

Manuale del Sistema Qualità

COMUNE DI BAGNO A RIPOLI



Edizione 1 Revisione 2 del 20.03.2012

Responsabile Qualità Originale f.to Direzione Programmazione e Organizzazione Originale f.to

X COPIA CONTROLLATA N° 1

COPIA NON CONTROLLATA

Consegnata a: _____

Indice delle revisioni

Rev.	Data	Par.	Motivo della revisione
0	25.07.2005	Tutti	Prima emissione
1	05.01.2009	Tutti	Estensione scopo di certificazione ai servizi della Polizia Municipale e adeguamento alla nuova ISO 9001:2008
2	20.03.2012	0; 1	Variazione scopo di certificazione
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

INDICE DEGLI ARGOMENTI

0.	INTRODUZIONE	p. 4
	(Il Comune; Il Corpo di Polizia Municipale (PM); L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP); Il Centro di Documentazione Educativa (CDE);	
1.	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	
	p. 7
	1.1 Scopo; 1.2 Campo di applicazione; 1.2.1 Esclusioni; 2 Responsabilità; 3 Modalità di preparazione; 3.1 Contenuti e struttura del manuale; 4 Usi consentiti	
2.	RIFERIMENTI NORMATIVI	
	...	p. 10
3.	TERMINI E ABBREVIAZIONI	p. 11
	3.1 Terminologia; 3.2 Abbreviazioni	
4.	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	p. 14
	4.1 Requisiti generali; 4.2 Requisiti relativi alla documentazione; 4.2.1 Generalità; 4.2.2 Manuale della Qualità; 4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti; 4.2.3.1 Documenti del Sistema Qualità; 4.2.3.2 Documenti di origine esterna; 4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni	
5.	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	
	p. 18
	5.1 Impegno della Direzione; 5.2 Attenzione focalizzata al Cliente/Utente; 5.3 Politica per la Qualità; 5.4 Pianificazione; 5.4.1 Obiettivi per la Qualità; 5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità; 5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione; 5.5.1 Responsabilità ed autorità; 5.5.2 Rappresentante dell'Amministrazione; 5.5.3 Comunicazione interna; 5.6 Riesame da parte della Direzione; 5.6.1 Generalità	
6.	GESTIONE DELLE RISORSE	p. 30
	6.1 Messa a disposizione delle risorse; 6.2 Risorse umane; 6.2.1 Competenza, consapevolezza e addestramento; 6.2.2 Definizione delle competenze; 6.2.3 Selezione e	

assunzione del personale; 6.2.4 Pianificazione e gestione degli interventi formativi; 6.3 Infrastrutture; 6.3.1 Manutenzione attrezzature; 6.4 Ambiente di lavoro

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO p. 35
 7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio; 7.2 Processi relativi al Cliente/Utente;
 7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio; 7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio; 7.2.3 Comunicazione con il Cliente/Utente; 7.3 Progettazione e sviluppo;
 7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo; 7.3.2.1 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo di attività di formazione; 7.3.2.2 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi dell'URP; 7.3.2.3 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi della PM; 7.3.3.1 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo di attività di formazione; 7.3.3.2 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi dell'URP; 7.3.3.3 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi della PM; 7.3.4 Riesame e verifica della progettazione; 7.3.5 Validazione della progettazione; 7.3.6 Modifiche alla progettazione; 7.4 Approvvigionamento; 7.4.1 Processo di approvvigionamento; 7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento; 7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati; 7.5 Produzione ed erogazione dei servizi; 7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi/prodotti; 7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi; 7.5.3 Identificazione e rintracciabilità; 7.5.4 Proprietà del Cliente/Utente; 7.5.5 Conservazione dei prodotti; 7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO p. 51

8.1 Requisiti generali; 8.2 Monitoraggi e misurazioni; 8.2.1 Soddisfazione del Cliente/Utente; 8.2.2 Gestione dei reclami dei Clienti/Utenti; 8.2.3 Audit interni; 8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei processi; 8.2.5 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi; 8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi; 8.4 Analisi dei dati; 8.5 Miglioramento; 8.5.1 Miglioramento continuo; 8.5.2 Azioni correttive; 8.5.3 Azioni preventive.

Redatto e verificato Responsabile della Qualità	Approvato Direzione Programmazione e Organizzazione
---	---

0. INTRODUZIONE

Il Comune

L'Amministrazione attua la *Politica della qualità* per far sì che l'intera struttura organizzativa dell'Ente operi costantemente nel segno della qualità, del miglioramento dei servizi, dell'innovazione e aggiornamento tecnologico, al fine di erogare ai cittadini, utenti ed imprese servizi di standard qualitativo in grado di rispondere in maniera ottimale ai loro bisogni ed aspettative, nel pieno rispetto del principio della soddisfazione degli utenti, e di renderla competitiva e inserita appieno nel contesto del processo generale di rinnovamento degli enti pubblici e delle politiche di e-government.

Tale processo, che investe la struttura organizzativa del Comune, costruito gradualmente in considerazione della sua complessità e articolazione, nonché della naturale disomogeneità dei servizi comunali.

La sede municipale si trova in Piazza della Vittoria, 1 – Bagno a Ripoli.

Il Corpo di Polizia Municipale (PM)

Assolve tutti i compiti previsti dalle leggi e dai regolamenti vigenti in materia di controllo del territorio e contrasto dell'illegalità, mantenendo rapporti continui con la struttura organizzativa comunale, per tramite del Direttore Generale, per concorrere a garantire il regolare ed ordinato svolgimento della vita della comunità e perseguire, nei limiti delle materie di competenza, le politiche per la sicurezza dell'Amministrazione comunale. In particolare si occupa della gestione delle attività di pronto intervento e polizia stradale, centrale operativa, polizia giudiziaria, polizia annonaria, polizia ambientale ed edilizia, e collabora con le forze dell'ordine a competenza nazionale.

Nell'ambito delle materie gestite opera non solo nell'ottica della repressione ma anche in quella della prevenzione dei comportamenti illeciti, svolgendo a tal fine anche appositi percorsi informativo-formativi, in collaborazione con gli Istituti scolastici del territorio, rivolti a giovani in età scolare, in materia di educazione stradale e alla legalità.

Il Corpo di Polizia Municipale si trova in Via F.lli Orsi, 20 – Bagno a Ripoli (FI)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è al servizio del cittadino per informazioni, orientamento sui servizi, rilascio di modulistica, ricezione di atti, accesso ai documenti, collaborazione ed espletamento di alcune pratiche burocratiche e amministrative.

L'URP dal 1995 ad oggi ha ampliato e articolato la sua attività e i suoi servizi in funzione delle esigenze dei cittadini/utenti, proponendosi anche come sportello polifunzionale e servizio sempre attento e pronto ai cambiamenti, alle sfide ed alle innovazioni normative, strutturali e tecnologiche, al contempo promuovendo e gestendo una nutrita serie di iniziative e progetti qualificanti nell'ambito della comunicazione, rivolti a varie fasce di cittadini ed utenti.

La struttura vuole essere sempre pronta e tesa a migliorare la propria capacità di risposta a coloro che ad essa si rivolgono, mantenendo un sistema stabile, affidabile e di qualità.

I servizi offerti dall'URP sono i seguenti:

1. attività di front-office rivolta al cittadino attraverso tutti i canali di comunicazione (accesso diretto, telefono, fax, e-mail, posta tradizionale);
2. attività di back-office, necessario presupposto per l'attività di front-office;
3. erogazione di servizi propri.

L'URP si trova nel locale d'ingresso della sede municipale, in Piazza della Vittoria, 1 – Bagno a Ripoli.

Il Centro di Documentazione Educativa (CDE)

Il Centro di Documentazione Educativa si configura come servizio a sostegno delle politiche educative e formative lungo l'intero l'arco della vita, offrendo i seguenti servizi.

Sostegno alla ricerca, all'innovazione didattica e all'accrescimento della qualità dell'offerta educativa delle scuole autonome, fornendo al personale scolastico e agli altri operatori del settore educativo e formativo:

- servizi e strumenti che costituiscano un supporto permanente per l'aggiornamento e il lavoro didattico;
- servizi e strumenti a sostegno dell'orientamento scolastico;

Sostegno e qualificazione della genitorialità, progettando e realizzando servizi e iniziative di carattere formativo e culturale;

Formazione permanente e continua, collaborando, anche in partenariato con altri enti pubblici e privati, nell'ambito dell'educazione degli adulti, interventi formativi con l'obiettivo di:

- sostenere lo sviluppo delle competenze professionali;
- favorire l'integrazione della popolazione straniera;
- favorire l'occupabilità;
- favorire pari opportunità di genere;
- favorire l'inserimento e il reinserimento sociale della popolazione a rischio di emarginazione

Educazione non formale di bambini, adolescenti e giovani, progettando e realizzando interventi educativi integrati con la scuola o complementari alle attività che in essa si svolgono, con l'obiettivo di:

- favorire l'integrazione e la continuità tra l'offerta educativa scolastica e quella territoriale;
- prevenire la dispersione scolastica;
- facilitare le scelte del percorso scolastico e formativo dei ragazzi;
- favorire l'orientamento nel mondo dei saperi e dell'organizzazione sociale;
- offrire l'opportunità di conoscere e sperimentare;

Documentazione e informazione, fornendo a tutti gli utenti (su supporti diversi: cartacei, audiovisivi, informatici, multimediali, di rete):

- materiali e servizi informativi nei settori dell'educazione, formazione, orientamento;
- strumenti di monitoraggio e verifica di progetti educativi;
- strumenti di indagine del territorio;

Integrazione interistituzionale, al fine di:

- promuovere o collaborare alla realizzazione di progetti di tipo educativo e formativo;
- sostenere la realizzazione di progetti che si pongano l'obiettivo di integrare il sistema formativo e quello produttivo.

Tutte le attività sopra descritte potranno essere progettate e realizzate con le seguenti modalità:

- autonomamente, anche con il coinvolgimento di altri servizi dell'amministrazione comunale;
- in collaborazione con soggetti esterni, quali enti locali, istituzioni scolastiche, agenzie del settore educativo e formativo.

Lo staff alla data di emissione del presente Manuale, è composto da:

- Dirigente dell'Area Servizi ai Cittadini;
- Responsabile del Settore Servizi Educativi e Sportivi – Direttore CDE;
- Operatore CDE livello D
- Operatore CDE livello C

Il Centro di Documentazione Educativa si trova in Via di Belmonte, 38, Loc. Ponte a Niccheri – Bagno a Ripoli (FI)

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

1.1 Scopo

Il presente Manuale della Qualità descrive tutti gli elementi del Sistema Qualità messi in atto per:

- gestire, garantire e migliorare il livello della Qualità dei servizi;
- prevenire ed evitare il manifestarsi di non conformità lungo tutto il processo.

Lo scopo del presente Sistema di gestione della qualità è di:

- dimostrare la capacità di fornire con regolarità servizi e prodotti conformi ai requisiti richiesti dai Clienti/Utenti ed a quelli cogenti applicabili;
- accrescere la soddisfazione dei Clienti/Utenti tramite l'applicazione efficace del Sistema stesso, inclusi i processi per il suo miglioramento continuo e l'assicurazione della conformità ai requisiti suddetti.

Scopo della certificazione:

Le attività condotte dall'organizzazione e coperte dal Sistema di Gestione per la Qualità sono:

- Servizi di gestione sinistri stradali, di educazione stradale e alla legalità.

1.2 Campo di Applicazione

Il presente manuale si applica alle attività del Comune di Bagno a Ripoli, in riferimento agli elementi presenti nella normativa UNI EN ISO 9001.

1.2.1 Esclusioni

Nessuna.

2 Responsabilità

Le responsabilità relative alla gestione del presente Manuale sono così suddivise:

ATTIVITÀ	RESPONSABILITÀ
Redazione e verifica sezioni del Manuale della Qualità	Resp. Gestione Qualità
Approvazione del Manuale della Qualità	Direzione Programmazione e Organizzazione
Distribuzione del Manuale della Qualità	Resp. Gestione Qualità
Archiviazione del Manuale della Qualità	Resp. Gestione Qualità; Personale che riceve le copie del MQ e Procedure

Revisione ed aggiornamento	Resp. Gestione Qualità
Conservazione copie superate	Resp. Gestione Qualità

3 Modalità di preparazione

3.1 Contenuti e struttura del manuale

Nel manuale sono descritte le attività attraverso le quali l'organizzazione sviluppa il proprio Sistema di Gestione della Qualità, al fine di raggiungere, controllare e mantenere gli obiettivi qualitativi descritti.

Il presente Manuale della Qualità è strutturato in:

- capitoli,
- paragrafi,
- sottoparagrafi.

4 Usi consentiti

Il presente Manuale può essere distribuito in modo controllato o in modo non controllato:

- controllato: copie nominative e revisionate;
- non controllato: copie informative e non necessariamente all'ultimo livello di revisione.

I Manuali controllati riportano in copertina la numerazione progressiva relativa alla numerazione d'emissione del Manuale della Qualità e la firma autentica di RGQ per la verifica e della Direzione Programmazione e Organizzazione per l'approvazione. Tale identificazione è riportata nella apposita "*Lista di distribuzione documenti di qualità*" insieme alle seguenti informazioni:

- n° revisione;
- data di invio o consegna;
- firma del ricevente.

Le copie non controllate sono contraddistinte dalla dicitura "COPIA NON CONTROLLATA", non riportano numerazione progressiva di distribuzione e sono vistate da RGQ.

Le copie controllate possono essere distribuite ai dipendenti ed ai Valutatori di Sistemi Qualità, siano essi appartenenti a Enti di Certificazione, ad aziende clienti o fornitrici. Copie controllate sono sempre consegnate per scopi formativi ai dipendenti neo assunti. Copie non controllate possono essere distribuite a fini commerciali e promozionali nella forma integrale o anche parziale.

La gestione del Manuale della Qualità, ampliamenti, revisioni e modifiche è di competenza del RGQ che si avvale della collaborazione di tutto il personale per raccogliere proposte, per possibili segnalazioni di incongruenze da correggere, suggerimenti e miglioramenti.

La copia e distribuzione del Manuale sono riservate esclusivamente a RGQ: è fatto divieto a chiunque altro di effettuare copie del Manuale, per qualsiasi motivo.

RGQ deve conservare l'originale aggiornato del Manuale, riportante le firme di redazione/verifica ed approvazione.

Il Manuale della Qualità è riesaminato in caso di eventuali variazioni del Sistema Qualità tali da rendere necessaria una revisione.

Ogni volta che il Manuale viene aggiornato o modificato viene rimesso (ristampato e firmato) aggiungendo nella tabella in seconda pagina una riga con:

- il numero di Revisione incrementato di uno;
- la data di emissione della revisione;
- il/i paragrafo/i modificato/i;
- una breve descrizione delle modifiche apportate;
- le firme di redazione e verifica (RGQ) e di approvazione (Direzione Programmazione e Organizzazione).

Il Manuale Qualità può essere soggetto ad un numero massimo di 10 (dieci) revisioni.

Quando il manuale raggiunge il limite sopra indicato viene rimesso in edizione successiva e sarà interamente ridistribuito come in sede di prima emissione.

Tutte le parti revisionate devono essere evidenziate con barra laterale al fine di favorire un'agevole identificazione degli elementi modificati.

Qualora in occasione della revisione annuale non si rilevasse alcuna necessità di aggiornamento, RGQ verbalizza, in sede di riesame della Direzione, l'adeguatezza del Manuale alle esigenze ed ai requisiti da garantire.

