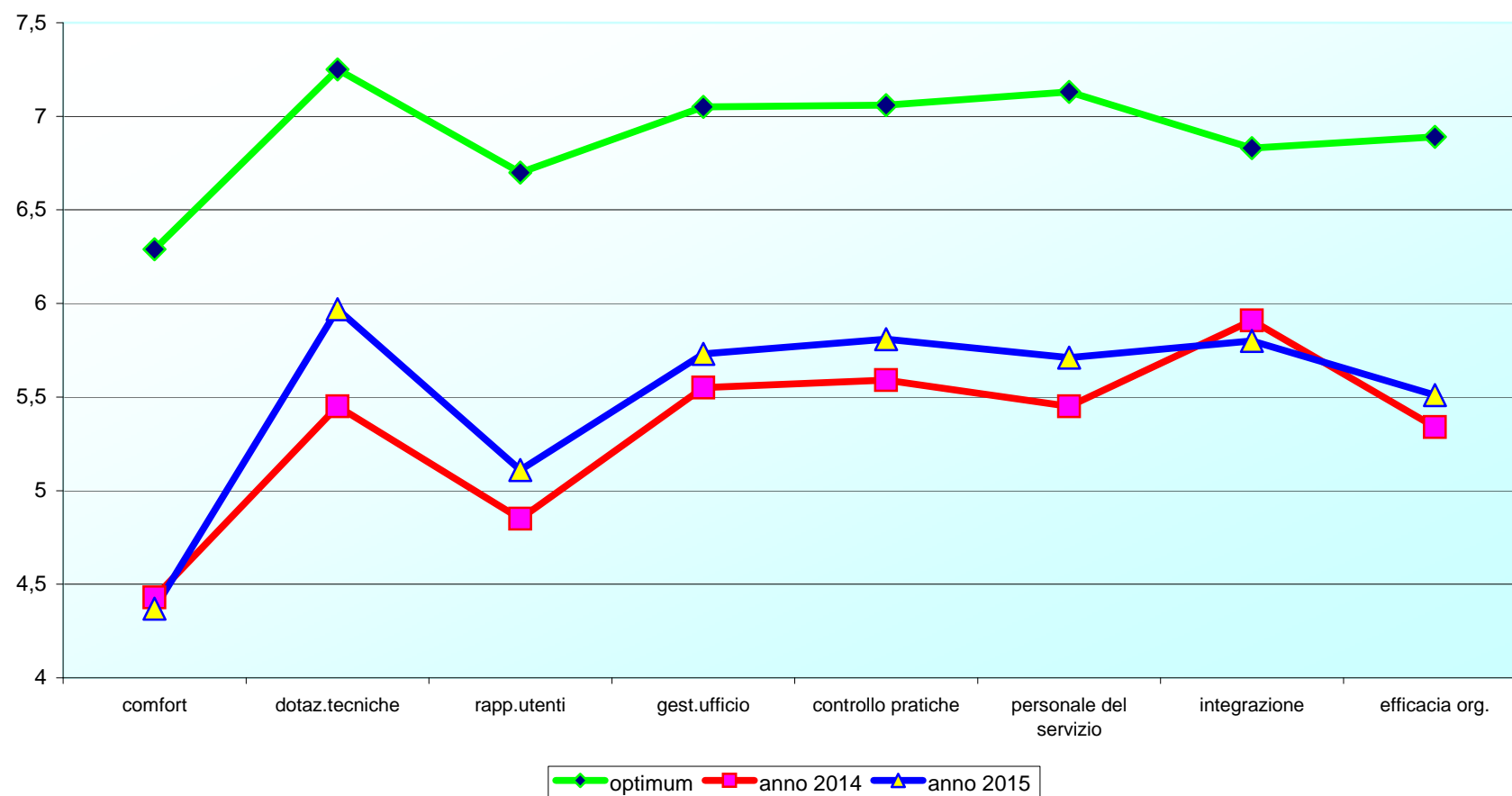
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

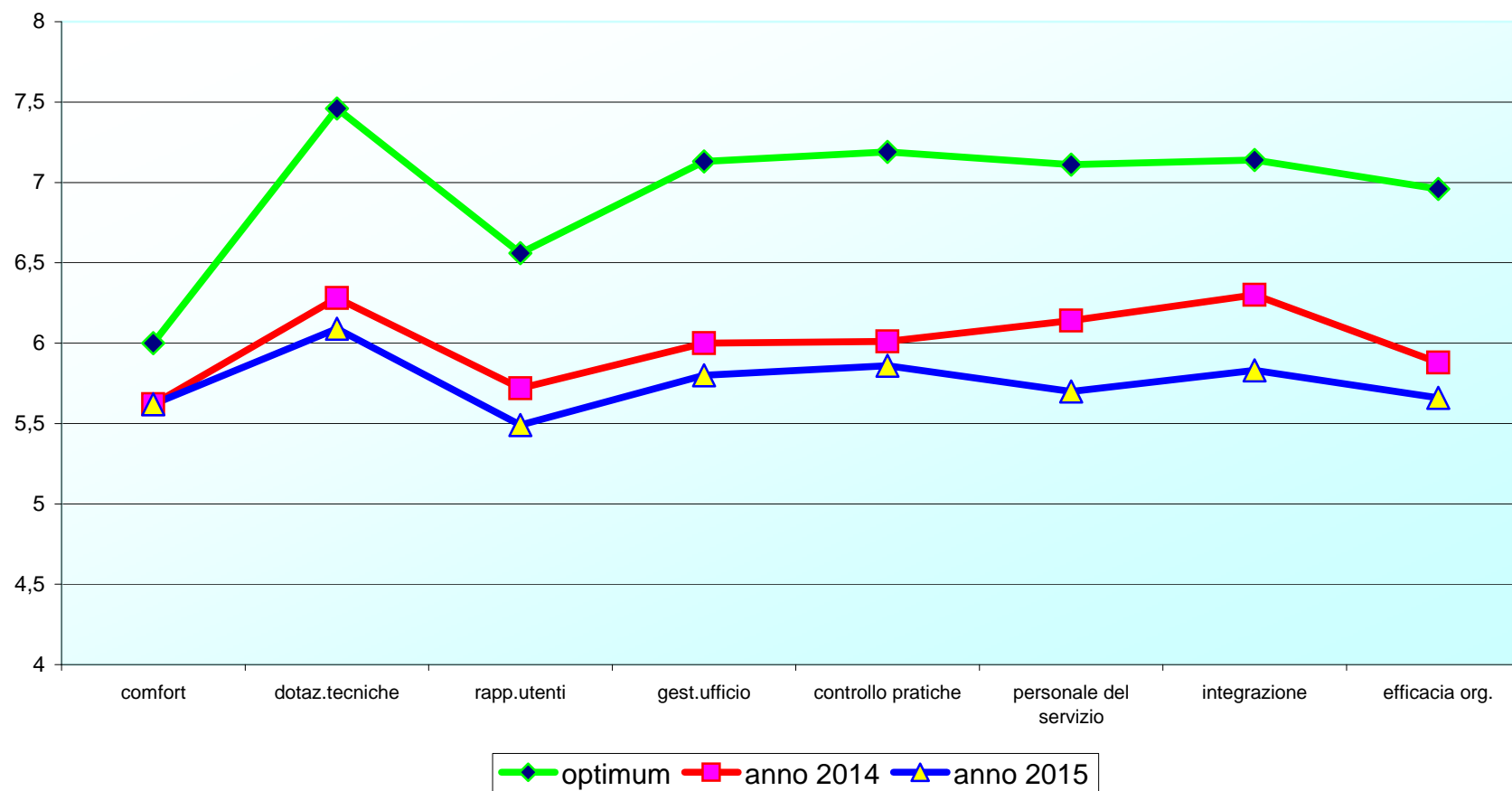
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

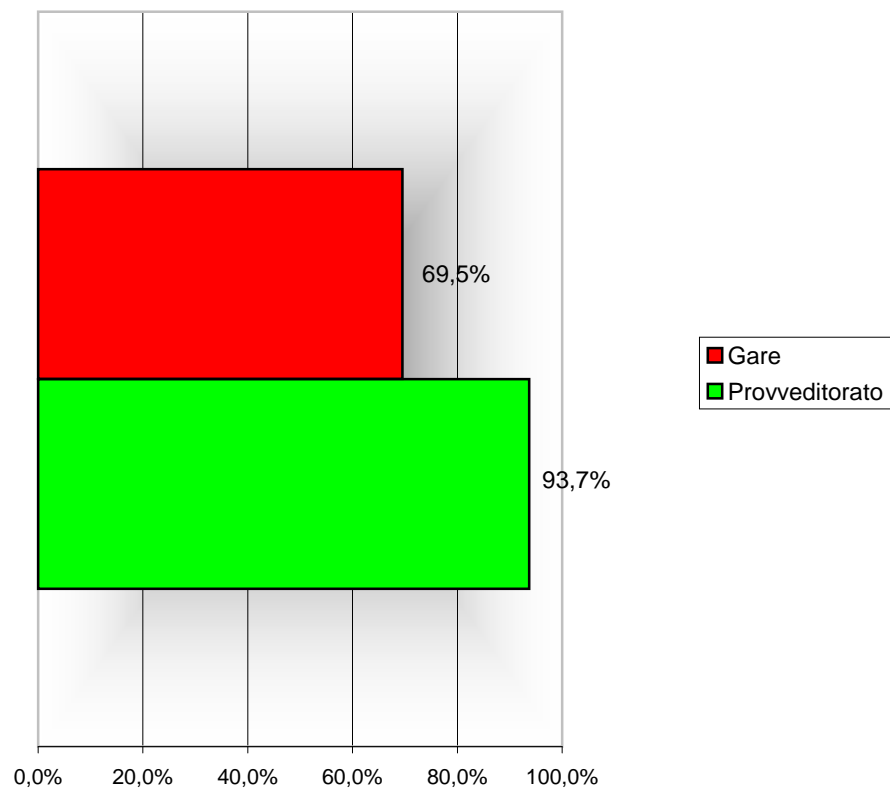
Gare - Anni 2014/2015



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Provveditorato - Anni 2014/2015

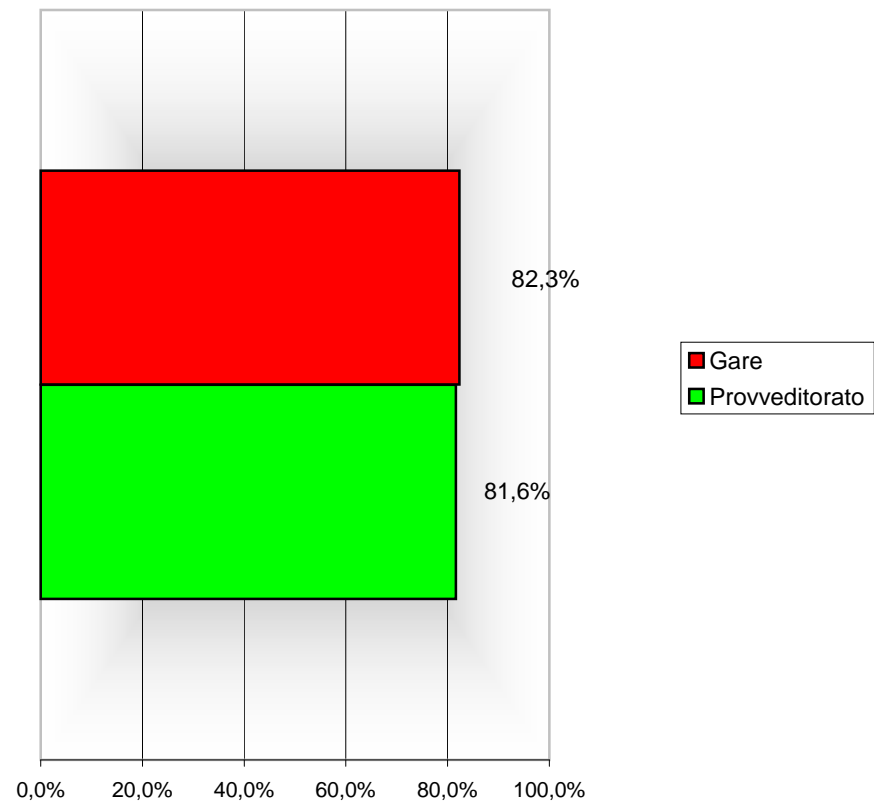


Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



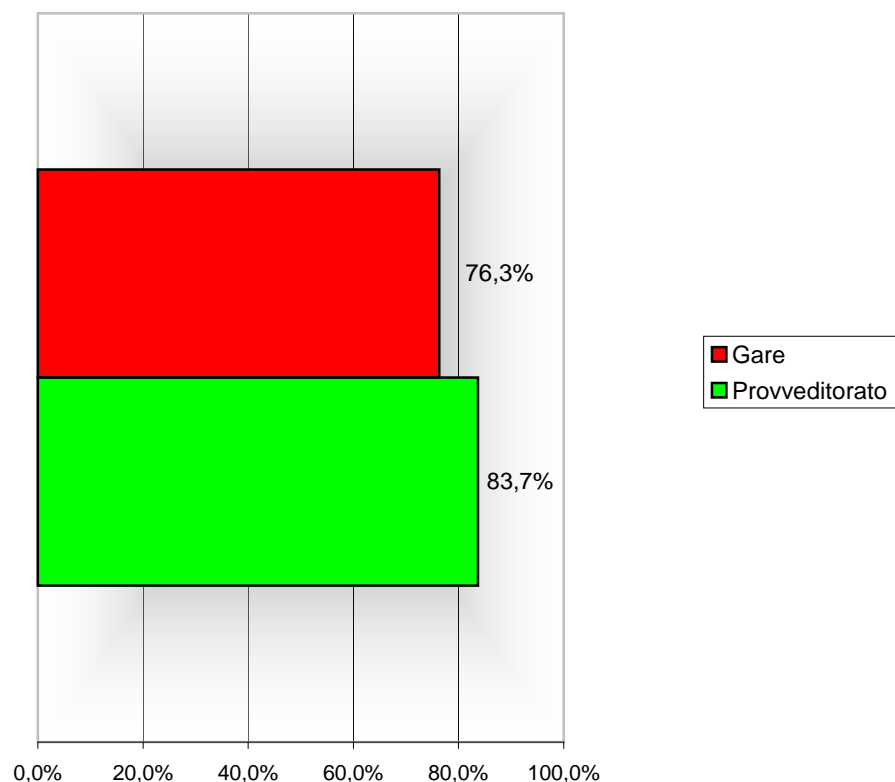
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



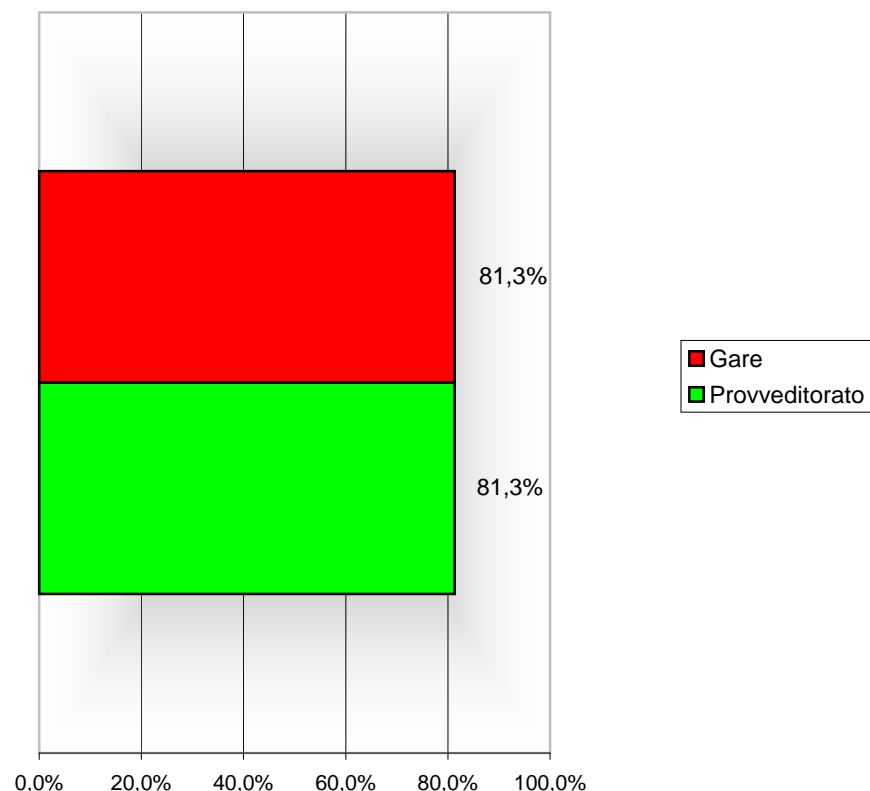
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



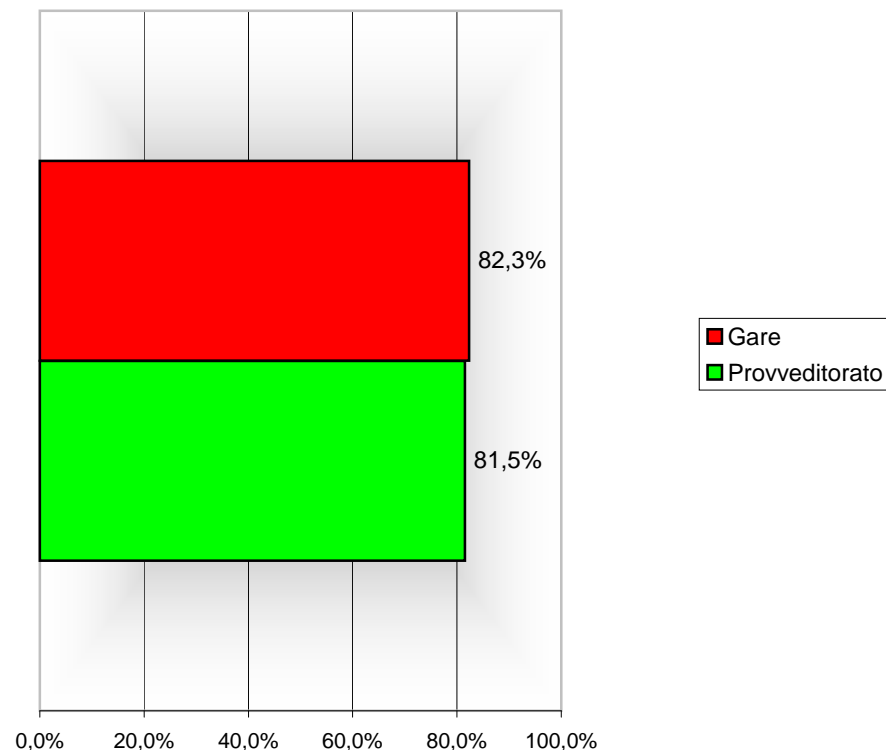
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA'"



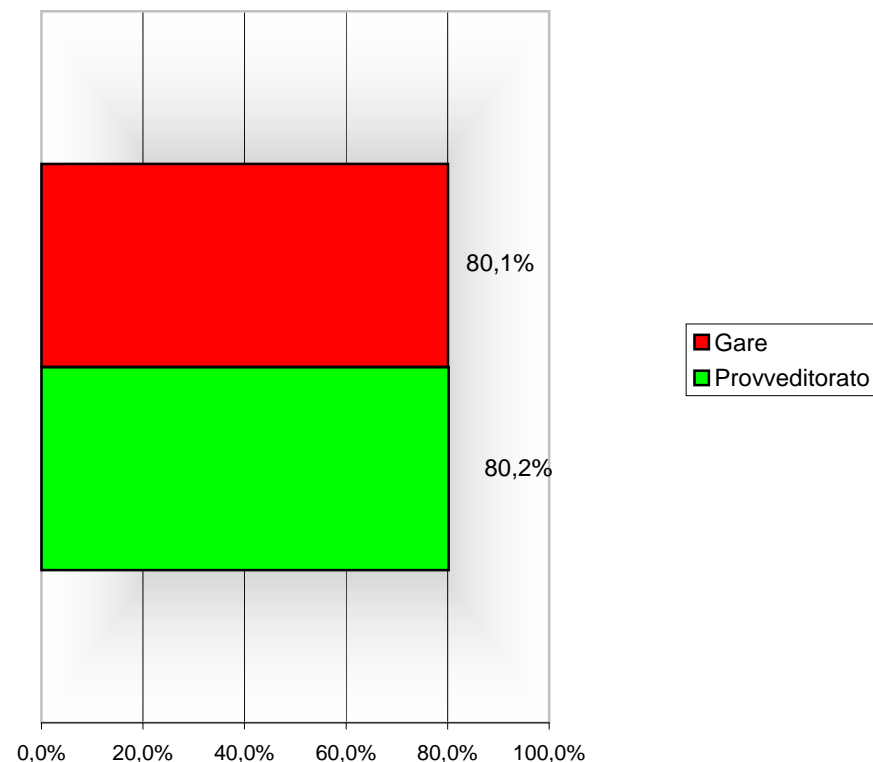
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA'"



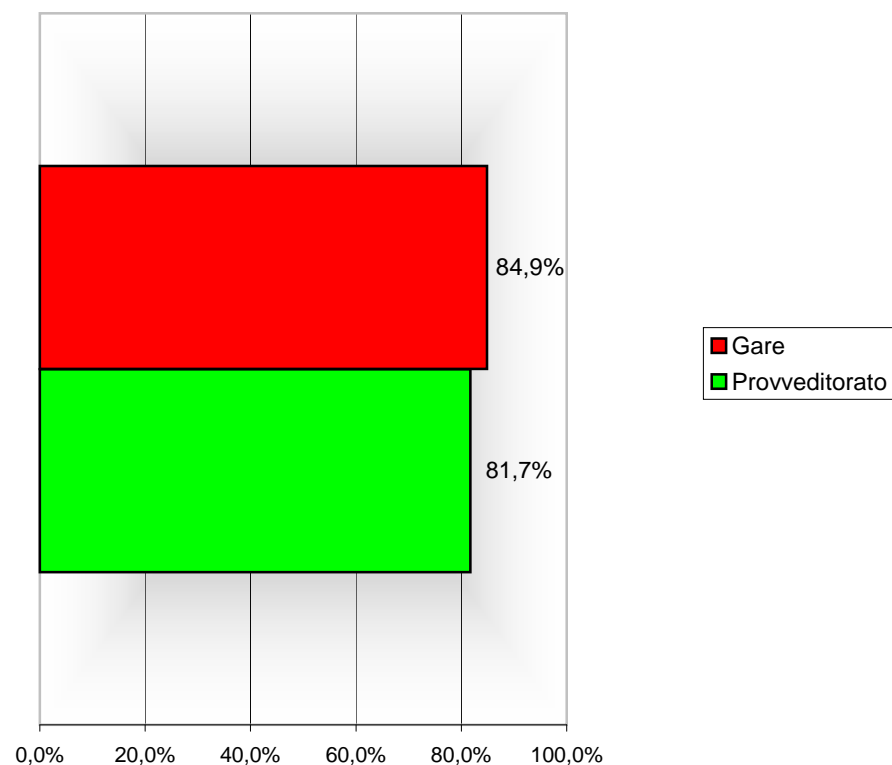
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

