



CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO
AL MERITO CIVILE



RIESAME DELLA DIREZIONE N. 1/2013

SCHEMA DEL RIESAME

1. Aggiornamento precedente verifica di controllo	pag. 02
2. Obiettivi per la Qualità 2011-2016: stato di realizzazione	pag. 04
3. Ampliamento e aggiornamento dei processi del SGQ	pag. 06
4. Presentazione del SGQ	pag. 07
5. Monitoraggio degli indicatori di processo	pag. 08
6. Verifiche Ispettive Interne e formazione nuovi auditor	pag. 09
7. Sintesi dei Reclami	pag. 10
8. Gestione delle Risorse Umane	pag. 12
9. Qualità e contenimento della spesa	pag. 13
10. Progetti speciali 2012/2013	pag. 15
11. Obiettivi di miglioramento	pag. 17

RIESAME DELLA DIREZIONE N. 1	Del Maggio 2013
Redazione	Approvazione
RGQ Silvia Ornago	SG Ciro Maddaluno

1. Aggiornamento dalla precedente verifica di controllo

Si dà riscontro della soluzione delle osservazioni e opportunità di miglioramento emerse nella precedente verifica di mantenimento dell'anno 2012:

a) Asilo Nido Girotondo:

2011-05-30	RC2	1	0	Relativamente agli allegati 4 e 5 (firma dei genitori per i bimbi del nido) del Mod 06/01, il modulo stesso non risulta aggiornato nella revisione pur essendo stati modificati gli allegati.	Osservazione	na	Asilo Nido	Iso 9001:2008
2011-05-30	RC2	2	0	Le schede attività (schede 7) previste per i bimbi del nido non risultano collegate al Progetto Educativo.	Osservazione	na	Asilo nido	Iso 9001:2008

Si è provveduto agli aggiornamenti richiesti. L'Asilo Nido Girotondo dal febbraio 2013 non è più nella gestione diretta del Comune di Vimercate ma il servizio è stato ceduto – incluso il personale – tramite bando di gara. Tra i requisiti del bando è previsto il mantenimento della certificazione di qualità da parte del gestore privato.

b) Gestione controllata dei depliant di guida ai servizi della Biblioteca:

2011-05-30	RC2	3	0	I "manifestini" di illustrazione dei servizi biblioteca non risultano gestiti in modalità controllata.	Osservazione	na	Documentazione	Iso 9001:2008
------------	-----	---	---	--	--------------	----	----------------	---------------

Sono stati acquisiti al Sistema Qualità i file dei depliant in uso. Nella prossima riedizione e ristampa di questo materiale promozionale si provvederà ad inserire la data di aggiornamento e la codifica di revisione.

c) Utilizzo del software del Sistema Reclami anche per la gestione delle segnalazioni che pervengono all'ufficio Pratiche Ambientali per gli odori molesti :

2011-05-30	RC2	1	0	L'inserimento delle segnalazioni utente inoltrate all'ufficio "Pratiche ambientali - oggettivazione odori molesti" all'interno del DB delle NC/Reclami ne permetterebbe una gestione più accurata.	Opportunità di miglioramento	na	Ufficio Pratiche ambientali	Iso 9001:2008
------------	-----	---	---	--	------------------------------	----	-----------------------------	---------------

E' stato previsto del PdO 2012 dell'ufficio Pratiche Ambientali un momento di formazione all'utilizzo del software dei Reclami (realizzato il 30/9/2012):

Sistema qualità	A - 1 113	Aggiornamento della scheda normativa di area		<=		31/12/12	31/12/12	
	A - 1 114	Inserimento delle segnalazioni odori molesti all'interno del sistema reclami (come previsto da osservazione formalizzata dall'ente certificatore DNV)		<=		31/12/12	31/12/12	28/09/2012 rilevata esigenza. In attesa di attività di adeguamento SIA come comunicato dal responsabile della Qualità
	A - 1 115	Formazione all'utilizzo del sistema reclami		<=		30/9/12	30/09/12	

E' stato modificato il software per inserire la nuova categoria "segnalazione odore molesto" ed è stata inserita una prima pratica:

Sistema Rubrica Risorse Interne Soggetti Esterni Organizzazione Qualita' Assistenza Applicazioni Finestra ? Digitare una domanda.

VIMERCATE / Gestione Reclami

Gestione Reclami VIS ? Stato EVASA

Storia dell'ITER (4 registrazioni)

Trova

ID Reclamo: 2013_0029 del 31/01/2013 Tipo Reclamo: Sopraluogo

Categoria: Segnalazione odore molesto Zona città:

Cognome: Residenti Nome:

Indirizzo: Cap e città: 20871 VIMERCATE

Telefono: Cellulare:

Email: Già Segnalato: Ulteriori Note:

Sopraluogo: Data: Durata (in ore): Tecnico:

Registrazione: Data: 31/01/2013 9:46:09 Area: Staff Settore: Staff Autore: Ornago Silvia

Riferimento al Reclamo precedente:

Gestione del Reclamo Annotazioni

Alleg. Verbale odore molesto n. 1.2013.pdf;

R E C L A M O

Forte odore molesto segnalato in via Rovereto - con verbale di sopralluogo positivo da parte di Polizia Locale (allegato)

PRIMO INSERIMENTO DI PROVA DEI SOPRALLUOGHI PER ODORI MOLESTI NEL SISTEMA RECLAMI

R I S P O S T A

Evasa da: Staff / Staff (Ornago Silvia)

Ripreso in carico e chiuso - nell'attesa di definire la procedura con Giovanni Guzzi, quando rientrerà. Bisogna modificare il modello di verbale in uso alla Polizia Locale perché non riporta i dati del cittadino che fa la segnalazione.