Di solito si ha una revisione della documentazione nei seguenti casi:

- Significative modifiche della Direzione, organizzazione, politica dell'organizzazione e processi gestiti, che possono influenzare il Sistema Qualità;
- Variazioni del Sistema Qualità richieste dall'Organismo di Certificazione;
- Variazioni della Norma di riferimento.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La normativa presa a riferimento per il Sistema di gestione per la qualità del Comune di Bagno a Ripoli è la seguente:

- per la terminologia della Qualità UNI EN ISO 9000
- per il Sistema di gestione della qualità UNI EN ISO 9001

L'organizzazione si impegna a mantenere conforme il proprio sistema di gestione della qualità a queste norme.

Per quanto riguarda le altre norme e leggi di riferimento a cui il Sistema di Gestione per la Qualità ed i servizi devono conformarsi vedere il paragrafo 4.2.3.2.

3. TERMINI E ABBREVIAZIONI

3.1 Terminologia

Tutti i termini utilizzati nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità dell'Istituto sono quelli riportati e definiti nella Normativa UNI EN ISO 9000, Sistemi di Gestione per la Qualità: Fondamenti e Terminologia.

Eventuali definizioni non previste nella norma citata sono specificate al momento del loro inserimento nel manuale.

In particolare

Piano della Qualità:

Documento che, per uno specifico progetto, prodotto, processo o contratto, specifica quali procedure, e le risorse associate, devono essere utilizzate e da chi e quando.

Requisito:

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

Riesame:

Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Rintracciabilità:

Capacità di ricostruire la storia, l'utilizzazione o l'ubicazione di ciò che si sta considerando.

Verifica:

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati.

Validazione:

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad un utilizzo o ad un'applicazione specifici previsti sono stati soddisfatti.

Processo:

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Progetto:

Processo unico che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per conseguire un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse.

Servizio:

Risultato di un insieme di processi operativi messi in atto dall'Organizzazione per la soddisfazione del cliente/utente.

Efficienza:

Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli.

Efficacia:

Grado di realizzazione delle attività pianificate e di conseguimento dei risultati pianificati.

3.2 Abbreviazioni

Nell'ambito del presente Manuale e delle relative procedure sono utilizzati degli acronimi spiegati nella seguente legenda:

ADURP	Addetto URP
AMM	Amministrazione comunale
CP	Coordinatore del progetto
C/U	Cittadino utente
DASC	Dirigente Area Servizi ai cittadini
DCDE	Direttore CDE
DPO	Direzione Programmazione e Organizzazione
EFQ	Elenco Fornitori Qualificati
LIVDCDE	Operatore CDE livello D
LIVCCDE	Operatore CDE livello C
MOD	Modulo
NC	Non Conformità
PEG	Piano Esecutivo di Gestione
PO	Procedura operativa del Sistema Qualità
RA	Responsabile di Area
RAQ	Responsabile Assicurazione qualità CDE
RAQPM	Responsabile Assicurazione qualità PM
RGQ	Responsabile Gestione Qualità Comune
RURP	Responsabile URP
SGQ	Sistema Gestione Qualità
PM	Polizia Municipale
AG	Agente polizia municipale
ISTR	Istruttore
ISP	Ispettore polizia municipale
FUNZ	Funzionario
COOR	Coordinatore
COORED	Coordinatore educazione stradale e alla legalità
COLLED	Collaboratore educazione stradale e alla legalità
COORSIN	Coordinatore ufficio infortunistica e rilievo sinistri stradali
COLLSIN	Collaboratore per il rilievo sinistri stradali
COM	Comandante polizia municipale
VCOM	Viccomandante polizia municipale
APG	Agente di Polizia Giudiziaria
UPG	Ufficiale di Polizia Giudiziaria

4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

4.1 Requisiti generali

Il Sistema Qualità introdotto dal presente Manuale della Qualità rappresenta il mezzo per definire, monitorare, controllare tutti i processi che influenzano direttamente o indirettamente la qualità del servizio affinché questo sia conforme ai requisiti specificati.

I metodi per la garanzia della qualità, per la realizzazione della Politica della qualità e per il raggiungimento degli obiettivi di qualità sono i seguenti.

- Gestione e coordinamento dei processi:
 - analisi delle informazioni e specifiche contenuti nei contratti/bandi e altri documenti;
 - rilevazione/valutazione delle aspettative dei clienti;
- Sorveglianza del SGQ:
 - audit di qualità, revisioni, valutazione di qualità;
 - modifiche del SGQ;
- Promozione della qualità:
 - sviluppo di una cultura e responsabilità verso la qualità e la sua attuazione;
- Formazione del personale
- Adeguamento del SGQ, adozione di azioni correttive e/o preventive.

Di essi la Direzione Programmazione e Organizzazione è responsabile, e si impegna ad attuarli e divulgarli all'interno del Comune di Bagno a Ripoli con l'ausilio e/o il supporto del Servizio Qualità e di tutte le altre aree operative.

La stesura e attuazione dei documenti del SGQ, delegati dalla Direzione Programmazione e Organizzazione al RGQ, garantiscono che le richieste di qualità del cliente vengano rispettate.

Per la creazione dei documenti del SGQ vengono presi in considerazione:

- gli obiettivi prefissati dalla Direzione Programmazione e Organizzazione;
- l'identificazione e l'applicazione dei processi nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- la messa a disposizione delle professionalità e delle risorse, la definizione e attivazione delle responsabilità.

4.2 Requisiti relativi alla documentazione

4.2.1 Generalità

Il sistema qualità viene descritto attraverso la seguente struttura di documenti:

- Manuale della qualità;
- Procedure;
- Istruzioni ;
- Allegati;
- Comunicazioni interne e circolari;
- Modulistica e registrazioni;
- Dichiarazione di Politica per la qualità;
- Obiettivi annuali della qualità;
- Eventuali Piani della qualità di commessa;
- Organigramma generale e organigramma nominativo.

Procedure operative della Qualità: le Procedure del SGQ sono documenti che descrivono, in modo dettagliato, le modalità operative di realizzazione dei processi di erogazione dei servizi, precisando condizioni e responsabilità delle attività di carattere tecnico.

Le Procedure Operative (PO) Qualità, hanno la seguente sintassi:

PO XX.YY.CDE/URP/PM dove:

- **PO** sta ad indicare che trattasi di Procedura Operativa Qualità;
- **XX** fa riferimento al capitolo del Manuale ove la procedura è generata;
- **YY** è il numero progressivo della procedura relativa al capitolo del Manuale;
- **CDE/URP/PM** si riferisce all'area di attività.

Allegati: ove possibile, si ritiene utile allegare alla descrizione uno schema grafico del tipo flow-chart (Allegati), per evidenziare con maggior enfasi "chi fa che cosa, quando, ecc.".

La sintassi degli allegati è la seguente:

ALL XX.YY.CDE/URP/PM dove:

- **ALL** sta ad indicare che trattasi di un allegato;
- **XX** fa riferimento al capitolo del Manuale ove l'allegato è generato;
- **YY** è il numero progressivo dell'allegato relativo al capitolo del Manuale Qualità;
- **CDE/URP/PM** si riferisce all'area di attività.

Istruzioni: sono documenti che forniscono, in modo conciso e sequenziale, disposizioni sulle modalità di esecuzione e di controllo di una specifica attività, al fine non soltanto di operare in condizioni prestabilite e controllate, ma anche di poter prevenire situazioni pregiudizievoli per la qualità, o comunque situazioni che potrebbero portare ad una non completa soddisfazione del cliente. Esse possono essere contenute nel presente Manuale, o costituire documenti autonomi richiamati dal Manuale e/o dalle Procedure.

Modulistica: è la documentazione di supporto alle attività descritte nel Manuale, nelle procedure e nelle istruzioni, la cui compilazione fornisce l'evidenza del corretto svolgimento e controllo delle attività.

La loro sintassi è la seguente:

MOD XX.CDE/URP/PM

dove **MOD** sta per modulo

XX è il numero progressivo del modulo

CDE/URP/PM si riferisce all'area di attività.

Piani della Qualità: In caso di esplicite richieste contrattuali o di eventuali integrazioni al SGQ esistente richieste dal Cliente, vengono emessi piani della qualità di Commessa: il piano definisce le risorse e le sequenze delle attività inerenti una particolare commessa, specificando come soddisfare i requisiti della qualità per essa.

I Piani della Qualità pertanto non si sostituiscono ma si integrano alla documentazione del Sistema Qualità.

I Piani della Qualità evidenziano:

- obiettivi specifici di Qualità;
- modalità operative (struttura organizzativa, competenze, responsabilità);
- risorse necessarie;
- procedure;
- piani di attività (approvvigionamenti, controlli, altro);
- verifiche da effettuare.

L'esigenza del piano della qualità viene stabilita in sede di definizione dei requisiti relativi ai prodotti/servizi.

Organigramma: definisce, alla data di emissione, la struttura organizzativa dell'ente ed i rapporti intercorrenti tra gli organi, con specifica ad hoc riguardo a quelli coinvolti nel sistema qualità.

Organigramma nominativo: definisce, alla data di emissione, l'attribuzione degli incarichi previsti in organigramma al personale.

Le responsabilità specifiche, le modalità operative di dettaglio e la modulistica utilizzata per la formalizzazione della gestione della documentazione sono descritte nella PO.04.01 – “Gestione della documentazione e registrazioni del Sistema Qualità”.

4.2.2 Manuale della Qualità

Il Manuale della Qualità definisce sia le prescrizioni e le regole generali da seguire per l'attuazione della Politica della Qualità e per l'applicazione della norma prescelta, sia la suddivisione dei compiti e delle responsabilità per ogni Area operativa, nonché una descrizione delle interazioni tra i processi del Sistema di gestione per la qualità.

Il presente Manuale della Qualità viene utilizzato per descrivere il campo di applicazione del Sistema di gestione per la qualità, in conformità alla Norma di riferimento.

4.2.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Si fa qui riferimento alla gestione delle seguenti categorie di documenti:

- documenti del Sistema Qualità;
- documenti di origine esterna.

Per maggiori dettagli su quanto definito di seguito alla presente sezione vedere la procedura “Gestione della documentazione e registrazioni del Sistema qualità” PO.04.01.

4.2.3.1 Documenti del Sistema Qualità

I documenti del Sistema di gestione della qualità sono i documenti che definiscono e regolano il sistema.

Il Comune di Bagno a Ripoli prevede un'accurata gestione dei documenti del proprio sistema qualità, nelle diverse fasi di:

- Redazione;
- Verifica;
- Identificazione;
- Approvazione;
- Aggiornamento e riapprovazione.

La redazione dei documenti del Sistema Qualità avviene generalmente a cura della funzione Qualità (RGQ), con la eventuale collaborazione del responsabile e/o degli

operatori della funzione cui il documento è destinato.

La verifica dei documenti del Sistema Qualità è generalmente curato dalle stesse persone che hanno provveduto alla preparazione, ed ha lo scopo di verificare che il contenuto del documento realizzato sia ancora attuale, e corrisponda effettivamente a quello desiderato.

L'identificazione dello stato di revisione dei documenti è garantita dal "Sistema di codifica dei documenti" descritto nel presente manuale della qualità.

L'approvazione dei documenti del Sistema Qualità è di competenza della Direzione Programmazione e Organizzazione del Comune di Bagno a Ripoli.

L'aggiornamento dei documenti del Sistema Qualità che dovesse rendersi necessario a fronte dell'attività di riesame di cui sopra è curato dalle stesse persone e/o funzioni che avevano provveduto alla prima stesura. L'iniziativa per la revisione di un documento può essere di un qualsiasi operatore della funzione cui il documento è dedicato, ovvero della funzione Qualità (RGQ) o della Direzione Programmazione e Organizzazione.

La riapprovazione dei documenti del Sistema Qualità che hanno subito degli aggiornamenti è demandata alle stesse persone e/o funzioni che avevano approvato la prima stesura.

RGQ ha la responsabilità di distribuire in modo controllato i vari documenti alle funzioni interessate, utilizzando il modulo "Lista di Distribuzione della documentazione del Sistema Qualità", facendolo firmare agli interessati per ricevuta.

Il Comune di Bagno a Ripoli garantisce che i documenti obsoleti non vengano involontariamente utilizzati ritirando, ad opera del RGQ, le copie superate dei documenti a fronte della consegna dei documenti aggiornati. I documenti obsoleti vengono generalmente eliminati; nel caso in cui, ad esempio per ragioni fiscali, sia necessaria la loro conservazione, i documenti obsoleti vengono contrassegnati con una linea trasversale sulla prima pagina e l'apposizione della dicitura "SUPERATO".

4.2.3.2 Documenti di origine esterna

Il Comune di Bagno a Ripoli garantisce che i documenti di origine esterna vengano identificati e la loro distribuzione sia controllata.

I documenti di origine esterna, comunque recepiti (es. via fax, corrispondenza postale, e-mail) sono:

- corrispondenza;
- riviste, libri, linee guida e documenti di interesse;
- leggi e disposizioni normative varie.

CORRISPONDENZA

La gestione della corrispondenza dell'organizzazione è gestita attraverso un protocollo informatico.

RIVISTE, LIBRI, LINEE GUIDA E DOCUMENTI DI INTERESSE

Vengono verificati, prima dell'acquisto o della conservazione nel sistema informativo interno, dal responsabile dell'area/settore interessata/o, che ha richiesto l'acquisto.

NORME, LEGGI, REGOLAMENTI

Appartengono a questa categoria le Leggi, norme e regolamenti riguardanti la gestione della qualità, le leggi vigenti nei settori dell'ambito di certificazione. Tale documentazione viene tenuta sotto controllo dal RGQ mediante un apposito elenco che registra il titolo del documento, l'ubicazione e le date di aggiornamento.

I responsabili/Coordinatori dei servizi hanno il compito di archiviare e segnalare a RGQ gli aggiornamenti della documentazione registrata.

E' inoltre disponibile in consultazione, per via informatica, la raccolta completa delle Leggi della Repubblica italiana.

4.2.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Le registrazioni della qualità sono necessarie per garantire l'avvenuta esecuzione delle attività descritte nei punti precedenti e per verificare l'efficacia del Sistema Qualità previsto, e costituiscono il frutto della sistematica e metodica applicazione dei precetti contenuti nel presente Manuale e nelle procedure.

Si tratta di documenti di varia origine (verbali, fogli per la raccolta dati, modulistica, etc.) che vengono impiegati e conservati con specifiche modalità che variano a seconda del tipo, del formato (cartaceo o elettronico) e dell'importanza del documento.

L'accesso ai dati informatici è riservato agli operatori secondo competenza, tramite un sistema di password assegnata inizialmente dagli amministratori del sistema informatico, modificabile dal singolo utente.

L'affidabilità dei dati informatici è garantita dai back-up centralizzati (copie di salvataggio) che vengono effettuate giornalmente nelle varie sedi operative.

Le copie di salvataggio sono identificate e conservate in contenitori e luoghi atti ad evitarne l'uso ed il danneggiamento accidentale.

L'archiviazione viene effettuata in modo tale che i documenti siano rapidamente rintracciabili; inoltre i luoghi di archiviazione devono presentare condizioni ambientali idonee ad evitare deterioramenti o smarrimenti. Il responsabile dell'archiviazione/eliminazione di ciascun documento è indicato, insieme al periodo di conservazione e alle limitazioni di accessibilità, in un apposito elenco dei documenti di registrazione, inserito nella PO.04.01.

5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

5.1 Impegno della Direzione

Il Comune di Bagno a Ripoli ha creato e documentato un **Sistema Qualità** orientato ai processi e ai Clienti/Utenti, basato sulla Norma ISO 9001.

