



*Piano delle Risorse Finanziarie  
e degli Obiettivi  
Anni 2010/2012*

*Settore: Sviluppo e Innovazione*

*Servizio Gestione Sistema Qualità  
Responsabile del Servizio: Antonella Steffenini*

## A) *ATTIVITA' ORDINARIA*

## A1 – Descrizione

### PROCESSI DEL SISTEMA GESTIONE PER LA QUALITA'

Attuazione delle prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di competenza del Servizio.

Controllo puntuale dell'applicazione e corretta esecuzione delle procedure.

Conservazione e aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di competenza del Servizio.

Applicazione, mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità.

Verifica emissione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento della documentazione del Sistema Qualità.

### PRESTAZIONI DEL SISTEMA E ATTIVITA' DI MIGLIORAMENTO

Analisi delle non conformità e definizione degli interventi per il loro trattamento.

Raccolta, verifica ed elaborazione dei dati relativi alle non conformità rilevate sui processi e sul Sistema Qualità.

Collaborazione con i Responsabili dei diversi servizi nella individuazione di azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità.

Pianificazione ed esecuzione delle attività di Audit sul Sistema Qualità.

Proposte di azioni di miglioramento del Sistema Qualità alla Direzione.

Verifica dell'attuazione e dell'efficacia delle azioni correttive, preventive e di miglioramento.

Coordinamento delle attività relative al monitoraggio della soddisfazione del cliente.

Supporto e partecipazione all'attività di Riesame della Direzione.

Supporto metodologico e/o sviluppo della gestione per la qualità

## A2 – Obiettivi

### Obiettivi aziendali strategici

<i>Procedura / Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
<b>Politica della qualità/ Carta dei servizi</b>	<b>Favorire i rapporti tra Comune e cittadini</b> <b>Finalità:</b> dare voce ai cittadini	<b>numero segnalazioni, suggerimenti presentati dai cittadini annualmente (almeno 15)</b>	<b>Annuale</b>	<b>100%</b>	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

<i>Procedura / Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
<b>Politica della qualità/ Carta dei servizi</b>	<b>Organizzare una amministrazione moderna ed efficiente</b> <b>Finalità:</b> mantenere alta la qualità dei servizi resi	<b>Esito positivo Verifica Ispettiva Esterna di sorveglianza</b>	<b>Annuale</b>	<b>si</b>	Verifica Ispettiva di sorveglianza

<i>Procedura / Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
<b>Politica della qualità/ Carta dei servizi</b>	<b>Organizzare una amministrazione moderna ed efficiente</b> <b>Finalità:</b> dare voce ai cittadini	<b>Almeno una indagine</b>	<b>Annuale</b>	<b>100%</b>	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

<i>Procedura / Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
<b>Politica della qualità/ Carta dei servizi</b>	<b>Organizzare una amministrazione moderna ed efficiente</b> <b>Finalità:</b> mantenere alta la qualità dei servizi resi	<b>processi migliorati / semplificati nel triennio 2010/2012</b>  (+ 10%)	<b>Triennale</b>	<b>100%</b>	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

### Obiettivi di processo

<i>Procedura / Scheda di processo</i>	<i>Obiettivo</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Periodicità rilevazione</i>	<i>Standard</i>	<i>Modalità raccolta dati e/o calcolo</i>
<b>PGQ_03 “Verifiche Ispettive interne”</b>	Ampliamento delle verifiche ispettive interne <b>Finalità:</b> miglior individuazione delle non conformità di processo e di sistema a fronte delle quali avviare le opportune azioni correttive e preventive	<b>numero verifiche ispettive interne effettuate (n. 2)</b>	<b>Annuale</b>	<b>100%</b>	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$
<b>PGQ_04 “Non conformità, azioni correttive e preventive”</b>	Rafforzamento e perfezionamento delle azioni preventive utilizzando tutte le sorgenti di informazione utili e significative a tale scopo (es.:analisi di rischio, analisi di benchmarking, autovalutazione, ecc.) <b>Finalità:</b> miglioramento continuo del Sistema Gestione Qualità	<b>numero azioni preventive registrate (n. 20)</b>	<b>Annuale</b>	<b>100%</b>	Scostamento $\frac{\text{Risultato previsto} - \text{Risultato ottenuto}}{\text{Risultato previsto}} \times 100$
					Grado di attuazione $\frac{\text{Risultato previsto} \times (100 - \text{scostamento})}{100}$

### A3 – Indicatori di attività

	2008		2009		Risultato atteso 2010	
	Dati complessivi servizi	Dati SGQ	Dati complessivi servizi	Dati SGQ	Dati complessivi servizi	Dati SGQ
N. Verifiche Ispettive Interne	2	2	2	2	2	2
N. Non Conformità registrate	9	4	2	2	5	2
N. Azioni Correttive	4	4	2	2	4	2
N. Azioni Preventive	25	25	21	21	25	20
N. indagini di customer satisfaction	2	2	1	1	1	1

	Anno 2008	Anno 2009	Risultato atteso 2010
Numero determinazioni	3	6	4
Predisposizione proposte deliberazioni della Giunta e del Consiglio Comunale	5	5	5