Mod. acquisizione: Mod. di risposta: Nessuna Risposta Risposta

Codice Problema:

Chiavi di Ricerca -->

clicca per INOLTARE:

al settore della registrazione

a SPAZIO CITTA' Area: Settore:

ad altro ufficio; Ref.: Resp.:

INOLTRA la pratica

clicca per EVADERE:

Soluzione Prevista: Effettiva:

CHIUDE la pratica

Attualmente la sperimentazione dell'utilizzo del software è sospesa per infortunio del collega responsabile delle Pratiche Ambientali.

d) Esclusione dall'Albo Fornitori dei fornitori che non rispondono agli inviti a gara

2011-05-30	RC2	2	0	L'albo fornitori potrebbe essere aggiornato escludendo quei potenziali fornitori che da lungo tempo non rispondono agli inviti a gara.	Opportunità di miglioramento	na	Economato	Iso 9001:2008
------------	-----	---	---	--	------------------------------	----	-----------	---------------

L'Albo Fornitori viene aggiornato sistematicamente con la collaborazione di tutti gli uffici comunali, che provvedono ad effettuare le valutazioni per le forniture effettuate nell'ultimo semestre. Al momento gli sforzi dell'Ufficio Economato sono tesi ad ampliare l'Albo Fornitori per garantire agli uffici un'ampia scelta di iscritti: l'iscrizione in sé infatti è già una prima dichiarazione di qualità in quanto prevede la consegna di alcuni documenti formali ed anche il meccanismo della valutazione sulle forniture effettuate.

Le cancellazioni effettuate finora sono dovute alla scadenza dell'iscrizione (dopo 5 anni) oppure ad un punteggio insufficiente, non ancora per la mancata risposta agli inviti a gara.

2. Obiettivi per la qualità 2011-2016: stato di realizzazione

Il documento di Politica della Qualità è stato approvato a gennaio 2012 ed è in atto la realizzazione degli obiettivi indicati nel documento per il periodo del mandato del Sindaco, come segue:

1) Ridefinizione e riprogettazione dell'intero assetto organizzativo secondo la vision, la mission e i valori

Questo obiettivo è in fase avanzata di realizzazione ed ha visto la sua prima fase operativa nell'autunno 2012 con il bando per la cessione del ramo d'azienda dell'Asilo Nido, aggiudicato ad un nuovo gestore privato con decorrenza 1 febbraio 2013. Anche il personale educativo (15 educatrici) in servizio presso l'Asilo Nido è stato trasferito alla nuova gestione.

Nella primavera 2013 la struttura organizzativa è stata ridisegnata secondo precisi indirizzi della Giunta comunale deliberati in data 13 marzo 2013, che hanno previsto in particolare lo spostamento di alcune servizi – e delle persone che vi lavorano - da un'Area all'altra:

- l'ufficio Tributi è in fase di assegnazione alla responsabilità del dirigente dell'Area Pianificazione, che gestisce anche il Sistema Informativo Territoriale connesso con il Catasto, per una più capillare analisi dei contribuenti vimercalesi e per rafforzare la lotta all'evasione tributaria. Contestualmente, alla dirigente dell'Area Economico Finanziaria è assegnato il ruolo di direttore finanziario dell'ente, con il preciso mandato non solo di gestire la spesa ma soprattutto di rafforzare i capitoli dell'entrata nel bilancio comunale, individuando nuove ed efficaci forme di finanziamento;
- le opere pubbliche vengono suddivise in due tipologie: quelle connesse con i piani attuativi (quindi relative a progetti del settore Urbanistica) saranno a breve nella responsabilità del dirigente dell'Area Pianificazione, mentre le opere pubbliche derivanti dalla pianificazione annuale (quindi relative alla gestione e alla manutenzione ordinaria e straordinaria di strade, edifici comunali, illuminazione pubblica, verde pubblico ecc...) rimarranno alla responsabilità del dirigente dell'Area Lavori Pubblici; il personale tecnico che si occupa di opere pubbliche sarà suddiviso fra queste due Aree;
- l'ufficio Segreteria viene semplificato per effetto del progetto di dematerializzazione degli atti amministrativi (vedi punto 2 successivo) e due persone dell'ufficio sono destinate ad altri servizi;
- altri singoli collaboratori sono in fase di trasferimento da un settore all'altro secondo necessità e – in alcuni casi – a seguito di loro specifica richiesta.

In sintesi la riorganizzazione dell'assetto organizzativo coinvolge 25 dipendenti: 14 educatrici del Nido trasferite al nuovo gestore ed 11 collaboratori spostati in nuovi uffici con l'istituto della mobilità interna.

L'intero progetto di riorganizzazione è stato presentato dal Segretario generale all'Assemblea dei dipendenti in data 16 maggio 2013.

2) Dematerializzazione degli atti amministrativi quale sintesi di una PA moderna ed Efficiente

Il progetto di dematerializzazione delle deliberazioni e delle determinazioni ha concluso la fase di sperimentazione del software ed è ora giunto all'avvio della fase operativa, che coinciderà anche con la riorganizzazione del personale, in particolare per quanto attiene all'ufficio Segreteria. A breve verrà realizzato il corso di formazione che coinvolgerà oltre 60 collaboratori, che successivamente gestiranno l'iter per la predisposizione degli atti amministrativi in forma digitalizzata, eliminando quasi totalmente la documentazione cartacea. E' già stata predisposta la firma digitale per tutti gli amministratori, i dirigenti ed i responsabili con potere di firma ed è già stato acquistato il pacchetto di servizi che consentirà la conservazione sostitutiva in formato digitale degli atti amministrativi. Si prevede che entro l'autunno 2013 il sistema sarà a regime.

3) Potenziamento del front-office al cittadino con l'attivazione di servizi di nuova generazione via web e online

La realizzazione di questo obiettivo strategico ha un presupposto fondamentale nell'adeguamento dei software in uso presso Spazio Città (principalmente per i servizi anagrafici e demografici), con strette connessioni con i Tributi e con il Catasto. Sono state già stanziare ed impegnate le risorse necessarie ad adeguare i software e per la formazione del personale. Sono ancora da definire le tempistiche di avanzamento del progetto, che coinvolgerà in modo molto impegnativo alcuni servizi nevralgici dell'ente: Spazio Città, Tributi, Ragioneria, CED, Catasto nonché lo stesso Segretario generale e l'ufficio Staff.

