



Provincia di Forlì-Cesena



**L'applicazione del SISTEMA di
GESTIONE per la QUALITA'
ISO 9001:2000 nella Provincia di
Forlì-Cesena**

Febbraio 2006

Barbara Ballardini
Responsabile Gestione Qualità

ITER PROVINCIA DI FORLÌ'-CESENA

**1) APRILE 2004: APPROVAZIONE
PROGETTO "CERTIFICAZIONE QUALITÀ"**

**2) MAGGIO/SETTEMBRE 2004:
CREAZIONE "SCHEDA PROCESSO"**

**3) NOVEMBRE 2004: ATTIVITÀ
FORMATIVA/INFORMATIVA PER
DIRIGENTI E RESPONSABILI DI UFFICIO**

**4) MAGGIO/SETTEMBRE 2005:
RILEVAZIONE PROCESSI**

ITER PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

**5) OTTOBRE 05/GENNAIO 2006:
CONTROLLO PROCESSI, PROCEDURE
S.G.Q. E MANUALE QUALITA'**

**6) GENNAIO 2006: APPROVAZIONE
SCHEDE PROCESSI, CREAZIONE SITO
INTRANET "SISTEMA di GESTIONE per la
QUALITA'"**

**7) FEBBRAIO 2006: SENSIBILIZZAZIONE
DIPENDENTI CON CONFERENZE DI
SERVIZIO**

ATTIVITA' CORRELATE

- Scelta società di consulenza a supporto del GDL interno (aprile 2005)
- Formazione gruppo di lavoro interno (giugno 2005)
- Approvazione strumenti monitoraggio soddisfazione utente (Questionari di Customer Satisfaction) e Gestione Reclami
- Scelta organismo di certificazione (dicembre 2005)
- Inserimento nel SW Iride Web processi ad istanza di parte per monitoraggio tempi (gennaio 2006)
- Formazione auditor interni (gennaio 2006)
- Approvazione Regolamento L. 241/90 e Regolamento diritto d'accesso (febbraio 2006)

ULTIMA FASE PREPARATORIA ALLA
CERTIFICAZIONE:
FEBBRAIO/MARZO 2006

APPLICAZIONE
S.G.Q.

- utilizzo strumenti S.G.Q.
- visite ispettive interne
- riesame Direzione

CERTIFICAZIONE: MARZO 2006

- 1) PRE-AUDIT
- 2) VISITA DI CERTIFICAZIONE

APRILE 2006

**CERTIFICAZIONE DI QUALITA' PER
LA "PROGETTAZIONE ED
EROGAZIONE DI SERVIZI AI
CITTADINI, ALLE IMPRESE E ALLE
COMUNITA' LOCALI"**

COSA VUOL DIRE “CERTIFICAZIONE DI QUALITA”

- DARE GARANZIE ALL’UTENTE SULLA QUALITA’ DEL SERVIZIO EROGATO
- RILASCIO “bollino”
- MANTENIMENTO REQUISITI
- MIGLIORAMENTO QUOTIDIANO CONTINUO
- COINVOLGIMENTO DI TUTTE LE RISORSE UMANE
- RENDERE DISPONIBILE AL PERSONALE UNA “GUIDA SICURA AL PROPRIO LAVORO”

VANTAGGI ORGANIZZAZIONE PROVINCIA

- Creare un nuovo linguaggio comune
- Dare strumenti alla Direzione per migliorare l'efficienza dei servizi
- Far crescere la cultura del miglioramento continuo
- Orientarsi alla soddisfazione dei clienti/utenti
- Lavorare per processi
- Usare dati misurabili

**ORGANISMO DI
CERTIFICAZIONE della
PROVINCIA**



PRESENTAZIONE ORGANISMO DI CERTIFICAZIONE

- ORGANISMO INTERNAZIONALE DEL GRUPPO BUREAU VERITAS (1828)
- CERTIFICA BENI/PRODOTTI/SISTEMI (QUALITA', SICUREZZA SUL LAVORO, AMBIENTE, RESPONSABILITA' SOCIALE)
- PRESENTE IN 140 PAESI
- HA 200.000 CLIENTI
- SEDE HOLDING: LONDRA
- SEDE LEGALE IN ITALIA: MILANO
- SITO ITALIANO: www.bvqi.it

