



CITTÀ DI VIMERCATE



MANUALE DELLA QUALITA'

Comune di Vimercate

COPIA CONTROLLATA N. 1

| | | |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Redatto: RGQ | Verificato: SG | Approvato: SG |
| Silvia Ornago | Ciro Maddaluno | Ciro Maddaluno |
| | | |

| | | |
|----------------|-------------------|---------|
| Pagina 1 di 51 | Data: Maggio 2012 | Rev. 05 |
|----------------|-------------------|---------|

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 2 di 51 |

TABELLA DELLE REVISIONI DEL DOCUMENTO

| REV. | DATA | DESCRIZIONE MODIFICHE |
|-----------|--------------------|---|
| 00 | Settembre 2006 | Stesura prima bozza |
| 01 | Agosto 2007 | Perfezionamento prima bozza |
| 02 | Marzo 2008 | Revisione dei processi, delle rispettive interrelazioni, del sistema di codifica |
| 03 | Maggio 2008 | Soluzione anomalie riscontrate nel Rapporto di Verifica Preliminare e Documentale DNV del 27/5/2008 |
| 04 | Maggio 2010 | Adeguamento alla nuova norma ISO 9001:2008 |
| 05 | Maggio 2012 | Revisione dei processi, delle rispettive interrelazioni, del sistema di codifica |
| | | |

GESTIONE DEL MANUALE DELLA QUALITÀ

Il presente Manuale della Qualità può essere distribuito o dato in visione a persone esterne al Comune di Vimercate previa autorizzazione della Direzione. La copia così distribuita non deve necessariamente essere di tipo controllato né è soggetta ad obbligo di aggiornamento.

Le copie controllate sono identificate dal numero di copia controllata apposto sulla prima pagina e dalle firme previste per l'emissione del documento.

Internamente al Comune vengono distribuite solo ed esclusivamente copie controllate del Manuale della Qualità. Il file è disponibile a tutti i dipendenti, dirigenti e Amministratori in sola lettura sul disco della Intranet comunale (disco H).

Correlazione con la norma di riferimento

La numerazione dei paragrafi del presente Manuale è in diretta corrispondenza con i rispettivi punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 3 di 51 |

INDICE

| | |
|---|----|
| 0. INTRODUZIONE | 5 |
| 0.1 NOTE GENERALI SUL COMUNE | 5 |
| 0.2 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA COMUNALE | 6 |
| 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE | 8 |
| 1.1 GENERALITÀ | 8 |
| 1.2 APPLICAZIONE | 8 |
| 2. RIFERIMENTI NORMATIVI..... | 9 |
| 3. TERMINI E DEFINIZIONI | 10 |
| ABBREVIAZIONI | 10 |
| SIGLE FUNZIONI COMUNALI | 10 |
| DEFINIZIONI | 11 |
| 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' | 12 |
| 4.1 REQUISITI GENERALI..... | 12 |
| 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE..... | 14 |
| 4.2.1 Generalità 14 | |
| 4.2.2 Manuale della Qualità | 14 |
| 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti | 15 |
| 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI..... | 15 |
| 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE..... | 15 |
| 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE..... | 15 |
| 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA ALL'UTENTE | 15 |
| 5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ | 15 |
| 5.4 PIANIFICAZIONE | 15 |
| 5.4.1 Obiettivi per la qualità | 15 |
| 5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità | 15 |
| 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE | 15 |
| 5.5.1. Responsabilità e autorità | 15 |
| 5.5.2 Rappresentante della Direzione..... | 15 |
| 5.5.3 Comunicazione interna | 15 |
| 5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE..... | 15 |
| 5.6.1 Generalità 15 | |
| 5.6.2 Elementi in Ingresso per il Riesame | 15 |
| 5.6.3 Elementi in uscita del Riesame..... | 15 |
| 6. GESTIONE DELLE RISORSE | 15 |
| 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE | 15 |
| 6.2 RISORSE UMANE..... | 15 |
| 6.2.1 Generalità 15 | |
| 6.2.2 Competenza, conoscenza ed addestramento | 15 |
| 6.3 INFRASTRUTTURE | 15 |
| 6.4 AMBIENTE DI LAVORO | 15 |
| 7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO..... | 15 |
| 7.1 PIANIFICAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO | 15 |
| 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE..... | 15 |
| 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio | 15 |
| 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio | 15 |
| 7.2.3 Comunicazione con il cliente | 15 |
| 7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO..... | 15 |
| 7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo | 15 |
| 7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo..... | 15 |
| 7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo | 15 |

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 4 di 51 |

| | | |
|-------|---|----|
| 7.3.4 | Riesame della progettazione e dello sviluppo | 15 |
| 7.3.5 | Verifica della progettazione e dello sviluppo..... | 15 |
| 7.3.6 | Validazione della progettazione e dello sviluppo | 15 |
| 7.3.7 | Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo | 15 |
| 7.4 | APPROVVIGIONAMENTO | 15 |
| 7.4.1 | Processo di approvvigionamento..... | 15 |
| 7.4.2 | Informazioni per l'approvvigionamento | 15 |
| 7.4.3 | Verifica dei prodotti approvvigionati | 15 |
| 7.5 | PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI | 15 |
| 7.5.1 | Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi..... | 15 |
| 7.5.2 | Validazione dei processi di erogazione dei servizi | 15 |
| 7.5.3 | Identificazione e rintracciabilità | 15 |
| 7.5.4 | Proprietà del cliente | 15 |
| 7.5.5 | Conservazione dei prodotti | 15 |
| 7.6 | Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione..... | 15 |
| 8. | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO | 15 |
| 8.1 | GENERALITÀ | 15 |
| 8.2 | MONITORAGGI E MISURAZIONI | 15 |
| 8.2.1 | Soddisfazione del cliente | 15 |
| 8.2.2 | Verifiche ispettive interne..... | 15 |
| 8.2.3 | Misurazioni e monitoraggio dei processi / servizi | 15 |
| 8.2.4 | Monitoraggio e misurazione dei prodotti / servizi..... | 15 |
| 8.3 | TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI SERVIZI NON CONFORMI..... | 15 |
| 8.4 | ANALISI DEI DATI..... | 15 |
| 8.5 | MIGLIORAMENTO | 15 |
| 8.5.1 | Miglioramento continuo..... | 15 |
| 8.5.2 | Azioni correttive | 15 |
| 8.5.3 | Azioni preventive..... | 15 |
| | ALLEGATO 1..... | 46 |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 5 di 51 |

0. INTRODUZIONE

0.1 Note generali sul Comune

In base ai reperti archeologici rinvenuti in città e nelle sue immediate vicinanze, l'origine di Vimercate si fa risalire all'epoca celtica. Il suo nome è invece di origine romana: Vicus Mercati. Questo infatti era il luogo di incontro di alcune rotte commerciali che attraversavano l'Italia settentrionale, nonché centro di mercati. La vocazione economica agricola e commerciale segnò tutta la storia di Vimercate, anche dopo la caduta dell'Impero Romano. Dominata in successione dai Longobardi e dai Carolingi, divenne nel Medioevo residenza di feudatari e sede del Podestà e di una Pieve dalla quale dipendevano le chiese del territorio circostante.

A partire dal XVII secolo fu scelta come residenza da varie famiglie patrizie milanesi che qui trascorrevano i propri periodi di villeggiatura. Risalgono a questo periodo alcune delle più importanti ville ancora presenti e visitabili in città. Il territorio comunale attuale è il risultato della riunione, disposta dal Regio Decreto n. 656 del 28 marzo 1929, dei Comuni di Oreno, Ruginello, Velasca e Vimercate.

Vimercate dista 23 km da Milano, 8 km da Monza, 25 km da Bergamo, 27 km da Lecco. Il territorio cittadino confina con quello dei Comuni di Arcore, Usmate Velate, Carnate, Bernareggio, Sulbiate, Bellusco, Ornago, Burago di Molgora, Agrate Brianza e Concorezzo.

Il territorio di Vimercate copre una superficie di 20.67 kmq, a una altitudine media sul livello del mare di 194 metri. La rete viaria è composta da 63 km di strade comunali, 11 km di strade provinciali e 4,5 km di autostrade, corrispondenti alla diramazione della tangenziale est di Milano. Il suo territorio è posto in pianura per il 45% circa e sulle prime colline della Brianza (55%), che però a Vimercate sono ancora poco percettibili.

Il torrente Molgora attraversa la città da nord a sud per una lunghezza di 6,6 km. Il Molgora nasce nelle colline della Brianza orientale e si riversa nelle acque del canale Muzza. Il Comune di Vimercate dal 2009 si trova nella nuova Provincia di Monza e della Brianza.

Il contesto politico-amministrativo nel quale opera il Comune di Vimercate da anni si caratterizza per le seguenti variabili politico-amministrative:

- persistente e cronica sottodotazione dei trasferimenti erariali: da un benchmarking costantemente attivo con i 7 comuni lombardi di pari dimensioni, Vimercate risulta essere ultimo per entità e consistenza dei trasferimenti erariali;

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 6 di 51 |

- conti in equilibrio e impegno a rispettare il patto di stabilità: per scelta politica il patto non è stato rispettato nel 2010;
- sforzo di ridurre le spese mantenendo l'orientamento alla qualità dei servizi;
- coerenza tra obiettivi e programma di mandato, rendicontata sistematicamente attraverso il bilancio sociale e il bilancio di mandato.

Tutto questo determina per l'organizzazione un continuo orientamento al cambiamento e all'ottimizzazione di risorse e servizi.

0.2 Descrizione della struttura comunale

Per organizzare la gestione delle sue competenze, il Comune di Vimercate si è strutturato in 7 aree: Staff, Affari Generali, Economico-Finanziaria, Lavori Pubblici e Ambiente, Pianificazione del territorio e S.I.T, Servizi alla persona e alla comunità, Cultura.

Il Sindaco ha inoltre un proprio staff (segreteria personale e capo-ufficio stampa) e sovrintende il settore Polizia Locale.

I dipendenti attualmente in servizio sono 176.

A capo di ciascuna area è posto un Dirigente o un Funzionario con Posizione Organizzativa, mentre i singoli uffici o servizi sono diretti da funzionari o istruttori direttivi. Il Segretario Generale ha la funzione di coordinamento dei Dirigenti e la responsabilità generale di gestione delle risorse, rendendone conto direttamente al Sindaco.

Le attività fanno capo agli uffici comunali in:

**Piazza Unità d'Italia, 1
20871 VIMERCATE (MB)**

e sono situati nel Palazzo Trotti, una villa settecentesca nel centro cittadino, pregiata per gli affreschi e gli arredi d'epoca.

Alcuni servizi sono invece situati in sedi distaccate, sempre nel centro cittadino e facilmente accessibili al pubblico:

- **Spazio Città**, lo sportello unico del cittadino creato nel 2003 con lo scopo di semplificare ai cittadini il disbrigo delle principali pratiche amministrative (anagrafe, stato civile, tributi, servizi a domanda individuale, accesso agli atti, informazioni, reclami o segnalazioni), è situato in un locale attiguo al palazzo comunale, privo di barriere architettoniche e aperto 61 ore alla settimana;
- i **Servizi alla persona** (educazione e formazione, sport e servizi sociali) e la **Polizia Locale** si trovano nella centralissima Piazza Marconi, importante snodo di comunicazione del trasporto pubblico territoriale;

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 7 di 51 |

- la **Biblioteca** si trova in un moderno edificio adiacente la piazza principale ed è nota a livello nazionale come esempio di biblioteca di pubblica lettura, oltre ad essere sede del Sistema Bibliotecario del Vimercatese, che coordina le biblioteche di 29 comuni associati;
- i **Servizi Culturali** infine hanno sede in un'altra sede storica, Villa Sottocasa, recentemente acquisita dall'Amministrazione comunale e sede del MUST, il nuovissimo museo di Vimercate e del territorio vimercatese, inaugurato nel 2010;
- gli **Asili Nido** comunali sono collocati in via XXV Aprile 18 e nella frazione di Ruginello (nuova sede in allestimento).

Dal 2001-2002, con l'introduzione del Progetto Qualità, l'organizzazione agisce per processi, indirizzando ogni propria azione all'ottimizzazione dei tempi e delle risorse, alla misurazione dei risultati e alla soddisfazione dei cittadini.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 8 di 51 |

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Generalità

Il presente Manuale descrive i requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità adottato dal Comune di Vimercate al fine di migliorare le prestazioni di tutti i processi e dei conseguenti risultati aziendali. L'obiettivo è quello di ottenere e migliorare la soddisfazione dei clienti e degli altri portatori di interesse secondo la politica e gli obiettivi per la qualità definiti dalla Direzione. Redatto in linea con la norma UNI EN ISO 9001:2008 costituisce riferimento permanente per l'applicazione e l'implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità. I requisiti della norma saranno rispettati in ogni fase dei processi.

