



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

Anno 2014

Dicembre 2014

Centro Stampa Comunale



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

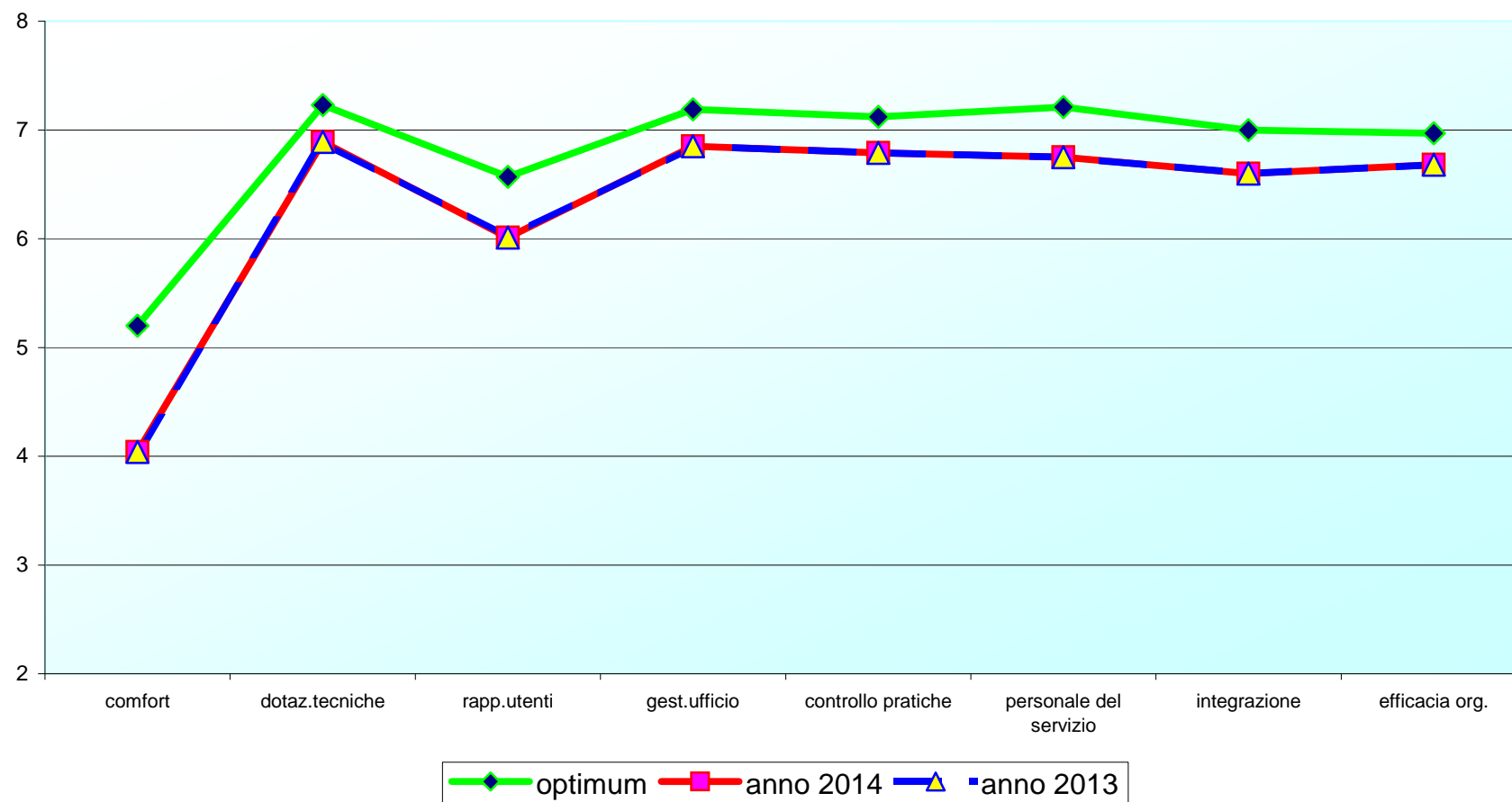
## Direzione Affari Generali

Anno 2014

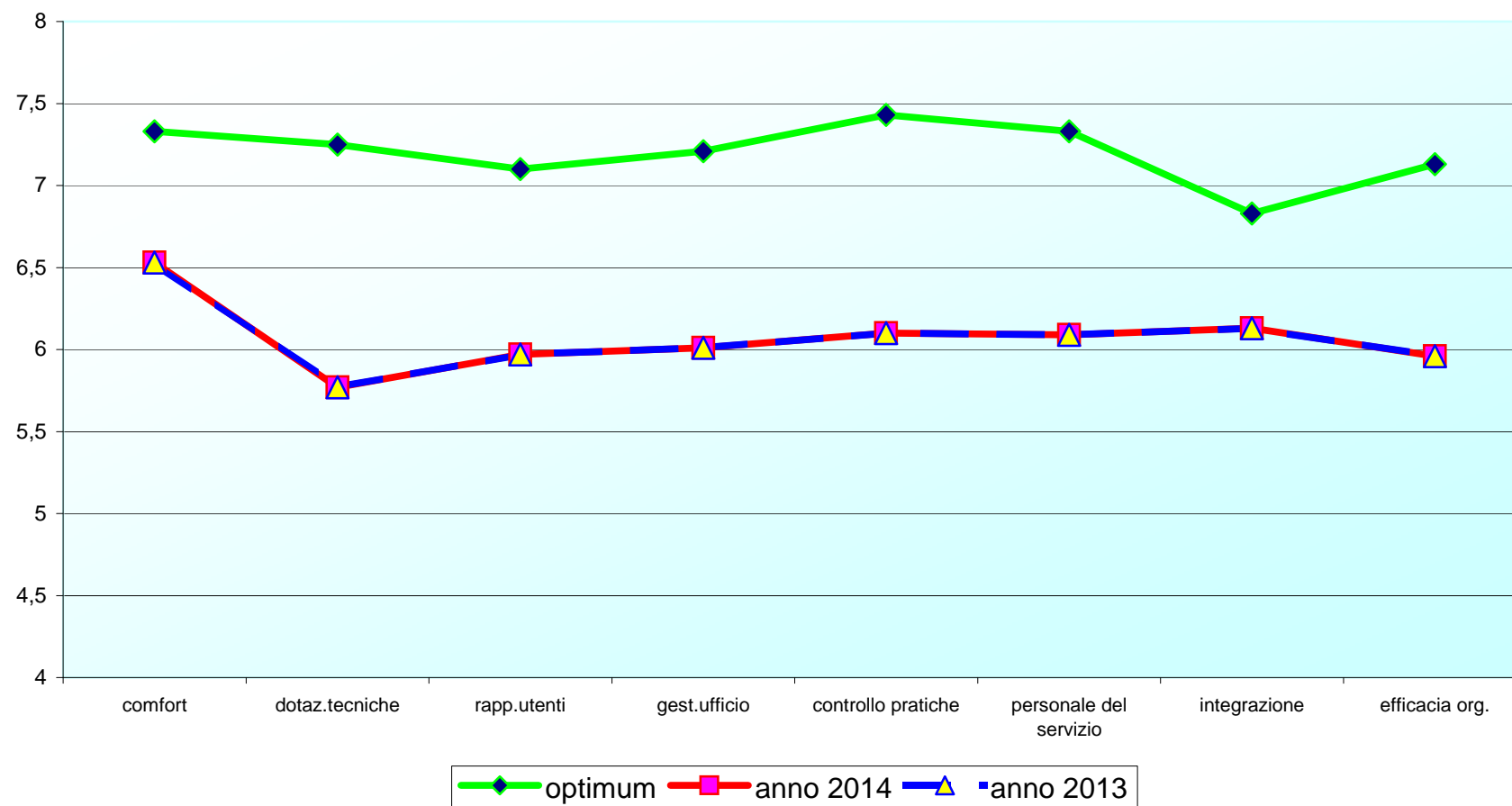
Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Presidenza Consiglio Comunale - Anni 2013/2014**



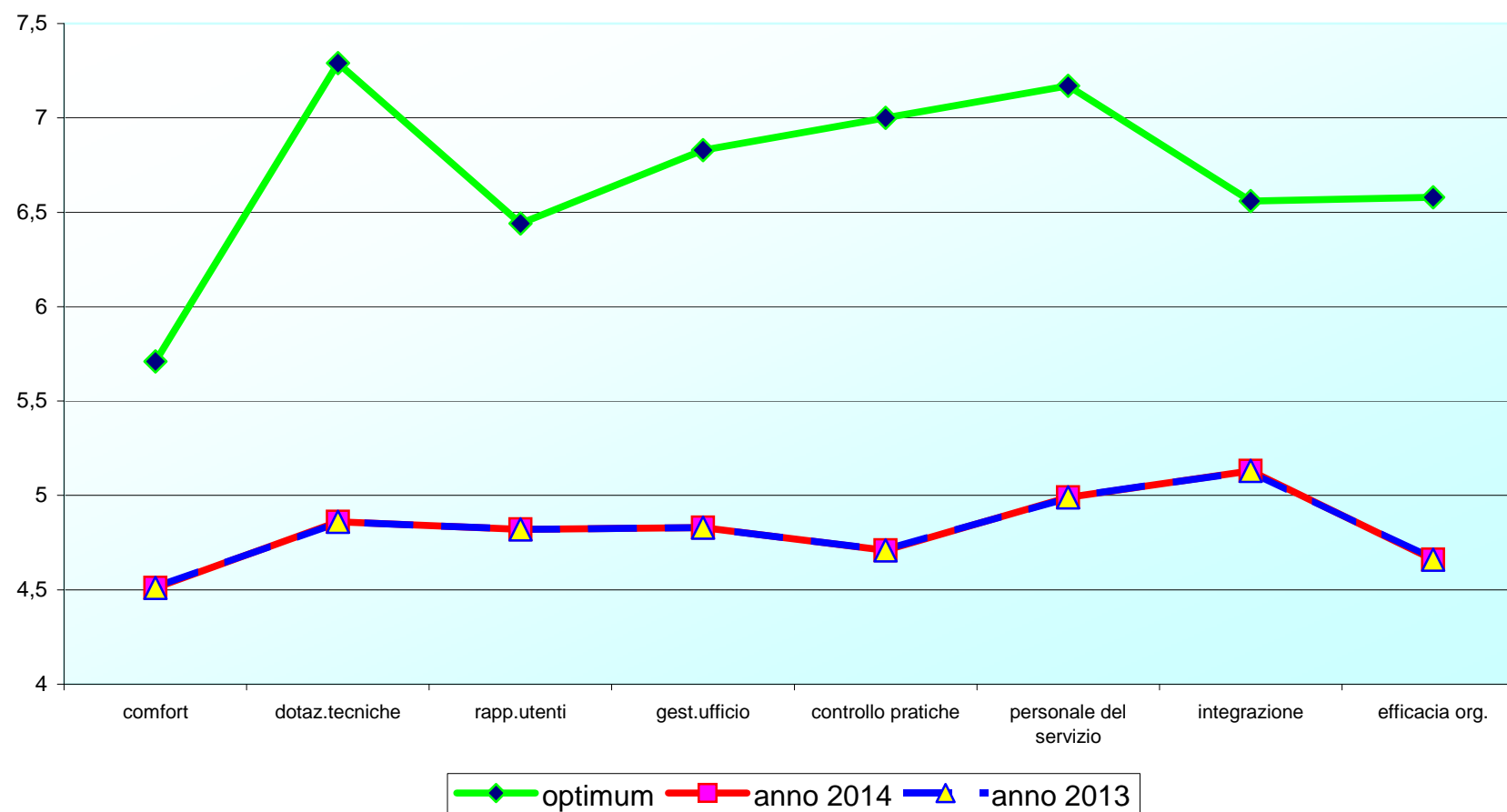
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**U.R.P. - Anni 2013/2014**



# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

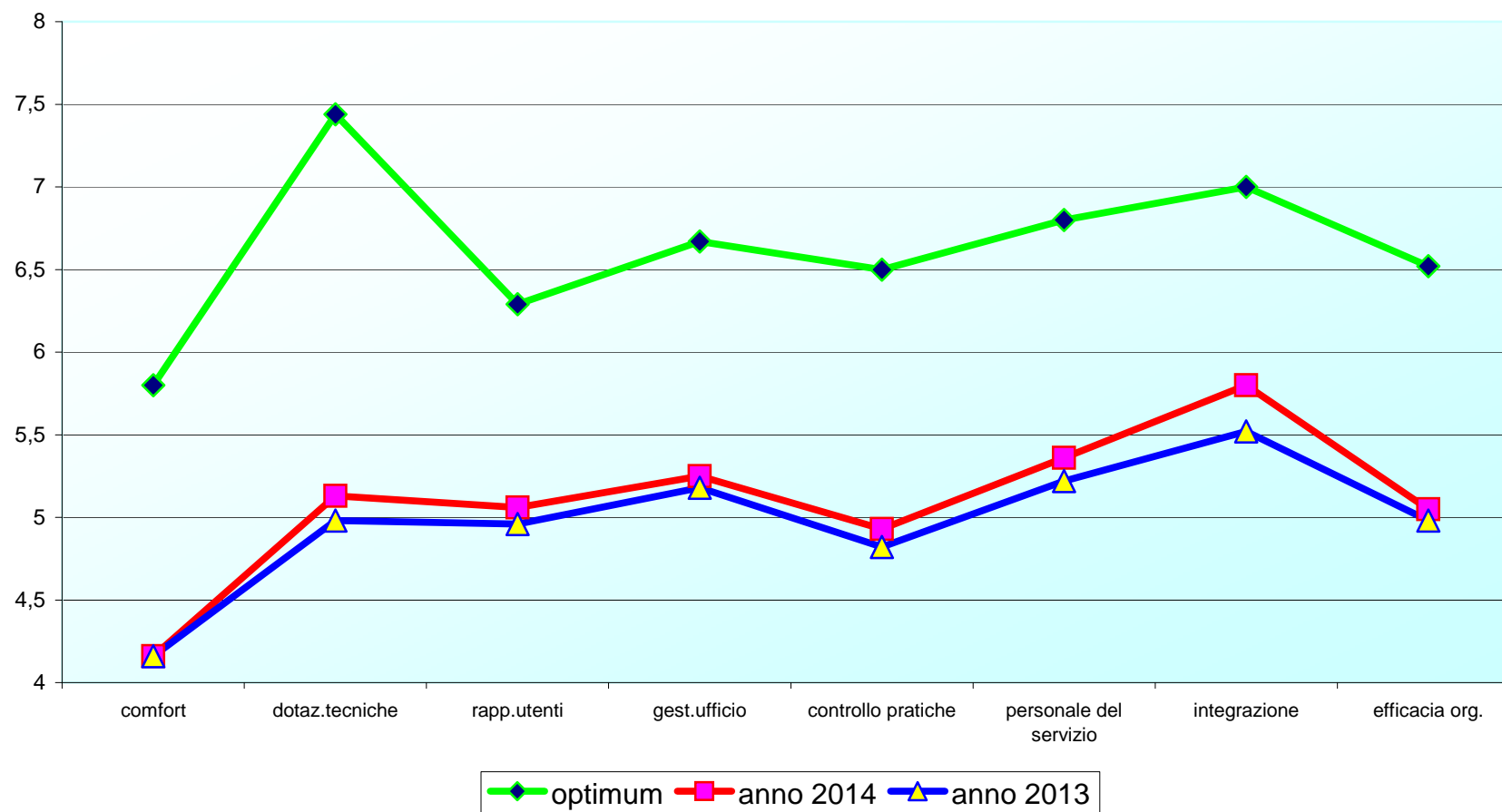
### Protocollo - Anni 2013/2014



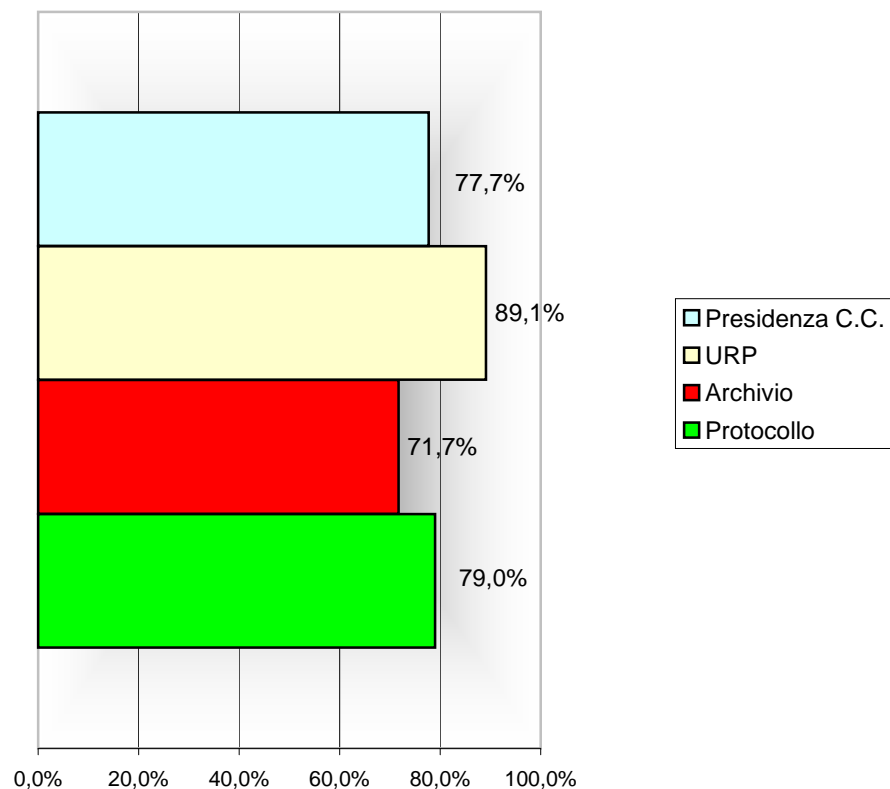
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

### Archivio - Anni 2013/2014

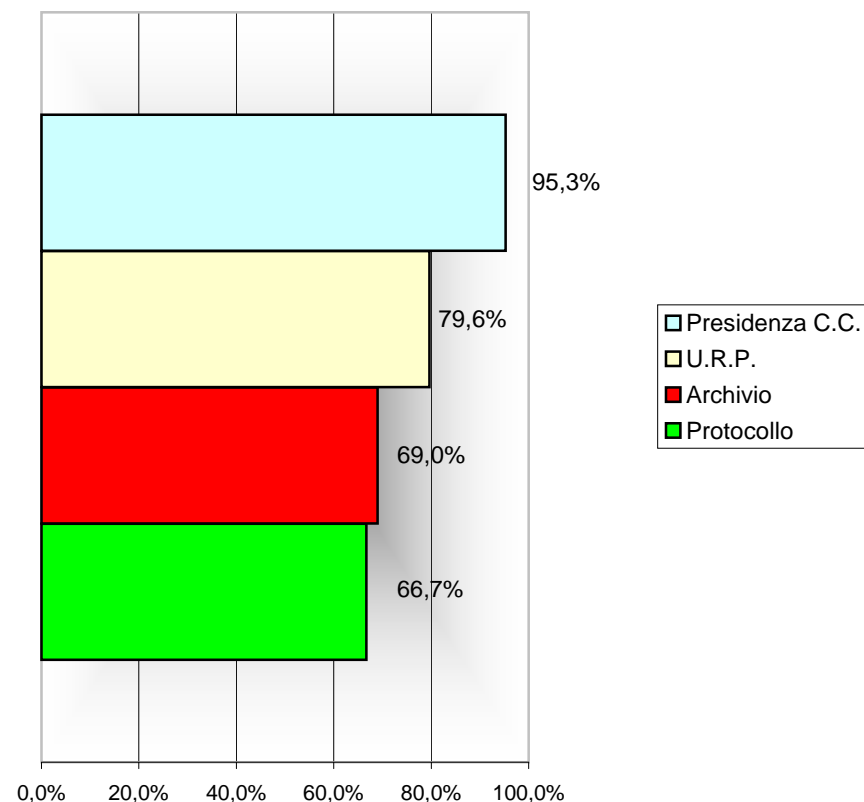


### Giudizio relativo al parametro "COMFORT PER UTENTI"



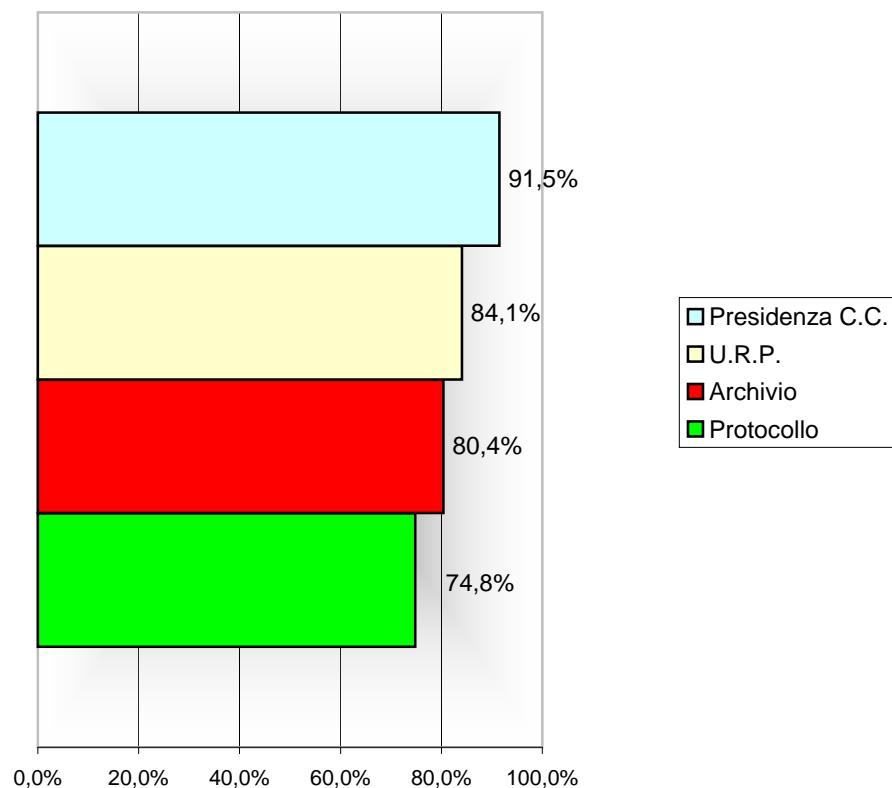
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



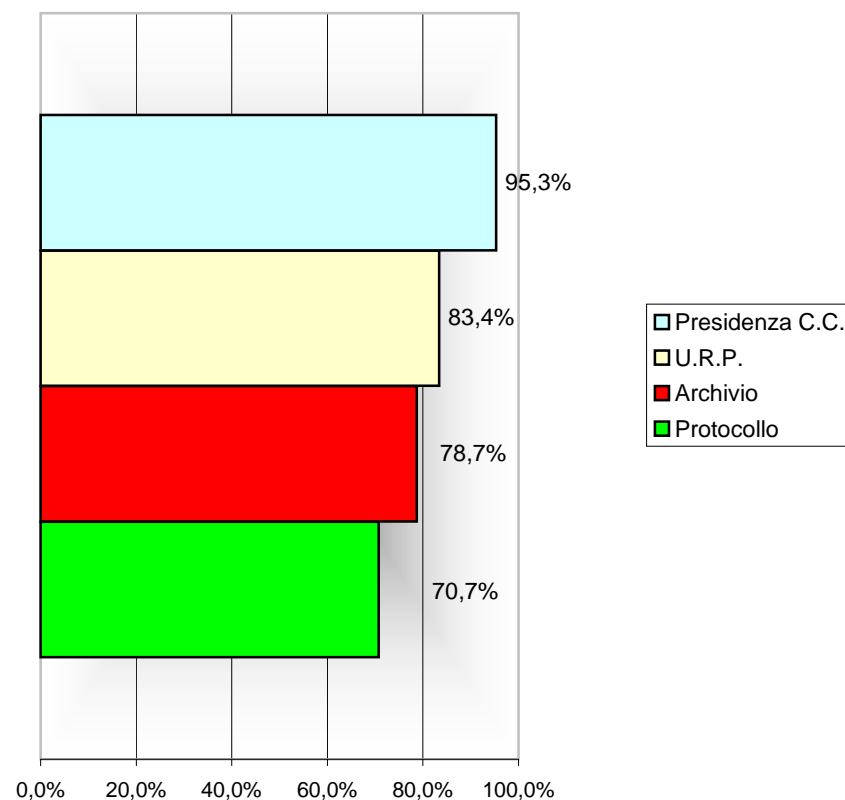
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie.**

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



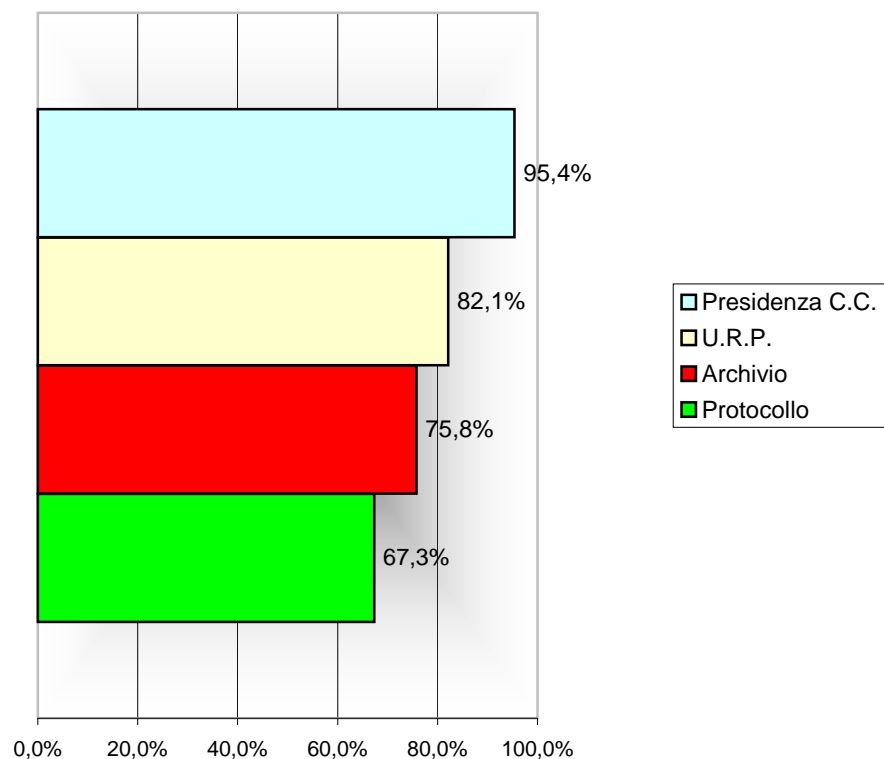
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



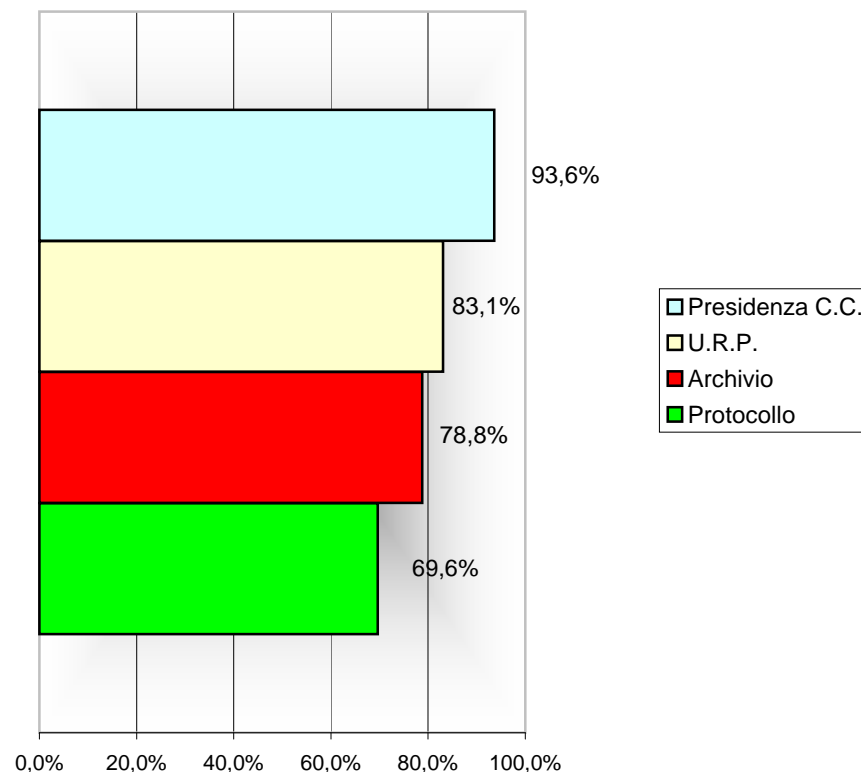
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



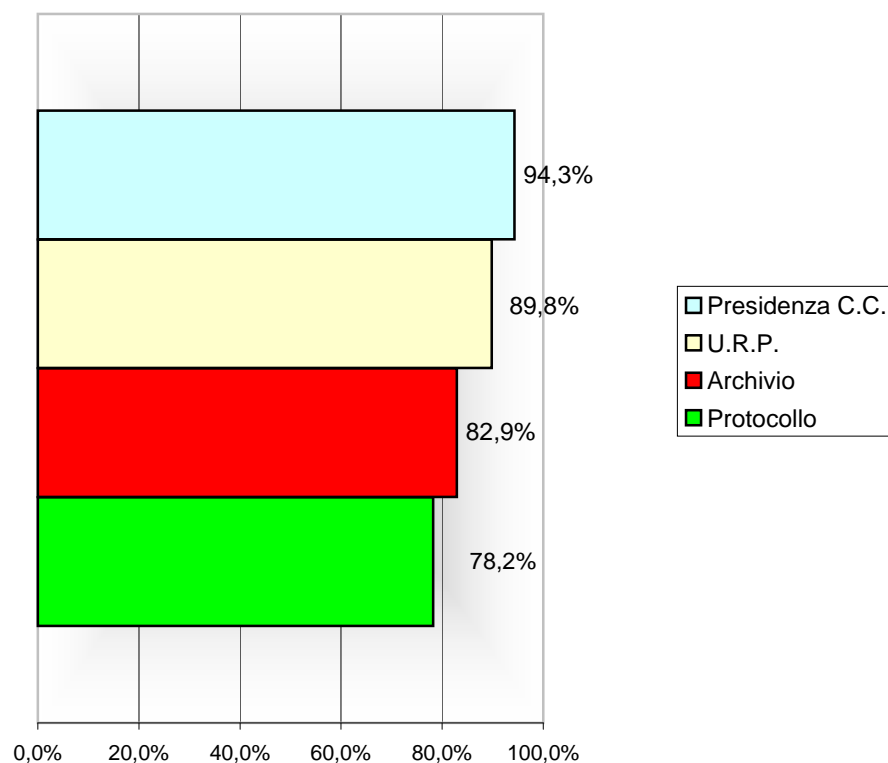
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigorosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"



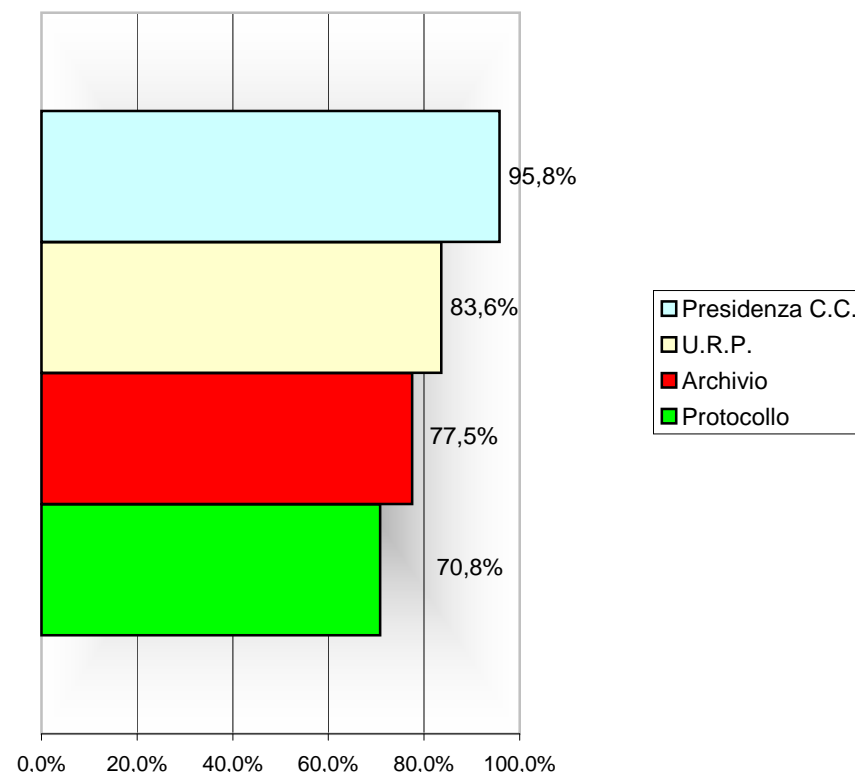
Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



