

COMUNICAZIONE ALLA GIUNTA COMUNALE SUI RISULTATI DEL SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO ISO 9001 2013 /2014

Si presentano all'attenzione della Giunta comunale i principali risultati della gestione del Sistema Qualità certificato ISO 9001 conseguiti fra gli ultimi mesi dell'anno 2013 e i primi mesi del 2014.

1) Progetto di dematerializzazione degli atti amministrativi (determinazioni e deliberazioni)

Dal 1 ottobre 2013 ha preso avvio la gestione dematerializzata degli atti amministrativi, con particolare riguardo alle determinazioni.

Ogni atto è ora generato dall'ufficio proponente direttamente in formato file, viene completato con i propri allegati – sempre in formato file – e inviato al Dirigente per la firma digitale, successivamente perviene alla Ragioneria per gli impegni di spesa e alla Segreteria per la pubblicazione all'Albo online. Tutti questi passaggi avvengono senza stampa di copie cartacee.

La nuova procedura ha richiesto importanti interventi di formazione a tutta la struttura (circa 60 referenti) per l'utilizzo del software ma ha consentito di raggiungere il seguente risultato: occorrono oggi circa 4,6 giorni per completare l'iter di una determinazione, da quando viene creata dall'ufficio a quando viene pubblicata all'Albo online.

Ecco la statistica ricavata direttamente dal software Iride (dato riferito al periodo 1 gennaio – 15 aprile 2014):



Dal 10 febbraio 2014 la procedura è stata completata con la pubblicazione integrale delle determinazioni con i loro allegati all'Albo online: in precedenza veniva pubblicato solo l'elenco delle determinazioni poiché mancava l'apposito modulo software, recentemente acquisito dal gestore Cedef/Maggioli.

Oggi quindi è possibile a chiunque effettuare ricerche sull'Albo online ed ottenere una scheda sintetica di ogni atto, che contiene i link ai relativi allegati, come segue:

CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO AL MERITO CIVILE



Benvenuto | Albo Pretorio | Storico Atti | Amministrazione Trasparente | Gare e Appalti

DETTAGLIO

Dettaglio Atto List

| | | | | | |
|-------------------------------|--|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Categoria | DETERMINA CON IMPEGNO | Descrizione | Estensione | Dimensione | Tipo Alie |
| Anno e Numero | 2014 / 201 | testo | pdf | 410843 | |
| Anno e Numero Registro | 2014 / 444 | | | | |
| Oggetto | IMPEGNO DI SPESA PER RIMBORSO QUOTE IMU NON DOVUTE | | | | |
| Data esecutività | 08/04/2014 | | | | |
| Periodo di Validità | 09/04/2014 - 24/04/2014 | | | | |
| Proponente | TRIBUTI | | | | |
| Dirigente | CIRANT BRUNO | | | | |
| Numero Allegati | 1 | | | | |

Contestualmente è stato alleggerito anche l'iter delle Deliberazioni, attraverso l'utilizzo del software Dropbox per lo scambio virtuale di file.

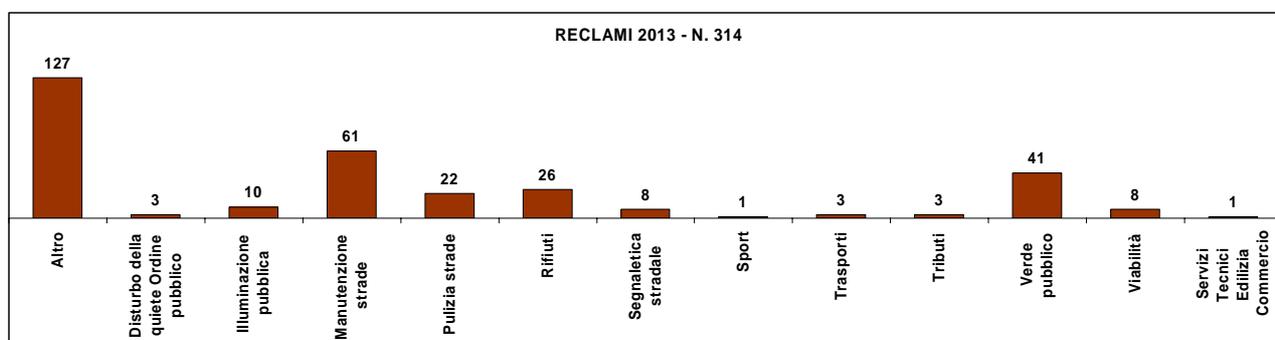
Oggi gli Assessori non ricevono più copie cartacee delle proposte di deliberazione ma trovano tutti i file disponibili nell'Area riservata di Dropbox, alla quale accedono con propria login e password.

