



**COMUNE DI
SAN COLOMBANO AL LAMBRO**

MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Edizione 1 - Revisione 2

Copia controllata n° _____ Destinatario: _____

Copia non controllata

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

CAPITOLO / PARAGRAFO	TITOLO
	<i>INTRODUZIONE</i>
I	Generalità
II	Approccio per processi
III	Il Comune di San Colombano al Lambro: Cenni Storici
IV	La Struttura Organizzativa Comunale
V	Elenco dei Settori e dei Servizi del Comune di San Colombano al Lambro
1	<i>SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE</i>
1.1	Scopo del Manuale di Gestione della Qualità
1.2	Campo di applicazione del Manuale di Gestione della Qualità
2	<i>RIFERIMENTI NORMATIVI</i>
2.1	Riferimenti normativi
3	<i>TERMINI E DEFINIZIONI</i>
3.1	Termini e definizioni
3.2	Abbreviazioni
4	<i>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ</i>
4.1	Requisiti generali
4.2	Requisiti relativi alla documentazione
4.2.1	Manuale di Gestione della Qualità
4.2.2	Tenuta sotto controllo dei documenti
4.2.1	Tenuta sotto controllo delle registrazioni
4.2.2	Responsabilità
5	<i>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</i>
5.1	Impegno della Direzione
5.2	<i>Orientamento al Cliente</i>
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 e autorità
5.5.2	Rappresentante della Direzione
5.5.3	Comunicazione interna
5.6	<i>Riesame di Direzione</i>
5.6.1	Generalità
5.6.2	Elementi in ingresso per il riesame
5.6.3	Elementi in uscita dal riesame
6	<i>GESTIONE DELLE RISORSE</i>
6.1	Messa a disposizione delle risorse
6.2	Risorse umane
6.2.1	Generalità
6.2.2	<i>Competenza, formazione-aggiornamento e consapevolezza</i>
6.3	Infrastrutture
6.4	Ambiente di lavoro

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

CAPITOLO / PARAGRAFO	TITOLO
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO
7.1	Pianificazione della realizzazione del prodotto
7.2	Processi relativi al Cliente
7.2.1	Determinazione dei requisiti relativi al prodotto
7.2.2	Riesame dei requisiti relativi al prodotto
7.2.3	Comunicazione con il Cliente
7.3	Progettazione e sviluppo
7.4	Approvvigionamento
7.4.1	Processo di approvvigionamento
7.4.2	Informazioni relative all'approvvigionamento
7.4.3	Verifica del prodotto approvvigionato
7.5	Produzione ed erogazione del servizio
7.5.1	Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio
7.5.2	Validazione di processi di produzione e di erogazione del servizio
7.5.3	Identificazione e rintracciabilità
7.5.4	Proprietà del Cliente
7.5.5	Conservazione del prodotto
7.6	Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione
8	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO
8.1	Generalità
8.2	Monitoraggio e misurazione
8.2.1	Soddisfazione del Cliente
8.2.2	Audit Interno
8.2.3	Monitoraggio e misurazione dei processi
8.2.4	Monitoraggio e misurazione del prodotto
8.3	Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme
8.4	Analisi dei dati
8.5	Miglioramento
8.5.1	Miglioramento continuo
8.5.2	Azioni correttive
8.5.3	Azioni preventive

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DELL'INTRODUZIONE

- I Generalità
- II Approccio per processi
- III Il Comune di San Colombano al Lambro: Cenni Storici
- IV La Struttura Organizzativa Comunale
- V Elenco dei Settori e dei Servizi del Comune di San Colombano al Lambro

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

I. GENERALITÀ

L'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità è una decisione strategica della Direzione Politica dell'Amministrazione comunale.

La progettazione di tale sistema ha l'obiettivo di attivare cicli di miglioramento continuo al fine di aumentare il livello di efficacia, efficienza e qualità del servizio reso al cittadino/utente.