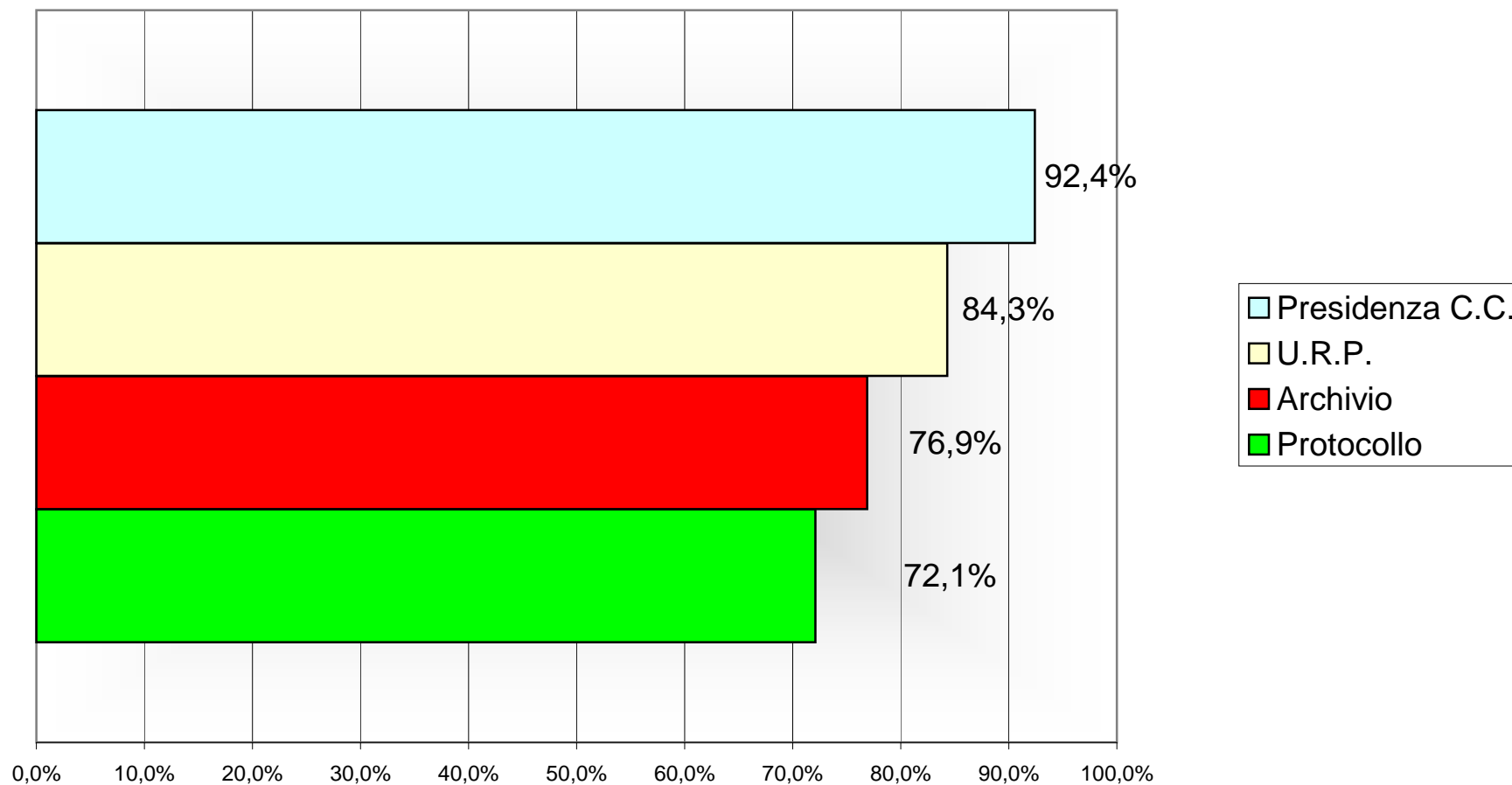
Questo parametro riguarda i rapporti con gli altri uffici/servizi dell'ente o esterni all'ente stesso (esempio la puntualità con la quale vengono esaudite le richieste di forniture)

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



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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Protocollo</b>								9
comfort	4,51	5,71	79,0%	4,51	5,71	79,0%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,86	7,29	66,7%	4,86	7,29	66,7%	0,0%	
rapporto con utenti	4,82	6,44	74,8%	4,82	6,44	74,8%	0,0%	
gestione ufficio	4,83	6,83	70,7%	4,83	6,83	70,7%	0,0%	
controllo	4,71	7,00	67,3%	4,71	7,00	67,3%	0,0%	
personale	4,99	7,17	69,6%	4,99	7,17	69,6%	0,0%	
integrazione	5,13	6,56	78,2%	5,13	6,56	78,2%	0,0%	
efficacia organizz.	4,66	6,58	70,8%	4,66	6,58	70,8%	0,0%	0,00%
<b>Archivio</b>								5
comfort	4,16	5,80	71,7%	4,16	5,80	71,7%	0,0%	
dotazioni tecniche	4,98	7,44	66,9%	5,13	7,44	69,0%	2,0%	
rapporto con utenti	4,96	6,29	78,9%	5,06	6,29	80,4%	1,6%	
gestione ufficio	5,18	6,67	77,7%	5,25	6,67	78,7%	1,0%	
controllo	4,82	6,50	74,2%	4,93	6,50	75,8%	1,7%	
personale	5,22	6,80	76,8%	5,36	6,80	78,8%	2,1%	
integrazione	5,52	7,00	78,9%	5,8	7,00	82,9%	4,0%	
efficacia organizz.	4,98	6,52	76,4%	5,05	6,52	77,5%	1,1%	0,27%
<b>U.R.P.</b>								
comfort	6,53	7,33	89,1%	6,53	7,33	89,1%	0,0%	12
dotazioni tecniche	5,77	7,25	79,6%	5,77	7,25	79,6%	0,0%	
rapporto con utenti	5,97	7,10	84,1%	5,97	7,10	84,1%	0,0%	
gestione ufficio	6,01	7,21	83,4%	6,01	7,21	83,4%	0,0%	
controllo	6,10	7,43	82,1%	6,10	7,43	82,1%	0,0%	
personale	6,09	7,33	83,1%	6,09	7,33	83,1%	0,0%	
integrazione	6,13	6,83	89,8%	6,13	6,83	89,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,96	7,13	83,6%	5,96	7,13	83,6%	0,0%	0,00%
<b>Presidenza C.C.</b>								
comfort	4,04	5,20	77,7%	4,04	5,20	77,7%	0,0%	5
dotazioni tecniche	6,89	7,23	95,3%	6,89	7,23	95,3%	0,0%	
rapporto con utenti	6,01	6,57	91,5%	6,01	6,57	91,5%	0,0%	
gestione ufficio	6,85	7,19	95,3%	6,85	7,19	95,3%	0,0%	
controllo	6,79	7,12	95,4%	6,79	7,12	95,4%	0,0%	
personale	6,75	7,21	93,6%	6,75	7,21	93,6%	0,0%	
integrazione	6,6	7,00	94,3%	6,6	7,00	94,3%	0,0%	
efficacia organizz.	6,68	6,97	95,8%	6,68	6,97	95,8%	0,0%	0,00%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

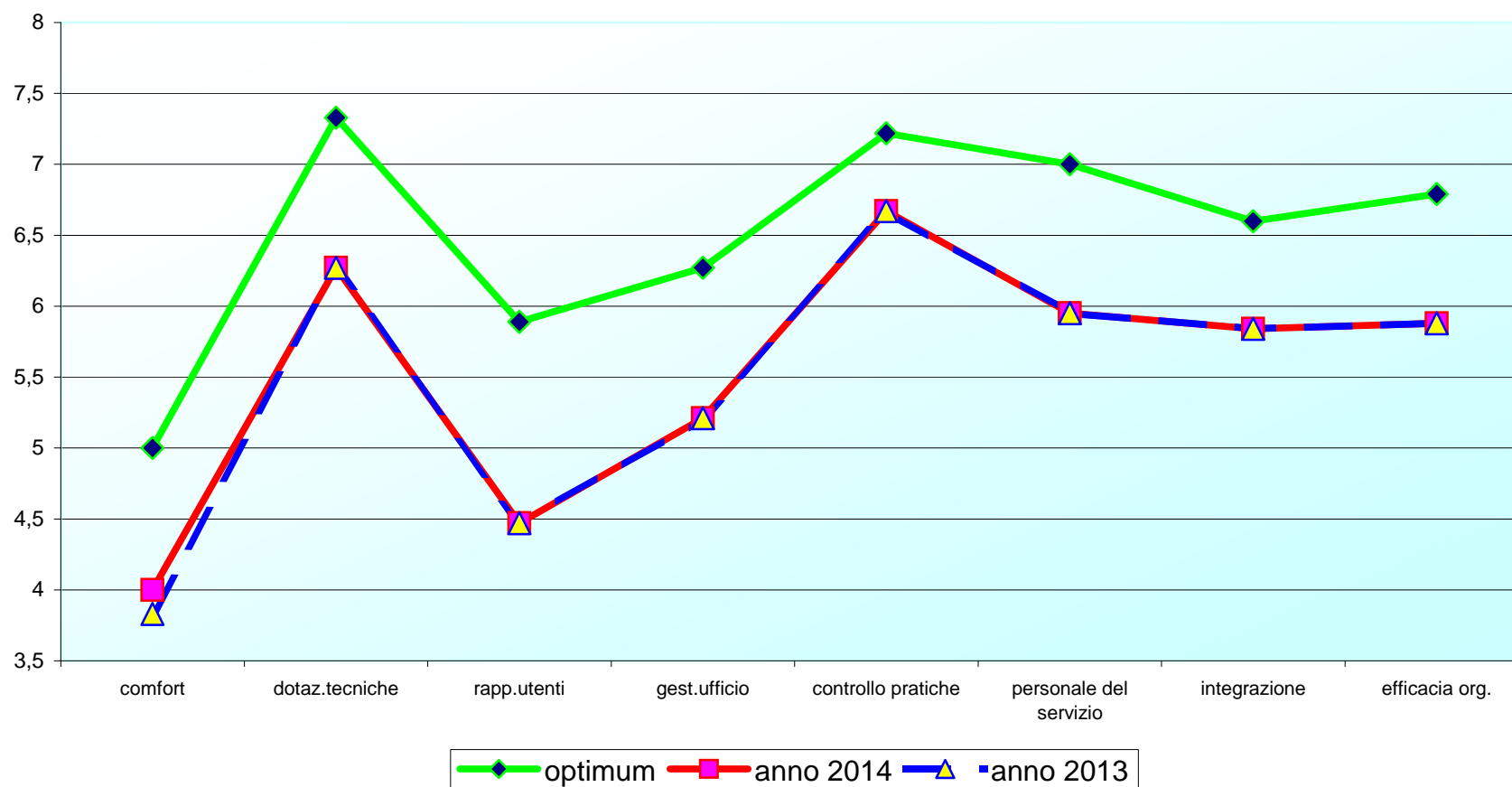
## Servizio Autonomo Avvocatura

Anno 2014

Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Avvocatura - Anni 2013/2014**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### Avvocatura

comfort	3,83	5,00	76,6%	4	5,00	80,0%	3,4%	9
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%	
							0,4%	0,40%

#### Servizio Autonomo Avvocatura

incremento biennio 2013 - 2014:

0,40%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

## Direzione Servizi Demografici

Anno 2014

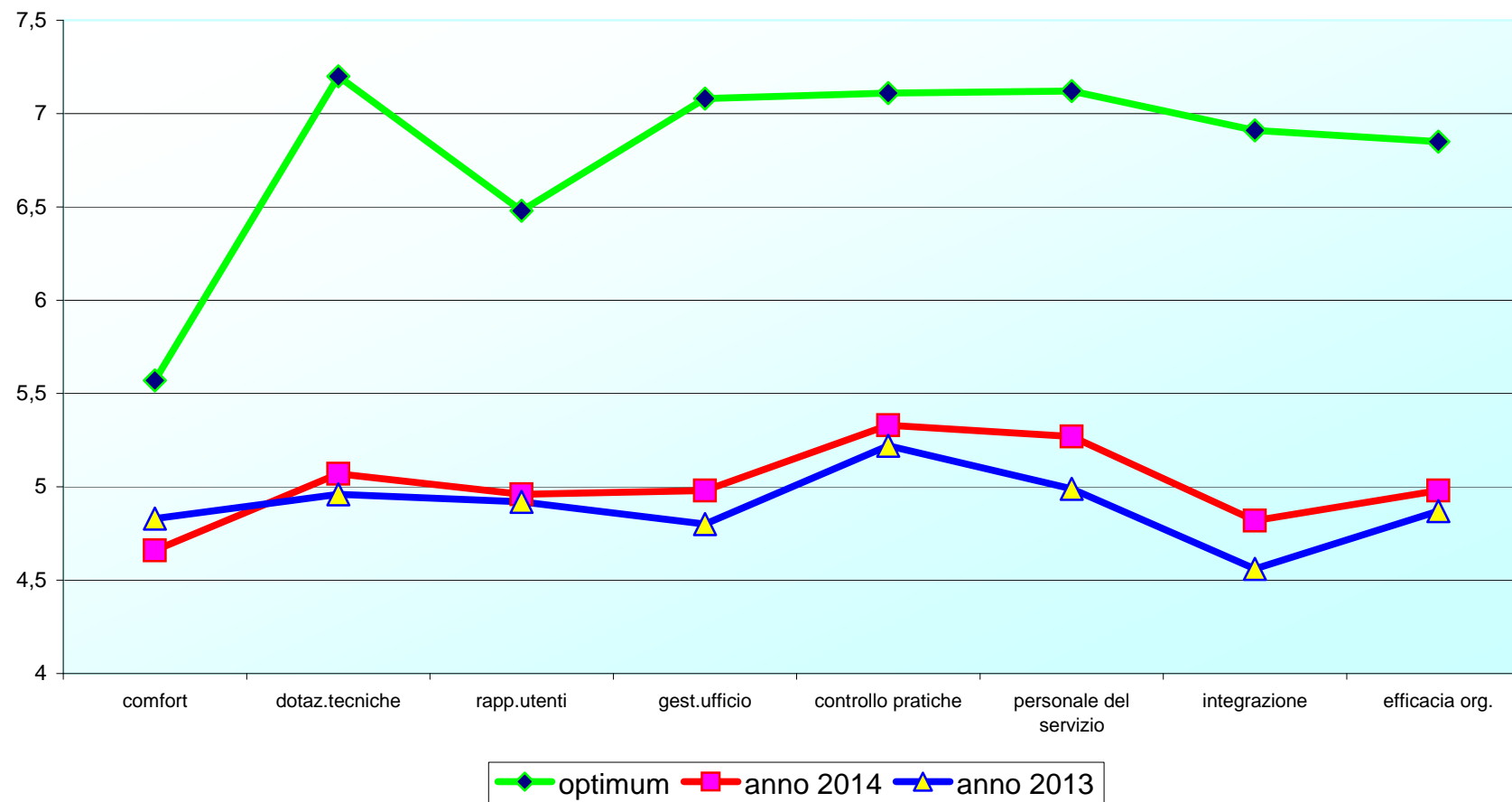
Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

# Città di Alessandria

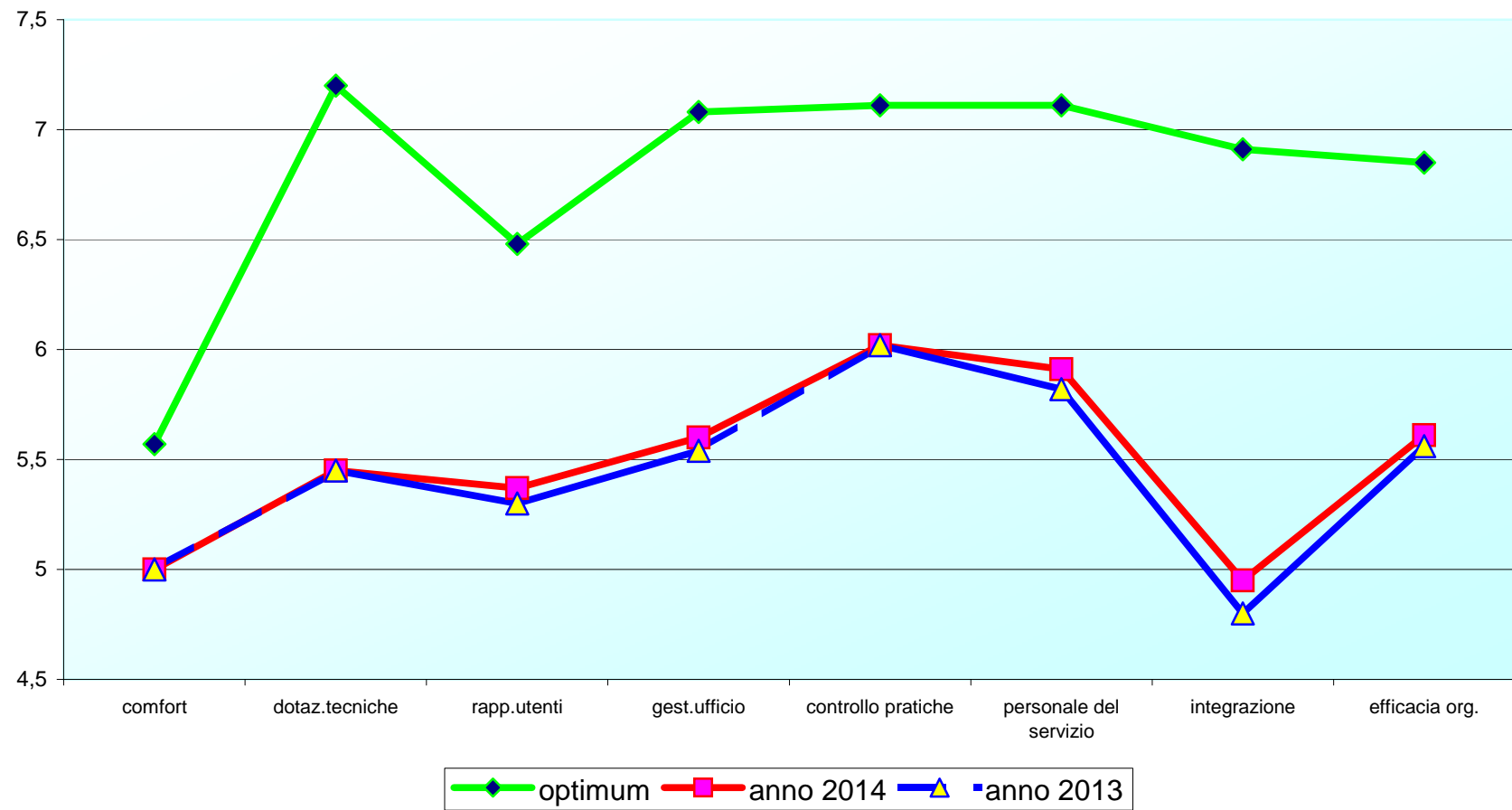
## Trend Qualità percepita

### Anagrafe e Statistica - Anni 2013/2014



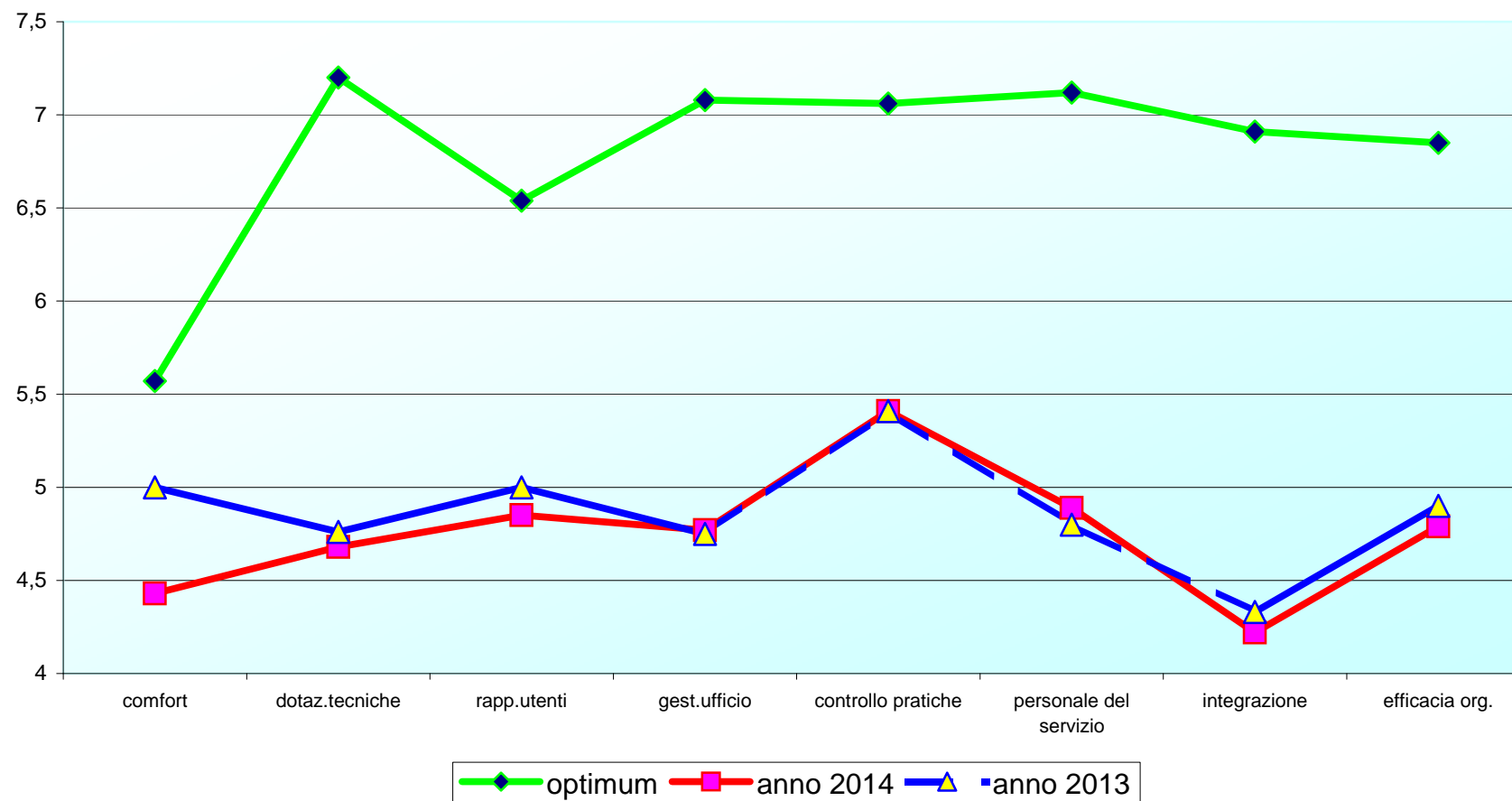
# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita  
Elettorale - Anni 2013/2014

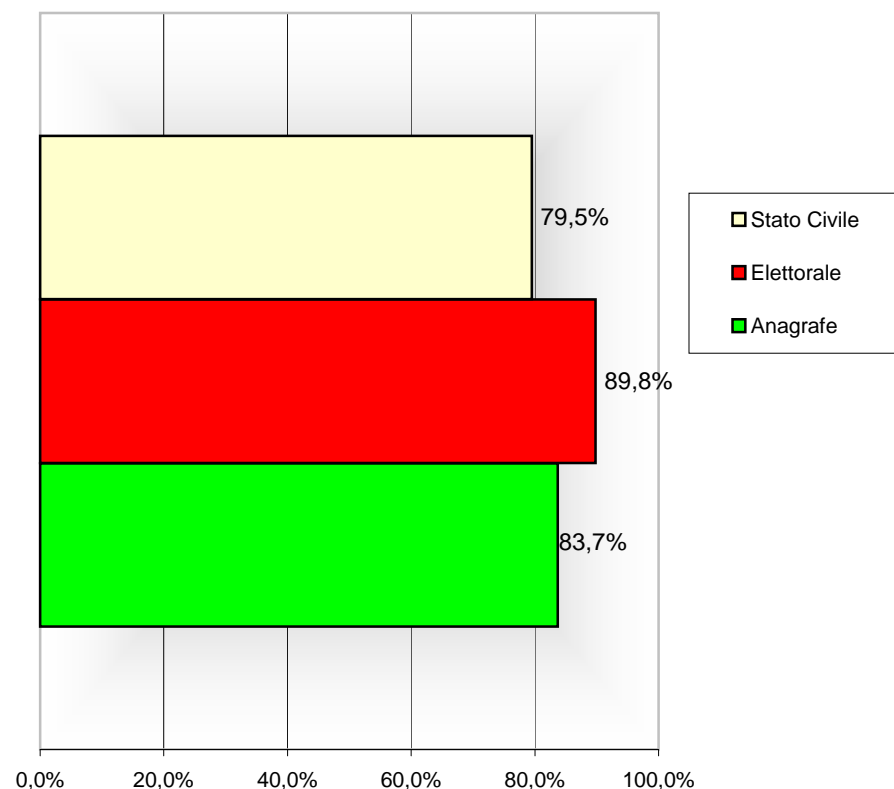


# Città di Alessandria

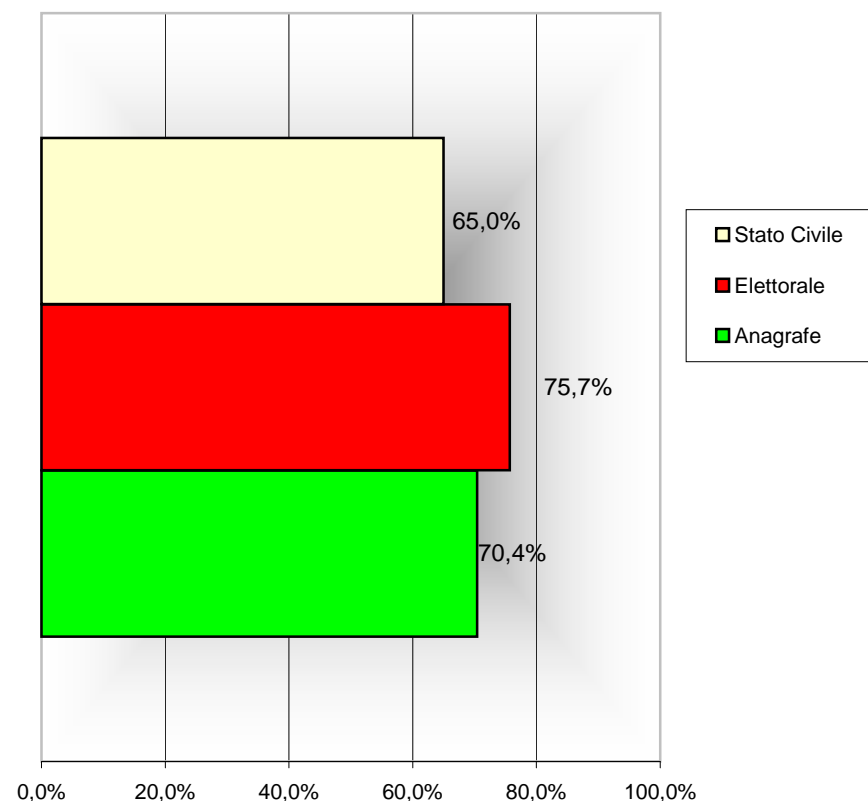
Trend Qualità percepita  
Stato Civile - Anni 2013/2014



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



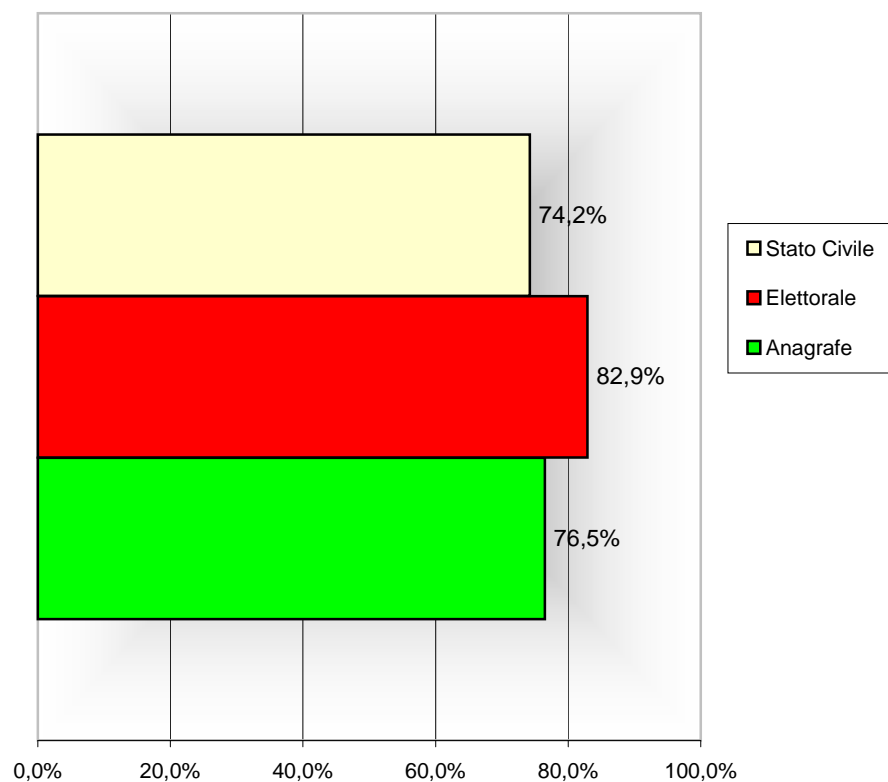
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

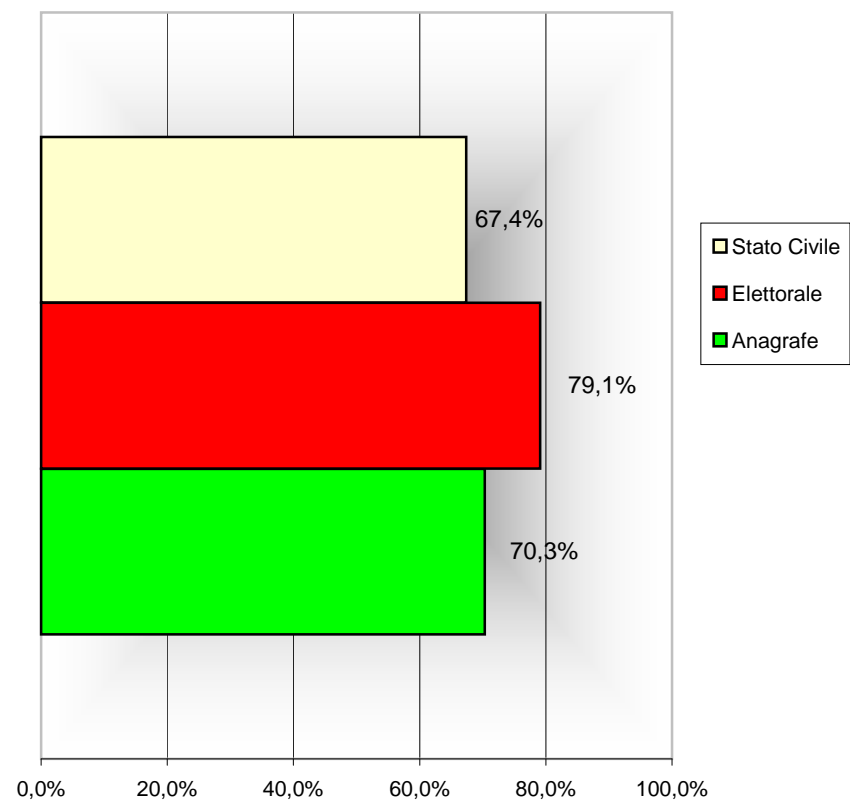
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



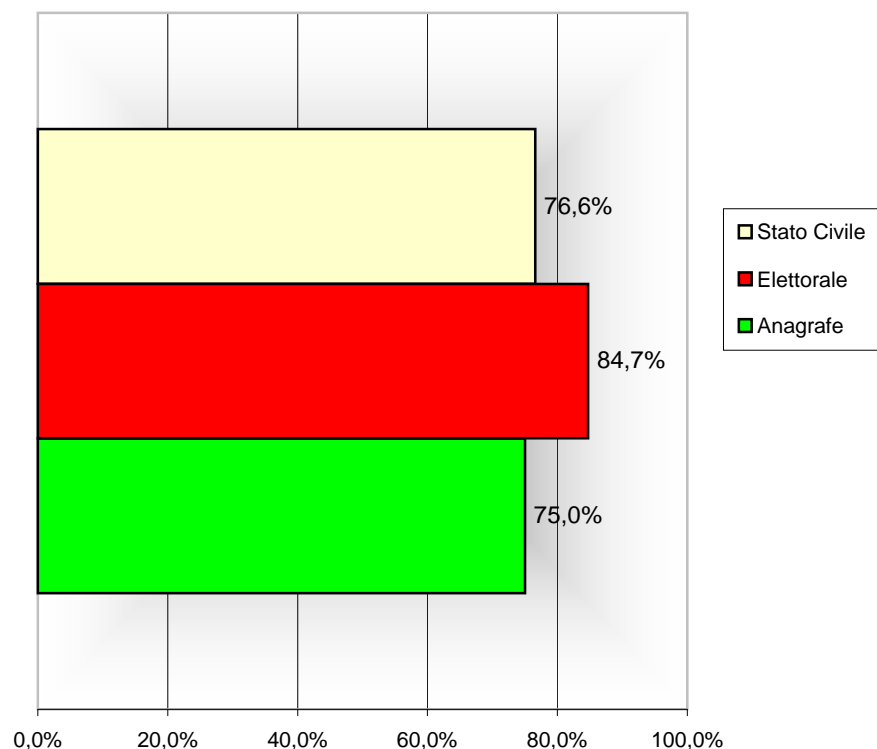
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