L'impegno della Direzione Programmazione e Organizzazione del Comune di Bagno a Ripoli, nell'ambito della qualità, è quello di soddisfare completamente le esigenze dei clienti e degli utenti dei servizi, e di ampliare l'offerta di servizi attraverso soluzioni flessibili ed innovative.

In particolare il Comune definisce la propria Politica della Qualità e gli obiettivi generali, li traduce in obiettivi specifici per ciascuna delle funzioni e verifica costantemente l'adeguatezza, quantitativa e qualitativa, delle risorse disponibili, necessarie al conseguimento di tali obiettivi.

Il Comune di Bagno a Ripoli si obbliga inoltre a diffondere e spiegare a tutto il personale la propria Politica della Qualità e il raggiungimento degli obiettivi per la qualità attraverso la diffusione del Manuale della Qualità, note informative, pubblicazione sul sito interno, corsi di formazione, forme di coinvolgimento ed incentivazione del personale.

5.2 Attenzione focalizzata al Cliente/Utente

Il Sistema Cliente/Utente del Comune di Bagno a Ripoli è costituito da:

- Clienti/Utenti dei servizi educativi/informativi e dei corsi di formazione offerti, ovvero i soggetti che decidono di usufruire dei servizi e di frequentare i percorsi formativi offerti dal Centro di Documentazione Educativa;
- Utenti dei servizi offerti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- Utenti dei servizi del Corpo di Polizia Municipale;
- Enti pubblici e privati committenti dei corsi di formazione organizzati dal CDE;
- Enti e imprese del mercato del lavoro e della formazione.

L'attenzione verso il Cliente/Utente viene realizzata e monitorata attraverso una serie di indicatori, quali:

- l'esame dei suggerimenti;
- l'esame delle risultanze di incontri pubblici;
- l'esame dei requisiti non espliciti insiti nelle richieste;
- l'esame dei risultati di sondaggi effettuati tramite appositi questionari sulla soddisfazione del cliente;
- l'esame dei reclami.

L'Amministrazione (Organo politico, dirigenti) garantisce che le esigenze e le aspettative dei Clienti/Utenti siano determinate e convertite in requisiti, con l'obiettivo di conseguire la soddisfazione dei medesimi.

A tale scopo la Direzione Programmazione e Organizzazione, con il supporto del Responsabile Qualità, e sulla base:

- dei risultati delle analisi di soddisfazione dei Clienti/Utenti,

- dell'analisi delle cause di reclamo,
- delle opportunità di sviluppo,

riesamina annualmente la tipologia di servizi erogati, proponendosi il loro miglioramento per renderli sempre più rispondenti alle esigenze di formazione ed orientamento provenienti dalla società civile e dal mondo del lavoro, ed alle esigenze di informazione e conoscenza dei cittadini.

5.3 Politica per la Qualità

La Politica della Qualità del Comune è approvata dalla Giunta Municipale, in modo che risulti:

- in linea con gli obiettivi dell'Organizzazione;
- volta al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità;
- volta a definire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- divulgata, compresa e condivisa all'interno dell'Organizzazione;
- riesaminata per accertarne la continua idoneità;
- commisurata alle risorse disponibili.

La politica della qualità, formalizzata nel documento "Politica della Qualità", viene elaborata con specifico riferimento agli scopi dell'organizzazione, impegna la stessa al rispetto dei requisiti espressi dai propri Clienti/Utenti ed al miglioramento continuo, prevede un quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità, e formalizza l'intendimento di porre gli obiettivi stessi ed il relativo livello di conseguimento ad oggetto di una costante attività di riesame.

L'Amministrazione si impegna comunque a verificare sistematicamente che la Politica della Qualità sia sostenuta da tutti i collaboratori e formalmente attuata, ed a mantenerla aggiornata nel tempo, assicurando che essa risulti appropriata agli scopi dell'organizzazione e comprenda sempre l'impegno al soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema.

La Politica per la qualità viene comunicata come segue:

- Cittadini: tramite l'affissione nei luoghi strategici delle sedi Comunali, e sul sito Internet del Comune;
- Dipendenti: attraverso la distribuzione di documento/circolare con allegata dichiarazione della Politica della Qualità, e inserimento sul sito Intranet interno.

5.4 Pianificazione

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

Gli obiettivi della Qualità vengono annualmente definiti in relazione alle aree e funzioni dell'organizzazione, ed inseriti nel PEG.

Gli obiettivi possono riguardare sia prestazioni interne che dati sulla soddisfazione dei clienti/utenti esterni (cittadini, Enti terzi, ecc.), e possono essere misurati mediante appositi indicatori, o stimati in termini qualitativi. Tale scelta è attuata in funzione dell'importanza, della difficoltà e del costo delle misurazioni.

Gli obiettivi esplicitati nella Politica della Qualità sono analizzati in sede di riesame della Direzione, ed i risultati sono verbalizzati.

In relazione agli obiettivi possono essere attivati specifici Piani di Miglioramento, definiti nella sez. 8 del presente Manuale Qualità.

5.4.2 Pianificazione del Sistema di gestione per la qualità

La pianificazione della qualità, intesa come l'insieme delle attività mediante le quali vengono stabiliti i requisiti per la qualità, viene attuata applicando integralmente il contenuto del presente Manuale della qualità.

L'organizzazione ha stabilito un sistema di "pianificazione della Qualità" che tende a garantire la qualità dei processi e dei prodotti, anche attraverso accurati:

- riesami
- controlli
- revisioni
- audit.

La pianificazione in termini qualitativi, per l'erogazione dei servizi, viene effettuata in modo sistematico e documentato. Nello specifico riguarda:

- il Sistema di Gestione Qualità con il Manuale Qualità, le descrizioni di mansioni, procedure operative qualità, istruzioni operative (se necessarie) e registrazioni della qualità (modulistica);
- la progettazione, la realizzazione e valutazione dei servizi.

L'efficacia del SGQ pianificato è verificato, corretto e/o migliorato attraverso l'attuazione di azioni correttive e/o preventive.

5.5 Responsabilità, autorità e comunicazione

5.5.1 Responsabilità ed autorità

I seguenti punti del Manuale qualità, ed i documenti da essi derivati, definiscono ruoli e responsabilità di tutti coloro che operano all'interno dell'organizzazione nei confronti del Sistema di gestione per la qualità.

L'Organigramma dell'Ente è quello annualmente approvato con il Peg; quello allegato al presente Manuale (ALL. 05.01.GEN) ne costituisce una rappresentazione ai soli fini del Sistema Qualità.

Nel seguito il mansionario del Comune di Bagno a Ripoli, con specifico dettaglio dell'organizzazione del CDE, dell'URP e della Polizia Municipale. I relativi organigrammi sono anch'essi allegati al Manuale (ALL.05.01.CDE/URP/PM).

L'organigramma nominativo (generale e dei singoli servizi) è disponibile presso il Servizio Controllo interno e Qualità.

MANSIONARIO

Giunta Municipale

Denominazione	Abbreviazione
Giunta Municipale	GM

Obiettivi della posizione
Definizione della Politica della Qualità, degli Obiettivi annuali della Qualità dell'Ente, delle strutture di massima dimensione, della dotazione organica

Contenuti della posizione
Approvazione della Politica della Qualità
Approvazione del Manuale della Qualità
Approvazione degli obiettivi annuali della Qualità dell'Ente
Approvazione delle strutture di massima dimensione
Approvazione della dotazione organica

Direzione Programmazione e Organizzazione

Denominazione	Abbreviazione
Direzione Programmazione e Organizzazione	DPO

Obiettivi della posizione
Attuazione della Politica della Qualità

Contenuti della posizione
Emissione della documentazione del Sistema Qualità
Approvazione dell'organigramma
Approvazione del Programma/Piano annuale di formazione e gestione della formazione interna
Collaborazione alla determinazione degli obiettivi della qualità

Responsabile Gestione qualità del Comune di Bagno a Ripoli

Denominazione	Abbreviazione
Responsabile Gestione Qualità	RGQ

Obiettivi della posizione
Garantire l'applicazione delle prescrizioni stabilite dal Sistema Qualità
Mantenere i rapporti con l'Ente di certificazione

Contenuti della posizione
Verifica della documentazione del Sistema Qualità
Gestione degli aggiornamenti della documentazione del Sistema Qualità
Gestione delle non conformità
Gestione delle azioni correttive e preventive
Gestione dei documenti di registrazione e relativi archivi
Gestione del programma delle verifiche ispettive interne
Analisi degli indicatori di qualità e di efficienza
Redazione e aggiornamento delle Schede del personale

MANSIONARIO CDE

Dirigente Area servizi ai cittadini

Denominazione	Abbreviazione
Dirigente Area servizi ai cittadini	DASC

Obiettivi della posizione
Dirigere l'Area servizi ai cittadini
Definire con la Direzione del CDE gli Obiettivi annuali della qualità

Contenuti della posizione
Definizione delle linee guida dell'Area in relazione agli indirizzi dell'Amministrazione
Integrazione tra settori e servizi (in riferimento al CDE)
Definizione rapporti interistituzionali (Comuni, istituzioni scolastiche, agenzie formative)
Coordinamento e controllo della gestione economica e amministrativa del CDE
Coordinamento e controllo generale del CDE

Direttore CDE

Denominazione	Abbreviazione
Direttore CDE	DCDE

Obiettivi della posizione
Definire le strategie organizzative e di promozione dell'offerta formativa ed i relativi standard
Definire gli Obiettivi della qualità del CDE
Coordinare le risorse umane, economiche, organizzative e informative del CDE

Contenuti della posizione
Definizione delle strategie organizzative, di promozione dell'offerta formativa e dei relativi standard di qualità
Collaborazione alla definizione degli obiettivi annuali del CDE
Collaborazione al riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione
Gestione delle relazioni con i diversi soggetti del territorio
Qualifica e valutazione dei fornitori di beni e servizi
Proposta degli obiettivi annuali della Qualità per il servizio

Assicurazione Qualità CDE

Denominazione	Abbreviazione
Responsabile Assicurazione qualità	RAQ

Obiettivi della posizione
Garantire l'applicazione delle prescrizioni stabilite dal Sistema Qualità al CDE

Contenuti della posizione
Supporto per la gestione delle risorse umane interne ed esterne del CDE

Supporto al personale per la gestione della documentazione del Sistema Qualità del CDE
Supporto al personale per l'individuazione e la gestione delle non conformità
Supporto al personale per l'individuazione e la gestione delle azioni correttive e preventive
Supporto al personale per la gestione dei reclami
Supporto al personale per la gestione dei documenti di registrazione e relativi archivi
Supporto al personale per la gestione del programma delle verifiche ispettive interne
Supporto al personale per l'analisi degli indicatori di qualità e di efficienza

Operatore CDE livello D

Obiettivi della posizione
Gestire le attività del CDE di competenza

Contenuti della posizione
Garantisce l'effettuazione delle attività di ricerca, studio, elaborazione (analisi dei fabbisogni formativi) nelle diverse aree di competenza del CDE (formazione insegnanti, sostegno alla genitorialità, formazione degli adulti, educazione non formale, documentazione, integrazione interistituzionale)
la gestione dei rapporti con istituzioni e altri attori sociali del territorio;
la progettazione degli interventi formativi e la loro promozione;
l'erogazione, il monitoraggio e la valutazione delle attività;
la gestione delle attività di promozione del servizio e l'informazione interne ed esterne all'ente;
l'aggiornamento delle banche dati dei fornitori di beni e servizi;
la gestione delle NC e dei reclami inerenti il servizio.

Operatore CDE livello C

Obiettivi della posizione
Gestire le attività del CDE di competenza

Contenuti della posizione
Garantisce le attività di front-office e back-office del servizio
la circolazione delle informazioni inerenti il servizio, le attività, i documenti
la redazione di atti amministrativi e della corrispondenza
la raccolta dei materiali necessari per aggiornamento delle banche dati dei fornitori di beni e servizi
il supporto all'attività di ricerca, studio, elaborazione (analisi dei fabbisogni formativi) nelle diverse aree di competenza del CDE
la registrazione delle NC e dei reclami

MANSIONARIO URP**Responsabile URP**

Denominazione	Abbreviazione
---------------	---------------

Responsabile URP	RURP
------------------	------

Obiettivi della posizione
Coordinamento generale dell'Urp; Coordinamento delle funzioni dell'Urp e Gestione delle comunicazioni con l'esterno

Contenuti della posizione
Coordinamento delle attività di front-office e di back-office: gestione e controllo della base dati informativa di supporto al sito internet, call center e sistema televisivo digitale terrestre
Coordinamento delle attività di comunicazione dell'ente: individuazione di campagne di comunicazione, realizzazione dei contenuti e della grafica e organizzazione della rete distributiva
Coordinamento dell'erogazione dei servizi propri in accordo e in relazione con i servizi interni
Coordinamento indagini relative al monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti su servizi erogati dall'ente (customer satisfaction)
Coordinamento delle procedure relative alle segnalazioni e ai reclami da parte degli utenti
Proposta degli obiettivi annuali della Qualità per il servizio

Addetto URP

Denominazione	Abbreviazione
Addetto URP	ADURP

Obiettivi della posizione
Gestione delle attività dell'Urp

Contenuti della posizione
Gestione delle attività di front-office: erogazione di informazioni sulle attività dell'Amministrazione Comunale e di altri soggetti pubblici, sulle modalità di svolgimento dei procedimenti amministrativi, sullo stato dei procedimenti amministrativi
Gestione delle attività di back-office: aggiornamento della banca dati informativa dalla quale attingono i diversi canali di comunicazione: presidiato presso il front-office, sito internet, call center, digitale terrestre

MANSIONARIO POLIZIA MUNICIPALE

Comandante del Corpo di Polizia Municipale

Denominazione	Abbreviazione
Comandante	COM

Obiettivi della posizione
Direzione del corpo di Polizia municipale

Contenuti della posizione
Espleta funzioni di direzione, organizzazione e coordinamento delle attività e del

personale di Polizia Municipale (organizzazione tecnica, amministrativa, disciplinare e formativa), con elevato grado di autonomia
Coordina attività di staff, di supporto giuridico, di relazione con gli organi di indirizzo politico e con gli organi esterni.
Coordina le attività di studio, ricerca ed elaborazione di dati in funzione della programmazione, organizzazione e controllo dei servizi.