COSA FA BVQI

**VERIFICA E SORVEGLIANZA SISTEMA
DI GESTIONE AZIENDALE**
- CON INDIPENDENZA E OBIETTIVITA'
- CON APPROCCIO PARTECIPATIVO

ITER DI CERTIFICAZIONE

- **ANALISI PRELIMINARE o PREAUDIT:** ricerca potenziali non conformità
- **VISITA DI CERTIFICAZIONE**
 - esame documentale (Manuale della qualità, Procedure, Schede processo)
 - Visita ispettiva “sul campo” (2 ispettori x 4/5 gg.)
 - **VISITE DI MANTENIMENTO** (a 12 e 24 mesi): nei 3 anni verifica dei processi di tutti i Servizi

STRUMENTI IN USO NELLA PROVINCIA DI FORLÌ'-CESENA

MANUALE DELLA QUALITA'

- SCHEDE PROCESSO
 - PROCEDURE
- ALLEGATI ALLE PROCEDURE
- DOCUMENTI e REGISTRAZIONI
 - DB FORNITORI
 - SW IRIDE WEB

MANUALE DELLA QUALITA'

- DIVISO IN 6 CAPITOLI (previsti dalla norma):
 - CAP. 1 Presentazione
 - CAP. 2 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'
 - CAP. 3 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE
 - CAP. 4 GESTIONE DELLE RISORSE
 - CAP. 5 REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
 - CAP. 6 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

ALLEGATI:

- ORGANIGRAMMA
- POLITICA PER LA QUALITA' (mission e vision)
- ELENCO MACROPROCESSI

SCHEDE PROCESSO

CARATTERISTICHE

- Accorpamento x MACROPROCESSO
- Maschera principale
- Suddivisione in 6 sottomaschere (ATTIVITA', BANCHE DATI, CONTROLLI, MODULISTICA, CAMPI ISO, L. 241/90 E PRIVACY)
- APPROVAZIONE DIRIGENTE (nei contenuti)
- APPROVAZIONE RGQ (verifica conformità S.G.Q.)



Software Gestione Processi



Processo

Ufficio

Nome processo

Nome MACROPROCESSO

Tipo processo: primario, di supporto – a domanda: sì, no

Tipo attività: progettuale, standardizzabile, trasversale

Titolare: iniziativa privata, iniziativa d'ufficio

Destinatario: persona fisica o giuridica, altro ente pubblico, cliente interno, ...

Altri interessati

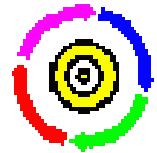
Altri Servizi, Uffici, Enti coinvolti nel processo

INPUT (Come si attiva il processo): istanza, denuncia, ...

Termine finale L. 241/1990 o Tempi di erogazione: max gg.

Indicatori

OUTPUT (Come si conclude il processo): autorizzazione, approvazione, ...



Software Gestione Processi



Processo

ATTIVITA'

Ordine

Descrizione

BANCHE DATI

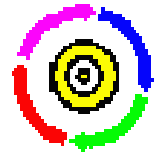
Descrizione del contenuto

Tipologia

Localizzazione

Formato

Trattamento dati sensibili e giudiziari



Software Gestione Processi



Processo

CONTROLLI

Tipologia (pareri, controlli)

Previsti dalla legge: sì/no

Eventuale legge di riferimento

Descrizione

MODULISTICA

Descrizione ed eventuale file da allegare al processo
(es. Fac simile domanda di richiesta contributi)



Software Gestione Processi



CAMPI ISO

Responsabile del procedimento

Responsabile del processo

Incaricato/i del processo

Altri incaricati (Personale esterno, a tempo determinato,...)

Criteri di qualifica del personale

Normativa di riferimento (norme esterne, regolamenti interni, ...)