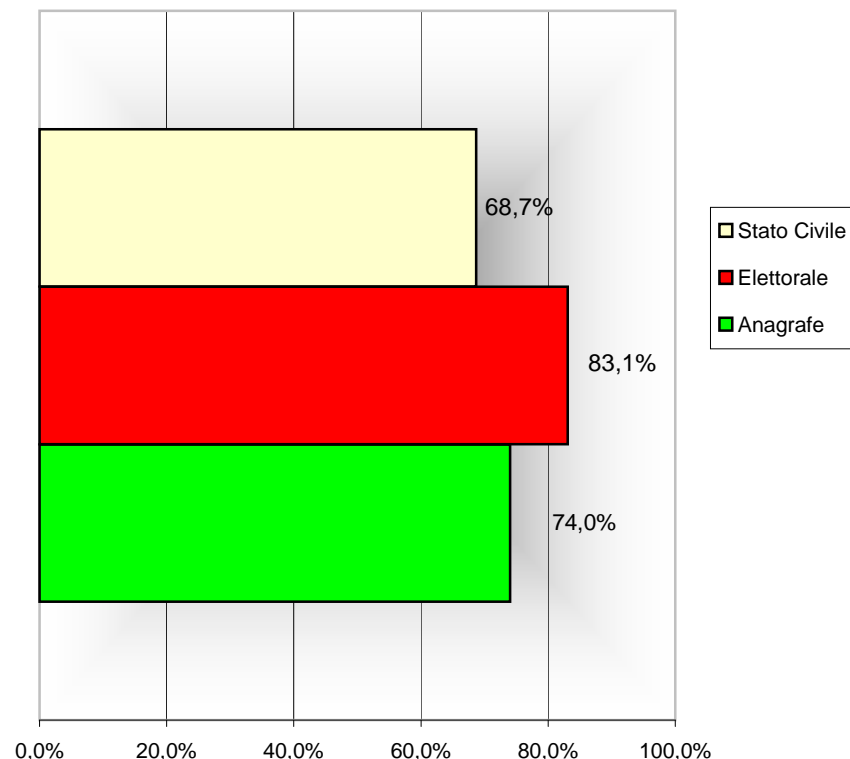
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



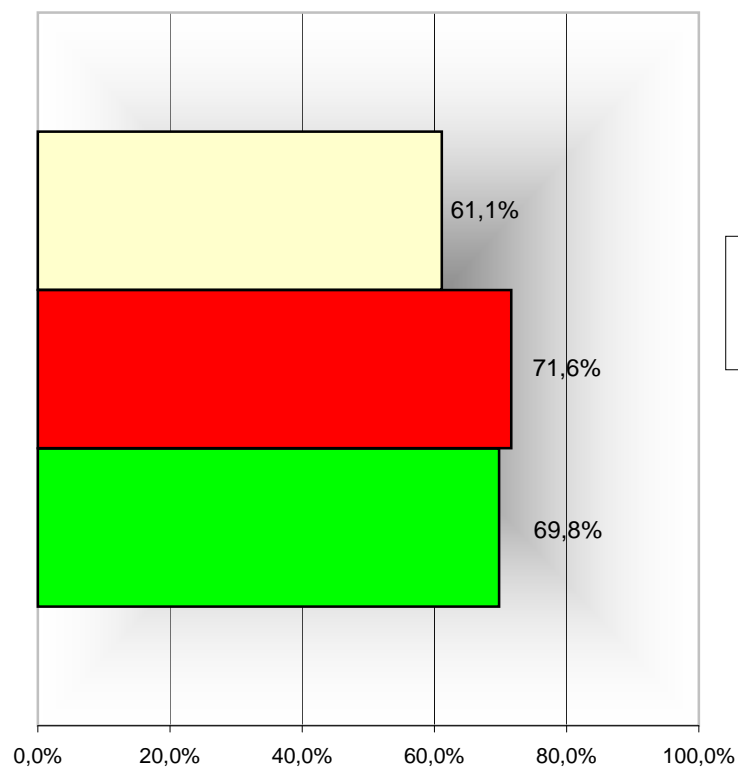
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

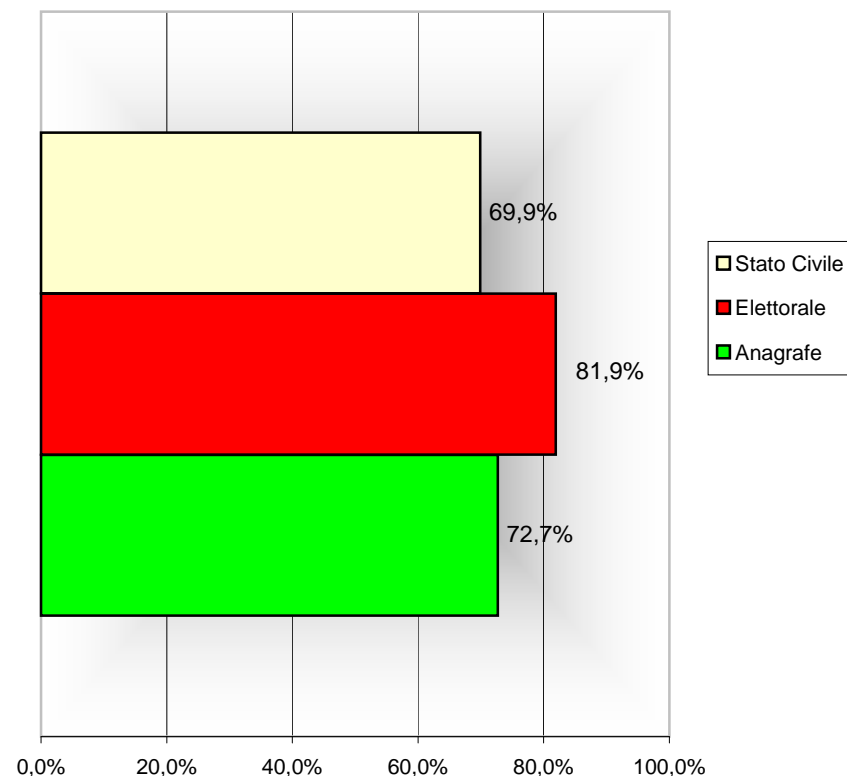


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



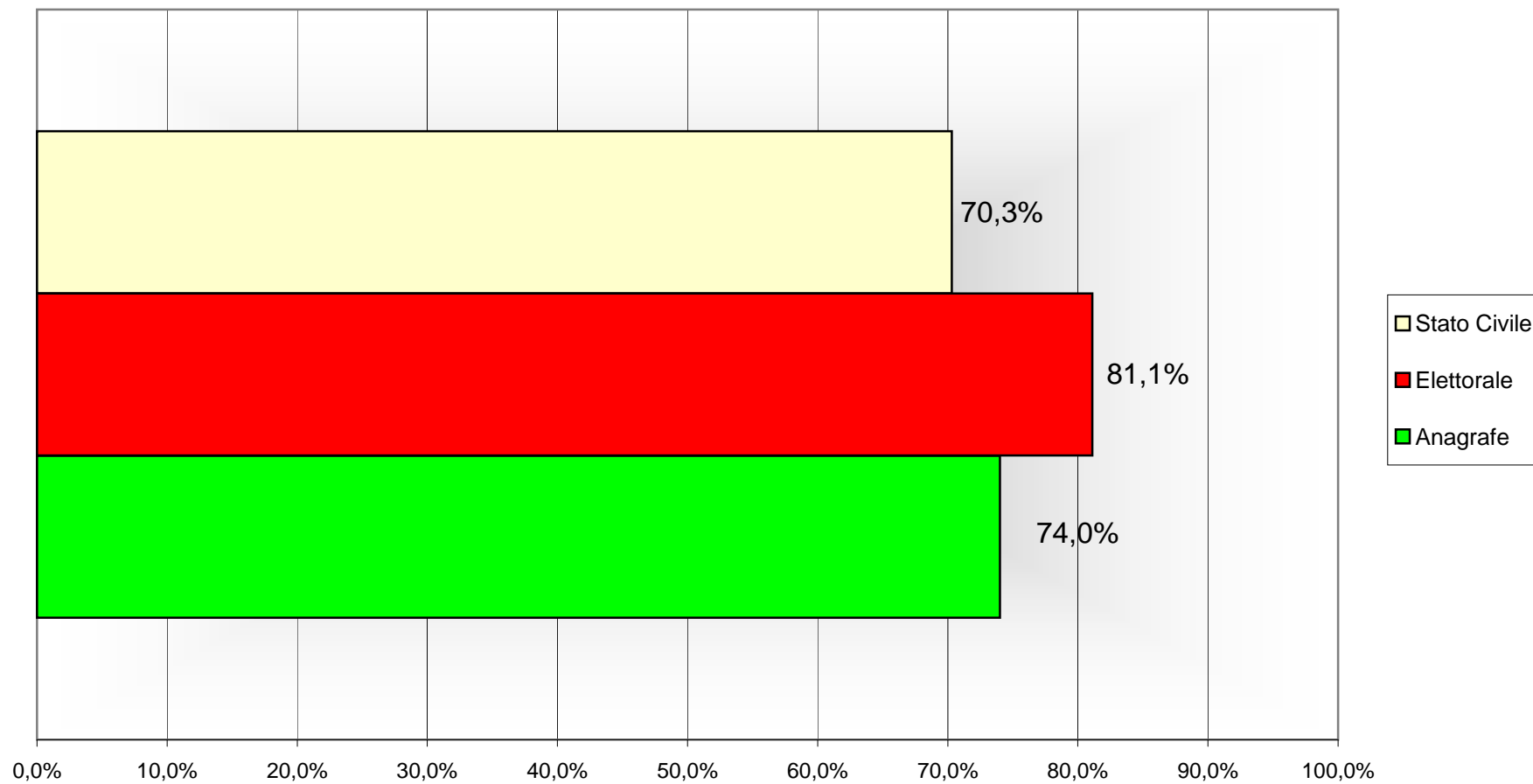
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

#### Anagrafe e Statistica

comfort	4,83	5,57	86,7%	4,66	5,57	83,7%	-3,1%	25
dotazioni	4,96	7,20	68,9%	5,07	7,20	70,4%	1,5%	
rapporto con utenti	4,92	6,48	75,9%	4,96	6,48	76,5%	0,6%	
gestione ufficio	4,80	7,08	67,8%	4,98	7,08	70,3%	2,5%	
controllo	5,22	7,11	73,4%	5,33	7,11	75,0%	1,5%	
personale	4,99	7,12	70,1%	5,27	7,12	74,0%	3,9%	
integrazione	4,56	6,91	66,0%	4,82	6,91	69,8%	3,8%	
efficacia organizz.	4,87	6,85	71,1%	4,98	6,85	72,7%	1,6%	
							2%	1,03%

#### Elettorale

comfort	5,00	5,57	89,8%	5,00	5,57	89,8%	0,0%	5
dotazioni tecniche	5,45	7,20	75,7%	5,45	7,20	75,7%	0,0%	
rapporto con utenti	5,30	6,48	81,8%	5,37	6,48	82,9%	1,1%	
gestione ufficio	5,54	7,08	78,2%	5,60	7,08	79,1%	0,8%	
controllo	6,02	7,11	84,7%	6,02	7,11	84,7%	0,0%	
personale	5,82	7,11	81,9%	5,91	7,11	83,1%	1,3%	
integrazione	4,80	6,91	69,5%	4,95	6,91	71,6%	2,2%	
efficacia organizz.	5,56	6,85	81,2%	5,61	6,85	81,9%	0,7%	
							0,8%	0,10%

#### Stato Civile

comfort	5,00	5,57	89,8%	4,43	5,57	79,5%	-10,2%	8
dotaz.tecniche	4,76	7,20	66,1%	4,68	7,20	65,0%	-1,1%	
rapporto con utenti	5,00	6,54	76,5%	4,85	6,54	74,2%	-2,3%	
gestione ufficio	4,75	7,08	67,1%	4,77	7,08	67,4%	0,3%	
controllo pratiche	5,41	7,06	76,6%	5,41	7,06	76,6%	0,0%	
personale	4,80	7,12	67,4%	4,89	7,12	68,7%	1,3%	
integrazione	4,33	6,91	62,7%	4,22	6,91	61,1%	-1,6%	
efficacia organizz.	4,90	6,85	71,5%	4,79	6,85	69,9%	-1,6%	
							-1,9%	-0,40%

Direzione Servizi Demografici

incremento biennio 2013 - 2014:

0,72%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

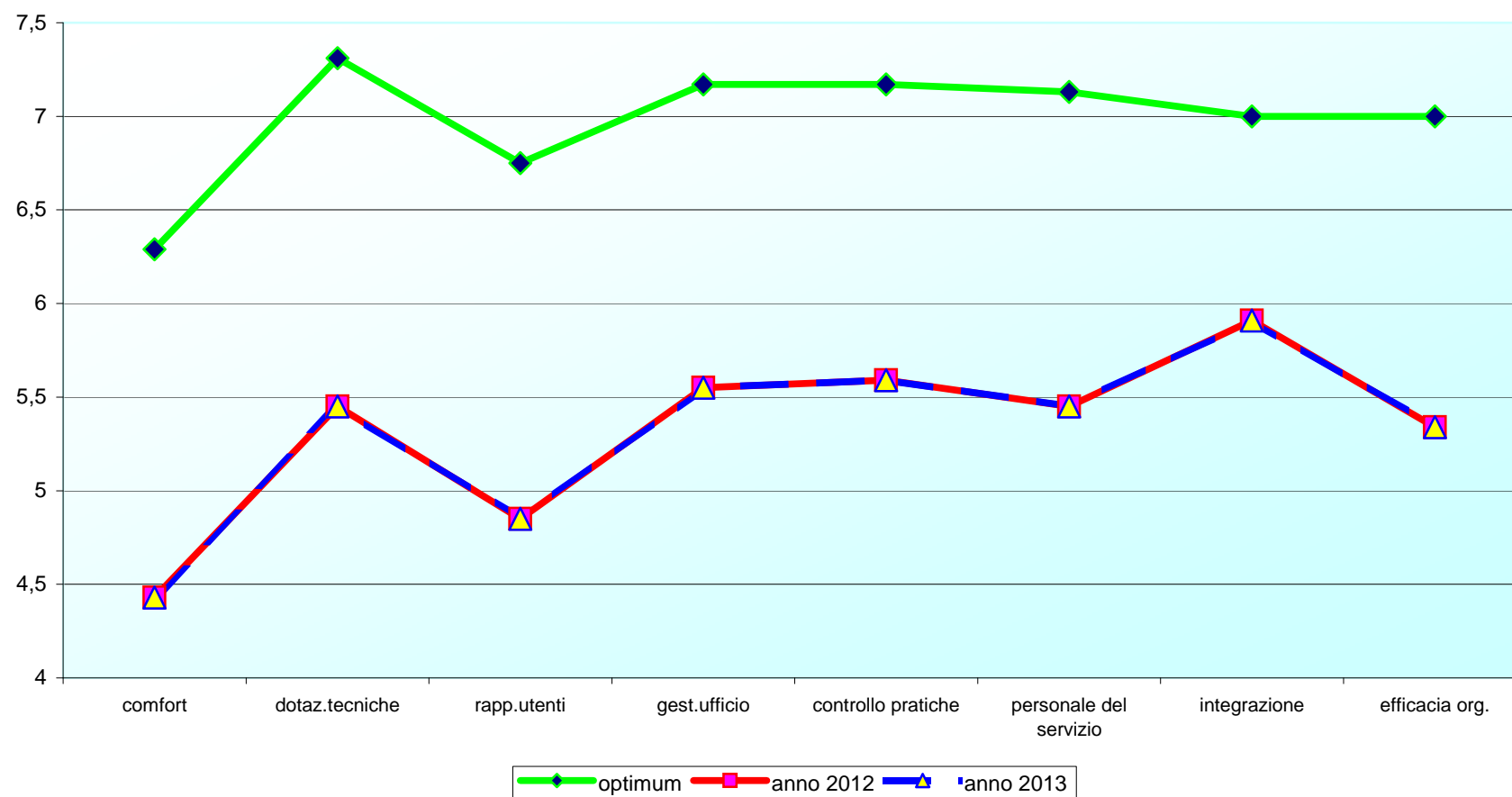
Direzione Servizi Gare, Contratti e Centrale Unica degli Acquisti

Anno 2014

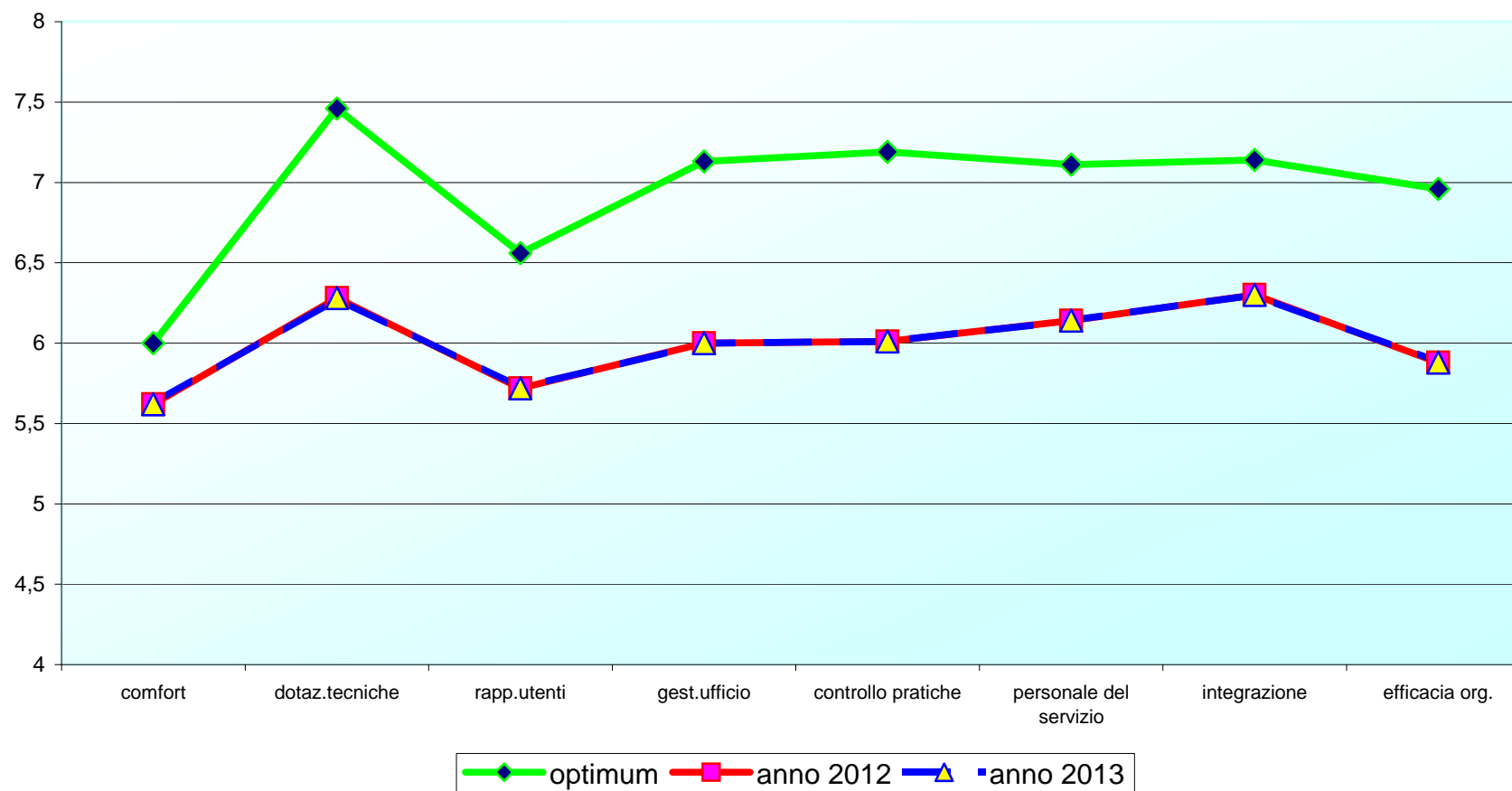
Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

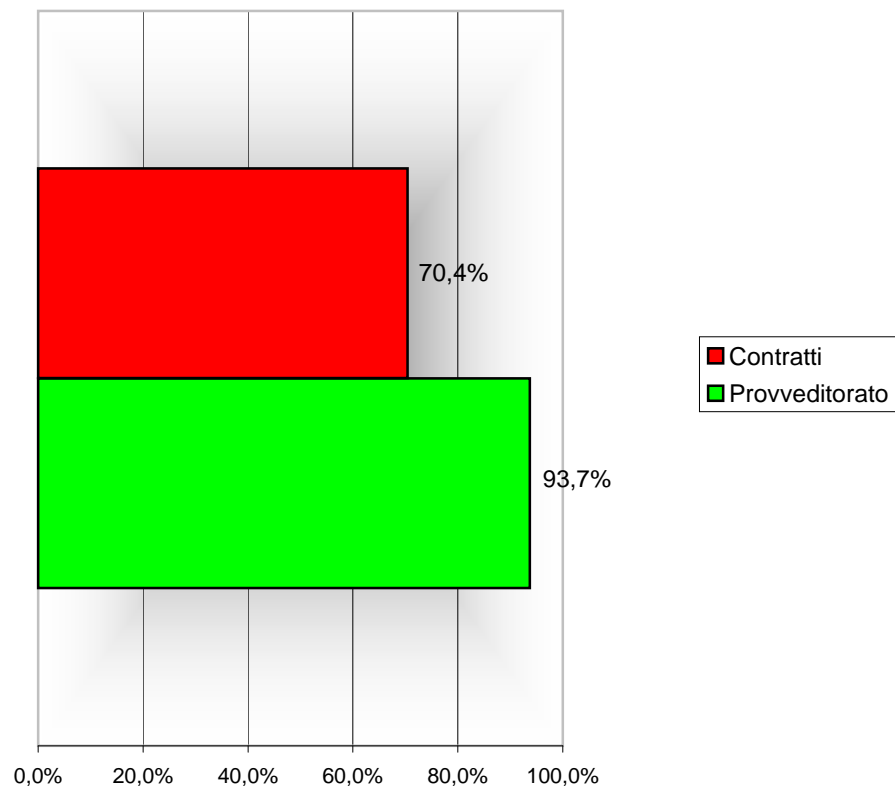
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Rapporti Contrattuali - Anni 2013/2014**



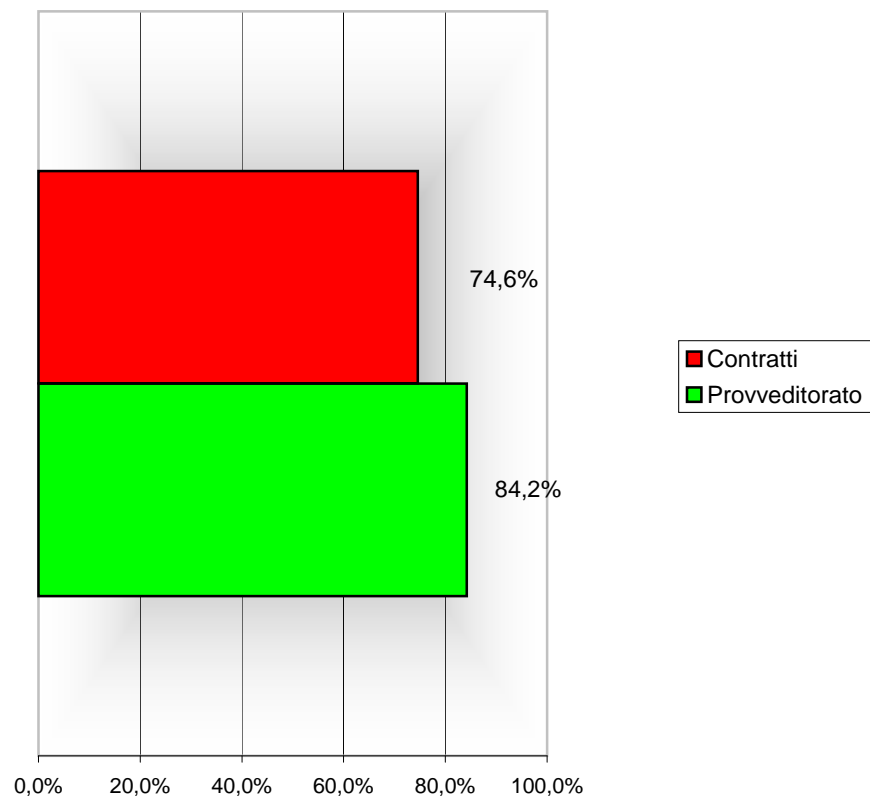
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Provveditorato - Anni 2013/2014**



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



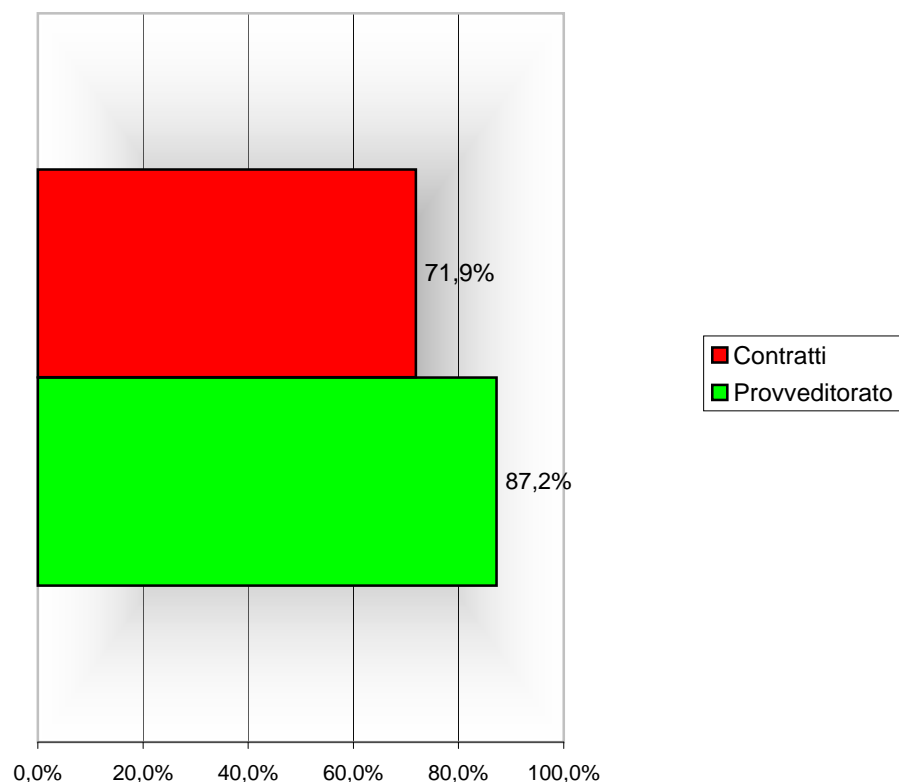
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

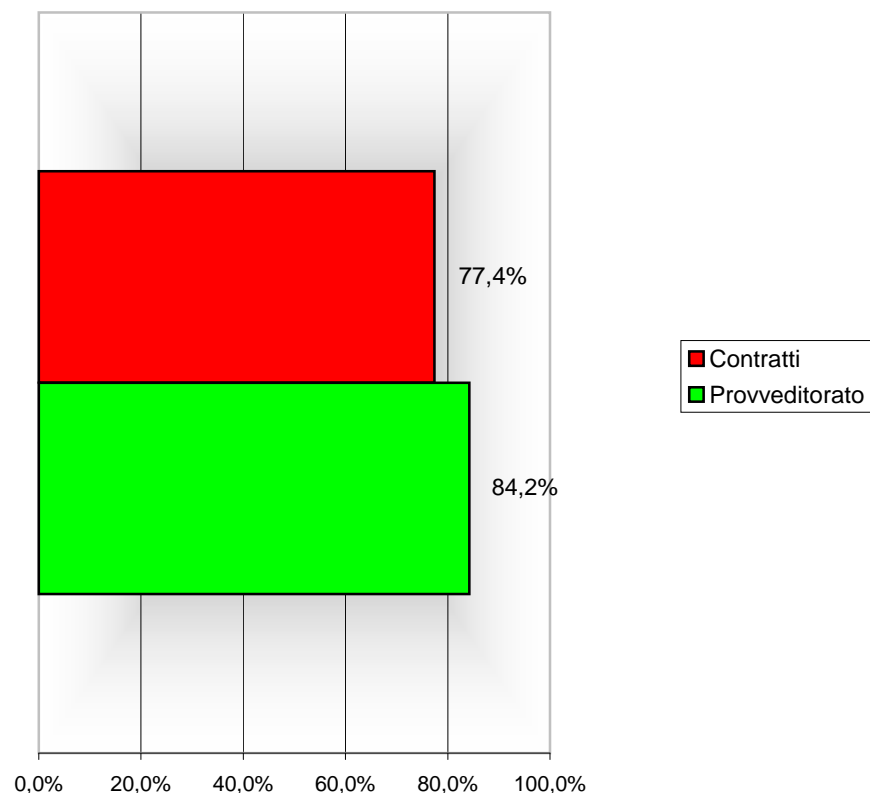
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



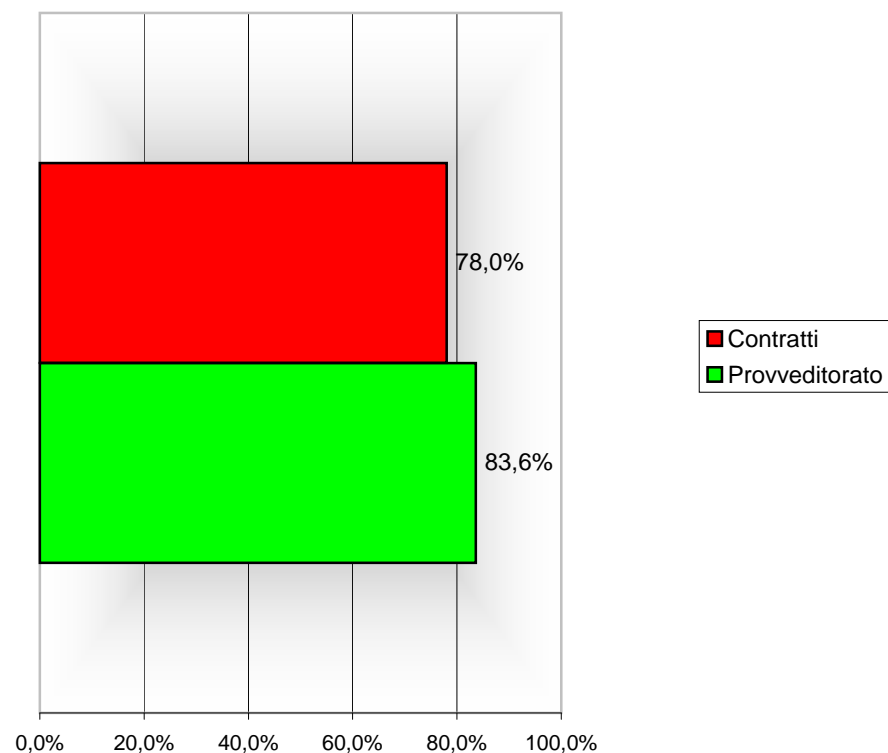
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA"



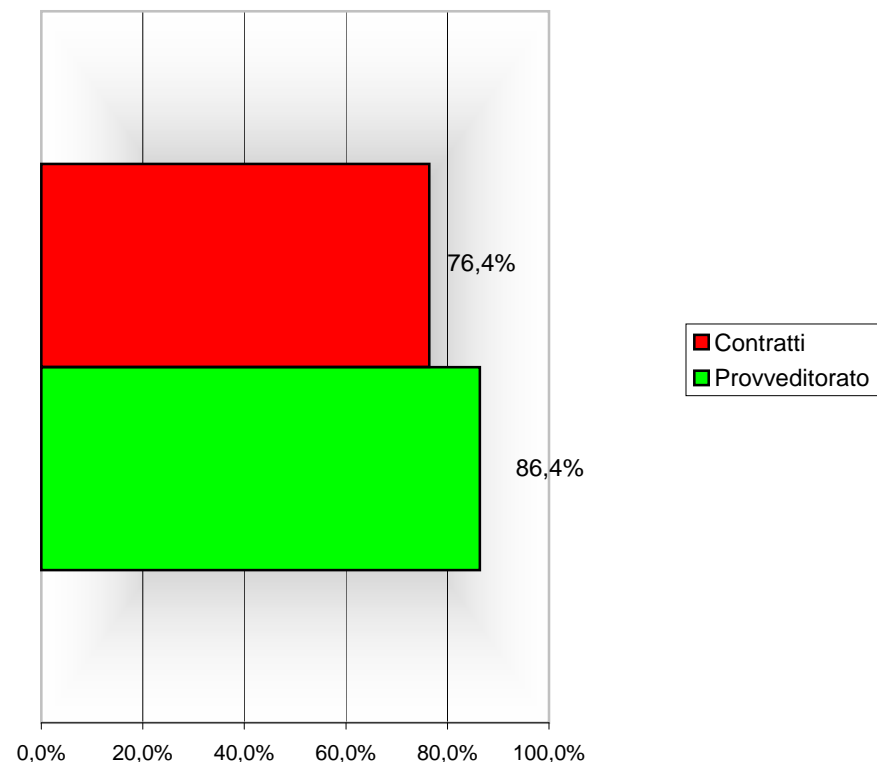
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