4) Mantenimento della certificazione ISO 9001:2008 senza alcuna non conformità rilevata dall'ente certificatore

Su questo obiettivo la struttura è costantemente impegnata e realizza con continuità gli audit interni e l'aggiornamento delle procedure, come meglio descritto nelle pagine successive di questo documento di Riesame.

5) Consolidamento dell'esperienza di ascolto e di partecipazione dei cittadini alla vita amministrativa attraverso gli strumenti delle indagini di soddisfazione ed il monitoraggio e controllo dei risultati di gestione dei servizi comunali

Nel corso del 2012 e primo semestre 2013 l'ufficio Controllo di Gestione ha molto lavorato per portare a compimento **il progetto Spider** (vedi Focus Area 1), che prevede la piena integrazione degli strumenti di programmazione dell'ente, con particolare raccordo nel PdO di tutti gli obiettivi di misurazione dei servizi e dei processi.

Il PdO 2012, conclusosi con il monitoraggio degli obiettivi al 31/12/2012 e con il referto del Nucleo di Valutazione, già anticipava buona parte di questa integrazione, che sarà piena e compiuta con il PdO 2013, di cui al momento sono disponibili alcune schede in bozza.

Nel 2012 non si sono svolte nuove **indagini per la rilevazione della customer satisfaction**, ad eccezione del servizio Asilo Nido che ogni anno svolge l'indagine. Per il 2013 sono ancora da definire quali saranno i servizi sui quali realizzare la *customer*, in considerazione anche di come sta procedendo la riorganizzazione interna dell'ente. Si è in verità anche in attesa di vedere la conclusione di **un importante progetto dell'Associazione Qualità Comuni**, cui il comune di Vimercate partecipa attivamente, che proprio sulle tecniche delle indagini di *customer* ha realizzato uno studio sperimentale con l'università IULM, il cui esito dovrebbe produrre un modello-tipo di rilevazione, da applicare in tutti i comuni soci (che sono 23) fornendo anche uno strumento software (probabilmente attraverso il portale dell'Associazione) per l'analisi e l'elaborazione dei dati. La bontà del progetto consiste nella possibilità di realizzare un'indagine congiunta fra tutti i comuni soci sui principali servizi erogati, con un risultato di *benchmarking* importante sia dal punto di vista del numero di cittadini coinvolti sia per le indicazioni amministrative che ne scaturirebbero. Il punto di debolezza del progetto è il forte ritardo negli esiti finali della progetto IULM: ad oggi non sappiamo ancora quando potremo avere il questionario-tipo da somministrare ai cittadini né se e quando avremo lo strumento per l'analisi dei dati.

A parziale compensazione di questo limite, va detto che l'ascolto e la partecipazione dei cittadini al comune di Vimercate ha visto un importante risultato **nell'aprile 2013**, con il **rinnovo delle consulte cittadine**. Sono stati regolarmente eletti il 14 aprile scorso i rappresentanti delle consulte di Vimercate capoluogo e delle tre frazioni di Oreno, Ruginello e Velasca, nonché i rappresentanti del Tavolo dei Giovani e dei residenti privi della cittadinanza italiana. In totale 36 cittadini, che lavoreranno con l'ufficio Partecipazione e con il relativo Assessorato per dare voce e risposte alle istanze proprie dei vari quartieri della città.

3. Ampliamento e aggiornamento dei processi del SGQ

Come ogni anno, anche nel 2012/2013 sono stati ottimizzati e inseriti nel SGQ alcuni nuovi processi, mentre altri hanno avuto una completa revisione, come segue:

- 3 nuovi processi sono stati creati al settore MUST: Gestione delle collezioni museali, (CLT-MUS-P01) Servizi didattici (CLT-MUS-P02) Visite guidate (CLT-MUS-P03) e sono ora pienamente inseriti nel SGQ;
- il processo Gestione dell'ICI è stato completamente rivisto in funzione dell'introduzione dell'IMU, di cui è stato creato apposito processo (EF-TRI-P02);
- i processi relativi ai cimiteri sono stati aggiornati, tenendo conto della momentanea assenza dell'addetto ai servizi cimiteriali;
- il processo delle Opere Pubbliche è stato ridisegnato a seguito della riorganizzazione dell'ente, suddividendo le responsabilità fra Area Pianificazione (per le OO.PP connesse ai piani attuativi) e Area Lavori Pubblici (per le OO.PP da programmazione annuale);
- il processo relativo all'Asilo Nido è stato eliminato per cessione del servizio.

4. Presentazione del SGQ

Oggi il Sistema Qualità del Comune di Vimercate è così composto (in giallo i nuovi processi rispetto al 2012):

48 PROCESSI PRIMARI		
Gestire gare d'appalto e stipulare contratti	Acquisto e manutenzione attrezzature per aree da gioco	Richiesta di visione o copia di documenti
Assicurazioni: richieste di risarcimento danni	Prevenzione ed educazione stradale	Gestione pratiche Ecografiche
Denuncia di morte e concessione cimiteriale	Servizi di Polizia Amministrativa e rilascio permessi	Occupazioni suolo Pubblico
Gestire il Protocollo	Governare il traffico e la viabilità	Diritto allo studio - Trasferimento fondi alle istituzioni scolastiche
Sistema di gestione dei Reclami	Sicurezza stradale e ordine pubblico	Diritto allo studio - Assegnazione assistenti educativi alle istituzioni scolastiche
Gestione Sale comunali: usi saltuari regolamentati	Aggiornamento PGT sul sito internet cartografico	Utilizzo Palestre comunali
Sportello calcolo ICI	Piani attuativi e loro varianti conformi al PGT	Concessione patrocinio ed erogazione contributi e/o benefici economici ad associazioni ed enti
Iscrizioni anagrafiche, cambi di via e variazioni Tarsu ad esse connesse	Rilascio autorizzazioni pubblico esercizio	Gestione Case comunali
Gestione dell'ICI e dell'IMU	Rilascio autorizzazione medie e grandi strutture di vendita	Servizio di Assistenza Domiciliare per anziani e disabili
COSAP	Denuncia di inizio attività	Prestito documenti della Biblioteca civica
Effettuare le Manutenzioni esterne	Certificato di destinazione urbanistica	Prestito autogestito self-check dei documenti della Biblioteca
Gestione attività funerarie	Contributo opere di eliminazione barriere architettoniche	Utilizzo Auditorium della Biblioteca civica
Programmare, progettare e collaudare Opere Pubbliche	Oggettivazione odori molesti	Progettazione Eventi Culturali
Concessione per l'edificazione di cappelle cimiteriali	Esumazioni ed Estumulazioni	Banca dati del patrimonio immobiliare
Manutenzione Stabili comunali	Manomissioni di suolo pubblico	Visite guidate al patrimonio culturale locale
Gestione delle collezioni museali	Servizi didattici per le scuole	SCIA