Strumenti di misura e di produzione utilizzati

Forniture

Processo gestibile in outsourcing



Software Gestione Processi



Processo

LEGGE 241/90 E PRIVACY

Silenzio/Assenso, Silenzio/Rigetto

Accordi sostitutivi, Conferenza di servizi

Denuncia in luogo di autorizzazione

Autocertificazione

Atti sottratti all'accesso, Atti ad accesso differito

Costi a carico dell'utente

Trattamento di dati sensibili e/o giudiziari

Eventuale rinvio a Scheda del Garante sulla Privacy

HELP IN LINEA



ESEMPIO DI HELP

NOME

PROCESSO



PROCESSO

Per PROCESSO si intende un'attività o un insieme di attività correlate tra loro e compiute in modo continuativo dal medesimo ufficio, finalizzate a realizzare prodotti/servizi a valore aggiunto per il cliente (interno o esterno) / utente finale. Non vanno rilevati i processi "una tantum" (che si realizzano saltuariamente o comunque in modo non sistematico). Ad es. la realizzazione di una mostra specifica (Van Gogh), mentre va rilevato il processo di realizzazione di mostre in generale. I processi ripetitivi (es. protocollazione, impegni spesa, ...) vanno rilevati una volta sola, nel senso che, ad esempio, il processo di "Protocollazione posta in arrivo" va rilevato una sola volta indipendentemente dal fatto che riguarda tipologia di atti diversi. Si rilevano i processi e non le funzioni perché soddisfano i bisogni dei clienti (orientamento al cliente). Vanno rilevati i processi standardizzabili (es. concessione contributi), progettuali (es. realizzazione strada) e trasversali (qualora al processo intervengano uffici di diversi servizi, senza considerare quelli di staff, come ad es. il protocollo o la ragioneria).



Gestione Processi



Sviluppi futuri:

- **SITO INTERNET S.G.Q.**
- **INTEGRAZIONE CON P.D.O. E SCARICO TEMPI**
- **INTEGRAZIONE COL PROTOCOLLO INFORMATICO PER ITER PRATICHE**

PROCEDURE OBBLIGATORIE DEL S.G.Q.

GESTIONE DOCUMENTAZIONE E
REGISTRAZIONI DEL S.G.Q.

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

VISITE ISPETTIVE INTERNE

PROCEDURE FACOLTATIVE DEL S.G.Q.

GESTIONE APPROVVIGIONAMENTI E
FORNITORI

MISURAZIONE E MONITORAGGIO
SODDISFAZIONE PARTI INTERESSATE

GESTIONE PROGETTAZIONE NUOVI SERVIZI

GESTIONE PROCESSI

PIANIFICAZIONE STRATEGICA

GESTIONE STRUMENTI DI MISURA

CARATTERISTICHE PROCEDURE

REDAZIONE: Responsabile Gestione Qualità

VERIFICA: Responsabile Gestione Qualità

APPROVAZIONE: Direttore Generale

APPROVAZIONE FORMALE G.P.: in 1^a
emissione

STATO REVISIONI: NR. 0, 1, 2 , ...

MODULISTICA ALLEGATA: nr., codice e
descrizione

P_01

GESTIONE DOCUMENTAZIONE E REGISTRAZIONI S.G.Q.

SCOPO: redigere, verificare, approvare,
controllare, distribuire, archiviare i
documenti del SGQ (MQ, P, Schede
processo, Prassi operative, Registrazioni)

IMPORTANTE

Distribuire al personale senza PC copia valida
MQ, P, Schede processo, ev. Prassi

P_01
GESTIONE DOCUMENTAZIONE
E REGISTRAZIONI S.G.Q.

ESEMPLIFICAZIONE

Schede processo

Procedure

Prassi operative

Registrazioni

P_02

GESTIONE NON CONFORMITA' E RECLAMI

SCOPO: identificare, registrare, gestire
NC/disservizio (scostamento dai requisiti) e
reclami utenti interni e esterni

ESEMPLIFICAZIONE:

NC MINORE

NC MAGGIORE

MODELLO NC E RECLAMO

P_03

AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

SCOPO: gestire azioni correttive (per eliminare NC/Reclami) e preventive (per eliminare potenziali NC) o di miglioramento

ESEMPLIFICAZIONE:
MODELLO AC/AP

P_04
GESTIONE
APPROVVIGIONAMENTI E
FORNITORI

SCOPO: definire modalità per verificare
conformità beni/servizi acquistati e
qualifica dei fornitori

P_04
GESTIONE
APPROVVIGIONAMENTI E
FORNITORI

RINNOVO DELLA QUALIFICA DI
FORNITORE:

VERIFICA NOTE NEGATIVE NEL DATA BASE
“GESTIONE FORNITORI”