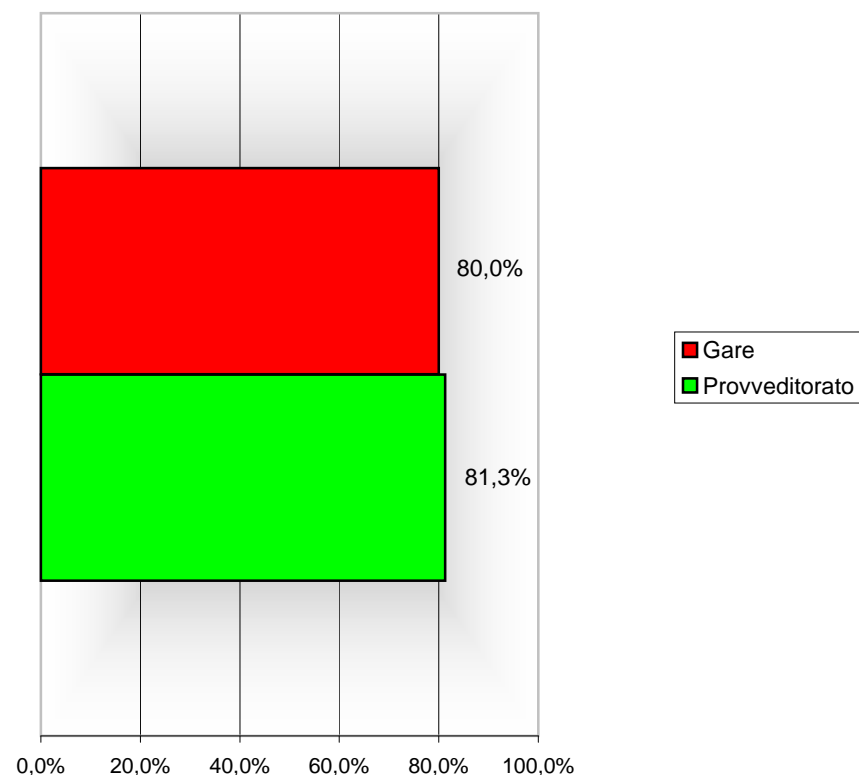


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



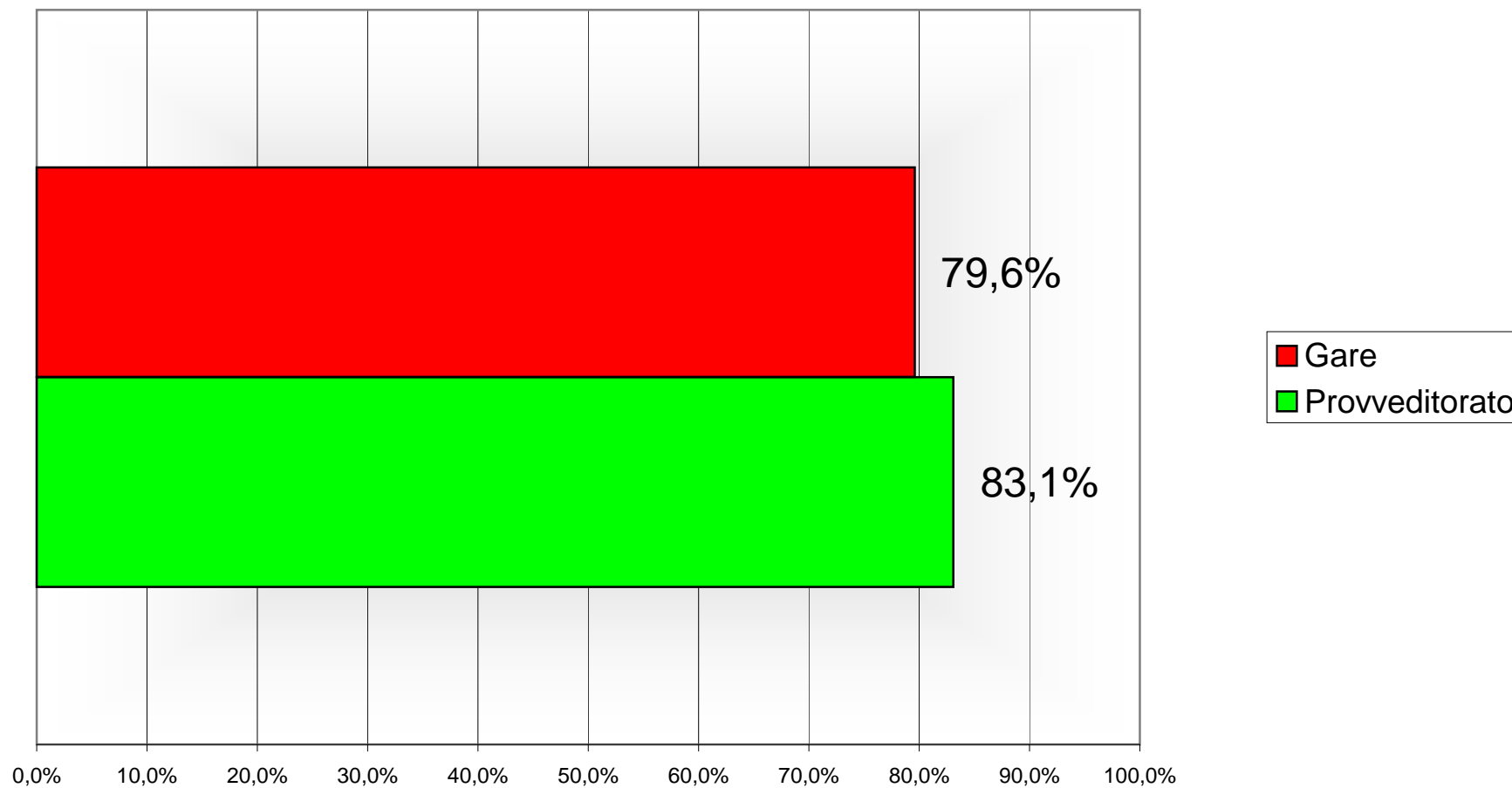
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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"



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

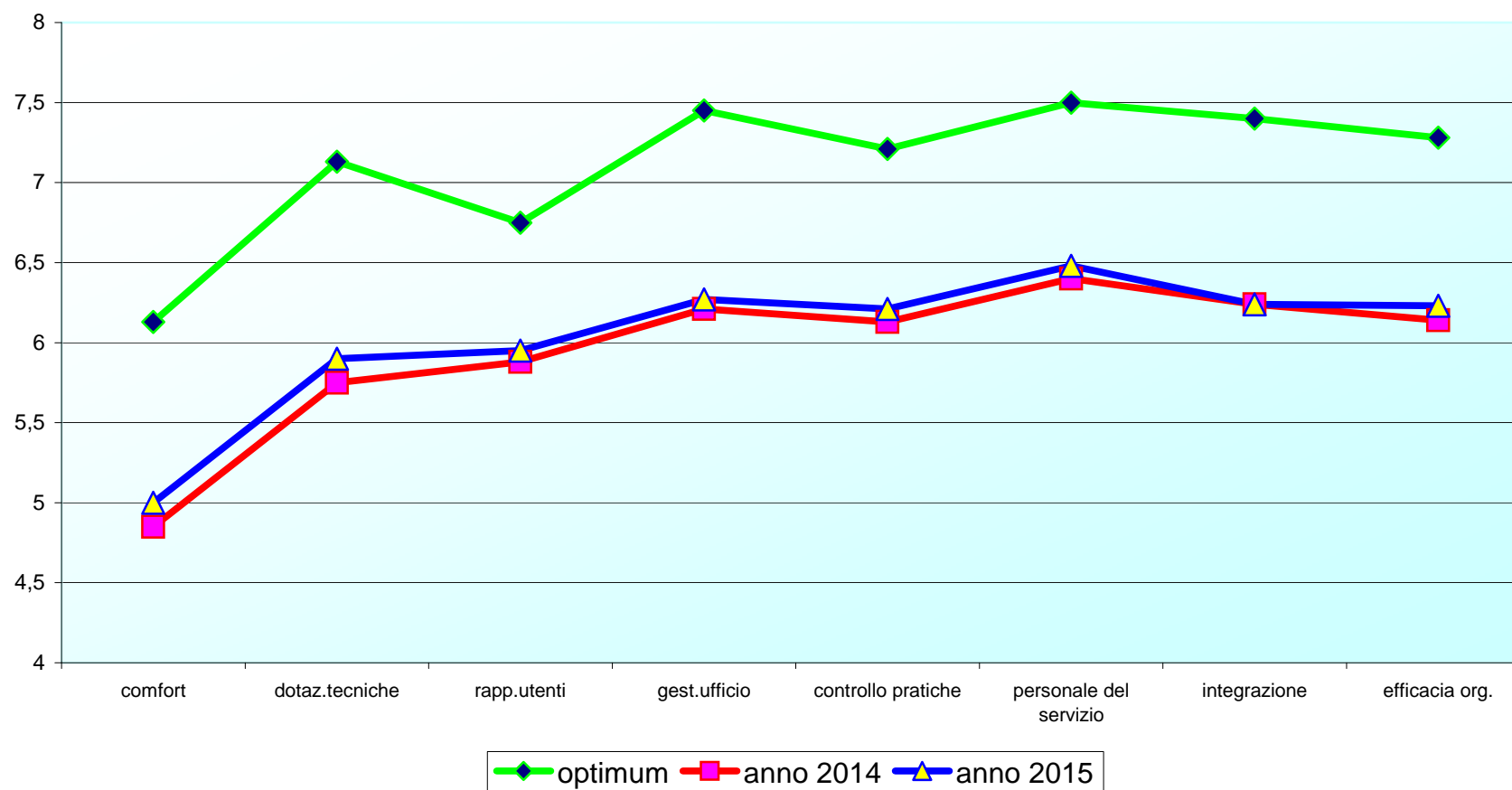
Direzione Infrastrutture e Protezione Civile

Anno 2015

Ottobre 2015

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Infrastrutture - Anni 2014/2015



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Infrastrutture

comfort	4,85	6,13	79,1%	5,00	6,13	81,6%	2,4%
dotazioni	5,75	7,13	80,6%	5,90	7,13	82,7%	2,1%
rapporto con utenti	5,88	6,75	87,1%	5,95	6,75	88,1%	1,0%
gestione ufficio	6,21	7,45	83,4%	6,27	7,45	84,2%	0,8%
controllo	6,13	7,21	85,0%	6,21	7,21	86,1%	1,1%
personale	6,40	7,50	85,3%	6,48	7,50	86,4%	1,1%
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%
efficacia organizz.	6,14	7,28	84,3%	6,23	7,28	85,6%	1,2%

90

Direzione Infrastrutture e P.C.

incremento biennio 2014 - 2015:

1,2%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

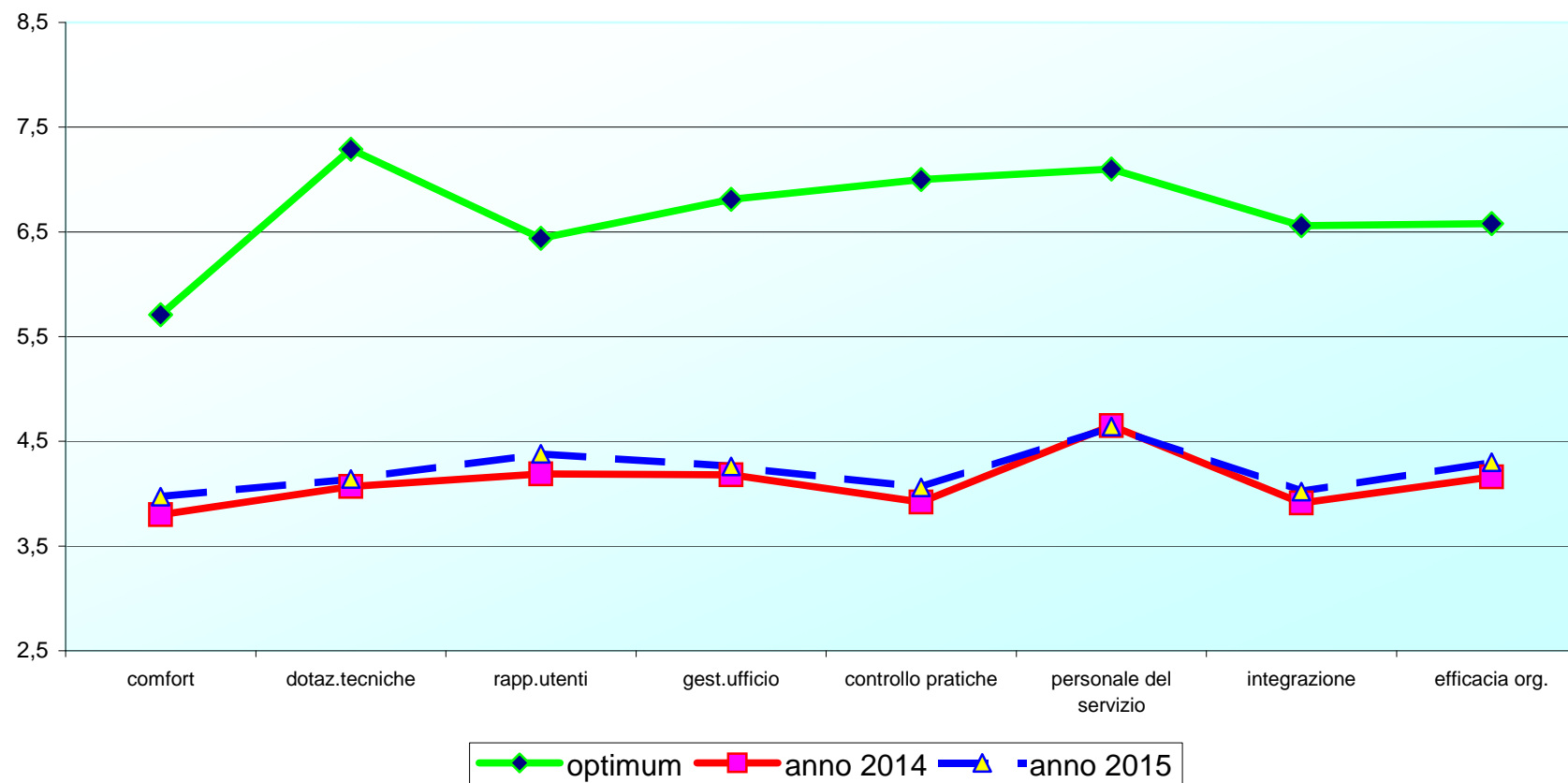
Direzione Pianificazione territoriale, Edilizia Privata,
Patrimonio, Casa

Anno 2015

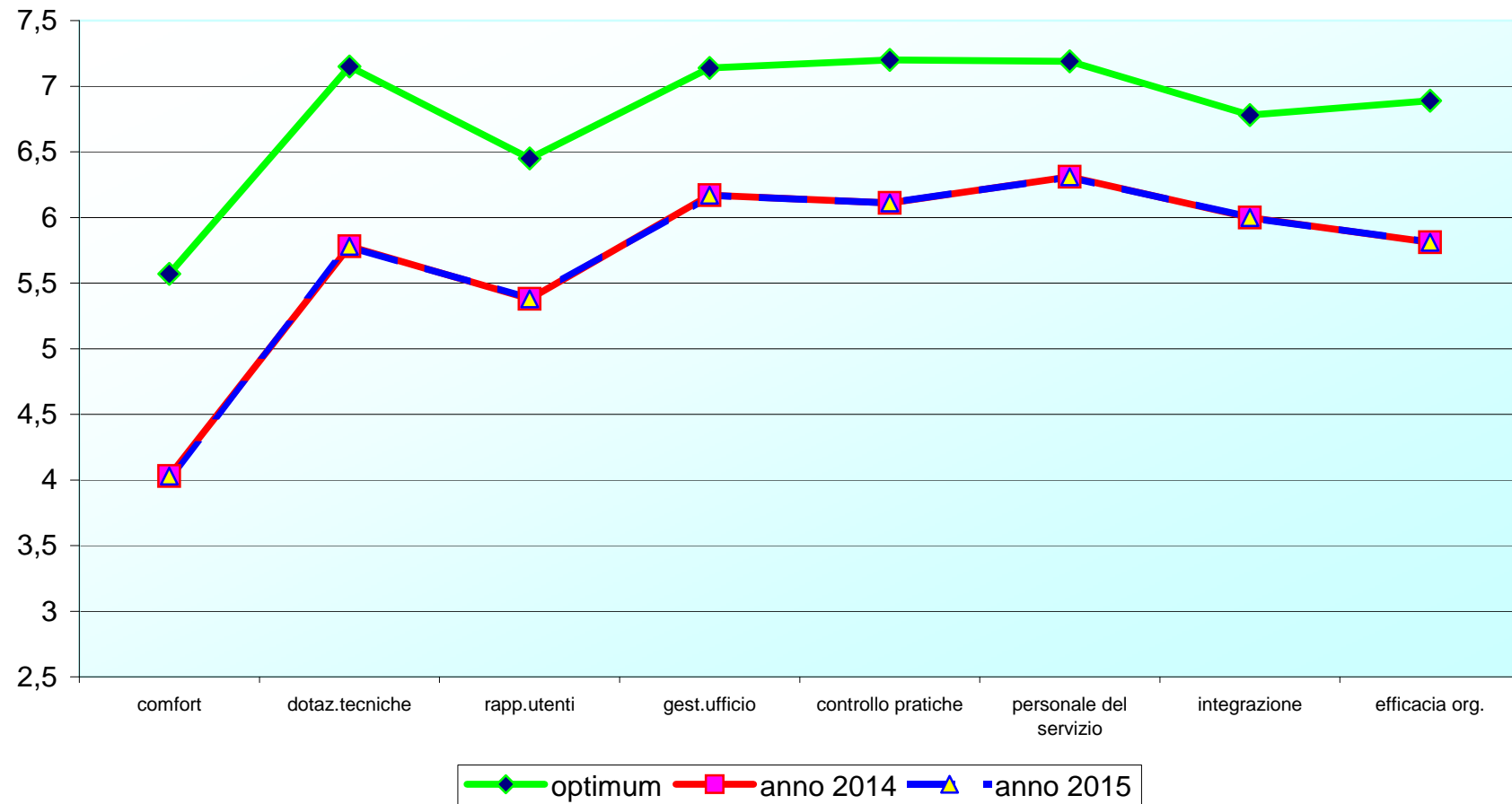
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

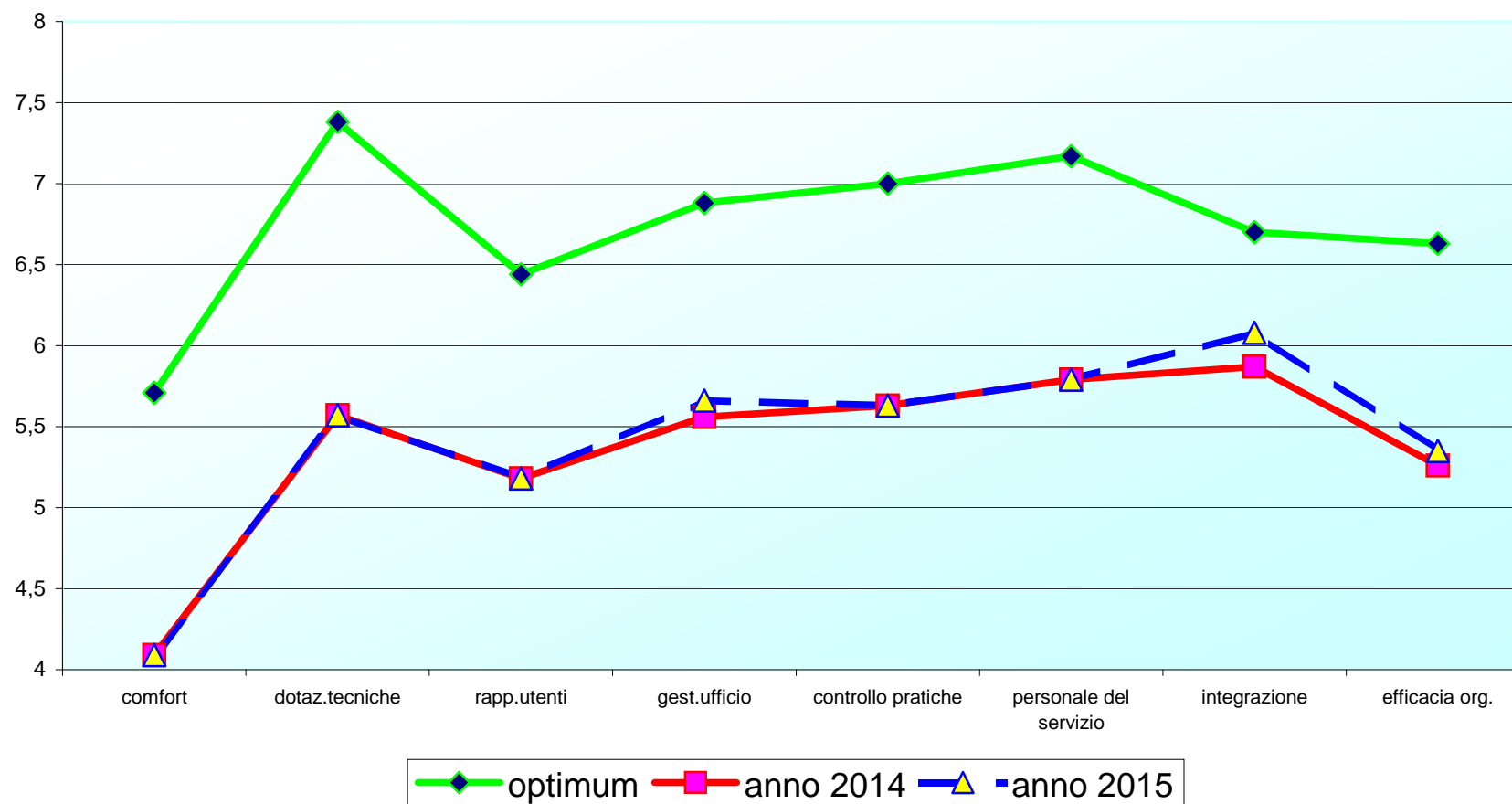
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Pianificazione ed Edilizia
Anni 2014/2015



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Casa e Gestione Amm.va - Anni 2014/2015



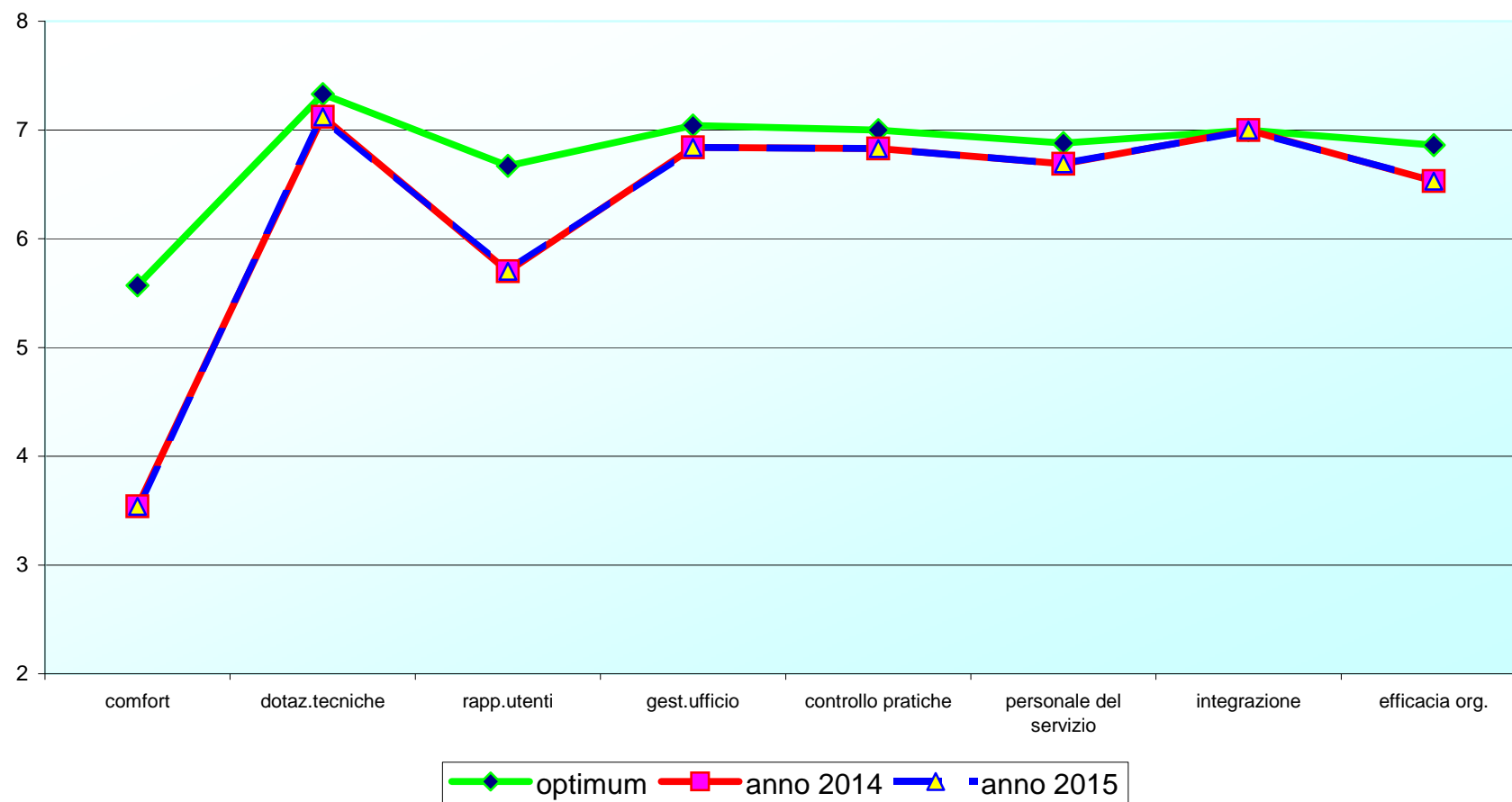
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Patrimonio, Demanio e Catasto - Anni 2014/2015