Le Procedure e le Istruzioni di lavoro non sono parte integrante del Manuale ma vengono richiamate ove appropriato.

1.2 Applicazione

Il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) descritto nel presente Manuale fa riferimento alle attività svolte dal Comune di Vimercate relativamente a :

**Progettazione ed erogazione di servizi comunali relativi alle Aree:
Staff, Affari Generali, Cultura, Economico-Finanziaria,
Lavori Pubblici e Ambiente, Pianificazione del Territorio e SIT, Polizia Locale,
Servizi alla persona e alla comunità.**

Vengono applicati tutti i punti della norma UNI EN ISO 9001:2008.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 9 di 51 |

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il presente Manuale della Qualità fa riferimento alle seguenti norme:

| | |
|------------------------------|---|
| UNI EN ISO 9000:2005 | Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario |
| UNI EN ISO 9001:2008 | Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti |
| UNI EN ISO 9004:2009 | Gestire un'organizzazione per il successo durevole – l'approccio della gestione per la qualità |
| UNI EN ISO 19011:2012 | Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione |
| LINEE GUIDA N. 33 | Linee guida per lo sviluppo e l'applicazione di un Sistema Qualità nelle Province e nei Comuni, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 |

Le norme per la qualità sono emesse dall'UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione).

RGQ verifica annualmente l'aggiornamento delle norme applicabili tramite il sito internet dell'UNI.

I principali riferimenti legislativi invece sono:

| | |
|-------------------------|---|
| D. Lgs. 267/2000 | Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali |
| Legge 241/1990 e s.m.i. | Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi |
| D. Lgs. 165/2001 | Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche |

Un elenco di tutti i riferimenti normativi dell'ente (leggi e regolamenti) è disponibile nel modulo **STA-RGQ-P01-MU 01** (Elenco della documentazione cogente) .

Tali moduli vengono aggiornati e gestiti secondo quanto indicato nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione). E' comunque previsto e documentabile almeno un aggiornamento ogni sei mesi, gestito da RGQ in collaborazione con i referenti per la normativa indicati per ciascuna Area.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 10 di 51 |

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Vengono applicati i termini e le definizioni riportati nella norma UNI EN ISO 9000:2005.

Abbreviazioni

| | |
|-----|------------------------------------|
| AC | Azioni correttive |
| AP | Azioni preventive |
| IO | Istruzione operativa |
| MD | Modello |
| MQ | Manuale della qualità |
| MU | Modulo |
| NC | Non conformità |
| P | Processo |
| SGQ | Sistema di gestione per la qualità |
| VII | Verifica ispettiva interna |

Sigle funzioni comunali

| | |
|--------|--|
| AA. GG | Affari Generali |
| CLT | Cultura |
| SG | Segretario Generale |
| STA | Staff |
| EDP | Elaborazione Dati e Processi |
| EF | Economico – Finanziaria |
| LL. PP | Lavori Pubblici e Ambiente |
| PdO | Piano Dettagliato degli Obiettivi |
| PEG | Programma Esecutivo di Gestione |
| P.L. | Polizia Locale |
| P.T. | Pianificazione del territorio |
| RGQ | Responsabile Gestione Qualità |
| RPP | Relazione Previsionale e Programmatica |

| | | | |
|--|------------------------------|-----------|-----------|
|  <small>CITTÀ DI VIMERCATE</small> | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 11 di 51 |

- SBV Sistema Bibliotecario del Vimercatese
- SIA Sistema Informativo Aziendale
- SIT Sistema Informativo Territoriale
- S.P. Servizi alla persona e alla comunità
- SUT Sportello Unico Tecnico

Definizioni

CLIENTI: I clienti del Comune sono costituiti dai cittadini, dai gestori e titolari di attività economiche e produttive, dalle associazioni, dagli altri enti pubblici per conto dei quali vengono svolte funzioni e da tutti gli altri soggetti che a vario titolo sono portatori di interesse nei confronti dell'ente.

FORNITORI: Fornitori del Comune sono le persone o le aziende alle quali vengono richiesti prodotti o servizi utili al funzionamento dell'organizzazione comunale. L'Ente richiede determinati requisiti soggettivi e oggettivi ai fornitori e li valuta e seleziona in base alla capacità dimostrata di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti specificati.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 12 di 51 |

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

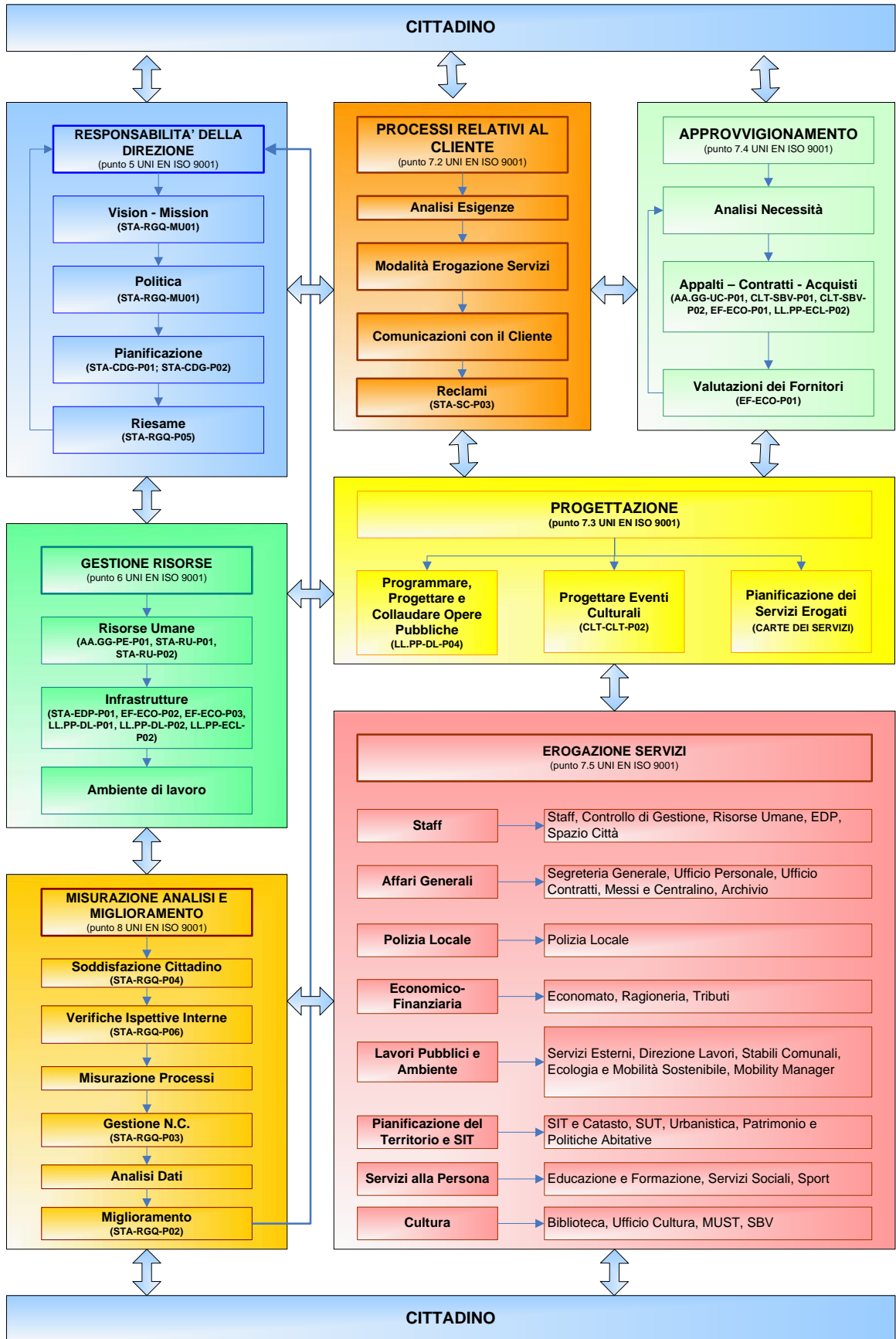
Il Comune di Vimercate ha stabilito, documentato e attuato il sistema di gestione per la qualità che è tenuto aggiornato ed è soggetto ad un continuo processo di miglioramento. Per le attività principali di pertinenza dell'Ente si è proceduto a:

- identificare i processi necessari
- stabilire la loro sequenza e le loro interazioni
- stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo
- stabilire le modalità per tenere sotto controllo i processi affidati all'esterno, che hanno influenza sulla qualità del servizio realizzato
- garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio
- definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi e dei servizi, al fine di attuare le azioni necessarie a conseguire i risultati prefissati e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione.

I processi affidati dal Comune di Vimercate a fornitori o prestatori d'opera esterni sono indicati nell'Allegato 1 a pag.46.

L'ente assicura la definizione delle modalità con cui tiene sotto controllo tali processi e l'esecuzione sistematica dei controlli, come indicato al punto 7.4.3 e nell'Allegato 1.

Tale sistema di gestione può essere così rappresentato:



Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 14 di 51 |

4.2 Requisiti Relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

La documentazione del Sistema di gestione per la qualità del Comune di Vimercate prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti e la loro conformità ai requisiti specificati, con l'obiettivo di rispondere alle aspettative dei clienti. La documentazione del sistema di gestione per la qualità include:

- Il Manuale della Qualità
- Il documento relativo alla Politica e agli Obiettivi della Qualità proposti dal Segretario Generale in linea con il mandato amministrativo del Sindaco e approvati dalla Giunta Comunale **(STA-RGQ-MU01 e MU02)**
- Le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2008, quelle aggiuntive che il Comune ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo
- I documenti di Registrazione per la Qualità.

4.2.2 Manuale della Qualità

E' il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e il controllo del SGQ. In particolare il Manuale della Qualità:

- costituisce il riferimento e la guida per il personale del Comune di Vimercate nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità
- specifica il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità
- contiene le procedure predisposte
- descrive i processi e le loro interazioni.

Il Manuale viene redatto dal RGQ, verificato e approvato dal Segretario Generale.

La distribuzione del manuale e dei relativi aggiornamenti all'interno del Comune viene eseguita da RGQ in modo "controllato" in formato file o cartaceo secondo un'apposita lista che include Sindaco, Giunta, Segretario generale, Dirigenti e Responsabili dei Settori.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 15 di 51 |

Le revisioni sono a cura di RGQ e tali operazioni comportano l'aggiornamento della tabella delle revisioni e la redistribuzione dell'intero manuale. Una copia delle revisioni non più valide viene archiviata in formato file a cura del RGQ con la marcatura «SUPERATO».

Il Manuale della Qualità e tutta la documentazione relativa al SGQ sono proprietà del Comune di Vimercate; pertanto non possono essere riprodotti, esibiti o divulgati, anche in forma parziale, senza la preventiva autorizzazione del Segretario Generale.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei Documenti

Il Comune di Vimercate ha predisposto una procedura documentata **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione) al fine di stabilire modalità e responsabilità per la gestione dei documenti del SGQ, inclusi i documenti di Registrazione della Qualità. La procedura documentata stabilisce le modalità e le responsabilità per:

- redigere, verificare, approvare, modificare, aggiornare periodicamente, identificare lo stato di revisione dei documenti del SGQ
- assicurare che le pertinenti versioni dei documenti applicabili siano disponibili nei luoghi del loro utilizzo, facilmente identificabili e leggibili
- assicurare che i documenti di origine esterna rilevanti ai fini del SGQ siano identificati e la loro distribuzione controllata
- prevenire l'uso involontario di documenti obsoleti ed adottare una loro adeguata identificazione qualora siano da conservare per qualsiasi scopo.

Per i documenti distribuiti attraverso la rete locale informatica la procedura definisce le responsabilità per immettere il documento in rete e chi ha l'autorità per modificare e salvare un documento. Viene inoltre stabilita una procedura di back-up periodico **STA-EDP-P01** (Gestione della rete informatica) per garantire la sicurezza e la conservazione dei documenti stessi. Inoltre, per tutti i documenti, viene redatto un elenco di distribuzione al fine di assicurare il controllo della presenza in tutti i luoghi di utilizzo.

La documentazione di origine esterna invece viene generalmente identificata e gestita mediante il processo di protocollazione già in uso **STA-SC-P02** (Gestire il protocollo), nel caso di documenti esterni che devono essere inseriti nelle fasi di un processo, oppure mediante l'evidenza del loro stato di revisione (soprattutto per quanto concerne le fonti normative, quali leggi, circolari, norme, ecc. che devono essere archiviate, conservate e messe a disposizione per un'eventuale

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 16 di 51 |

consultazione). Le norme e le leggi di riferimento utilizzate nel Comune di Vimercate sono gestite dai Dirigenti (attraverso referenti da loro nominati) e dalla Direzione Generale attraverso le modalità operative descritte nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione). Le norme di riferimento sono per altro accessibili attraverso l'accesso online (con specifica password) al sito "Le leggi d'Italia – edizione professionale".