II. APPROCCIO PER PROCESSI

L'Amministrazione Comunale, nell'attuazione del Sistema di Gestione della Qualità, ha adottato un approccio per processi al fine di permettere di mantenere con continuità un controllo sui legami tra i singoli processi come pure sulle loro combinazioni e interazioni.

Sono definiti processi un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata (istanze, ecc.) in elementi in uscita (servizi, manutenzioni, ecc).

Tale approccio sottolinea l'importanza:

- a) della comprensione dei requisiti e del loro relativo soddisfacimento;
- b) dell'esigenza di valutare i procedimenti in termini di valore aggiunto;
- c) del conseguimento di risultati in termini di prestazioni e di efficacia dei procedimenti;
- d) del miglioramento continuo dei procedimenti, sulla base di misurazioni oggettive.

III. IL COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO: CENNI STORICI

Le origini di San Colombano al Lambro si perdono nelle nebbie della protostoria, riconducibili all'arrivo di stirpi primitive stanziatesi nelle paludose pianure ai lati del Po. Si tratta di località balzate alla luce in senso etnico, storico e anche geografico, con l'arrivo delle tribù galliche che invasero la pianura Padana.

Celti e Romani si avvicendarono su queste terre. La battaglia del Ticino, ricordata negli annali della strategia militare per le astuzie usate dai belligeranti, vide, nel 217 A.C., la sconfitta dei Romani ad opera dei Cartaginesi di Annibale arrivati ai piedi dei colli banini, sul versante Sud Ovest.

Esistono documenti storici che citano un toponimo denominato "Brioni" poi "Mombrione", ubicato sui declivi delle colline, a Est dell'attuale borgo; località che compare in taluni diplomi imperiali e reali risalenti a Berengario I° (888) e Berengario II° (903), Lamberto (986) e Ottone III° (998).

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Sul finire degli anni 900 si ebbe una prima migrazione dei mombrionesi verso il lato nord dei colli per porre le basi di un nuovo insediamento : l'attuale San Colombano. La località è menzionata con il suo castello nel testamento di Ariberto d'Intimiano, arcivescovo di Milano, redatto nell'anno 1034 in un documento storico che rappresenta l'atto più antico sul quale viene citato il toponimo di San Colombano. Questo era il nome di un monaco irlandese con il carisma del combattente, armato di spada e vangelo. Partito già anziano dalla sua terra d'origine, fu esule da lunghe e sofferte peregrinazioni nelle Gallie, transitò per questi luoghi all'inizio del settimo secolo, diretto alla corte longobarda di Pavia. Qui lasciò il segno del suo apostolato convertendo al Cristianesimo le tribù padane stanziate sulle rive del fiume.

Vuole la tradizione che questo monaco convertisse gli abitanti dei colli al Cristianesimo ed insegnasse loro la coltura della vite, che ancora oggi conserva la priorità assoluta sui 12 Kmq dei dossi banini.

In realtà il ritrovamento di anfore vinarie e strumenti di cantina , conservati nel locale Museo Paleontologico Virginio Caccia, dimostrano che già in epoca romana la vite veniva coltivata sui colli per la produzione di vino.

Ariberto d'Intimiano nel 1034 donò alle Chiese milanesi i possedimenti banini, a lui precedentemente donati dall'Imperatore Corrado II°. Diede così inizio al possesso delle terre da parte della Signoria Milanese. La navigazione sul Lambro e il frutto dei suoi pedaggi con le attività collaterali e la supremazia sul territorio , furono alla base di lunghe e sanguinose vicende che opposero i Lodigiani ai Milanesi.

Nel 1158 comparve all'orizzonte del borgo l'astro di Federico I di Svevia , detto il Barbarossa che ne distrusse fortezza e abitato. L'Imperatore, riconoscendo la felice posizione strategica del castello abbarbicato al colle, dominante sia la valle del Po che quella del Lambro, lo riedificò e con esso gettò le basi del "burgum" adottando il classico taglio urbanistico romano, tuttora riconoscibile, legato al cardo (direttrice nord-sud) ed al decumano (est-ovest).