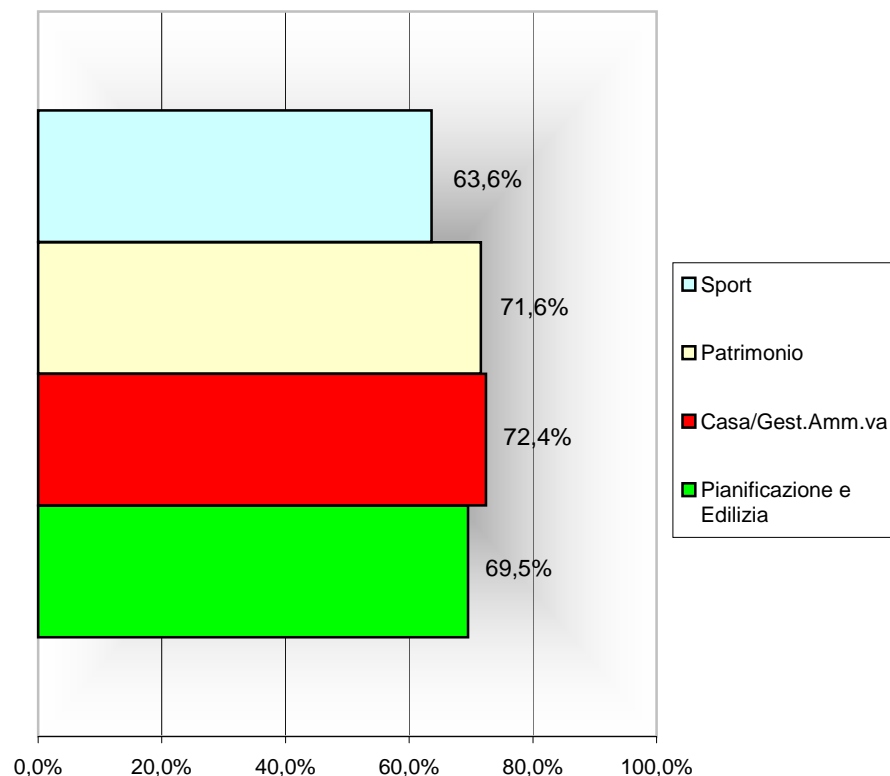
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

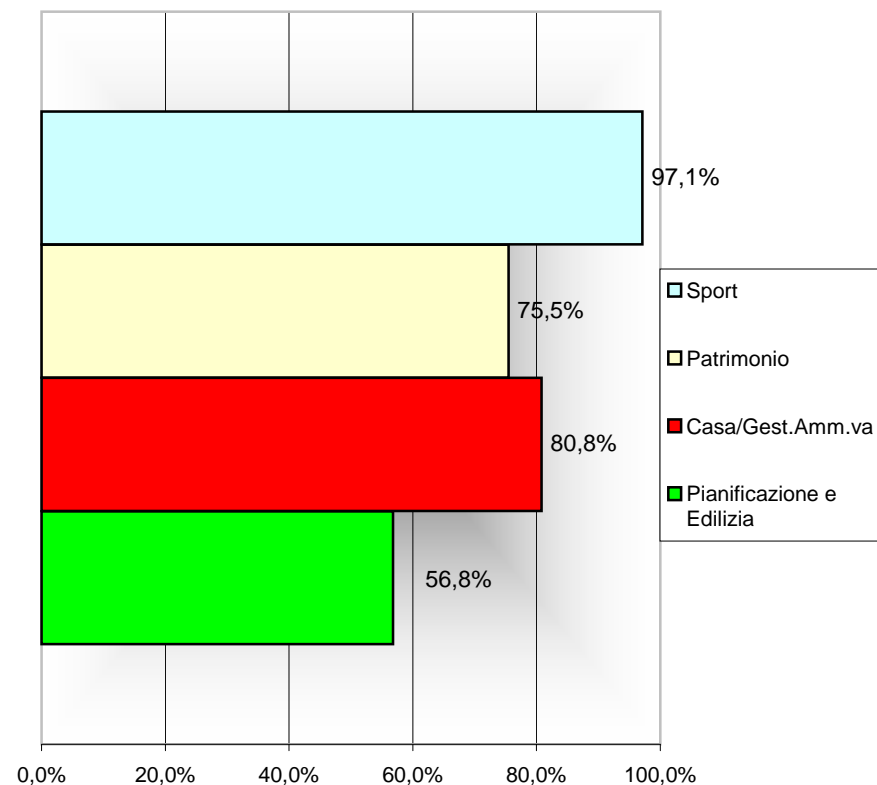
Sport - Anni 2014/2015



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



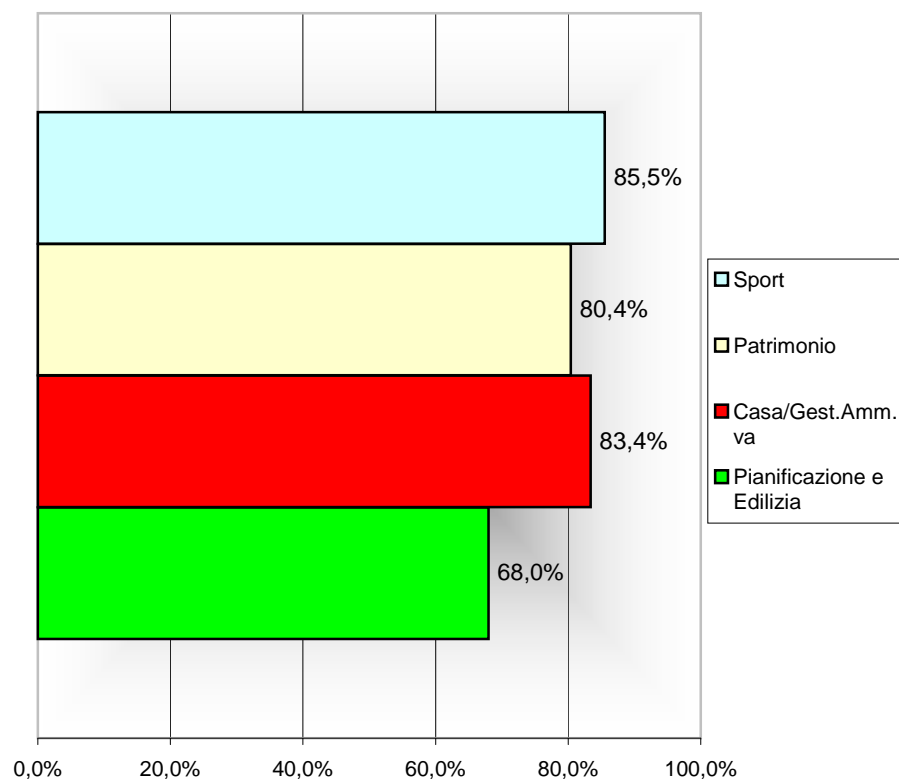
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

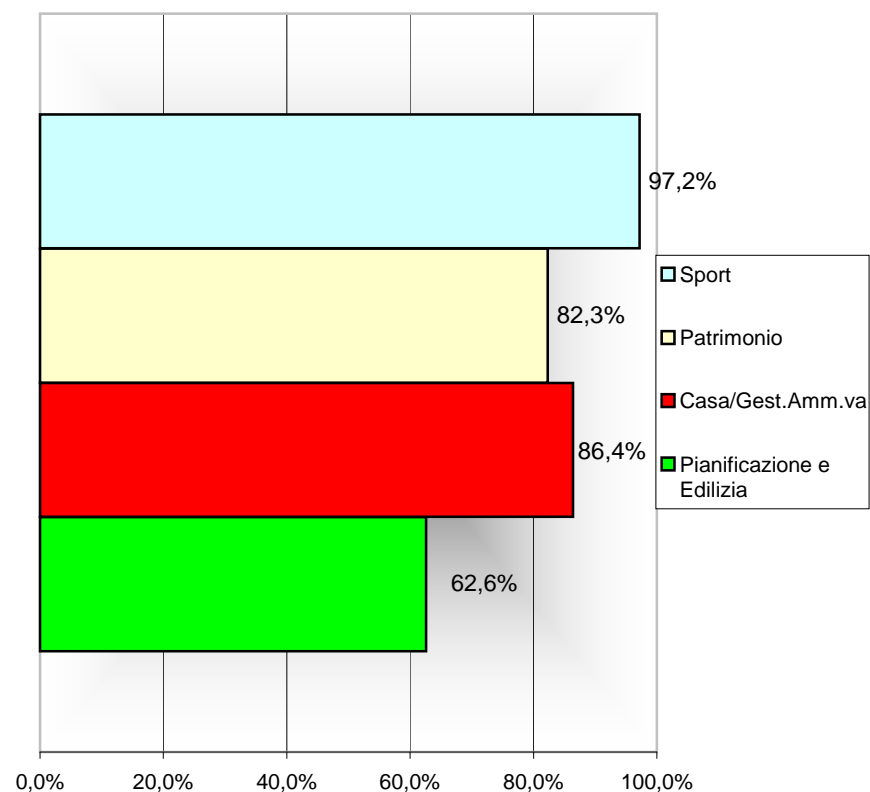
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



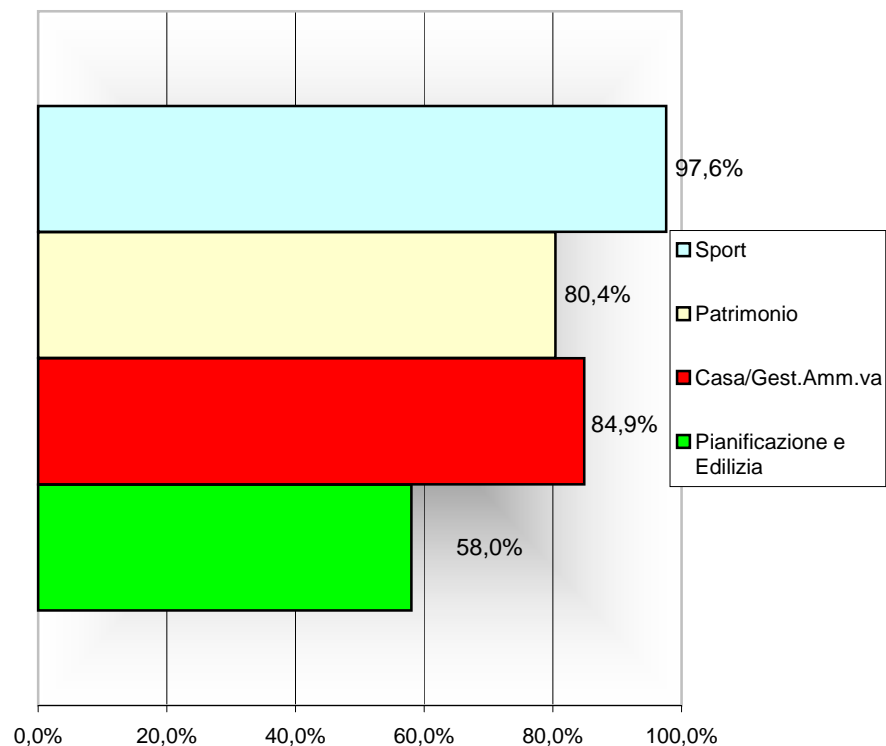
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



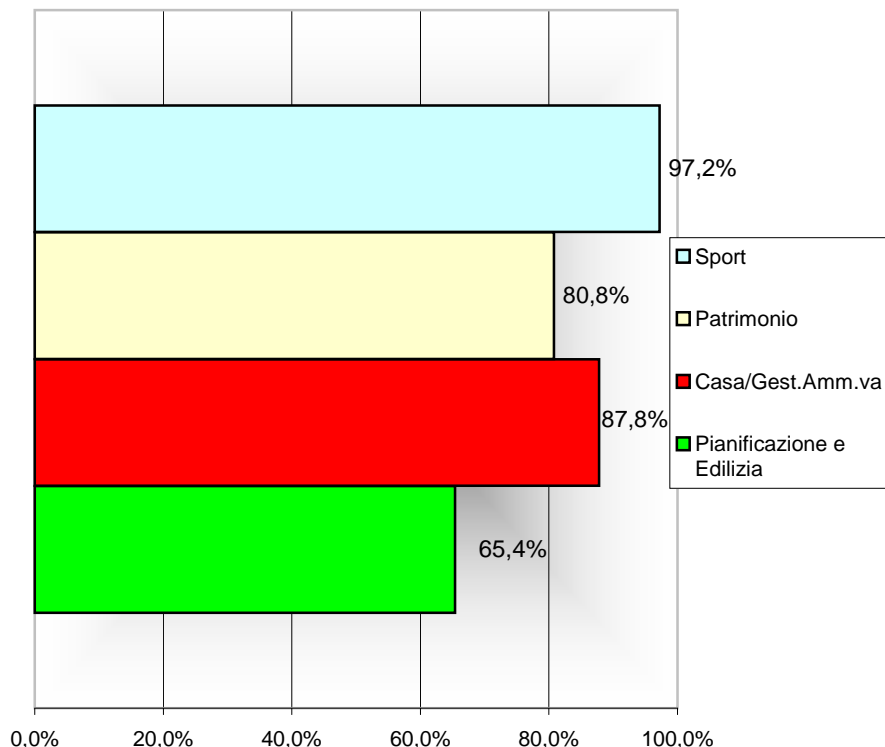
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



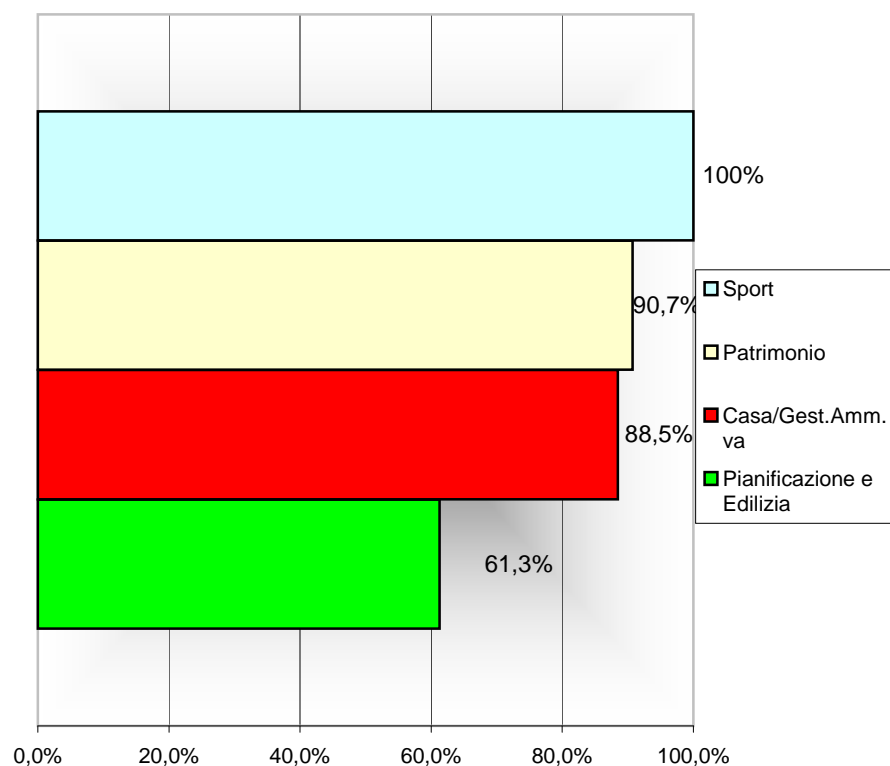
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

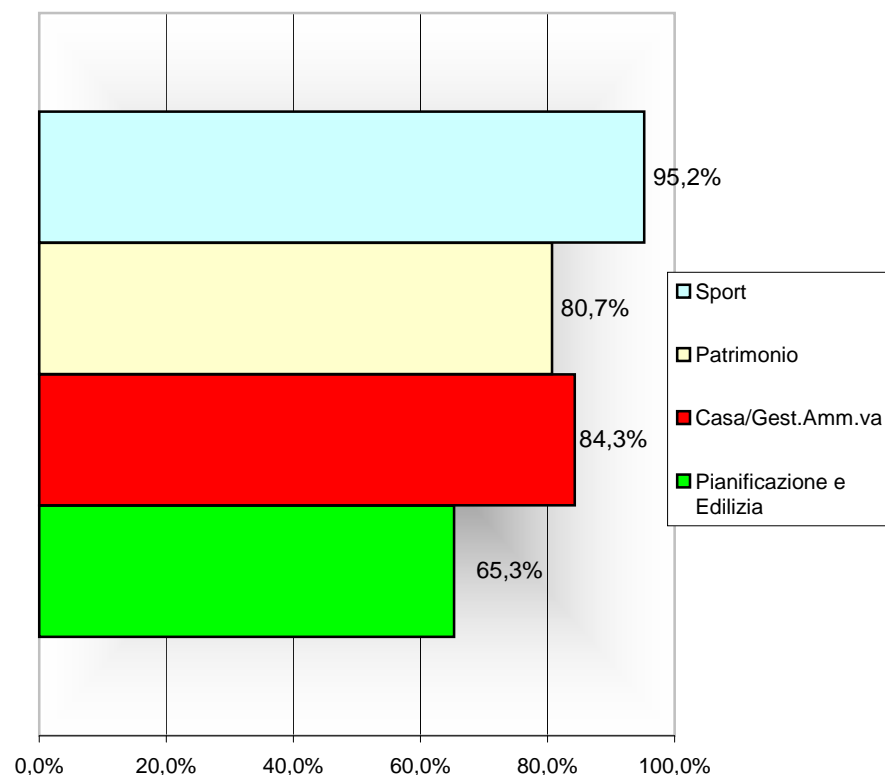


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



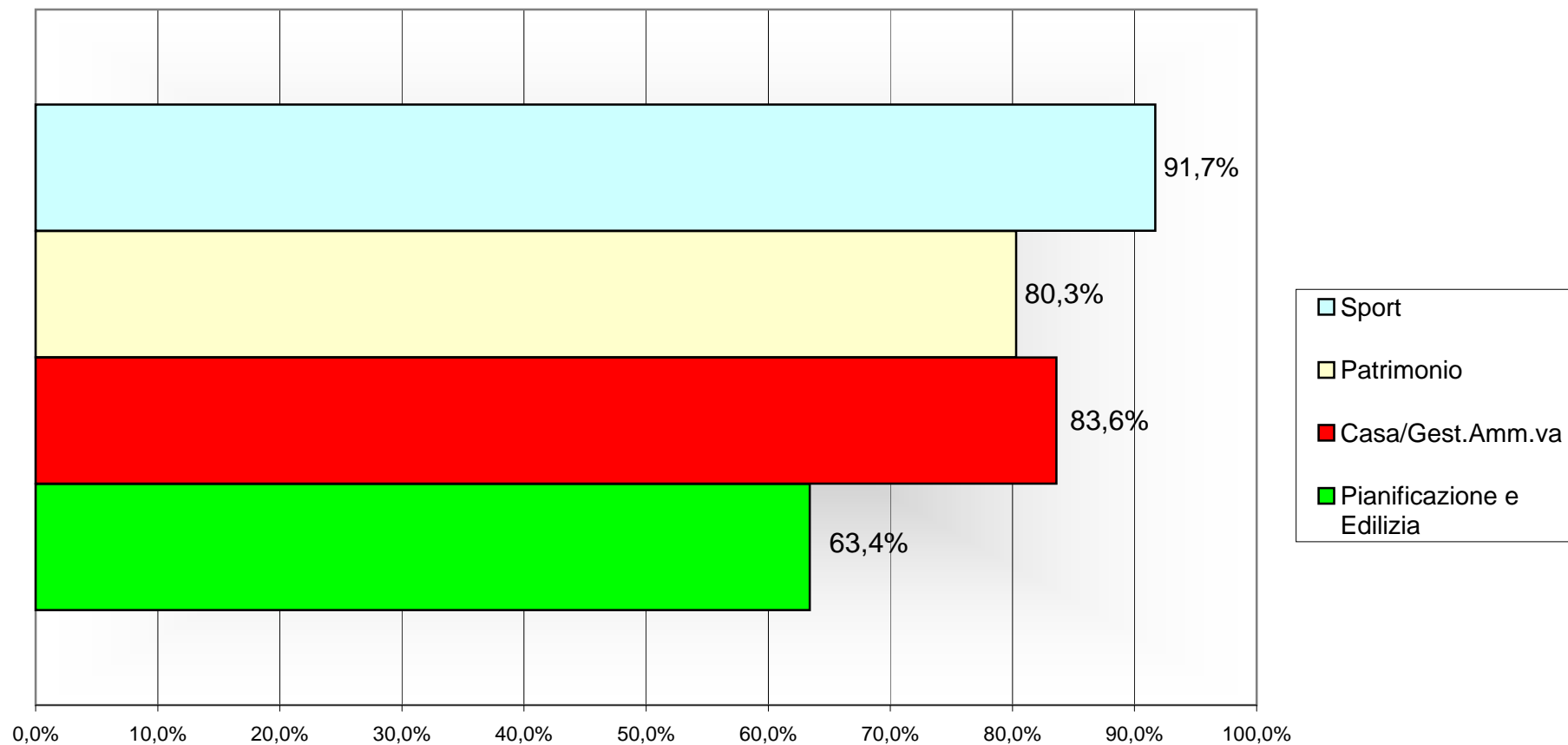
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2014		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
Patrimonio, Demanio e Catasto								6
comfort	4,09	5,71	71,6%	4,09	5,71	71,6%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,57	7,38	75,5%	5,57	7,38	75,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,18	6,44	80,4%	5,18	6,44	80,4%	0,0%	
gestione ufficio	5,56	6,83	81,4%	5,66	6,88	82,3%	0,9%	
controllo	5,63	7,00	80,4%	5,63	7,00	80,4%	0,0%	
personale	5,79	7,17	80,8%	5,79	7,17	80,8%	0,0%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	6,08	6,70	90,7%	1,3%	
efficacia organizz.	5,26	6,58	79,9%	5,35	6,63	80,7%	0,8%	
							0,4%	0,05%
Sport								10
comfort	3,54	5,57	63,6%	3,54	5,57	63,6%	0,00%	
dotaz.tecniche	7,12	7,33	97,1%	7,12	7,33	97,1%	0,00%	
rapporto con utenti	5,70	6,67	85,5%	5,70	6,67	85,5%	0,00%	
gestione ufficio	6,84	7,04	97,2%	6,84	7,04	97,2%	0,00%	
controllo pratiche	6,83	7,00	97,6%	6,83	7,00	97,6%	0,00%	
personale	6,69	6,88	97,2%	6,69	6,88	97,2%	0,00%	
integrazione	7,00	7,00	100,0%	7,00	7,00	100,0%	0,00%	
efficacia organizz.	6,53	6,86	95,2%	6,53	6,86	95,2%	0,00%	
							0,00%	0,00%
								47
Direzione Pianificazione Territoriale			incrementobiennio 2014 - 2015:				0,85%	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