Assicurazione Qualità PM

Denominazione	Abbreviazione
Responsabile Assicurazione qualità	RAQPM

Obiettivi della posizione
Garantire l'applicazione delle prescrizioni stabilite dal Sistema Qualità alla PM

Contenuti della posizione
Supporto per la gestione delle risorse umane della PM
Supporto al personale per la gestione della documentazione del Sistema Qualità della PM
Supporto al personale per l'individuazione e la gestione delle non conformità
Supporto al personale per l'individuazione e la gestione delle azioni correttive e preventive
Supporto al personale per la gestione dei reclami
Supporto al personale per la gestione dei documenti di registrazione e relativi archivi
Supporto al personale per la gestione del programma delle verifiche ispettive interne
Supporto al personale per l'analisi degli indicatori di qualità e di efficienza

Coordinatore educazione stradale e alla legalità

Denominazione	Abbreviazione
Coordinatore educazione stradale e alla legalità	COORED

Obiettivi della posizione
Coordinare e gestire il servizio di educazione stradale e alla legalità

Contenuti della posizione
Organizza e gestisce i corsi di educazione stradale comprese le lezioni in aula
Coordina l'attività del personale impiegato nei progetti di educazione stradale ed educazione alla legalità
Organizza e gestisce i corsi di educazione alla legalità comprese le lezioni in aula
Cura i rapporti con le scuole di tutti i livelli presenti nel territorio comunale

Collaboratore educazione stradale e alla legalità

Denominazione	Abbreviazione
Collaboratore nell'educazione stradale e alla legalità	COLLED

Obiettivi della posizione
Effettuare il servizio di educazione stradale e alla legalità

Contenuti della posizione
Gestisce su indirizzo e programmi stabiliti dal coordinatore i corsi in aula di educazione stradale
Gestisce su indirizzo e programmi stabiliti dal coordinatore i corsi in aula di educazione alla legalità

Coordinatore ufficio infortunistica e rilievo sinistri stradali

Denominazione	Abbreviazione
Coordinatore ufficio infortunistica e rilievo sinistri stradali	COORSIN

Obiettivi della posizione
Coordinare l'ufficio infortunistica e rilievo sinistri stradali

Contenuti della posizione
Gestisce e controlla tutta l'attività del personale impegnato nei servizi esterni e nel rilievo dei sinistri stradali coordinando e controllando anche l'attività di definizione della pratica
Cura i rapporti con gli organi istituzionali (Procura della Repubblica, Giudici di Pace,, Prefettura, Dipartimento Trasporti Terrestri, Ospedali) e con i privati, relativamente all'infortunistica stradale
Cura l'accesso agli atti da parte dei coinvolti nei sinistri stradali e dei vari aventi diritto (compagnie assicurative, agenzie, ecc.)
Cura il contenzioso relativo ai sinistri stradali

Collaboratore per il rilievo sinistri stradali

Denominazione	Abbreviazione
Collaboratore per il rilievo sinistri stradali	COLLSIN

Obiettivi della posizione
Effettuare gli interventi e il rilievo dei sinistri stradali

Contenuti della posizione
Effettua il rilievo del sinistro stradale e procede all'attività di definizione della pratica

5.5.2 Rappresentante dell'Amministrazione

L'Amministrazione Comunale (Giunta Municipale) delega quale suo rappresentante la Direzione Programmazione e Organizzazione, per la gestione organizzativa del Sistema Qualità, il quale risponde alla GM sullo stato di applicazione e mantenimento del Sistema Qualità, e ne verifica i risultati e l'efficacia.

Egli ha il compito di :

- assicurare che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferire alla Giunta Municipale sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente/Utente nell'ambito di tutta l'Organizzazione.

Inoltre il Dirigente nomina il Responsabile Sistema di Gestione della Qualità al quale è affidato il compito di assicurare che le prescrizioni del Sistema Qualità siano correttamente applicate, mantenute e migliorate. In particolare ha il compito di:

- Assicurare che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- Pianificare e coordinare tutte le attività di gestione documentale del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Redigere complete relazioni per informare il Dirigente e l'Amministrazione sullo stato di attuazione ed efficacia del Sistema;
- Assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del Cliente/Utente nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- Monitorare ed elaborare tutti i dati di qualità.

RGQ può disporre di personale adeguato per garantire l'analisi dei risultati conseguiti in tutte le aree dell'organizzazione e l'applicazione di eventuali azioni preventive, correttive ed adeguamenti qualitativi.

5.5.3 Comunicazione interna

La Direzione Programmazione e Organizzazione assicura adeguate comunicazioni fra i diversi livelli e funzioni del Comune, tali da garantire la diffusione di tutte le informazioni riguardanti i requisiti, gli obiettivi ed i risultati del Sistema Qualità

La documentazione del Sistema Qualità del Comune di Bagno a Ripoli definisce le modalità di effettuazione della comunicazione interna.

Gli strumenti utilizzati dal Comune per rispondere alle esigenze di comunicazione interna sono costituiti da:

- servizio di posta elettronica;
- circolari interne;
- riunioni interne formali (verbalizzate) e informali;
- Affissioni nelle sedi comunali;
- Rete Intranet.

La Direzione Programmazione e Organizzazione e il Responsabile Qualità, attraverso comunicazioni scritte, rete Intranet, attraverso le bacheche o direttamente, informano periodicamente il personale sull'andamento del Sistema di gestione per la qualità e sulla sua efficacia nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

In particolare vengono portati a conoscenza del personale i report statistici sul funzionamento del Sistema di gestione per la qualità.

Inoltre ciascun responsabile deve provvedere affinché le informazioni e i dati siano adeguatamente e tempestivamente diffusi alle funzioni interessate.

Le comunicazioni interne sono supportate da un sistema cartaceo e da un sistema informatico; i flussi delle informazioni sono definiti dalle diverse procedure e flow chart.

In particolare la Direzione Programmazione e Organizzazione emette uno specifico Piano di Comunicazione, approvato dalla Giunta Municipale, che disciplina il sistema di informazione e comunicazione interna ed esterna all'Ente. A questo documento si rimanda per le specifiche di dettaglio.

5.6 Riesame da parte della Direzione

5.6.1 Generalità

Lo stato di attuazione del Sistema Qualità deve essere controllato periodicamente tramite verifiche ispettive pianificate ed eseguite da RGQ.

La descrizione dettagliata dello svolgimento di tali attività è contenuta nella **Sezione 8** del presente Manuale.

Con una cadenza annuale, o qualora si rendesse necessario, si svolge una riunione di *riesame della direzione* con la partecipazione della Direzione e dei vari responsabili, finalizzata a valutare l'efficacia ed adeguatezza del Sistema Qualità. La riunione è indetta da RGQ che informa sulla data di convocazione, ordine del giorno, documentazione necessaria all'incontro.

Le fasi del riesame della Direzione sono le seguenti:

- organizzazione e pianificazione;
- preparazione;
- riunione;
- emissione dei risultati;
- sviluppo delle azioni conseguenti.

Organizzazione e pianificazione

I riesami della Direzione sono periodicamente pianificati da RGQ. La pianificazione dei riesami è comunicata alla Direzione e ai responsabili.

Preparazione

La preparazione del riesame è curata da RGQ e consiste nel:

- fissare l'ordine del giorno, la data e il luogo della riunione;
- emettere la convocazione ai partecipanti con un anticipo di 15 - 20 giorni;
- provvedere ad allegare tutti i documenti utili allo svolgimento del riesame.

Elementi in ingresso del Riesame della Direzione

L'analisi sull'andamento del Sistema Qualità viene condotta sulla base dei seguenti elementi:

- risultanze delle verifiche ispettive interne;
- stato di avanzamento delle azioni correttive e preventive;
- analisi delle non conformità;
- monitoraggio degli obiettivi della Qualità;
- prestazioni dei processi e conformità dei prodotti/servizi;
- informazioni di ritorno da parte del Cliente/Utente;
- situazione reclami Clienti/Utenti;

- andamento fornitori;
- andamento della qualità dei servizi;
 - andamento degli indicatori del sistema qualità;
 - analisi delle modifiche gestionali e di processo occorse nel corso dell'anno, che potrebbero aver dato luogo ad effetti sul sistema di gestione per la Qualità;
- eventuali raccomandazioni per il miglioramento.

Riunione di Riesame

Lo svolgimento tipico della riunione di riesame può essere riassunto come segue:

- obiettivi della riunione;
- stato di avanzamento delle azioni avviate e analisi delle azioni conclusive e dei relativi risultati;
- situazione della Qualità: analisi delle segnalazioni e dei risultati delle verifiche ispettive interne, valutazione di appositi indicatori interni ed esterni (reclami clienti, ecc.), analisi del raggiungimento degli obiettivi pianificati, andamento fornitori, andamento attività formative, livello di soddisfazione del sistema Cliente/Utente;
- varie ed eventuali.

RGQ ha il compito di animare la riunione ed esporre i temi generali riguardo alla documentazione in esame.

Emissione dei risultati e archiviazione della documentazione

Il resoconto del *riesame della Direzione* deve essere redatto a cura di RGQ ed approvato dalla Direzione entro una settimana dallo svolgimento della riunione; in esso deve essere specificato l'elenco delle decisioni prese e delle azioni di miglioramento da avviare, specificandone i responsabili e le tempistiche.

Il *Verbale di riesame del Sistema Qualità* viene diffuso ai partecipanti ed ai responsabili delle attività da avviare, e viene archiviato dal RGQ e dalla Direzione.

Pianificazione delle azioni

Lo sviluppo delle azioni correttive e preventive o i Piani di Miglioramento vengono concordati e verbalizzati in sede di riesame individuando tempi e responsabilità di attuazione, secondo quanto stabilito dalla **Sezione 8** del Manuale.

6. GESTIONE DELLE RISORSE

6.1 Messa a disposizione delle risorse

Il Comune di Bagno a Ripoli individua e rende disponibili le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema Gestione Qualità, migliorarne in modo continuo l'efficacia e ottemperare ai requisiti del Cliente/Utente, al fine di accrescerne la soddisfazione.

Le risorse economico-finanziarie vengono individuate dalla parte Politica in accordo con le varie Direzioni di Area, ad inizio anno, con l'approvazione del bilancio di previsione da parte del Consiglio Comunale e del PEG da parte della Giunta Municipale.

6.2 Risorse Umane

6.2.1 Competenza, consapevolezza e addestramento

Si descrivono di seguito le modalità con cui il Comune di Bagno a Ripoli intende garantire che i propri dipendenti e collaboratori coinvolti nel SGQ operino in modo qualificato e siano in grado di sostenere il grado di responsabilità loro affidato, disponendo a tal fine anche azioni di formazione interna.

La Giunta Municipale conferisce mezzi e risorse adeguate allo svolgimento delle attività previste dal SGQ, assegnando la realizzazione delle attività e delle verifiche previste dal medesimo, attraverso la Direzione Programmazione Organizzazione, a personale opportunamente addestrato.

La DPO, per individuare i soggetti da coinvolgere e valutarne esperienze, competenze richieste e risultati, si relaziona con le altre DDA.

La DPO inoltre:

- coordina le attività relative alla gestione delle risorse umane impegnate nel SGQ;
- programma i piani di formazione necessari a mantenere e sviluppare conoscenze, esperienze e competenze per operare nel SGQ;
- promuove azioni per diffondere e sostenere la consapevolezza fra dipendenti e collaboratori dell'importanza dell'implementazione del SGQ per il continuo miglioramento dell'organizzazione del lavoro e dei prodotti/servizi offerti, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità.

RGQ costruisce e mantiene aggiornato l'archivio di dipendenti e collaboratori che operano nell'ambito del SGQ, attraverso schede personali contenenti informazioni relative alle esperienze e competenze professionali acquisite nell'ambito dei processi che influenzano la qualità, in collaborazione con DPO.

6.2.2 Definizione delle competenze

La DPO definisce, in collaborazione con le altre DDA, le competenze necessarie allo svolgimento delle attività che hanno influenza sulla qualità, secondo standard interni e/o definiti dalla normativa di riferimento, anche avvalendosi dell'apporto di RGQ.

La DPO, in collaborazione con RGQ e il Responsabile dei servizi certificati, definisce i Profili di Ruolo (cfr. "Scheda Profilo di Ruolo"), che individuano le competenze/caratteristiche necessarie ai singoli ruoli che operano nell'organizzazione nell'ambito del SGQ, per l'espletamento delle attività previste e il conseguimento degli obiettivi della qualità.

In particolare è richiesto ai dipendenti di operare in modo coerente con gli obiettivi dell'amministrazione, mettendo in campo competenze e motivazioni professionali per rispondere adeguatamente alle esigenze dei C/U.

Per ogni dipendente in organigramma è predisposta una scheda, denominata "Scheda Nominativa di Qualificazione". E' previsto un periodico aggiornamento delle schede a seguito della frequenza di corsi di specializzazione e aggiornamento, sia interni che esterni, con acquisizione delle nuove esperienze maturate e dei relativi risultati, finalizzati all'accrescimento della professionalità.

Ad essa viene allegato il Curriculum vitae del dipendente.

6.2.3 Selezione e assunzione del personale

La programmazione della dotazione delle risorse umane e l'esigenza di acquisire nuove risorse è definita dalla GM nel Piano triennale dei fabbisogni, cui viene data annualmente attuazione dalla DPO mediante il Piano annuale delle assunzioni.

Le procedure di selezione e assunzione di personale sono di competenza della DPO, che si coordina a tal fine con le altre DDA.

Ad ogni nuova persona rientrante nelle funzioni coperte dal SGQ viene consegnata copia del "Manuale della qualità" e delle procedure operative relative all'attività da svolgere, o, in alternativa, viene garantito l'accesso alla documentazione del SGQ attraverso la rete Intranet. Il personale preposto alla gestione del SGQ è inoltre a disposizione per tutti i chiarimenti che si rendano necessari.

Le informazioni hanno l'obiettivo di contribuire a mettere il neo assunto nelle condizioni di avere un più agevole impatto con l'Ente, rendendosi conto immediatamente delle principali linee guida organizzative presenti nello stesso.

Il personale neo-assunto è dal primo momento affiancato da personale esperto.

6.2.4 Pianificazione e gestione degli interventi formativi

La DPO, in collaborazione con RGQ e le altre DDA, ai fini della programmazione annuale effettua una verifica periodica delle competenze necessarie alle attività previste nell'ambito del SGQ valutando i fabbisogni formativi degli operatori - dipendenti - collaboratori - dell'organizzazione, ed individuando le azioni formative necessarie e adeguate allo scopo.

Entro il mese di dicembre di ciascun anno la DPO, in collaborazione con RGQ e le altre DDA, predispone e quindi determina il *Programma/Piano Annuale di Formazione*

contenente anche le azioni formative previste ai fini del SGQ, previa analisi e discussione delle proposte formative in sede di conferenza dei Dirigenti.

Il Piano potrà essere aggiornato/integrato in corso d'anno, qualora occorra, nel rispetto della vigente normativa.

Il Programma/Piano di formazione è rivolto a tutto il personale ed ha lo scopo di :

- far acquisire le competenze necessarie a svolgere i compiti assegnati, a integrare e migliorare i prodotti/servizi offerti;
- promuovere la crescita professionale;
- diffondere e sostenere la cultura della qualità.

Le conoscenze e competenze da sviluppare possono riguardare:

- l'area della qualità, dei suoi metodi e strumenti;
- la preparazione specialistica;
- l'acquisizione di metodologie formative (formazione formatori), di strumenti organizzativi e operativi (conoscenze linguistiche, office automation, ecc.), relazionali e promozionali (marketing, relazione con il C/U), ecc.;
- l'approfondimento dei processi dell'organizzazione finalizzati al funzionamento sinergico del SGQ in relazione ai singoli ruoli e compiti.

Particolare attenzione viene offerta al personale di nuovo inserimento nell'organizzazione o di inserimento in nuove attività, con la relativa valutazione delle competenze già in essere e/o della necessità di sviluppare nuove competenze, intervenendo con azioni formative ed attività di affiancamento, che introducano alle metodologie e procedure con le quali l'organizzazione opera.

Gli interventi formativi possono essere attuati in forma di lezioni (pratiche o teoriche), in forma di F.A.D. (formazione a distanza), in forma di affiancamento a personale già qualificato. I corsi possono essere tenuti sia da personale interno all'amministrazione comunale, che esterno ad essa.

Successivamente all'adozione del Piano di formazione annuale vengono redatte le relative "Schede Corso di formazione", che indicano:

- obiettivi/competenze interessanti per l'organizzazione;
 - titoli e contenuti di ciascun corso;
 - destinatari;
 - soggetto/ente erogatore (interno/esterno);
 - responsabile o referente interno;
 - sede;
 - moduli, durata, articolazione;
 - costo;
 - modalità di verifica e valutazione dell'efficacia del corso di formazione;
- varie ed eventuali.