21 PROCESSI di SUPPORTO		
Gestire l'Archivio comunale	Gestione rete informatica	Predisposizione Bilancio di previsione
Amministrazione del personale	Gestione Risorse Umane	Predisposizione Rendiconto
Predisposizione proposta di deliberazione di Consiglio o Giunta comunale	Corsi di formazione del personale	Entrata/Uscita
Determinazioni	Acquisto di beni di uso generale secondo le procedure dell' Economato	Controllo dei servizi di Igiene ambientale e verde pubblico affidati ad aziende esterne
Governare l'iter del Piano Esecutivo di Gestione	Inventario comunale beni immobili	Centralizzazione degli acquisti hardware delle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese
Monitoraggio Obiettivi PdO	Inventario comunale beni mobili	Fornire connettività alle biblioteche del Sistema Bibliotecario del Vimercatese
Cura e tutela dei beni artistici e culturali	Verifiche ordinarie di cassa e della gestione degli agenti contabili	Variazioni di Bilancio
6 PROCEDURE di SISTEMA		
Gestione della documentazione	Gestione delle Non Conformità	Riesame della Direzione
Azioni Correttive / Preventive / di Miglioramento	Monitoraggio soddisfazione utenti	Verifiche Ispettive interne

5. Monitoraggio degli indicatori

Dal 2012 la rilevazione degli indicatori della Qualità, grazie al progetto Spider in atto dal 2010, è stata integrata nel PdO ed è monitorata in tempo reale insieme agli altri obiettivi e alle attività di ciascuna Area.

Nel 2013 l'edizione del PdO – attualmente in fase di bozza e prima stesura – sarà la prima in cui l'integrazione sarà completa, con i dati raccolti sistematicamente dal 2007 ad oggi.

Ai Dirigenti e ai Responsabili dei servizi ad ora si sta chiedendo un'analisi critica di questi indicatori, per verificare se sono tutti utili e rilevanti, con l'intento di semplificarli e di rendere la loro rilevazione davvero significativa per l'Ente.

I dati degli indicatori rilevati sono disponibili per tutte le Aree ed una stampa è stata predisposta per la visione e l'analisi da parte degli auditor DNV.

6. Verifiche ispettive interne

La programmazione 2012/2013 ha previsto le consuete due sessioni di audit interni.

La prima sessione si è svolta nell'autunno 2012 per un totale di 13 processi verificati, la seconda sessione si è svolta fra marzo e aprile 2013 per un totale di 23 processi verificati.

Qui di seguito gli elenchi dei processi verificati, con le date di audit ed il personale che vi ha partecipato:

Secondo semestre 2012

Identificatore Macroprocesso	Descrizione Macroprocesso	Gruppo Auditor	Gruppo Responsabile	Data Esecuzione
STA-SC-P01	Denuncia di morte e concessione cimiteriale	Magni Cristina	Laino Nina	25/10/12
EF-RAG-P03	Entrata / Uscita	Scanabissi Elisabetta	Verderio Maria Grazia	14/11/12
EF-RAG-P05	Verifiche ordinarie di cassa e della contabilità degli agenti contabili - prima verifica	Pesenti Massimo	Caroli Lorenza	31/10/12
AA.GG-SG-P03	Richiesta di visione o copia di documenti - prima verifica	Galbiati Fausto	Brambilla Roberta	22/11/12
EF-RAG-P02	Predisposizione rendiconto	Bossi Walter	Verderio Maria Grazia	07/11/12
PT-PAT-P02	Interventi di cura, tutela, restauro e manutenzione dei beni artistici del Comune di Vimercate - prima verifica	Varieschi Anna, D'Andrea Elena, Ornago Silvia	Brambilla Paolo	07/11/12
PT-SUTCO-P01	Rilascio autorizzazione apertura /trasferimento/subingresso/variazioni pubblico esercizio	Paleari Matilde - Ornago Silvia	Annoni Carlo	12/11/12
PT-SUTCO-P05	Rilascio autorizzazione apertura/ampliamento/trasferimento... medie e grandi strutture di vendita	Migliorati Fiorella - Ornago Silvia	Annoni Carlo	16/11/12
SP-EDU-P01	Diritto allo studio: Trasferimento fondi alle istituzioni scolastiche	Bonanno Mario, Enrico Fusi	Barzaghi Laura	29/11/12
SP-EDU-P02	Diritto allo studio: Assegnazione assistenti educativi alle istituzioni scolastiche			
SP-SS-P03	Servizio di assistenza domiciliare per anziani e disabili - prima verifica	Vagge Rossella	Caccia Giovanna, Gandolfi Marilena	20/11/12
PT-SUT-P03	SCIA	Verderio Samanta - Crippa Laura	Termini Giovanni	05/12/12
STA-SC-P08	Gestione Pratiche Ecografiche - prima verifica	Marzi Daniele - Ornago Silvia	Sala Elisabetta	04/12/12