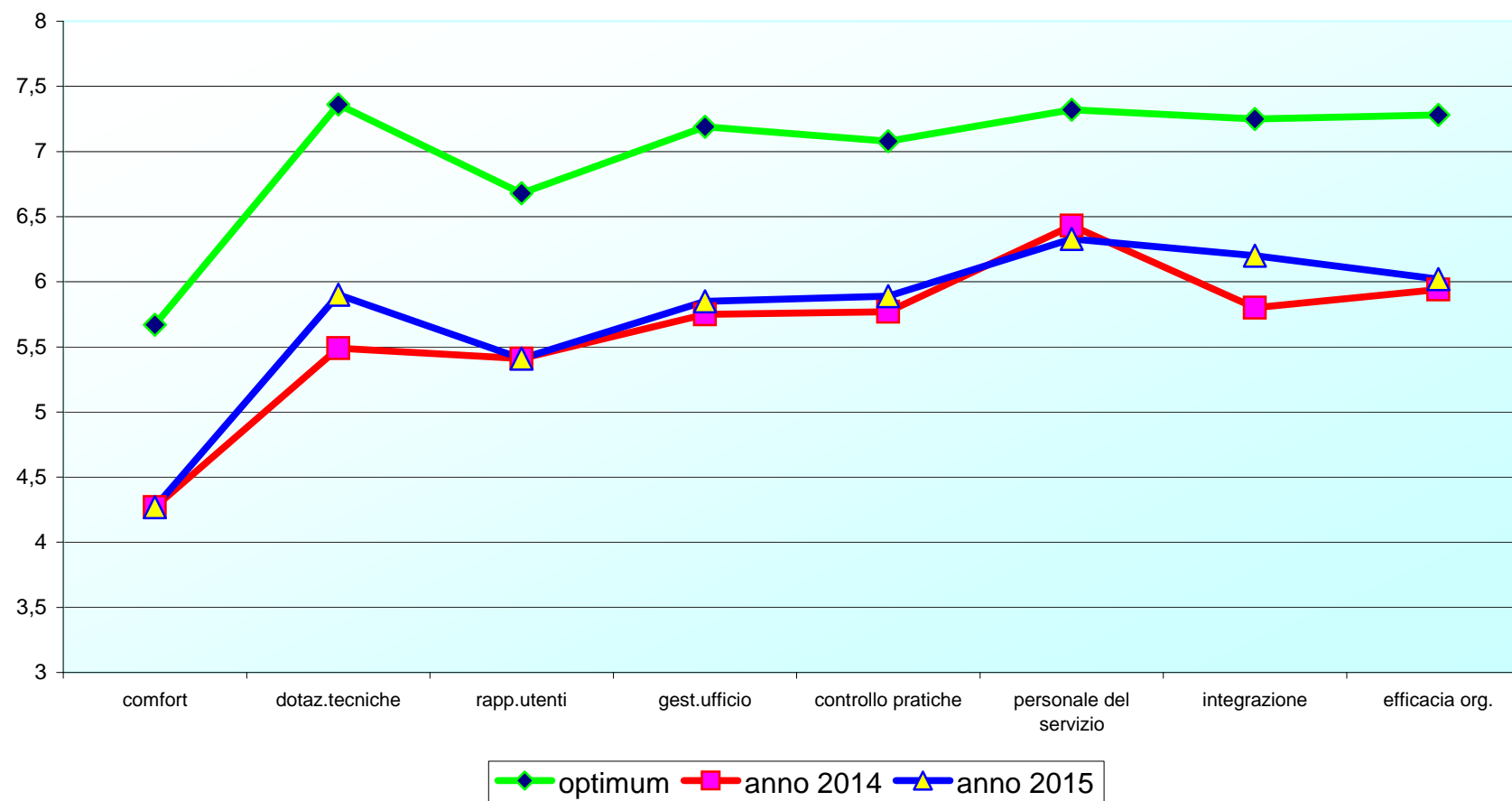
Direzione Politiche di valorizzazione e tutela ambientale, Attività economiche

Anno 2015

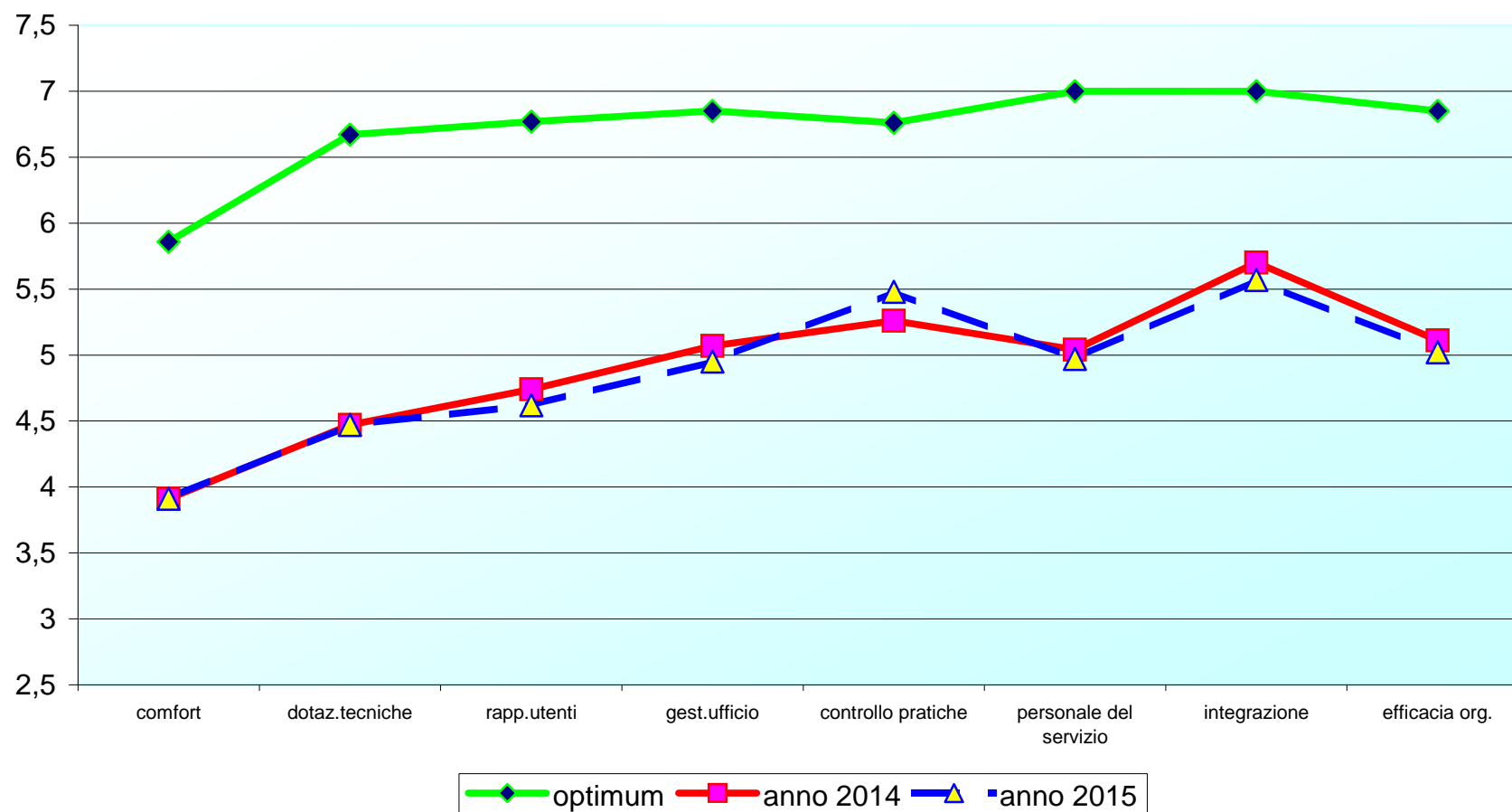
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

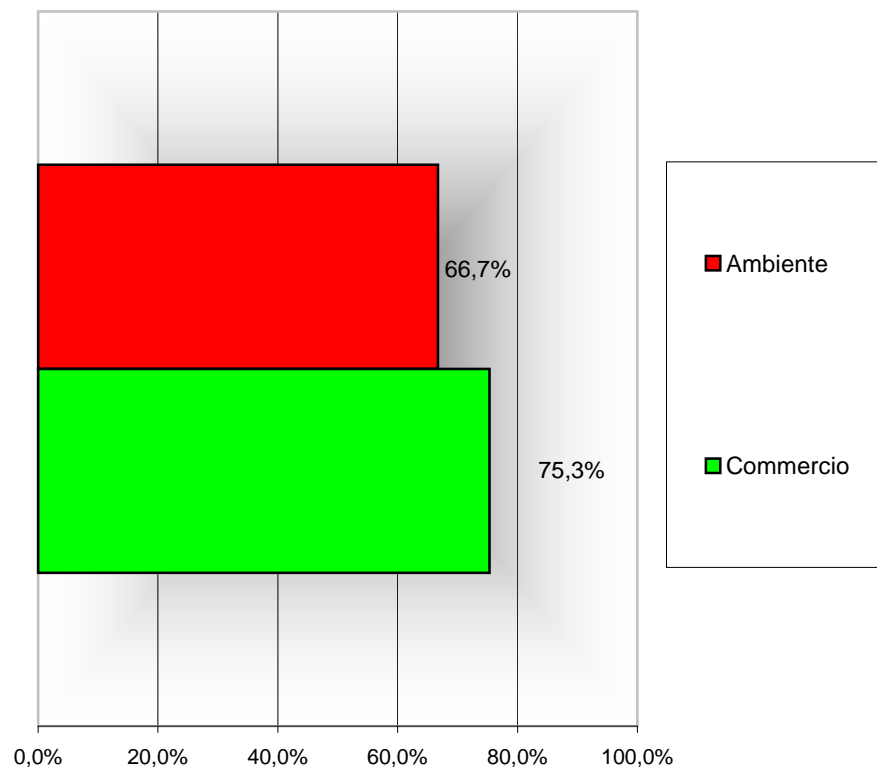
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Commercio - Anni 2014/2015



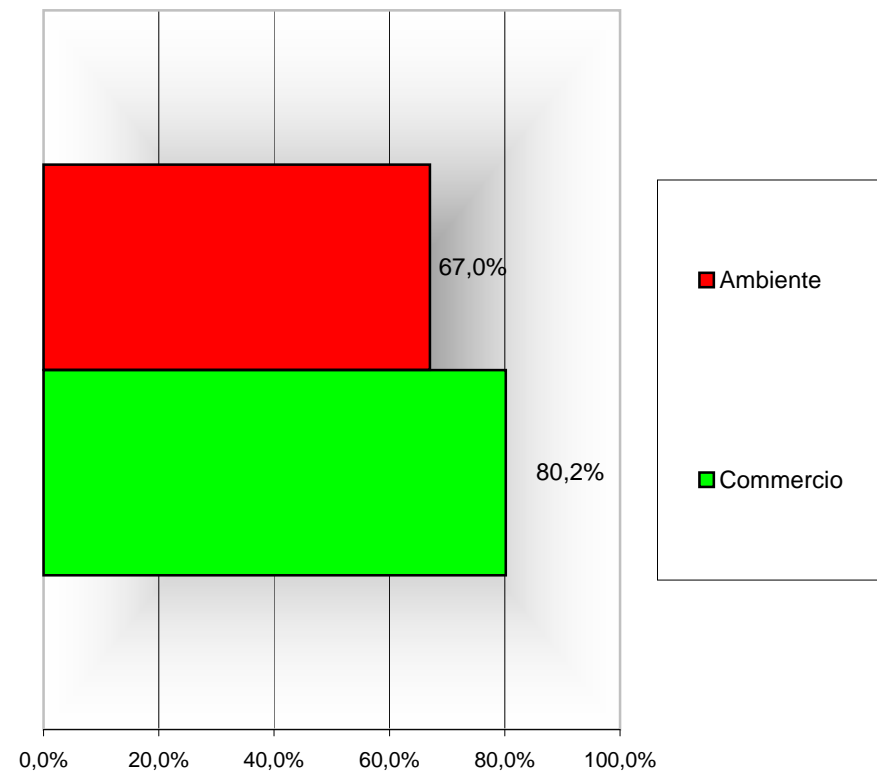
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Ambiente - Anni 2014/2015



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



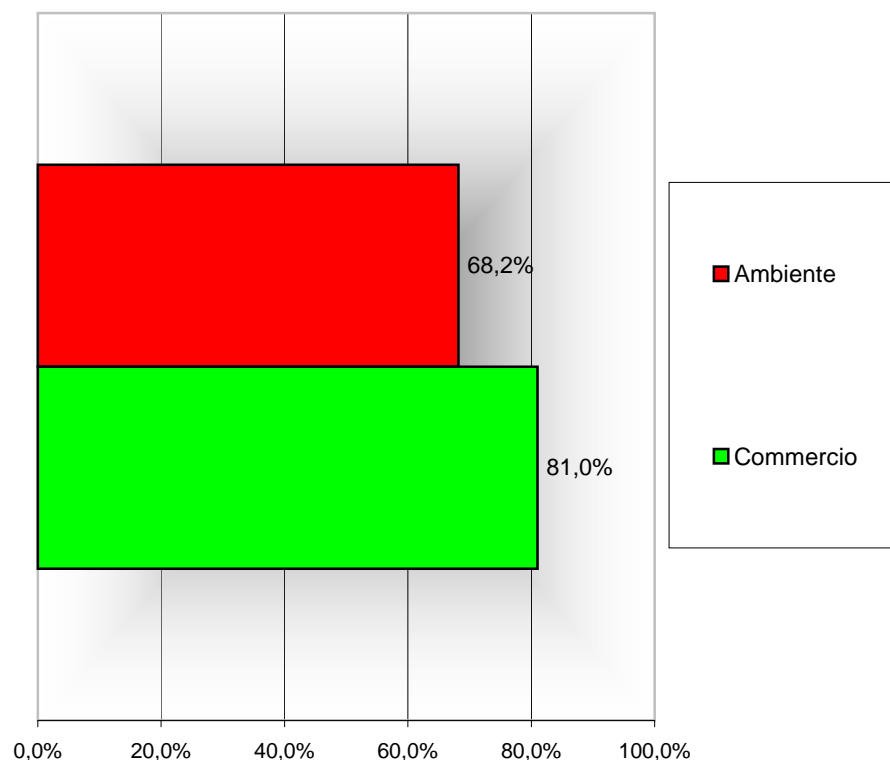
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

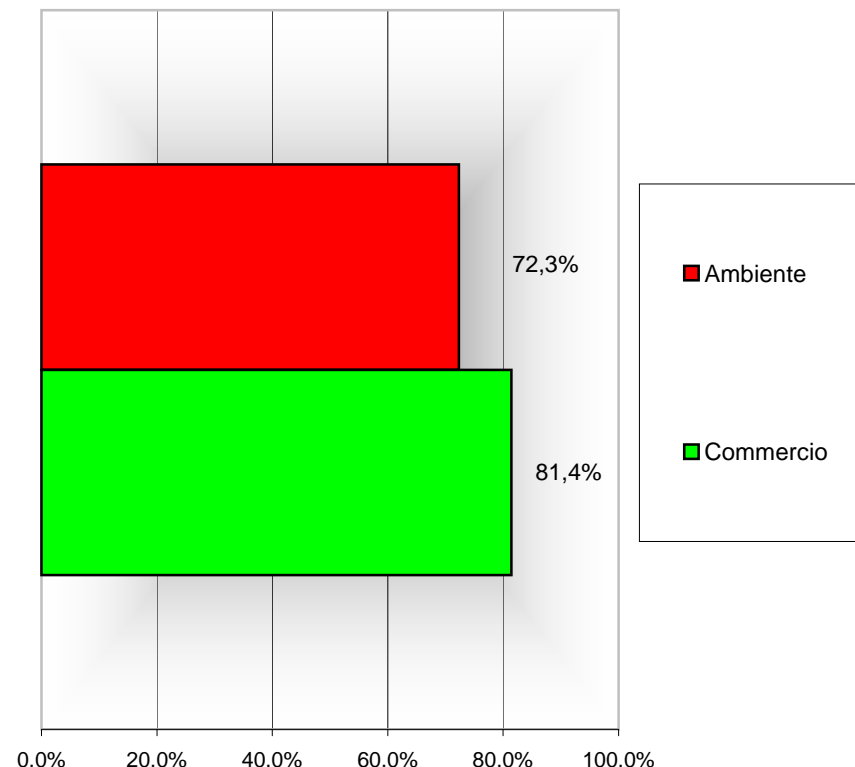
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



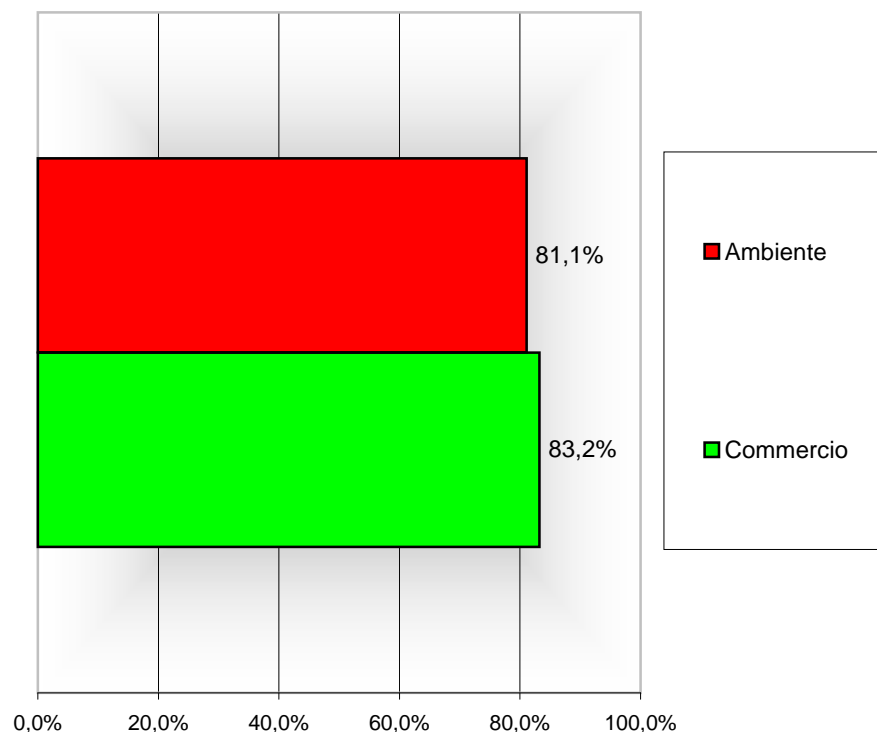
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



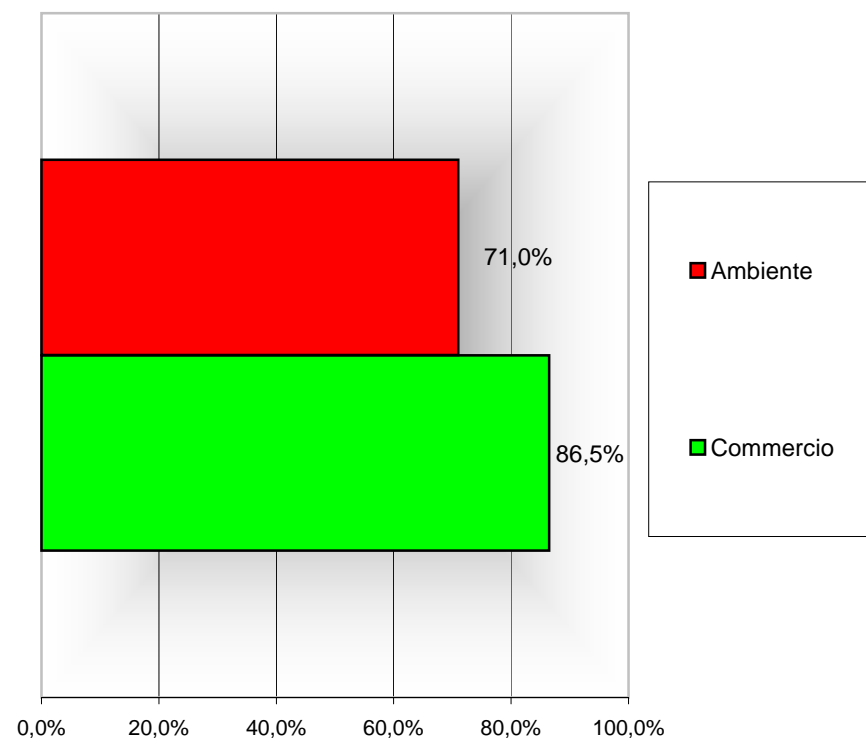
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



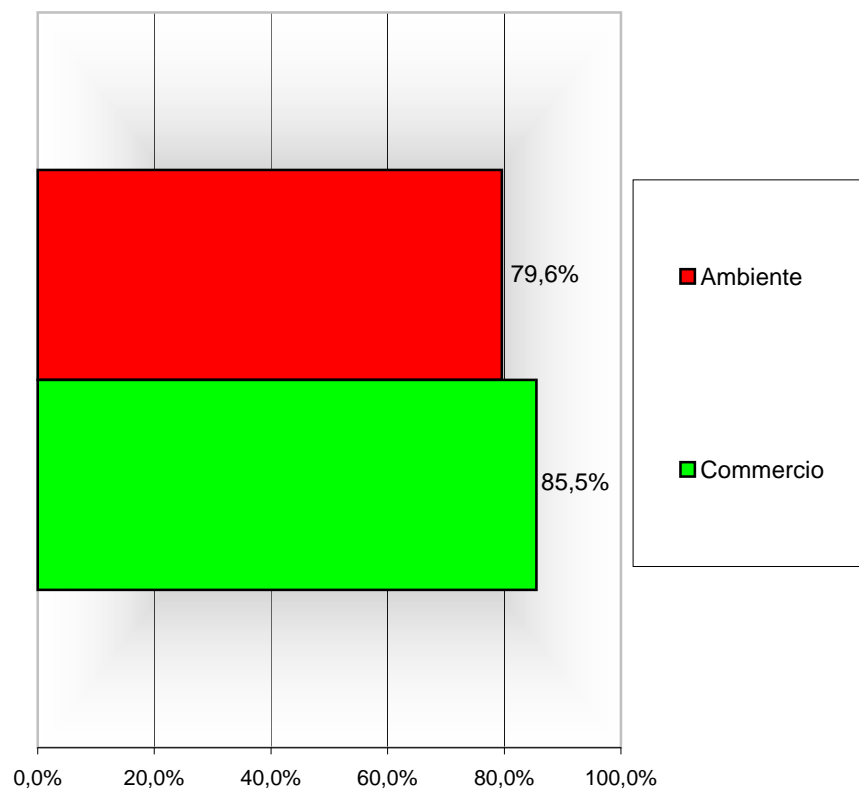
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

