

NUOVO SW MISURAZIONE TEMPI 14 Novembre 2007

INTRODUZIONE RGQ

Nell'ambito del miglioramento continuo dell'efficacia del S.G.Q., previsto dalla norma ISO 9001:2000, e della semplificazione del S.G.Q. adottato da questa Amministrazione, nel 2007 è stato avviato un progetto per sostituire l'attuale strumento IRIDE WEB utilizzato per la misurazione dei tempi, che presenta numerose limitazioni rilevate anche dagli stessi RP e addetti al protocollo, in quanto nato per le esigenze del Protocollo e non per altre necessità, con altro sw creato internamente dai colleghi Taioli Gianluca del Servizio Sistema Informativo e Vannucci Rossano del Servizio Agricoltura, che già aveva seguito l'implementazione del sw iride per le finalità del S.G.Q..

Il sw entrerà a regime dal 1/1/2008 e i dati caricati in iride web saranno travasati automaticamente. Da oggi al 30/11 vi si chiede di testare il sw e di far avere eventuali osservazioni tramite mail a qualita@provincia.fc.it che saranno esaminate dai tecnici per valutarne la fattibilità e nel mese di dicembre verrà rilasciata la versione 3.0.

A marzo 2008, in occasione della visita di mantenimento ai fini della certificazione di qualità, l'ente terzo Bureau Veritas, che già in occasione della prima visita a marzo 2006, aveva raccomandato il monitoraggio e il completamento degli indicatori, in particolare per quelli che impattano maggiormente con l'esterno, verificherà che i RP abbiano monitorato i loro processi, così come già avvenuto per quelli soggetti a verifica a marzo 2007. Verranno pertanto predisposti dei report a cura di RGQ da mostrare a Bureau Veritas, sulla falsa riga di quelli elaborati a marzo 2007 e comunicati ad ogni Dirigente. Col nuovo sw comunque anche ogni RP potrà avere delle stampe riepilogative.

Si ricorda che la norma ISO 9001:2000 prevede che ogni organizzazione individui dei metodi x monitorare e misurare i processi del S.G.Q., al fine di dimostrare la capacità dei processi stessi di ottenere i risultati pianificati. Se i risultati non sono raggiunti (fra cui il rispetto dei tempi) devono essere aperte AC per evitare il ripetersi delle NC/disservizi.

Nella quasi totalità dei processi sono stati individuati degli indicatori di processo che riguardano il rispetto dei tempi, o previsti da norme di legge o stabiliti dall'Ufficio. Se si tratta di procedimenti amministrativi, approvati con delibera G.P. 80917/389 del 31/10/2006, i termini indicati nella scheda processo devono coincidere con quelli approvati. Ogni RP deve pertanto verificare i tempi che ha indicato nella scheda processo perché sono quelli che vengono prelevati ai fini della misurazione nel sw. Chi non ha indicato tempi nella scheda processo, né nel campo termine finale né nel campo tempo di erogazione, dovrà verificare se è da implementare la scheda ovvero se non sono indicativi i tempi per quel processo. Sicuramente per tutti i procedimenti amministrativi e i processi a rilevanza esterna il sw dovrà essere utilizzato per dare un servizio ai cittadini.

Questo sw è ovviamente un passaggio necessario, uno strumento in costruzione, con l'ambizione di dare ai cittadini la possibilità di vedere lo stato della propria pratica. Inoltre fra le migliorie da apportare al sw vi è quella di dare ad ogni RP un servizio migliore perché veda in tempo reale le pratiche assegnate alla sua scrivania anche se materialmente ancora non pervenute.

Non si chiede alcun adempimento in più perché compito di un'amministrazione pubblica è rendere un servizio nei tempi previsti o addirittura in tempi minori e adottare le azioni correttive in caso di

discrepanza. Con questo strumento ogni RP sa a che punto è la sua pratica e lo saprà anche il cittadino.

Il monitorare i propri processi significa essere in grado di dare evidenza, anche in sede di V.I.I. o di visita dell'ente terzo (Bureau Veritas) o su richiesta dell'alta direzione, del rispetto dei tempi previsti.

PARTE ILLUSTRATIVA VANNUCCI

Semplificazione rispetto a Iride

Meno rigidità

Possibilità di report periodici e parziali/totali

PARTE TECNICA TAIOLI