Al momento l'iter delle deliberazioni non avviene ancora in modo completo con firma digitale poiché necessitano ancora alcune modifiche al software per gestire le fasi che avvengono durante le sedute di Giunta e di Consiglio.

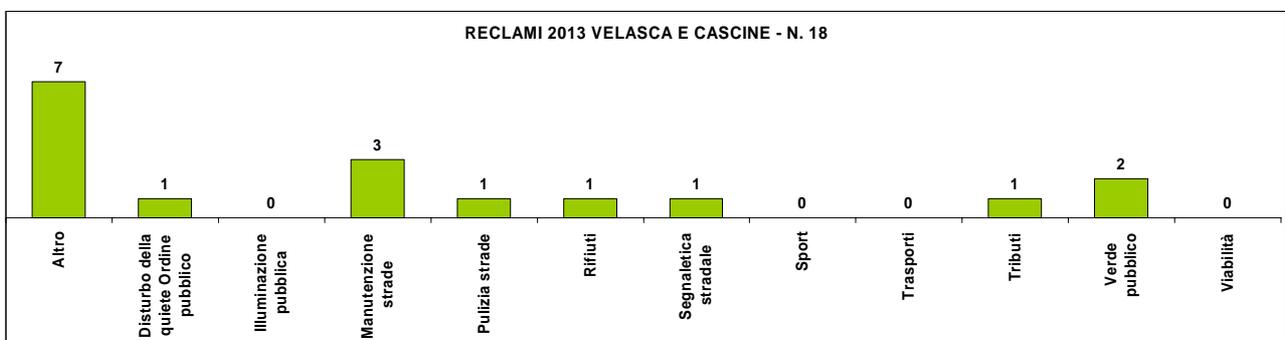
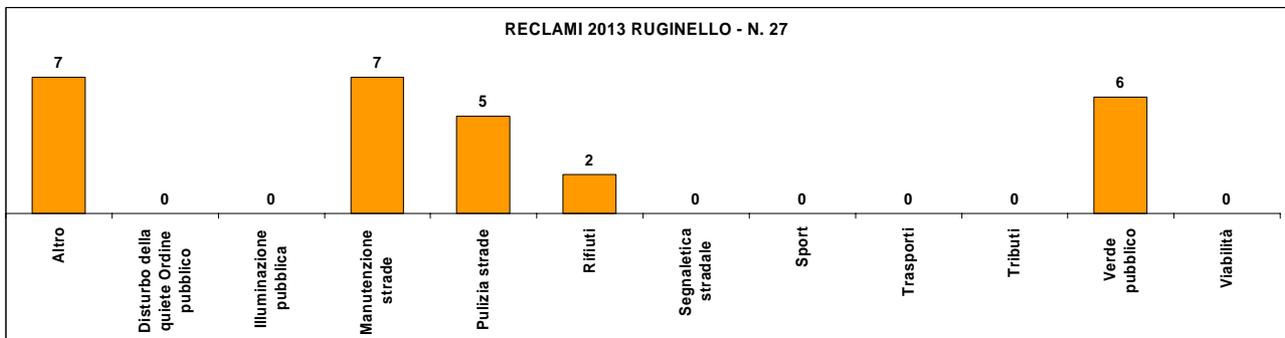
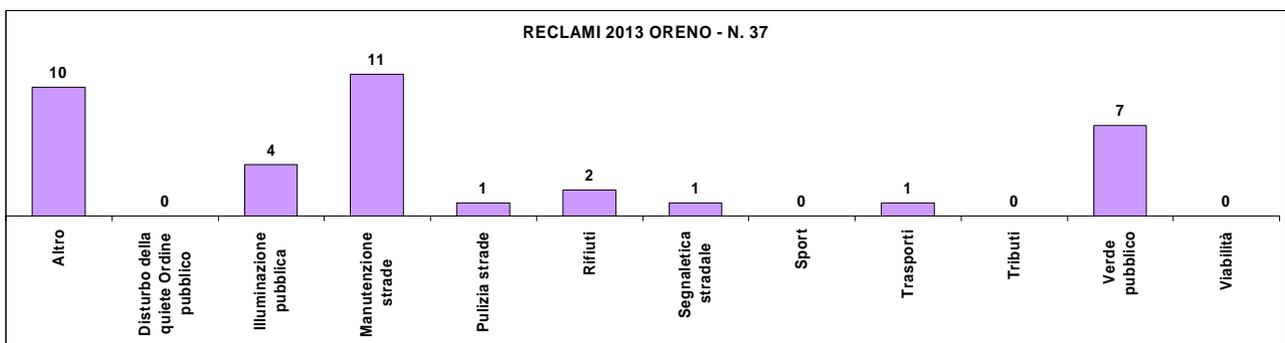