Tra il 1164 e il 1355, sorse anche la Civitas Imperialis che fa parte dell'attuale centro storico, sito ai piedi del castello.

Da un punto di vista giurisdizionale il colle banino era diviso longitudinalmente tra i distretti di Lodi e Pavia. Il diploma di Federico I° ai fedeli cittadini pavesi nel 1164 ribadiva che Miradolo e Chignolo, ubicati al di là del colle, rientravano nei territori della città di Pavia. Tale divisione sarà mantenuta anche successivamente.

Seguì il nuovo periodo delle signorie milanesi.

I patti del 1198 fra Lodi e Milano stabilivano che ai milanesi da Landriano e agli abitanti di San Colombano era richiesto il solo soccorso militare a Lodi in caso di guerra e l'impegno a non combattere contro di essa. Erano invece i da Landriano a imporre e riscuotere le tasse dirette e indirette che , secondo la legislazione milanese, gravavano sugli abitanti di San Colombano e delle sue campagne e

sempre a loro spettava l'esercizio del potere giudiziario, facente capo al tribunale ambrosiano.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Nel 1299 i Visconti, con il “Liber jurium civitatis laudae”, sancirono la loro presenza e il possesso del castello e del territorio.

Nel 1353 Francesco Petrarca fu gradito ospite di Giovanni Visconti nel maniero banino ed ebbe modo di elogiarne le bellezze in una lettera scritta all'amico Guido Albornoz, arcidiacono di Genova:

*“... gradita solitudine, amico silenzio...
Io non conosco altro luogo,
che in positura si poco elevata,
si vegga intorno
si vasto prospetto di nobilissime terre ...”*

Del periodo visconteo si ricordano in modo particolare gli “Statuti Colombanesi”, organo legislativo istituito da Bianca di Savoia, consorte di Galeazzo II, la quale nel 1371 qui vi stabilì fissa dimora. Gli Statuti rappresentano una lungimirante e antesignana legiferazione che potrebbe benissimo essere considerata l'antenata degli attuali Statuti imposti ai Comuni.

Alla morte di Bianca di Savoia i beni di San Colombano passano al figlio Gian Galeazzo.

L'otto Settembre 1396 Gian Galeazzo Visconti pone la prima pietra della Certosa di Pavia e il successivo 6 Ottobre dona ai Certosini, per la costruzione, il Ricetto del castello di San Colombano con tutte le pertinenze, fornaci, molini, beni circostanti, diritti di pesca nel Lambro e cospicue somme in denaro.

Le autorità del Borgo in questo periodo sono: il Castellano rappresentante del Duca proprietario del feudo, il Fittabile Generale dei beni del Monastero, il Rettore della Chiesa e il Vicario del Comune o Vicariato. Con compiti diversi da quelli del Castellano, il Vicario agiva come feudatario con ampi poteri, con diritto di vita e di morte, curava la vita del Comune, i costumi, le leggi, le pene in corso.

Il Rettore della Chiesa è la massima autorità religiosa locale e viene nominato nel rispetto del diritto di giurispatronato.

Il 19 Settembre 1399 il Vescovo Bonifacio da Lodi riconferma e investe Rettore della Chiesa il prete Stefano de Monzio da Novara, già designato dai Vicini o Parrocchiani di San Colombano.

Fino ad oggi i Parroci che hanno retto la Chiesa del Borgo sono stati 37, designati alternativamente dal Comune e dal Vescovo di Lodi fino alla metà del 1900 con l'abolizione del giurispatronato.

L'imposizione certosina gravò a lungo sulla popolazione locale e le proteste puntualmente giustificate vennero presentate in tutte le sedi.