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle RegISTRAZIONI

Le registrazioni, in forma cartacea o su base informatica, sono documenti che forniscono evidenza oggettiva dell'applicazione del SGQ e che le attività svolte sono state eseguite conformemente alla norma di riferimento e a quanto predisposto.

I documenti di registrazione sono prodotti nel corso delle varie attività svolte in Comune e vengono gestite secondo modalità indicate nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione). Le registrazioni comprendono di regola:

- verbali dei riesami del sistema di gestione per la qualità
- verbali delle verifiche ispettive interne
- verbali di non conformità
- verbali di azioni correttive e preventive o di altre iniziative di miglioramento
- registrazioni riguardanti la soddisfazione dei cittadini (indagini di customer satisfaction)
- registrazioni di reclami e suggerimenti
- schede relative al personale (qualifica e/o valutazione delle prestazioni)
- registrazioni delle attività di formazione e addestramento
- verbali di valutazione dei fornitori di prodotti o servizi
- monitoraggi eseguiti sull'efficacia dei processi.

Per le informazioni gestite su base informatica vengono curate l'idoneità di software e hardware e le necessarie attività di back-up e antivirus, onde minimizzare il rischio di danneggiamento o perdita.

L'accesso alle informazioni riservate ed il prelievo in copia sono consentiti solo a persone autorizzate. Le registrazioni contenenti "dati personali o sensibili" sono gestite in ottemperanza al Codice in materia di protezione dei dati personali D. Lgs. 196/2003. Le registrazioni costituiscono un'utile fonte per la raccolta di dati e di informazioni ai fini del miglioramento dei servizi e dei processi, come precisato al par.8.4.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 17 di 51 |

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della direzione

La direzione del Comune di Vimercate, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- definisce e documenta la Politica e gli Obiettivi per la qualità, assicurandosi che venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione
- definisce la struttura organizzativa più funzionale per la miglior gestione dei processi comunali
- nomina un proprio rappresentante per la qualità
- effettua periodici riesami della direzione
- garantisce la disponibilità delle risorse necessarie
- provvede, nell'ambito della propria organizzazione, a comunicare l'importanza del rispetto dei requisiti richiesti dall'utente e dal sistema di norme e regolamenti vigenti.

5.2 Attenzione focalizzata all'utente

Il Comune di Vimercate si adopera attivamente affinché le esigenze e le aspettative dell'utente vengano chiaramente recepite ed individuate; traslate in requisiti e in seguito ottemperate con l'obiettivo di garantire la piena soddisfazione dell'utente stesso.

Al fine di porre sotto controllo e monitorare sistematicamente eventuali scostamenti della qualità erogata rispetto ai requisiti specificati sono state definite e documentate le attività di gestione dei reclami e di monitoraggio del livello di soddisfazione dell'utente (vedi Sez. 8 del presente Manuale Paragrafo 8.2.1.): attraverso tali attività è possibile valutare e definire le cause che hanno determinato la non conformità del servizio e/o l'insoddisfazione dell'utente sui servizi forniti, individuando azioni correttive e/o preventive immediate.

5.3 Politica per la qualità

La politica per la qualità del Comune di Vimercate è l'insieme dei valori e dei principi definiti dalla Direzione che costituiscono la fondamentale base di riferimento per l'individuazione degli obiettivi per la qualità e per la guida dell'organizzazione verso risultati positivi e soddisfacenti per tutti i portatori d'interesse. La politica della Qualità del Comune di Vimercate è stata approvata in data 24/01/2012 dalla Giunta comunale.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 18 di 51 |

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la qualità

Delineata la Politica della Qualità, il Segretario Generale, con cadenza annuale, definisce gli obiettivi che il Comune si prefigge di raggiungere per il miglioramento continuo e gli indicatori utili alla successiva misurazione e verifica della performance dei processi.

Gli obiettivi del SGQ sono:

- definiti in occasione del riesame periodico del sistema di gestione per la qualità
- formalizzati in un documento specifico Obiettivi per la Qualità **(STA-RGQ-MU02)**
- approvati da SG in sede di riesame
- distribuiti ai pertinenti livelli e funzioni coinvolti

Tali obiettivi trovano comunque un riscontro annuale nel PEG / PdO. Agli obiettivi vengono associati degli indicatori che vengono monitorati costantemente durante l'anno attraverso il processo di monitoraggio e controllo in tempo reale del Piano Dettagliato degli Obiettivi **(STA-CdG-P02)** e le opportune analisi di dati e statistiche.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

La Direzione Generale dell'ente assicura di:

- pianificare le attività di gestione per la qualità in modo coerente ai principi contenuti nel presente Manuale ed in modo da raggiungere con efficacia gli obiettivi per la qualità individuati;
- rivedere ed eventualmente aggiornare e modificare il proprio Sistema di Gestione per la Qualità mantenendone l'integrità, la coerenza e la conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2008 e i principi che la ispirano

La pianificazione della qualità è realizzata coerentemente al Piano Esecutivo di Gestione (PEG) annuale.

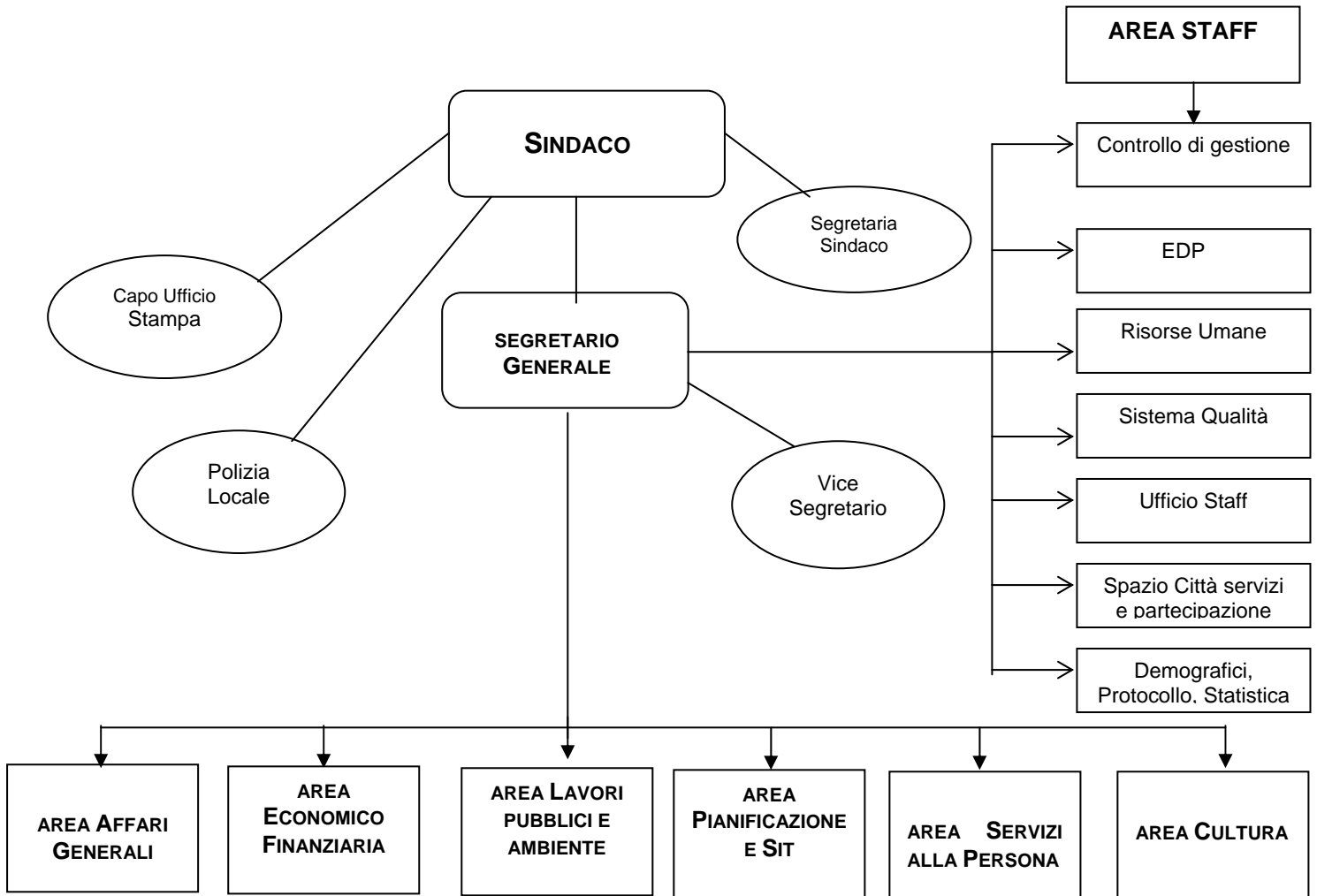
5.5 Responsabilità, Autorità e Comunicazione

5.5.1. Responsabilità e autorità

L'organigramma funzionale del Comune di Vimercate è articolato come segue:

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso



Le responsabilità e le autorità sono definite a livello generale e rese note nell'ambito dell'organizzazione tramite l'Organigramma aziendale ed il Mansionario aziendale disponibili sulla rete condivisa e nel SIA. Il Mansionario riporta la descrizione delle responsabilità, dei compiti e dei requisiti professionali di ciascuna funzione.

Le procedure e le istruzioni di lavoro dell'SGQ indicano, per i vari processi, le responsabilità e le autorità per la gestione delle varie attività e sono supportate dal software gestionale SIA .

Le responsabilità funzionali di ciascuno dei processi aziendali gestiti sono indicate nelle schede di processo e nel SIA.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 20 di 51 |

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Segretario Generale ha assunto direttamente il ruolo di Rappresentante della Direzione per la Qualità; egli ha la responsabilità e l'autorità per:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati
- intervenire con responsabilità e libertà organizzativa sui problemi che coinvolgono l'attuazione dell'SGQ
- promuovere la consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione
- gestire l'interfaccia con i rappresentanti dei clienti per gli aspetti relativi alla qualità
- approvare il piano annuale delle verifiche ispettive interne, assicurando che le verifiche ispettive interne siano eseguite da personale addestrato ed indipendente
- coordinare il lavoro del RGQ, che da lui direttamente dipende.

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione Generale ha predisposto procedure e strumenti per assicurare adeguati processi di comunicazione di dati e informazioni all'interno dell'ente: conferenza dei dirigenti, conferenze di aree e settori, giornalino comunale. Esiste in proposito un apposito **Documento del Sistema di Comunicazione interna** che illustra l'utilizzo di tali strumenti.

La Direzione del Comune di Vimercate informa periodicamente, attraverso un sistema di intranet interno, tutto il personale su aspetti generali e operativi del sistema di gestione per la qualità e sulla sua efficacia nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

I documenti che riguardano l'efficacia del SGQ (statistiche, rapporti, V.I.I., obiettivi per la qualità, verbali di riesame del SGQ, eccetera) vengono resi disponibili a dirigenti e posizioni organizzative che si faranno carico di trasmettere ai propri collaboratori la copia o la sintesi dei documenti stessi e di illustrarne e discuterne i contenuti. Periodicamente (2-3 volte l'anno), RGQ predispone una relazione di aggiornamento per la Giunta riguardo all'andamento del SGQ.

I suggerimenti e le proposte provenienti direttamente dagli operatori vengono recepiti dai responsabili di funzione che provvedono ad esporli alla Direzione.

5.6 Riesame della Direzione

5.6.1 Generalità

Almeno una volta all'anno, o quando il SG e/o RGQ lo ritengono necessario, SGQ è riesaminato nel suo insieme al fine di assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 21 di 51 |

Il riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del SGQ, includendo valutazioni in merito all'adeguatezza della politica per la qualità e degli obiettivi conseguenti. Gli esiti del riesame sono sottoposti alla direzione politica dell'ente (Giunta comunale) che approva le eventuali variazioni della Politica della Qualità emerse in sede di riesame direzionale. L'eventuale nuova Politica è emessa dalla Segretario Generale e dal Sindaco.

5.6.2 Elementi in Ingresso per il Riesame

Nell'effettuare il Riesame il SG, di concerto con RGQ, analizza e vaglia l'andamento corrente e le opportunità di miglioramento utilizzando i seguenti parametri:

- misura dell'attività svolta nel periodo
- risultati V.I.I.
- sintesi delle NC
- sintesi dei reclami utenti
- stato delle AC e AP
- sintesi indagini di customer satisfaction
- sintesi delle prestazioni dei fornitori
- stato della formazione
- proposte e suggerimenti
- osservazioni relative al personale: disponibilità e competenze
- considerazioni sulle infrastrutture: ambiente, mezzi, e attrezzature
- il grado di raggiungimento degli obiettivi e l'efficacia delle azioni stabilite dalla direzione politica e dalla direzione generale
- analisi andamento dei progetti in corso
- considerazioni su eventuali evoluzioni del Comune.