A corso effettuato, nella "Scheda Corso di formazione" verranno registrati, da parte del responsabile o referente interno del corso, i dati relativi alle attività svolte, i nominativi del personale che ha partecipato al medesimo, la valutazione oggettiva e soggettiva del gradimento e dell'efficacia dell'intervento formativo.

Dopo un periodo di tempo prestabilito (espressamente indicato nella Scheda corso di formazione) dal termine dell'attività formativa, la DDA dell'area interessata, in collaborazione con RGQ, effettuerà un'opportuna verifica dell'efficacia dell'attività formativa attuata, in modo da valutare se la formazione ha portato all'acquisizione, da parte del dipendente, delle competenze richieste per l'esercizio delle proprie attività.

La verifica dell'efficacia dell'addestramento può essere valutata attraverso questionari di autovalutazione, dati e statistiche sul lavoro svolto, interviste svolte durante le visite ispettive, ecc..

I dati della verifica dell'efficacia costituiscono materiale utile per la definizione dei Piani di formazione annuali.

A RGQ dovrà essere trasmessa copia di tutte le "Schede corso di formazione" relative al SGQ, predisposte nel corso di ciascun anno.

6.3 Infrastrutture

Il Comune di Bagno a Ripoli ha provveduto a realizzare le infrastrutture necessarie ad ottenere la conformità ai requisiti delle vigenti normative, garantendo, a tutti i propri dipendenti, adeguati e sufficienti:

- edifici e spazi di lavoro;
- attrezzature di supporto sia strumentali che d'ufficio;
- disponibilità di servizi di supporto necessari all'espletamento del lavoro (reti telematiche, ecc.).

Le caratteristiche di adeguatezza e di rispondenza alla normativa delle attrezzature e strumentazioni necessarie a garantire il livello di Qualità richiesto sono individuate attraverso misure oggettive e confermate periodicamente per controllare che tutti i piani, documenti di guida, mezzi, risorse siano compatibili con gli obiettivi prefissati.

Tali infrastrutture sono individuate, dimensionate, predisposte e mantenute con specifico riferimento alle attività da svolgere, e in sede di riesame del Sistema Qualità l'Amministrazione, attraverso la Direzione, dispone affinché le infrastrutture si mantengano costantemente adeguate alle attuali esigenze dell'Ente, eventualmente integrandole ed aggiornandole.

6.3.1 Manutenzione attrezzature

I criteri di riferimento cui ispirare la manutenzione sono di seguito elencati:

- mantenere strutture, macchine, attrezzature in grado di funzionare nelle condizioni stabili;
- garantire la sicurezza del personale e la tutela dell'ambiente.

Nessuna delle infrastrutture utilizzate negli uffici dal CDE, URP e PM (strumenti informatici, ecc.) è soggetta ad interventi di manutenzione programmata. Le attività di manutenzione quindi si risolvono nella chiamata al servizio di assistenza (Centro Elaborazione Dati del Comune o ditta esterna). Il fornitore del servizio di assistenza, se esterno all'amministrazione è, ovviamente, fornitore preventivamente qualificato.

Successivamente all'intervento da parte del fornitore esterno, il Centro Elaborazione Dati

del Comune si accerta dell'esito positivo dell'intervento.

Per attività di manutenzione straordinaria sono da intendersi gli interventi effettuati a seguito di guasti o anomalie tali da impedire il corretto svolgimento del processo di erogazione del servizio.

In tali casi l'intervento è immediato. Il Centro Elaborazione Dati riceve segnalazione, da parte dei diretti utilizzatori, del verificarsi di eventuali anomalie, e valuta l'urgenza/criticità dell'intervento. In seguito si occupa di stabilire i tempi e le modalità di esecuzione dell'intervento, gestendolo in proprio o mediante ditta esterna, a seconda della natura del medesimo.

Per quanto riguarda la manutenzione dei veicoli in dotazione al Corpo di Polizia Municipale, questa viene gestita direttamente dal Centro Operativo del Comune di Bagno a Ripoli, che provvede alla manutenzione ordinaria prevista dalle normative di legge e straordinaria in caso di guasto, mediante registrazione sugli appositi libretti di manutenzione. Ogni veicolo è inoltre dotato di specifico "memoriale di marcia".

6.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro è strutturato e mantenuto in condizioni tali da assicurare la conformità dei servizi ai requisiti e da rispettare le norme richieste dalla legislazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

I fattori che vengono presi in considerazione in relazione alla salubrità degli ambienti di lavoro sono concernenti il microclima (temperatura, umidità e correnti d'aria), il livello di rumore, lo spazio e l'illuminazione, la disposizione ed il colore delle attrezzature e del mobilio.

La Direzione valuta periodicamente l'idoneità degli ambienti di lavoro presso i quali si svolgono i servizi erogati.

Per l'applicazione della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro si fa comunque riferimento alla documentazione redatta ai sensi e per gli effetti del "Testo unico sulla sicurezza Dlgs. 9 aprile 2008 n. 81" e successive modifiche e integrazioni.

Il Responsabile del Servizio prevenzione e protezione ha il compito di garantire l'applicazione delle norme contenute nel manuale della sicurezza e l'adeguata formazione del personale, ai sensi del Dlgs. 9 aprile 2008 n. 81" e successive modifiche e integrazioni.

7. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

7.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

Il Comune di Bagno a Ripoli adotta un approccio per processi e ha ritenuto opportuno identificare, definire, gestire e analizzare le attività correlate o interagenti che definiscono i processi e le interazioni tra gli stessi. Tutte le attività che attraverso l'impiego delle risorse comportano la trasformazione di elementi in entrata in elementi in uscita sono definiti 'processi'.

Tutti i processi individuati sono monitorati, misurati ed analizzati periodicamente sia da parte dei singoli Responsabili/Coordinatori di Area, sia da parte della Direzione.

La pianificazione, in termini qualitativi, per la realizzazione dei servizi, viene effettuata in modo sistematico e documentato, nello specifico riguarda:

- il SGQ con il Manuale Qualità, le descrizioni di mansioni, le procedure operative, istruzioni operative e registrazioni della qualità (modulistica);
- gli obiettivi per la qualità ed i requisiti relativi al prodotto/servizio;
- la progettazione e la realizzazione dei servizi.

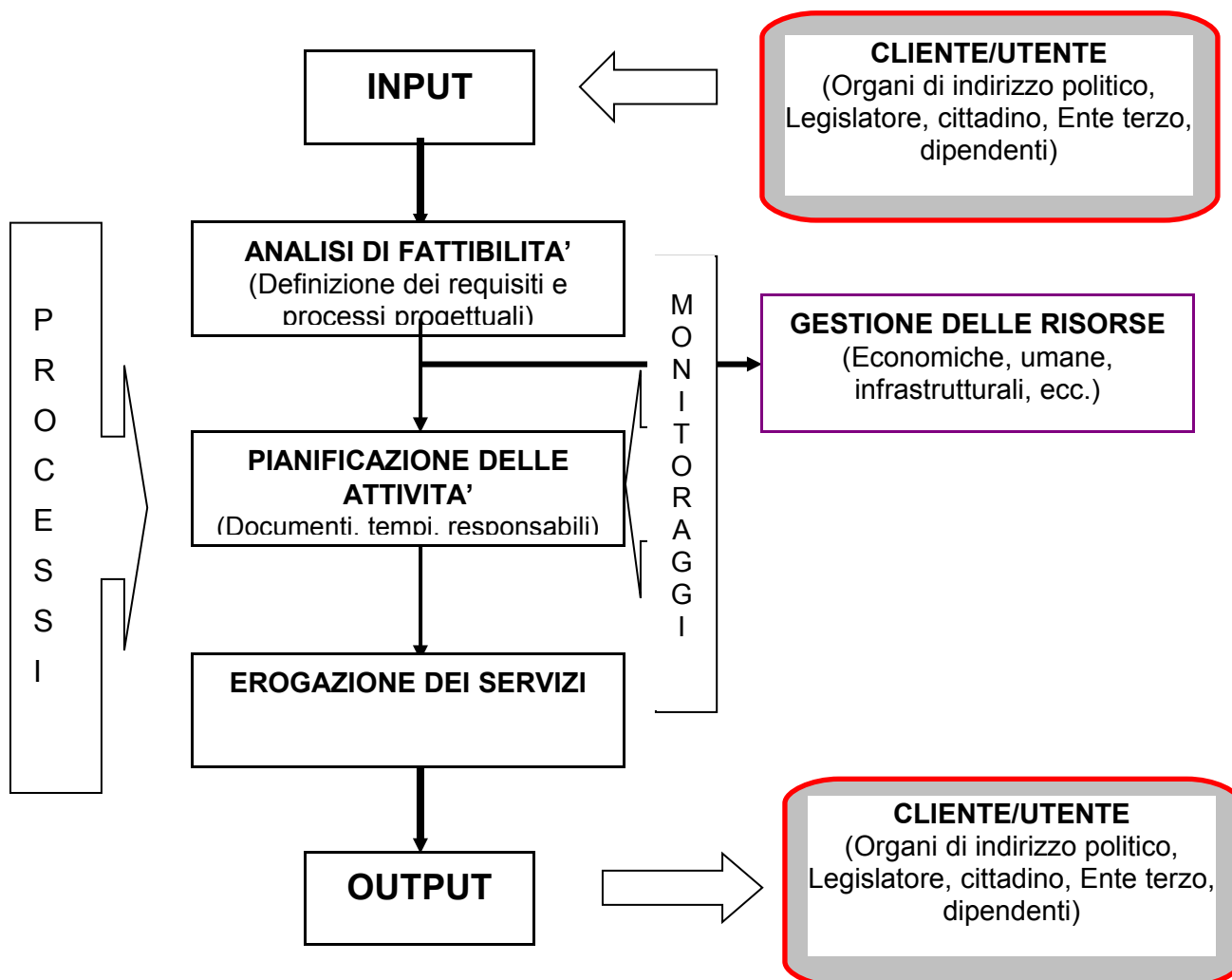
Presso il Comune di Bagno a Ripoli i requisiti riguardanti la qualità dei servizi sono garantiti attraverso:

- la verifica della capacità dei mezzi/risorse necessari a soddisfare quanto richiesto;
- la pianificazione dei controlli atti a garantire la compatibilità tra processo e documentazione applicabile;
- l'individuazione delle fasi di processo che necessitano di controlli, e la loro pianificazione;
- la compilazione di adeguati documenti di registrazione della Qualità.

Il Comune di Bagno a Ripoli ha inoltre previsto l'impiego di specifico *Piano Qualità*, un documento redatto su richiesta del Cliente o interna all'organizzazione, che precisa le modalità operative da seguire per particolari commesse o progetti, sostitutive o aggiuntive alle modalità standard definite dal Sistema Qualità.

Nel Corpo di Polizia Municipale gli impegni del personale vengono pianificati dal Coordinatore dell'Ufficio Servizi, secondo le indicazioni generali del Comandante, attraverso la "Carta del servizio giornaliero", la quale contiene i dati relativi alla tipologia di servizio, alla località ed all'orario ove questo viene svolto da ogni addetto, ed attuati e/o modificati dai Coordinatori anche in base alle esigenze contingibili ed urgenti, in osservanza alle disposizioni normative in materia.

SCHEMA GENERALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DEL COMUNE DI BAGNO A RIPOLI



7.2 Processi relativi al Cliente/Utente

Nel presente paragrafo si definiscono gli impegni del Comune di Bagno a Ripoli per un trasparente rapporto con la Clientela/Utenza.

Questa sezione del presente Manuale ha lo scopo di assicurare che l'organizzazione si accerti che:

- le prescrizioni richieste dal Cliente/Utente siano definite e comprese;
- le caratteristiche dei servizi siano opportunamente definite e gli eventuali scostamenti rispetto all'offerta siano chiariti;
- l'organizzazione abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Il Sistema di Gestione per la Qualità annovera fra i propri obiettivi quello di fornire adeguate garanzie al Cliente in merito alla capacità dell'organizzazione di gestire con

chiarezza, trasparenza e precisione i processi ad esso relativi. Vengono pertanto chiariti, con il Cliente/Utente, tutti i requisiti relativi al servizio erogato.

Il Corpo di Polizia Municipale ha definito un'apposita "Carta dei Servizi", diffusa ai cittadini sia attraverso la pubblicazione sul sito web del Comune sia attraverso la divulgazione del documento cartaceo presso tutti gli uffici aperti al pubblico.

La carta dei servizi viene periodicamente riesaminata, al fine di valutarne la continua efficacia ed adeguatezza alle esigenze degli utenti ed a quelle dell'organizzazione.

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

Il Comune di Bagno a Ripoli è impegnato nel recepire ogni indicazione utile al fine di poter comprendere al meglio le attese del Cliente/Utente ed i suoi bisogni, aiutando lo stesso ad individuare, fra le diverse alternative possibili, quella più confacente alle sue esigenze. In particolare assicura che prima della loro realizzazione vengano determinati tutti i requisiti dei prodotti e servizi offerti e/o richiesti, basandosi su di un'analisi e valutazione delle:

- esigenze espresse dai propri clienti/utenti interni ed esterni attraverso lettere, progetti, bandi di gara, richieste di offerta, e-mail, fax, ovvero:
 - Cittadini
 - Enti terzi
 - Amministratori
 - Aziende
 - Agenzie formative
 - Collaboratori interni;
- esigenze e requisiti non espressi dal cliente, ovvero tutti quei requisiti scaturiti da esperienze di precedenti richieste o problemi emersi in fase di progettazione e realizzazione del bene-servizio;
- cogenze di origine esterna ed interna, quali:
 - Leggi
 - Statuti
 - Regolamenti;
- eventuali altri requisiti individuati dall'organizzazione.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio

Il Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio è la fase nella quale l'Amministrazione Comunale effettua la valutazione delle risorse umane, economico-finanziarie e tecniche per soddisfare appieno le richieste del cliente, identificabile sia con il cittadino che con un Ente Terzo.

Per i servizi erogati dal CDE tale processo si articola come segue:

- analisi dei requisiti del Cliente/Committente;
- elaborazione dell'Offerta/progetto;
- esame e approvazione dell'offerta/progetto;
- acquisizione dell'incarico di progetto.

Le Richieste di offerta del Cliente/Committente sono oggetto di analisi di fattibilità da parte della Direzione sulla base di:

- requisiti determinati con il cliente;
- competenze professionali richieste dall'intervento;
- disponibilità di risorse;
- coerenza del potenziale progetto con le strategie formative, al fine di accertare la capacità del CDE di fornire quanto richiesto, con particolare riferimento ai requisiti di ammissione nel caso di partecipazione a gara.

Prima di essere inviate al Cliente le offerte vengono riesaminate ed approvate dalla Direzione del CDE al fine di verificarne esattezza, chiarezza, completezza e rispondenza ai requisiti espressi dal Cliente; la firma in calce al documento attesta l'avvenuto riesame.

In caso la Direzione ritenga necessario apportare delle variazioni all'offerta inviata, viene preparato un nuovo documento di offerta che sostituisce il precedente: il nuovo documento di offerta riporta, oltre alle condizioni che hanno subito delle variazioni, il riferimento alla precedente offerta che sostituisce.

Il riesame del contratto da parte della Direzione consiste nel verificare la congruità tra l'offerta e il contratto pervenuto.

Nel caso di esito positivo DIR appone la firma di approvazione.

Nel caso di esito negativo DIR prende contatto con il cliente per segnalare le discrepanze emerse.