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



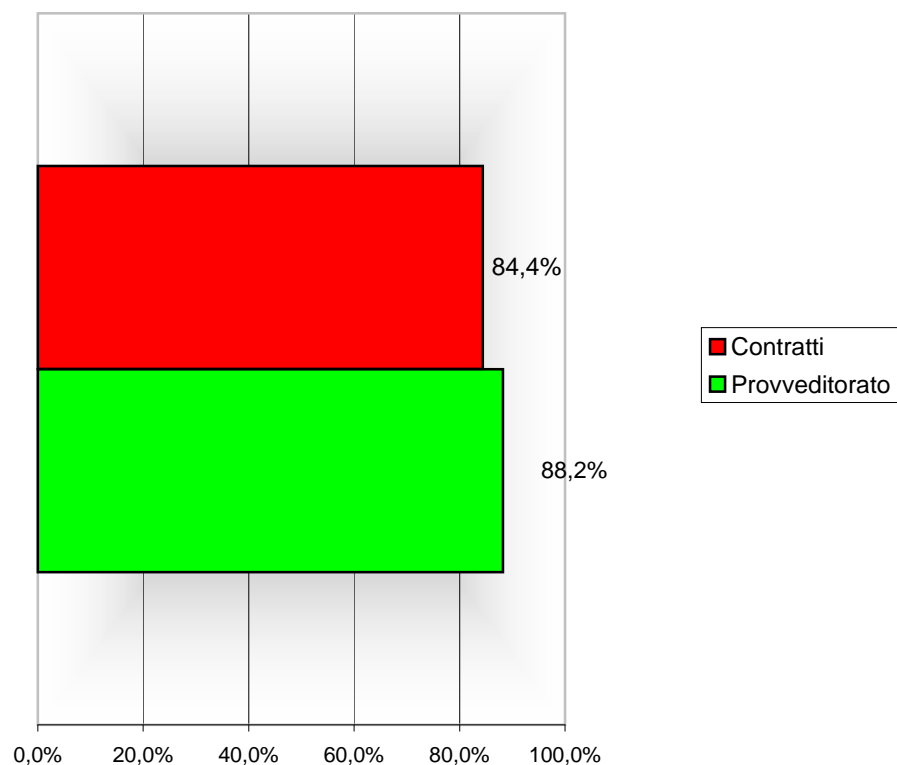
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

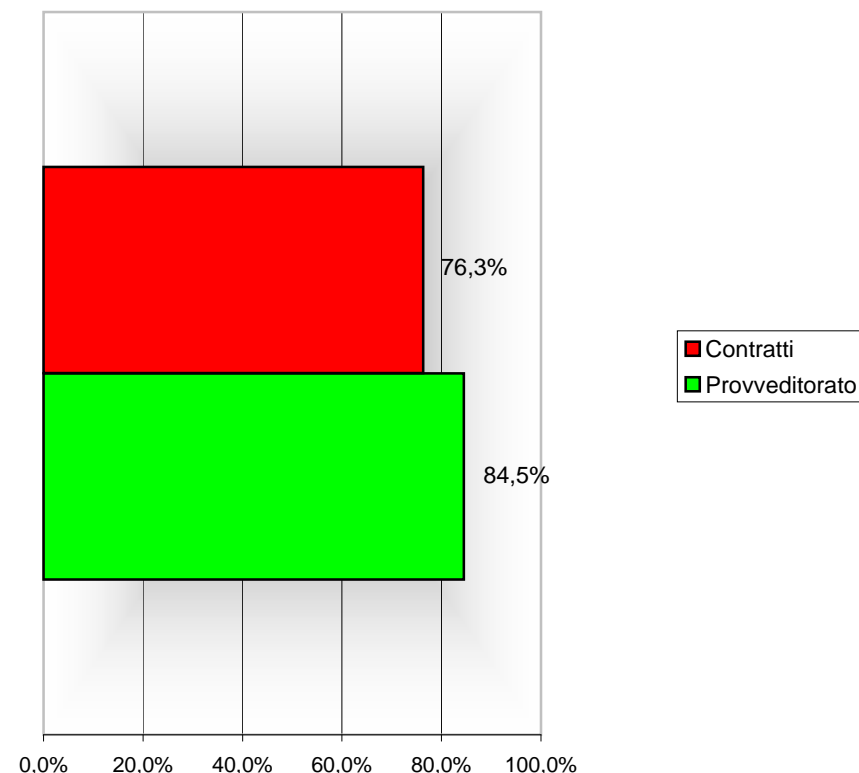


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



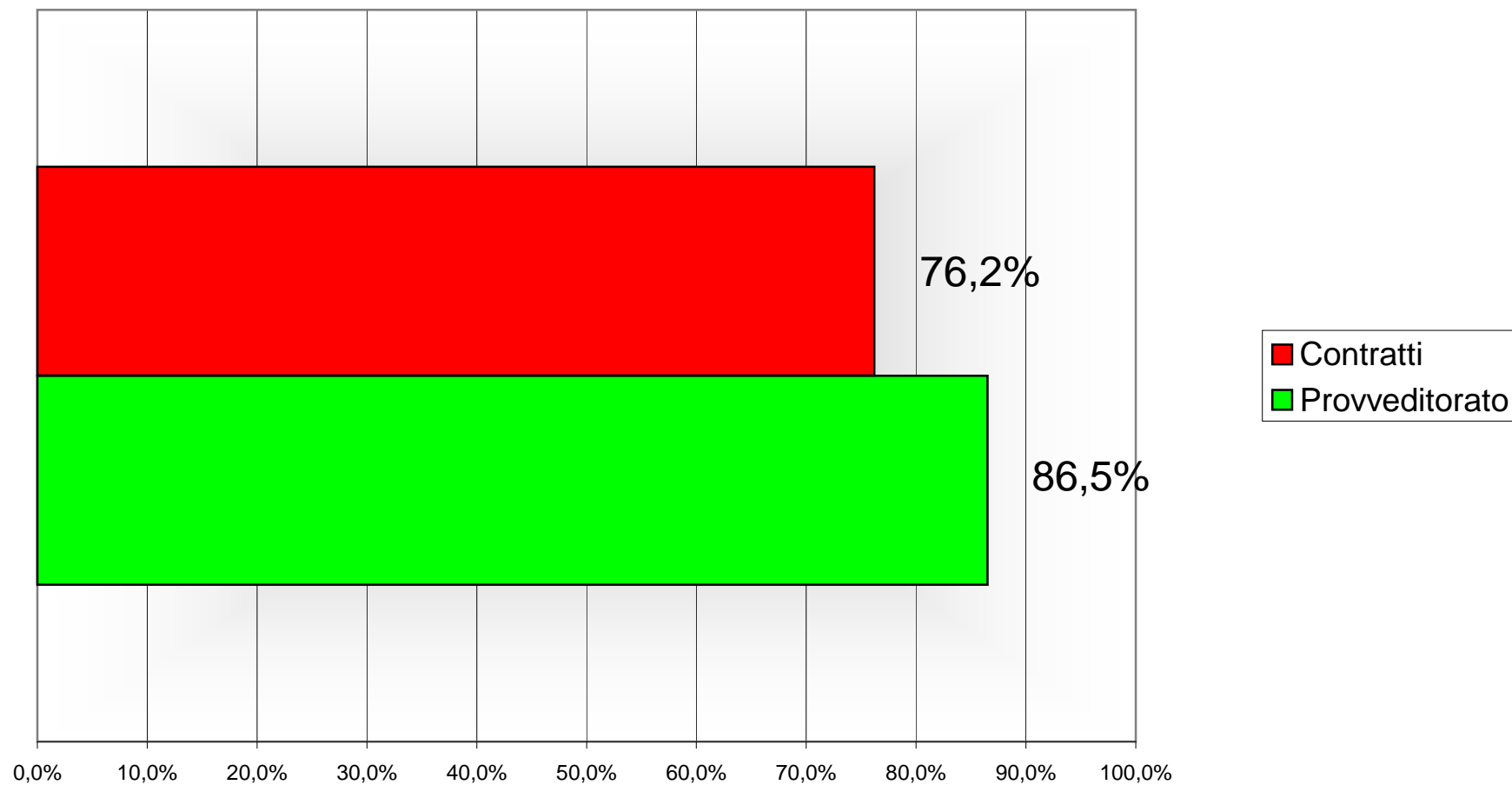
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

#### Rapporti Contrattuali

comfort	4,43	6,29	70,4%	4,43	6,29	70,4%	0,0%	8
dotazioni	5,45	7,31	74,6%	5,45	7,31	74,6%	0,0%	
rapporto con utenti	4,85	6,75	71,9%	4,85	6,75	71,9%	0,0%	
gestione ufficio	5,55	7,17	77,4%	5,55	7,17	77,4%	0,0%	
controllo	5,59	7,17	78,0%	5,59	7,17	78,0%	0,0%	
personale	5,45	7,13	76,4%	5,45	7,13	76,4%	0,0%	
integrazione	5,91	7,00	84,4%	5,91	7,00	84,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,34	7,00	76,3%	5,34	7,00	76,3%	0,0%	
							0,0%	0

#### Provveditorato

comfort	5,62	6,00	93,7%	5,62	6,00	93,7%	0,0%	36
dotazioni	6,28	7,46	84,2%	6,28	7,46	84,2%	0,0%	
rapporto con utenti	5,72	6,56	87,2%	5,72	6,56	87,2%	0,0%	
gestione ufficio	6	7,13	84,2%	6	7,13	84,2%	0,0%	
controllo	6,01	7,19	83,6%	6,01	7,19	83,6%	0,0%	
personale	6,14	7,11	86,4%	6,14	7,11	86,4%	0,0%	
integrazione	6,30	7,14	88,2%	6,30	7,14	88,2%	0,0%	
efficacia organizz.	5,88	6,96	84,5%	5,88	6,96	84,5%	0,0%	
							0,0%	0

44

Direzione Serv. Gare, Contratti,...

incremento biennio 2013 - 2014:

0,00



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

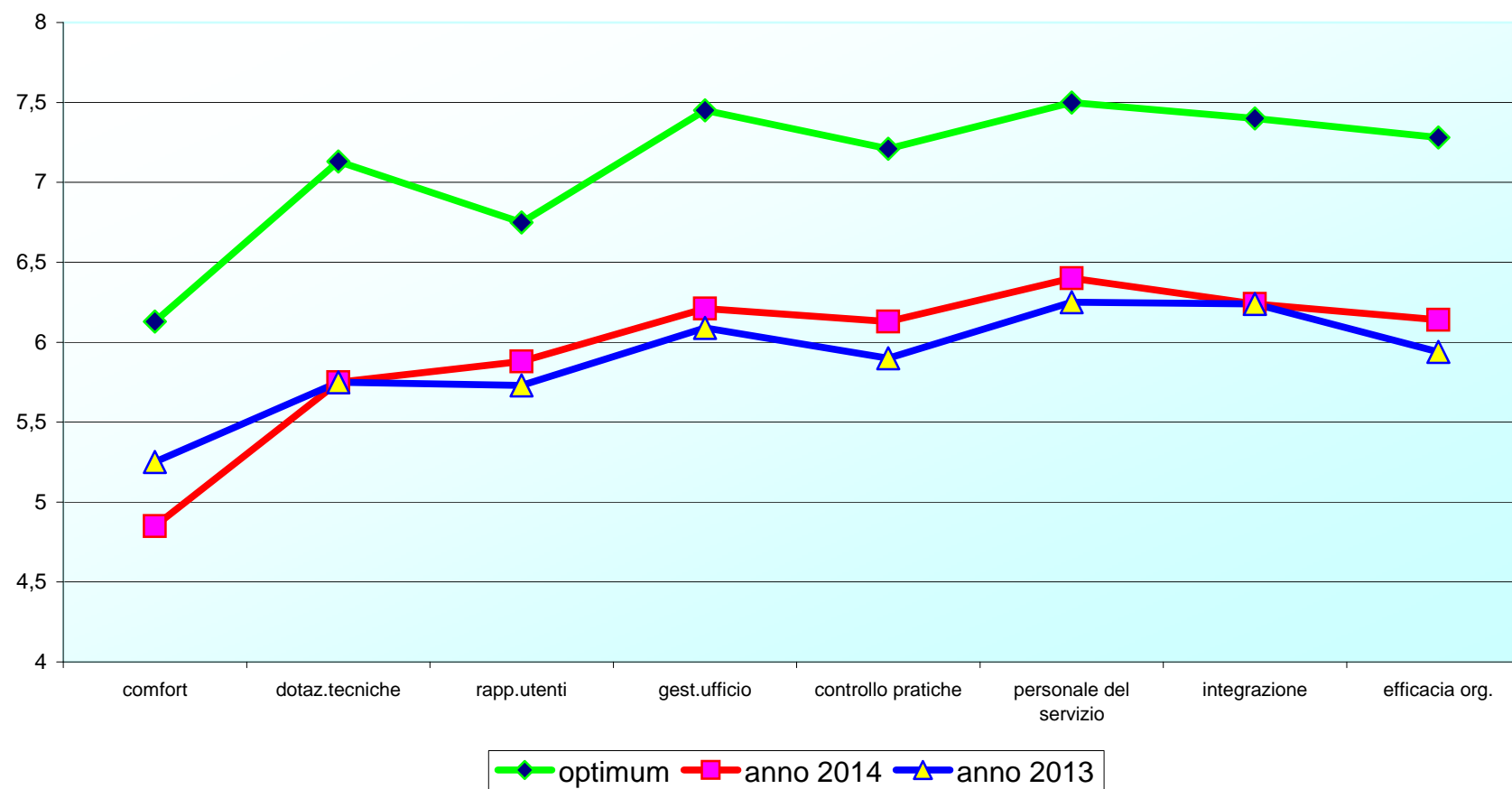
Direzione Infrastrutture e Protezione Civile

Anno 2014

Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Lavori e Opere Pubbliche - Anni 2013/2014**



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Servizio Manutenzione Infrastrutture**

101

comfort	5,25	6,13	85,6%	4,85	6,13	79,1%	-6,5%
dotazioni	5,75	7,13	80,6%	5,75	7,13	80,6%	0,0%
rapporto con utenti	5,73	6,67	85,9%	5,88	6,75	87,1%	1,2%
gestione ufficio	6,09	7,40	82,3%	6,21	7,45	83,4%	1,1%
controllo	5,90	7,21	81,8%	6,13	7,21	85,0%	3,2%
personale	6,25	7,44	84,0%	6,40	7,50	85,3%	1,3%
integrazione	6,24	7,40	84,3%	6,24	7,40	84,3%	0,0%
efficacia organizz.	5,94	7,21	82,4%	6,14	7,28	84,3%	2,0%
							0,3%

**Direzione Infrastrutture e P.C.**

incremento biennio 2013 - 2014:

0,3%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

Direzione Polizia Municipale

Anno 2014

Ottobre 2014

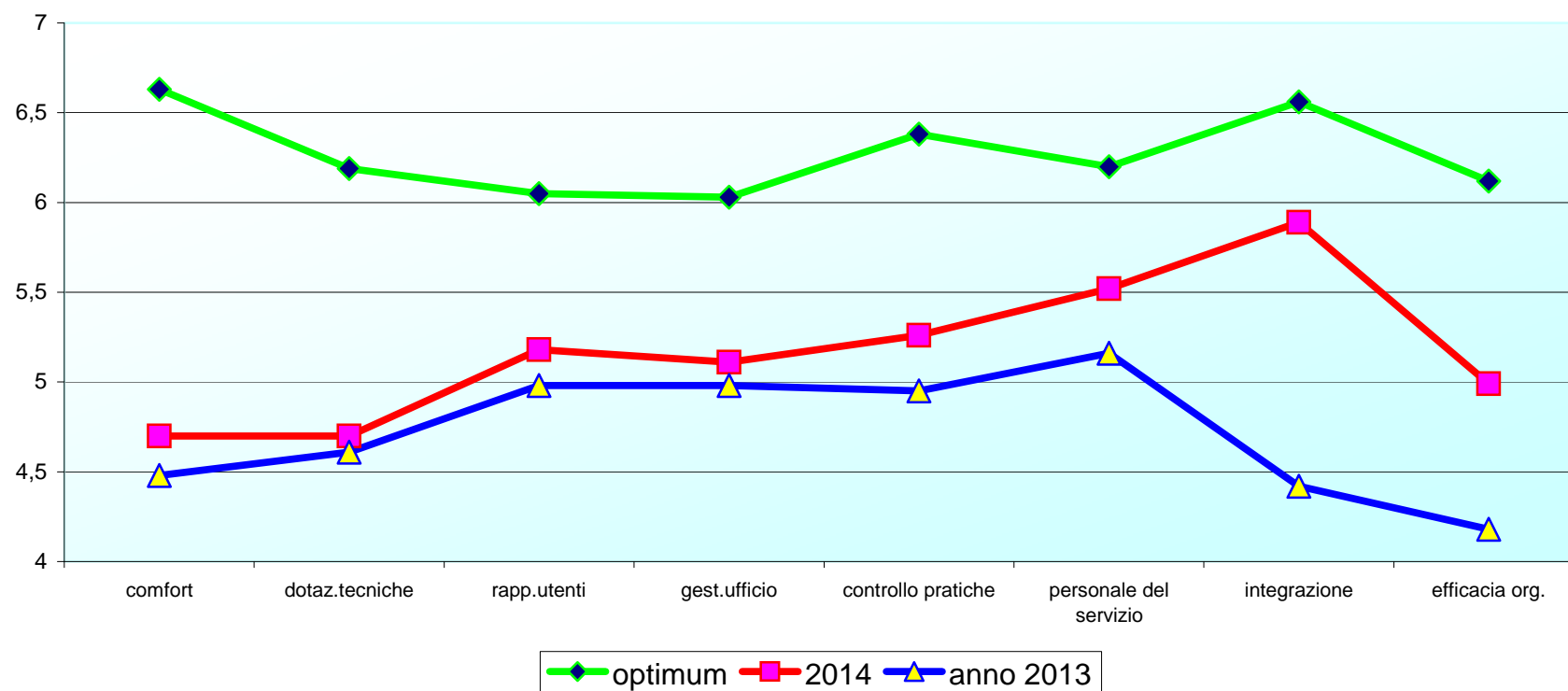
Centro Stampa Comunale

# Città di Alessandria

Trend Qualità percepita

Polizia Municipale

Anni 2013/2014



CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

**Corpo P.M.**

112

comfort	4,48	6,38	70,2%	4,7	6,63	70,9%	0,7%
dotazioni	4,61	6,4	72,0%	4,7	6,19	75,9%	3,9%
rapporto con utenti	4,98	6,17	80,7%	5,18	6,05	85,6%	4,9%
gestione ufficio	4,98	6,03	82,6%	5,11	6,03	84,7%	2,2%
controllo	4,95	6,48	76,4%	5,26	6,38	82,4%	6,1%
personale	5,16	6,60	78,2%	5,52	6,20	89,0%	10,9%
integrazione	4,42	6,00	73,7%	5,89	6,56	89,8%	16,1%
efficacia organizz.	4,15	5,64	73,6%	4,99	6,12	81,5%	8,0%
							6,6%

**Direzione Polizia Municipale**

incremento biennio 2013 - 2014:

6,6%



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

# Stella della Qualità – Report di Sintesi

## Direzione Organizzazione e Personale

Anno 2014

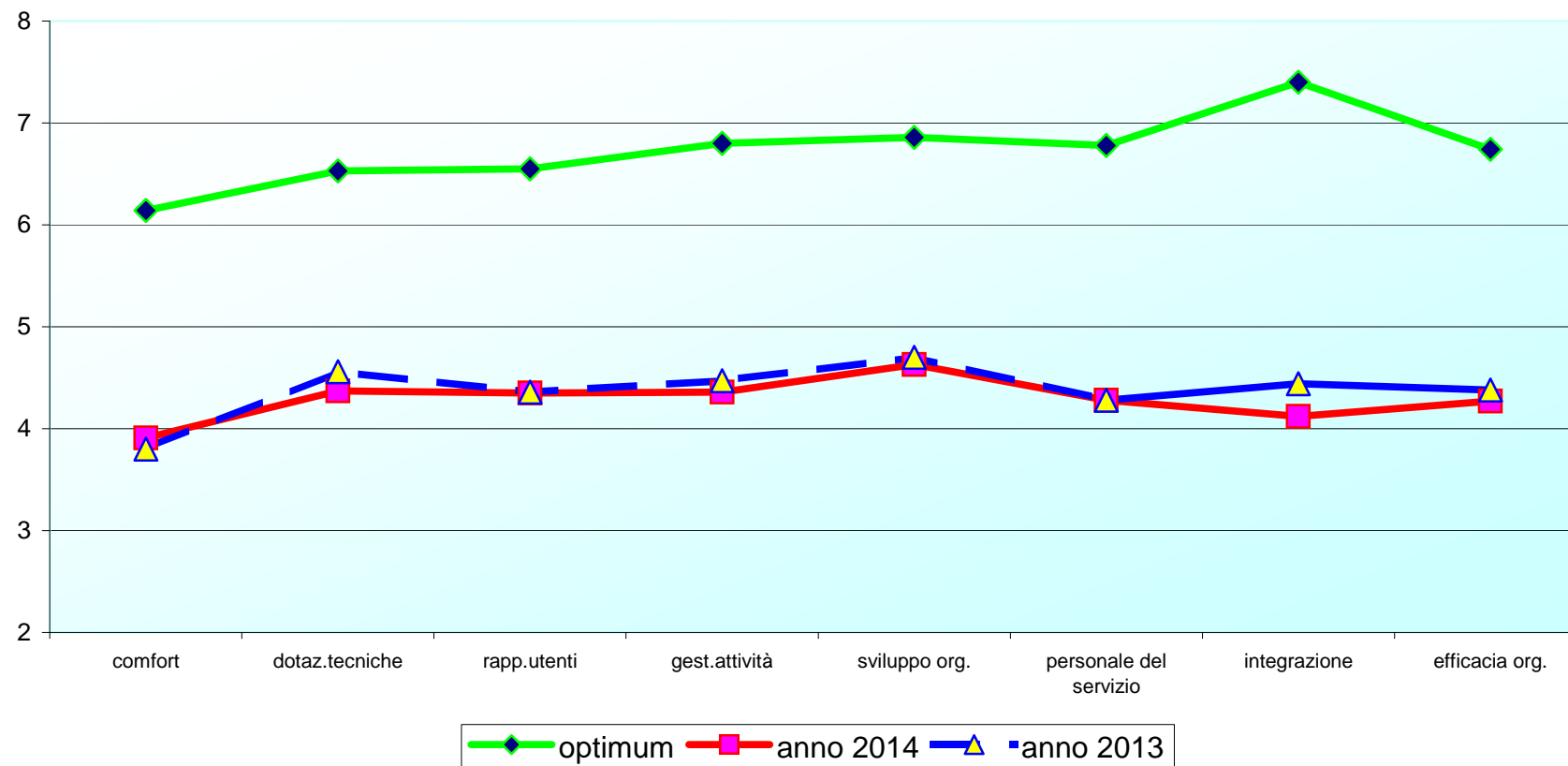
Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

# Città di Alessandria

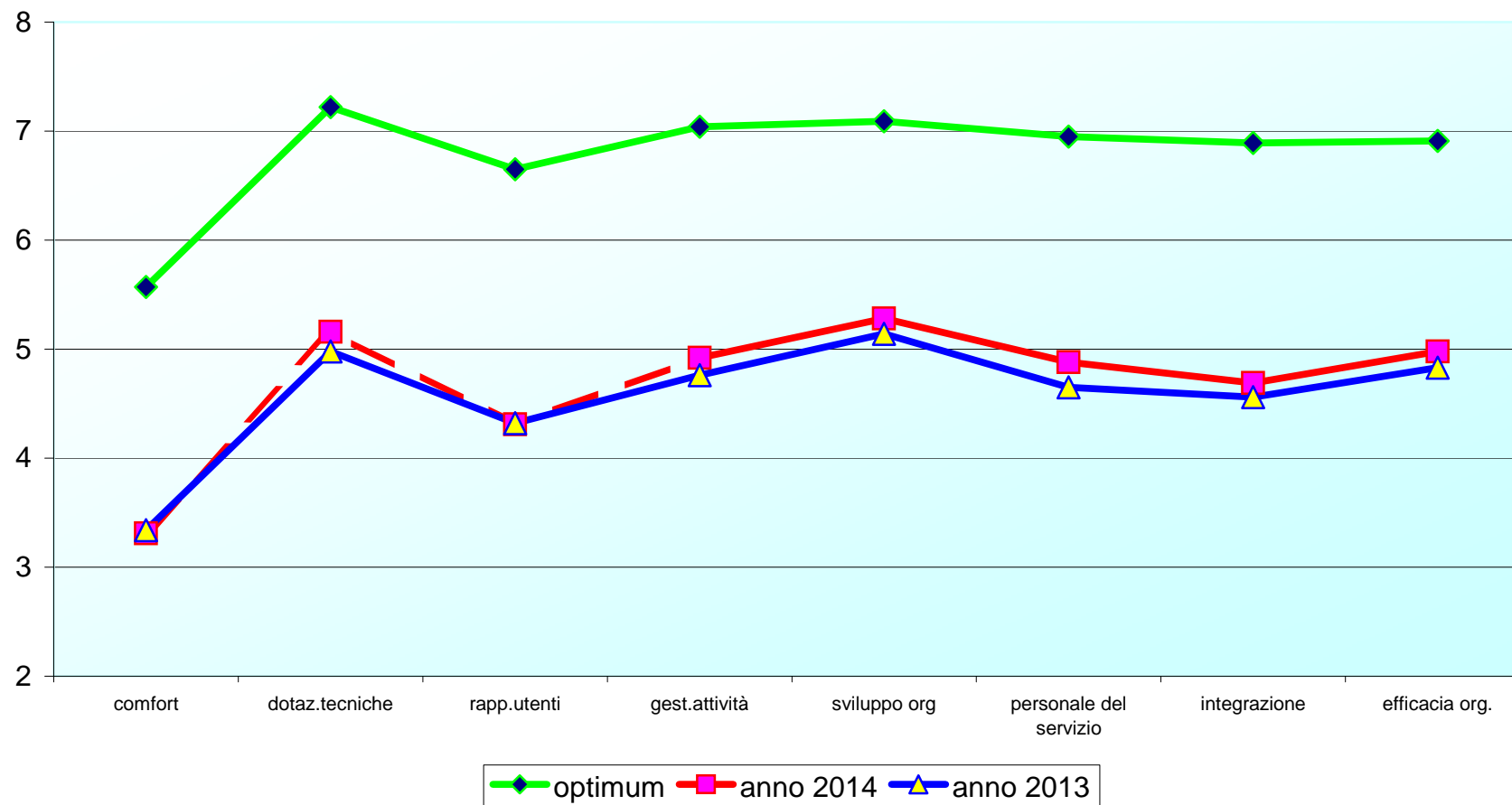
Trend Qualità percepita

Stipendi - Anni 2013/2014



# Città di Alessandria

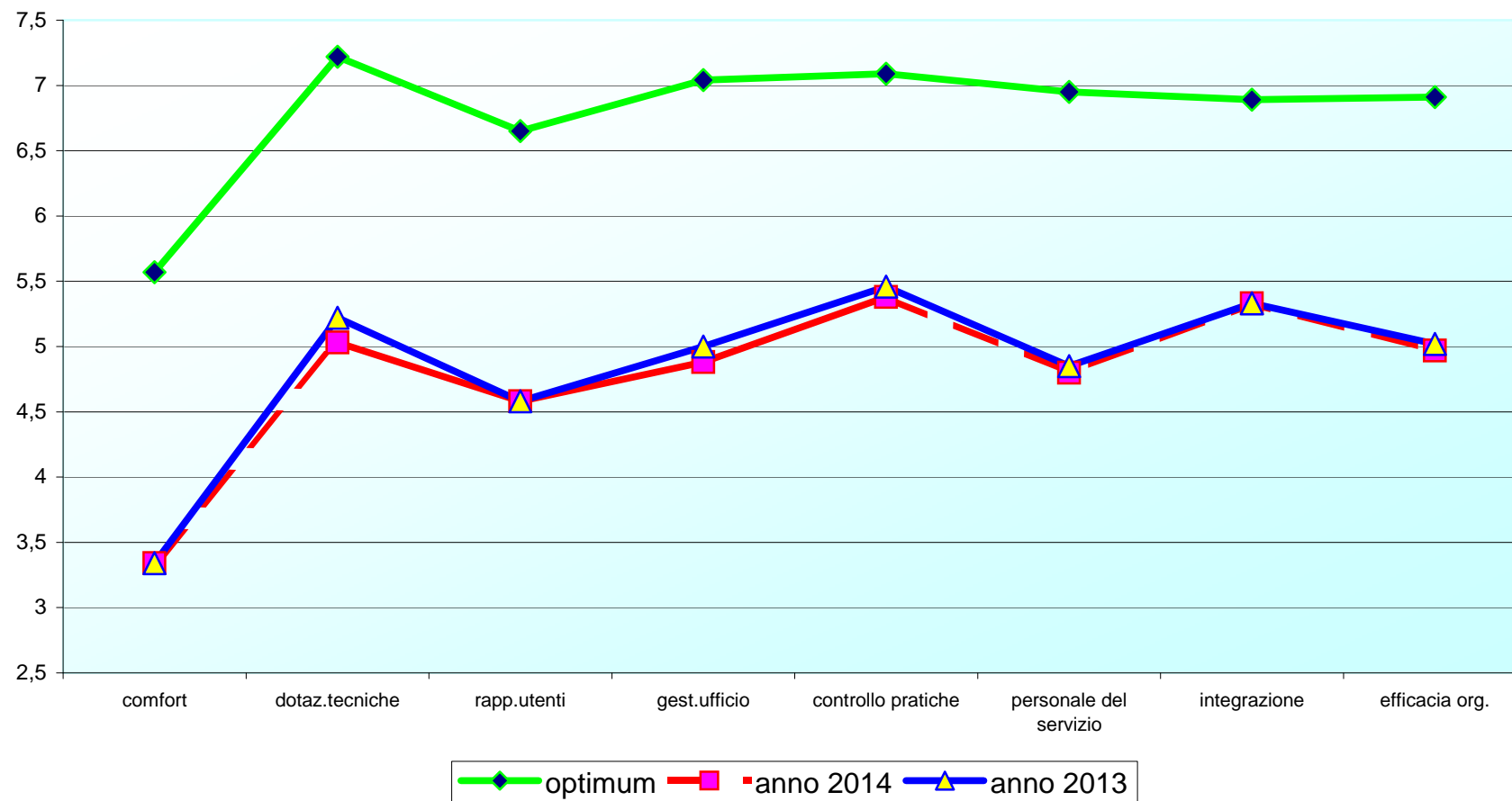
Trend Qualità percepita  
Organizzazione - Anni 2013/2014



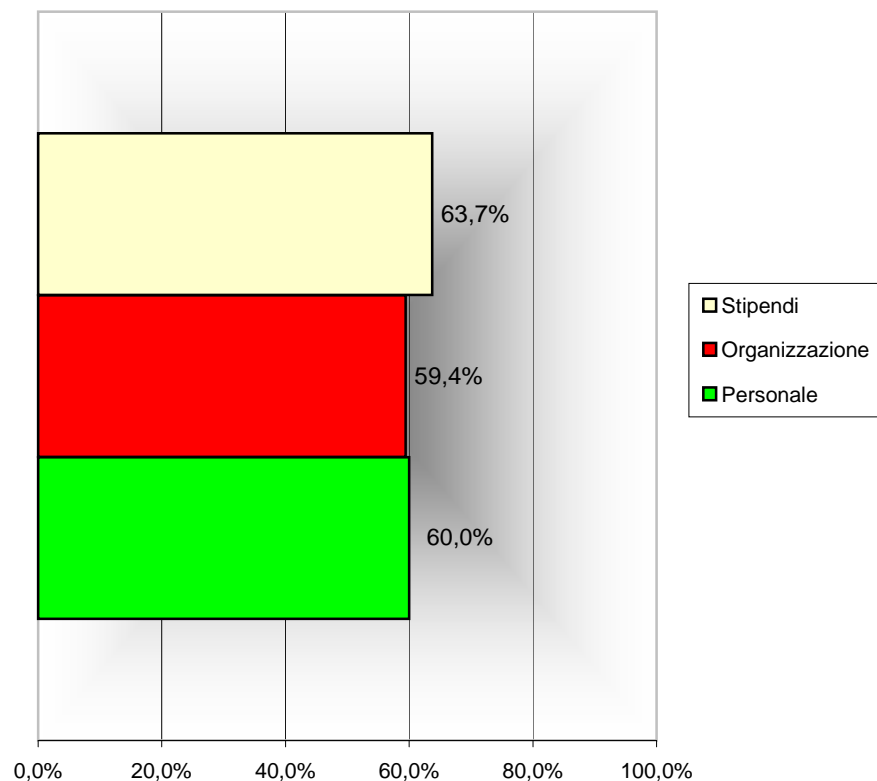
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