I dati sono elaborati statisticamente a cura di RGQ e Responsabile CdG, presentati all'attenzione della Direzione Politica e resi noti all'interno dell'Ente.

5.6.3 Elementi in uscita del Riesame

A seguito del riesame la Direzione pianifica azioni relative a:

- Miglioramento di SGQ e dei suoi processi
- Miglioramento dei servizi connessi ai bisogni degli utenti

| | | | |
|--|------------------------------|-----------|-----------|
|  <small>CITTÀ DI VIMERCATE</small> | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 22 di 51 |

- Bisogni relativi a risorse umane e materiali
- Modifica alla politica della qualità e agli obiettivi connessi
- Revisione del Manuale e della documentazione collegata
- Eventuali proposte di nuovi servizi da progettare

Le modalità di conduzione del Riesame della Direzione sono descritte nella procedura **STA-RGQ-P05**.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 23 di 51 |

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

La disponibilità di risorse adeguate è la condizione essenziale per l'attuazione del SGQ e per il miglioramento continuo della sua efficacia nel raggiungere gli obiettivi definiti, incluso il miglioramento della soddisfazione dei clienti.

Sono disponibili per ogni ambito di attività risorse ambientali, umane, professionali e tecnologiche in numero e tipologia adeguate. Il Comune valuta la necessità di formazione del personale e di acquisizione di tecnologie conformi all'evoluzione dello stato dell'arte provvedendo agli investimenti necessari. La Direzione ha la responsabilità di garantire risorse adeguate e personale addestrato per le attività di gestione, esecuzione e verifica delle attività.

6.2 Risorse umane

6.2.1 Generalità

Il Comune di Vimercate assicura che il personale sia competente ed abbia le necessarie conoscenze relative al modo di operare dell'organizzazione, al fine del corretto svolgimento dei ruoli assegnati, sulla base di un adeguato grado di istruzione, addestramento professionale, abilità ed esperienza. L'addestramento, la qualificazione e la competenza del personale devono riguardare, oltre alle professionalità specifiche, anche:

- gli aspetti e le norme relative al sistema di gestione della qualità;
- gli aspetti relativi al modo di operare dell'organizzazione, alle apparecchiature hardware e software, all'attività professionale propria del ruolo assegnato ed in genere al suo aggiornamento;
- le tecniche di comunicazione;
- la conoscenza individuale degli argomenti specifici e delle leggi che gravano in particolare sulle attività in ambito pubblico.

6.2.2 Competenza, conoscenza ed addestramento

Per la gestione delle informazioni relative alle risorse umane si utilizza un apposito software (SIA Suite), che contiene una scheda individuale per ciascun dipendente, completa di ruolo, mansioni, competenze, livello raggiunto secondo parametri di valutazione definiti, formazione conseguita nel tempo. Tutti i dipendenti inoltre vengono valutati attraverso un sistema di valutazione formalizzato e previsto dal contratto decentrato: ogni scheda di valutazione è specifica sia per la categoria di

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 24 di 51 |

appartenenza che per il ruolo specifico svolto. Il riferimento di tale documento individuale è sempre nel software SIA.

Le attività relative alla formazione del personale sono così organizzate:

- definizione dei requisiti professionali per ogni mansione aziendale: sono specificate nel software SIA sulla base di quanto prescritto dalle categorie del CCNL e dalla contrattazione decentrata; nello stesso software ciascuna mansione è associata ai processi del SGQ che possono essere eseguiti/attivati, così da evidenziare il legame tra le competenze/conoscenze possedute e le responsabilità richieste dai processi stessi (in particolare per i responsabili dei processi);
- individuazione delle esigenze formative del personale: il Dirigente di ogni Area stende una proposta di formazione e addestramento annuale relativa ai propri collaboratori, analizzando i fabbisogni individuali e le richieste di partecipazione ai corsi da loro stessi proposti; l'analisi dei fabbisogni viene effettuata sulla base di una lista di corsi – suddivisi per argomento – proposti dall'ufficio Risorse Umane e ampliabile con le nuove proposte suggerite dai Dirigenti; l'ufficio Risorse Umane raccoglie - entro il mese di marzo di ogni anno - tutte le proposte formative dei Dirigenti e li sottopone al Segretario generale per l'analisi complessiva;
- Piano di Formazione annuale: in funzione delle priorità individuate e della tipologia dell'attività da svolgere la Direzione, attraverso la Responsabile delle Risorse Umane, stabilisce se l'attività formativa può essere effettuata all'interno dell'ente utilizzandone le risorse disponibili o se occorre avvalersi di organizzazione esterne specializzate; l'analisi finale conduce all'approvazione del Piano annuale della Formazione, che viene sottoposto all'approvazione della Giunta comunale;
- registrazione delle attività formative svolte: la copia di tutti gli attestati o diplomi rilasciati dall'organizzazione che ha effettuato l'attività viene archiviata e conservata nel fascicolo individuale di ciascun dipendente, depositato all'Ufficio Personale. Il corso effettuato verrà inoltre documentato nella scheda individuale registrata nel SIA, che raccoglie anche sistematicamente le informazioni relative all'argomento dell'attività formativa, all'organizzazione che ne ha curato il programma, ai docenti che hanno effettuato l'attività,

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 25 di 51 |

alle ore di attività, all'esito di eventuali esami e/o test finali. Dal software SIA vengono annualmente estrapolate varie tipologie di statistiche, per misurare gli indicatori del processo formativo;

- valutazione dell'efficacia delle attività formative: la formazione conseguita nell'anno da ciascun dipendente viene valutata da ogni Dirigente nella scheda di valutazione individuale, in base al grado di autonomia operativa ("on the job") e/o tramite questionari di valutazione finale e/o giudizi del docente; inoltre alla fine di ogni corso di formazione i dipendenti compilano un questionario di gradimento, attraverso il quale viene valutata la qualità della scuola di formazione e del docente;
- percorso specifico per i nuovi assunti: ai dipendenti neo assunti viene assicurato l'accompagnamento nel ruolo attraverso:
 - un colloquio di benvenuto con il Segretario generale;
 - l'inserimento nell'Area/Ufficio di appartenenza a cura del Dirigente/Responsabile di settore che può, a propria discrezione, assegnare un tutor al nuovo assunto;
 - la consegna dell'opuscolo "*Lavorare per il Comune di Vimercate*", che contiene tutte le informazioni necessarie a conoscere l'ente, la sua organizzazione interna, i diritti e i doveri del lavoratore;
 - la partecipazione ai corsi di formazione interni;
 - la rilevazione di fabbisogni di formazione specifici e il loro inserimento nel piano di formazione;
 - la partecipazione alla cerimonia ufficiale di benvenuto a tutti i nuovi dipendenti, che si svolge ogni anno nell'imminenza del Natale e durante la quale il Sindaco e l'Amministrazione comunale consegnano il volume di palazzo Trotti ai neo assunti e la medaglia d'oro ai dipendenti con 20 anni di servizio.

Le responsabilità e modalità operative sono definite nella procedura **STA-RU-P01** (Gestione risorse umane) e **STA-RU-P02** (Corsi di formazione del personale).

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 26 di 51 |

6.3 Infrastrutture

Al fine di assicurare la conformità dei servizi offerti rispetto ai requisiti richiesti, il Comune di Vimercate ha individuato le infrastrutture necessarie e garantisce il loro mantenimento nonché una verifica del loro stato di conservazione ed efficacia.

Il Comune garantisce la gestione e il controllo (identificazione, classificazione, manutenzione) di tutte le infrastrutture, macchine, impianti, attrezzature e apparecchiature esistenti che hanno diretta influenza sulla qualità del servizio, al fine di assicurare il mantenimento nel tempo della capacità di erogazione del servizio evitando interruzioni non programmate. Tali infrastrutture sono presenti sia nell'edificio comunale (Palazzo Trotti) sia nelle unità operative che possono far parte del Comune come scuole, biblioteche, piscine, centri sportivi e di assistenza, uffici di vigilanza ed eventuali sedi staccate di uffici provinciali o comunali.

Modalità e responsabilità per assicurare l'efficienza delle infrastrutture sono definite nelle procedure Inventario comunale beni mobili (**EF-ECO-P03**), Inventario comunale dei beni immobili (**EF-ECO-P02**), Manutenzione stabili comunali (**LL.PP-DL-P01**), Effettuare le manutenzioni esterne (strade e illuminazione pubblica) (**LL.PP-DL-P02**), Acquisto e manutenzione attrezzature per aree da gioco (**LL.PP.-ECL-P02**), Gestione Parco Automezzi (a cura di CdG), Gestione della rete informatica (**STA-EDP-P01**).

Macchine ed attrezzature sono mantenute in efficienza secondo quanto pianificato e ogniqualvolta ne sorga l'esigenza; tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono opportunamente registrati (e le informazioni relative vengono mantenute aggiornate a cura dell'unità organizzativa che ha in gestione il bene).

6.4 Ambiente di lavoro

Il Comune di Vimercate dispone di spazi sufficientemente ampi per persone, attrezzature e materiali. L'applicazione del Decreto Legislativo 81/2008, assicura condizioni ambientali conformi alle vigenti disposizioni di legge per quanto riguarda la tutela della salute e della sicurezza del personale.

Attraverso le indagini sul benessere organizzativo dei dipendenti si verifica se l'ambiente di lavoro sia ritenuto idoneo dai dipendenti.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 27 di 51 |

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione e realizzazione del servizio

La pianificazione della realizzazione dei servizi consiste nella formulazione di un piano che comprenda le attività coordinate e le risorse previste per raggiungere gli obiettivi stabiliti nel rispetto dei tempi e dei costi predefiniti.

La pianificazione delle attività che si svolgono nell'ambito del Comune sono di due tipi:

- la pianificazione generale annuale, ovvero l'assegnazione degli obiettivi, dei tempi di realizzazione e delle risorse in funzione della tipologia di servizi (RPP / PEG / PdO): tale pianificazione viene proposta dalla Amministrazione e dalla Direzione e affidata ai Dirigenti per la gestione
- la pianificazione nell'ambito dei processi di realizzazione dei servizi, ovvero la definizione della sequenza di operazioni, delle verifiche e dei controlli che devono essere effettuati per realizzare uno specifico servizio: tale pianificazione viene effettuata dal responsabile dei processi.

In particolare i requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 del presente capitolo.

7.2 Processi relativi al cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I processi relativi al cliente sono quei processi attraverso i quali il Comune di Vimercate definisce gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi.

I clienti del Comune sono costituiti dai cittadini, dalle attività economiche e produttive, dalle associazioni, dagli altri enti pubblici per conto dei quali vengono svolte funzioni e da tutti gli altri soggetti che a vario titolo sono portatori di interesse nei confronti dell'ente. I requisiti dei servizi dell'ente possono essere stabiliti dalla legge oppure, nel caso di erogazione di servizi non regolati da leggi o nel caso l'Ente intenda apportare miglioramenti a servizi già esistenti, le esigenze dei cittadini vengono individuate tramite:

- suggerimenti e reclami
- contatti diretti coi cittadini (attraverso i questionari di soddisfazione, il servizio di Spazio Città, il settore Partecipazione, gli incontri nelle scuole, il forum on-line ed il sito comunali, le azioni connesse al progetto "Io faccio la mia parte", il notiziario comunale mensile)

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 28 di 51 |

- assemblee pubbliche (consulte, bilancio partecipato, agenda 21, ecc...).

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

Nel caso del Comune non è possibile effettuare il riesame dei requisiti relativi al servizio direttamente con ogni cittadino, in quanto i servizi offerti dall'ente sono stabiliti unilateralmente sulla base dei requisiti cogenti delle leggi applicabili e/o attraverso rilevazioni delle esigenze dei cittadini effettuate dal Comune così come descritto nel paragrafo precedente.

Occorre pertanto spostare il momento del riesame dei requisiti relativi al servizio prima della richiesta del cliente, identificando in via generale e preventiva i servizi offerti, i requisiti necessari per ottenerli, e gli standard di qualità promessi. A tal proposito le Carte dei servizi pubblicate contengono gli impegni che il Comune si assume direttamente nei confronti dei clienti, in quanto specificano i servizi forniti e le modalità per l'accesso e la fruizione degli stessi. Tali documenti resi noti a tutta la cittadinanza in diverse forme e modi, formalizzano un patto con i cittadini rispetto alla qualità dei servizi forniti dall'Amministrazione Comunale.

Nello spirito del miglioramento continuo, la Giunta Comunale si riserva di aggiornare le Carte dei servizi esistenti mediante periodiche customer satisfaction, revisioni ed eventuali pubblicazioni di nuove Carte.

7.2.3 Comunicazione con il cliente

L'Amministrazione Comunale è consapevole che per fornire un servizio che risponda alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini, il ruolo della comunicazione sia fondamentale.