Per i corsi di formazione a catalogo è, in genere, il Cliente/allievo che individua il prodotto/servizio di suo interesse. Tali corsi non prevedono modifiche a quanto definito, sia in termini di contenuto, sia in termini di offerta economica.

I corsi di formazione a commessa sono offerti tramite trattativa privata e sono progettati in risposta a specifiche esigenze del Cliente. Rientrano in questa tipologia anche i corsi di formazione a catalogo per i quali sono state richieste delle modifiche e/o personalizzazioni.

Per i servizi erogati dall' URP la responsabilità del Riesame dei requisiti è del Responsabile URP e dei singoli operatori del front-office.

In particolare le richieste dei cittadini vengono analizzate dall'addetto al front-office, gestite secondo l'apposita procedura (PO.07.01.URP) e protocollate.

L'erogazione di nuovi servizi avviene attraverso l'emissione di un nuovo e specifico progetto, e relativa scheda del servizio (PO.07.03.URP).

7.2.3 Comunicazione con il Cliente/Utente

Il Comune di Bagno a Ripoli ha predisposto efficaci forme di comunicazione con i propri Clienti/Utenti per quel che concerne:

- le informazioni relative al servizio;
- le modalità gestionali delle richieste, dei contratti, degli ordini e di tutte le altre attività contrattuali;
- le modalità di gestione delle informazioni di ritorno da parte del C/U, inclusi i reclami.

Per le specifiche di dettaglio si rimanda al già citato Piano di Comunicazione, emesso dalla DPO e approvato dalla Giunta Municipale, che disciplina il sistema di informazione e comunicazione interna ed esterna all'Ente.

7.3 Progettazione e sviluppo

Campo di applicazione delle attività di progettazione:

- progettazione di nuovi servizi e attività nell'ambito dell'URP e della Polizia Municipale;
- progettazione di servizi educativi e di formazione e orientamento gestiti dal CDE.

Le attività di progettazione e sviluppo dei servizi comprendono la progettazione e sviluppo di interventi mai effettuati o l'aggiornamento o ampliamento di interventi già attuati, rispondenti a specifiche richieste da parte dei propri Clienti/Utenti, come ad esempio i progetti relativi alla formazione. In quest'ultimo caso la progettazione dell'intervento avviene nell'ambito delle attività contrattuali e viene formalizzata attraverso la realizzazione di un progetto-offerta nel quale vengono descritti contenuti, tempi, obiettivi, aspetti organizzativi e modalità di valutazione delle attività.

Per quanto riguarda il corpo di Polizia Municipale la progettazione dei nuovi servizi o la modifica ai servizi esistenti viene svolta dal Comandante, condivisa e analizzata con la conferenza dei Coordinatori.

Tutti gli input relativi al progetto ed al loro riesame sono documentati, così come i riesami e le verifiche durante la realizzazione della progettazione.

Il Comandante pianifica le fasi del progetto e definisce le responsabilità interne di Gestione.

La validazione è rappresentata dalla verifica dei risultati della gestione del nuovo servizio, dopo un periodo di sperimentazione, da parte del Comandante.

7.3.1 Pianificazione della progettazione e sviluppo

Nell'ambito della riunione di fattibilità viene nominato il Responsabile del Progetto, che, con il gruppo di progetto, è incaricato della definizione delle specifiche e dei contenuti della progettazione ed ha la responsabilità di tradurre le esigenze del Cliente/Utente in specifiche. Tale analisi di fattibilità viene formalizzata attraverso la compilazione della prima parte del Modulo *Gestione della progettazione*.

La progettazione di dettaglio viene formalizzata attraverso l'elaborazione del **Piano di progetto**, che riporta informazioni circa:

- l'articolazione in fasi e relativi tempi;
- obiettivi ed output di ciascuna fase;
- tempificazione delle attività e personale assegnato.

Il Piano, che può comprendere anche la descrizione del budget di progetto ripartito per le principali voci di spesa, rappresenta anche il riferimento per le attività di verifica intermedia previste al termine di ciascuna fase.

Il Responsabile del Progetto aggiorna il Piano di Progetto man mano che la progettazione si evolve.

La pianificazione e ogni fase della progettazione vengono formalizzati sul modulo *Gestione della progettazione*.

La pianificazione prevede la definizione e il ruolo di tutte le interfacce interne ed esterne interessate alla progettazione, ed i necessari interscambi; essa viene eventualmente aggiornata durante lo sviluppo della progettazione.

Nella pianificazione vengono inoltre previsti i momenti di riesame e verifica del progetto.

Nel caso in cui la progettazione di un corso di formazione venga realizzata dal Committente, il CDE provvede esclusivamente alle fasi successive di organizzazione e gestione delle attività, in conformità ai requisiti progettati.

Nel caso di un "servizio" standard a catalogo non è richiesta alcuna attività di progettazione, essendo questo già stato progettato, e le sue specifiche sono rintracciabili nei documenti progettuali.

7.3.2.1 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo di attività di formazione

La progettazione delle attività di formazione viene effettuata e successivamente aggiornata sulla base:

- dei requisiti espressi nel bando di gara, nella Richiesta d'Offerta e nell'ambito dei successivi accordi contrattuali con il Committente;
- degli standard di realizzazione del progetto;
- dei progetti di formazione precedentemente realizzati nel medesimo o in analoghi indirizzi formativi.

7.3.2.2 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi dell'URP

La progettazione dei servizi dell'URP viene effettuata e successivamente aggiornata sulla base:

- dei requisiti espressi nell'ambito di norme o leggi emanate dal legislatore, ai quali il Comune di Bagno a Ripoli si deve uniformare;
- dall'input definito dall'Amministrazione comunale, per far fronte ad esigenze organizzative interne o a richieste dei cittadini.

7.3.2.3 Elementi in ingresso alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi della PM

La progettazione dei servizi della PM viene effettuata e successivamente aggiornata sulla base:

- dei requisiti espressi nell'ambito di norme o leggi emanate dal legislatore, ai quali il Comune di Bagno a Ripoli si deve uniformare.

7.3.3.1 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo di attività di formazione

Lo sviluppo della progettazione comporta, nelle diverse fasi previste dalla pianificazione, la definizione di appropriate specifiche di servizio, di erogazione e di controllo, e la relativa documentazione.

Il risultato della progettazione delle attività di formazione del CDE è rappresentato dall'elaborazione del Progetto formativo/orientativo, comprendente:

la descrizione degli obiettivi e delle finalità dei corsi;

la struttura del programma formativo (corso/fase/moduli/unità didattiche) in relazione alle competenze da acquisire (obiettivi finali dell'intervento) e con indicazione dei tempi di realizzazione;

- la definizione di modalità e strumenti didattici (attività d'aula, formazione a distanza on line, attività di campo, laboratorio);
 - il numero dei partecipanti al corso;
 - la descrizione dei criteri di selezione dei partecipanti;
 - il numero ed il livello di qualifica delle risorse (personale docente e tutor d'aula) e, in fasi successive, l'identificazione di tali risorse;
 - la definizione dei fabbisogni strutturali e infrastrutturali;
 - il piano finanziario.

Il Responsabile del Progetto è incaricato della definizione del tipo di documentazione e contenuto dei risultati che il progetto deve produrre, e di assicurare che tali risultati:

- soddisfino tutti i dati e requisiti di base del progetto (es. bandi di gara);
- facciano riferimento ad eventuali standard qualitativi da rispettare nell'erogazione del servizio;
- indichino quelle parti o caratteristiche del servizio che risultano importanti o critiche per la corretta fruizione del servizio stesso.

Il Responsabile del Progetto deve verificare ed approvare i risultati prima della loro emissione.

7.3.3.2 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi dell'URP

Lo sviluppo della progettazione comporta, nelle diverse fasi previste dalla pianificazione, la definizione di appropriate specifiche di servizio, di erogazione e di controllo, e la relativa documentazione.

Il risultato della progettazione dei servizi dell'URP è rappresentato dall'elaborazione del Progetto del nuovo servizio, comprendente:

- la scheda del servizio, inserita nel SW;
- le specifiche di erogazione del servizio (tempi, responsabili, ecc.);
- la modulistica a corredo del servizio.

7.3.3.3 Elementi in uscita alla progettazione ed allo sviluppo dei servizi della PM

Lo sviluppo della progettazione comporta, nelle diverse fasi previste dalla pianificazione, la definizione di appropriate specifiche di servizio, di erogazione e di controllo, e la relativa documentazione.

Il risultato della progettazione dei servizi della PM è rappresentato dall'elaborazione del Progetto del nuovo servizio, comprendente:

- le specifiche di erogazione del servizio (tempi, responsabili, ecc.);
- la modulistica a corredo del servizio.

7.3.4 Riesame e verifica della progettazione

Come precedentemente descritto, nel corso delle fasi di pianificazione della progettazione vengono definiti gli step per le attività di riesame e verifica.

Tali step vengono formalizzati e coordinati dal Responsabile del Progetto, con la partecipazione delle eventuali funzioni interessate alle fasi di progettazione in oggetto.

Il riesame è finalizzato a consolidare il corretto sviluppo procedurale delle attività svolte, e la conformità del loro risultato agli obiettivi definiti.

In particolare ha lo scopo di analizzare criticamente l'output della fase riesaminata, per accertare che soddisfi tutti i requisiti iniziali, che sia completo, realizzabile, e coerente con gli output generati in altre fasi.

Si tratta di un'attività interfunzionale, in cui il pool confronta i risultati della progettazione e i dati d'ingresso con i requisiti richiesti; i risultati della progettazione vengono anche confrontati con quelli relativi a progetti analoghi, se disponibili.

L'attività si realizza accertando:

- il corretto impiego dei dati d'ingresso, il rispetto delle specifiche/capitolati e delle esigenze definite;
- il superamento di tutti i problemi organizzativi e logistici interni, nonché il rispetto delle esigenze del processo di erogazione e delle attività di messa in servizio;
- l'idoneità e disponibilità degli esterni coinvolti.

L'attività di verifica della progettazione riguarda invece gli aspetti tecnici, al fine di verificare che l'output della fase su cui verte la stessa soddisfi tutti i requisiti iniziali e sia completo. Viene eseguita dai progettisti incaricati e dal Responsabile del progetto, e si realizza accertando la congruità con quanto pianificato, per assicurare che gli elementi in uscita della progettazione siano compatibili con i requisiti in ingresso, attraverso:

- il corretto utilizzo dei dati di riesame del progetto;
- l'utilizzo di confronti con progetti e realizzazioni precedenti, se esistenti;
- il rispetto delle procedure definite dal Sistema Qualità.

La registrazione dei risultati dell'attività di verifica e riesame viene effettuata sul Modulo di "*Gestione della progettazione*".

7.3.5 Validazione della progettazione

La validazione è finalizzata a verificare se i risultati della progettazione possono essere percepiti e giudicati dal Sistema Cliente/Utente come corrispondenti alle esigenze contrattualmente specificate.

Al fine di assicurare che i servizi progettati dal Comune di Bagno a Ripoli soddisfino le esigenze e/o i requisiti definiti, tutti i progetti realizzati ex novo oppure già realizzati in passato, ma sottoposti a modifiche sostanziali, vengono validati.

La validazione interna del progetto è coordinata e sviluppata dal Responsabile dell'area Progettazione del CDE e dal Responsabile dell'URP, e approvata dalla competente Direzione (visto sul progetto) ed è vincolata al superamento dei riesami e delle verifiche preliminari e finali all'effettivo avvio dell'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda il CDE, in caso di progetti a bando la validazione esterna consiste nell'approvazione da parte del Committente del servizio progettato, nelle varie fasi di sviluppo.

Tale attività non è applicabile nella progettazione di dettaglio di corsi a catalogo, in quanto la validazione è implicita nell'accettazione del Cliente/Utente (iscrizione al corso). Tuttavia il primo corso a catalogo attivato (corso 0) è soggetto a validazione da parte della direzione.

7.3.6 Modifiche alla progettazione

Un progetto validato e rilasciato può essere modificato su richiesta del cliente/committente o a seguito di segnalazione di non conformità o di miglioramenti possibili, effettuata dalle risorse incaricate dell'erogazione del servizio, anche sulla base di specifiche richieste/esigenze del cliente finale (ad esempio i partecipanti ai corsi di formazione o gli utenti dei servizi erogati dall'URP).

Eventuali modifiche al progetto la cui realizzazione è in corso sono sottoposte allo stesso iter previsto per il controllo della progettazione e approvate dal Responsabile dell'area interessata, con il coinvolgimento degli stessi responsabili delle funzioni che hanno approvato la progettazione e con il benessere del Cliente-committente.

Gli stessi si fanno carico di aggiornare la documentazione interessata, sostituirla a quella superata e renderla disponibile alle funzioni competenti.

Ogni necessità di modifica emersa richiede una definizione della modifica stessa e una successiva approvazione da parte dei Responsabili interni e del Cliente-committente.

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il Comune di Bagno a Ripoli ha messo a punto il processo di approvvigionamento, al fine di garantire la piena rispondenza delle forniture richieste alle proprie esigenze.

In particolare il processo assicura che:

- gli ordini di acquisto siano inviati a Fornitori preventivamente qualificati ed inseriti nell'Elenco Fornitori qualificati;
- i requisiti tecnico-qualitativi di prodotto/servizio siano completamente definiti e siano trasferiti correttamente ai Fornitori;
- i prodotti / servizi approvvigionati rispettino i requisiti tecnici, commerciali, qualitativi e di tempi di consegna contenuti negli ordini di acquisto o nelle lettere di incarico del CDE.

I prodotti/servizi approvvigionati ed i relativi Fornitori sono divisi nelle seguenti categorie:

CAT.	OGGETTO DI FORNITURA	OGGETTO DI FORNITURA	METODI E STRUMENTI DI QUALIFICAZIONE
A	<ul style="list-style-type: none"> Fornitori di servizi aventi influenza diretta sulla qualità del servizio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Docenti; Progettisti, Coordinatori, tutor; esperti 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisizione Curriculum Vitae; colloqui personali; scheda di valutazione, EFQ, monitoraggio delle non conformità
B	<ul style="list-style-type: none"> Fornitori di prodotti o servizi aventi influenza diretta sulla qualità del servizio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Società di consulenza di Direzione Consulenti 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisizione documentazione relativa alla presentazione dell'azienda, scheda di valutazione, EFQ, monitoraggio non conformità
C	<ul style="list-style-type: none"> Fornitori di prodotti o servizi correlati aventi influenza diretta sulla qualità del servizio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Fornitori di prodotti e servizi correlati (ad es. assistenza hardware e software). 	<ul style="list-style-type: none"> Scheda di valutazione; EFQ; monitoraggio delle non conformità

In base alla categoria di appartenenza, variano:

- l'iter di qualificazione del Fornitore;
 - le modalità di emissione degli ordini;
- il controllo del prodotto/servizio acquistato e il monitoraggio delle prestazioni dei Fornitori.

Per la qualificazione dei Fornitori **di categoria A e B** è stata predisposta la PO.07.05 – “Selezione e valutazione delle risorse”, nella quale vengono dettagliati i criteri di qualifica e le registrazioni necessarie a garantire il monitoraggio delle prestazioni.

Per la qualificazione dei Fornitori **di categoria C**, il CDE/URP/PM si accerta:

- se il Fornitore è in grado di offrire un Prodotto/Servizio rispondente alle proprie necessità (ovvero ha la capacità di rispettare le specifiche di fornitura);
- se l'organizzazione del Fornitore può essere considerata adeguata alle esigenze del Comune di Bagno a Ripoli;
- se il Fornitore ha implementato (o almeno sta implementando) un Sistema di gestione per la Qualità.