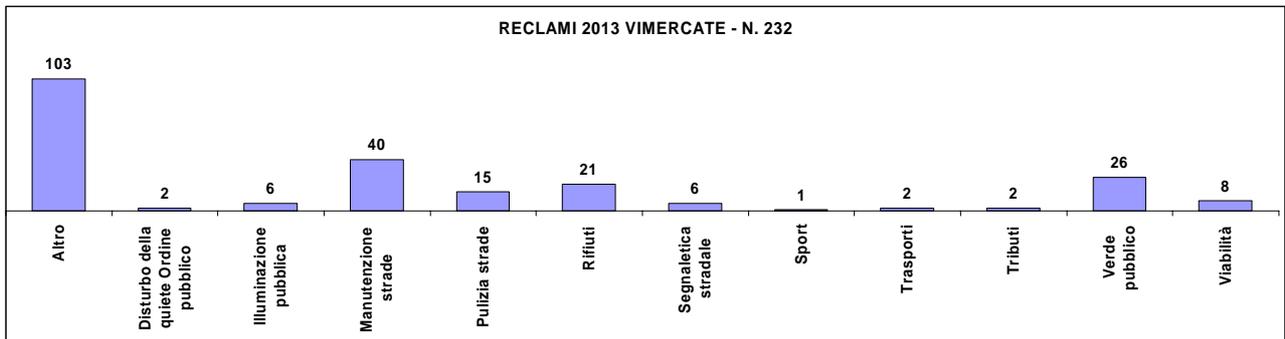
2) Statistiche della gestione Reclami anno 2013

Si propone qui di seguito un'analisi dettagliata della gestione Reclami e segnalazioni pervenute nel corso del 2013, con i particolari riferiti: al contenuto delle segnalazioni, al quartiere di riferimento, alle modalità di segnalazione e alle varie tipologie indicate nella categoria "Altro":