Per favorire il processo di comunicazione con i propri cittadini e la raccolta di informazioni per la determinazione dei requisiti dei servizi l'Amministrazione Comunale, oltre a distribuire e diffondere le Carte dei servizi, utilizza i seguenti canali:

- pubblicazioni e periodici diffusi gratuitamente
- Spazio Città
- Sportello unico tecnico
- sito WEB e posta elettronica
- informazioni a mezzo telefono tramite numero verde
- affissione di avvisi e manifesti (per assemblee, riunioni, conferenze, iniziative varie)
- pubblicazione nell'Albo Pretorio online del Comune
- risposte a specifici reclami o segnalazioni
- questionari di customer satisfaction
- contatti diretti con cittadini, Consulte di quartiere o con Associazioni

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 29 di 51 |

- settimana della partecipazione
- organizzazione di focus group
- iniziative culturali e promozionali
- diritto di accesso alle informazioni secondo quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e s.m.i.

Particolare attenzione viene posta alla gestione dei reclami e dei suggerimenti dei cittadini, che costituiscono un'importante fonte di informazioni ai fini del miglioramento continuo (vedere par. 8.2.1): essi vengono raccolti da Spazio Città e dai referenti appositamente nominati in ciascuna Area, e quindi gestiti tramite l'utilizzo del software SIA e in seguito processati (in merito si veda la procedura **STA-SC-P03** (Sistema di gestione dei reclami)).

7.3 Progettazione e sviluppo

Il Comune di Vimercate esegue attività specifiche di progettazione nei casi di istituzione di servizi nuovi e/o di modifiche significative nei processi di erogazione di servizi esistenti. Inoltre, nell'ambito dell'attività dell'Ente, un'ulteriore forma di progettazione è quella relativa alle opere pubbliche, la cui progettazione avviene all'interno del Settore Lavori Pubblici ed è normata dalle leggi di settore: si veda a proposito processo **LL.PP-DL-P04** (Programmare, progettare e collaudare opere pubbliche).

7.3.1 Pianificazione della progettazione e dello sviluppo

Per la progettazione di nuovi servizi e/o modifiche significative di quelli esistenti vengono applicate le modalità previste dalla norma per identificare e formalizzare le fasi di programmazione, elaborazione, realizzazione, verifica e controllo dei progetti stessi.

La progettazione viene affidata ad un Responsabile del Progetto definendo tempi, risorse, riesami da eseguire, modalità di validazione e quanto necessario, coerentemente con le leggi ed i regolamenti da soddisfare. Il responsabile incaricato del progetto garantisce un'interfaccia efficace tra i vari responsabili delle unità organizzative interne all'ente e gli eventuali soggetti esterni coinvolti. In riferimento alla sola progettazione di opere pubbliche, ogni anno viene approvato dal Consiglio Comunale, su proposta della Giunta, il Piano triennale opere pubbliche che contiene la pianificazione ufficiale dell'Ente.

7.3.2 Elementi in ingresso alla progettazione e sviluppo

La progettazione di un nuovo servizio può essere determinata da:

- nuovi obblighi di legge

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 30 di 51 |

- deleghe di funzioni da altre Amministrazioni Pubbliche
- scelte programmatiche degli organi politici
- necessità di interventi di manutenzione o rifacimento non tecnicamente derogabili
- esigenze di clienti / utenti.

Gli elementi in ingresso per la progettazione di un nuovo prodotto/servizio di regola comprendono:

- scopo e descrizione del servizio o dell'opera pubblica
- descrizione della fascia di utenza interessata
- requisiti da soddisfare (incluse norme, leggi, regolamenti)
- caratteristiche del servizio soggette a valutazione da parte del cittadino / utente
- eventuali informazioni ricavate da progetti simili (benchmarking con altri Comuni)

7.3.3 Elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo

Gli elementi in uscita dalla progettazione e dallo sviluppo comprendono:

- input e output del processo e loro descrizione
- tempi, almeno indicativi di realizzazione
- stima dei costi da sostenere
- definizione delle modalità con cui il prodotto/servizio viene offerto e delle sue caratteristiche e modalità di erogazione
- eventuali esigenze di addestramento che si rendono necessarie
- misurazioni, o criteri di valutazione, dei risultati del processo rispetto alle esigenze da soddisfare
- le informazioni da veicolare ai clienti (informazioni generalmente contenute nelle carte dei servizi).

7.3.4 Riesame della progettazione e dello sviluppo

In fasi opportune del processo di progettazione e sviluppo ed in accordo con quanto pianificato , le figure responsabili sottopongono a riesami il progetto del servizio al fine di:

- A) valutare la capacità del progetto stesso di ottemperare ai requisiti del servizio che si intende erogare;
- B) individuare tutti i problemi e proporre azioni correttive risolutive.

Le registrazioni dei risultati dei riesami e delle eventuali azioni correttive necessarie sono conservate secondo quanto descritto nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione).

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 31 di 51 |

7.3.5 Verifica della progettazione e dello sviluppo

In accordo a quanto pianificato, e comunque prima di avviare il nuovo servizio, il responsabile del progetto sottopone a verifica gli elementi in uscita per assicurarne la rispondenza e determinare il soddisfacimento degli elementi in ingresso previsti.

Le registrazioni dei risultati delle verifiche e delle eventuali correzioni / modifiche necessarie sono conservate secondo quanto prescritto nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione).

7.3.6 Validazione della progettazione e dello sviluppo

La progettazione e lo sviluppo dei servizi sono sottoposti a validazione al fine di assicurare che il nuovo servizio sia effettivamente in grado di soddisfare i requisiti specificati in fase di progettazione ed evidenziare tempestivamente eventuali elementi non adeguati.

La validazione della progettazione e dello sviluppo viene eseguita durante la prima fase di erogazione del servizio; per servizi continuativi e la cui valutazione di efficacia necessita di un maggiore tempo di analisi, la validazione, di regola, viene effettuata tenendo sotto controllo il servizio durante un primo periodo di erogazione (stabilito nel progetto).

Laddove possibile la validazione della progettazione e dello sviluppo viene effettuata attraverso applicazioni campione su singoli settori o servizi e su utenze campione prima dell'implementazione del nuovo servizio su larga scala. Le registrazioni dei risultati delle validazioni e delle modifiche al progetto sono conservate secondo quanto descritto nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione).

7.3.7 Tenuta sotto controllo delle modifiche della progettazione e dello sviluppo

Le modifiche possono rendersi necessarie per la risoluzione di problemi emersi sia in fase di sviluppo (7.3.4 riesame della progettazione e dello sviluppo), sia a progetto terminato, al fine di soddisfare le mutate esigenze dei cittadini, per il rispetto di nuovi requisiti di legge, o per altri motivi.

Le modifiche, descritte e formalizzate, devono essere esaminate dal responsabile del progetto per accertare che apportino effettivi miglioramenti, che siano efficacemente attuabili e che non alterino altre caratteristiche del servizio da fornire. Viene conservata traccia delle modifiche apportate alla progettazione e allo sviluppo (ad esempio conservando i progetti superati o indicando sui documenti la natura delle modifiche effettuate). Le registrazioni delle modifiche, come ricordato nei paragrafi precedenti, costituiscono documenti di registrazione e pertanto vanno conservate e gestite in accordo a quanto stabilito nel punto 4.2.4.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 32 di 51 |

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Le modalità di gestione degli acquisti da parte di un ente locale sono disciplinate da disposizioni e regolamenti e si differenziano fra loro a seconda della tipologia di acquisiti e dell'importo dell'appalto (lavori pubblici, servizi e forniture). L'ente pubblico è soggetto a norme cogenti che lo limitano e lo indirizzano fortemente nella scelta del contraente obbligandolo ad assicurare innanzitutto la trasparenza, la par condicio e la massima concorrenza tra i possibili fornitori e a verificare determinati requisiti soggettivi e di moralità dei fornitori prima di contrarre con loro.

L'ente dispone per questo di appositi regolamenti comunali che hanno la funzione di specificare le modalità di conduzione del processo di approvvigionamento in conformità alle disposizioni normative di riferimento. I regolamenti comunali in vigore sono richiamati in apposito Elenco dei Regolamenti comunali (**STA-RGQ-P01-MU 02**).

La responsabilità dell'approvvigionamento compete di regola al Responsabile del Settore. In particolare per quanto riguarda gli appalti ed i contratti esiste uno specifico processo governato dall'ufficio di competenza **AA.GG-UC-P01** (Gestire gare d'appalto e stipulare contratti). Le modalità di gestione degli acquisti di beni e forniture per le necessità dei servizi comunali vengono disciplinate dal processo **EF-ECO-P01** (Acquisto di beni di uso generale secondo le procedure dell'Economato), unitamente alla procedure contrattuali già indicate nel processo **AA.GG-UC-P01**.

L'Ente richiede determinati requisiti soggettivi e oggettivi ai fornitori e li valuta e seleziona in base alla capacità dimostrata di fornire prodotti e servizi conformi ai requisiti specificati. I metodi di scelta del fornitore, ad eccezione della procedura negoziata senza pubblicazione del bando o nelle procedure per l'acquisizione in economia di beni, servizi e lavori, sono pubblici e come tali devono essere opportunamente pubblicizzati in conformità alle norme di legge. In ogni procedura di aggiudicazione la verifica del possesso dei requisiti stabiliti dalla legge, dal regolamento dei contratti e dal bando di gara costituisce di per sé stessa una prima valutazione dei fornitori.

Nelle procedure di approvvigionamento sono stabiliti i criteri per selezionare, valutare e rivalutare i fornitori iscritti all'Albo (di cui l'ente possiede e ha formalizzato un'apposita procedura) nonché le responsabilità relative all'approvvigionamento di beni e servizi. L'esito delle valutazioni dei fornitori iscritti all'Albo viene registrato in apposite schede dal responsabile della valutazione stessa. La Responsabile dell'Economato, attraverso queste schede, aggiorna l' Albo dei fornitori qualificati presso il Comune di Vimercate per tenerne sotto controllo le prestazioni. I risultati delle valutazioni dei fornitori possono fornire utili indicazioni per la predisposizione dei futuri capitolati di appalto e per stilare liste di invito alle gare. L'Albo consente di trovare e identificare meglio i fornitori da invitare per una migliore efficacia del processo di gara, in quanto consente di individuare "chi

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 33 di 51 |

fornisce che cosa”, evitando gare deserte (e quindi inutili) e dunque inefficaci ma anche poco rispettose della reale concorrenza tra gli operatori e della trasparenza.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Il Comune ha predisposto le procedure di approvvigionamento per specificare modalità e responsabilità per la gestione delle informazioni relativamente ai prodotti e servizi acquisitati. In particolare sono indicati i dati che devono essere contenuti in specifici documenti (capitolati d'appalto, bandi di gara, specifiche tecniche di fornitura, ecc.) affinché i requisiti dei prodotti/servizi stessi risultino specificati.

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Per il Comune di Vimercate l'effettiva fornitura dei prodotti/servizi acquistati e la corrispondenza tra quanto fornito/erogato con quanto ordinato è verificata dall'Ufficio destinatario della fornitura.

Si ha riscontro dell'avvenuta verifica tramite l'apposizione di timbro e firma del verificatore sulla fattura del Fornitore (liquidazione della fattura e pagamento della fornitura).

La verifica della qualità del prodotto/servizio acquistato, da parte di ogni ufficio competente, è effettuata per tutti i prodotti/servizi approvvigionati, tenendo presente che in genere:

- ✓ per i lavori pubblici è redatto un certificato di corretta esecuzione dei lavori o di collaudo, che attesta la rispondenza dell'opera al progetto e l'esecuzione a regola d'arte. Sono inoltre verificati gli Stati di Avanzamento Lavori, con conseguente apposita verbalizzazione;
- ✓ per le utenze telefoniche/elettriche/idriche/energetiche, al fine di semplificare l'iter burocratico, la liquidazione può avvenire direttamente dall'Ufficio Ragioneria, fatta salva la responsabilità di ogni ufficio competente alla stipula dei contratti di censire e validare gli abbonamenti/contratti stipulati;
- ✓ per le forniture di beni, ad ogni consegna è verificata — da parte del ricevente la merce — la corrispondenza con quanto ordinato: nel caso di non conformità della fornitura, si rinvia la stessa emettendo apposito documento di trasporto per reso merce;
- ✓ per le forniture di servizi sono previsti diversi livelli di controllo, a seconda della tipologia di servizio specifica, come meglio specificato in seguito;
- ✓ per i servizi continuativi ed in *outsourcing* sono eseguiti tutti i controlli previsti nel capitolato/contratto, oltre a puntuali e programmati controlli a campione sugli effettivi livelli di erogazione dei servizi, con un differente tipo ed estensione del controllo in base ai diversi fattori da considerare, quali l'impatto sul Sistema Qualità, importanza del processo affidato in *outsourcing*, la rilevanza all'esterno.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 34 di 51 |

È fatta salva la possibilità di svolgere comunque opportune verifiche anche mediante l'effettuazione di sopralluoghi e audit, i cui risultati sono opportunamente registrati.