Per tutti i fornitori viene predisposta una specifica scheda fornitore.

Una volta effettuata la valutazione del fornitore, se in possesso dei requisiti richiesti dall'Organizzazione, viene inserito nell'elenco dei fornitori qualificati.

A fine progetto viene effettuata la valutazione/rivalutazione dei fornitori di tipo A e B, che consiste nel riesame della documentazione raccolta in merito stessi, per verificare se sono ancora in possesso dei requisiti richiesti.

Per le altre tipologie di forniture (C) la rivalutazione viene effettuata con cadenza annuale, sulla base della rilevazione delle NC e sulla qualità percepita del prodotto e del servizio fornito.

Per i fornitori considerati accettabili vengono mantenute e aggiornate registrazioni della qualità.

Al Riesame della Direzione vengono presentati i risultati della valutazione/rivalutazione sulle prestazioni dei fornitori.

Per i dettagli sulle modalità di qualifica e valutazione dei fornitori si rimanda alla procedura PO 07.05.

7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

L'approvvigionamento di beni e servizi viene gestito in conformità al Regolamento comunale per l'acquisizione di beni e servizi, approvato con delibera del Consiglio comunale n° 45/2003, ai sensi dell'art. 2 comma 1 del DPR n° 384 del 20.08.2001.

Tutte le funzioni coinvolte nelle attività di approvvigionamento operano in modo tale da assicurare che i requisiti tecnici e qualitativi, sia impliciti che espliciti, dei prodotti e dei servizi da acquistare siano individuati, portati a conoscenza dei fornitori e rispettati dagli stessi.

Per quanto riguarda i materiali di consumo (cancelleria, ecc.) del Comune di Bagno a Ripoli e nello specifico dell'URP, l'economato provvede periodicamente in base alle rilevazioni storiche. In caso di richiesta di acquisto specifica motivata e documentata da parte dell'URP, l'economato provvede direttamente ad acquistare i prodotti/servizi e a farli pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Per quanto riguarda gli acquisti per la realizzazione delle normali attività all'interno della sede del CDE (materiale di consumo, acquisti specifici e su progetto), i fabbisogni sono rilevati dal personale interno, che verifica se l'oggetto della fornitura è presente nel database Consip, nel mercato elettronico, nell'Elenco fornitori qualificati EFQ e sul mercato.

Le attività di approvvigionamento per i fornitori di **categoria C** vengono generalmente attivate attraverso una richiesta di preventivo al Fornitore.

Al ricevimento dei preventivi da parte dei Fornitori, viene verificato il soddisfacimento degli aspetti economici, tecnici e di qualità. Il responsabile provvede quindi a determinare e all'emissione dell'ordine al Fornitore prescelto e alla conseguente verifica dei documenti di acquisto.

I documenti d'acquisto descrivono chiaramente la tipologia e la quantità dei beni o servizi richiesti ed i criteri d'accettazione degli stessi, e sono verificati ed approvati prima di essere emessi.

Tutti gli ordini di acquisto, prima di essere inviati ai Fornitori, vengono riesaminati. Evidenza dell'attività di riesame è data dall'apposizione della firma in calce all'ordine.

Quando per un singolo servizio è necessario avvalersi della collaborazione di un fornitore delle classi A e B, sono definite le modalità attraverso le quali il CDE provvede a identificare e ad inserire il fornitore nella specifica attività.

Il criterio di idoneità del fornitore è relativo alle prestazioni richieste.

Per l'assegnazione di un incarico a personale esterno all'interno di un progetto, il Coordinatore del progetto consulta l'EFQ, ed effettua la selezione basandosi sui seguenti criteri:

- livello di competenze specifiche relative all'argomento oggetto dell'incarico;
- competenze trasversali e complessive necessarie all'espletamento dell'incarico;
- esperienze professionali maturate;
- verifica delle referenze.

Per l'approvvigionamento dei servizi (A e B) viene utilizzata apposita lettera d'incarico. La competente Direzione riesamina la lettera d'incarico e firma il contratto.

I collaboratori esterni vengono inseriti nel gruppo di progetto con il supporto del Coordinatore del Progetto, che provvede a illustrare le fasi essenziali del progetto, tempi, modalità ed obiettivi da raggiungere, metodologie e didattiche da utilizzare.

Ogni accordo stipulato con un fornitore deve contenere una completa descrizione della:

- fornitura richiesta (specificando obiettivi, risultati attesi, destinatari, elementi di contesto, ecc.);
 - condizioni economiche
 - clausole di tipo amministrativo e di legge;
- e fare riferimento, qualora si ritenga necessario, anche alle:
- modalità e criteri con cui il CDE effettua la valutazione della fornitura;
 - attività e relative modalità di esecuzione, a carico del fornitore medesimo, nell'ambito del Sistema Qualità (per esempio controlli in erogazione, rilevazione delle non conformità, ecc.).

7.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

Le attività di verifica sui prodotti/servizi approvvigionati dai Fornitori di **categoria C** vengono effettuate dal responsabile del processo in fase di accettazione: in tale fase viene verificata la conformità degli aspetti qualitativi e quantitativi a quanto richiesto al Fornitore.

L'incaricato è responsabile del controllo dei prodotti acquistati, con le seguenti modalità:

- controllo della presenza di eventuali documenti che devono accompagnare la fornitura, quali dichiarazioni di conformità, rapporti di prova e collaudo, certificati di omologazione prodotti;
- controllo di rispondenza delle merci con il documento di trasporto, attraverso la spunta delle voci e il relativo visto;
- controllo della integrità degli imballaggi e dei prodotti;
- controllo del rispetto dei tempi di consegna;
- eventuali collaudi dei materiali ricevuti.

I collaboratori esterni vengono inseriti nel gruppo di progetto con il supporto del Coordinatore del progetto, che provvede a illustrare le fasi essenziali del progetto, tempi, modalità ed obiettivi da raggiungere, metodologie e didattiche da utilizzare.

Il monitoraggio delle prestazioni di ciascun **fornitore delle classi A e B** viene effettuato, durante l'esecuzione delle attività di progetto dal CP, tramite la verifica dello stato di avanzamento e finale del progetto stesso.

Il Coordinatore del progetto controlla il rispetto dei requisiti specificati per il servizio con le prestazioni dei fornitori, ed in caso di non conformità le registra nel "Verbale di Non Conformità", ed apre eventuali azioni correttive, registrandole nell'apposito verbale.

7.5 Produzione ed erogazione di servizi

7.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione ed erogazione di servizi/prodotti

Il Comune di Bagno a Ripoli ha pianificato i processi di produzione ed erogazione dei servizi stabilendo anche i criteri e le modalità per governarli e tenerli sotto controllo.

Il processo di erogazione del servizio, che nelle fasi essenziali vede coinvolto anche l'utente finale, è per propria natura interattivo e trasversale.

Attraverso tale processo si realizzano le specifiche definite nella progettazione; esso si sviluppa quindi logicamente a partire dal termine del processo di progettazione.

Il controllo del processo di erogazione si attua attraverso una duplice tipologia di attività che hanno lo scopo e consentono rispettivamente di:

- predisporre le risorse materiali e le condizioni operative per permettere la realizzazione di tutto quello che è stato previsto in termini di specifiche in fase di progettazione, e per consentire al cliente-partecipante di fruire del servizio;
- prevenire l'insorgere di problemi/criticità/disservizi (le Non conformità) durante l'erogazione del servizio, per tutto il tempo in cui viene coinvolto direttamente l'utente finale, e/o agire tempestivamente per garantire comunque il raggiungimento dei risultati previsti.

Il Comune di Bagno a Ripoli garantisce il controllo dell'erogazione dei servizi, assicurando costantemente:

- la disponibilità di tutti i requisiti di progetto;
- la disponibilità di adeguate procedure a cui attenersi, relativamente alle attività di formazione;
- l'utilizzazione di risorse umane, strutturali ed infrastrutturali, idonee;
- l'attuazione di attività di monitoraggio e misurazione.

Per quanto riguarda la Polizia Municipale, per l'esecuzione delle attività di competenza, il Comandante in collaborazione con i Coordinatori, elabora le procedure/istruzioni specifiche destinate al personale, contenenti indicazioni di carattere operativo, vincolanti per i destinatari. Gli ordini di servizio vengono utilizzati per l'espletamento delle attività.

7.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione di servizi

I processi di erogazione del servizio del Comune di Bagno a Ripoli possono essere verificati da successive attività di monitoraggio.

Per la convalida del servizio si deve fare riferimento agli esiti dell'applicazione di tutte le procedure previste dal sistema qualità.

La validazione dei processi di erogazione dei servizi viene effettuata valutando:

- il progetto e il risultato dell'erogazione;
- i risultati degli strumenti di monitoraggio stabiliti;
- l'analisi dei dati del servizio.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Per il Comune di Bagno a Ripoli i requisiti di identificazione e di rintracciabilità espressi dalla Norma sono relativi:

- alla identificazione e rintracciabilità durante tutte le fasi di progetto dei documenti di progetto, del materiale informativo utilizzato per l'acquisizione di informazioni specifiche del settore di attività del committente (ad es. normativa di riferimento del settore);
 - alla identificazione e rintracciabilità dei documenti di natura contrattuale.

Nel CDE il singolo servizio formativo è identificato dal nome del progetto e con un codice assegnato all'approvazione del progetto (corsi finanziati) o per anno scolastico per i corsi interni. Il n° di matricola per i progetti finanziati è riportato su tutta la documentazione inerente la commessa.

Tutti gli elementi costituenti il singolo servizio formativo vengono descritti su documenti elaborati nelle diverse fasi dell'intero processo di realizzazione del servizio.

La rintracciabilità per quanto riguarda il servizio fornito dal CDE viene assicurata tramite l'apposizione del nome progetto e del codice identificativo della commessa su tutta la documentazione che si riferisce alla commessa stessa.

Il Coordinatore del progetto utilizza il Dossier di Commessa per la conservazione dei documenti, in cui nel frontespizio è riportato il n° della commessa e la denominazione del progetto.

Nell'ambito dell'URP l'identificazione e rintracciabilità è garantita dal protocollo dei documenti interni.

Per la Polizia Municipale la documentazione prodotta è identificata internamente attraverso un numero di protocollo, il quale consente in modo univoco di risalire alla documentazione emessa o ricevuta. Altri elementi di identificazione sono rappresentati dal nominativo del soggetto al quale il documento/atto si riferisce, oppure il numero attribuito al fascicolo.

7.5.4 Proprietà del Cliente/Utente

Il Comune gestisce proprietà dei cittadini o Enti terzi intese soprattutto come proprietà intellettuali (documenti) o dati personali.

Tutti i documenti originali sono conservati in locali idonei a prevenirne il danneggiamento o lo smarrimento.

Questo requisito è applicabile nel CDE alle attrezzature/infrastrutture ad uso didattico messe a disposizione dal cliente per l'erogazione del servizio formativo. Tale circostanza si riscontra ad esempio nel caso di servizi formativi a commessa erogati presso il cliente.

L'organizzazione ha cura delle proprietà del cliente quando esse sono sotto il suo controllo o vengono utilizzate dall'organizzazione stessa.

In particolare l'attività di gestione delle attrezzature/infrastrutture fornite dal Cliente ha come input le specifiche delle attrezzature/infrastrutture che il cliente si impegna a fornire, così come definite negli accordi contrattuali stipulati, e prevede:

- la verifica di adeguatezza e funzionalità delle attrezzature/infrastrutture rispetto agli accordi contrattuali;
- le modalità di gestione, utilizzo, immagazzinamento ed eventuale manutenzione;
- la notifica al Cliente, in caso di prodotti inadeguati, persi, o comunque inadatti all'uso.

Nel caso di proprietà intellettuali o allorché l'Organizzazione entri in possesso di dati e informazioni sensibili ai sensi della Legge sulla Privacy, queste vengono trattate secondo le norme di legge, e comunque adeguatamente controllate durante l'erogazione del servizio.

Con riferimento ai documenti del Cliente, tutti i collaboratori del CDE li gestiscono, conservano, archiviano, restituiscono con particolare cura essendo stati informati della particolare importanza che tali attività rivestono nell'ambito di un servizio ad elevato contenuto professionale, nel quale l'ordine e la precisione sono da considerare requisiti indispensabili.

Con riferimento agli aspetti informativi, l'erogazione dei servizi erogati dal CDE implica che i collaboratori vengano sovente a conoscenza di fatti ed informazioni aziendali i quali, anche ove non rientrino fra i c.d. "dati sensibili" ai fini della vigente normativa sulla privacy, sono comunque da ritenersi assoggettati a segreto professionale. Di ciò il Cliente viene sempre informato in fase di presentazione dell'offerta.

Nell'ambito della Polizia Municipale eventuali proprietà del cliente/utente possono essere ricondotte ai casi di sequestro o altri provvedimenti coercitivi o limitativi di beni (es. automobili o altro) custoditi dalla PM o ai casi di ritiro di documentazione (es. patenti). In tutti i casi l'organizzazione si impegna a identificare, proteggere e verificare periodicamente lo stato di tali proprietà/titolarità, al fine di gestire in modo appropriato la loro ubicazione e permanenza presso le proprie strutture.

7.5.5 Conservazione dei prodotti

Il Comune di Bagno a Ripoli si preoccupa di identificare e conservare, quando opportuno, i risultati delle sue attività in appositi archivi, sia cartacei che elettronici.

Il CDE e l'URP conservano i documenti elaborati nell'ambito dei servizi, in maniera tale da

prevenire eventuali danneggiamenti e smarrimenti degli stessi:

- **Documenti in formato cartaceo:** i documenti in formato cartaceo vengono conservati nei raccoglitori, archiviati e identificati, così da facilitarne la rintracciabilità e la consultazione;
- **Documenti in formato elettronico:** i files sono conservati sul server centrale di cui è dotata la LAN interna. Le informazioni archiviate su server, unitamente alle informazioni archiviate su tutti i pc Client collegati alla rete, sono soggetti a periodica e pianificata attività di back-up su nastro, così da garantirne la conservazione.

Presso il Corpo di PM sono presenti strutture adibite alla conservazione di attrezzature, divise, dispositivi di protezione individuale, materiale di consumo, ecc.

I prodotti/documenti di proprietà del cliente/utente vengono depositati presso locali idonei e verificati periodicamente. Viene redatto un inventario costantemente aggiornato (registro rimozioni) da parte del personale dell'Ufficio Verbali e Supporto Interno.

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

Il Comando della Polizia Municipale ha identificato gli strumenti di monitoraggio e misurazione idonei e necessari per fornire evidenza della conformità dei servizi svolti.

Poiché non per tutti gli strumenti esistono campioni nazionali o internazionali di riferimento, sono stati definiti accordi con il Ministero dei Trasporti/casa costruttrice per programmare periodicamente verifiche delle apparecchiature in dotazione al Corpo di PM.

8. MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

8.1 Requisiti generali

Il Comune di Bagno a Ripoli, ha assunto come elementi di riferimento per la misurazione, l'analisi ed il miglioramento dei propri processi alcuni indicatori che possono essere considerati significativi al fine di assicurare:

- il livello di conformità del servizio;
- il livello di conformità del sistema di gestione per la qualità;
- il livello di efficacia del sistema di gestione per la qualità.

Per ciascun processo sono individuati i metodi applicabili, incluse le eventuali tecniche statistiche utilizzate, e l'estensione del loro uso.

In sede di riesame del Sistema Qualità, la Direzione riesamina tali indicatori e definisce i nuovi obiettivi per la qualità, al fine di garantire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni.