Le corde troppo tese dai Certosini pure allora, si spezzarono e, nel settembre del 1402, scoppiò la rivolta dei Banini, oppressi da angherie e soprusi. Morto Gian Galeazzo, insofferenti del giogo del nuovo Duca Filippo Maria e dei privilegi certosini, gli abitanti assalgono e prendono il Castello e la Rocca,

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

massacrano la guarnigione ducale, saccheggiano e bruciano i grandi palazzi del Ricetto e la proprietà certosina.

Solo il 10 Agosto 1574 Papa Gregorio XIII° con una sua bolla dichiarerà finalmente “finita” la fabbrica del chiostro, riducendo le pretese dei certosini.

La presenza dei monaci nel nostro territorio produsse anche importanti effetti positivi. Per loro iniziativa vennero attuate importanti opere di bonifica, di regimazione delle acque, di miglioramento delle pratiche agricole, di ristrutturazione del Castello. L’Oratorio Certosino, dedicato a Santa Maria Maddalena in Castello, ospitava tra l’altro i bellissimi affreschi di Bernardino Campi, ora collocati nella Chiesa Parrocchiale.

E’ bene ricordare che la presenza dei monaci in San Colombano continuerà fino al 1785, cessando il 22 Ottobre con la confisca di Giuseppe II° d’Austria

Nel 1447 si estinse la casata dei Visconti con Filippo Maria che, senza eredi maschi, diede in sposa la figlia Bianca Maria a Francesco Sforza, condottiero versatile che impiegò le sue armi al soldo di Milano e Venezia.

I Veneziani nel 1447 occuparono San Colombano al comando di Michele Attendolo, ma lo Sforza, per gli ambrosiani, il 15 Settembre dello stesso anno la espugnò con l’aiuto di Bartolomeo Colleoni e dei suoi mercenari che fecero uso per la prima volta, in loco, dell’artiglieria pesante con le bombarde.

Anche in casa Sforza abbondarono gli intrighi di palazzo e le lotte per il potere, particolarmente fra Galeazzo Maria e Ludovico il Moro. Questo fu però, paradossalmente , il periodo di maggior fulgore artistico e culturale della corte milanese e anche di San Colombano. Si ricordano presenze importanti quali Corio, Bramante, Leonardo.

Quando Leonardo dovette lasciare definitivamente Milano per recarsi a Roma, nel settembre del 1513, transitò per San Colombano seguito dai suoi allievi. In tale occasione venne eseguito un abbozzo del luogo, poi inserito nel Codice Atlantico da Pompeo Leoni.

Batti e ribatti sull’incudine del dominio, finché toccò a Luigi XII° di Francia trarne i vantaggi: alleatosi con Venezia conquistò il Ducato di Milano.

Tramontato Luigi XII, sorse Francesco I° re di Francia, sovrano munifico, per quattro volte in guerra con Carlo V°.

Pavia nel 1525 fu fatale per Francesco I e lo fu anche per il Ducato di Milano, compreso il contado di San Colombano, che divennero feudi imperiali spagnoli.

Tali possedimenti, con il Castello, furono successivamente donati nel 1529 dal re al conte Ludovico Belgioioso e rimasero proprietà della casata, con alterne vicende, sino alla prima metà del XX sec.

Nel 1546 Carlo V° riconferma ad alcuni di San Colombano il privilegio, già loro accordato da Francesco II° Sforza, di erigere le “saline” e fabbricare sale usando acque minerali nella località oggi chiamata “Gerette”.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il Seicento conobbe la dominazione spagnola permeata di inettitudine e malgoverno, disordine civile, carestie, pestilenze e passaggi di soldataglie.

L'undici Settembre 1593 nel Ricetto viene fondato il "Monte di pietà" con un lascito del Parroco Baruffi. L'istituzione continuerà ad operare in favore dei bisognosi fino agli inizi del 1900. Il Monte era ubicato nella stessa costruzione che ospitava i rappresentanti del Comune all'interno del castello, sul lato sinistro della torre d'ingresso.

I rappresentanti dei Certosini risiedevano nella Torre dei Gnocchi.