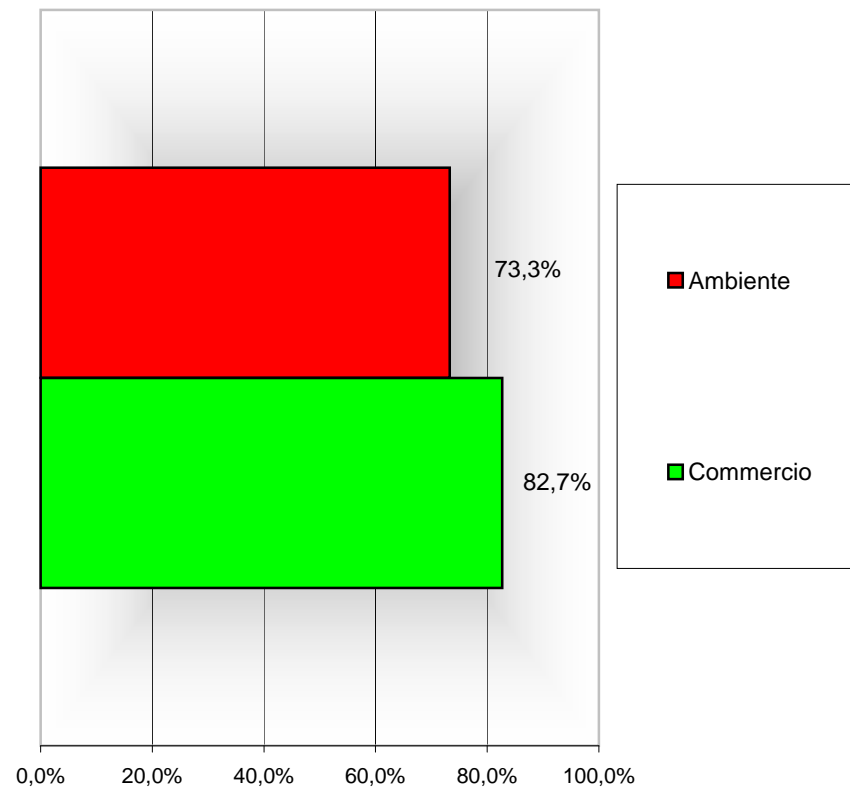


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



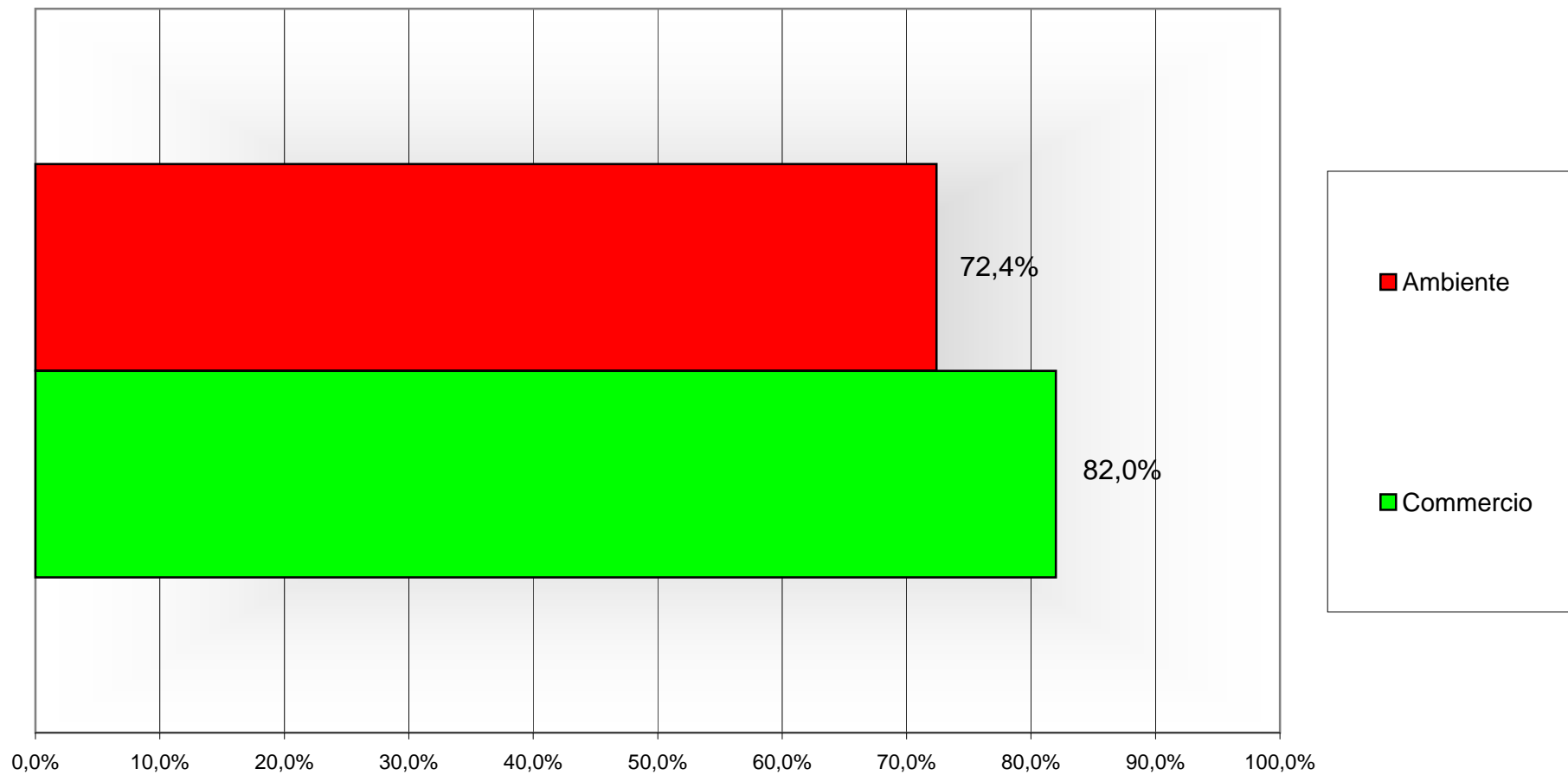
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2014		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Ambiente

comfort	3,91	5,86	66,7%	3,91	5,86	66,7%	0,0%
dotazioni tecniche	4,47	6,67	67,0%	4,47	6,67	67,0%	0,0%
rapporto con utenti	4,74	6,77	70,0%	4,62	6,77	68,2%	-1,8%
gestione ufficio	5,07	6,85	74,0%	4,95	6,85	72,3%	-1,8%
controllo	5,26	6,76	77,8%	5,48	6,76	81,1%	3,3%
personale	5,04	7,00	72,0%	4,97	7,00	71,0%	-1,0%
integrazione	5,7	7,00	81,4%	5,57	7,00	79,6%	-1,9%
efficacia organizz.	5,11	6,85	74,6%	5,02	6,85	73,3%	-1,3%
							-0,6%
							-0,19%

Commercio

comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%
dotaz.tecniche	5,49	7,33	74,9%	5,90	7,36	80,2%	5,3%
rapporto con utenti	5,41	6,68	81,0%	5,41	6,68	81,0%	0,0%
gestione ufficio	5,75	7,19	80,0%	5,85	7,19	81,4%	1,4%
controllo pratiche	5,77	7,08	81,5%	5,89	7,08	83,2%	1,7%
personale	6,43	7,33	87,7%	6,33	7,32	86,5%	-1,2%
integrazione	5,80	7,25	80,0%	6,20	7,25	85,5%	5,5%
efficacia organizz.	5,94	7,28	81,6%	6,02	7,28	82,7%	1,1%
							1,7%
							1,14%

21

Direzione Politiche di valorizzazione

incremento biennio 2014 - 2015:

0,96%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Servizio Autonomo Polizia Locale

Anno 2015

Ottobre 2015

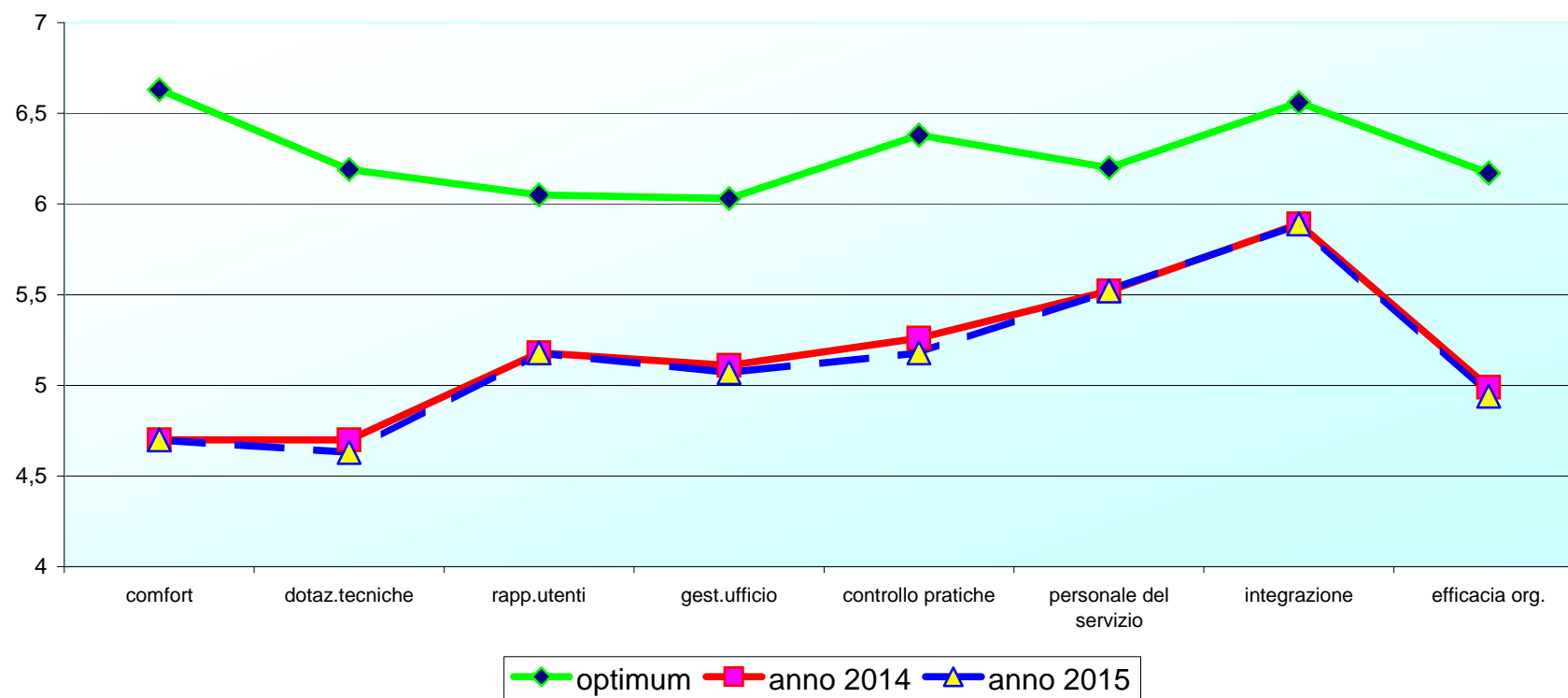
Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Locale

Anni 2014/2015



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Polizia Locale

105

comfort	4,7	6,63	70,9%	4,7	6,63	70,9%	0,0%
dotazioni	4,7	6,19	75,9%	4,63	6,19	74,8%	-1,1%
rapporto con utenti	5,18	6,05	85,6%	5,18	6,05	85,6%	0,0%
gestione ufficio	5,11	6,03	84,7%	5,07	6,03	84,1%	-0,7%
controllo	5,26	6,38	82,4%	5,18	6,38	81,2%	-1,3%
personale	5,52	6,20	89,0%	5,52	6,20	89,0%	0,0%
integrazione	5,89	6,56	89,8%	5,89	6,56	89,8%	0,0%
efficacia organizz.	4,99	6,12	81,5%	4,94	6,12	80,7%	-0,8%
							-0,5%

Servizio Autonomo Polizia Locale

decremento biennio 2014 - 2015:

-0,5%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Servizi Finanziari, Organizzazione e Personale e Sistema ICT

Anno 2015

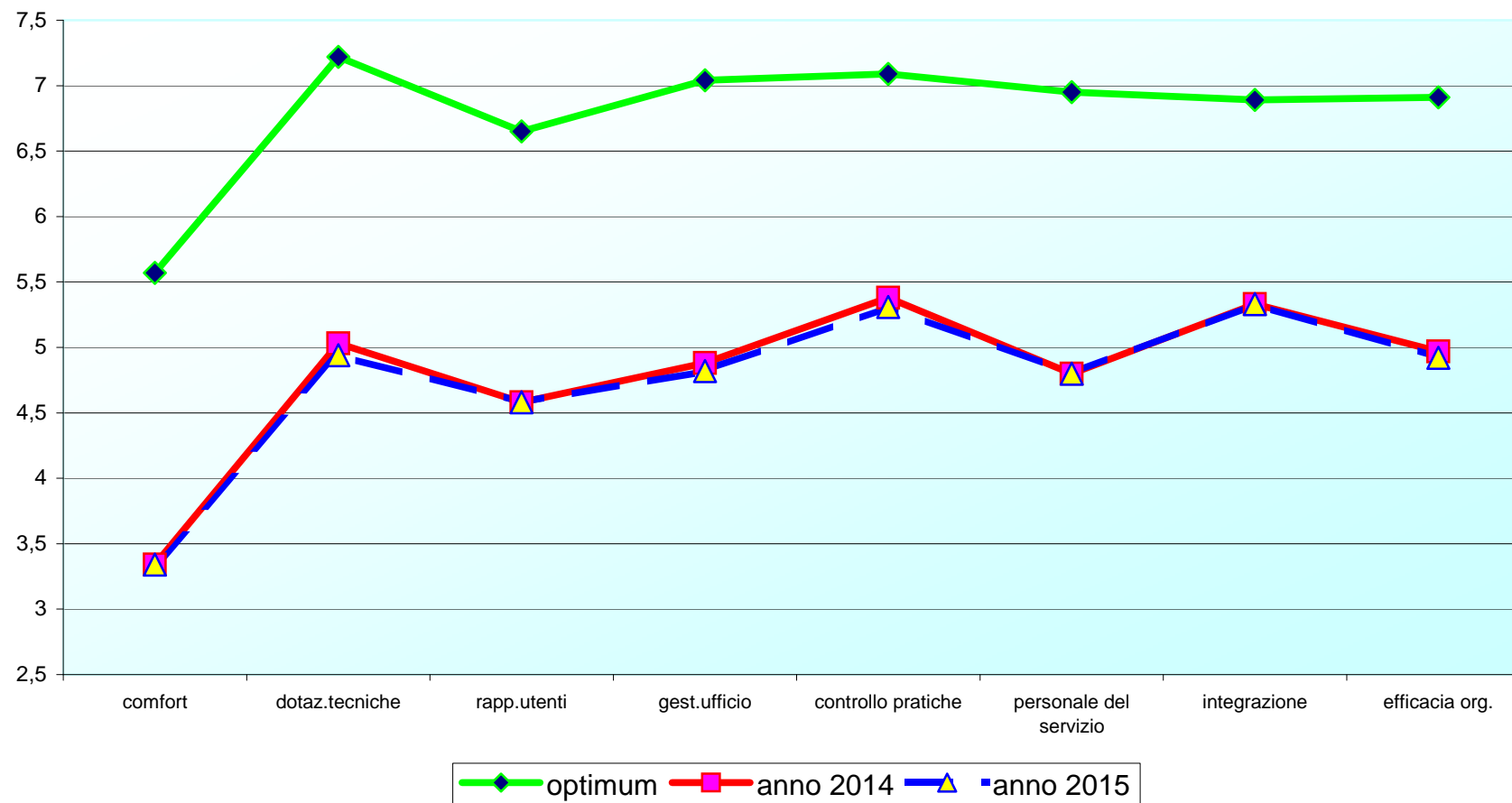
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

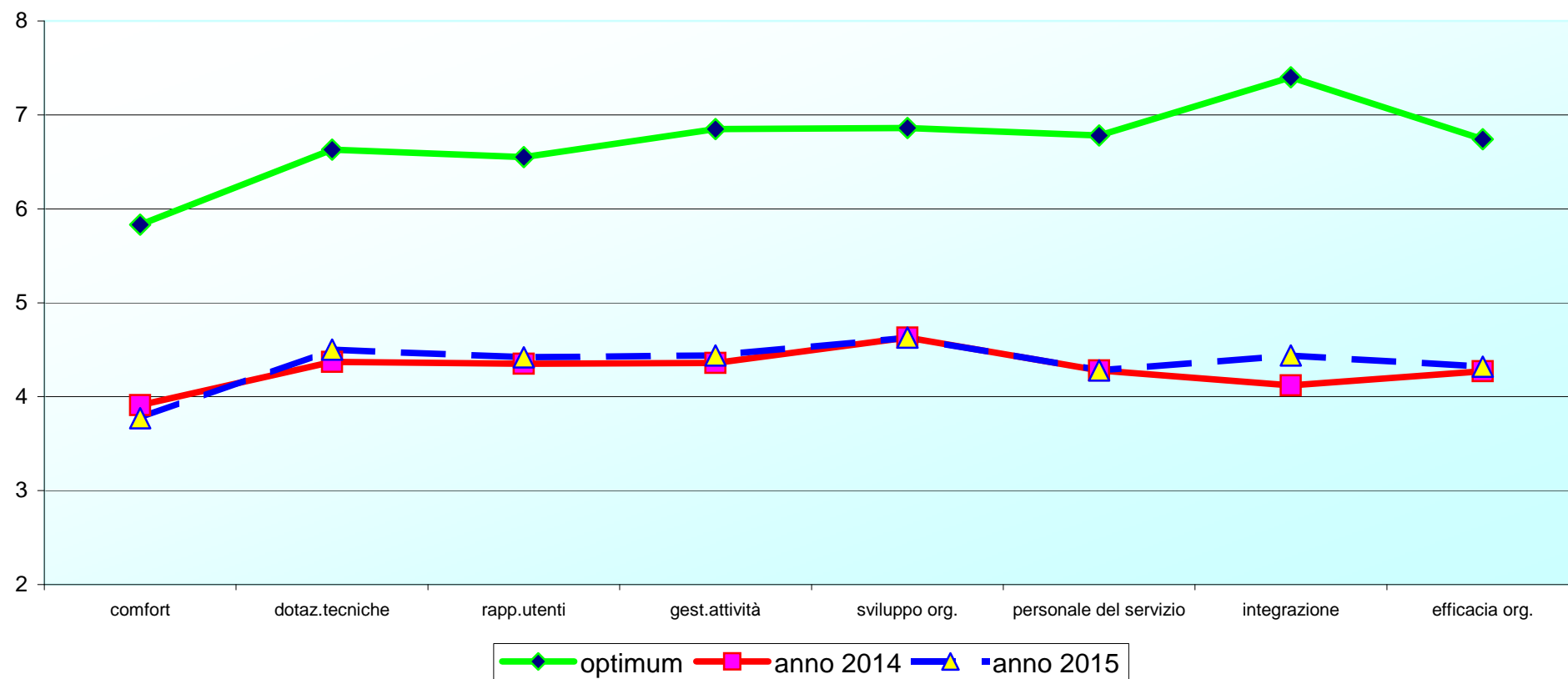
Gestione Personale - Anni 2014/2015



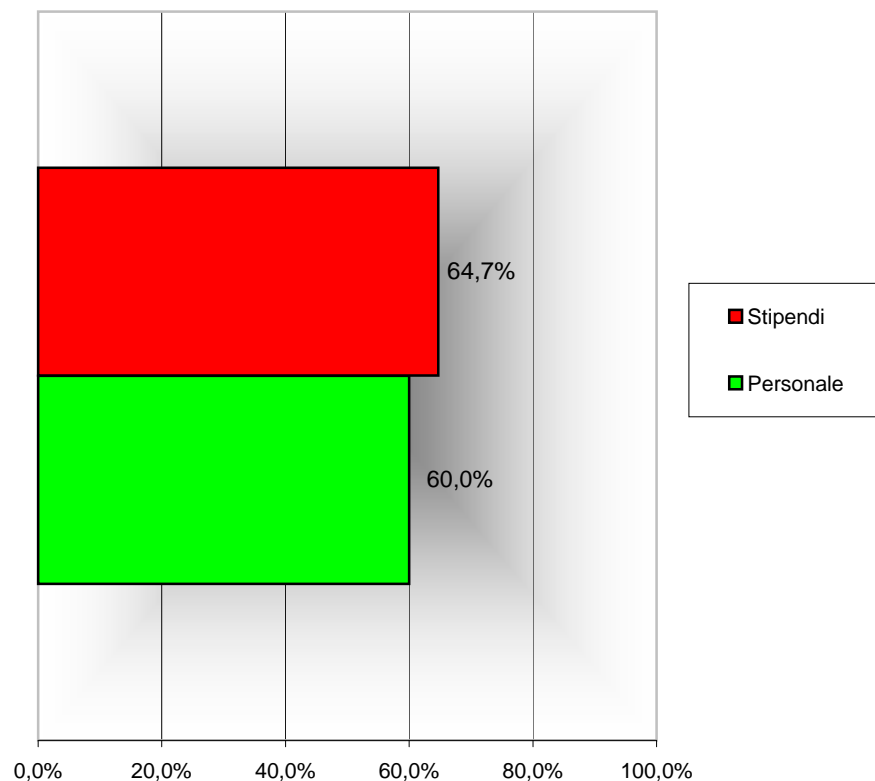
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

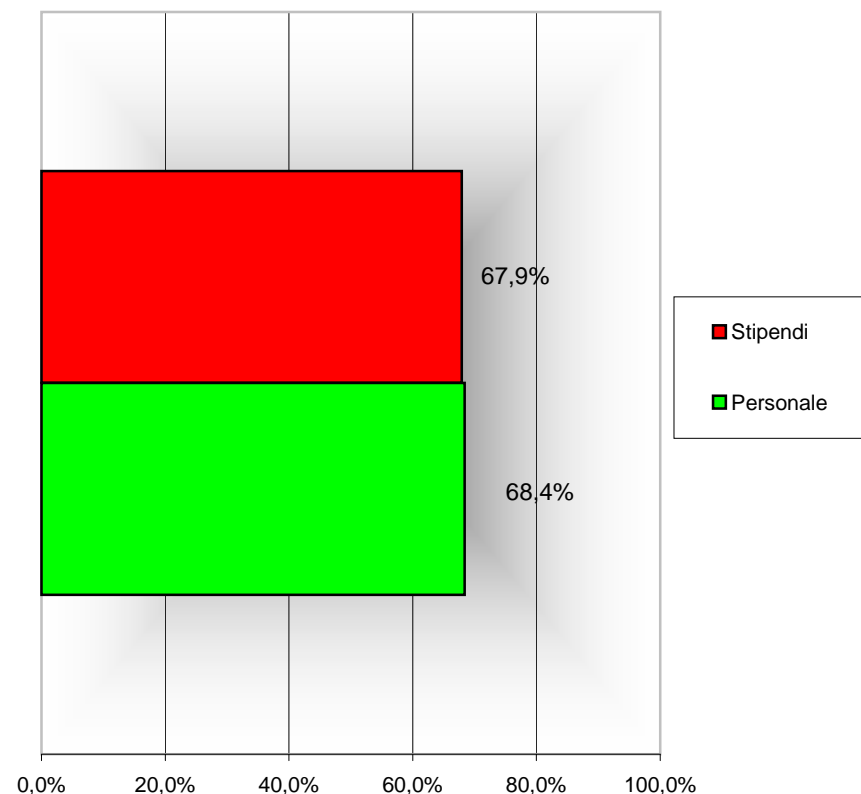
Stipendi - Anni 2014/2015



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



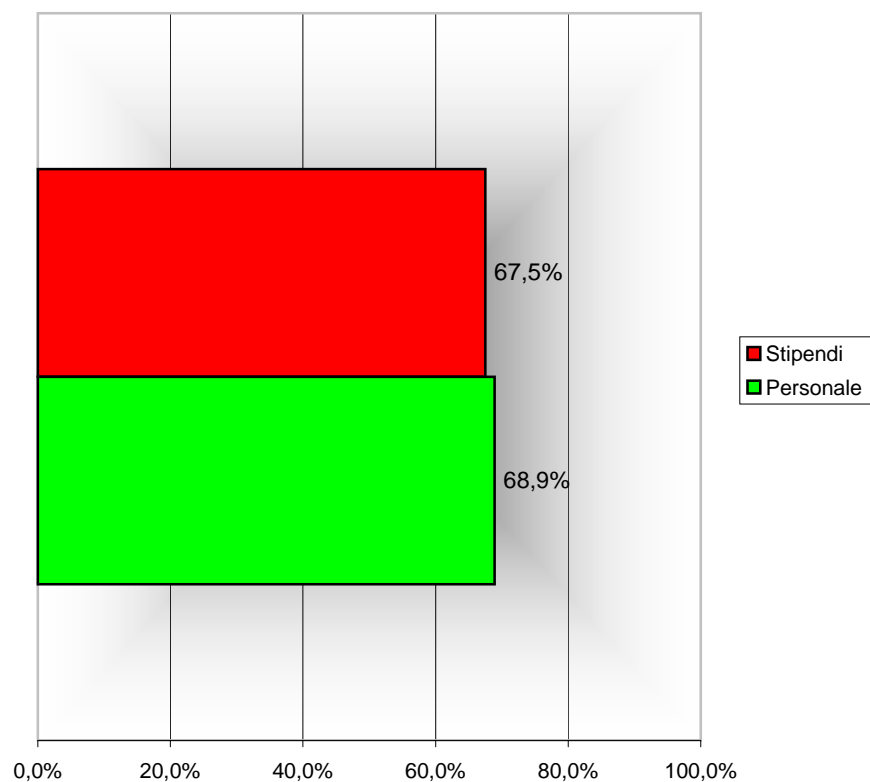
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