Primo semestre 2013

Identificatore Macroprocesso	Descrizione Macroprocesso	Gruppo Auditor	Gruppo Responsabili	Data Pianificata
DIR-RGQ	6 Processi di Sistema	Auditor esterno Associazione Qualità Comuni - Ombretta Belingheri - Comune di Dalmine	Ornago Silvia	27/02/13
STA-SC-P02	Gestire il Protocollo	Magni Cristina	Arnone Susanna	05/03/13
AA.GG-ARC-P01	Gestire l'archivio comunale	Giovanni Termini	Limonta Ernesto	05/03/13
CLT-MUST-P01	Gestione delle collezioni museali	Migliorati Fiorella	Pesenti Massimo	07/03/13
SP-S-P01	Utilizzo palestre comunali	Crippa Laura	D'Andrea Luisa	09/04/13
SP-SS-P01	Gestione delle case comunali	Vagge Rossella	Biasi Patrizia	13/03/13
CLT-MUST-P02	Servizi didattici Nuovo	Caroli Lorenza	Pesenti Massimo	15/03/13
PT-SIT-P01	Aggiornamento del PGT sul sito internet cartografico	Galbiati Fausto	Marzi Daniele	18/04/13
LL.PP-DL-P03	Gestione attività funerarie	Bossi Walter	Conti Gianluigi	26/03/13
LL.PP-DL-P02	Manutenzioni esterne	Varieschi Anna	Verderio Samanta	21/03/13
CLT-MUST-P03	Visite guidate	Bonanno Mario, Fusi Enrico	Pesenti Massimo	28/03/13
STA-SC-P08	Gestione Pratiche Ecografiche	Ornago Silvia - D'Andrea Elena	Sala Elisabetta	10/04/13
LL.PP-DL-P07	Esumazioni ed estumulazioni	Bossi Walter	Conti Gianluigi	26/03/13
EF-TRI-P02	COSAP	Annoni Carlo	Pirovano Paola	30/04/13
LL.PP-DL-P05	Manomissioni suolo pubblico	Varieschi Anna	Verderio Samanta	21/03/13
LL.PP-DL-P06	Concessione per edificazione cappelle private nei cimiteri comunali	Bossi Walter	Conti Gianluigi	26/03/13
EF-TRI-P01	Gestione dell'ICI - IMU	Scanabissi Elisabetta	Pirovano Paola	05/04/13
STA-SC-P05	Sportello calcolo ICI - IMU	Penati Maria	Laino Nina	08/04/13
PT-PAT-P01	Banca dati del patrimonio immobiliare comunale	Silvia Ornago	Brambilla Paolo	09/05/2013

Per ciascuna verifica è stato steso un apposito verbale con i rilievi condivisi fra auditor e responsabile del processo: i rilievi hanno riguardato alcuni aspetti da aggiornare nei processi ed hanno rilevato molte Osservazioni, ma nessuna NC.

ANNO/SEMESTRE	Audit effettuati	NC rilevate	OSSERVAZIONI rilevate	ODM rilevate
2012 Secondo semestre	13	0	21	32
2013 Primo semestre	23	0	20	57

I 6 processi relativi alla gestione del Sistema Qualità sono stati verificati utilizzando lo "scambio di auditor" all'interno dell'Associazione Qualità Comuni. Il controllo di tali processi è stato effettuato in data 27/2/2013 a cura di Ombretta Belingheri, Responsabile Qualità del comune di Dalmine.

La Responsabile Qualità di Vimercate ha effettuato a sua volta uno scambio di auditor con il comune di Besana in Brianza.

Entro la data della verifica di certificazione tutte le OSS sono state risolte e le ODM attuate, previo accordo con i singoli responsabili di processo.

7. Sintesi dei Reclami

Prosegue in modo sistematico la rilevazione dei Reclami, con l'elaborazione di statistiche trimestrali e la presentazione dei dati alla Giunta comunale ed ai Dirigenti.

Ecco i dati della gestione al 31.12.2012:

<p>Numero reclami e nuova categoria Istanze o Richieste</p>	<p>Il trend dei reclami è in diminuzione: al 31/12/2012 i reclami sono scesi a 400 unità esatte rispetto al totale del 2011. Tuttavia va evidenziato che nel corso del 2012 è stata inserita una nuova categoria di segnalazione, denominata "Istanze o Richieste" a voler definire quelle segnalazioni che si riferiscono non ad una lamentela del cittadino ma appunto ad una richiesta o istanza relativa a qualcosa che – a giudizio del cittadino – manca o sarebbe utile predisporre in città. Nel 2012 tali istanze sono state 56.</p>
<p>Tempo medio di risposta</p>	<p>Il tempo medio di risposta per le pratiche di reclamo effettivo, che sono le più urgenti a cui rispondere, è lievemente aumentato rispetto al 2011 ma stiamo sempre parlando di meno di 6 giorni. Significa che in media entro una settimana i cittadini ricevono una risposta alla loro segnalazione. Le 633 pratiche totali registrate nel software sono state comunque evase in media entro 7 giorni.</p>
<p>Risposte oltre i 10 gg</p>	<p>E' costante l'attenzione a non superare il numero massimo di giorni per la risposta: 85 pratiche su 633 non hanno rispettato il termine massimo di dieci giorni. Di solito non si riesce a rispettare il termine di 10 giorni per i reclami cosiddetti "multipli" – per i quali occorre raccogliere le risposte di più uffici – e per i reclami che necessitano di sopralluoghi o interventi di ditte esterne (manutenzioni, raccolta rifiuti ecc...).</p>
<p>Sopralluoghi</p>	<p>Prosegue con impegno – da parte dell'ufficio Ecologia - la registrazione puntuale di tutti i sopralluoghi effettuati sul territorio per il rilievo di eventuali anomalie nella gestione dei servizi di igiene ambientale (discariche abusive, mancate pulizie o raccolte rifiuti...) e verde pubblico. Nel 2012 sono stati registrati 118 sopralluoghi.</p>

E così risulta il trend pluriennale dall'anno 2005:

TIPOLOGIA / ANNO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Complimenti	0	0	3	5	11	25	31	16
Istanze o Richieste	/	/	/	/	/	/	8	56
Reclami	643	703	822	871	531	578	499	400
Solleciti	12	23	30	36	24	22	15	6
Suggerimenti	17	13	29	27	21	7	4	2
Sopralluoghi	0	0	0	13	51	290	169	118
TOTALE PRATICHE EVASE	672	739	884	952	638	922	726	633
Risposte oltre 12 (10) gg.	111	179	201	180	101	135	80	85
Tempi medi di risposta gg. TUTTE LE PRATICHE	6	8,45	7,7	7,51	7,92	7,77	5,96	6,59
Tempi medi di risposta SOLO RECLAMI gg.	5,99	8,39	7,61	7,51	6,5	6,18	5,47	5,72