Nel 1602, Martedì 2 Luglio per concessione del duca Carlo D'Aragona, Governatore di Milano, i Certosini inaugurano con eccellenti risultati il primo "mercato", che ancora oggi si tiene ogni Martedì. La prima concessione del Duca Massimiliano Sforza ai Certosini risale al 28 Agosto 1513.

Una nota datata 1609 enumera in San Colombano 5000 abitanti e la presenza di 500 fuochi. L'attività principale è la coltivazione della vite per la produzione di vino.

Nel maggio del 1630 la peste contagia anche San Colombano, seminando vittime: il Lazzaretto, attualmente restaurato, dedicato come quello milanese a San Gregorio Magno, ricorda ai posteri il funesto evento.

Nel 1691 con Privilegio del Re di Spagna Carlo II°, San Colombano viene dichiarato "Oppidum Insigne", coi diritti annessi. Il 27 Luglio si pone la prima pietra del "Portone" sulla strada per Lodi.

Passato il lungo periodo di presenza spagnola, iniziò nel 1706 il governo austriaco con l'Imperatore Carlo VI°. La vita nel Borgo fu contrassegnata da divisioni interne che vedevano contrapposti non solo il fisco e il Monastero, ma anche i borghigiani "nobili" e "maggioerenti" da una parte e i "poveri" e "particolari" dall'altra. Nel 1709 questi ottengono la separazione del comune: l'uno dei nobili, sostenuti dal Monastero, e l'altro dei particolari. In questo periodo i poveri hanno un protettore che rivendica i loro diritti. In San Colombano si contano 10 Oratori Pubblici soggetti alla giurisdizione della Parrocchia, mentre le chiese di San Francesco, San Giovanni Battista ed altre sono indipendenti dal Parroco locale. Ciò che oggi rimane delle strutture religiose rappresenta per la comunità un patrimonio di grande valore devozionale, tradizionale e artistico. Oltre a quelle citate, sono importanti per strutture e contenuti la Chiesa Parrocchiale (1478) e la Chiesa di San Rocco (1514).

Nel 1734 vengono celebrati con grande solennità nella Chiesa Parrocchiale i funerali di D. Baldassare Pategno, Ministro plenipotenziario del Re di Spagna presso la corte francese. La sua residenza oggi è la sede del Comune.

Alla fine del 700 fu il turno degli asburgici con l'Arciduca Carlo, che occupò la Bassa Lombardia, ma Napoleone, in netta ascesa ne contrastò l'espansione occupando Lodi e dintorni, San Colombano compresa. Siamo al dieci Maggio 1796.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il pur breve periodo napoleonico ed il precedente austriaco hanno lasciato un'impronta importante nella vita civile e nell'organizzazione pubblica. A questo periodo risalgono la denominazione di San Colombano "al Lambro" e la sua appartenenza alla Provincia di Lodi e Crema, di nuova istituzione.

Il censimento del 1798, che annovera in San Colombano una popolazione di 4223 abitanti, con 20 Preti, 12 Religiosi, 12 Religiose e 847 famiglie, evidenzia una sensibile riduzione rispetto a un secolo prima.

L'economia del Borgo è sempre legata alla viticoltura, la collina è intensamente coltivata da contadini che lavorano per i grossi proprietari, ma anche su piccoli terreni che si rendono disponibili e vengono acquistati. I terreni ceduti da nobili, possidenti ed ecclesiastici, passano a piccoli proprietari coltivatori che li gestiscono con l'aiuto dei famigliari.

La viticoltura è pratica manuale che necessita di poche attrezzature. Per i trasporti pesanti vengono usati carri trainati da cavalli da tiro. Per i trasporti legati alle pratiche collinari si usano carretti trainati da asini, più usati perché resistenti e poco esigenti.