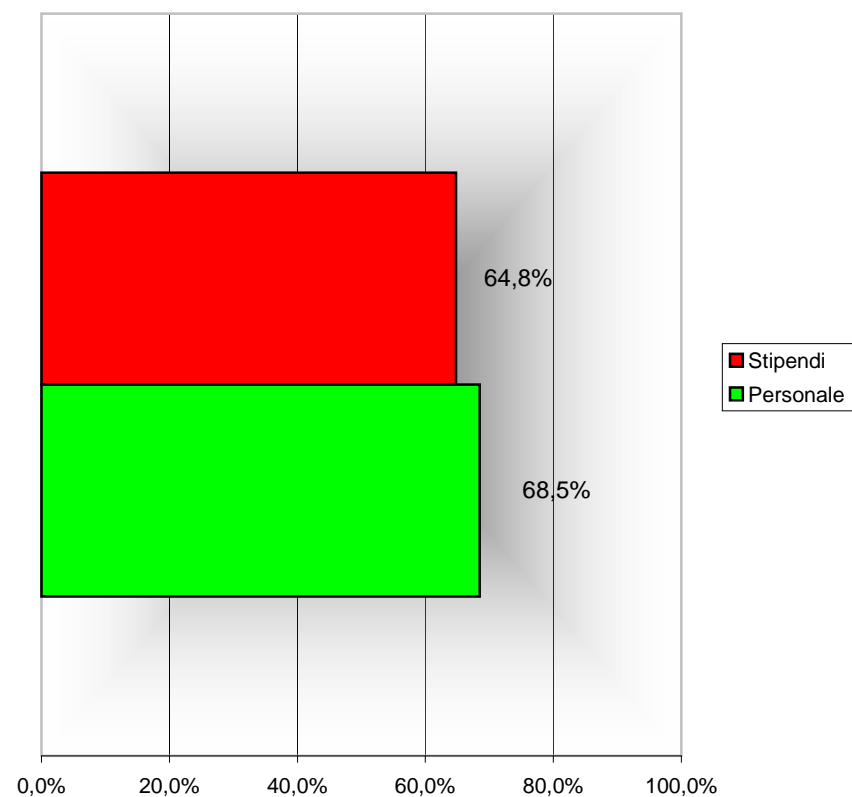
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro
"RAPPORTO CON UTENZA"



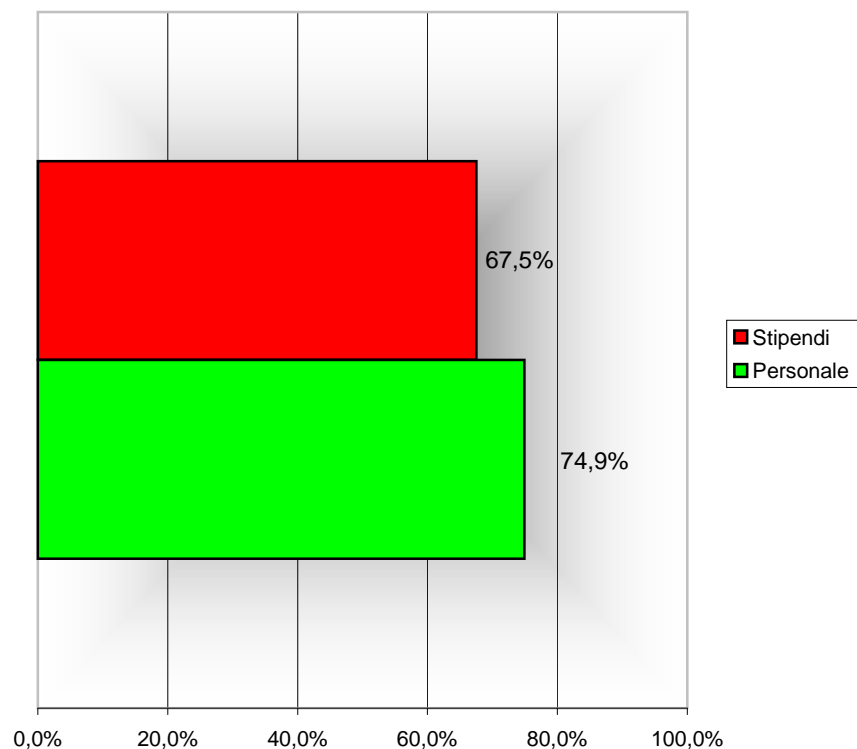
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro
"GESTIONE ATTIVITA'"



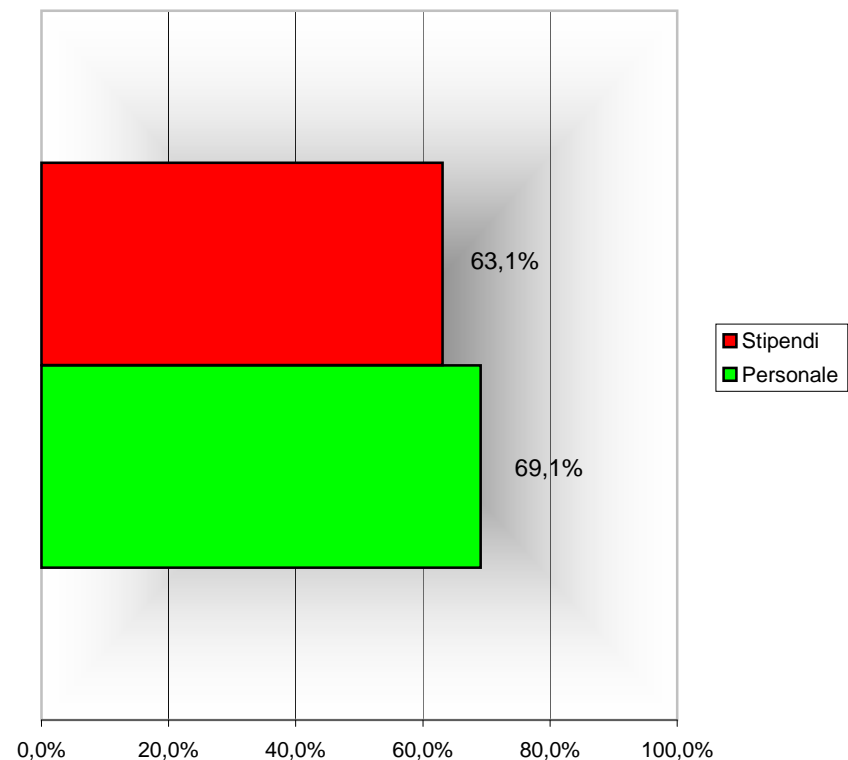
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



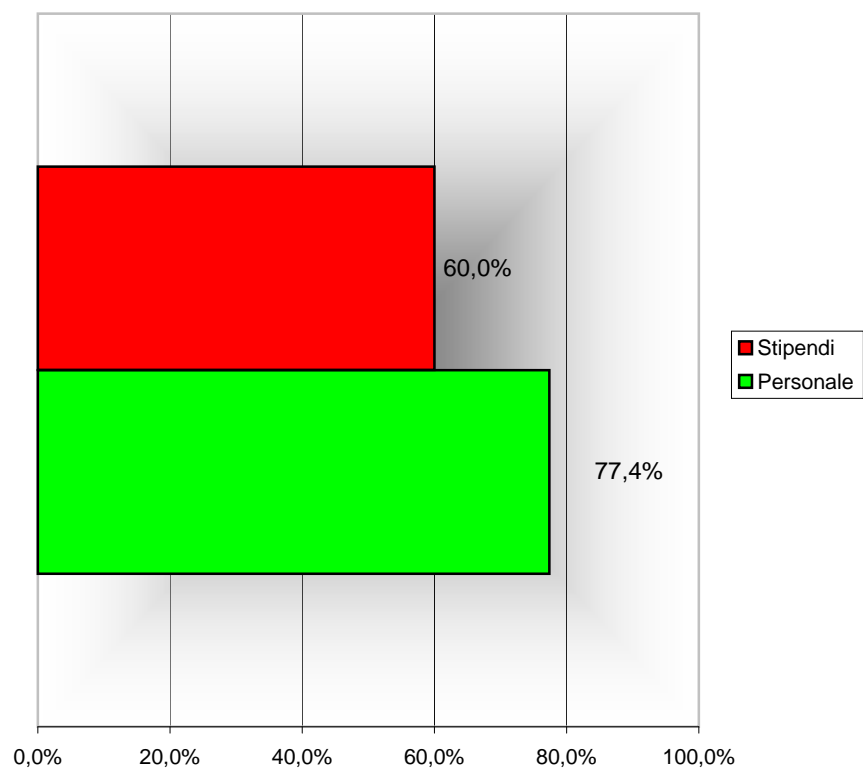
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

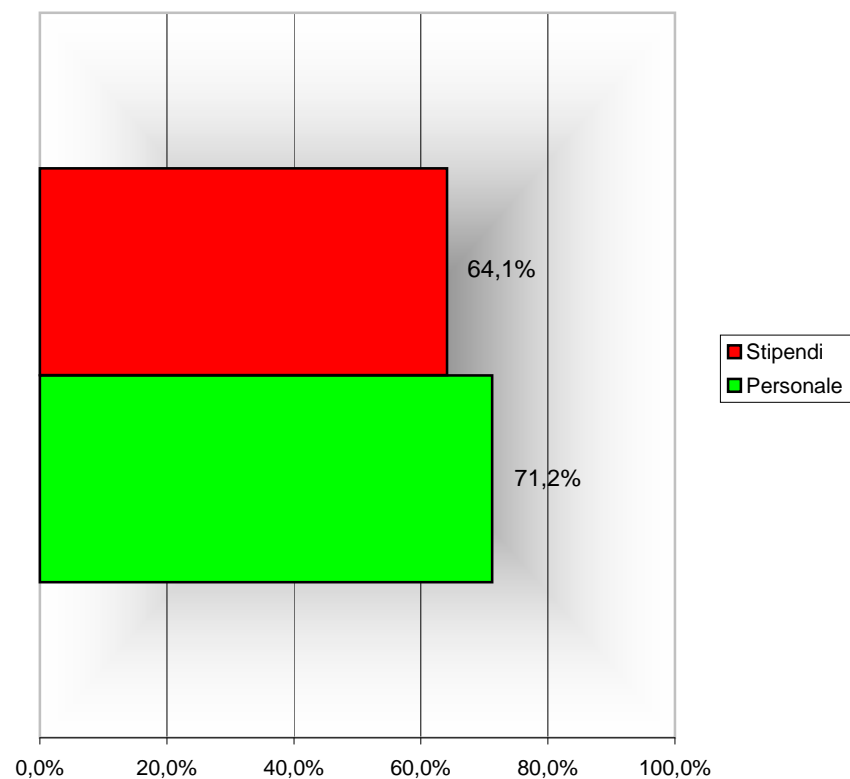


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



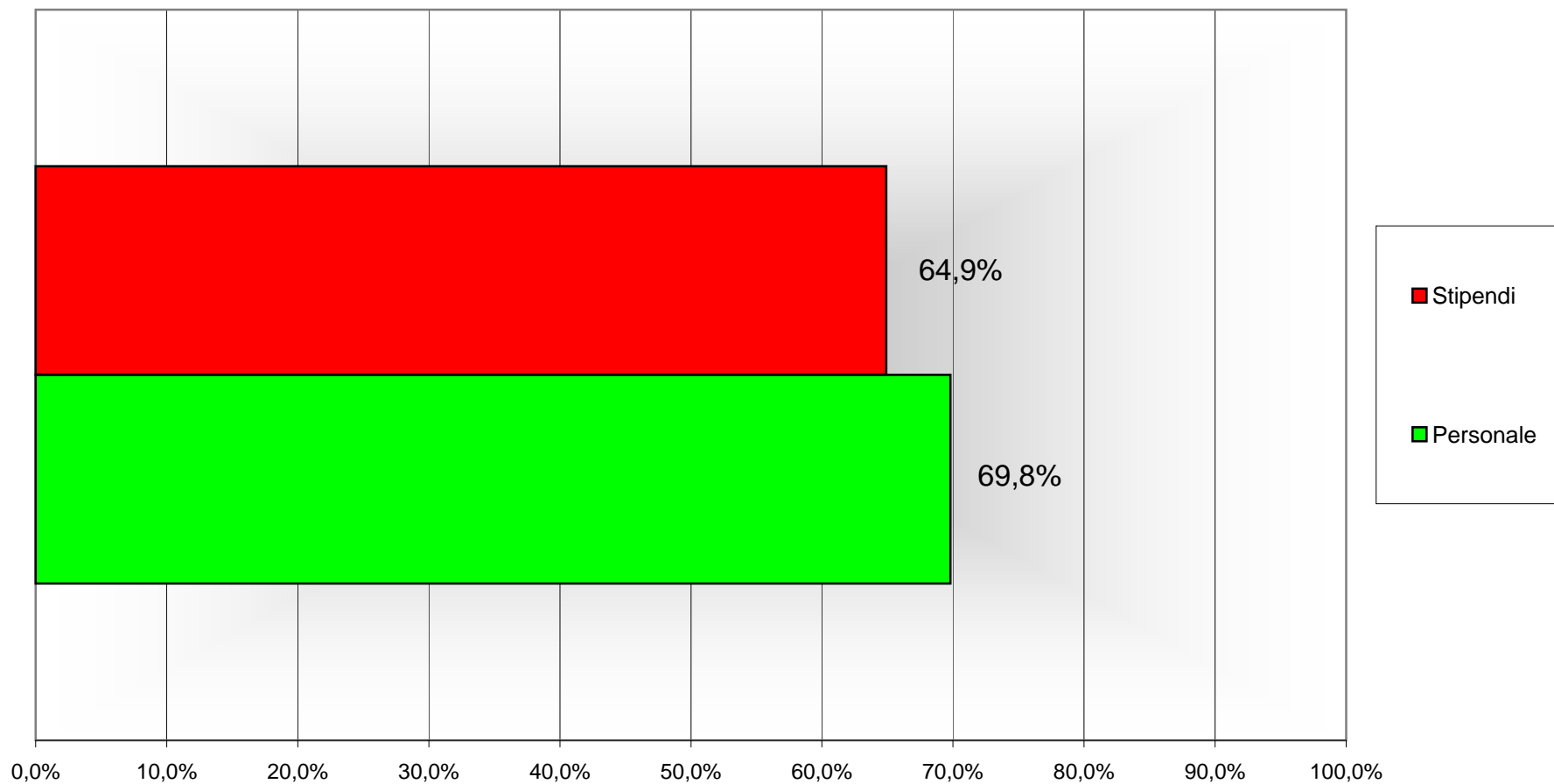
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2014		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Gestione Personale

comfort	3,34	5,57	60,0%	3,34	5,57	60,0%	0,0%	6
dotaz.tecniche	5,03	7,22	69,7%	4,94	7,22	68,4%	-1,2%	
rapporto con utenti	4,58	6,65	68,9%	4,58	6,65	68,9%	0,0%	
gestione attività	4,88	7,04	69,3%	4,82	7,04	68,5%	-0,9%	
sviluppo organizz.	5,38	7,09	75,9%	5,31	7,09	74,9%	-1,0%	
personale	4,8	6,95	69,1%	4,80	6,95	69,1%	0,0%	
integrazione	5,33	6,89	77,4%	5,33	6,89	77,4%	0,0%	
efficacia organizz.	4,97	6,91	71,9%	4,92	6,91	71,2%	-0,7%	
							-0,5%	-0,20%

Stipendi

comfort	3,91	6,14	63,7%	3,77	5,83	64,7%	1,0%	8
dotaz.tecniche	4,37	6,53	66,9%	4,50	6,63	67,9%	1,0%	
rapporto con utenti	4,35	6,55	66,4%	4,42	6,55	67,5%	1,1%	
gestione attività	4,36	6,8	64,1%	4,44	6,85	64,8%	0,7%	
sviluppo organizz.	4,63	6,86	67,5%	4,63	6,86	67,5%	0,0%	
personale	4,28	6,78	63,1%	4,28	6,78	63,1%	0,0%	
integrazione	4,12	7,4	55,7%	4,44	7,40	60,0%	4,3%	
efficacia organizz.	4,27	6,74	63,4%	4,32	6,74	64,1%	0,7%	
							1,1%	0,63%

14

Direzione Serv.Finanziari e Personale

incremento biennio 2014 - 2015:

0,42%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

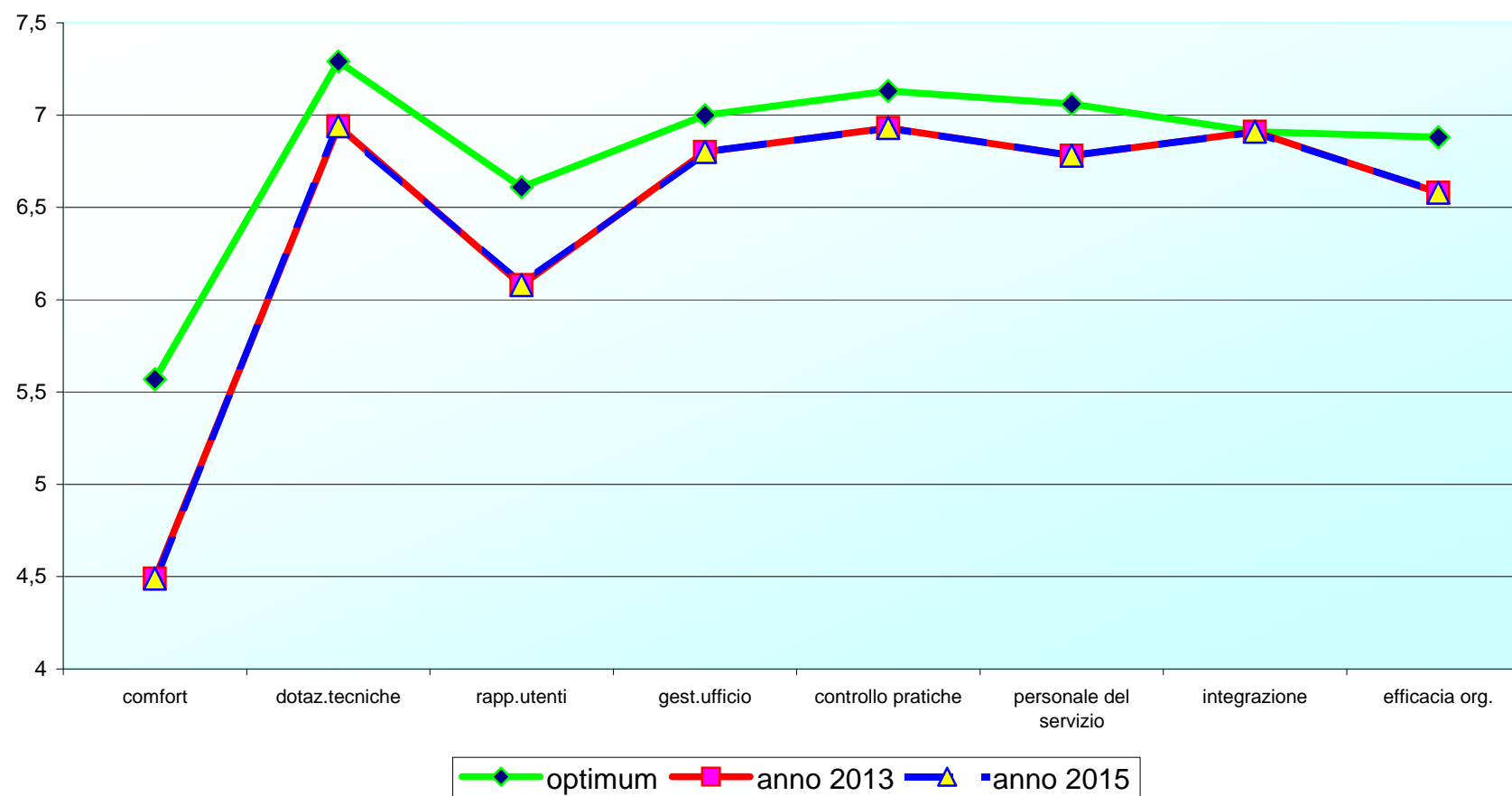
Direzione Servizi alla Persona, Politiche Educative, Culturali e del Tempo Libero.
Promozione sportiva