8. Gestione delle Risorse Umane

Le tabelle qui sotto illustrate rilevano la situazione del personale comunale ad oggi:

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Totale tempo indeterminato	156	151	155	161	172	169	168	160	145
totale dirigenti	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Direttore Generale	1	1	1	1	1	1	1	1	1
cococo (in corso d'anno)	44	27	25	19	3	1	1	0	0
totale	205	183	186	186	181	176	175	166	151
totale tempo determinato (in corso d'anno nel 2009)	5	5	2	3	3	1	1	2	2
contratti formazione lavoro (in corso d'anno - a tempo ind. Il 31/12/09)						6	0	0	0

Come si vede, l'organizzazione è stata fortemente ridimensionata negli ultimi 8-10 anni, passando da 205 unità alle 150 attuali, per effetto di:

- pensionamenti non sostituiti
- mobilità in uscita non sostituite
- cessione del ramo d'azienda dell'Asilo Nido.

A questi dati puramente numerici si affiancano i dati sulla "crescita" del personale dal punto di vista delle progressioni economiche previste dal CCNL:

PROGRESSIONI ORIZZONTALI *	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTALE
CAT. A	5	0	5	1	1	2	2	2	1	0	0	0	0	0	19
CAT. B1	15	1	12	9	12	8	5	8	2	1	2	0	0	0	75
CAT. B3	22	2	8	4	8	1	9	4	3	1	13	0	0	0	75
CAT. C	46	23	29	35	43	29	29	32	24	14	14	0	0	0	318
CAT. D1	8	7	4	8	10	7	9	13	11	7	18	0	0	0	102
CAT. D3	8	1	6	5	9	6	4	5	7	2	11	0	0	0	64
TOTALE	104	34	64	62	83	53	58	64	48	25	58	0	0	0	653

PROGRESSIONI VERTICALI	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTALE
CAT. A-B1		1				4		1										6
CAT. B1-B3				1			2	3			11							17
CAT. B3-C1	1	7	15	6	3	3	6	1	2		2	3						49
CAT. C-D1			5	1		4	4	4	5		10	1						34
CAT. D1-D3		1	1	2	3	1	2	3	1		8		2					24
TOTALE	1	9	21	10	6	12	14	12	8	0	31	4	2	0	0	0	0	130

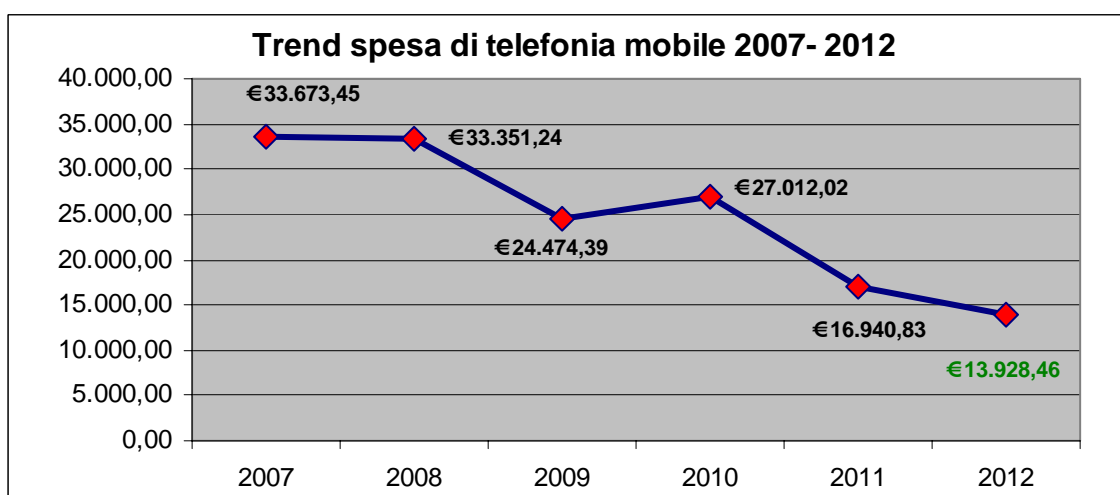
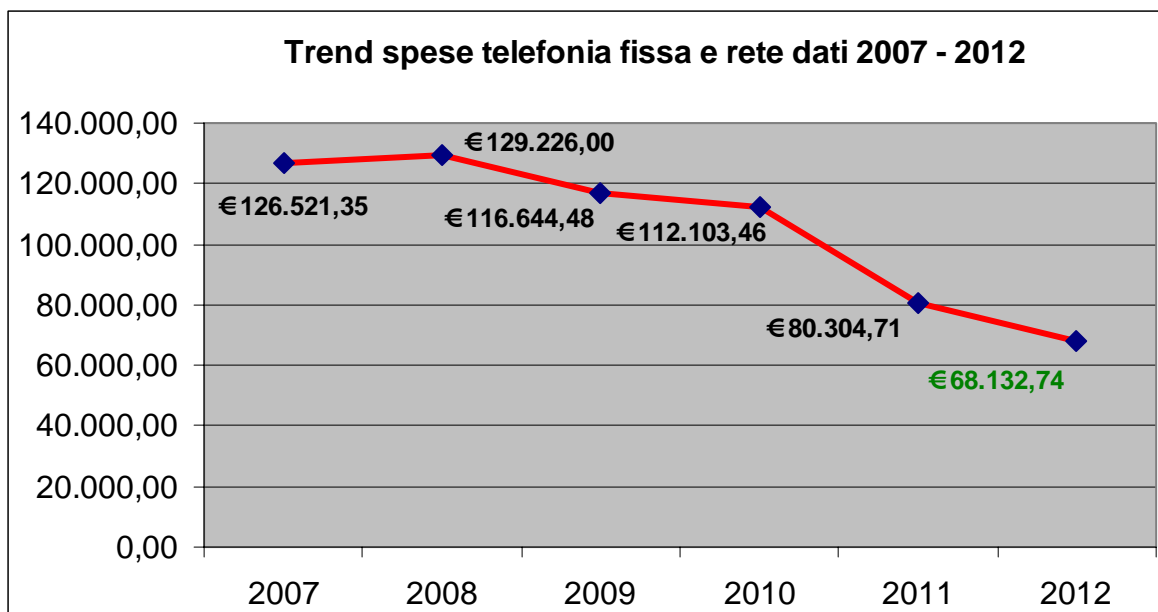
Ed anche la crescita delle competenze attraverso la formazione è proseguita nel tempo, sia pure con budget sempre più ridotti per effetto di vincoli di legge che hanno limitato fortemente la possibilità dell'ente di iscrivere nel bilancio quote adeguate:

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
spesa formazione pro dipendente *	€ 229	€ 282	€ 282	€ 317	€ 226	€ 298	€ 182	€ 143
% dipendenti formati	n.d.	73,3	64,4	93,8	85,4	79,0	63,4	45,78
ore formazione per dipendente	n.d.	14,00	17,00	26,00	23,00	27,42	12,40	13,60

Nel 2012 sono stati sperimentati per la prima volta i **Piani di Razionalizzazione**, il nuovo strumento che consente di pianificare progetti di risparmio e di miglioramento dei servizi, destinando al fondo incentivante dei dipendenti una quota dei risparmi conseguiti. I Piani sono stati realizzati come pianificati nel PdO 2012 (vedi il Monitoraggio PdO), ma al momento la connessione con il fondo incentivante è sospesa per verifiche in corso sullo stesso fondo. Anche per il 2013 sono stati approvati analoghi progetti di razionalizzazione, che verranno a breve inseriti nel PdO in fase di stesura.

9. Contenimento della spesa per le utenze telefoniche ed energetiche

Fra i Piani di Razionalizzazione, uno dei più consolidati ed efficaci è la **riduzione dei costi per le utenze telefoniche**, che prosegue di anno in anno con i seguenti risultati di spesa:



Per il 2013 l'obiettivo di contenimento e miglioramento sarà concentrato sul rinnovo dei contratti per le linee ADSL che servono gli uffici comunali e le scuole. E' in corso una completa riprogettazione dell'architettura di rete – suddivisa in due gestioni specifiche, una per il comune e una per le scuole – sulla cui base verranno poi chiesti i preventivi agli operatori sul mercato, sempre nell'ambito delle convenzioni Consip e Cnipa attive.

L'obiettivo che ci si propone non è tanto la riduzione delle spese (anche se verrà verificata attentamente la proposta economica che verrà formulata coi preventivi) quanto il mantenimento delle stesse pur nel potenziamento delle linee ADSL e in alcuni casi nella attivazione di linee nuove oggi non esistenti (ad esempio a servizio delle scuole dell'infanzia).

I tempi di realizzazione del progetto ADSL prevedono che in contratti vengano rinnovati e portati a completamento entro l'avvio del nuovo anno scolastico.

Per l'ottimizzazione delle utenze energetiche si è scelto per la prima volta di pubblicare un bando di gara innovativo (attualmente online sull'albo pretorio comunale, con scadenza 8 luglio) che prevede la "Concessione del servizio energia, interventi di riqualificazione ed efficienza energetica, conduzione e manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti termici ed elettrici" di cinque edifici comunali, ovvero le scuole Don Milani, Filiberto, Da Vinci, Saltini e Manzoni.

L'iniziativa si inserisce nel più articolato impegno, sottoscritto da Palazzo Trotti nel Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), a svolgere azioni finalizzate al risparmio energetico e allo sviluppo sostenibile.

Tra le azioni finalizzate a tale scopo vi è, appunto, la riqualificazione di edifici pubblici obsoleti dal punto di vista energetico. Non disponendo tuttavia di risorse pubbliche sufficienti, si rende necessario trovare forme di finanziamento private da remunerare attraverso le economie di gestione. L'obiettivo della riqualificazione è anche quello di ridurre l'incidenza del costo energetico sulle spese correnti del bilancio comunale.

Da un'analisi complessiva sulla situazione energetica di diversi edifici comunali, le cinque scuole si sono rivelate idonee a questi tipo di intervento, oltre a essere classificate fra gli edifici pubblici con il maggior consumo energetico.

Il bando di gara introduce il contratto di prestazione energetica, che attraverso le opere di riqualificazione e la gestione, deve garantire una riduzione del fabbisogno energetico e quindi il costo della fornitura di energia. In altre parole la società che si aggiudicherà l'appalto dovrà garantire al Comune una certa quota di risparmio annuo sulle bollette del riscaldamento e della luce. Le spese relative a tutti gli interventi necessari per la riqualificazione energetica delle cinque scuole, sono a carico dell'appaltatore, che potrà rientrare dei costi sostenuti trattenendo per 15 anni una parte del risparmio energetico conseguito. La novità del bando approvato a Vimercate – novità in termini assoluti sul territorio nazionale - consiste nell'unire, in un'unica proposta, il risparmio di energia elettrica e quello sull'energia termica.

10. Progetti speciali 2012/2013

Tre importanti progetti sono stati realizzati fra 2012 e 2013 e meritano una menzione in questo documento di Riesame.

SBVinTasca premiato da Regione Lombardia con 10.000 euro

Nel luglio 2012 la biblioteca di Vimercate e il SBV (Sistema Bibliotecario del Vimercatese) hanno partecipato al **bando regionale "Lombardia più semplice"** che riconosce finanziamenti ai progetti ad alto contenuto tecnologico con lo scopo di rendere più efficiente la burocrazia e i servizi pubblici.