8.2 Monitoraggi e misurazioni

8.2.1 Soddisfazione del Cliente/Utente

Il Comune di Bagno a Ripoli ha istituito valutazioni e misure continue della soddisfazione del Cliente/utente.

La valutazione della soddisfazione del cliente/utente è focalizzata sul grado con cui gli elementi di base del servizio, le specifiche e i processi di erogazione del servizio soddisfano le esigenze dello stesso. Il soddisfacimento del Cliente/Utente è sempre congruente alle norme e all'etica professionale dell'organizzazione.

Vista la differenziazione dei servizi certificati del Comune di Bagno a Ripoli, possiamo individuare una triplice tipologia di Clienti/Utenti che usufruiscono del servizio erogato:

- il Committente dei progetti di formazione erogati dal CDE, ovvero il soggetto che affida al CDE l'incarico di realizzare il progetto;
- il Cliente/Utente fruitore dei servizi educativi, di informazione e di formazione del CDE;
- il cliente/utente dei servizi dell'URP e della Polizia Municipale.

In tutti i casi, la verifica della soddisfazione del Cliente/Utente viene effettuata dal Comune di Bagno a Ripoli seguendo due metodologie.

La prima metodologia consiste nello stimolare il Cliente/Utente alla formulazione di un giudizio sul prodotto/servizio ricevuto. Tale giudizio viene registrato sugli appositi questionari di valutazione preparati dal CDE per gli allievi dei corsi di formazione e dall'URP/PM per i clienti/utenti dei propri servizi.

La seconda metodologia consiste nell'analisi di qualsiasi giudizio, positivo o negativo, che il Cliente per propria iniziativa faccia pervenire al Comune di Bagno a Ripoli, indipendentemente da come ciò avvenga (es.: lettera, comunicazione telefonica, etc.). Particolare attenzione viene dedicata alla gestione delle segnalazioni e dei reclami pervenuti dai Clienti/Utenti: tutte le segnalazioni o i reclami ricevuti dai Clienti/utenti

vengono registrate nel sistema informativo interno e formalizzati tramite procedure differenziate a seconda della tipologia.

In occasione del riesame del Sistema Qualità da parte della Direzione, RGQ deve presentare i risultati delle suddette analisi ed indagini al fine di definire iniziative, azioni correttive/preventive o un piano di miglioramento che portino ad una sempre maggiore soddisfazione del Cliente/Utente.

8.2.2 Gestione dei reclami dei Clienti/Utenti

I reclami pervenuti al Comune di Bagno a Ripoli comportano l'avvio di un procedimento amministrativo, gestito secondo la normativa vigente. In particolare la procedura prevede le seguenti fasi:

- ricevimento, documentazione e identificazione reclamo
- analisi ed accettazione del reclamo
- risoluzione del reclamo
- archiviazione della documentazione
- analisi periodica dei dati

Ricevimento, documentazione ed identificazione

Eventuali reclami degli utenti pervenuti al Comune di Bagno a Ripoli vengono trasmessi al responsabile del procedimento, che in corrispondenza all'evento compila la prima parte del modulo "*Rapporto Reclamo cliente*".

La documentazione scritta, eventualmente prodotta dall'utente, viene allegata al rapporto di reclamo.

Analisi ed accettazione del reclamo

Il Responsabile procede all'analisi dei reclami, eventualmente coinvolgendo il personale necessario a formulare un giudizio sul caso in esame.

Il Rapporto di reclamo viene poi trasferito al Responsabile gestione qualità, che procederà alla registrazione nell'apposito "*Registro Reclami*".

Risoluzione del reclamo

Il Responsabile del procedimento, entro i termini definiti dalla normativa vigente, definisce i provvedimenti da prendere nel caso specifico e compila la seconda parte del modulo "*Rapporto Reclamo cliente*".

La decisione adottata e la chiusura di reclamo viene notificata all'utente e al RGQ a cura del Responsabile del procedimento.

RGQ provvede all'aggiornamento del Registro, evidenziando la chiusura del reclamo.

Per la gestione dei reclami relativi al Corpo di Polizia Municipale si fa riferimento a quanto previsto e descritto dalla Carta dei Servizi della PM.

8.2.3 Audit interni

L'audit interno (verifica ispettiva interna) consiste in un esame sistematico ed indipendente del Sistema Qualità, al fine di valutare se le attività svolte sono in accordo con le prescrizioni generali del Sistema Qualità ed evidenziare la necessità di intraprendere eventuali azioni correttive e di miglioramento.

La verifica ispettiva viene effettuata per:

- verificare periodicamente l'applicazione e l'efficacia del Sistema Qualità;
- verificare l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive predisposte a fronte di una non conformità;
- indagare su situazioni di possibili carenze del Sistema Qualità, a seguito di precise segnalazioni interne e/o esterne o anche sulla base di semplici dubbi.

Le Verifiche Ispettive Interne della Qualità sono programmate annualmente in modo che tutte le aree dell'organizzazione vengano verificate almeno una volta l'anno, attraverso il "*Piano di Verifiche Ispettive*".

Le verifiche ispettive interne possono venire integrate da altre non pianificate.

Il personale designato a svolgere le verifiche ispettive interne è stato addestrato a farlo e non ha responsabilità dirette nelle aree verificate. La preparazione dell'internal auditor è costituita dalla conoscenza di tutte le norme che l'organizzazione segue per garantire la qualità del sistema e dalla conoscenza approfondita del Manuale Qualità, di tutte le procedure e delle istruzioni operative in atto.

Al termine di ogni verifica ispettiva l'auditor redige un "*Rapporto di verifica ispettiva*" che costituirà l'evidenza documentale di quanto rilevato.

I risultati di tali verifiche sono portati a conoscenza dei responsabili dell'area interessata, ed inoltre costituiscono parte integrante delle informazioni utilizzate per il Riesame da parte della Direzione.

La verifica della corretta attuazione del Sistema Qualità, della sua conformità nel tempo è effettuata secondo quanto descritto nella procedura PO08.01 "Verifiche ispettive interne".

8.2.4 Monitoraggio e misurazione dei processi

Il Comune di Bagno a Ripoli, per i processi gestiti dal Sistema Qualità ed in particolare per i processi di fornitura dei servizi, ha definito gli indicatori necessari a monitorarne l'efficacia e le aree funzionali dell'organizzazione responsabili della loro sorveglianza.

Ove applicabile il Responsabile Gestione Qualità, con il supporto delle funzioni responsabili coinvolte, effettua un monitoraggio periodico dei risultati conseguiti, che vengono portati a conoscenza della Direzione. Viene così valutata l'efficacia dei processi attuati in relazione agli obiettivi, e l'eventuale necessità di intraprendere azioni di miglioramento e di modificare gli indicatori previsti.

Tali attività si effettuano normalmente in coincidenza con il Riesame della Direzione.

8.2.5 Monitoraggio e misurazione dei prodotti/servizi

Il Comune di Bagno a Ripoli ha definito un sistema di controlli, per prevenire l'insorgere di "non conformità" e/o agire tempestivamente per raggiungere i risultati previsti dalle attività di progetti di formazione o di servizi erogati dal URP/PM.

In particolare viene individuata ogni fase che potrebbe rivelarsi critica per quanto riguarda la qualità del prodotto/servizio offerto. Per ciascuna di queste fasi sono state predisposte idonee procedure e documenti di registrazione, nonché sono state pianificate le attività di verifica e controllo intermedie rispetto all'erogazione del servizio.

Tali procedure definiscono anche i criteri di accettazione per le varie caratteristiche sottoposte a controllo e le modalità di registrazione che evidenziano la conformità ai criteri di accettazione e le persone che autorizzano il rilascio del prodotto o servizio. I documenti riportanti l'esito dei controlli svolti e quelli utilizzati per la registrazione delle non conformità e dei provvedimenti adottati per superare la non conformità sono archiviati secondo quanto dal Sistema Qualità.

8.3 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi

E' considerata una non conformità il mancato raggiungimento di un obiettivo del servizio, come pure qualsiasi anomalia o difetto riscontrato su materiali, prodotti e strutture utilizzati nella realizzazione del servizio.

L'identificazione e la notifica di una non conformità è compito di ciascuna persona dell'organizzazione che rileva l'anomalia e la segnala, nei casi in cui non è eliminabile con interventi di routine, documentando quanto riscontrato.

Nel presente paragrafo si descrive come viene garantito il controllo dei servizi non conformi ai requisiti richiesti e come vengono intraprese eventuali azioni correttive.

La rilevazione delle Non Conformità può essere effettuata da tutte le persone coinvolte nelle attività dell'organizzazione.

Questi segnalano la Non Conformità ad RGQ e al Responsabile dell'Area interessata, il quale valuta l'entità del problema ed attiva le responsabilità del caso per la soluzione del problema rilevato.

Tutte le non conformità rilevate, sia sui prodotti/attrezzature che sui servizi erogati e sulle attività aziendali, vengono documentate utilizzando l'apposito Verbale di segnalazione Non Conformità.

Dopo l'intervento correttivo e relativi controlli, il responsabile designato provvede a verificare l'idoneità dell'intervento.

Dall'analisi della natura della Non Conformità, il RGQ/Responsabile di Area può decidere l'apertura o meno di un'azione correttiva e la gestione di tale azione.

Al termine della risoluzione, la Funzione Responsabile verifica la corretta attuazione delle azioni risolutive.

Tutte le NC sono registrate da RGQ sul *Registro non conformità*, tale documento e' predisposto per avere sotto controllo l'insieme e lo stato delle NC rilevate.

La chiusura di una NC viene riportata su tale registro nell'apposito campo.

Il Registro delle Non-Conformità viene sistematicamente riesaminato da parte di RGQ, spesso con l'ausilio di tecniche statistiche, al fine di individuare eventuali criticità, da sottoporre a Verifica Ispettiva, o ad Azioni Correttive che ne eliminino la cause.

Sono considerate ad esempio non conformità interne:

- il mancato rispetto dei valori indicati nei parametri caratteristici di servizio;
- le limitazioni di operabilità delle attrezzature utilizzate nell'erogazione dei servizi;
- il mancato rispetto degli standard dei servizi realizzati ed erogati;
- le criticità del Sistema Qualità che richiedono l'adozione di interventi migliorativi.

Sono considerate ad esempio non conformità esterne:

- su materiali, prodotti acquistati;
- nei servizi affidati ai fornitori.

Le modalità ed i criteri per garantire il controllo delle non conformità sono descritte nella procedura PO 08.02 "Gestione non conformità" .

8.4 Analisi dei dati

Il Comune di Bagno a Ripoli individua, raccoglie e analizza opportuni dati al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia del sistema di gestione per la qualità.

L'analisi dei dati generale del Comune di Bagno a Ripoli fornisce importanti informazioni in merito:

- alla soddisfazione del Cliente/Utente;
- alla conformità ai requisiti del prodotto/servizio;
- alle caratteristiche dei processi, dei prodotti/servizi e del loro andamento;
- all'andamento dei fornitori.

I dati raccolti e le informazioni sopra descritte sono registrate in apposita modulistica ed esaminate dalla Direzione e dai Responsabili/Coordinatori di Area, nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione.

8.5 Miglioramento

8.5.1 Miglioramento continuo

Il Comune di Bagno a Ripoli adotta idonee azioni per il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema di gestione per la qualità. Il miglioramento dell'organizzazione è incentrato sul continuo incremento dell'efficacia ed efficienza dell'organizzazione, in vista del raggiungimento delle proprie strategie e dei propri obiettivi.

L'organizzazione si impegna ad attuare miglioramenti continuativi a piccoli passi, eseguiti da gruppi di lavoro nell'ambito dei processi esistenti.

Le attività di miglioramento della qualità mirano essenzialmente al conseguimento di miglioramenti a breve e a lungo termine, e comprendono:

- l'identificazione dei dati pertinenti da raccogliere;
- l'analisi dei dati, dando priorità a quelle attività aventi il maggior impatto negativo sulla qualità;
- le informazioni di ritorno sui risultati delle analisi verso la Direzione con raccomandazioni per il miglioramento.

Tali attività mirano anche ad individuare:

- ogni deviazione dalle specifiche della qualità, dovute a inefficacia o a insufficienza dei controlli del sistema qualità;
- le opportunità per ridurre i costi, pur salvaguardando e migliorando la qualità del prodotto/servizio fornito.

8.5.2 Azioni correttive

L'analisi e/o l'elaborazione periodica delle non conformità riscontrate consente di individuare le problematiche più frequenti e/o importanti, e di proporre azioni correttive. Dall'analisi della natura della Non Conformità si può decidere l'apertura o meno di un'azione correttiva e la gestione di tale azione attraverso il modulo relativo.

La necessità di avviare un'azione correttiva nasce a seguito della rilevazione di una Non Conformità che non può considerarsi occasionale: ossia il problema collegato alla non conformità ha un certo rilievo e/o si presenta in modo ripetitivo.

In particolare le azioni correttive possono derivare da:

- audit interni sul Sistema Qualità;
- audit esterni sul Sistema Qualità;
- riesame della Direzione;
- non conformità del servizio/processo;
- reclami da Cliente/Utente;
- non conformità relative a forniture

Ogni azione correttiva è attuata per eliminare le cause delle non conformità di prodotto, servizio, attività o Sistema Qualità al fine di evitarne il ripetersi, è proporzionale all'importanza del problema ed ai rischi incontrati ed è documentata sul *Verbale di segnalazione* e registrata sul *Registro Azioni correttive/preventive* conservato da RGQ.

Le modalità operative per l'attuazione delle azioni correttive sono riportate nell'apposito spazio del modulo, con indicazioni sul responsabile e sul tempo di attuazione.

Il Sistema Qualità del Comune di Bagno a Ripoli definisce criteri, responsabilità e modalità operative relativamente all'iter di gestione dell'azione correttiva, il quale contempla i seguenti passi:

- analisi delle registrazioni della qualità;
- ricerca delle cause della non conformità;
- definizione dell'azione correttiva;
- implementazione dell'azione correttiva;
- verifica dell'efficacia dell'azione correttiva.

Le modalità ed i criteri per gestire le azioni correttive e preventive sono comunque descritte nella procedura PO 08.03 "Gestione Azioni correttive-preventive".

8.5.3 Azioni preventive

Azioni preventive possono essere attivate per eliminare le cause di non conformità potenziali e per introdurre miglioramenti della qualità.

Esse possono essere indirizzate a:

- migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio;
- prevenire reclami da parte dei Clienti/Utenti;
- migliorare la qualità delle forniture ed i rapporti con i fornitori;
- aggiornare il Sistema Qualità per aumentare l'efficacia nei confronti degli obiettivi dell'organizzazione e delle richieste del mercato.

Le segnalazioni raccolte all'interno dell'organizzazione, le indagini presso i Clienti, i rapporti delle verifiche ispettive interne, comunicazioni interne provenienti dal personale e le conclusioni dei riesami del Sistema Qualità consentono di individuare le azioni preventive di miglioramento.

L'attuazione dell'azione preventiva richiede:

- l'individuazione degli interventi migliorativi;
- la definizione dei responsabili interessati;
- la realizzazione dei miglioramenti;
- la verifica della loro efficacia.

La gestione delle Azioni Preventive avviene con le stesse modalità di svolgimento delle Azioni Correttive, con la differenza che l'Azione Preventiva è intrapresa a fronte di situazioni negative sulla qualità che non si sono ancora verificate ma che potrebbero concretizzarsi qualora non si intervenga.

Le modalità ed i criteri per gestire le azioni correttive e preventive sono descritte nella procedura PO 08.03 "Gestione Azioni correttive-preventive".