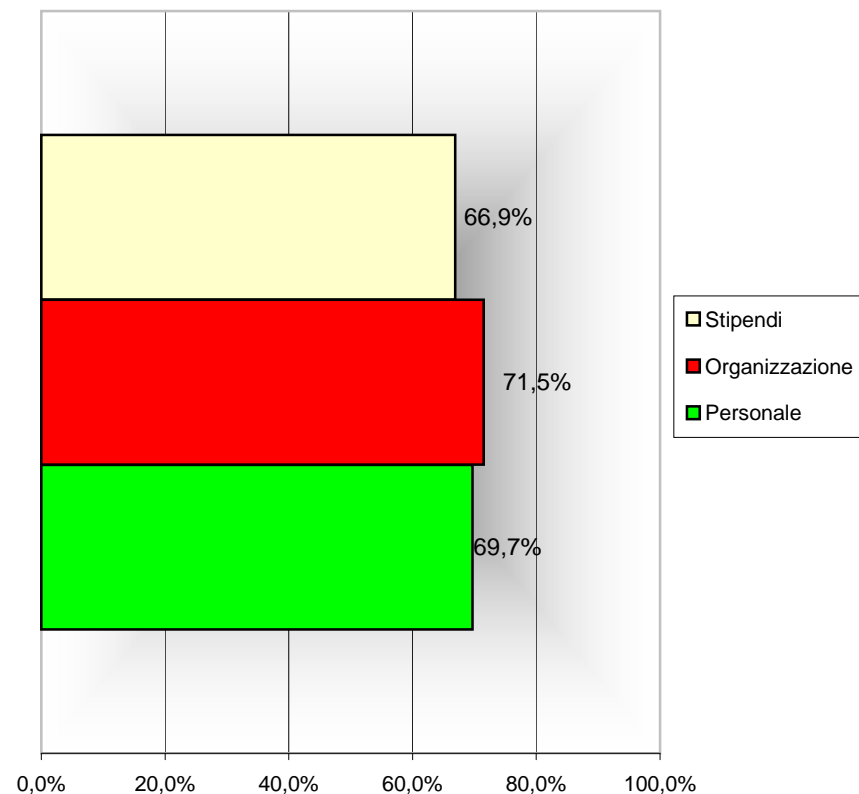
### Gestione Personale - Anni 2013/2014



Giudizio relativo al parametro  
"COMFORT PER UTENTI"



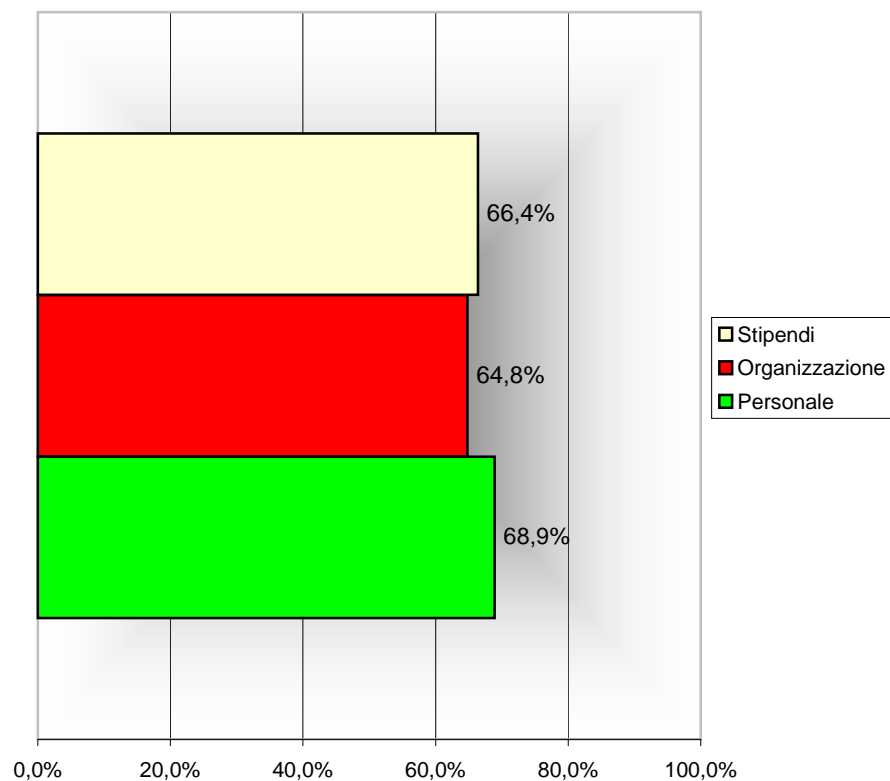
Giudizio relativo al parametro  
"DOTAZIONI TECNICHE"



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

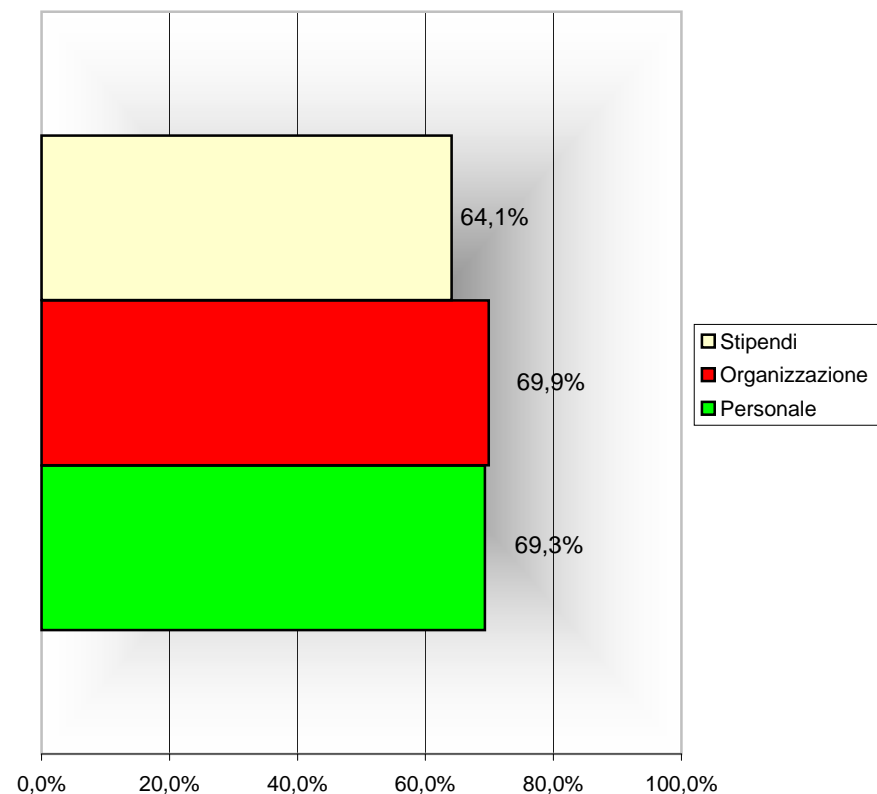
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

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



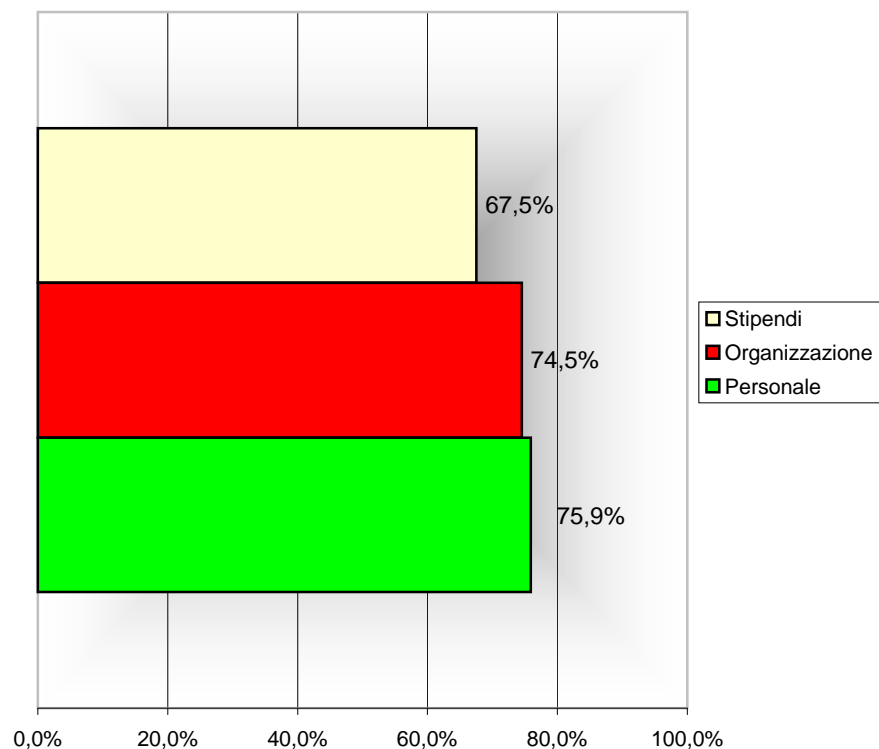
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

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



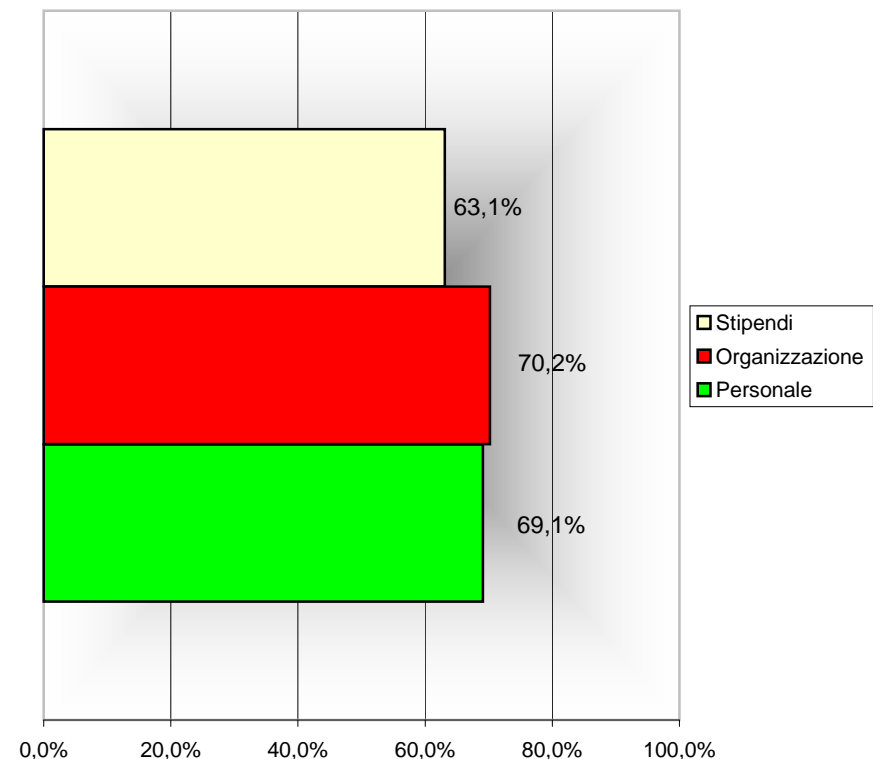
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "SVILUPPO ORGANIZZATIVO"



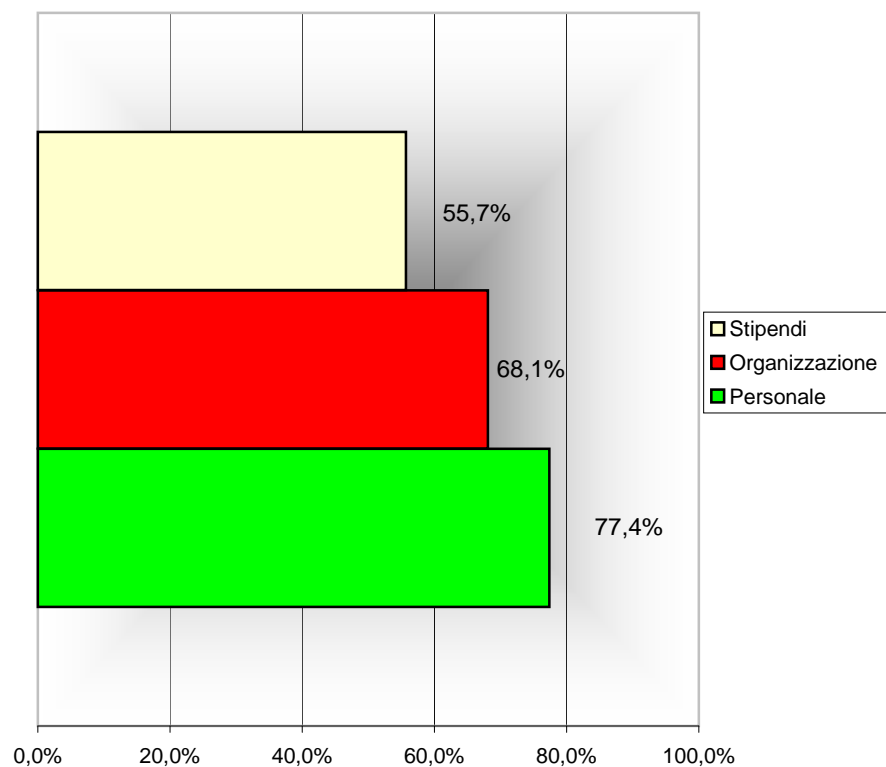
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

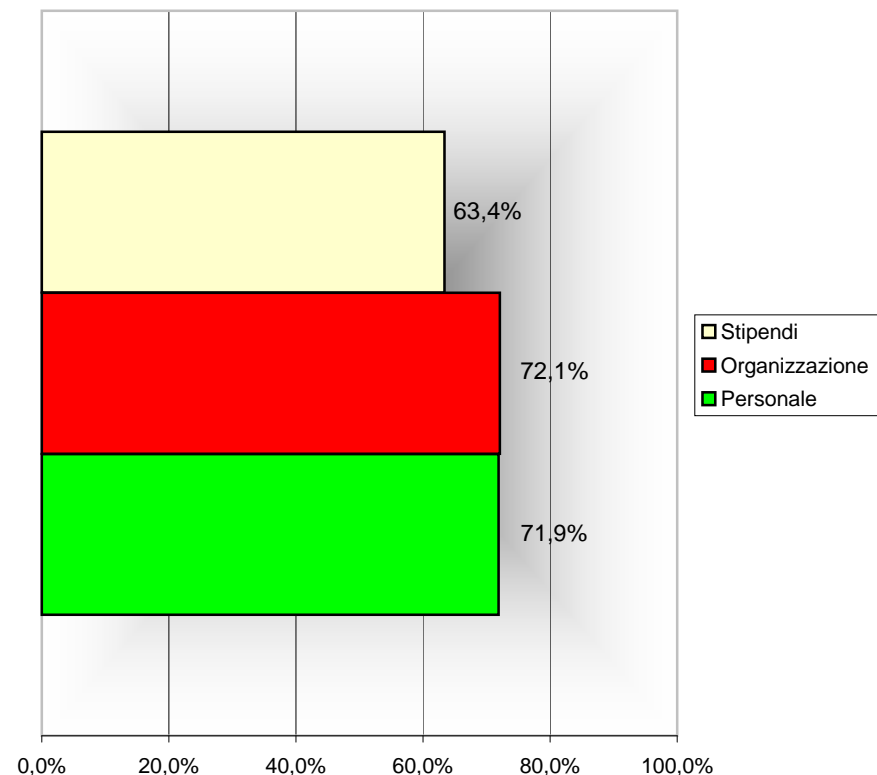


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



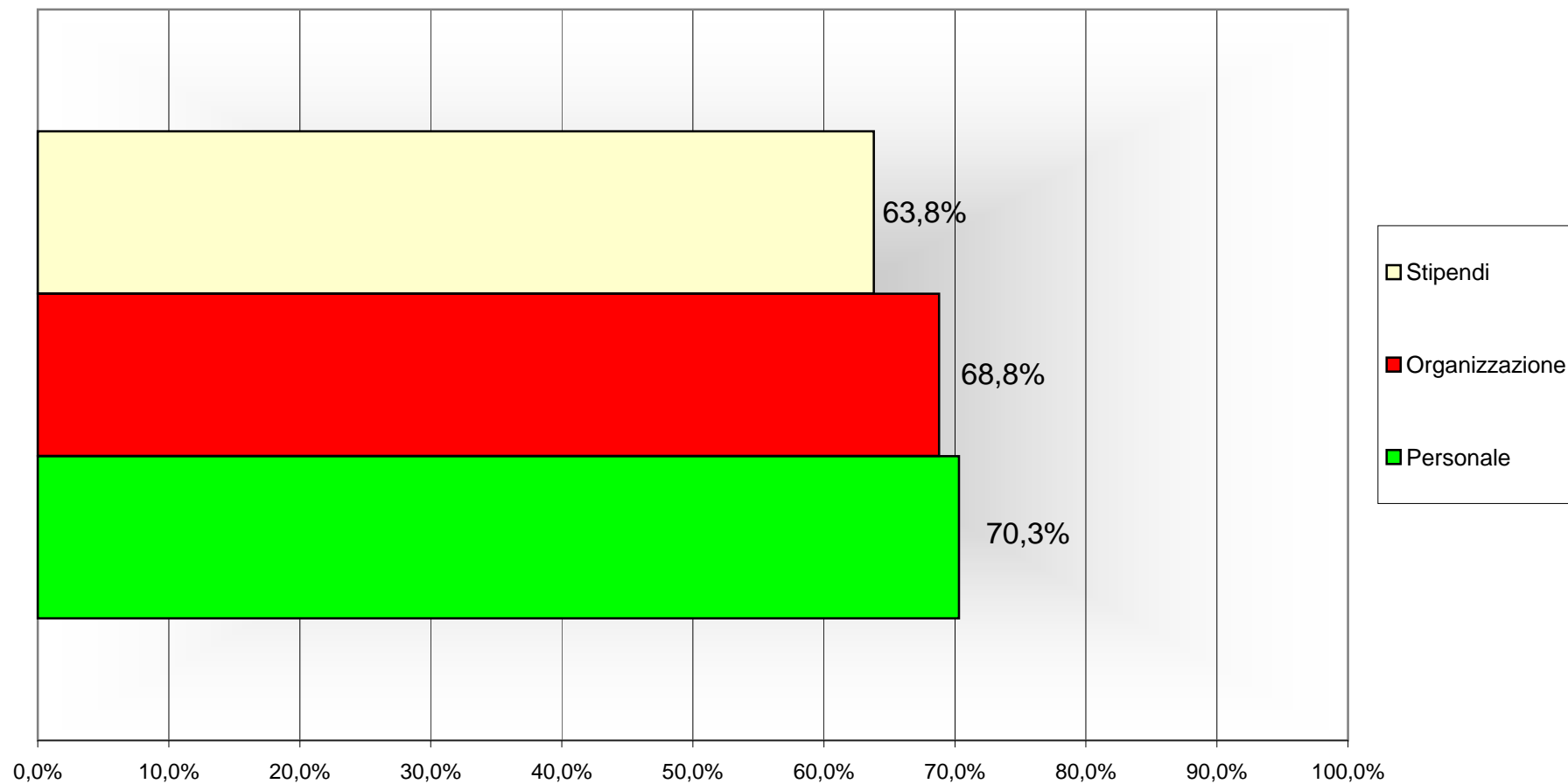
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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	2013		%	2014		%	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	5,22	7,22	72,3%	5,03	7,22	69,7%	-2,6%	
rapporto con utenti	4,58	6,65	68,9%	4,58	6,65	68,9%	0,0%	
gestione attività	5	7,04	71,0%	4,88	7,04	69,3%	-1,7%	
sviluppo organizz.	5,46	7,09	77,0%	5,38	7,09	75,9%	-1,1%	
personale	4,85	6,95	69,8%	4,8	6,95	69,1%	-0,7%	
integrazione	5,33	6,89	77,4%	5,33	6,89	77,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,02	6,91	72,6%	4,97	6,91	71,9%	-0,7%	
							-0,9%	-0,30%

#### Organizzazione

comfort	3,34	5,57	60,0%	3,31	5,57	59,4%	-0,5%	3
dotazioni tecniche	4,98	7,06	70,5%	5,16	7,22	71,5%	0,9%	
rapporto con utenti	4,32	6,59	65,6%	4,31	6,65	64,8%	-0,7%	
gestione attività	4,76	6,96	68,4%	4,92	7,04	69,9%	1,5%	
sviluppo organizz.	5,14	6,95	74,0%	5,28	7,09	74,5%	0,5%	
personale	4,65	6,95	66,9%	4,88	6,95	70,2%	3,3%	
integrazione	4,56	6,75	67,6%	4,69	6,89	68,1%	0,5%	
efficacia organizz.	4,83	6,82	70,8%	4,98	6,91	72,1%	1,2%	
							0,8%	0,15%

#### Stipendi

comfort	3,8	6,14	61,9%	3,91	6,14	63,7%	1,8%	8
dotaz.tecniche	4,56	6,53	69,8%	4,37	6,53	66,9%	-2,9%	
rapporto con utenti	4,36	6,55	66,6%	4,35	6,55	66,4%	-0,2%	
gestione attività	4,47	6,8	65,7%	4,36	6,8	64,1%	-1,6%	
sviluppo organizz.	4,7	6,86	68,5%	4,63	6,86	67,5%	-1,0%	
personale	4,28	6,78	63,1%	4,28	6,78	63,1%	0,0%	
integrazione	4,44	7,4	60,0%	4,12	7,4	55,7%	-4,3%	
efficacia organizz.	4,38	6,74	65,0%	4,27	6,74	63,4%	-1,6%	
							-1,2%	-0,58%

Direzione Organizzazione e Personale

incremento/decremento biennio 2013 - 2014: **-0,74%**



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

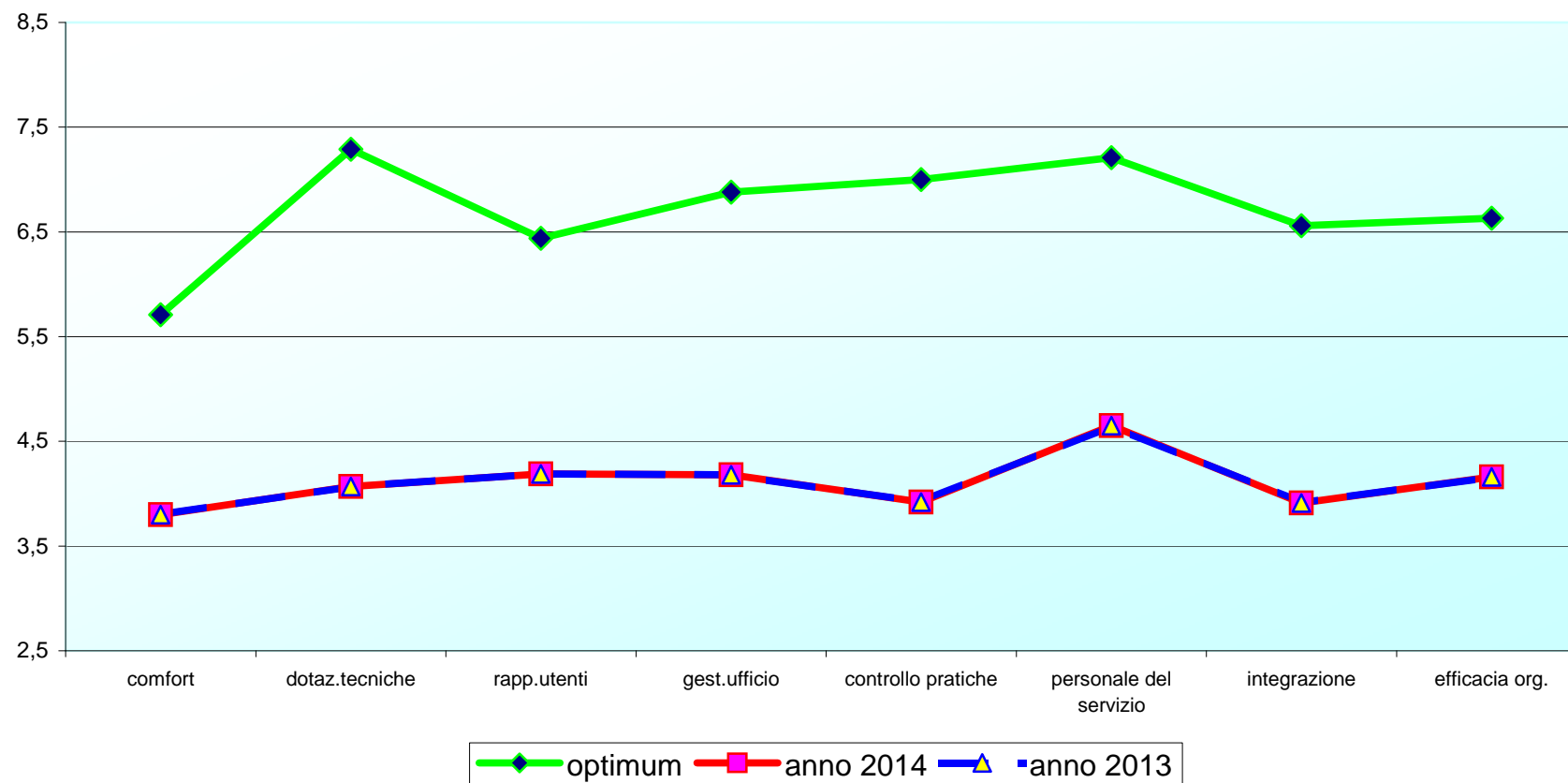
Direzione Pianificazione Attuativa, Edilizia Privata, Tutela dell'Ambiente  
Patrimonio, Sport e tempo libero

Anno 2014

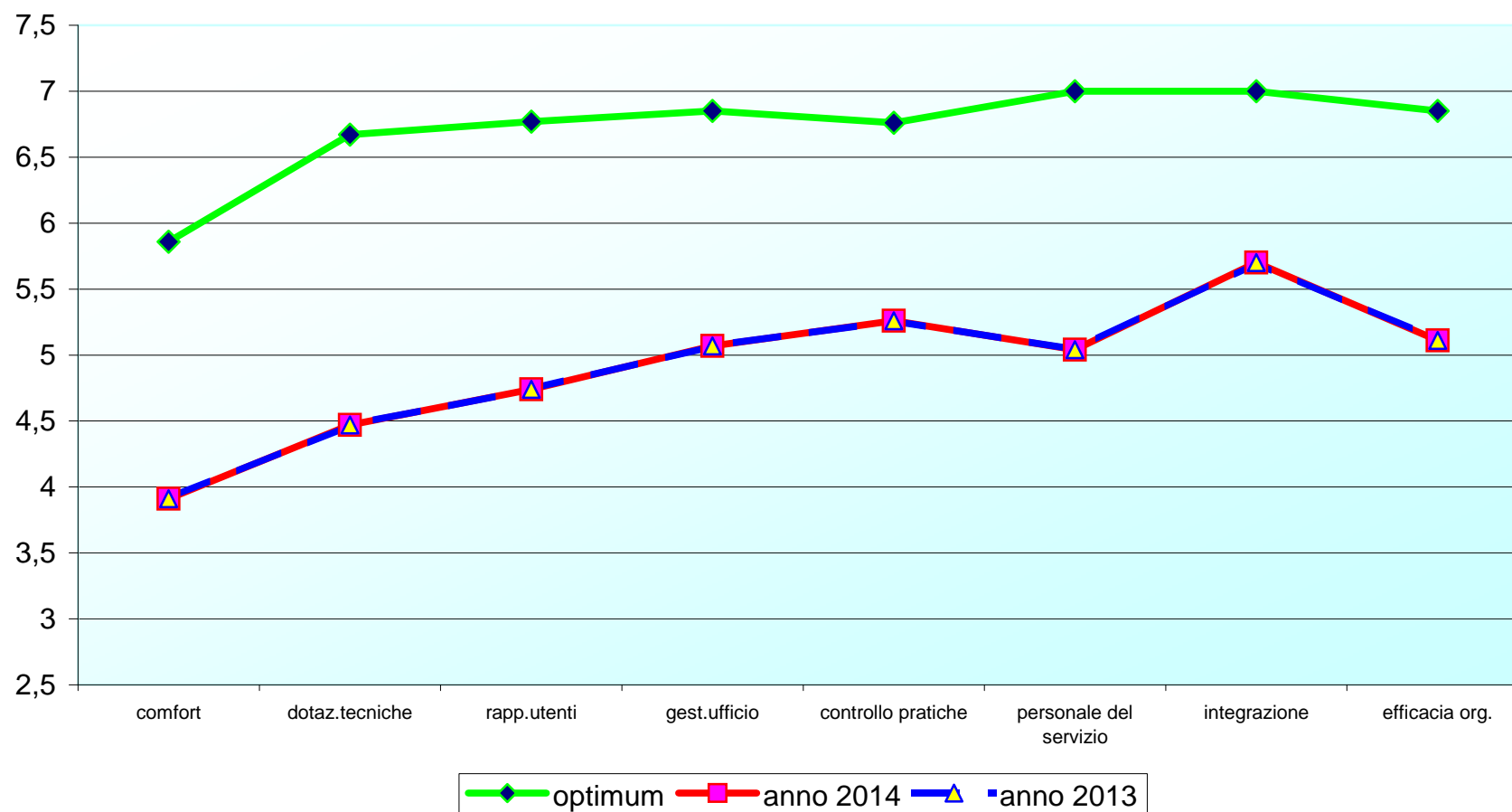
Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

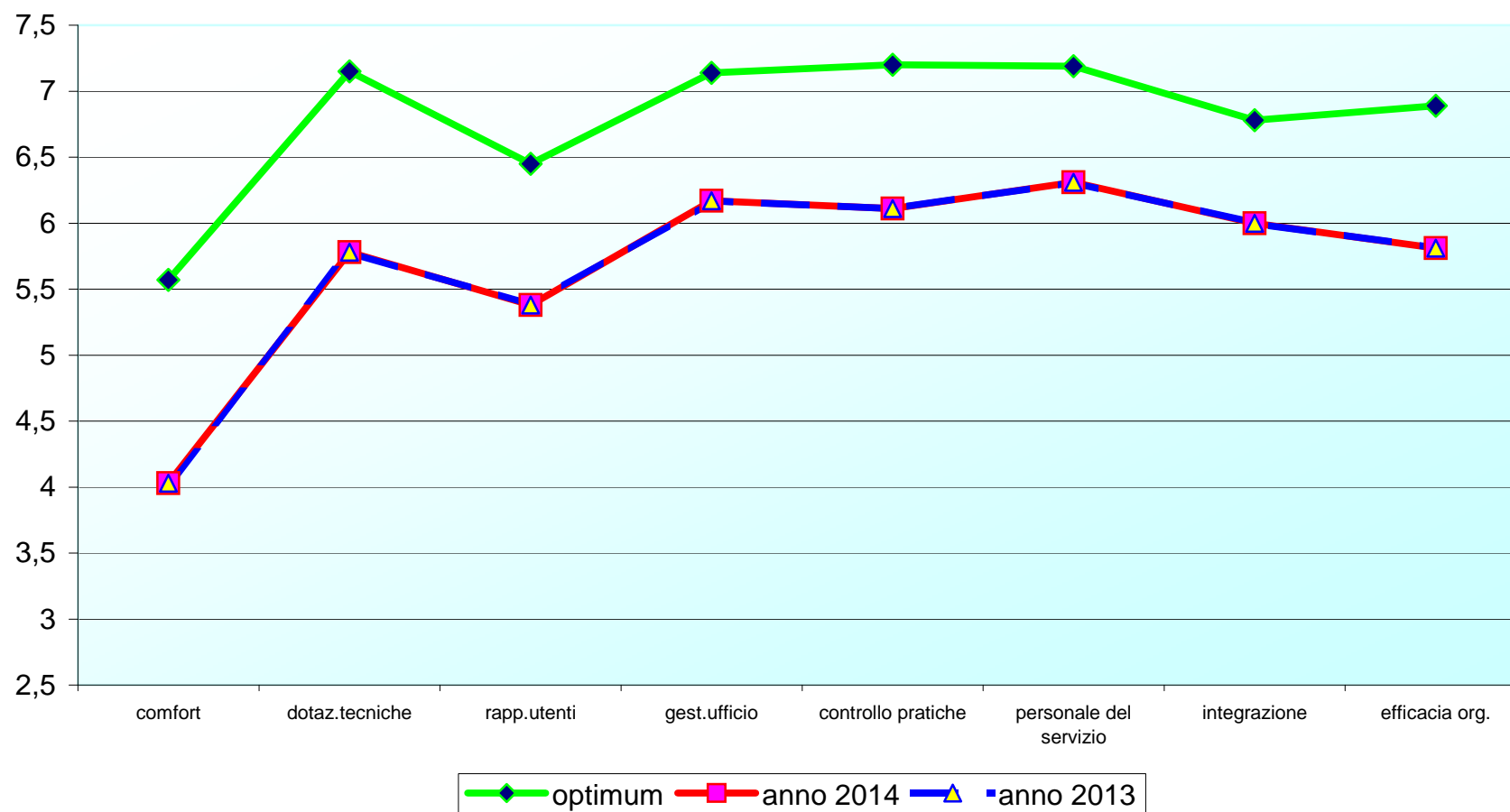
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Pianificazione ed Edilizia**  
**Anni 2013/2014**