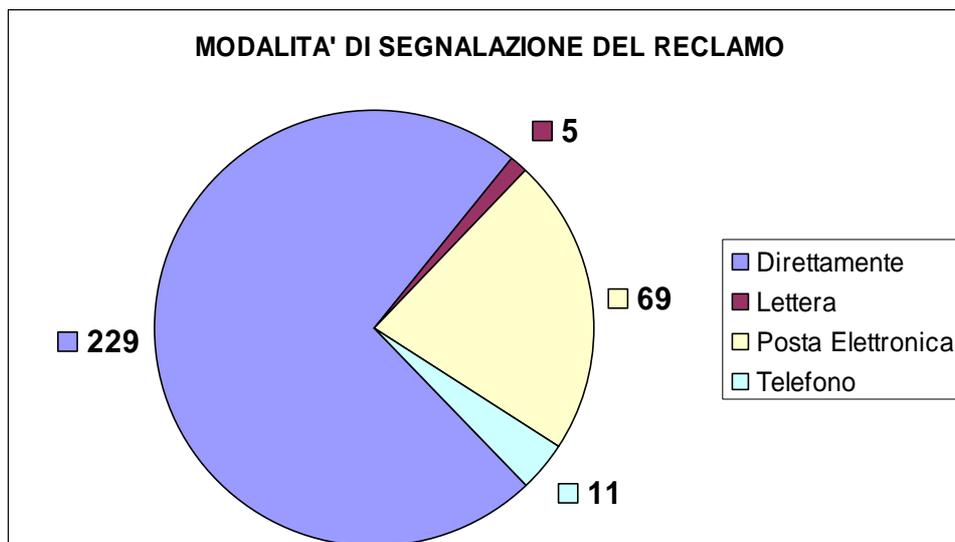
Tabella complessiva dei Reclami 2013 per argomento:



Dettagli di Vimercate (nord, centro e sud) e delle frazioni e cascine:

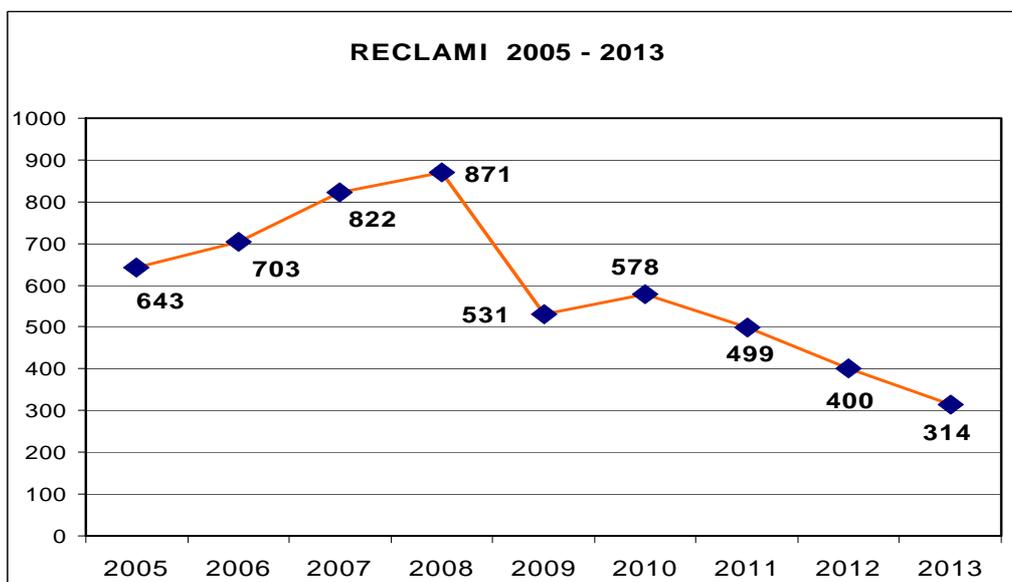


Dettaglio della modalità utilizzata dai cittadini per segnalare i reclami e della tipologia di problemi inclusi nella categoria generica "Altro":