Le famiglie vivono in case a uno o due piani, isolate o riunite in cortili, con la proprietà o la disponibilità di una cantina spesso interrata, di una piccola stalla con fienile, di un pozzo, di un gabinetto esterno situato sopra un letamaio, con pollaio e spazi per piccoli allevamenti di animali da cortile.

La conservazione degli alimenti viene fatta mediante cottura, salatura, oppure per raffreddamento utilizzando le ghiacciaie interrate, alimentate con ghiaccio o neve raccolti nella stagione invernale. Per il riscaldamento e la cottura dei cibi ogni abitazione era dotata di uno o più focolari.

Il commercio e l'artigianato gravitano attorno alla attività agricola. Solo famiglie facoltose possono avviare giovani alle professioni o alla carriera ecclesiastica.

Nel comune vengono edificate case signorili con giardini e pertinenze appartenenti a commercianti, professionisti, possidenti locali o milanesi che scelgono il Borgo come dimora di campagna.

Nel comune sono attivi tre molini e due fornaci.

Col tramonto di Napoleone Bonaparte, la Lombardia vede il ritorno degli Austriaci, dopo Vienna 1815, i Metternich: anni duri dopo i tragici eventi del '21 e '31.

Nel 1836 l'epidemia di colera miete vittime nel Borgo.

L'Imperatore Ferdinando I° e la consorte nel 1838 passano per il Borgo e per l'occasione alcune case prospicienti la Chiesa Parrocchiale vengono modificate, dando origine alla attuale piazza.

A oriente del Borgo, presso la Chiesa di San Filippo Neri, si forma un consistente nucleo abitato che si dedica prevalentemente all'agricoltura di pianura. La località apparterrà sempre, come frazione " Campagna ", al Comune di San Colombano.

Nel Borgo, col contributo di benefattori locali, sorgono un asilo per bambini poveri e un ospizio per la cura e il ricovero di anziani bisognosi.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Anche San Colombano visse nel Risorgimento momenti di patriottismo, animati dal giovane dottore in legge Pietro Gallotta. Questi scampò alle catene dello Spielberg e proseguì la sua intensa attività clandestina sfociata, a Milano nei fatidici cinque giorni di marzo del 1848.

Con l'unità d'Italia nel 1861 San Colombano al Lambro passa alla Provincia di Milano.

Nel 1879 compare la Peronospora che devasta i vigneti, annienta il prodotto più importante del Borgo e getta la popolazione nello squallore.

Il Borgo Insigne ha condiviso in tutto il ventesimo secolo la storia nazionale. La sua economia si è basata sull'agricoltura, sul commercio e sull'artigianato. L'epidemia "Spagnola", la Guerra d'Africa, i due Conflitti Mondiali e la Guerra Civile hanno portato lutti e sofferenze tra la gente.

IL Monumento ai Caduti, edificato a seguito di una sottoscrizione popolare, porta i nomi di 113 giovani vittime del primo conflitto mondiale, il secondo non fu da meno e alle vittime del conflitto vanno aggiunti i caduti civili del bombardamento del Settembre 1943, nel corso di una incursione aerea degli Alleati.

L'economia in San Colombano per la prima parte del 1900 si è basata sull'agricoltura collinare con apporti del commercio e dell'artigianato. Le famiglie povere cercavano risorse prestando servizi, offrendo aiuto soprattutto femminile nelle case e per la monda del riso, mentre gli uomini vengono occupati per la conduzione degli impianti di riscaldamento nei grandi edifici milanesi. I viticoltori, dediti ad una intensa coltivazione che interessava tutto il territorio collinare disponibile, nei mesi estivi cercavano occupazione presso le "Cascine" di pianura.

La frazione Campagna, per decisione vescovile, diventa Parrocchia autonoma retta da Don Stefano Codecasa.

Viene edificato un nuovo Cimitero Comunale che sostituisce il Lazzaretto e vengono realizzate importanti opere pubbliche che trasformano l'aspetto e la vita nel Borgo. Due filande impiegano cospicua manodopera femminile per lavorare i bozzoli prodotti dal lavoro di allevamento dei bachi in numerose famiglie.