I fornitori sono inoltre invitati ad iscriversi all'Albo dei Fornitori e sono valutati secondo quanto previsto da apposita procedura.

I fornitori sono infine tenuti sotto controllo, verificando tutti i reclami provenienti dagli utilizzatori del prodotto/servizio da questi fornito/erogato.

Viste le peculiarità della normativa vigente alla base dei processi di approvvigionamento beni e servizi (D. Lgs. 163/2006) applicabili agli Enti Locali, tutti i controlli ulteriori rispetto a quelli previsti dalla legge hanno la caratteristica di volontarietà e complementarità, che deve essere condivisa a priori dai contraenti. Ogni Ufficio competente si impegna ad attivare reciproci rapporti di comunicazione e condivisione con i fornitori di prassi e procedure, con l'obiettivo di massimizzare i benefici derivanti dalla collaborazione, soprattutto nei confronti dei fornitori, tra le ditte che intrattengono rapporti commerciali con il Comune, in possesso di Sistema Qualità certificato.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione dei servizi

La definizione delle modalità di erogazione dei servizi viene assicurata dai Dirigenti delle aree di competenza mediante procedure, diagrammi di flusso, tabelle e schede.

I processi attuati dal Comune assolvono i requisiti previsti dalla norma secondo quanto illustrato nella seguente tabella:

| MACRO-ATTIVITÀ | AREE | DOC. RIF. |
|---|---|---|
| GESTIONE DOCUMENTI E REGISTRAZIONI (requisito 4.2) | | STA-RGQ-P01 |
| RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE (requisito 5) | <ul style="list-style-type: none"> • Vision, Mission, Valori, Politica della Qualità • Obiettivi per la Qualità 2006/2007/2008 • Governare l'iter del Piano Esecutivo di Gestione • Monitoraggio obiettivi PDO • Riesame della Direzione | STA-RGQ-MU01 STA-RGQ-MU02 STA-GdG-P01 STA-CdG-P02 STA-RGQ-P05 |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 35 di 51 |

| MACRO-ATTIVITÀ | AREE | DOC. RIF. |
|---|---|--|
| PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE (requisito 7.2) <ul style="list-style-type: none"> • Sistema di gestione dei reclami | | Carte dei Servizi di: Spazio Città Polizia Locale Biblioteca Civica Asilo Nido Girotondo Servizi Sociali - Area Anziani Igiene Ambientale Customer Satisfaction esterne ed interne Notiziario comunale mensile STA-SC-P03 |
| | PROGETTAZIONE (requisito 7.3) <ul style="list-style-type: none"> • Programmare, progettare e collaudare opere pubbliche • Progettare eventi culturali (Linee guida) | |
| APPROVVIGIONAMENTO (requisito 7.4) <ul style="list-style-type: none"> • Acquisto di beni di uso generale secondo le procedure dell'Economato • Gestire gare d'appalto e stipulare contratti • Centralizzazione degli acquisti hardware delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese • Fornire connettività alle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese • Acquisto e manutenzione attrezzature per aree da gioco | | AA.GG-UC-P01 CLT-SBV-P01 CLT-SBV-P02 EF-ECO-P01 Albo dei Fornitori LL.PP-ECL-P02 |
| | EROGAZIONE SERVIZI INTERNI / ESTERNI (requisito 7.5) | AFFARI GENERALI <ul style="list-style-type: none"> • Gestire l'archivio comunale • Amministrazione del personale • Predisposizione proposta di deliberazione di Giunta o di Consiglio • Determinazioni • Richiesta di visione o copia di documenti • Assicurazioni: richieste di risarcimento danni |
| | CULTURA <ul style="list-style-type: none"> • Prestito documenti della biblioteca civica • Utilizzo auditorium della biblioteca civica • Prestito autogestito self-check dei documenti della Biblioteca Civica • Concessione di patrocinio ed erogazione di contributi e/o benefici economici ad associazioni ed enti | CLT-BIB-P01 CLT-BIB-P02 CLT-BIB-P03 CLT-CLT-P01 |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 36 di 51 |

| MACRO-ATTIVITÀ | AREE | DOC. RIF. |
|--|--|---|
| EROGAZIONE SERVIZI INTERNI / ESTERNI (requisito 7.5) | STAFF <ul style="list-style-type: none"> • Governare l'iter del Piano Esecutivo di Gestione • Monitoraggio obiettivi PDO • Gestione della rete informatica • Gestione Risorse Umane • Gestire il protocollo • Denuncia di morte e concessione cimiteriale • Gestione sale comunali: usi saltuari regolamentati • Sportello calcolo ICI • Variazioni anagrafiche e Tarsu • Richiesta occupazione suolo pubblico • Gestione pratiche ecografiche | STA-CdG-P01 STA-CdG-P02 STA-EDP-P01 STA-RU-P01 STA-RU-P02 STA-SC-P01 STA-SC-P02 STA-SC-P04 STA-SC-P05 STA-SC-P06 STA-SC-P07 STA-SC-P08 |
| | ECONOMICO FINANZIARIA <ul style="list-style-type: none"> • Inventario comunale dei beni immobili • Inventario comunale beni mobili • Predisposizione bilancio di previsione • Predisposizione rendiconto • Entrata e Uscita • Variazioni di Bilancio • Verifiche ordinarie dei cassa e della contabilità degli agenti • Determinazioni (parte contabile) • contabili • Gestione dell'ICI • COSAP | EF-ECO-P02 EF-ECO-P03 EF-RAG-P01 EF-RAG-P02 EF-RAG-P03 EF-RAG-P04 EF-RAG-P05 EF-TRI-P01 EF-TRI-P02 |
| | LAVORI PUBBLICI E AMBIENTE <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione stabili comunali • Effettuare le manutenzioni esterne • Gestione attività funerarie • Autorizzazione per manomissioni di suolo pubblico da parte di enti esterni • Gestione di cappelle private nei cimiteri comunali • Esumazioni ed estumulazioni • Controllare i servizi di igiene Ambientale • Acquisto e manutenzione attrezzature per aree da gioco | LL.PP-DL-P01 LL.PP-DL-P02 LL.PP-DL-P03 LL..PP-DL-P05 LL.PP-DL-P06 LL.PP-DL-P07 LL.PP-ECL-P01 LL.PP-ECL-P02 |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 37 di 51 |

| MACRO-ATTIVITÀ | AREE | DOC. RIF. |
|----------------|---|---|
| | PIANIFICAZIONE DEL TERRITORIO e S.I.T <ul style="list-style-type: none"> • Banca dati del patrimonio comunale • Cura, tutela, restauro e manutenzione dei beni artistici • Aggiornamento del PRG sul sito internet cartografico • Rilascio autorizzazione apertura/trasferimento-sub ingresso-variazioni pubblico esercizio • DIAP • Rilascio autorizzazione apertura / ampliamento / trasferimento – presentazione comunicazione variazioni / sub ingresso medie - grandi strutture di vendita • Denuncia di inizio attività • Certificato di destinazione urbanistica • Contributo opere di eliminazione barriere architettoniche • Oggettivazione odori molesti • Piani attuativi e loro varianti conformi alle previsioni degli atti di PGT | PT-PAT-P01 PT-PAT-P02 PT-SIT-P01 PT-SUT-CO-P01 PT-SUT-P03 PT-SUT-CO-P05 PT-SUT-EP-P04 PT-SUT-EP-P10 PT-SUT-EP-P26 PT-SUT-PA-P08 PT-SUT-PA-P09 PT-URB-P01 |
| | POLIZIA LOCALE <ul style="list-style-type: none"> • Prevenzione ed educazione stradale • Servizi di polizia amministrativa: rilascio permessi • Governare il traffico e la viabilità • Sicurezza stradale e ordine pubblico • Occupazioni suolo pubblico (vedi STA-SC- P07) | SIN-PL-P01 SIN-PL-P02 SIN-PL-P03 SIN-PL-P04 |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 38 di 51 |

| MACRO-ATTIVITÀ | AREE | DOC. RIF. |
|----------------|--|--|
| | SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA COMUNITA' <ul style="list-style-type: none"> • Diritto allo studio: trasferimento fondi alle istituzioni scolastiche • Diritto allo studio: assegnazione assistenti educativi alle istituzioni scolastiche • Gestione asilo nido Girotondo • Concessione di patrocinio ed erogazione di contributi e/o benefici economici ad associazioni ed enti (sportivi e sociali) • Gestione case comunali • Servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili (SAD) • Utilizzo palestre comunali | SP-EDU-P01 SP-EDU-P02 SP-N-P01 SP-S-P01 SP-S-P02 SP-SS-P01 SP-SS-P02 |
| | MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO (requisito 8) <ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio soddisfazione utenti • Verifiche ispettive interne • Gestione delle Non Conformità • Indicatori di processo • Azioni correttive – preventive – di miglioramento | STA-RGQ-P02 STA-RGQ-P03 STA-RGQ-P04 STA-RGQ-P06 STA-RGQ-MU04 |

Detti processi, insieme agli eventuali sottoprocessi che li costituiscono, le loro sequenze ed interazioni, gli input e gli output, i criteri ed i metodi necessari per assicurarne l'efficace funzionamento e controllo sono descritti nel presente Manuale e nei vari documenti applicabili di livello P (procedura) e/o IO (istruzione operative).

In particolare l'Ente assicura:

- la documentazione delle caratteristiche e dei requisiti dei servizi offerti;
- la disponibilità di istruzioni necessarie all'erogazione dei servizi;
- l'utilizzo di strumenti e apparecchiature, hardware e software controllati, mantenuti ed idonei al raggiungimento degli obiettivi;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione sui servizi erogati e sui processi di gestione per la qualità;
- un adeguato addestramento e qualifica del personale, in particolare di coloro che svolgono l'attività di front-office coi cittadini
- un'adeguata assistenza a corredo dei servizi erogati prevista già in fase di progettazione dei servizi ed esplicitamente richiamata nelle carte dei servizi.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 39 di 51 |

Per i lavori e le attività affidate in outsourcing a società esterne, il Comune di Vimercate effettua delle visite di controllo, come previsto nell'Allegato 1 a pag.46.

Le società partecipate sono controllate per quanto previsto dalla normativa vigente (Consoc).

7.5.2 Validazione dei processi di erogazione dei servizi

Nel caso di nuovi servizi la validazione del processo di erogazione è effettuata durante la prima erogazione del servizio stesso (o laddove possibile a seguito di sperimentazione a “campione” del servizio) eseguita in fase di validazione del progetto.

I servizi già consolidati sono automaticamente validati in quanto rappresentano un iter verificato nel tempo che non ha causato particolari problemi e ha dimostrato di soddisfare le esigenze dei clienti a cui sono destinati. Inoltre sono attuati da personale con adeguato livello professionale e formativo.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Il Comune assicura di identificare gli iter procedurali e i servizi correlati tramite un codice che viene riportato sui documenti progettuali e di erogazione (processi, moduli, schede, ecc.).

La documentazione viene archiviata e resa rintracciabile secondo quanto specificato nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione). L'ente assicura inoltre di evidenziare lo stato di controllo dei servizi mediante registrazioni su appositi moduli.

7.5.4 Proprietà del cliente

La proprietà del cliente nel Comune è rappresentata generalmente dalla documentazione o i dati consegnati in formato cartaceo o elettronico funzionali all'iter procedimentale dei servizi.

Esempi tipici possono essere:

- le fotografie per i documenti certificativi dei servizi di anagrafe;
- gli atti, i progetti per le autorizzazioni o le concessioni edilizie;
- le attestazioni, gli atti, le planimetrie, le documentazioni fotografiche per altri tipi di autorizzazioni o di concessione
- documenti allegati a domande e richieste di servizi.

Tra i prodotti di proprietà del cliente sono compresi anche i documenti redatti dal cliente mediante l'autocertificazione.

I documenti presentati dai clienti sono verificati nella loro completezza e correttezza (in caso di difformità nella documentazione essa viene restituita al cliente con l'indicazione sulla corretta compilazione), protocollati e inviati agli uffici secondo le regole del protocollo. Le attività rivolte alla

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 40 di 51 |

corretta gestione e conservazione del prodotto di proprietà del cliente sono a carico del Comune, che deve prontamente avvisare il cliente interessato in caso di danneggiamento o smarrimento.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

I documenti cartacei o informatici prodotti e correlati alle attività procedurali e di processo, sono adeguatamente archiviati e conservati secondo le modalità descritte nella procedura **STA-RGQ-P01** (Gestione della documentazione) e nei processi **AA.GG-ARC-P01** (Gestire l'archivio comunale) e **STA-EDP-P01** (Gestione della rete informatica). Le procedure nello specifico descrivono le responsabilità connesse all'archiviazione, alla sua durata, alla protezione, alla reperibilità e alla distribuzione delle registrazioni.