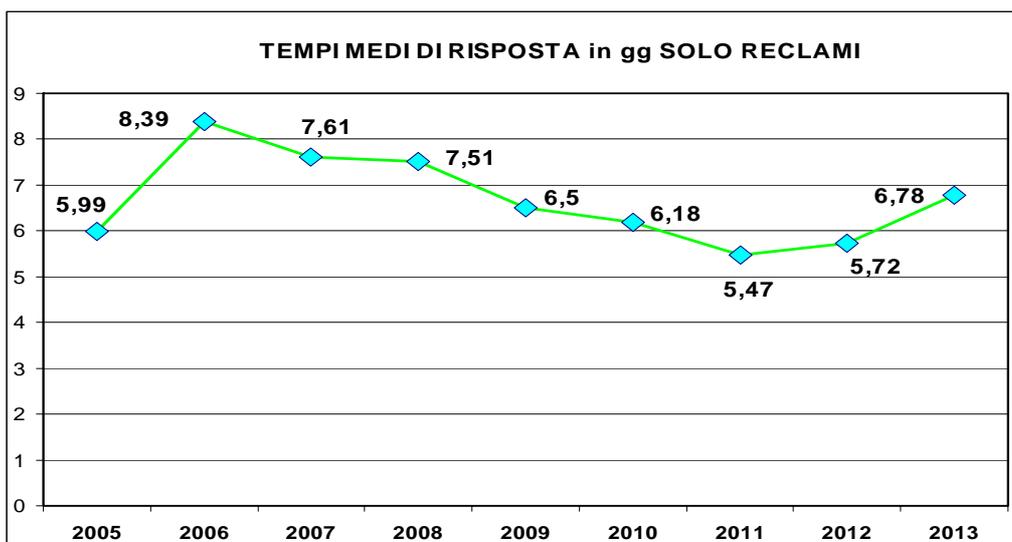


| DETTAGLIO DEI RECLAMI CLASSIFICATI COME "ALTRO" | |
|---|------------|
| Richiesta Informazioni | 4 |
| Reclamo per lavori eseguiti da fornitori esterni | 1 |
| Deiezioni animali - topi - piccioni | 11 |
| Richiesta di interventi di manutenzione/sicurezza su proprietà private o cantieri edili | 14 |
| Atti di vandalismo (cartelli, paletti e cestini divelti, danni ai giochi nei parchi, scritte sui muri, fioriere rovesciate o spostate...) | 24 |
| Manutenzioni e orari dei cimiteri | 12 |
| Richiesta dossi e limitazioni di velocità, richiesta archetti per parcheggi abusivi | 9 |
| Manutenzione scuole | 2 |
| Manutenzione, illuminazione e accessibilità strade e piste ciclabili | 8 |
| Manutenzione e pulizia tombini | 9 |
| Piante infestanti (ambrosia) | 2 |
| Reclamo su dipendenti comunali | 1 |
| Potatura piante o piante pericolanti | 3 |
| Manutenzione dei parchi comunali | 2 |
| Rifiuti abbandonati | 6 |
| Fili elettrici distaccati da pali | 1 |
| Richiesta cestini | 8 |
| Rimozione neve / Chiusura scuole per neve | 9 |
| Manutenzione impianti sportivi | 1 |
| TOTALE | 127 |

Trend numero reclami per anno / 2005 – 2013



Trend Tempi di risposta ai reclami in giorni / 2005 – 2013



3) Audit di verifica sui fornitori esterni

Si sono svolte nel mese di novembre e dicembre 2013 due verifiche di controllo sui fornitori esterni rispettivamente del servizio mensa scolastica e del servizio di trasporto pubblico locale. Entrambe le verifiche hanno seguito la procedura prevista dalla norma ISO 9001 ed hanno coinvolto: i responsabili del comune di Vimercate competenti per servizio, i referenti delle ditte CIR Food e Zani, un'auditor esterna proveniente dal comune di Besana Brianza, che ha partecipato gratuitamente alla verifica secondo la buona pratica dello scambio di auditor fra comuni certificati aderenti all'Associazione Qualità Comuni.

Il dettaglio delle verifiche svolte, con la relativa documentazione, è presentato nei verbali allegati alla presente comunicazione. Gli esiti sono stati positivi e conformi a quanto previsto dai relativi capitolati d'appalto.