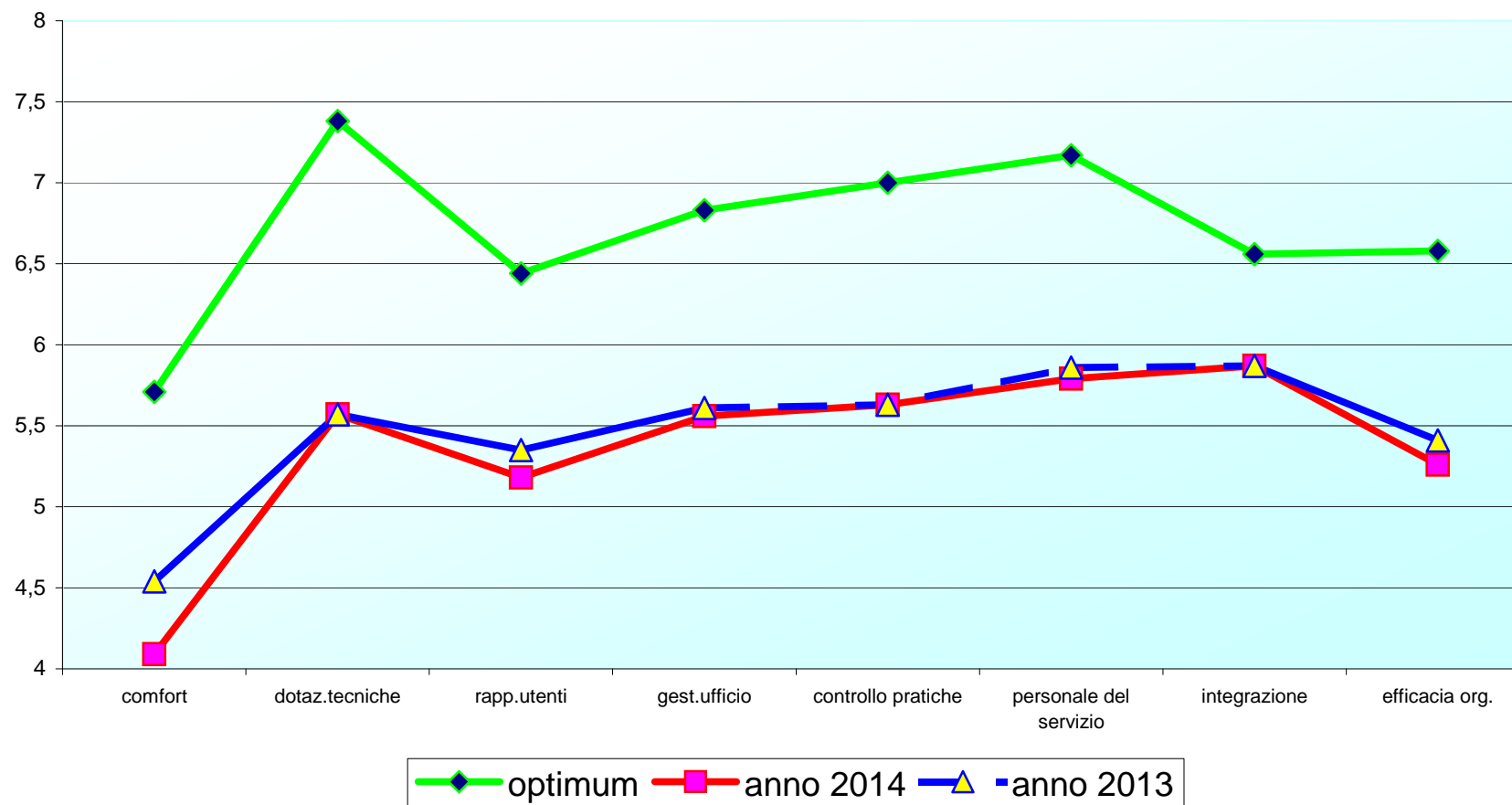
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Ambiente - Anni 2013/2014**



**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Sportello Casa - Anni 2013/2014**



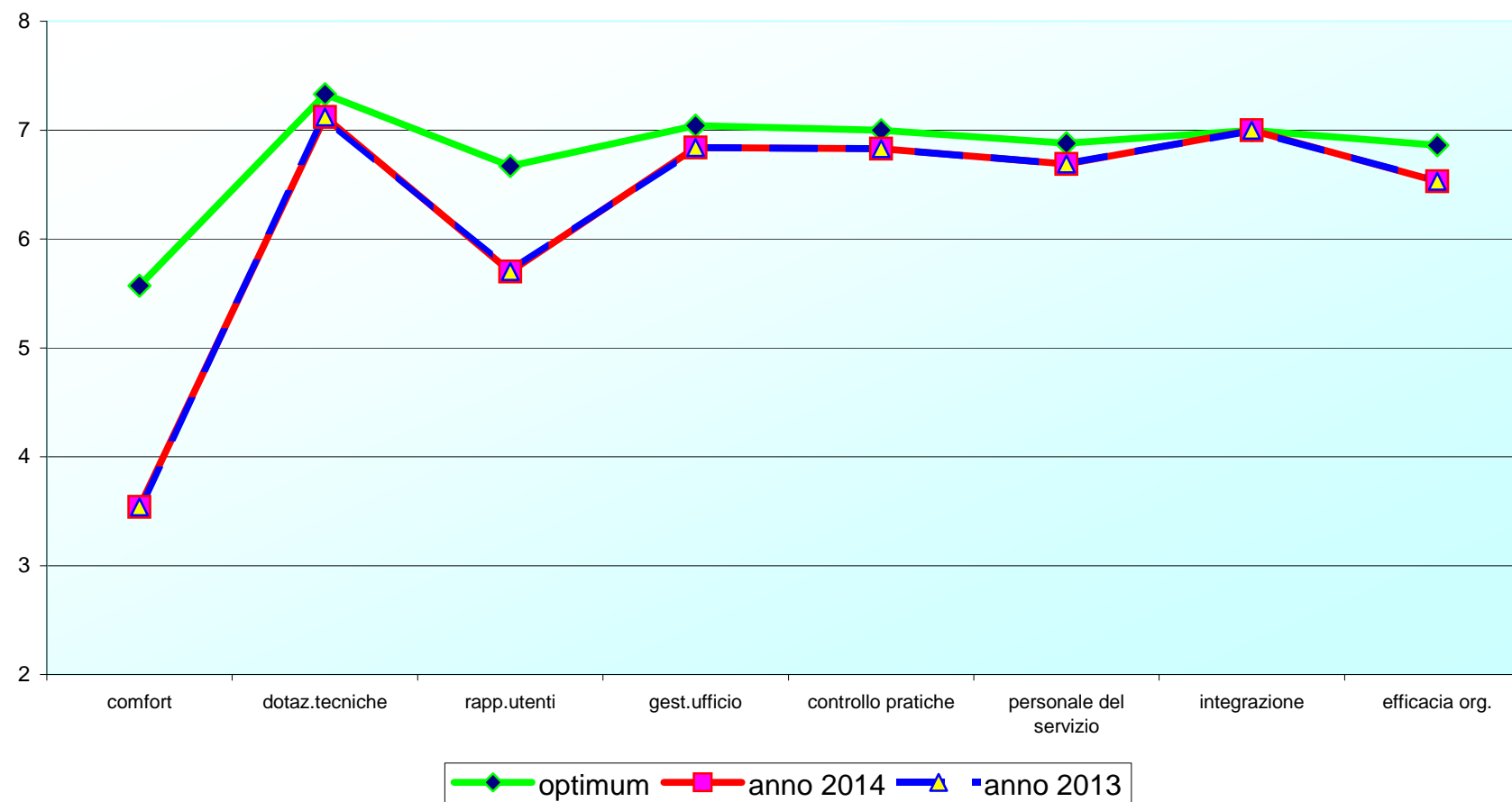
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Patrimonio - Anni 2013/2014**



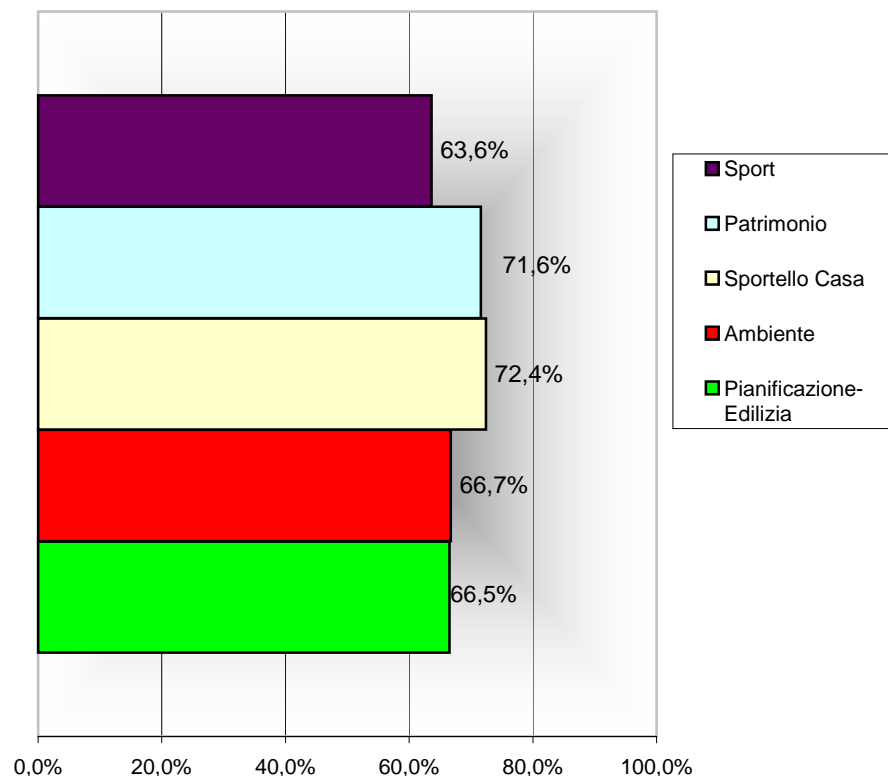
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

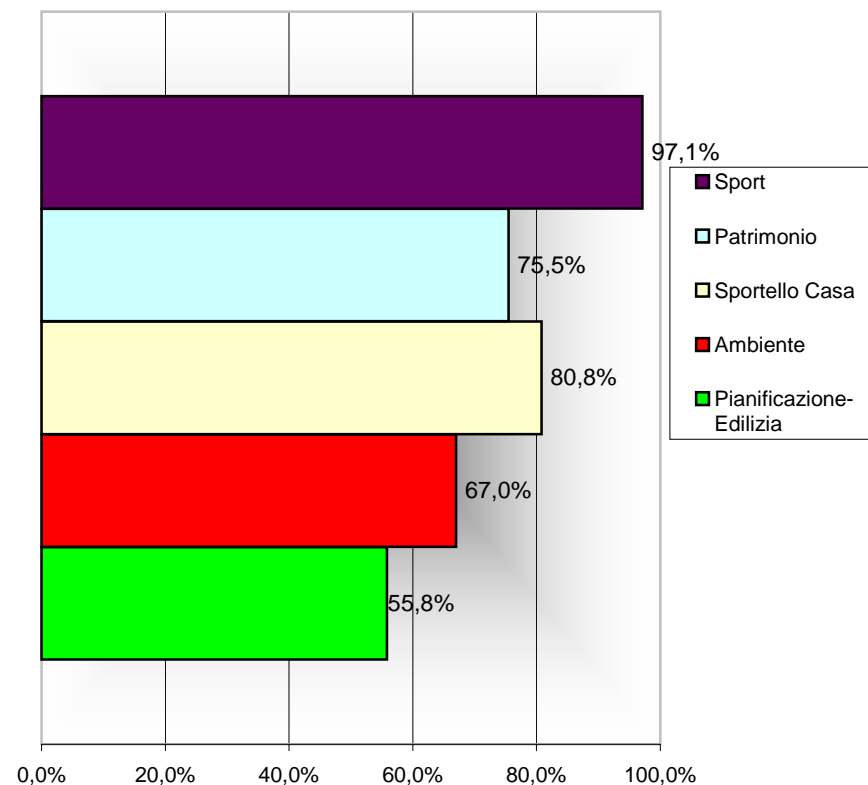
### Sport - Anni 2013/2014



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



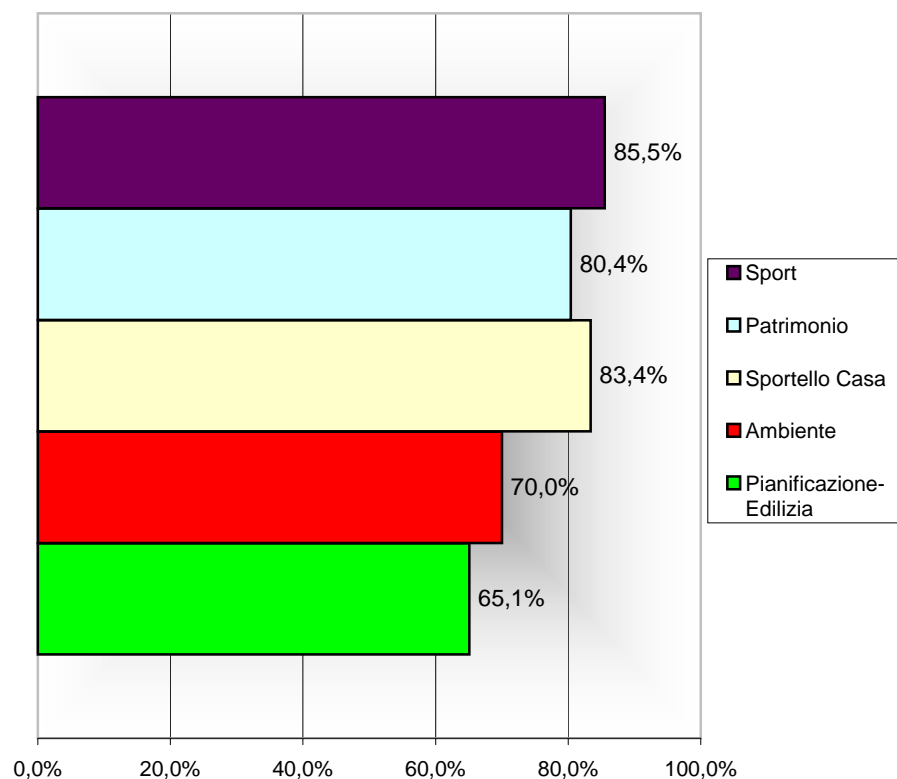
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

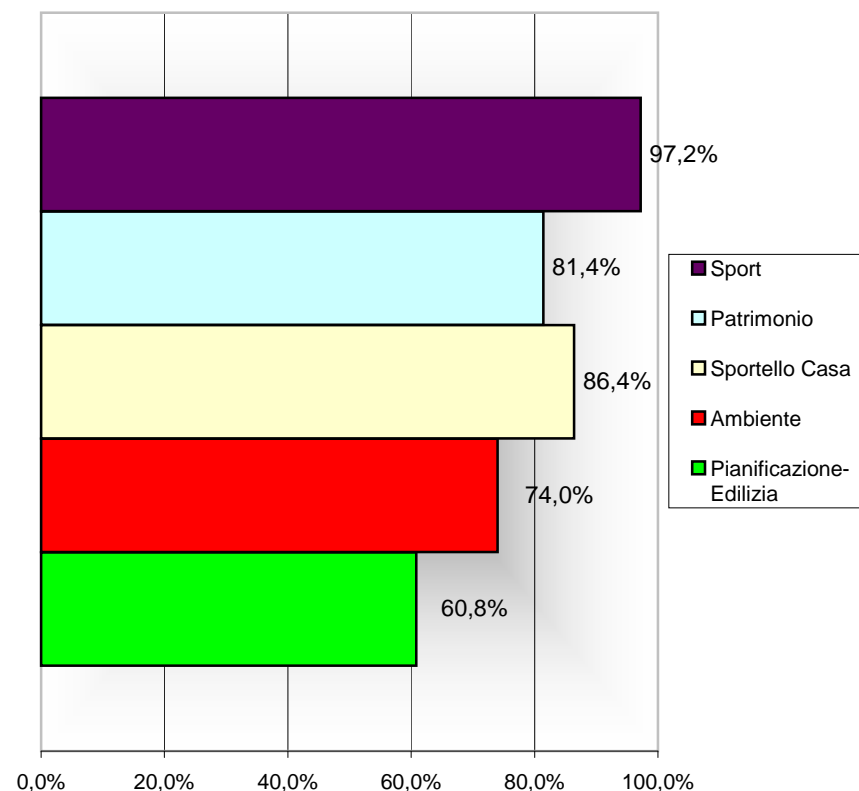
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



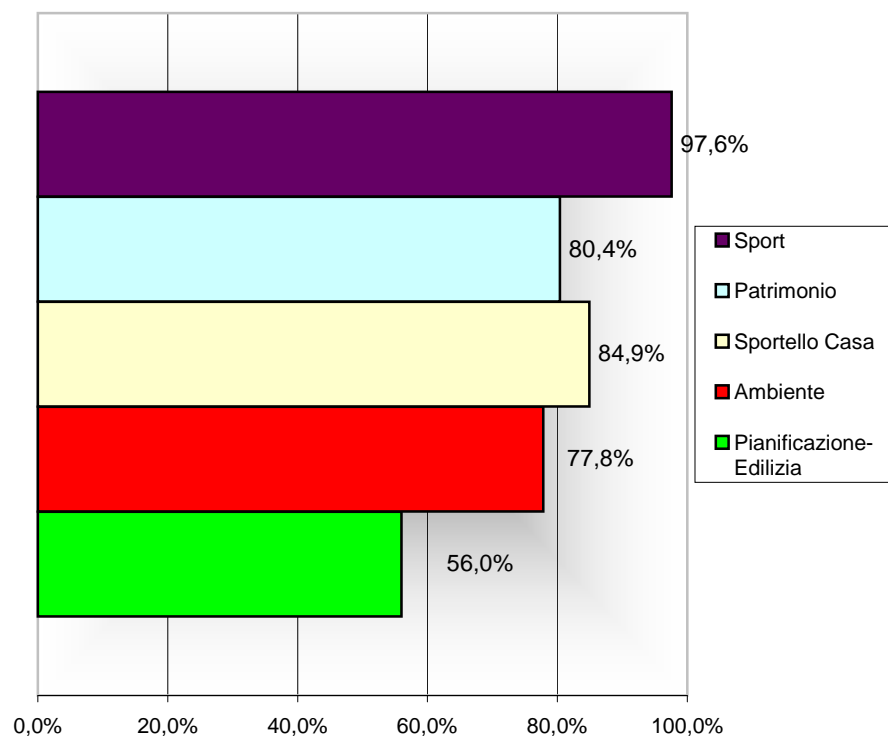
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA"



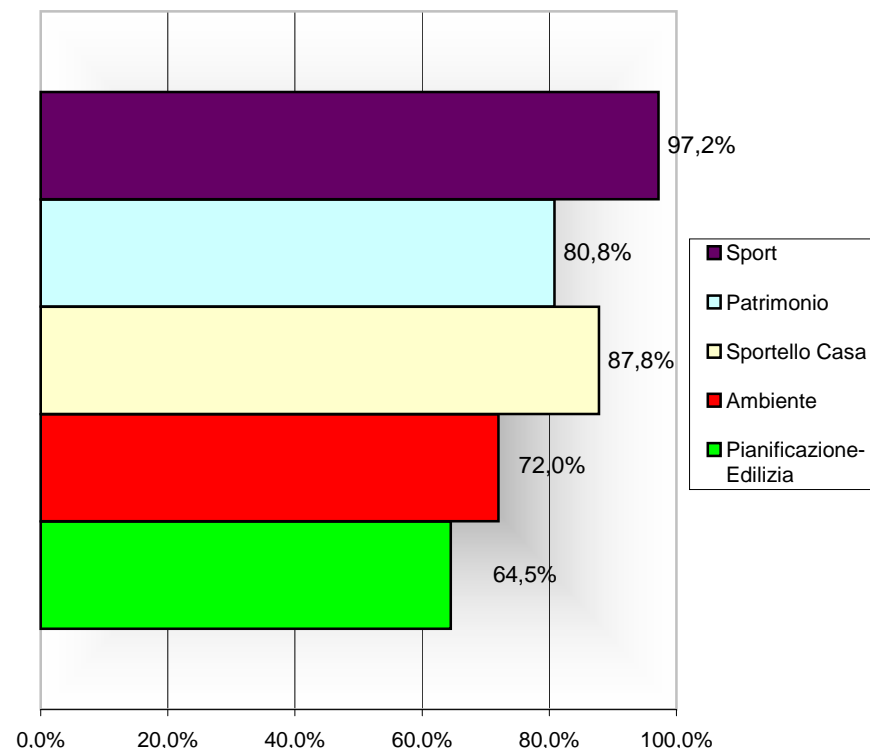
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



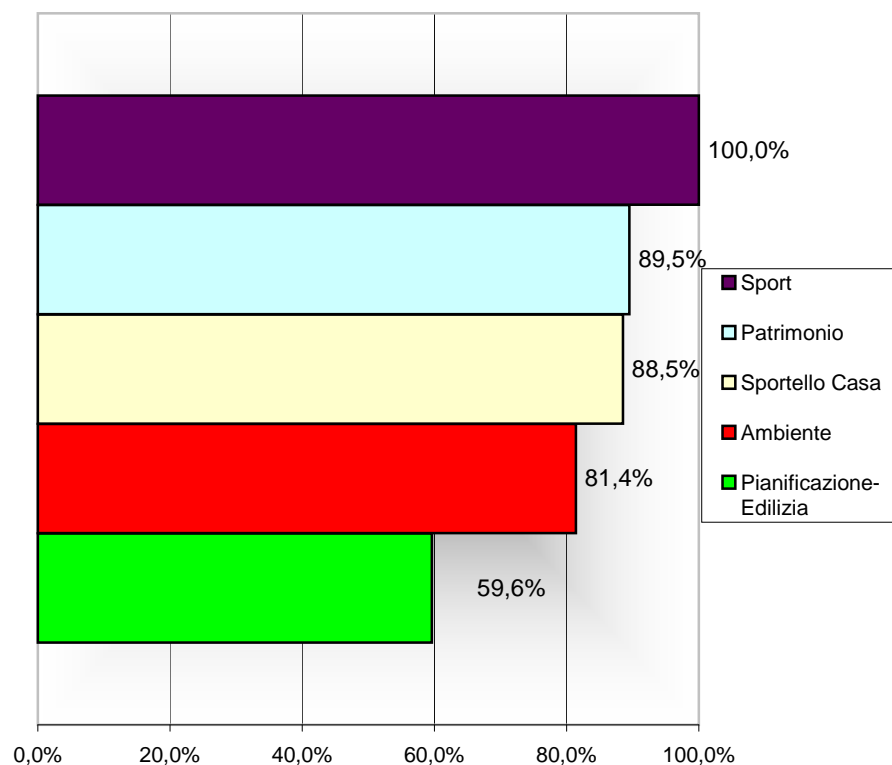
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

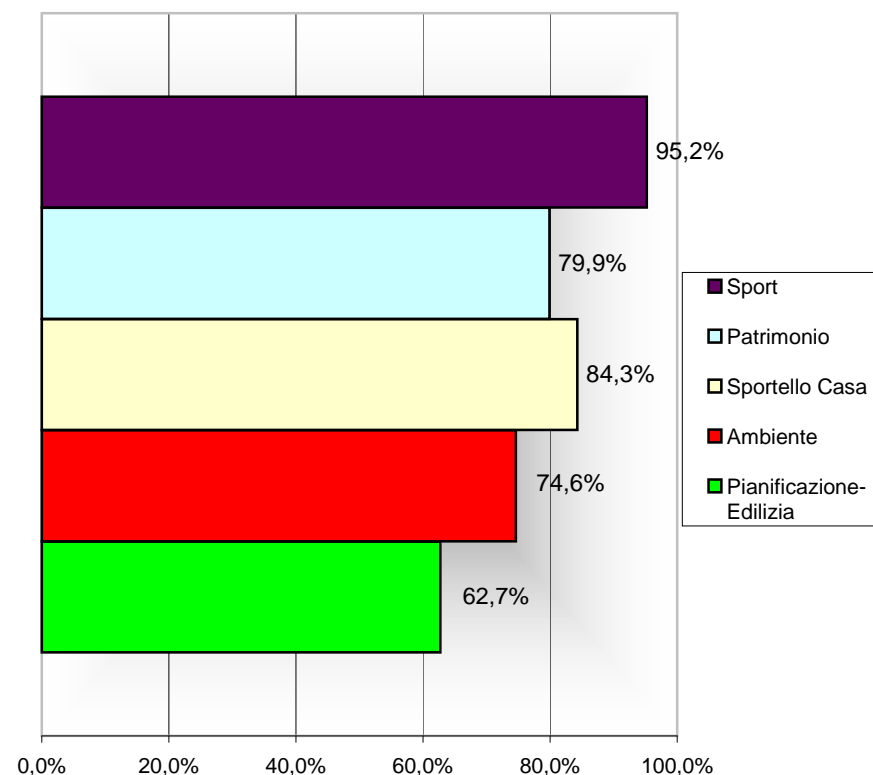


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



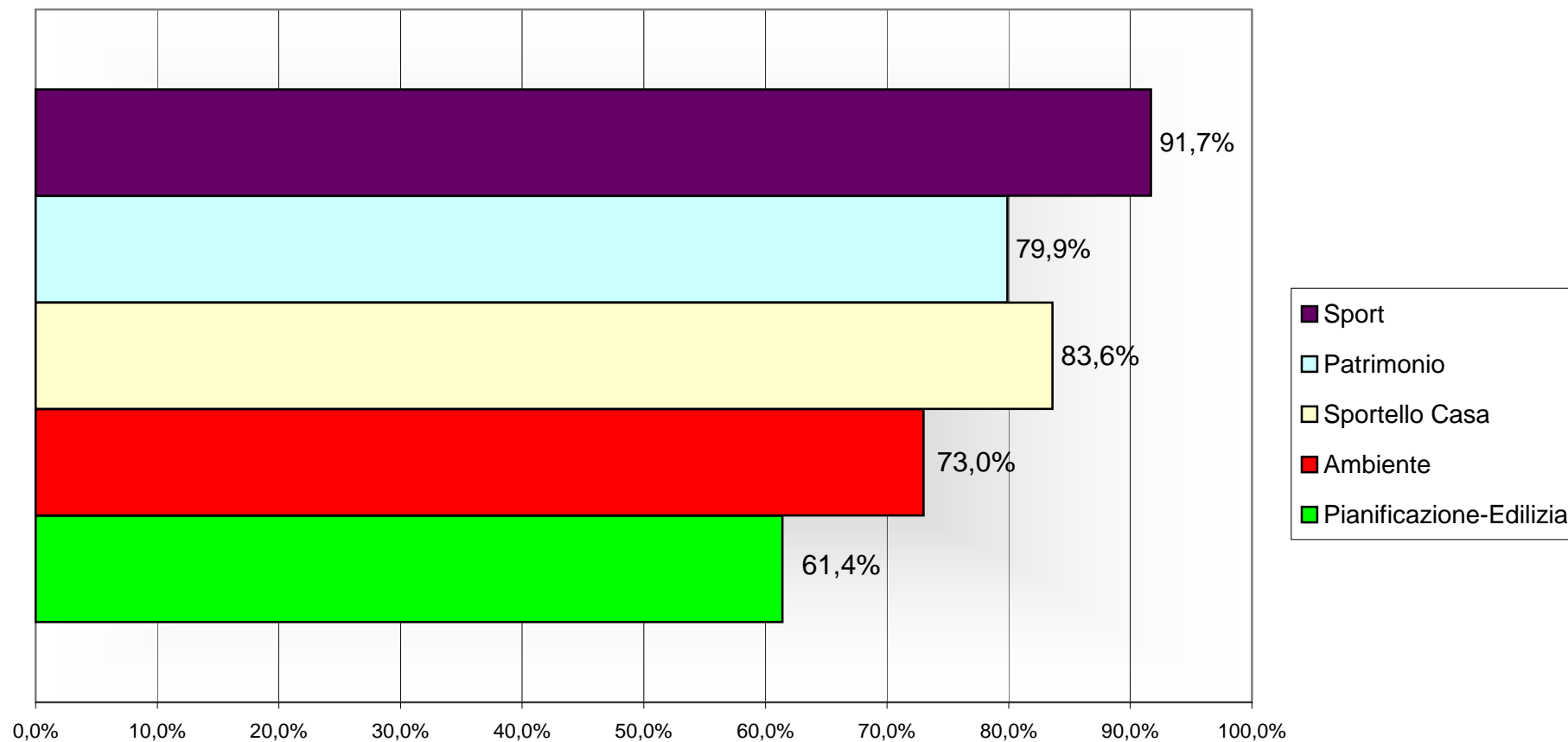
### Giudizio relativo al parametro "EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"



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		%	2014		%	incred. decrem.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Pianificazione Edilizia</b>								17
comfort	3,80	5,71	66,5%	3,80	5,71	66,5%	0,0%	
dotazioni	4,07	7,29	55,8%	4,07	7,29	55,8%	0,0%	
rapporto con utenti	4,19	6,44	65,1%	4,19	6,44	65,1%	0,0%	
gestione ufficio	4,18	6,88	60,8%	4,18	6,88	60,8%	0,0%	
controllo	3,92	7,00	56,0%	3,92	7,00	56,0%	0,0%	
personale	4,65	7,21	64,5%	4,65	7,21	64,5%	0,0%	
integrazione	3,91	6,56	59,6%	3,91	6,56	59,6%	0,0%	
efficacia organizz.	4,16	6,63	62,7%	4,16	6,63	62,7%	0,0%	0,00%
<b>Ambiente</b>								7
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%	4,74	6,77	70,0%	0,0%	
gestione ufficio	5,07	6,85	74,0%	5,07	6,85	74,0%	0,0%	
controllo	5,26	6,76	77,8%	5,26	6,76	77,8%	0,0%	
personale	5,04	7,00	72,0%	5,04	7,00	72,0%	0,0%	
integrazione	5,7	7,00	81,4%	5,7	7,00	81,4%	0,0%	
efficacia organizz.	5,11	6,85	74,6%	5,11	6,85	74,6%	0,0%	0,00%
<b>Sportello Casa</b>								13
comfort	4,03	5,57	72,4%	4,03	5,57	72,4%	0,0%	
dotazioni tecniche	5,78	7,15	80,8%	5,78	7,15	80,8%	0,0%	
rapporto con utenti	5,38	6,45	83,4%	5,38	6,45	83,4%	0,0%	
gestione ufficio	6,17	7,14	86,4%	6,17	7,14	86,4%	0,0%	
controllo	6,11	7,2	84,9%	6,11	7,2	84,9%	0,0%	
personale	6,31	7,19	87,8%	6,31	7,19	87,8%	0,0%	
integrazione	6,00	6,78	88,5%	6,00	6,78	88,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,81	6,89	84,3%	5,81	6,89	84,3%	0,0%	0,00%
<b>Patrimonio</b>								8
comfort	4,54	5,71	79,5%	4,09	5,71	71,6%	-7,9%	
dotazioni tecniche	5,57	7,38	75,5%	5,57	7,38	75,5%	0,0%	
rapporto con utenti	5,35	6,44	83,1%	5,18	6,44	80,4%	-2,6%	
gestione ufficio	5,61	6,83	82,1%	5,56	6,83	81,4%	-0,7%	
controllo	5,63	7,00	80,4%	5,63	7,00	80,4%	0,0%	
personale	5,86	7,17	81,7%	5,79	7,17	80,8%	-1,0%	
integrazione	5,87	6,56	89,5%	5,87	6,56	89,5%	0,0%	
efficacia organizz.	5,41	6,58	82,2%	5,26	6,58	79,9%	-2,3%	-0,26%

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			
<b>Sport</b>								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%
Direzione Pianificazione Attuativa			incremento/decremento biennio 2013 - 2014:				-0,26%	