### A4 – Risorse Umane Assegnate

Dipendente	Categoria	Profilo
Steffenini Antonella	D1	Istruttore direttivo contabile
Grecchi Francesca	B5	Collaboratore amministrativo contabile

San Colombano al Lambro, 25 Marzo 2010

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott. Laura Cassi**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**  
**GESTIONE SISTEMA QUALITA'**  
**Antonella Steffenini**

## *B) OBIETTIVI GESTIONALI*

- **Revisione schede identificative di processo**
- **10^ indagine di customer satisfaction – Il servizio di Assistenza Domiciliare**

UNITA' ORGANIZZATIVA: Settore Sviluppo e Innovazione											CODICE: 1201GP01				
PROGRAMMA DI RIFERIMENTO: L'Azienda Comune															
Nr. 1	Peso 9	OBIETTIVO: <b>Revisione schede identificative di processo</b>													
DESCRIZIONE: <b>Il presente obiettivo persegue le seguenti finalità:</b>															
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>mantenimento / miglioramento dell'attuale sistema di gestione per la qualità riconoscendo nel sistema introdotto nel marzo 2004 un valido strumento in grado di:</b></li> <li>- <b>migliorare la funzionalità dell'organizzazione in termini di definizione di compiti, ruoli e responsabilità, processi interni e di erogazione dei servizi, procedure operative, utilizzo delle risorse nei processi/servizi coinvolti.</b></li> </ul>															
	Azione	Pesc	Responsabile	Tempistica di riferimento											
				01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
	Analisi critica dei processi individuati in allegato (52 processi)	15	Responsabili di Servizio												
	Elaborazione elenco definitivo dei processi da mantenere / revisione e / eliminare /trasformare in Istruzione Operativa tenuto conto del piano di adeguamento allegato (27 processi nell'anno 2010 e 25 processi nell'anno 2011)	5	Steffenini Antonella												
	Emissione revisione processi / eliminazione / mantenimento / trasformazione in Istruzione Operativa e relativa implementazione (27 processi)*	80	Responsabili di Servizio / Procedimenti / Collaboratori												
* Emissione revisione processi / eliminazione / mantenimento / trasformazione in Istruzione Operativa e relativa implementazione (27 processi)		<b>tot. 80 di cui:</b>	Responsabili di Servizio / Procedimenti / Collaboratori												
<u>Suddivisione per servizi</u> :															
- SAG 5 processi		14,81													
- SDC ... 5 processi		14,81													
- SGQ 1 processo		2,96													
- SFI 2 processi		5,92													
- SRU ... 1 processi		2,96													
- SIS ... 4 processi		11,85													
- SPL 1 processi		2,96													
- SLP ... 8 processi		23,71													
<b>BUDGET FINANZIARI</b>															
Codice Capitolo		Tipic	Descrizione	Importo assegnato				Dettaglio impegno							
<b>BUDGET RISORSE UMANE</b>															
Dipendente		Categoria	Profilo							Impegno					
Antonella Steffenini		D1	Istruttore Direttivo							5					
n. 7 Responsabili di Servizio										15					
SAG:															
Steffenini										7,407					
Lampugnani										7,407					
SDC .....															
Steffenini										4,938					
Malaraggia										4,938					
Ferrandi										4,938					
SGQ:															
Steffenini										2,962					
SFI:															
Polledri										1,975					
Oppizzio										1,975					
Gracchi										1,975					
SRU .....															
Crugnale										1,481					
Mantovani										1,481					
SIS .....															
Maffini										5,926					
Daccò										5,925					
SPL:															

Arensi				0,593	
Marazzi				0,593	
Mirarchi				0,592	
Zambelli				0,592	
Panizzari				0,592	
SLP.....:					
Ricci				3,952	
Prandini				3,952	
Bergantin				3,952	
Fedeli				3,952	
Ferri				3,951	
Colonna				3,951	
<b>Totale 7 Responsabili di Servizio</b>				<b>49,234</b>	
<b>Totale 11 Responsabili di Procedimento/ 5 Collaboratori</b>				<b>50,766</b>	
<b>BUDGET RISORSE STRUMENTALI</b>					
Bene	Codice inventario	% di impegno	Data di disponibilità		
Vedere elenco allegato-stralcio inventario					
<b>INDICATORI MISURABILI</b>					
N.	Peso	Descrizione	Unità di misura	Q.tà anno precedente	Risultato atteso
1		<b>Per il servizio Qualità</b> Miglioramento /semplificazione processi $\frac{\text{Processi migliorati/semplificati}}{\text{Processi implementati (n. 27)}} \times 100 = > 100$	Numero	/	Almeno il 10% dei processi implementati
2		<b>Per i servizi interessati</b> Miglioramento /semplificazione processi $\frac{\text{Processi analizzati}}{\text{Processi implementati: (SAG 5 - SDC ... 5 - SGQ 1 - SFI 2 - SRU - SIS ... 4 - SPL 1 - SLP ... 8)}} \times 100 = 100 \%$	Numero	/	100%
<b>INDICATORI NON MISURABILI</b>					
N	Peso	Descrizione	Criterio di valutazione e risultato atteso		
<b>UFFICI COINVOLTI</b>					
Codice	Ufficio	Attività di supporto			
	Tutti i Servizi dell'Organizzazione	/			