E MOTIVAZIONE NELLA DETERMINAZIONE
DIRIGENZIALE DI AFFIDAMENTO
INCARICO

DATA BASE

“GESTIONE FORNITORI”

Link nel sito SGQ dentro a P_04

Funzioni:

- RICERCA a testo libero
- Possibilità di inserire *n* note mediante autenticazione Dirigente
- Visualizzazione libera su note, data inserimento e user

P_05
MISURAZIONE E
MONITORAGGIO
SODDISFAZIONE PARTI
INTERESSATE

SCOPO: definire regole per monitorare e misurare qualità percepita

ESEMPLIFICAZIONE:

MODELLO CUSTOMER SATISFACTION

MODELLO SODDISFAZIONE ALTRI ENTI

P_06

GESTIONE DELLA PROGETTAZIONE

SCOPO: tenere sotto controllo le diverse fasi della progettazione di “nuovi” servizi o la “modifica sostanziale” di servizi esistenti

P_07

GESTIONE DEI PROCESSI

SCOPO: definire modalità per mappare e classificare, documentare, monitorare, misurare e controllare i processi

RESPONSABILITA': Resp. Processo deve monitorare regolare svolgimento in conformità a quanto definito nelle schede processo, procedure, prassi operative, cogenze, ecc...

P_07

GESTIONE DEI PROCESSI

MODIFICA SCHEDA PROCESSO:

- DIRIGENTE o RESP. PROCESSO
- Maschera “Modifica processo” per motivazioni e modifica immediata
- Approvazione scheda modificata da parte DIRIGENTE
- Approvazione RGQ
- Aumento revisione di una unità

P_07

GESTIONE DEI PROCESSI

CREAZIONE NUOVA SCHEDA PROCESSO:

- DIRIGENTE o RESP. PROCESSO
- Apertura maschera “Nuova scheda processo” per motivazioni e inserimento immediato
- Approvazione nuova scheda da parte DIRIGENTE
- Approvazione RGQ
- Attribuzione revisione 0

MISURAZIONE PROCESSI

SW IRIDE WEB: misurazione tempi processi
ad istanza di parte

FORMAZIONE AD HOC per chi è addetto al
protocollo, anche decentrato e Resp.
processo

P_08

PIANIFICAZIONE STRATEGICA

SCOPO: definire le modalità per il
miglioramento continuo

ALLEGATI:

1) OBIETTIVI PER LA QUALITA'

P_09

GESTIONE STRUMENTI DI MISURA

SCOPO: descrivere modalità per gestione e taratura apparecchiature di controllo, misura e collaudo, al fine di dimostrare conformità servizi ai requisiti specificati

RESPONSABILITA': Responsabili processo

P_09

GESTIONE STRUMENTI DI MISURA

IDENTIFICAZIONE STRUMENTO con codice interno o matricola

TARATURA per strumenti la cui misurazione ha diretta influenza su qualità servizio erogato

VERIFICA di funzionalità e corretto stato per strumenti la cui misurazione non ha diretta influenza su qualità servizio erogato

MANUTENZIONE per tutti gli strumenti come previsto dal libretto d'uso/manutenzione

P_10

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (V.I.I. o AUDIT)

SCOPO: verificare lo stato di
APPLICAZIONE delle regole che ci
siamo dati e la loro conformità

DEFINIZIONE: processo sistematico,
indipendente e documentato

AMBITO: tutti i processi rilevati

P_10

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE (V.I.I. o AUDIT)

CARATTERISTICHE:

- Pianificazione
- Check list
- Rapporto V.I.

CHI SONO AUDITOR INTERNI

- Personale interno qualificato (nr. 5)

COSA NON SONO GLI AUDITOR INTERNI

- Sorveglianti o controllori

SITO INTRANET

“SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA’ - S.G.Q. -”

LINK: <http://nt5-fo3/qualita/>

STRUTTURA: a 3 colonne

- Colonna centrale: news
- Colonna sx: SGQ (MQ, SCHEDE PROCESSO, P); GUIDA ON LINE; VISITE ISPETTIVE; ORGANISMO CERTIFICAZIONE; NORMATIVA
- Colonna dx: modulo richiesta; Ufficio Qualità; FORMAZIONE; CUSTOMER SATISFACTION; GESTIONE RECLAMI; MONITORAGGIO PROCESSI; LINK