Anno 2015

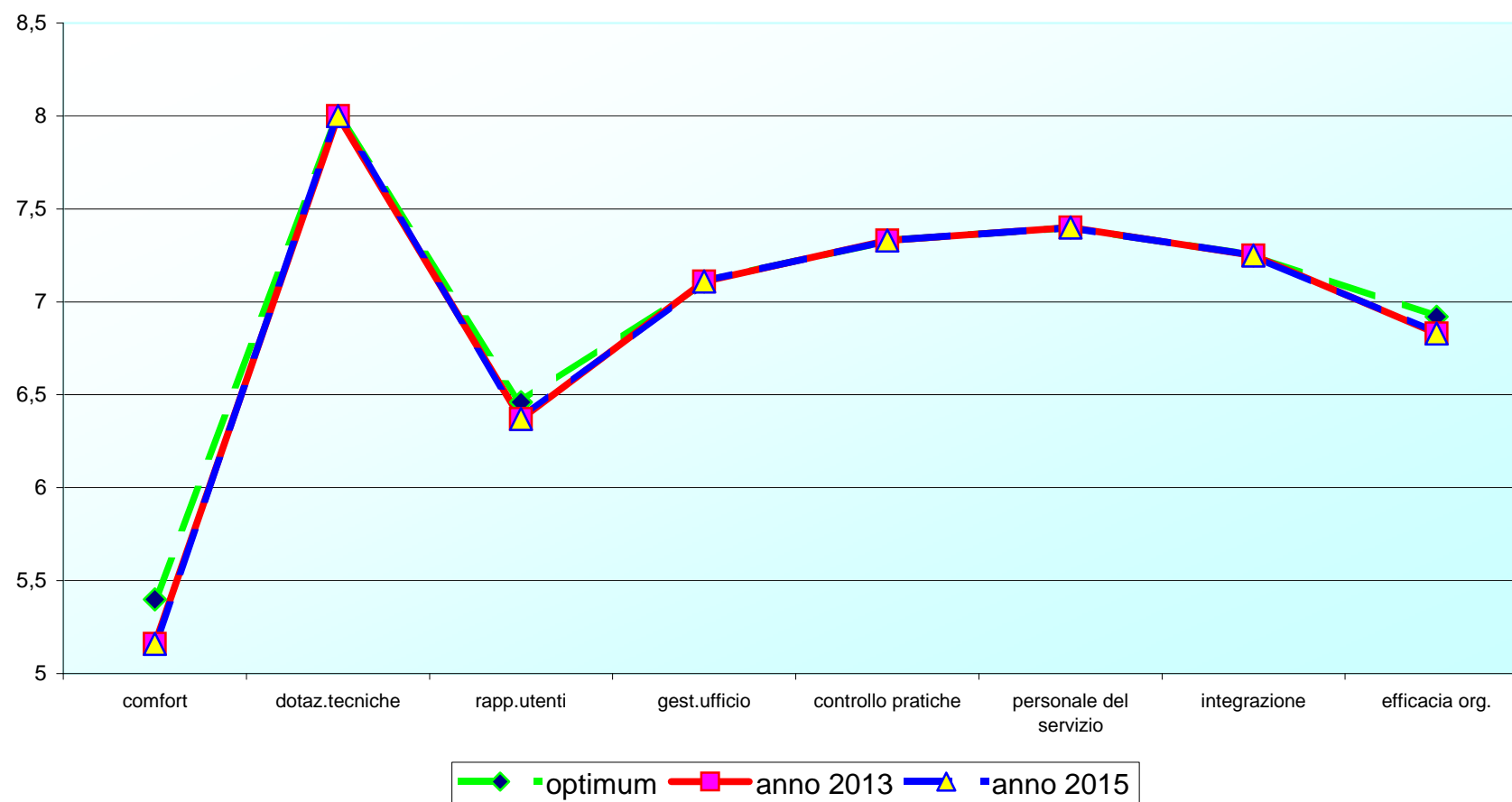
Settembre 2015

Centro Stampa Comunale

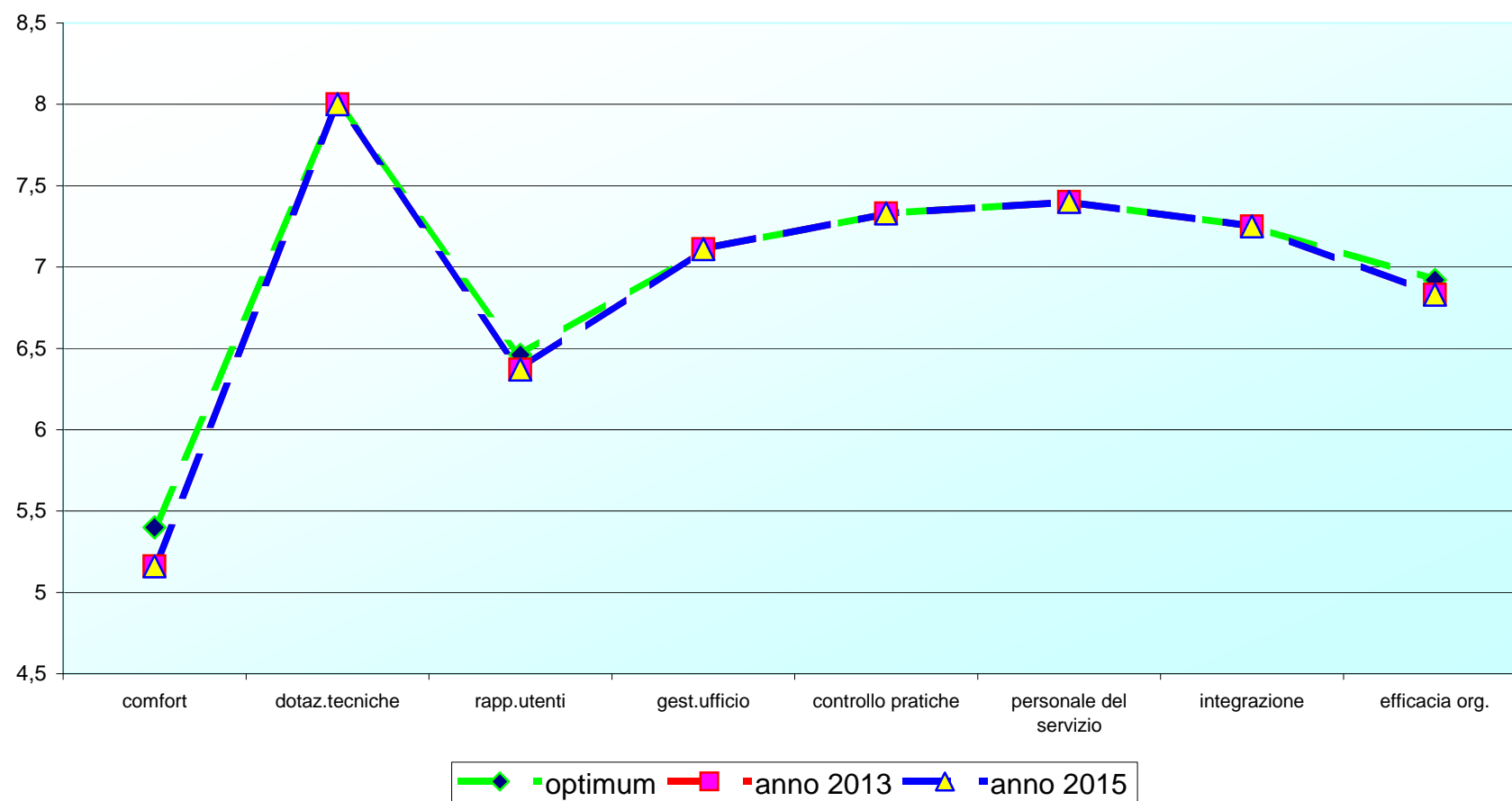
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Servizio Assistenza Scolastica - Anni 2013/2015



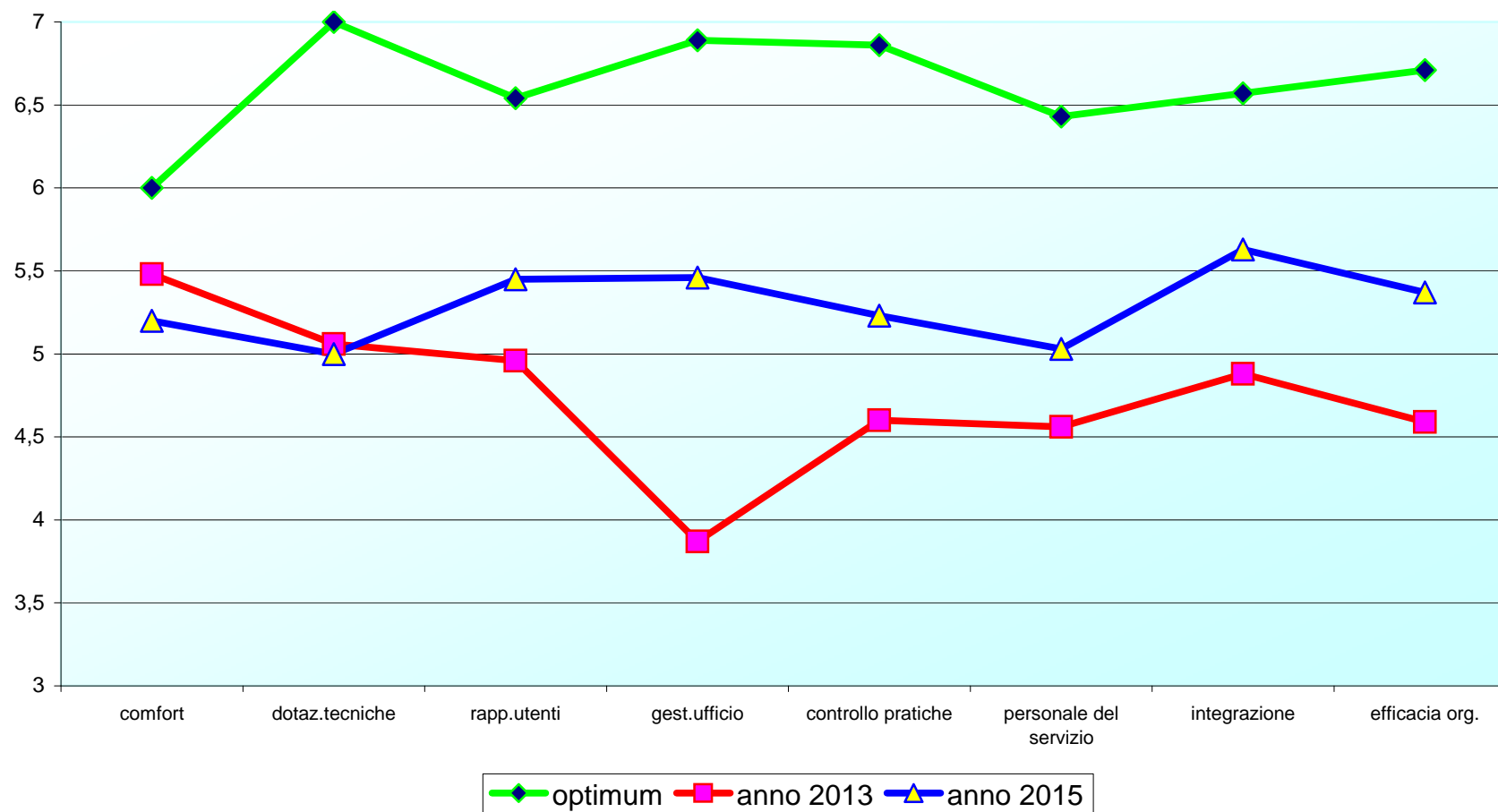
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Scuola dell'Infanzia - Anni 2013/2015



Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Asili Nido - Anni 2013/2015



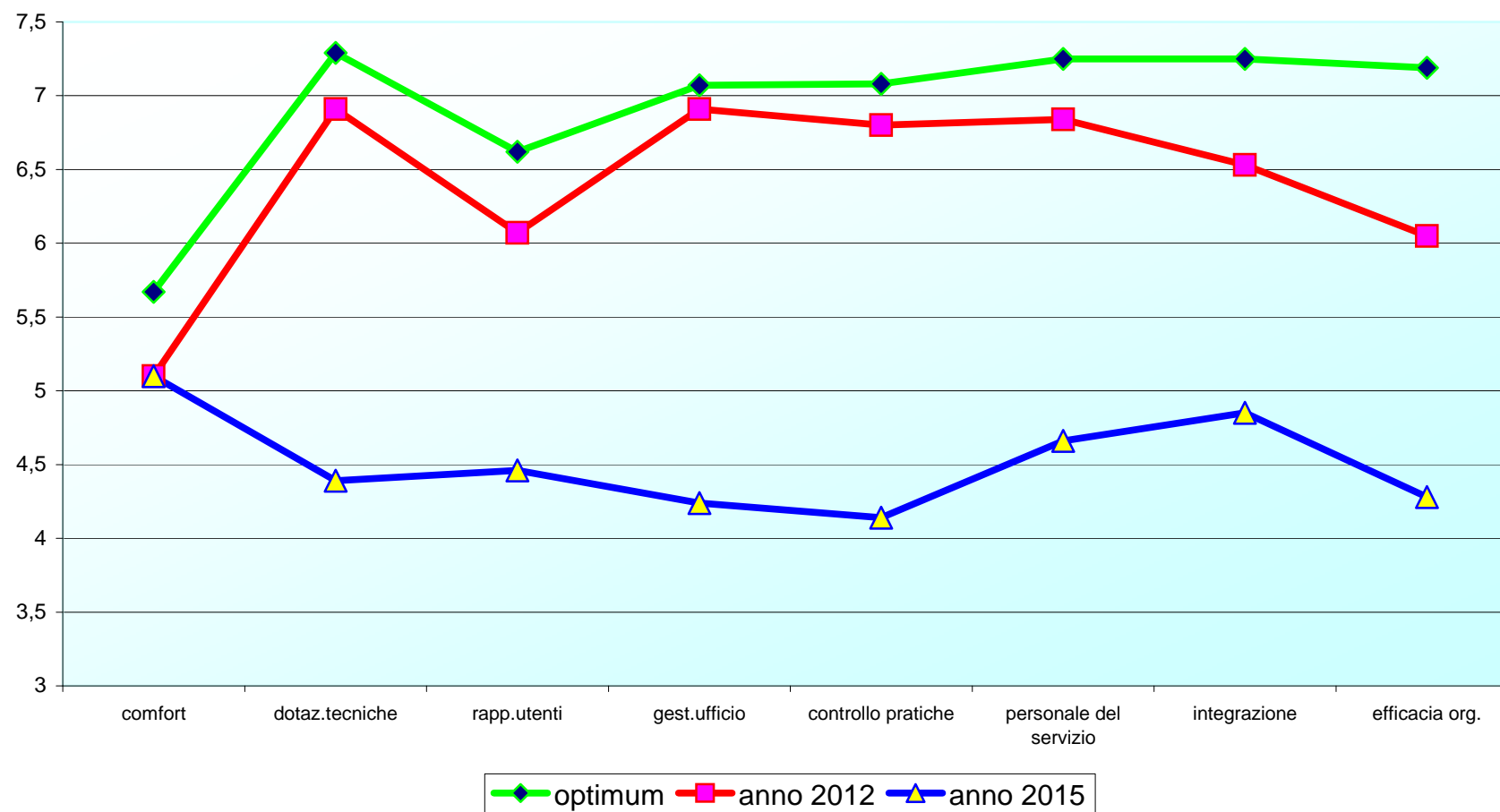
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Biblioteca Civica - Anni 2013/2015



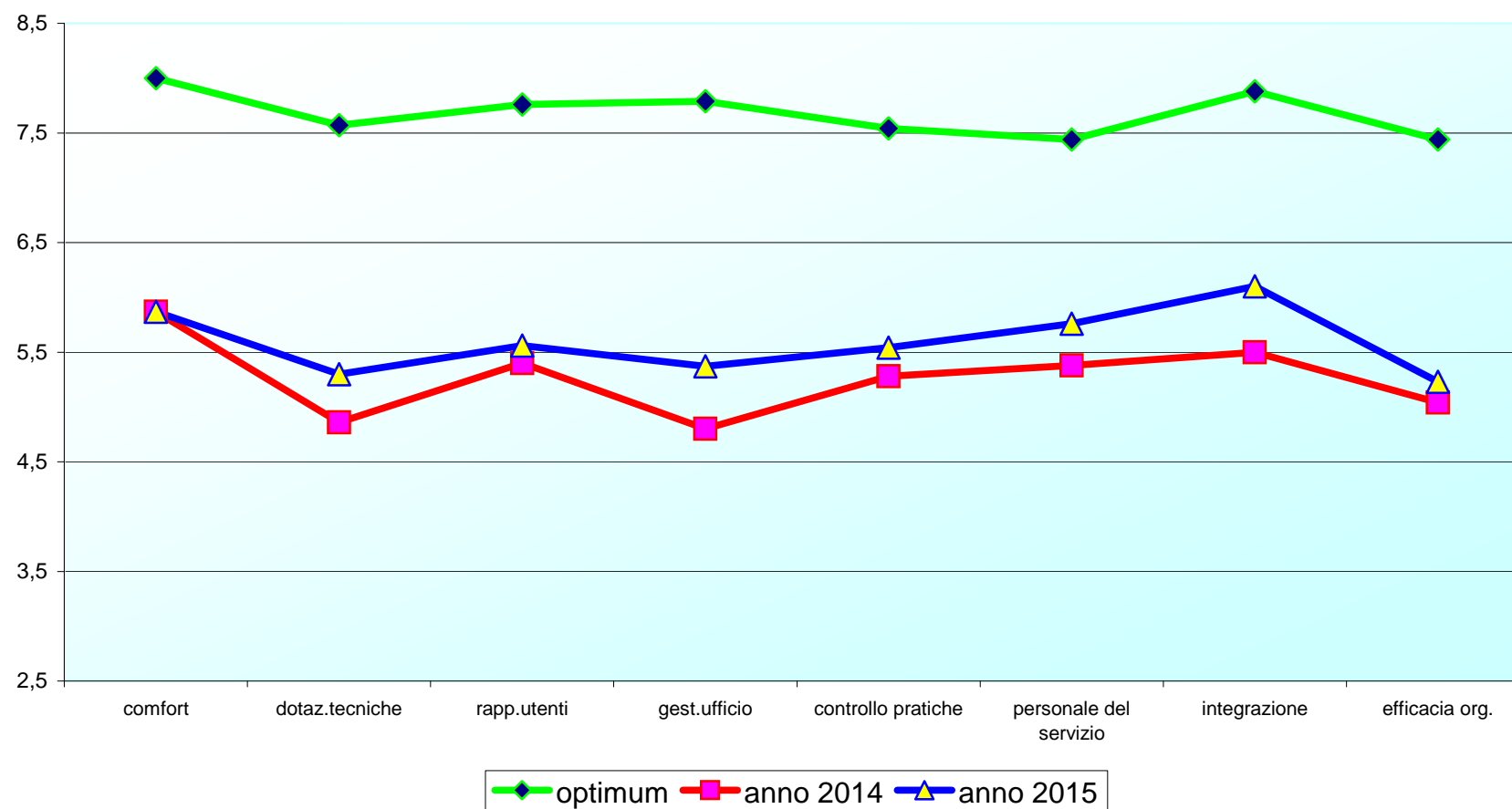
Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

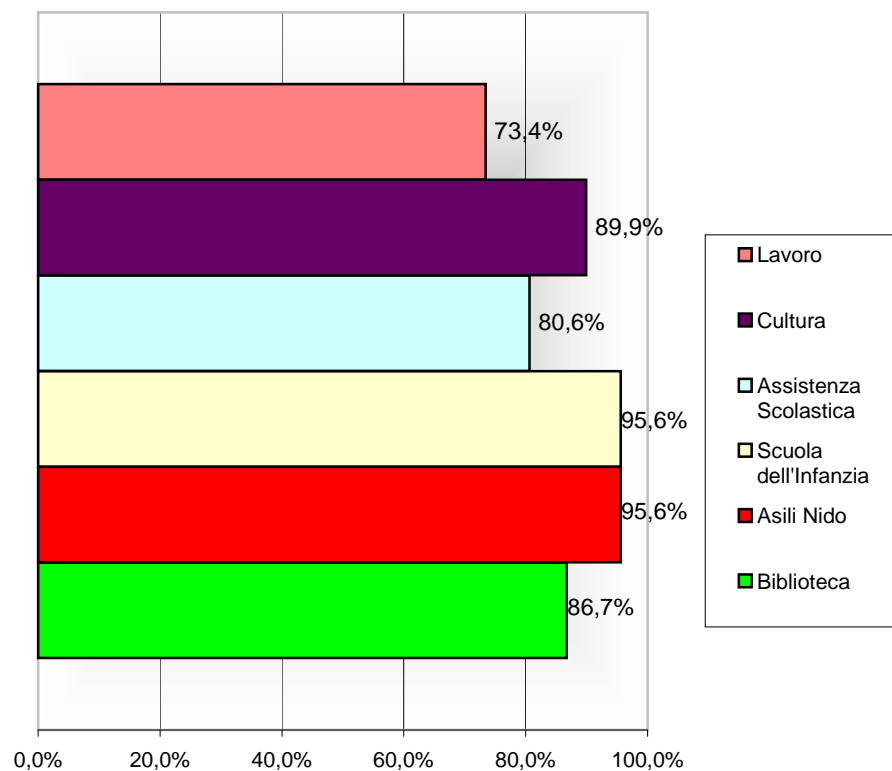
Cultura - Anni 2012/2015



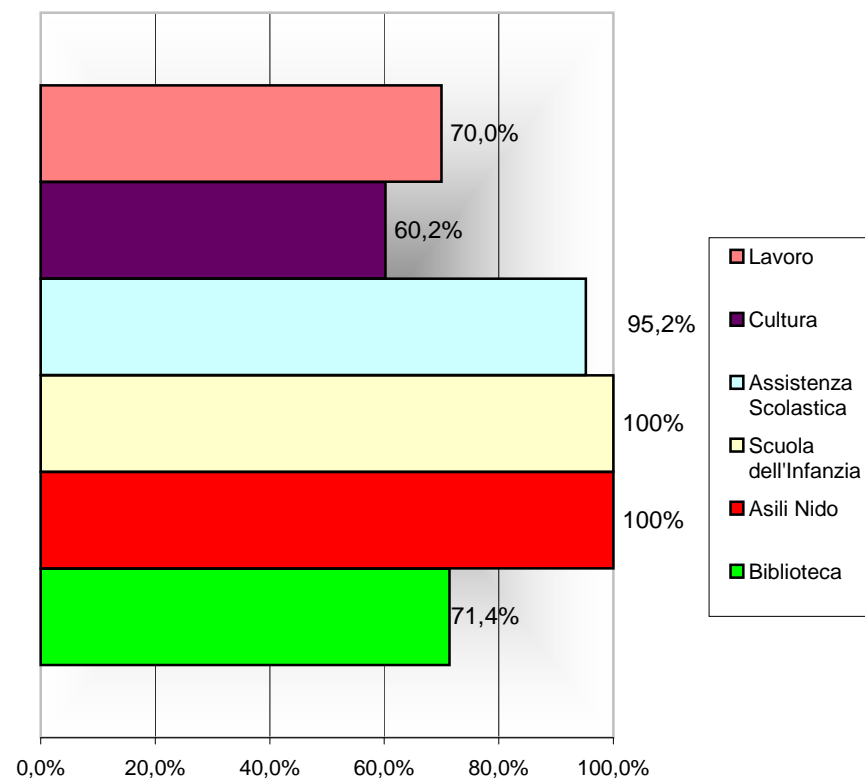
Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
Lavoro e Orientamento Professionale - Anni 2014/2015



Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



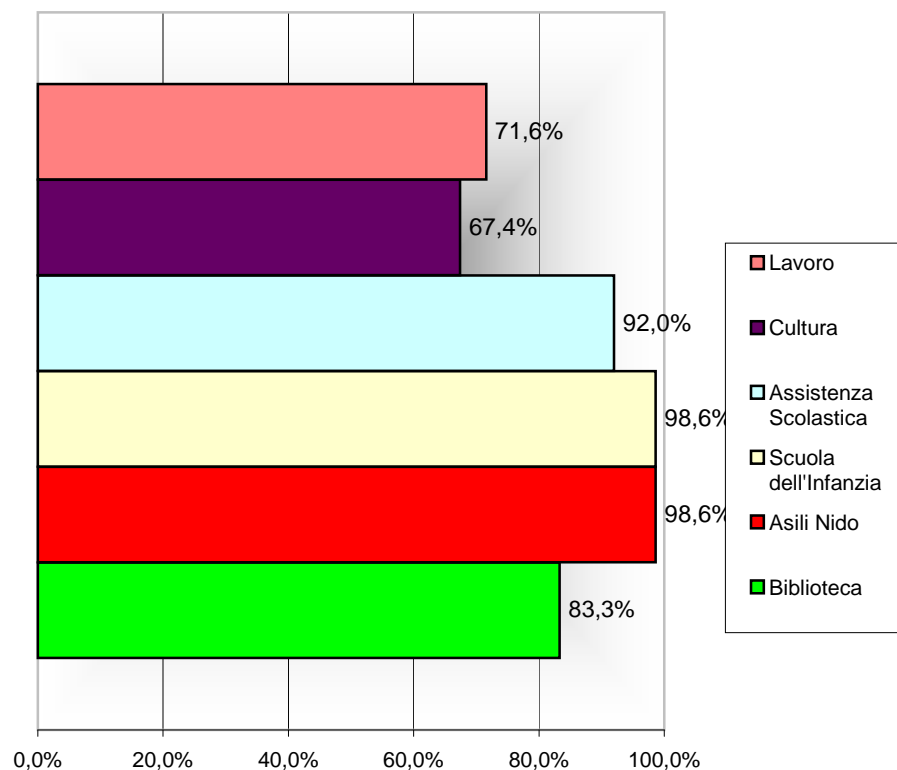
Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