Per quanto riguarda il materiale, la strumentazione o altro bene funzionale all'erogazione dei servizi, presso ogni sede dell'ente è organizzato un magazzino o alcuni armadi nei quali è conservato questo materiale. Il responsabile del servizio controlla sistematicamente lo stato di conservazione di materiali e attrezzature provvedendo alla loro sostituzione in caso di malfunzionamento e inutilizzabilità.

Per quanto riguarda la dotazione hardware e software si veda il processo **STA-EDP-P01** (Gestione della rete informatica).

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione

L'attività del Comune di Vimercate non ha necessità di misurazioni con strumentazione riferibile a campioni internazionali, fatta eccezione per gli strumenti utilizzati nelle attività della Polizia Locale (autovelox, telelaser, etilometro). Il controllo di questa strumentazione viene eseguito regolarmente da laboratori esterni accreditati.

La frequenza delle conferme degli strumenti di misura viene stabilita secondo quanto previsto dal Regolamento di esecuzione del Codice della Strada (art. 379 - comma ottavo): non è obbligatoria per autovelox e telelaser (ma viene comunque eseguita periodicamente) mentre viene effettuata annualmente per l'etilometro.

Ogni strumento di misura è identificato univocamente mediante un numero di matricola assegnato dal costruttore oltre che dall'etichetta dell'inventario apposta sullo strumento.

Le registrazioni relative ai risultati delle tarature e alle verifiche effettuate vengono conservate secondo quanto previsto dal punto 4.2.4.

Gli ulteriori controlli sullo stato di funzionamento delle apparecchiature hardware e software sono gestiti secondo quanto previsto dalla procedura **STA-EDP-P01**.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 41 di 51 |

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Generalità

Attività di controllo e monitoraggio vengono pianificate, eseguite e documentate secondo quanto sotto indicato, per assicurare la conformità dei servizi erogati ai requisiti stabiliti, la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità del Comune.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del cliente

Informazioni riguardo al soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del cliente vengono raccolte con vari mezzi:

- i reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti dei cittadini vengono raccolti come previsto dallo specifico processo **STA-SC-P03** (Sistema di gestione dei reclami). Il sistema di gestione dei reclami presente nel SIA provvede poi a informare i referenti che indicheranno le azioni da intraprendere sia nei confronti del cittadino, sia all'interno della struttura, per eliminare le cause dei problemi emersi;
- l'organizzazione di focus group a corollario della redazione delle Carte dei Servizi;
- forme diverse di partecipazione quali la "settimana della partecipazione" e le consulte di quartiere;
- questionari di *customer satisfaction* mediante i quali i cittadini possono esprimere le loro valutazioni sulla qualità dei servizi erogati ed avanzare proposte e suggerimenti;
- questionari di *customer satisfaction* rivolti ai servizi interni, attraverso i quali viene misurata la soddisfazione dei dipendenti riguardo ai servizi interni di supporto al funzionamento della macchina comunale.

Sulla base delle informazioni così ottenute è possibile eseguire valutazioni della soddisfazione dei cittadini (intesa come scostamento tra qualità percepita e qualità attesa), considerando:

- adeguatezza del servizio erogato
- tempestività del servizio erogato
- professionalità e cortesia del personale contattato
- chiarezza delle informazioni fornite
- disponibilità e flessibilità

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 42 di 51 |

- adeguatezza di eventuali attrezzature o infrastrutture utilizzate.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri periodici di Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive o di miglioramento, come descritto nei paragrafi 8.5.2 e 8.5.3 del presente capitolo.

8.2.2 Verifiche ispettive interne

Il Comune di Vimercate effettua periodicamente verifiche ispettive interne al fine di accertare e garantire che il Sistema di Gestione per la Qualità:

- sia conforme a quanto pianificato e ai requisiti della norma di riferimento
- sia efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

RGQ è responsabile della pianificazione delle "verifiche ispettive interne" e della preparazione, compilazione e aggiornamento del "programma annuale" delle verifiche ispettive interne. Viene predisposto infatti un apposito piano annuale che definisce le frequenze di verifica in relazione allo stato e all'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, nonché in relazione agli esiti delle precedenti verifiche: tale programma verrà gestito anche attraverso il SIA.

Gli audit vengono svolti da un gruppo di 19 Auditor debitamente formati e indipendenti dall'attività lavorativa oggetto di verifica. Le responsabilità, le modalità e i requisiti per la pianificazione e l'esecuzione delle Verifiche Ispettive, nonché per la documentazione dei risultati e la conservazione delle registrazioni sono precisati in apposita procedura **STA-RGQ-P06** (Verifiche ispettive interne).

I risultati vengono infine sottoposti all'attenzione dei Dirigenti delle aree interessate, i quali si devono attivare per eliminare le non conformità emerse e le loro cause. Le azioni intraprese sono sottoposte a verifica di efficacia il cui esito viene trasmesso sia ai Dirigenti che alla Direzione.

Le informazioni emerse dalle Verifiche Ispettive Interne, oltre ad innescare Azioni Correttive immediate e mirate sui singoli processi o aree interessate, costituiscono anche uno strumento fondamentale per la stesura del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità.

8.2.3 Misurazioni e monitoraggio dei processi / servizi

Il Comune di Vimercate, al fine di verificare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati, ha implementato un sistema di monitoraggio mediante l'uso di appositi indicatori. I dati così raccolti vengono analizzati e discussi in occasione del Riesame del Sistema di Gestione.

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 43 di 51 |

Tali indicatori sono riportati su ogni singola procedura e sulle carte dei servizi. Qualora i risultati pianificati per i processi non siano raggiunti, vengono adottate apposite Azioni Correttive per assicurare la conformità dei servizi. Ulteriori strumenti di monitoraggio dei processi e dei servizi, anche se in forma indiretta, sono costituiti dall'esame dei questionari di gradimento, nonché dai reclami, segnalazioni e suggerimenti provenienti dai cittadini.

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei prodotti / servizi

Il controllo dei prodotti è normalmente garantito dalla professionalità e dalla competenza dell'operatore ed è effettuato prima del loro rilascio al cittadino. L'autorizzazione al rilascio del prodotto è attestata dalla firma del responsabile apposta sul procedimento stesso. In alcuni casi, quali ad esempio le concessioni edilizie, autorizzazioni amministrative, carte d'identità, ecc. l'Ente conserva copia del documento rilasciato. In altri casi, quali ad esempio certificazioni anagrafiche, l'unico esemplare del documento viene rilasciato al cliente senza che l'ente ne tenga copia. In quest'ultimo caso la registrazione dell'avvenuto controllo avviene in modo informatico o su supporto cartaceo.

8.3 Tenuta sotto controllo dei servizi non conformi

Situazioni di non conformità ai requisiti stabiliti possono verificarsi in ogni fase del processo di erogazione dei servizi e possono essere identificate a seguito di controlli, di verifiche ispettive, di reclami e segnalazioni da parte dei cittadini. L'ente ha predisposto la procedura **STA-RGQ-P03** (Gestione delle Non Conformità) per descrivere le modalità, le responsabilità e l'autorità per identificare e controllare i servizi / prodotti non conformi. Le non conformità rilevate vengono gestite da RGQ in collaborazione con la funzione competente per provvedere alla "correzione" (detta anche "trattamento") della non conformità, in modo di evitare (per quanto possibile) che il cittadino ne risulti danneggiato.

8.4 Analisi dei dati

I dati e le informazioni sull'adeguatezza dei servizi erogati e dei processi, e quelli sulla soddisfazione del cliente, vengono sistematicamente raccolti da RGQ attraverso la procedura **STA-RGQ-MU04** (Indicatori di processo) e dalla responsabile CdG che ne tengono informate le funzioni competenti.

Tali dati e informazioni sono in gran parte desumibili da documenti quali:

- registrazioni sulla soddisfazione del cittadino

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 44 di 51 |

- registrazioni dei controlli sui servizi erogati
- reclami dei clienti
- monitoraggio in tempo reale del Piano Dettagliato degli Obiettivi.

Vengono inoltre raccolti dalle funzioni competenti e da RGQ i dati relativi a:

- registrazioni dei controlli su quanto approvvigionato all'esterno
- registrazioni dei monitoraggi sui processi
- registrazioni dei monitoraggi sul personale (ad esempio le schede di valutazione annuali)
- verbali delle verifiche ispettive.

I dati raccolti vengono elaborati in modo da ottenere degli indicatori di qualità confrontabili tra loro e analizzati per valutare il conseguimento degli obiettivi stabiliti, individuare i problemi e promuovere adeguate azioni (correttive o preventive). L'adozione di tali azioni compete comunque ai Dirigenti che sono i responsabili delle attività interessate.

L'analisi di cui sopra può essere eseguita con l'ausilio di mezzi informatici e di tecniche statistiche. Tale analisi serve anche come base per il riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte della Direzione di cui al Cap. 5.6.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Come già descritto, RGQ analizza periodicamente i dati e le statistiche relativamente ai processi, ai prodotti e ai servizi del Comune di Vimercate, nonché i dati relativi al funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità. Scopo dell'analisi è di individuare non solo i settori o le condizioni più critiche ma anche le situazioni consolidate da ottimizzare o le aree di miglioramento in generale. RGQ, in collaborazione con i Dirigenti coinvolti, individua le opportune azioni di miglioramento, i responsabili e i tempi relativi. La loro applicazione ed efficacia viene poi sistematicamente verificata e registrata a cura di RGQ e i risultati vengono riportati alle funzioni interessate.

8.5.2 Azioni correttive

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 45 di 51 |

Le azioni correttive sono volte essenzialmente ad eliminare le cause di non conformità o problemi esistenti ed a prevenirne il ripetersi. Esse possono scaturire da proposte di miglioramento da parte dei vari uffici o dai verbali delle verifiche ispettive (interne o di terza parte) precisando:

- non conformità o problema considerato
- azione correttiva prevista
- responsabile dell'intervento
- tempi entro cui realizzare l'intervento
- risorse occorrenti e/o costi connessi (ove necessario)
- data e firma di chi autorizza l'intervento

Alla scadenza dei termini stabiliti RGQ provvede a verificare e documentare se l'intervento previsto è stato attuato e se è risultato efficace, informandone le funzioni interessate. Le modalità da seguire per la gestione delle azioni correttive sono indicate nella procedura **STA-RGQ-P02** (Azioni correttive – preventive – di miglioramento).

8.5.3 Azioni preventive

Le azioni preventive mirano ad evitare che si verifichino non conformità o problemi potenziali, a prevenirne il verificarsi e comunque a migliorare l'efficienza dei processi operativi e gestionali. Generalmente esse vengono indicate dai vari uffici che ne ravvisano l'esigenza o nei verbali di verifiche ispettive precisando:

- problema considerato
- azione prevista
- responsabile dell'intervento
- tempi entro cui realizzare l'intervento
- risorse occorrenti e/o costi connessi (ove necessario)
- data e firma di chi autorizza l'intervento.

Alla scadenza dei termini stabiliti RGQ provvede a verificare e documentare se l'intervento previsto è stato attuato e se è risultato efficace, informandone le funzioni interessate. Le modalità da seguire per la gestione delle azioni preventive sono indicate nella procedura **STA-RGQ-P02** (Azioni correttive – preventive – di miglioramento).