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

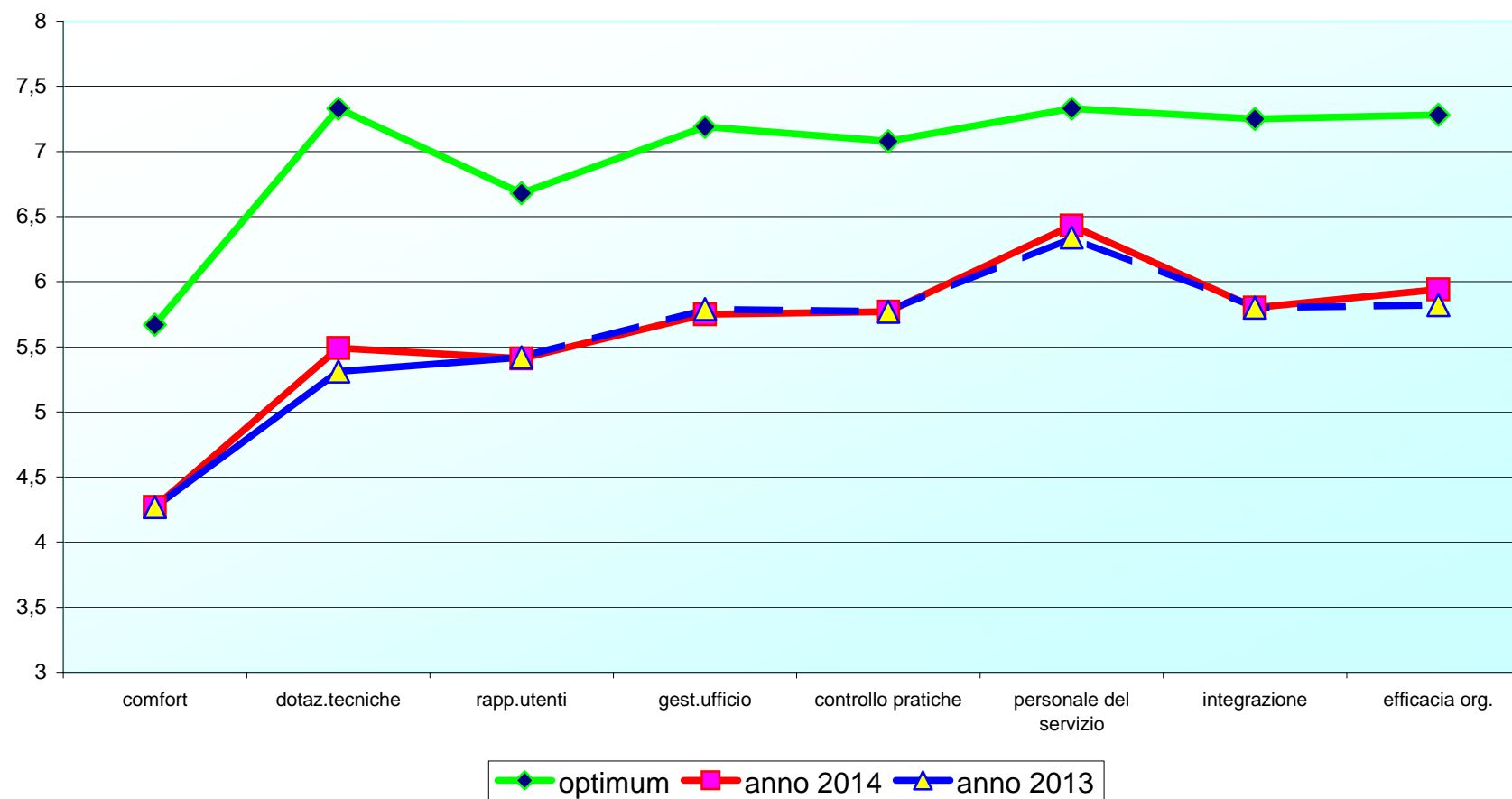
Direzione Programmazione Territoriale, Politiche di Sviluppo e Attività Economiche

Anno 2014

Ottobre 2014

Centro Stampa Comunale

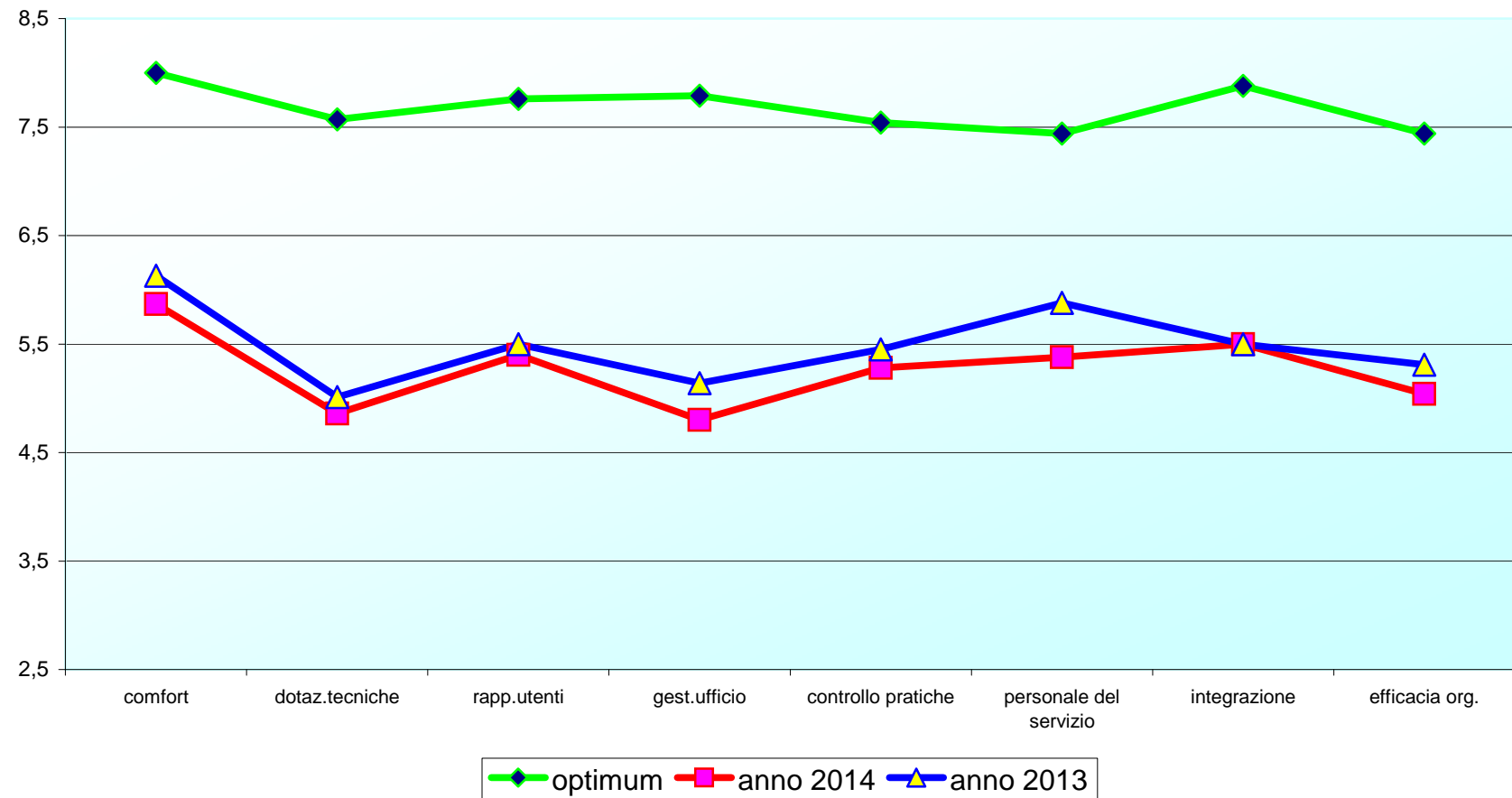
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Commercio - Anni 2013/2014**



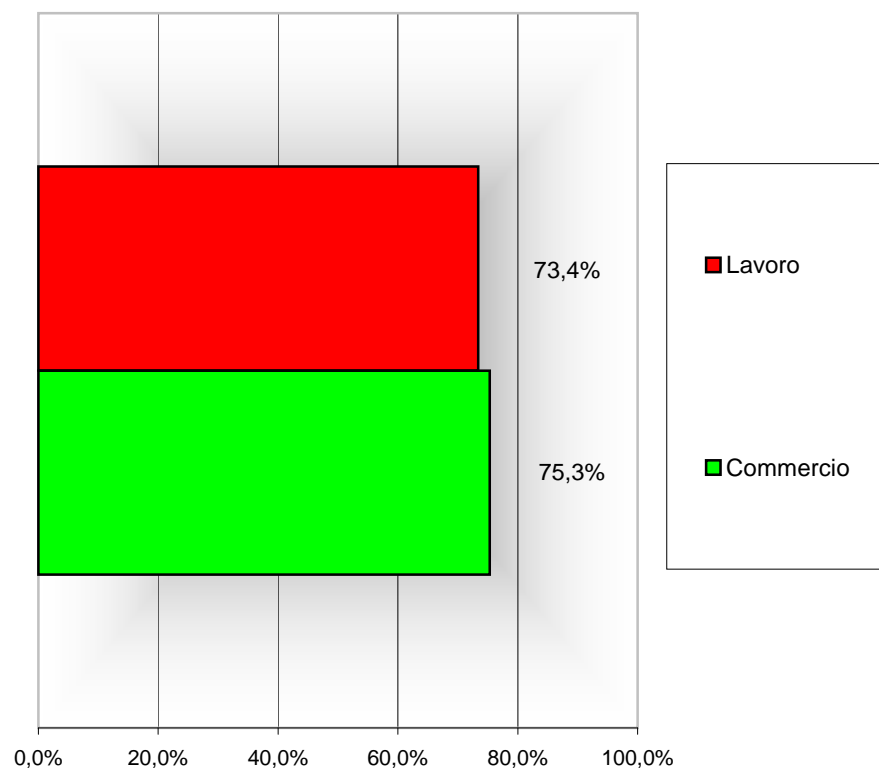
# Città di Alessandria

## Trend Qualità percepita

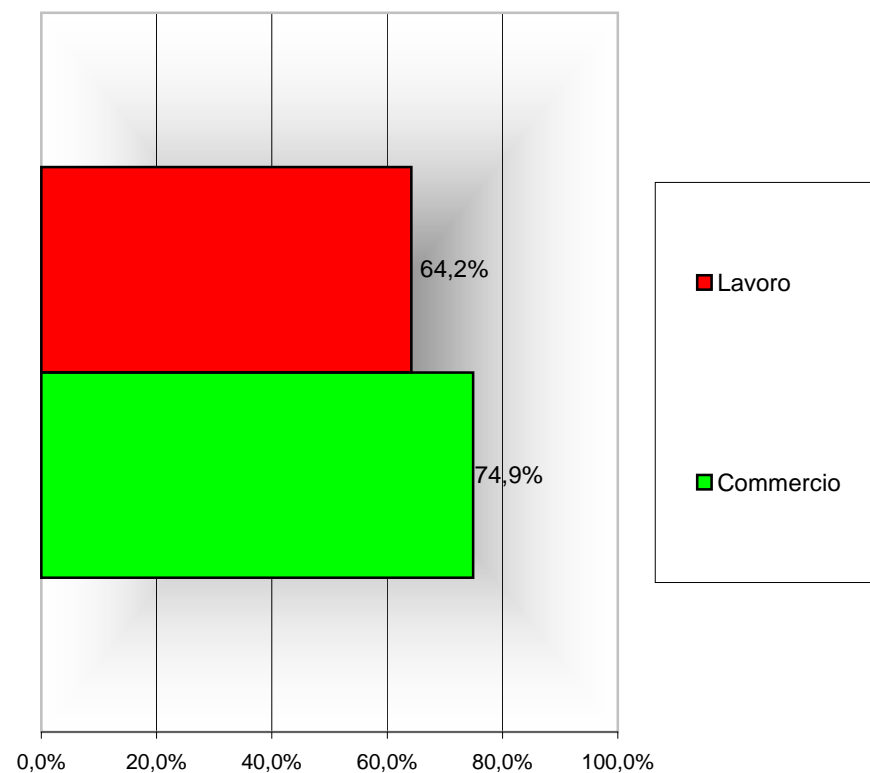
### Lavoro - Anni 2013/2014



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



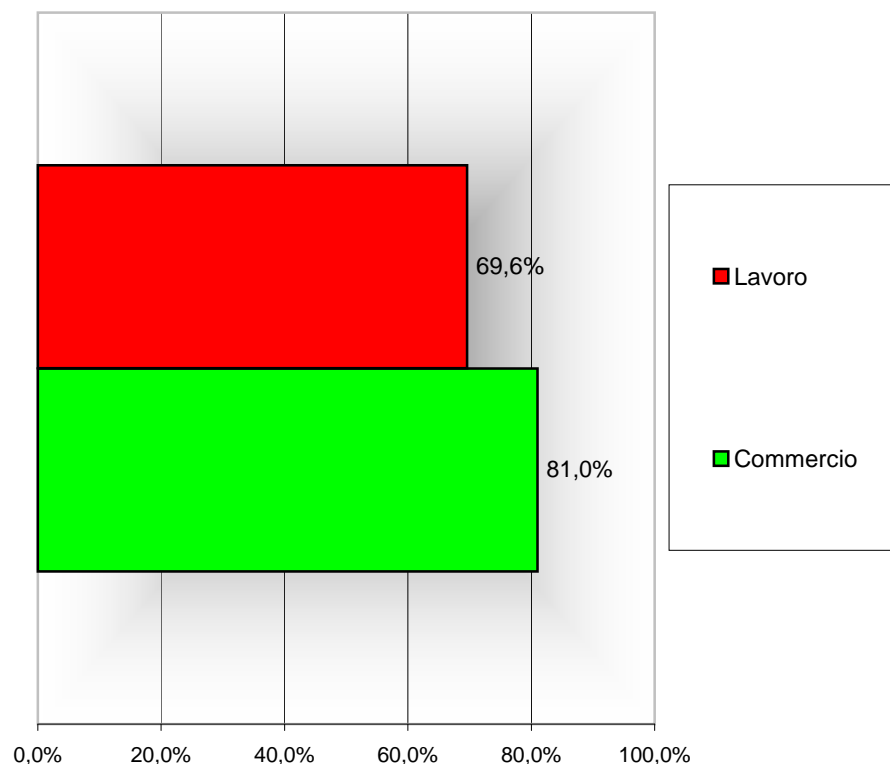
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



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

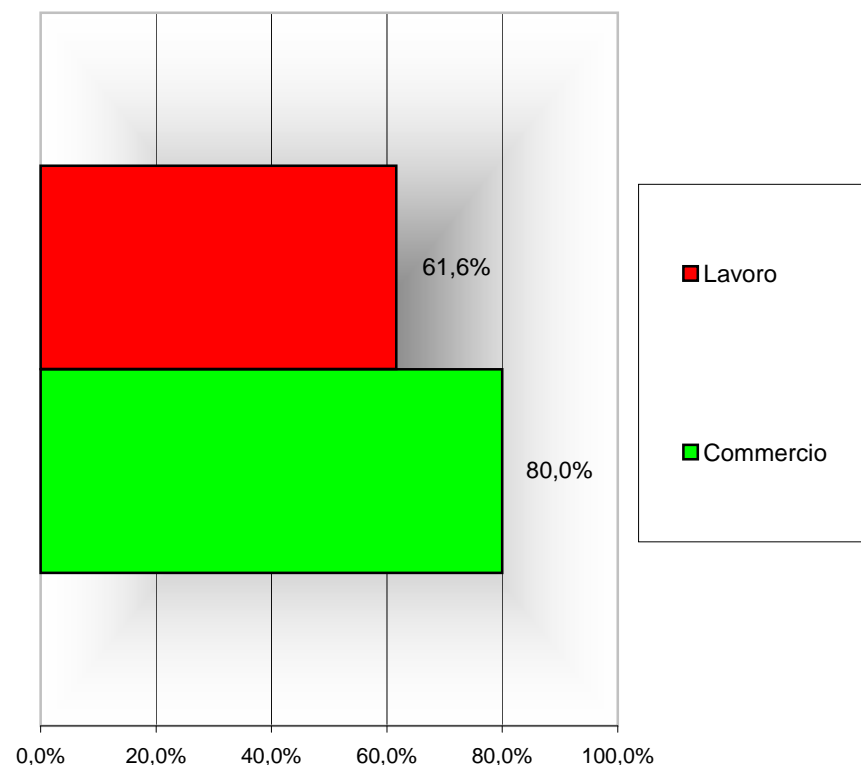
Il giudizio relativo a questo parametro è stato elaborato sulla base dei giudizi espressi riguardo **alla disponibilità di dotazioni informatiche e attrezzature varie**.

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



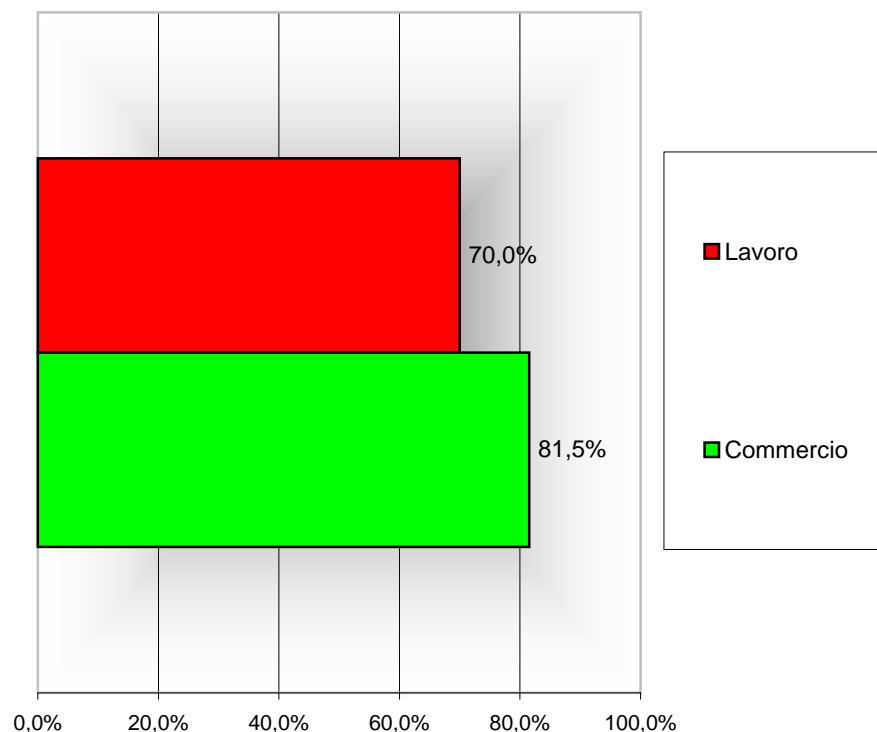
Il parametro in questione riprende gli aspetti sulle caratteristiche strutturali degli uffici, e ne considera altri quali **gli orari di apertura**, le politiche di comunicazione e l'assistenza agli utenti.

Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



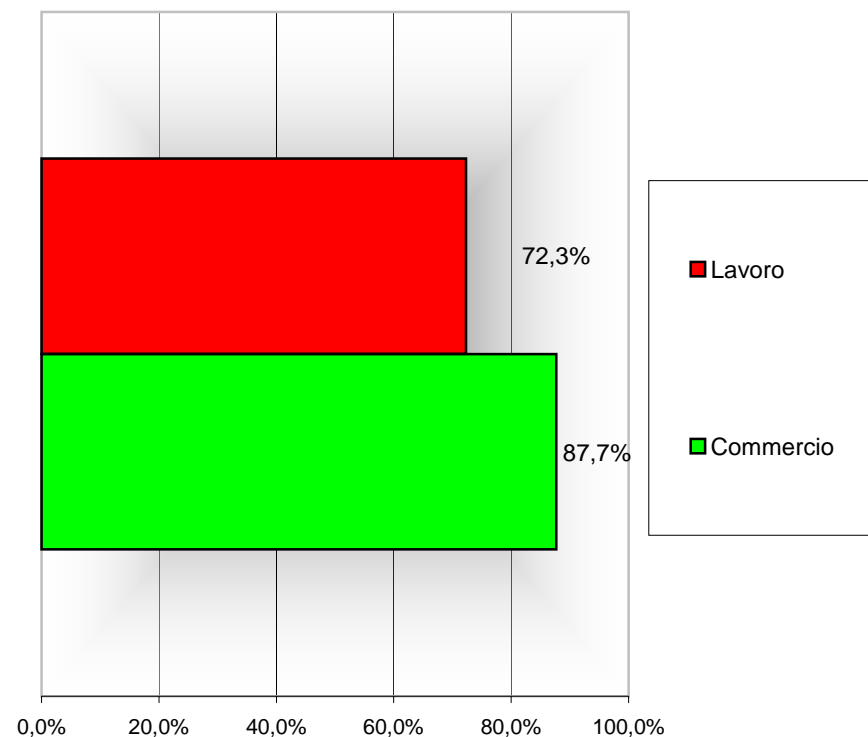
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



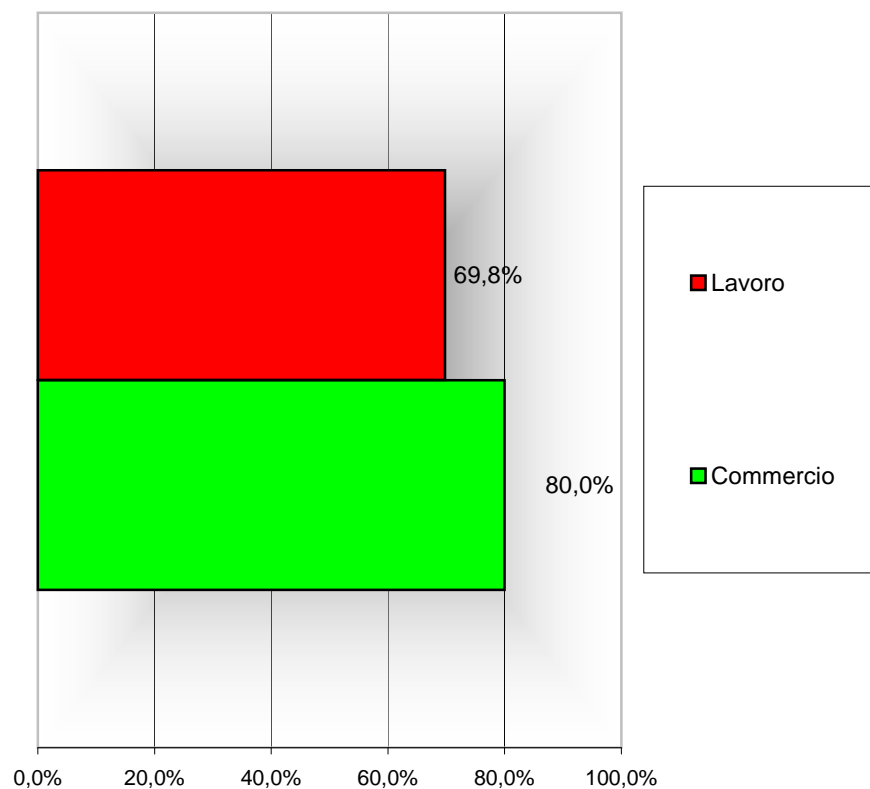
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

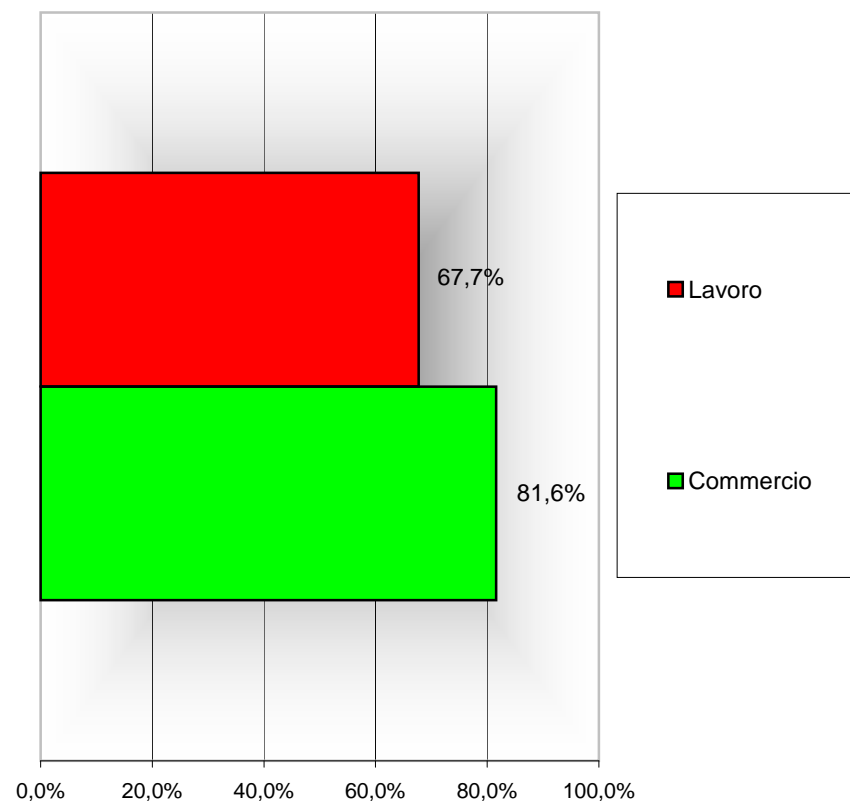


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



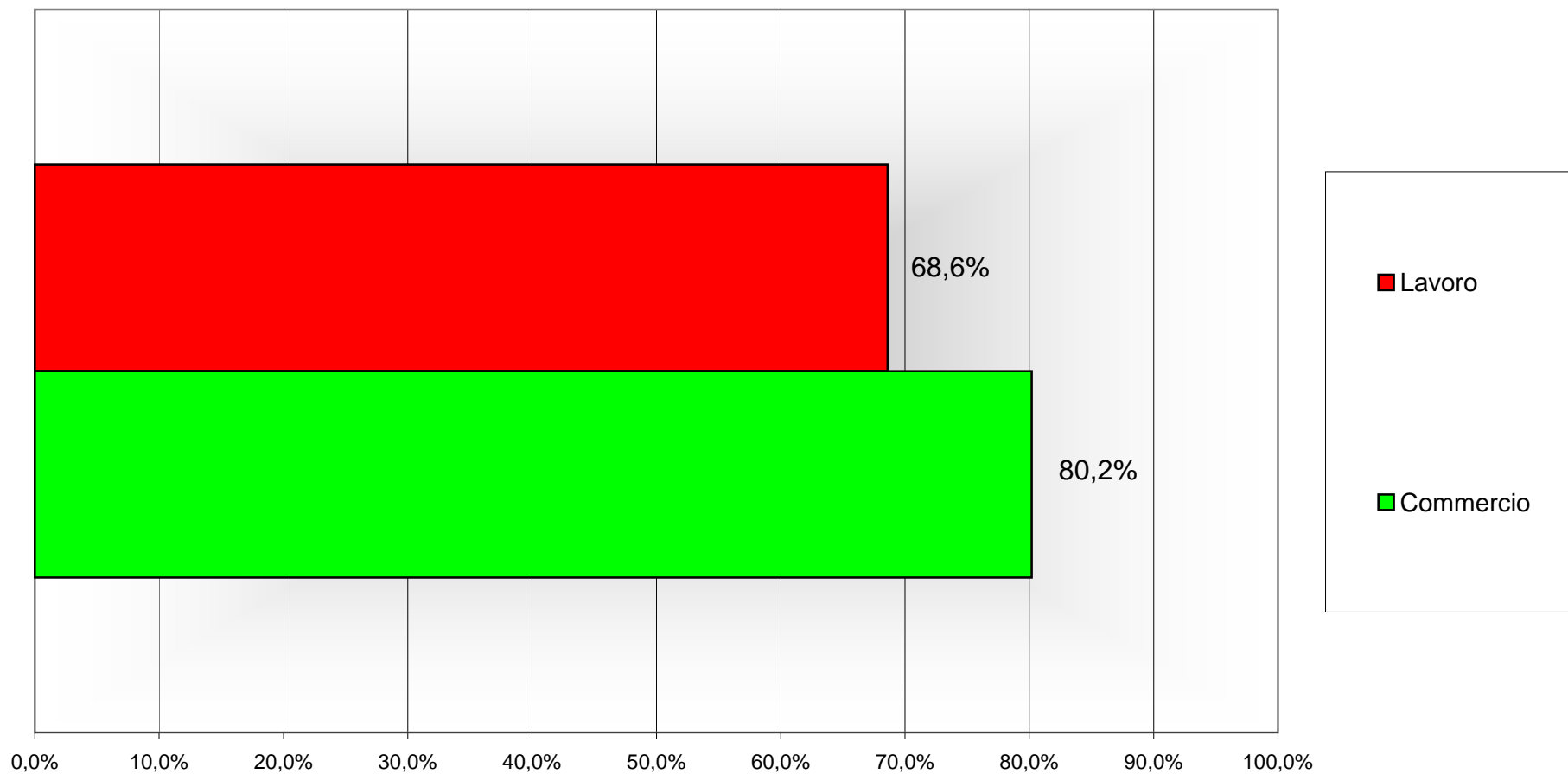
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

### Commercio

comfort	4,27	5,67	75,3%	4,27	5,67	75,3%	0,0%	17
dotaz.tecniche	5,31	7,29	72,8%	5,49	7,33	74,9%	2,1%	
rapporto con utenti	5,42	6,62	81,9%	5,41	6,68	81,0%	-0,9%	
gestione ufficio	5,79	7,13	81,2%	5,75	7,19	80,0%	-1,2%	
controllo pratiche	5,77	7,08	81,5%	5,77	7,08	81,5%	0,0%	
personale	6,34	7,29	87,0%	6,43	7,33	87,7%	0,8%	
integrazione	5,80	7,25	80,0%	5,80	7,25	80,0%	0,0%	
efficacia organizz.	5,82	7,24	80,4%	5,94	7,28	81,6%	1,2%	
							0,2%	0,21%

### Lavoro e Orientamento Professionale

comfort	6,13	8,00	76,6%	5,87	8,00	73,4%	-3,3%	2
dotaz.tecniche	5,01	7,57	66,2%	4,86	7,57	64,2%	-2,0%	
rapporto con utenti	5,50	7,76	70,9%	5,40	7,76	69,6%	-1,3%	
gestione ufficio	5,14	7,79	66,0%	4,8	7,79	61,6%	-4,4%	
controllo pratiche	5,45	7,54	72,3%	5,28	7,54	70,0%	-2,3%	
personale	5,88	7,44	79,0%	5,38	7,44	72,3%	-6,7%	
integrazione	5,50	7,88	69,8%	5,50	7,88	69,8%	0,0%	
efficacia organizz.	5,31	7,44	71,4%	5,04	7,44	67,7%	-3,6%	
							-2,9%	-0,31%

### Direzione Programmazione Territoriale

incremento/decremento biennio 2013 - 2014: **-0,1%**



Città di Alessandria

Servizio Controllo di Gestione e Qualità

## Stella della Qualità – Report di Sintesi

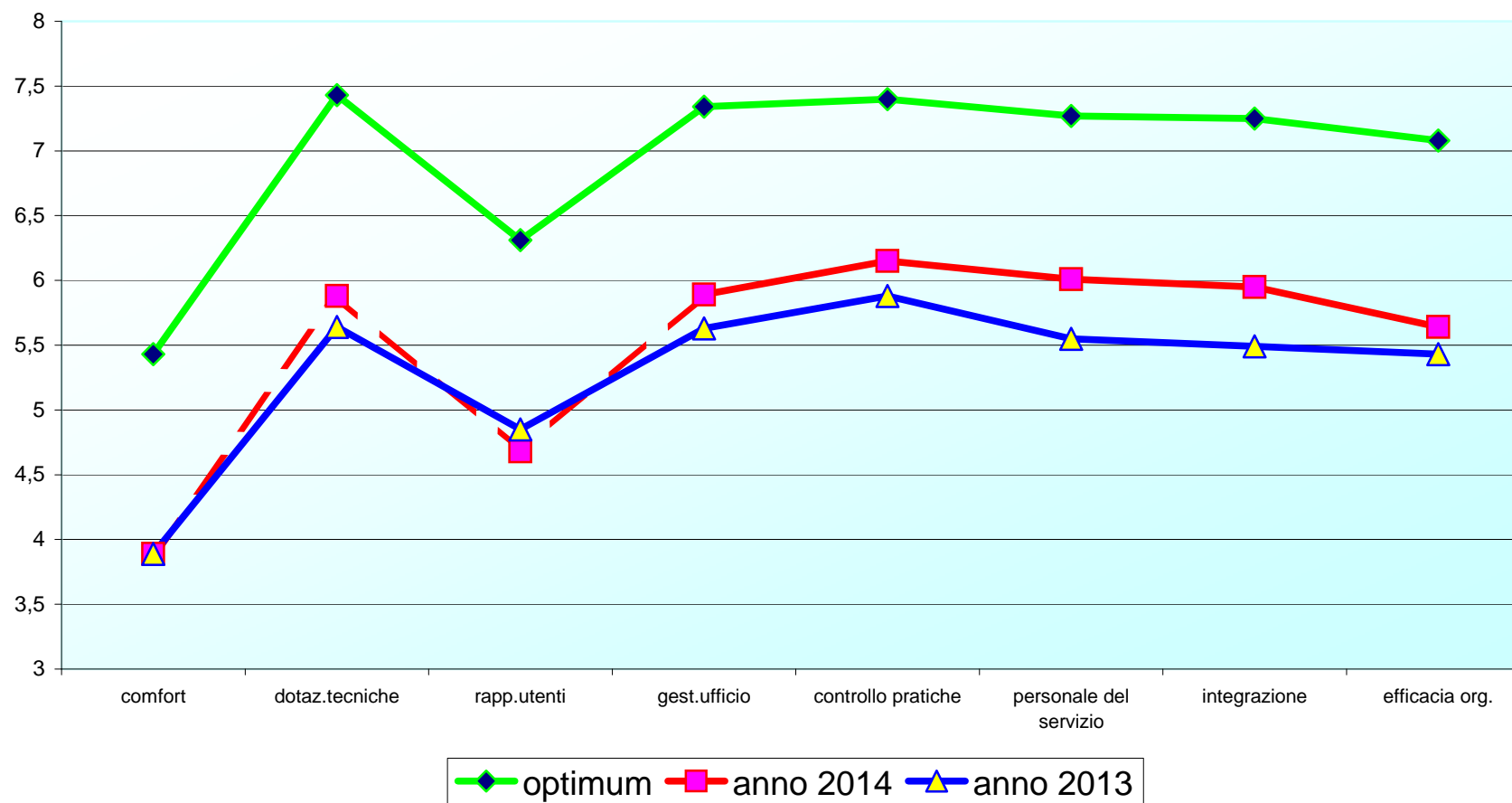
Direzione Servizi Finanziari e Sistema ICT