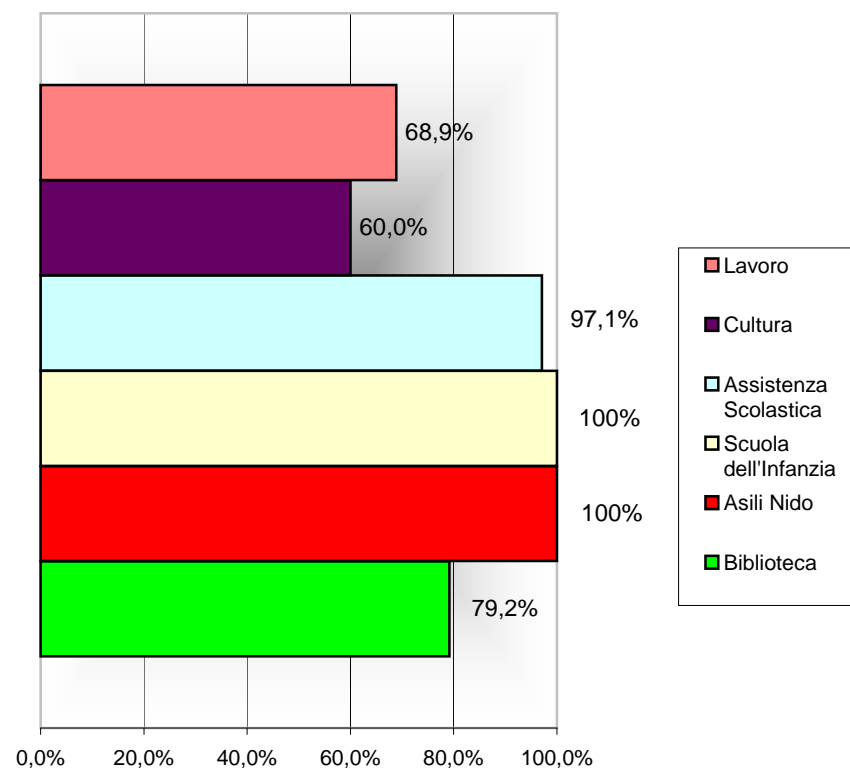
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro "RAPPORTO CON UTENZA"



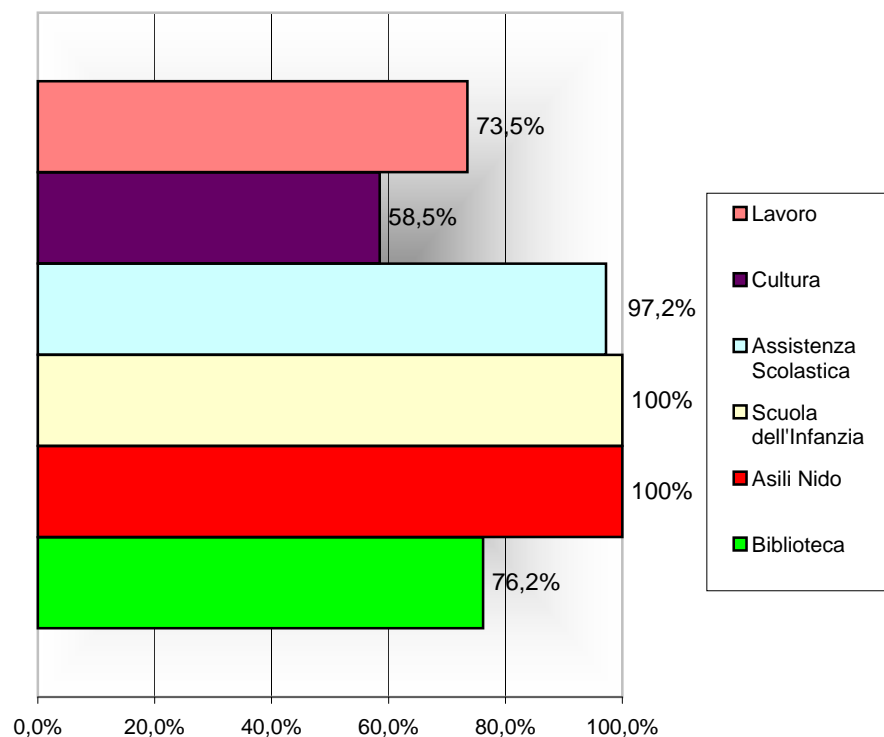
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro "GESTIONE ATTIVITA"



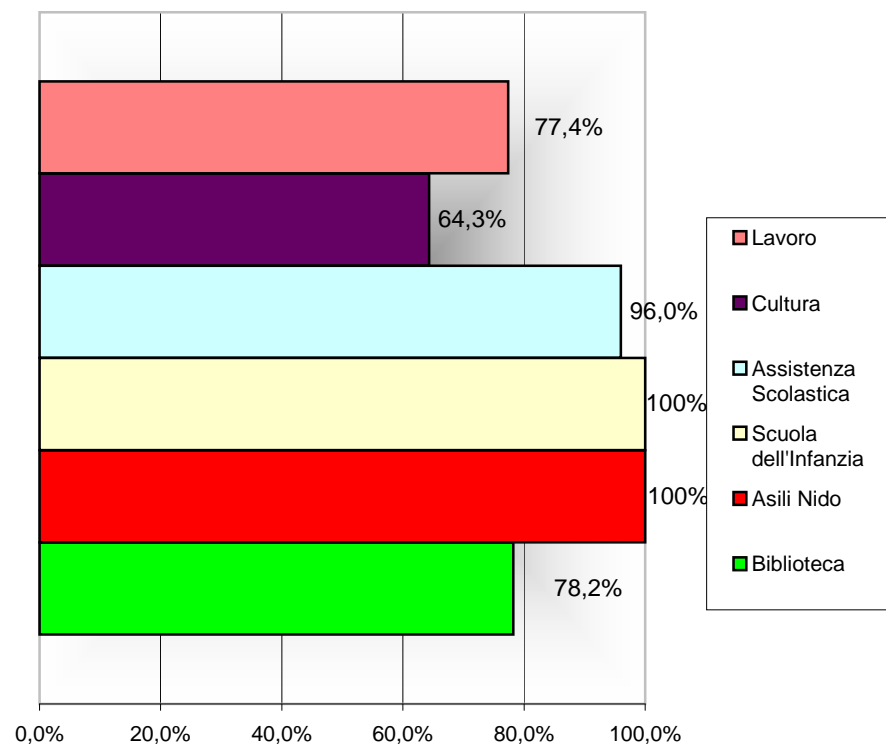
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



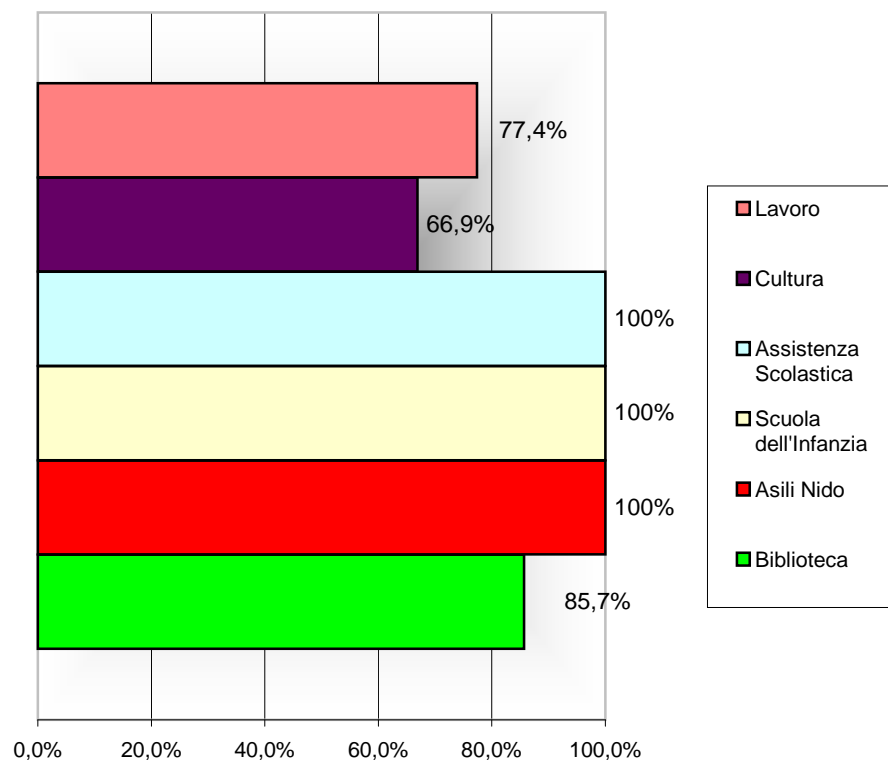
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

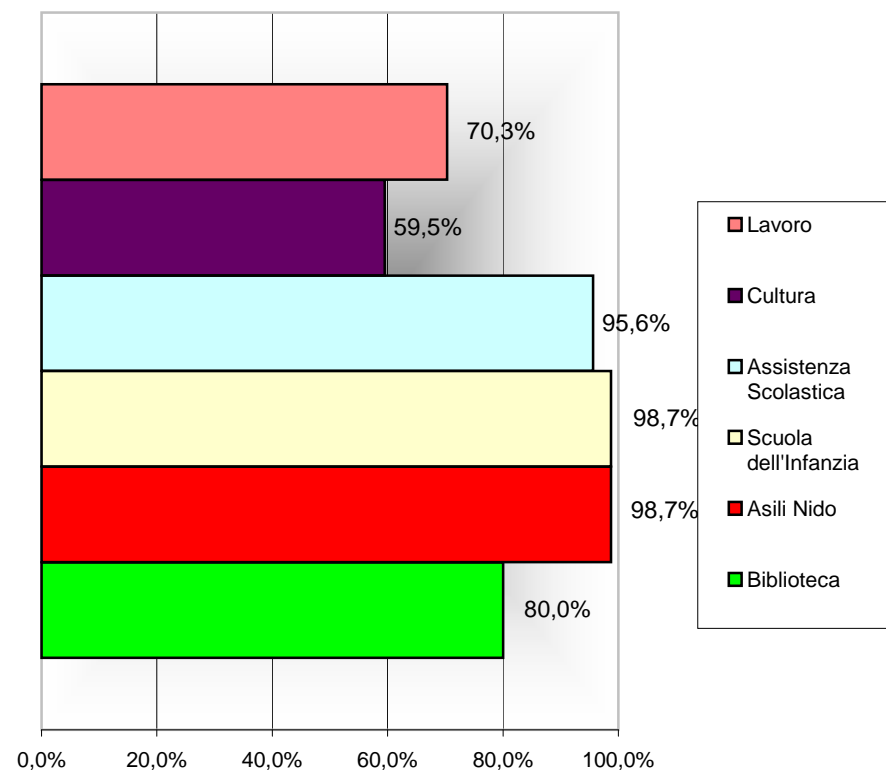


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



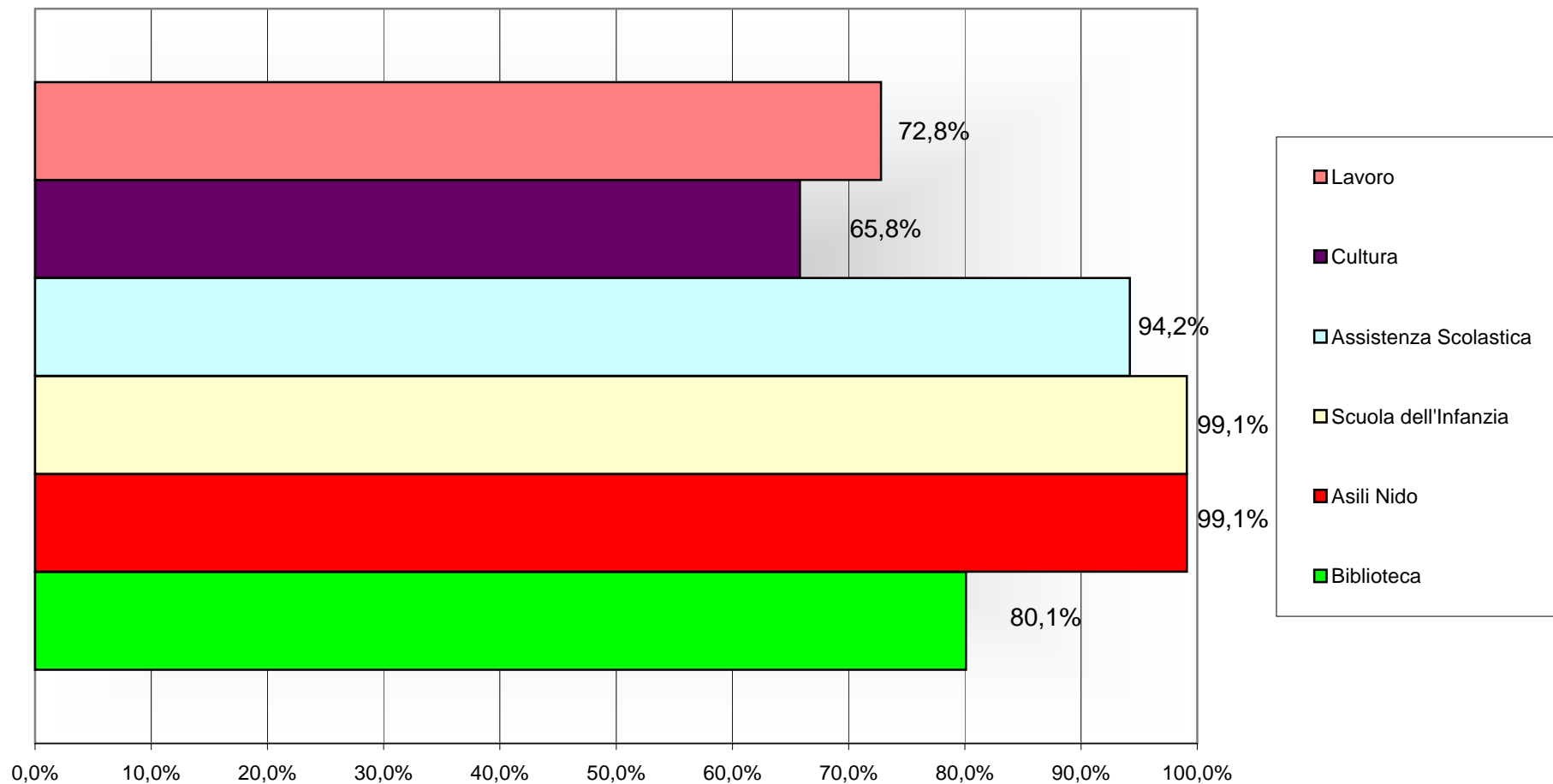
**Giudizio relativo al parametro
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2013		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Biblioteca

comfort	5,48	6,6	83,0%	5,2	6	86,7%	3,64%
dotaz.tecniche	5,06	6,72	75,3%	5	7	71,4%	-3,87%
rapporto con utenti	4,96	6,6	75,2%	5,45	6,54	83,3%	8,18%
gestione ufficio	3,87	5,83	66,4%	5,46	6,89	79,2%	12,86%
controllo pratiche	4,6	6	76,7%	5,23	6,86	76,2%	-0,43%
personale	4,56	6,43	70,9%	5,03	6,43	78,2%	7,31%
integrazione	4,88	6,63	73,6%	5,63	6,57	85,7%	12,09%
efficacia organizz.	4,59	6,8	67,5%	5,37	6,71	80,0%	12,53%

16

0,91%

Asili Nido

comfort	5,16	5,4	95,6%	5,16	5,4	95,6%	0,00%
dotazioni	8	8	100,0%	8	8	100,0%	0,00%
rapporto con utenti	6,37	6,46	98,6%	6,37	6,46	98,6%	0,00%
gestione ufficio	7,11	7,11	100,0%	7,11	7,11	100,0%	0,00%
controllo	7,33	7,33	100,0%	7,33	7,33	100,0%	0,00%
personale	7,4	7,4	100,0%	7,4	7,4	100,0%	0,00%
integrazione	7,25	7,25	100,0%	7,25	7,25	100,0%	0,00%
efficacia organizz.	6,83	6,92	98,7%	6,83	6,92	98,7%	0,00%

34

0,00

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2015		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

comfort	5,16	5,40	95,6%	5,16	5,40	95,6%	0,00%
dotazioni tecniche	8,00	8,00	100,0%	8,00	8,00	100,0%	0,00%
rapporto con utenti	6,37	6,46	98,6%	6,37	6,46	98,6%	0,00%
gestione ufficio	7,11	7,11	100,0%	7,11	7,11	100,0%	0,00%
controllo	7,33	7,33	100,0%	7,33	7,33	100,0%	0,00%
personale	7,40	7,40	100,0%	7,40	7,40	100,0%	0,00%
integrazione	7,25	7,25	100,0%	7,25	7,25	100,0%	0,00%
efficacia organizz.	6,83	6,92	98,7%	6,83	6,92	98,7%	0,00%
							0,00%

0,00

comfort	4,49	5,57	80,6%	4,49	5,57	80,6%	0,00%
dotaz.tecniche	6,94	7,29	95,2%	6,94	7,29	95,2%	0,00%
rapporto con utenti	6,08	6,61	92,0%	6,08	6,61	92,0%	0,00%
gestione ufficio	6,8	7	97,1%	6,8	7	97,1%	0,00%
controllo pratiche	6,93	7,13	97,2%	6,93	7,13	97,2%	0,00%
personale	6,78	7	96,9%	6,78	7,06	96,0%	-0,82%
integrazione	6,91	6,91	100,0%	6,91	6,91	100,0%	0,00%
efficacia organizz.	6,58	6,88	95,6%	6,58	6,88	95,6%	0,00%
							-0,10%

-0,10% **-0,0001**

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2015		%	increm. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

Lavoro e Orient.Prof. (*)	2014							4
comfort	5,87	8,00	73,4%	5,87	8,00	73,4%	0,00%	
dotazioni tecniche	4,86	7,57	64,2%	5,30	7,57	70,0%	5,81%	
rapporto con utenti	5,40	7,76	69,6%	5,56	7,76	71,6%	2,06%	
gestione ufficio	4,80	7,79	61,6%	5,37	7,79	68,9%	7,32%	
controllo	5,28	7,54	70,0%	5,54	7,54	73,5%	3,45%	
personale	5,38	7,44	72,3%	5,76	7,44	77,4%	5,11%	
integrazione	5,50	7,88	69,8%	6,10	7,88	77,4%	7,61%	
efficacia organizz.	5,04	7,44	67,7%	5,23	7,44	70,3%	2,55%	
							4,24%	

Cultura (*)	2012							5
comfort	5,10	5,67	89,9%	5,10	5,67	89,9%	0,00%	
dotaz.tecniche	6,91	7,29	94,8%	4,39	7,29	60,2%	-34,57%	
rapporto con utenti	6,07	6,62	91,7%	4,46	6,62	67,4%	-24,32%	
gestione ufficio	6,91	7,07	97,7%	4,24	7,07	60,0%	-37,77%	
controllo pratiche	6,80	7,08	96,0%	4,14	7,08	58,5%	-37,57%	
personale	5,84	7,25	80,6%	4,66	7,25	64,3%	-16,28%	
integrazione	6,53	7,25	90,1%	4,85	7,25	66,9%	-23,17%	
efficacia organizz.	6,05	7,19	84,1%	4,28	7,19	59,5%	-24,62%	
							-24,79%	

115

Direzione Servizi alla Persona

incremento triennio 2013 - 2015:

0,90%

(*) Il confronto dei dati 2015 del Servizio Lavoro e Orientamento Professionale è avvenuto con quelli del 2014, mentre per il Servizio Cultura il confronto è stato fatto coi dati del 2012 (ultima rilevazione effettuata). Di conseguenza non si sono presi in considerazione i relativi risultati, al fine del calcolo degli scostamenti a livello di Direzione.



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

Stella della Qualità – Report di Sintesi

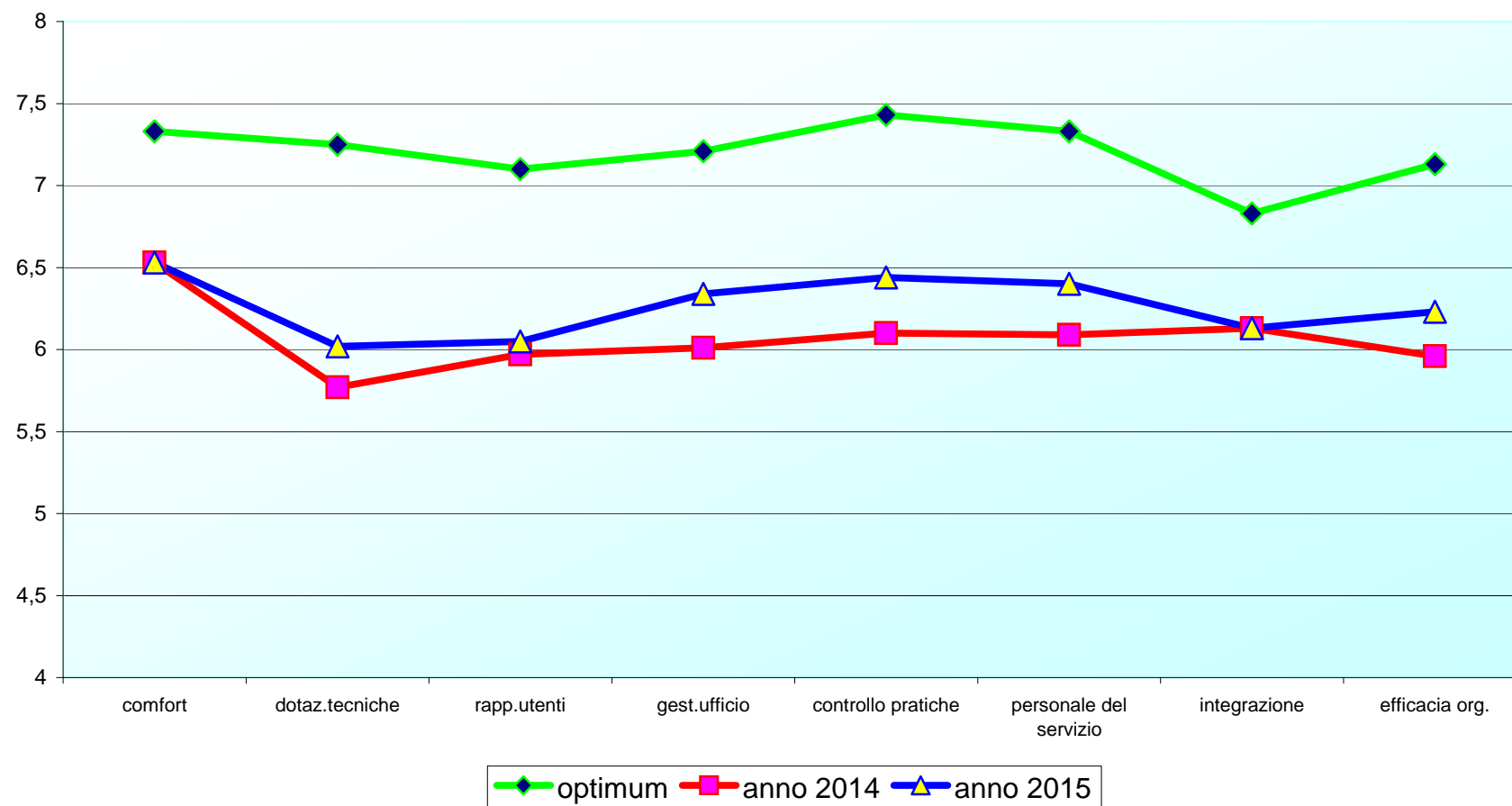
Servizio Autonomo Relazioni Istituzionali e Pubbliche e Comunicazione
U.R.P.

Anno 2015

Ottobre 2015

Centro Stampa Comunale

Città di Alessandria
Trend Qualità percepita
U.R.P. - Anni 2014/2015



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2014		%	2015		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

U.R.P.

comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	5
dotazioni tecniche	5,77	7,25	79,6%	6,02	7,25	83,0%	3,4%	
rapporto con utenti	5,97	7,10	84,1%	6,05	7,10	85,2%	1,1%	
gestione ufficio	6,01	7,21	83,4%	6,34	7,21	87,9%	4,6%	
controllo	6,10	7,43	82,1%	6,44	7,43	86,7%	4,6%	
personale	6,09	7,33	83,1%	6,40	7,33	87,3%	4,2%	
integrazione	6,13	6,83	89,8%	6,13	6,83	89,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,96	7,13	83,6%	6,23	7,13	87,4%	3,8%	2,70%
							2,7%	