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 46 di 51 |

ALLEGATO 1: Elenco tipologie di forniture e relativi controlli

Forniture di beni

| Tipo | Processo certificato | Area / Settore | Controlli effettuati |
|--|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| Acquisto bollettini e ricevute per raccomandate e specifiche buste/cartoline per atti giudiziari | | AA.GG / Segreteria | Regolarità della fornitura |
| Acquisto di beni librari e documentari | | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Regolarità di fornitura |
| Fornitura di beni strumentali (hardware, videoproiettori..) | X | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Regolarità di fornitura e collaudo tecnico |
| Acquisto materiali di consumo non disponibili in economato | | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Regolarità di fornitura |
| Fornitura mobili, arredi e allestimenti | | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Regolarità di fornitura |
| Attrezzature e accessori HW | | STAFF/ EDP | Conformità alle specifiche tecniche richieste Collaudo |
| Applicazioni SW | | STAFF/ EDP | Regolarità di fornitura |
| Acquisti di materiali e stampati per i servizi di anagrafe, stato civile ed elettorale | | STAFF / Spazio Città | Regolarità di fornitura |
| Cartellette per conferenze stampa | | STAFF/ Ufficio Stampa | Regolarità di fornitura |
| Carta e cancelleria | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Rispetto del capitolato, customer satisfaction interna |
| Stampati | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Rispetto del capitolato |
| Vestiaro – DPI (dispositivi di protezione individuali) | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Taglie e materiali conformi, vestibilità, rispetto normative di sicurezza |
| Arredi e attrezzature, in acquisto o in noleggio | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Conformità alle specifiche tecniche richieste, omologazioni, marchiature CE |
| Altri materiali vari di consumo | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Regolarità di fornitura |
| Abbonamenti a riviste e banche dati | | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Regolarità di fornitura |
| Carburante | | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Regolarità di fornitura, rendicontazione dei consumi ai Dirigenti |
| Acquisto di attrezzature per manutenzioni | | LL.PP/Direzione Lavori | Conformità alle specifiche tecniche richieste, omologazioni, marchiature |
| Acquisto giochi per aree verdi | X | LL.PP/ Ecologia/Ambiente | Conformità alle specifiche tecniche richieste, omologazioni, marchiature |

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 47 di 51 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| Acquisto attrezzature hardware e tecniche specifiche (plotter, stampanti A3 ...) | | PIANITIFAZIONE / Sit, Sut, Edilizia, Urbanistica | Conformità alle specifiche tecniche, collaudo |
| Armi di servizio e strumentazione di controllo (teelaser, opacimetro, etilometro...) | | PL / Polizia Locale | Regolarità di fornitura e omologazione, taratura |
| Blocchetti per le contravvenzioni | | PL / Polizia Locale | Regolarità di fornitura |
| Ricetrasmittenti veicolari e portatili | | PL / Polizia Locale | Regolarità di fornitura |
| Materiale didattico nido | | SERVIZI ALLA PERSONA / Nido | Conformità alle specifiche tecniche richieste |
| Materiali farmaceutici e igienico sanitari | | SERVIZI ALLA PERSONA / Nido | Scadenza |
| Detersivi | | SERVIZI ALLA PERSONA / Nido | Conformità alle specifiche tecniche richieste |
| Arredi scolastici | | SERVIZI ALLA PERSONA / Educazione e Formazione | Conformità alle specifiche tecniche richieste |
| Magliette e cuffie per centri estivi | | SERVIZI ALLA PERSONA / Educazione e Formazione | Conformità alle specifiche tecniche richieste |
| Detersivi per lavanderia del servizio di assistenza domiciliare | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Conformità come per i prodotti di largo consumo |
| Detersivi e materiale di consumo (cartoleria) Corte Crivelli | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Conformità come per i prodotti di largo consumo |
| Attrezzature per gli impianti sportivi | | SERVIZI ALLA PERSONA / Sport | Conformità alle specifiche tecniche richieste |

Prestazioni di servizi

| Tipo | Processo certificato | Area / Settore | Controlli effettuati |
|--|-----------------------------|-------------------------------|---|
| Assicurazioni | X | AA.GG/ Contratti | Corretta esecuzione come da incarico al broker |
| Pubblicazioni varie, spese per gare d'appalto | X | AA.GG/ Contratti | Corretta esecuzione |
| Spese legali | | AA.GG/Segreteria | Regolare esecuzione come da disciplinare d'incarico |
| Servizi di trascrizione dibattiti consiliari (consiglio comunale, riunioni capigruppo, e varie...) | | AA.GG/Segreteria | Corretta esecuzione |
| Servizi di rilegatura atti amministrativi (deliberazioni e determinazioni) | | AA.GG/Segreteria | Corretta esecuzione |
| Servizio di corriere esterno | | AA.GG/Segreteria | Corretta esecuzione, rispetto dei tempi previsti |
| Promozione della lettura | | CULTURA / Biblioteca | Corretta esecuzione |
| Eventi culturali | X | CULTURA / Biblioteca, Cultura | Corretta esecuzione |
| Custodia | | CULTURA / Cultura | Corretta esecuzione |

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 48 di 51 |

| | | | |
|---|---|-------------------------------------|---|
| Grafica e stampa di materiali promozionali | | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Corretta esecuzione |
| Prestazioni di lavoro occasionale (visite guidate, catalogazione, servizi al pubblico...) | | CULTURA / Biblioteca, Cultura, MUST | Corretta esecuzione |
| Prestito interbibliotecario | | CULTURA / Biblioteca | Rispetto del capitolato, customer satisfaction |
| Gestione mediateca | | CULTURA / Biblioteca | Rispetto del capitolato, customer satisfaction |
| Manutenzioni attrezzature HW | X | STAFF/ EDP | Rispetto delle clausole contrattuali e loro corretta esecuzione, customer satisfaction interna |
| Manutenzioni SW | X | STAFF / EDP | Rispetto delle clausole contrattuali, corretta esecuzione. Rispondenza degli interventi in loco effettuati su richiesta degli uffici, customer satisfaction interna |
| Notiziario comunale | | STAFF / Ufficio Stampa | Corretta esecuzione, rispetto dei tempi di consegna |
| Sito internet comunale | | STAFF/ Ufficio Stampa | Verifica regolare funzionamento del sito. Verifica soluzione disservizi |
| Certificazione ISO | X | STAFF / Qualità | Conformità a specifiche Sincert, customer satisfaction interna |
| Adeguamento Piani di Sicurezza | | STAFF/ Spazio Città | Rispetto delle indicazioni legislative e ministeriali |
| Inventari dei beni mobili e immobili (mantenimento e aggiornamento del database) | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Corretta esecuzione |
| Sovrastampa di manifesti e locandine istituzionali | | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Rispetto del capitolato, customer satisfaction interna |
| Manutenzione attrezzature varie (fotocopiatrici, fax e calcolatrici...) | | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Rispetto del capitolato, customer satisfaction interna |
| Manutenzione automezzi comunali | | ECONOMICO FINANZIARIA / Economato | Rispetto del capitolato |
| Tesoreria | | ECONOMICO FINANZIARIA / Ragioneria | Rispetto della convenzione |
| Riscossione TARSU | | ECONOMICO FINANZIARIA / Tributi | Corretta esecuzione, verifica di effettivo risultato (rispetto della convenzione e delle norme di legge) |
| ICI: trasmissione bollettino e rendicontazione | X | ECONOMICO FINANZIARIA / Tributi | Corretta esecuzione |
| Concessione pubblicità e pubbliche affissioni | | ECONOMICO FINANZIARIA / Tributi | Corretta esecuzione |
| Manutenzioni stabili comunali: imbianchino, edile, fabbro, vetraio, falegname | X | LL.PP/Direzione Lavori | Corretta esecuzione: conteggio e verifica effettuazione |

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | | |
|---|------------------------------|--|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | | MQ | |
| | | | Rev. | 05 |
| | | | Pagina: | 49 di 51 |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | interventi per tipologia, customer satisfaction interna |
| Manutenzioni esterne | X | LL.PP/Direzione Lavori | Corretta esecuzione: conteggio e verifica effettuazione interventi per tipologia |
| Servizi cimiteriali | X | LL.PP/Direzione Lavori | Corretta esecuzione |
| Pulizie stabili comunali | | LL.PP/Direzione Lavori | Corretta esecuzione, customer satisfaction interna |
| Disinfestazioni | | LL.PP/ Ecologia | Corretta esecuzione: conteggio e verifica effettuazione interventi per tipologia |
| Medico competente 81/08 | | LL.PP/ Ecologia | Corretta esecuzione, reportistica |
| RSPP: Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione | | LL.PP/ Ecologia | Corretta esecuzione, reportistica |
| Trasporti pubblici locali (servizio urbano) | | LL.PP/ Ecologia | Corretta esecuzione, rispetto degli orari, gestione dei reclami |
| Incarichi di progettazione | | PIANIFICAZIONE e SIT | Regolare esecuzione come da disciplinare d'incarico |
| Consulenti legali per urbanistica e PGT | | PIANIFICAZIONE e SIT | Regolare esecuzione come da disciplinare d'incarico |
| Incarichi per la gestione della cartografia e del SIT | | PIANIFICAZIONE e SIT | Regolare esecuzione come da disciplinare d'incarico |
| Coordinamento del catasto associato del Vimercatese | | PIANIFICAZIONE e SIT | Regolare esecuzione come da disciplinare d'incarico |
| Funzionamento Ponte radio | | POLIZIA LOCALE | Corretta esecuzione come da servizi previsti nel canone |
| Esternalizzazione verbali | | POLIZIA LOCALE | Verifica della corretta esecuzione |
| Segnaletica stradale | | POLIZIA LOCALE | Corretta esecuzione |
| Gratta e sosta, Teleparking | | POLIZIA LOCALE | Rendicontazione contabile |
| Centri estivi | | SERVIZI ALLA PERSONA / Educazione e Formazione | Corretta esecuzione verificata quotidianamente, customer e presentazione di relazione finale con gli esiti della customer |
| Servizi di refezione (scolastica, per dipendenti, centro diurno e a domicilio per anziani) | | SERVIZI ALLA PERSONA / Educazione e Formazione | Corretta esecuzione, Commissione Mensa, customer satisfaction, sopralluoghi di verifica c/o centro cottura e plessi |
| Servizi di mediazione culturale nelle scuole | | SERVIZI ALLA PERSONA / Educazione e Formazione | Controllo dei curricula |
| Servizi di assistenza domiciliare per Anziani | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Carta dei servizi, raccolta indicatori e customer satisfaction |

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 50 di 51 |

| | | | |
|--|---|--|--|
| Amministrazione stabili comunali | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Corretta esecuzione |
| Buoni sociali utilizzati in prestazioni di servizi | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Corretta esecuzione |
| Recupero crediti per affitti | | SERVIZI ALLA PERSONA / Servizi Sociali | Attivazione delle procedure legali necessarie |
| Collaudi attrezzature sportive | X | SERVIZI ALLA PERSONA / Sport | Relazione sullo stato degli impianti, segnalazione interventi da effettuare per messa in sicurezza |
| Concessione centro natatorio | | SERVIZI ALLA PERSONA / Sport | Corretta esecuzione |

Opere Pubbliche

| Tipo | Processo certificato | Area / Settore | Controlli effettuati |
|-----------------------|----------------------|------------------------|--|
| Progettazione esterna | X | LL.PP/Direzione Lavori | Rispetto del disciplinare di incarico e del DPP, validazione del progetto |
| Esecuzione Lavori | | LL.PP/Direzione Lavori | Rispetto del capitolato speciale, SAL, Collaudo/C.R.E. (certificato regolare esecuzione) |

Opere pubbliche a scomputo

| Tipo | Processo certificato | Area / Settore | Controlli effettuati |
|-----------------------|----------------------|----------------------|--|
| Validazione progetti | | Pianificazione e SIT | Verifiche tecniche sulla validità del progetto |
| Svincolo fidejussioni | | Pianificazione e SIT | Esiti del collaudo effettuato |

Servizi generali comuni a tutte le Aree e i settori

| Tipo | Processo certificato | Area / Settore | Controlli effettuati |
|--|----------------------|--|--|
| Telefonia, energia, riscaldamento | | LL.PP / Contratti / Ragioneria / STAFF | Verifica esistenza elenco contratti stipulati, aderenza alla normale quantificazione economica, |
| Fotocopie e rilegature | | Tutti gli uffici, al bisogno | Corretta esecuzione |
| Noleggi / acquisti autoveicoli e motoveicoli | | Tutti gli uffici, al bisogno | Svolgimento attività di manutenzione previste dal capitolato, controllo revisioni e stato generale della vettura |
| Consulenze ed incarichi | | Tutti i Dirigenti | Corretta esecuzione |

Questo Manuale è di proprietà del COMUNE DI VIMERCATE.

Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso

| | | | |
|---|------------------------------|-----------|-----------|
|  CITTÀ DI VIMERCATE | MANUALE DELLA QUALITÀ | MQ | |
| | | Rev. | 05 |
| | | Pagina: | 51 di 51 |

| | | | |
|-----------|--|------------------------------|---------------------|
| | | | |
| Traslochi | | Tutti gli uffici, al bisogno | Corretta esecuzione |

Servizi strategici in *outsourcing*

| Tipo Servizio | Settore | Controllo su Capitolato | Controllo su Carta dei servizi | Sopralluogo tecnico | Audit | Customer Satisfaction | Altri controlli |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------|-------|-----------------------|---|
| Concessione Sala prove | Cultura | X | | | | | |
| Raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti solidi urbani | Ecologia | X | X | X | X | X | Gestione integrata dei reclami, controlli web di reportistica giornaliera o mensile |
| Manutenzione verde pubblico | Ecologia | X | | X | | | Trasmissione mensile dati |
| Servizi scolastici di pre e post scuola | Educazione e Formazione | | | | | | Verifiche periodiche Controllo indiretto segnalazione scuole |
| Assegnazione assistenti educativi | Educazione e Formazione | | | | X | | Relazioni di fine anno degli alunni assistiti |
| Psico-pedagogista | Educazione e Formazione | | | | | | Relazioni di fine anno |
| Assistenza domiciliare – Minori e Disabili | Servizi Sociali | | | | | | Controlli periodici Assistenti Sociali con Cooperativa |
| Sostituzione personale Asilo Nido | Nido | | | | X | X | Verifica del personale utilizzato e relativa qualifica |
| Gestione campi di calcio | Sport | | | | | | Report periodici di gestione |