4) Indagine di *customer satisfaction* sui principali servizi – Progetto sovracomunale dell'Associazione Qualità Comuni

E' ormai da tempo una buona pratica del comune di Vimercate la verifica periodica del grado di soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati. In genere ogni 2-3 anni si predispose un questionario specifico sulla maggior parte dei servizi comunali (tutti quelli dotati di Carta dei Servizi) e lo si distribuisce ai cittadini per chiedere la loro valutazione.

Quest'anno il comune di Vimercate ha aderito ad un progetto più ampio di *customer satisfaction*, che verrà realizzata nell'ambito dell'Associazione Qualità Comuni e che coinvolgerà una decina di comuni soci.

E' stato predisposto un questionario con il supporto di una docente dell'università IULM, che consentirà di verificare la maggior parte dei servizi comunali proponendo ai cittadini una serie di domande uguali per tutti i comuni che partecipano alla rilevazione: in questo modo sarà possibile poi confrontare i risultati ottenuti (*benchmarking*).

La rilevazione verrà realizzata utilizzando LINK in uscita il prossimo 16 maggio come strumento per la distribuzione delle copie del questionario alla cittadinanza; la restituzione potrà avvenire in forma cartacea nelle urne che verranno predisposte in vari luoghi della città.

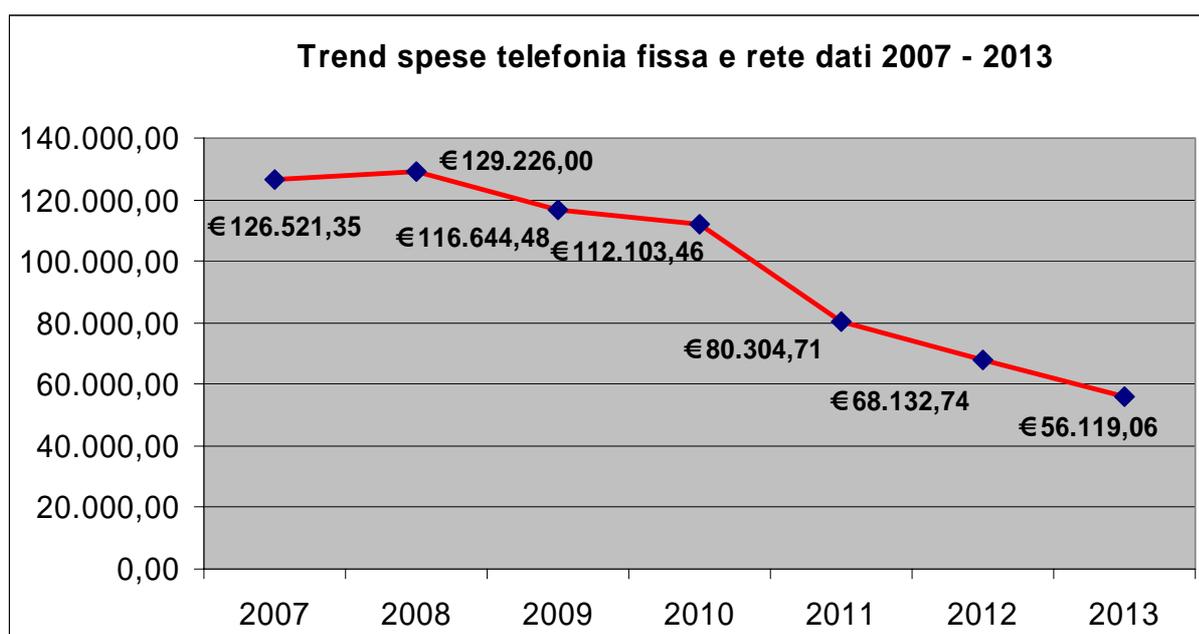
Sarà possibile anche compilare il questionario online utilizzando un apposito codice anonimo che verrà stampato su ogni copia.