Le Fonti minerali e le colline sono meta di visitatori, in gran parte milanesi in cerca di svago.

Sulla collina prospiciente il centro abitato vengono edificate le monumentali scuole elementari.

Nel Borgo sono attivi un teatro, due alberghi e numerose locande con ricovero per gli animali da tiro.

Il concittadino Franco Riccardi conquista la medaglia d'oro olimpica nella spada a Berlino e a Los Angeles e si qualifica come Campione Mondiale.

Dopo il conflitto 1915-18 la vicina Milano ha offerto importanti alternative alla attività agricola e lo sviluppo industriale ha determinato due nuovi fenomeni: il pendolarismo e l'abbandono dei vigneti.

Il XX° secolo iniziò per il Borgo dando i natali a un futuro Santo: Don Carlo Gnocchi (1902), che dedicò tutta la sua esistenza ai sofferenti.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Oggi il Borgo Insigne, per il suo ambiente, la sua storia, le sue tradizioni, i suoi monumenti, la sua economia, rappresenta una comunità che si apre al futuro con grandi prospettive.

IV. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA COMUNALE

La struttura organizzativa del Comune di San Colombano al Lambro è articolata in Settori, Servizi, Uffici o Unità operative.

- Il Settore è l'unità di massimo livello, direttamente responsabile di una funzione pubblica, cioè del soddisfacimento di un bisogno specifico;
- Il Servizio è l'unità organizzativa intermedia al Settore, che assicura la realizzazione degli obiettivi relativi ad un complesso omogeneo d'attività;
- L'Ufficio è l'unità organizzativa interna al Servizio, che garantisce l'esecuzione dell'intervento.

Si tratta di una struttura organizzativa di tipo matriciale in cui sono presenti due tipi d'articolazioni strutturali di massimo livello:

1. Settori di line – ossia settori orientati al servizio, che realizzano prodotti e servizi finali, direttamente destinati ai cittadini
2. Settori di supporto o di servizio interno, la cui attività è prevalentemente strumentale a quella dei settori orientati all'utenza

Esiste un COMITATO DI DIREZIONE, composto dai Responsabili di Servizio, che svolge compiti propositivi consulenziali e di assistenza del Direttore Generale, al fine di assicurare il coordinamento e l'integrazione dell'attività dei Settori, di sviluppare la collaborazione fra i Responsabili di Settore ed assicurare un raccordo diretto tra la struttura e la Giunta Comunale.