Tra i 15 progetti finanziati (su un totale di 77 partecipanti) c'era il progetto del **Sistema Bibliotecario Vimercatese (SBV) che si è aggiudicato il secondo posto nella graduatoria regionale e un finanziamento di 10.000 euro per SBVinTasca**, l'applicazione per smartphone e tablet lanciata nel mese di giugno 2012, che estende molti dei servizi



bibliotecari ai dispositivi portatili. SBVinTasca è fra le prime esperienze italiane di applicazione legata ai servizi bibliotecari, realizzata grazie a una sinergia fra SBV e la software house catanese KeyOver. Il progetto è costato al Sistema 8.800 euro con una formula contrattuale anch'essa innovativa per le Pubbliche Amministrazioni: prevede infatti la cessione per 3 anni dello spazio pubblicitario dell'applicazione al partner privato, che può quindi veicolare messaggi pubblicitari agli utenti, rispettando però alcuni vincoli sui contenuti. I risparmi per il Sistema Bibliotecario non si fermano però al costo contenuto dell'applicazione. Secondo stime elaborate da SBV, lo svolgimento interamente digitale delle operazioni di prestito e prenotazione permette un risparmio di 3.077 ore-lavoro degli operatori di sportello e 62.000 euro all'anno, ipotizzando che il 6% dei prestiti e delle prenotazioni di libri avvengano tramite dispositivi portatili. Il dato è calcolato tenendo presente che gli utenti attivi nel Sistema che hanno abitudine all'uso degli smartphone e dei tablet incidono per una quota di circa il 9% sull'utenza totale.

L'applicazione si scarica gratuitamente dai più diffusi app store della rete internet – oltre che naturalmente dal sito www.sbv.mi.it - e consente di effettuare ricerche sugli oltre 500.000 documenti presenti nel catalogo del Sistema e di utilizzare i servizi online di richiesta prestito, prenotazione e rinnovo.

La Giornata della Trasparenza e della Buona Amministrazione

La Giornata della Trasparenza e della Buona Amministrazione è una nuova iniziativa inaugurata nel gennaio 2013 con l'obiettivo di rendere maggiormente disponibili le informazioni, i dati e i documenti, i risultati raggiunti, i progetti in cantiere e le azioni future che riguardano ogni singolo settore ed ambito produttivo del Comune.



La giornata della Trasparenza e della Buona Amministrazione si tiene l'ultimo sabato del mese presso Spazio Città dalle ore 8.30 alle 12.30 ed è articolata in giornate "a tema".

Il primo appuntamento è stato realizzato sabato 26 gennaio e dedicato alla presentazione dell'iniziativa. Per fissare i successivi incontri si sono proposti ai cittadini alcuni argomenti da trattare, lasciando anche la possibilità di proporre altri.

Sito, Facebook, indirizzo mail e coupon disponibili presso Spazio Città sono gli strumenti con i quali si possono inviare le proprie segnalazioni.

Il servizio è rivolto a tutti i singoli cittadini rimandando eventuali altre categorie di portatori di interesse (associazioni, gruppi, giornalisti, tecnici e professionisti, altri enti pubblici ecc...) ai servizi a loro dedicati.

A ogni giornata sono presenti gli Amministratori comunali accompagnati dai Dirigenti e Funzionari nelle attività e dei progetti riguardanti il tema trattato.

Finora sono state realizzate due giornate, oltre a quella inaugurale: una è stata dedicata ai Lavori Pubblici e alle Manutenzioni e l'altra alla gestione Economico-Finanziaria del Comune. La prossima è prevista entro fine maggio e sarà dedicata alla Polizia Locale.

LINK: il nuovo periodico informativo quindicinale dell'Amministrazione comunale



Il 22 marzo 2013 è invece uscito ed è stato distribuito gratuitamente in oltre 3000 copie il primo numero di LINK, un nuovo progetto nato dall'esigenza di rendere sempre più trasparente e pubblica l'attività degli uffici comunali. Una pubblicazione che vuole venire incontro ai cittadini dando loro un'ulteriore possibilità di essere informati e consapevoli di ciò che succede tra le mura di Palazzo Trotti.

Link è una free press distribuita in diverse zone della città che racconta delle attività degli uffici, dei servizi, delle occasioni e degli appuntamenti della città. Esce il venerdì ogni 15 giorni e propone un resoconto di quanto è appena avvenuto, quanto sta per accadere e cosa si progetta di fare a Vimercate per i Vimercatesi.

LINK vorrebbe essere un nuovo strumento di collegamento tra Comune e cittadini, nella convinzione che l'informazione costante e capillare sia il presupposto fondamentale della vera partecipazione. Una nuova iniziativa di trasparenza e informazione, quindi, che vuole essere un servizio per i cittadini ma non un peso sulle spalle dei cittadini. Link è stato creato dalla struttura comunale ed è prodotto interamente dall'Ufficio Stampa del Comune di Vimercate, in collaborazione con gli altri uffici comunali.

La redazione degli articoli, l'impaginazione e la grafica sono gestite direttamente dall'ufficio e i costi vivi di stampa e distribuzione sono finanziati dagli sponsor pubblicitari che di volta in volta vorranno divulgare la loro pubblicità su questo nuovo strumento.

11. Obiettivi di miglioramento

A conclusione del secondo triennio di conferma della certificazione ISO 9001, si ritiene utile un momento di riflessione critica sull'intero SGQ, che nel tempo si è costituito ed ampliato.

Certamente prima della prossima verifica nel 2014 si potrà valutare se alleggerirne la struttura, semplificando o accorpendo i processi fra loro omogenei ed eliminando quelli che subiranno una naturale evoluzione trasformandosi da procedure che generano atti formali e cartacei a procedure completamente dematerializzate. E questo – per alcune pratiche ad esempio dello sportello SUT – è già quasi vero oggi.

Dunque un'analisi critica dell'impianto del SGQ e un *benchmarking* con gli altri comuni certificati dell'Associazione Qualità Comuni sarà il primo elemento che verrà documentato nel prossimo Riesame.

Il secondo importante obiettivo sarà il rafforzamento del sistema di controllo dei fornitori esterni, attualmente ancora limitato al rispetto delle procedure e alla soluzione di eventuali reclami generati sui servizi esternalizzati. Verrà valutata con attenzione la possibilità di effettuare audit di verifica sul campo per i fornitori significativi del comune, sempre tenendo come riferimento la norma ISO ed i suoi requisiti.

Infine, potrebbero essere maturi i tempi organizzativi per predisporre la struttura a conseguire anche la certificazione ambientale ISO 14001, considerati i progetti in campo (Bando Esco) ed anche la crescente attenzione dedicata ai temi della sostenibilità messa in campo dall'Amministrazione comunale.