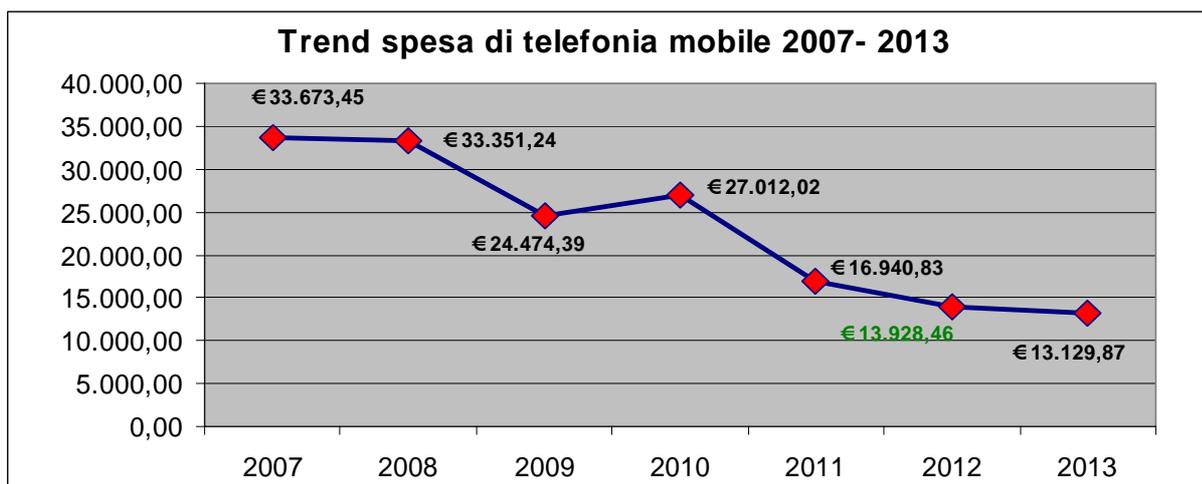
I risultati verranno condivisi nella nostra organizzazione e confrontati con gli altri comuni partecipanti – facendo una debita proporzione sul numero degli abitanti - e saranno comunicati ai cittadini sempre attraverso LINK e il sito comunale non appena saranno disponibili (presumibilmente entro il mese di settembre).

In allegato la copia del questionario che verrà distribuito.

5) Ottimizzazione dei costi di telefonia fissa e mobile

Si conferma il trend positivo di riduzione delle spese di telefonia fissa (inclusa la rete dati) e mobile, ottenuto grazie ad un costante monitoraggio delle fatture, dell'efficienza e funzionalità delle linee e al perfezionamento dei contratti in essere:





Nell'estate 2013 è stato pianificato e completamente realizzato il progetto di potenziamento (delle linee già esistenti) e ampliamento (collegando tutte le scuole dell'infanzia) della rete dati fornita dal comune ai due Istituti Comprensivi di Vimercate, come da dettagliata relazione allegata alla presente comunicazione.

6) Rinnovo della certificazione ISO 9001 per il triennio 2014-2016

Si apre con il 2014 un nuovo triennio di verifiche annuali per il mantenimento della certificazione ISO 9001 dei servizi comunali. E' stato confermato il contratto con l'ente certificatore DNV, che da anni assicura una verifica puntuale, precisa e molto approfondita dei processi che governano ed assicurano l'erogazione dei servizi ed è stato già fissato il calendario delle verifiche che vedranno coinvolti tutti i settori del comune: progressivamente nel triennio 2014-2016 verranno controllati tutti gli oltre 70 processi che compongono il nostro Sistema Qualità aziendale.

La verifica si svolgerà nelle giornate del 3 e 4 giugno prossimi, secondo il dettaglio previsto nell'agenda allegata.

Vimercate, 30 aprile 2014

Il Segretario generale
dott. Ciro Maddaluno

Allegati:

- verbali delle verifiche sui fornitori esterni CIR Food e Zani
- copia del questionario per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini sui servizi comunali;
- relazione ampliamento rete dati Istituti comprensivi
- agenda verifica certificazione ISO 9001 - DNV del 3 e 4 giugno 2014