Anno 2014

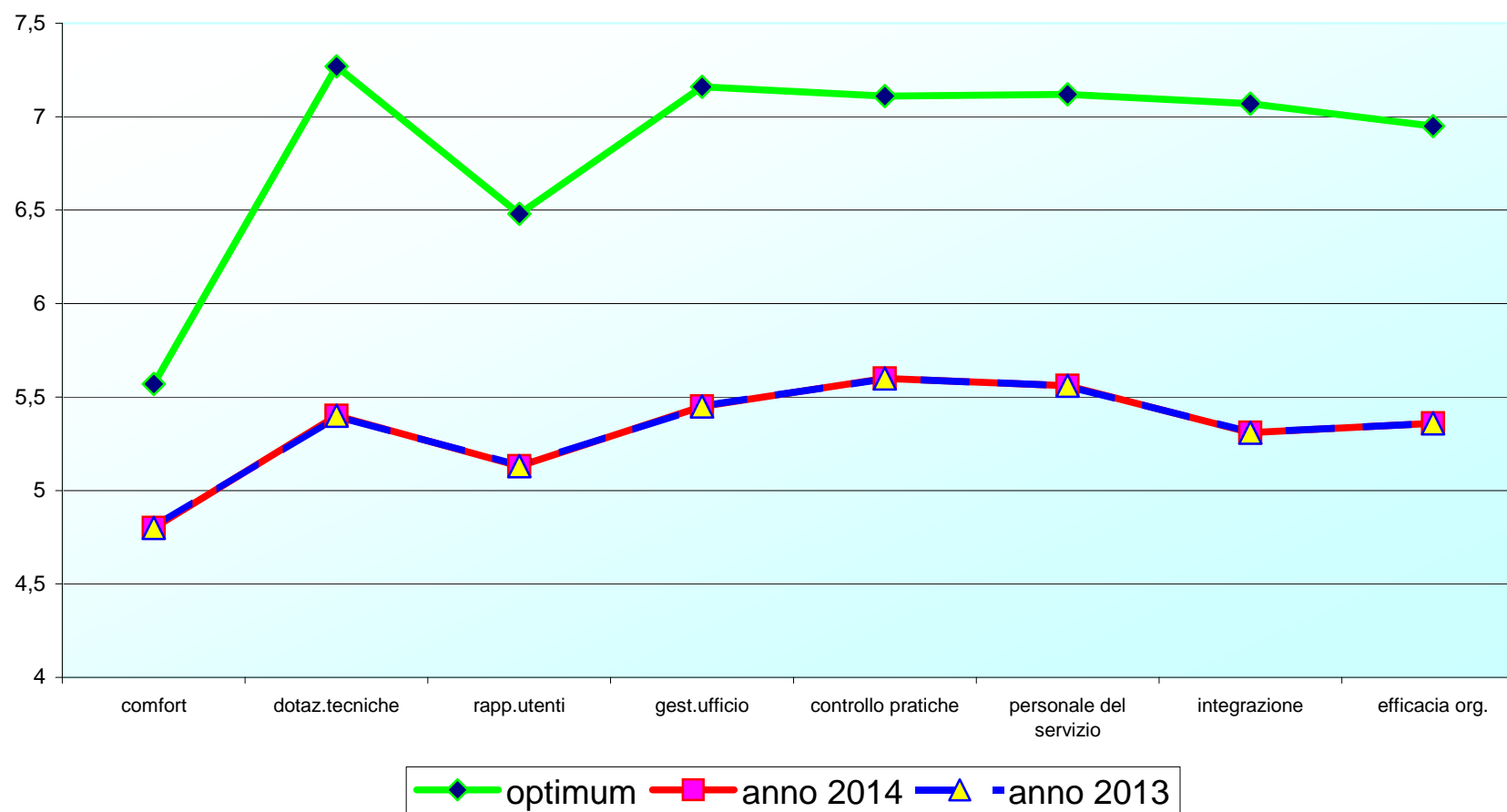
Dicembre 2014

Centro Stampa Comunale

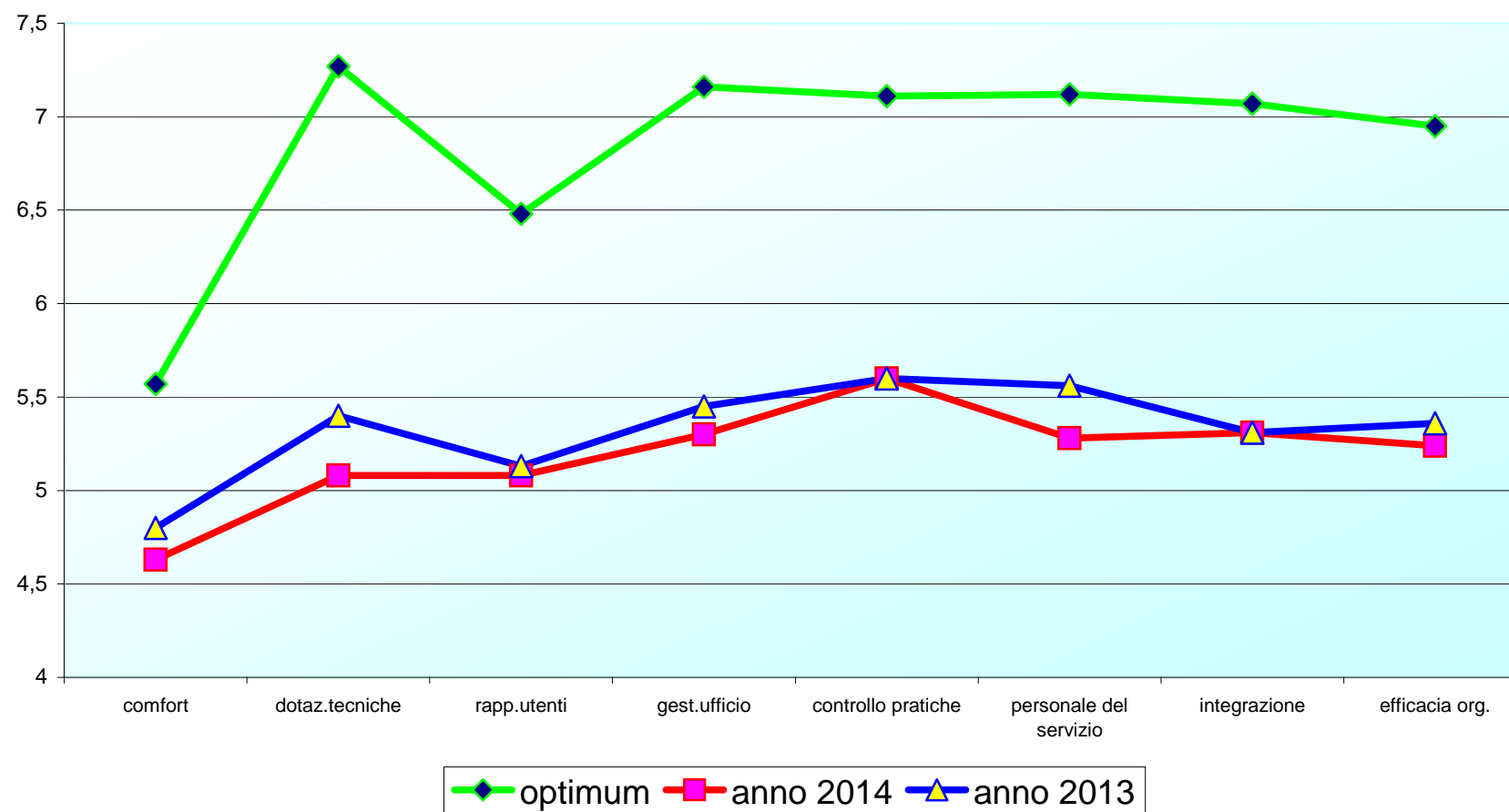
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizi Finanziari e ICT - Anni 2013/2014**



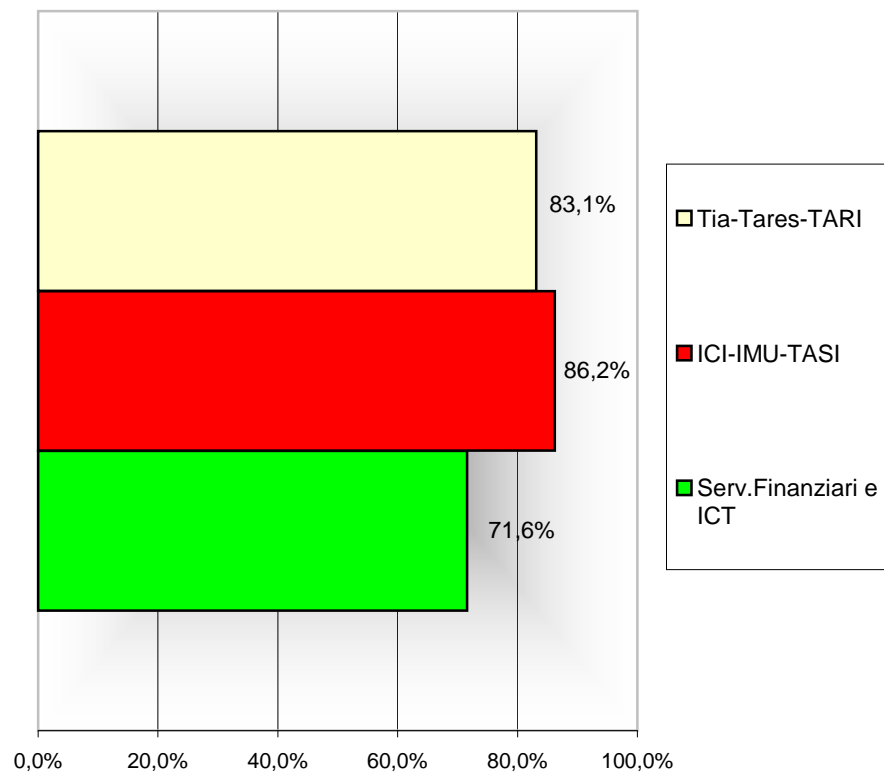
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi ICI-IMU-TASI Anni 2013/2014**



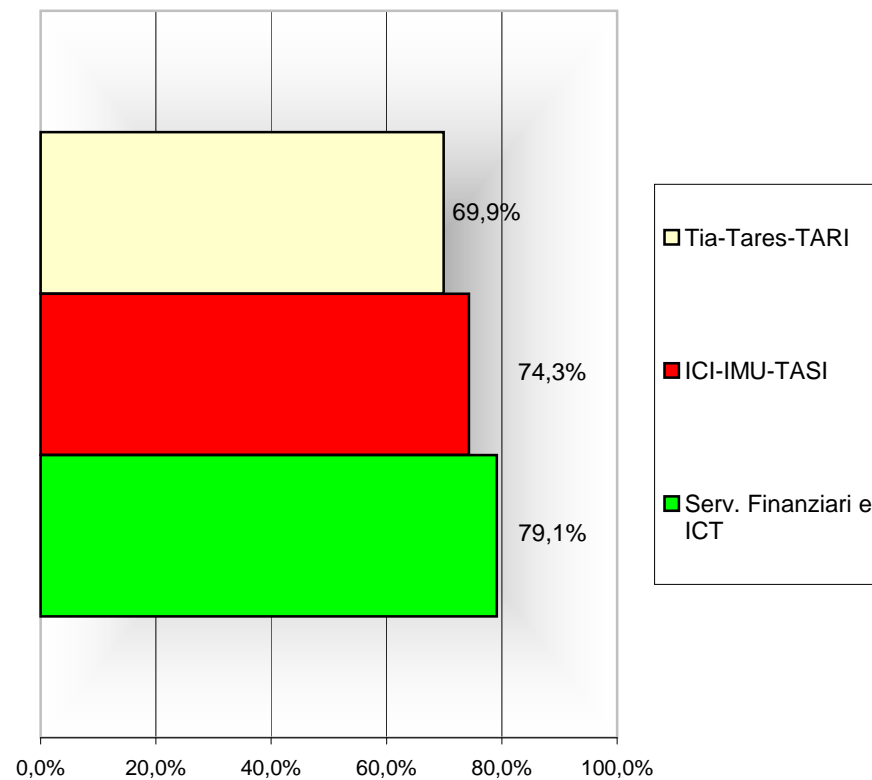
**Città di Alessandria**  
**Trend Qualità percepita**  
**Servizio Tributi Tia-Tares-TARI Anni 2013/2014**



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



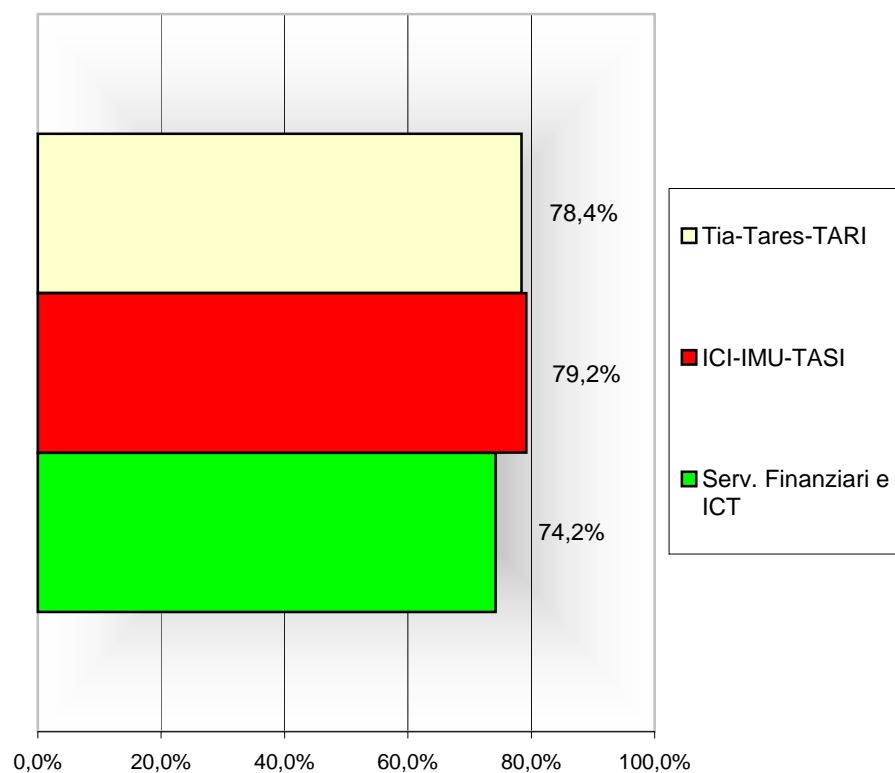
### Giudizio relativo al parametro "DOTAZIONI TECNICHE"



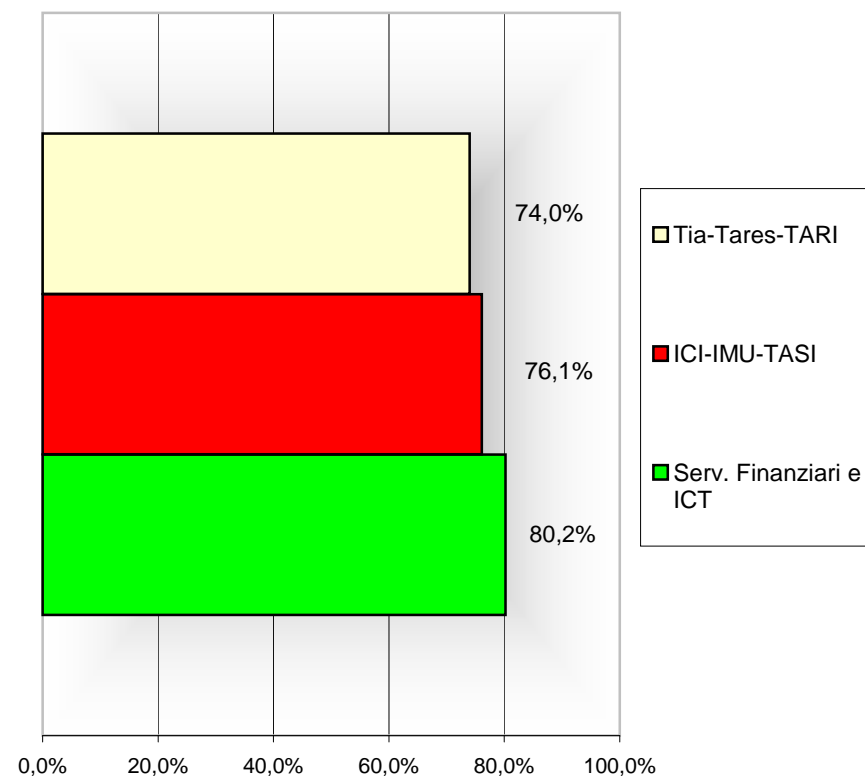
Questo parametro tiene conto di aspetti che riguardano **le caratteristiche strutturali degli uffici**: l'accessibilità, la comodità delle sale d'attesa, la segnaletica e il decentramento delle sedi

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

Giudizio relativo al parametro  
"RAPPORTO CON UTENZA"



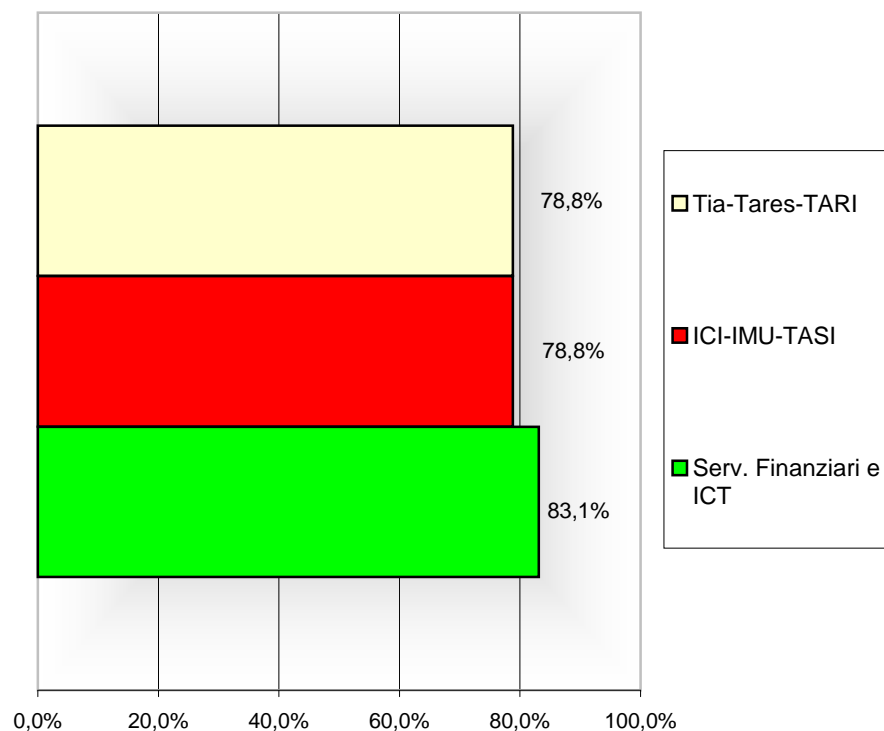
Giudizio relativo al parametro  
"GESTIONE ATTIVITA'"



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

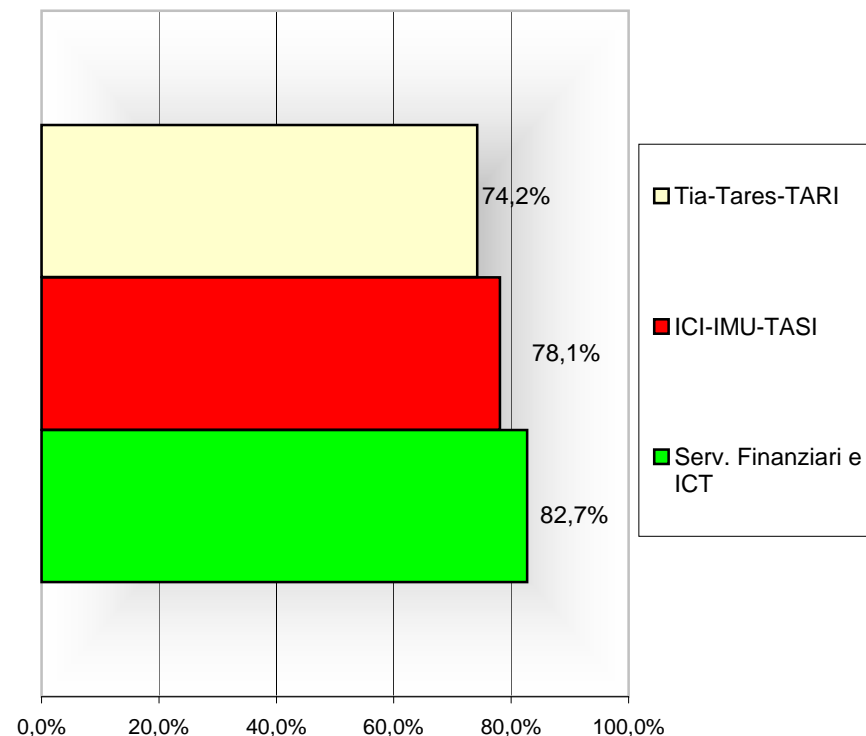
Il parametro riguarda le modalità di gestione delle attività degli uffici e considera aspetti quali il numero di operatori destinati al pubblico, l'automazione gestionale, la completezza e attendibilità degli archivi, la complessità delle procedure ed i carichi di lavoro.

### Giudizio relativo al parametro "CONTROLLO ATTIVITA"



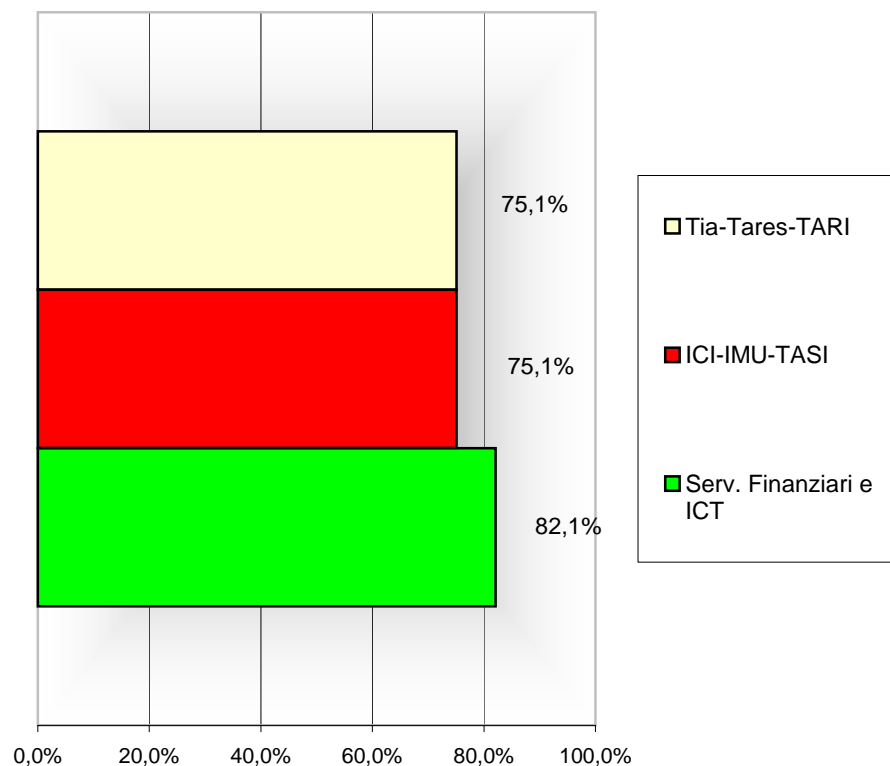
Il parametro in questione riguarda la puntualità nella revisione dei processi e procedimenti interni e nella rigerosità del controllo sulla corrispondenza tra attività svolte e quanto pianificato

### Giudizio relativo al parametro "PERSONALE"

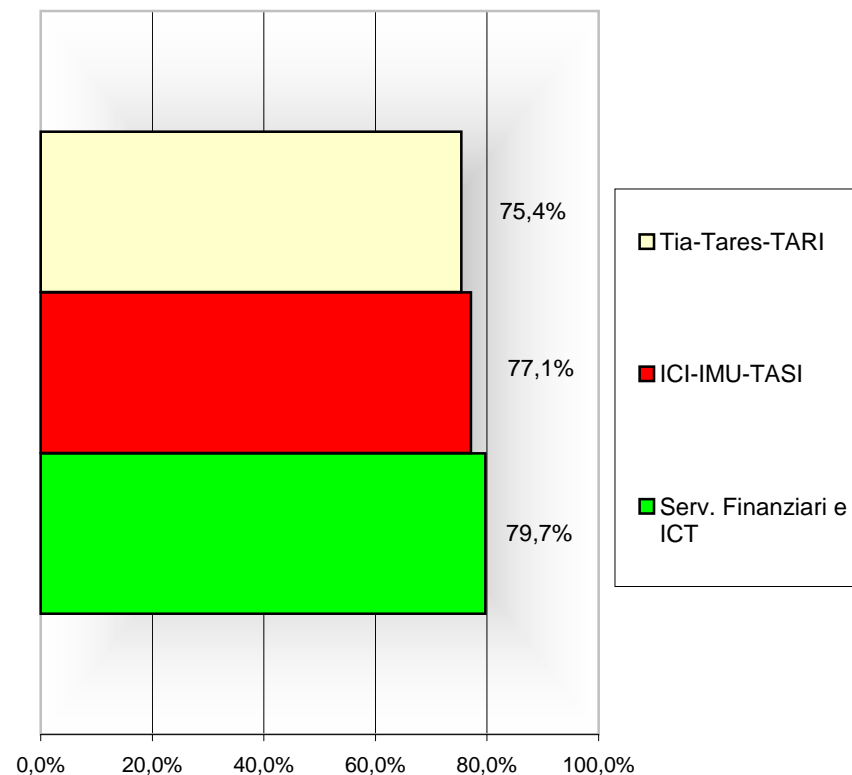


Questo parametro fa riferimento ad aspetti che contribuiscono a creare un buon benessere organizzativo interno agli uffici, riguardando fattori quali la formazione fornita, la motivazione del personale, la corrispondenza tra qualifica e mansione svolta ed i carichi di lavoro

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



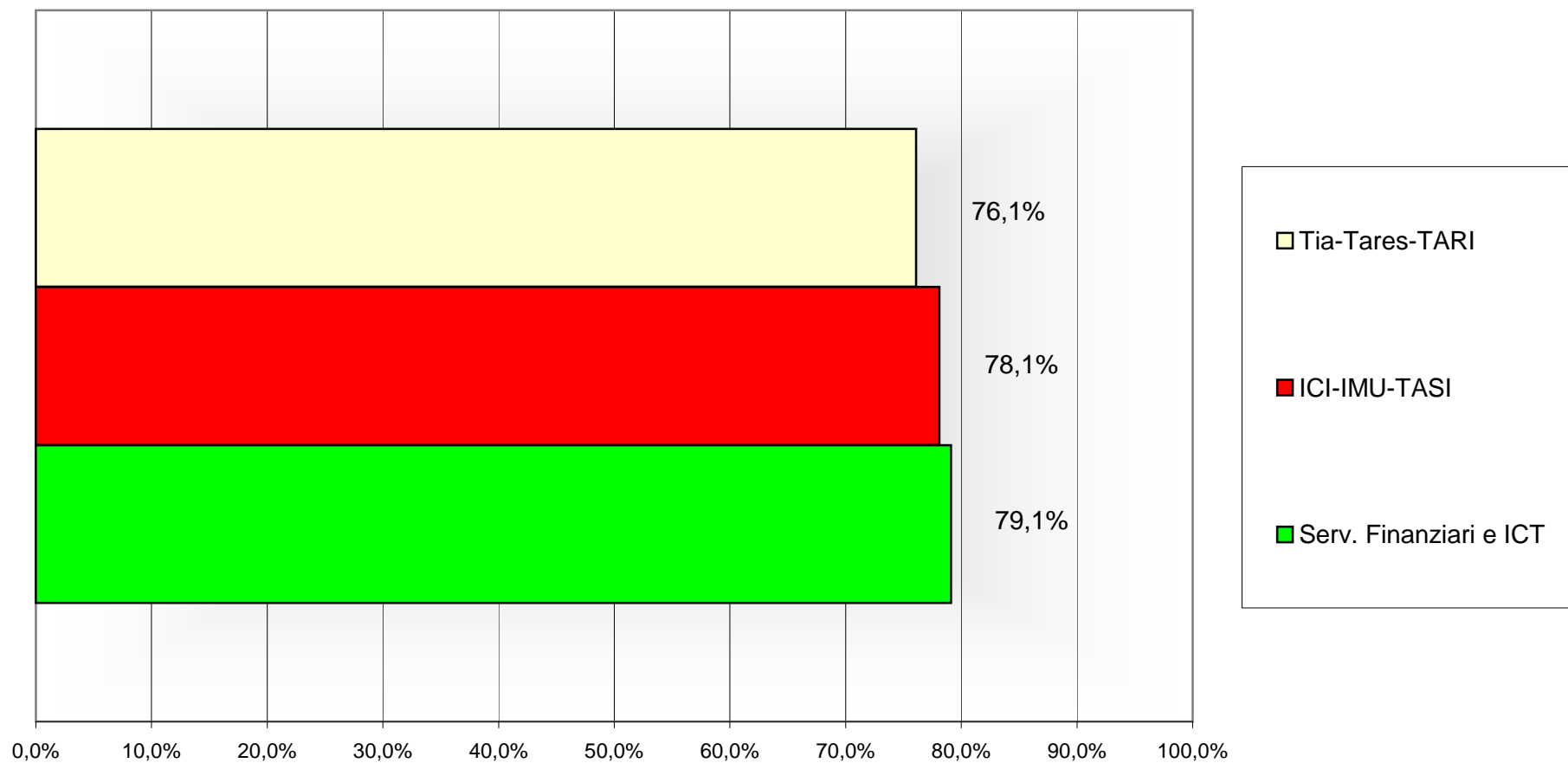
**Giudizio relativo al parametro  
"EFFICACIA ORGANIZZATIVA INTERNA"**



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

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

## "GIUDIZIO COMPLESSIVO"



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

CITTA' DI ALESSANDRIA Qualità	2013		%	2014		%	incred. decred.	N° dipend.
	v.rilevato	v.ottimo		v.rilevato	v.ottimo			

#### **Servizi Finanziari e ICT**

comfort	3,89	5,43	71,6%	3,89	5,43	71,6%	0,0%	22
dotazioni	5,64	7,18	78,6%	5,88	7,43	79,1%	0,6%	
rapporto con utenti	4,85	6,18	78,5%	4,68	6,31	74,2%	-4,3%	
gestione ufficio	5,63	7,13	79,0%	5,89	7,34	80,2%	1,3%	
controllo	5,88	7,23	81,3%	6,15	7,4	83,1%	1,8%	
personale	5,55	7,18	77,3%	6,01	7,27	82,7%	5,4%	
integrazione	5,49	7,00	78,4%	5,95	7,25	82,1%	3,6%	
efficacia organizz.	5,43	6,90	78,7%	5,64	7,08	79,7%	1,0%	
							1,2%	0,6%

#### **Tributi - ICI-IMU-TASI**

comfort	4,80	5,57	86,2%	4,80	5,57	86,2%	0,0%	12
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**

comfort	4,80	5,57	86,2%	4,63	5,57	83,1%	-3,1%	7
dotazioni tecniche	5,40	7,27	74,3%	5,08	7,27	69,9%	-4,4%	
rapporto con utenti	5,13	6,48	79,2%	5,08	6,48	78,4%	-0,8%	
gestione ufficio	5,45	7,16	76,1%	5,3	7,16	74,0%	-2,1%	
controllo	5,60	7,11	78,8%	5,60	7,11	78,8%	0,0%	
personale	5,56	7,12	78,1%	5,28	7,12	74,2%	-3,9%	
integrazione	5,31	7,07	75,1%	5,31	7,07	75,1%	0,0%	
efficacia organizz.	5,36	6,95	77,1%	5,24	6,95	75,4%	-1,7%	
							-2,0%	-0,34%

Direzione Servizi Finanziari

incremento/decremento biennio 2013 - 2014: **0,28%**