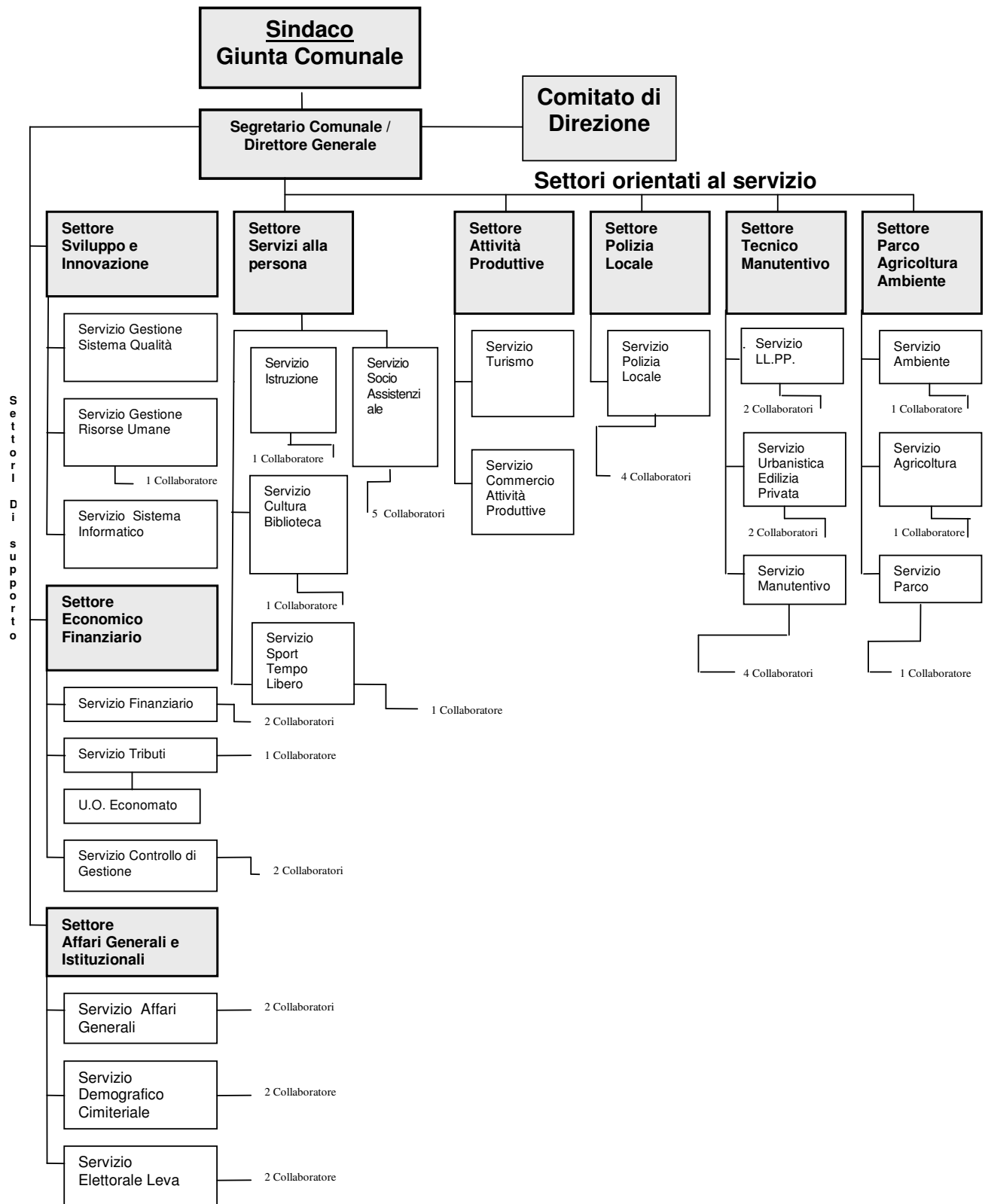
Tra i Settori di supporto e quelli di line non c'è subordinazione gerarchica, poiché la loro competenza riguarda campi diversi: i settori di line realizzano prodotti e servizi finali che sono fruiti dall'utente esterno, mentre quelli di supporto realizzano prevalentemente prodotti e servizi intermedi destinati all'utenza interna.

Il coordinamento necessario è garantito da un appropriato sistema di programmazione degli obiettivi, anziché della gerarchia.

L'organigramma del Comune di San Colombano al Lambro è rappresentato nella pagina seguente.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.



NB: In Organigramma non sono inseriti i 7 Responsabili di Servizio che fanno parte del Comitato di Direzione.

Alcuni collaboratori sono inseriti in Servizi diversi.

V. ELENCO DEI SETTORI E DEI SERVIZI DEL COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO

Il Comune di San Colombano al Lambro è articolato come segue:

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

SETTORI	SERVIZI
Settore Affari Generali e Istituzionali	Servizio Affari Generali
	Servizio Demografico Cimiteriale
	Servizio Elettorale Leva
Settore Sviluppo e Innovazione	Servizio Gestione Sistema Qualità
	Servizio Gestione Risorse Umane
	Servizio Sistema Informatico
Settore Economico Finanziario	Servizio Finanziario
	Servizio Tributi
	U.O. Economato
	Controllo di Gestione
Settore Servizi alla Persona	Servizio Socio Assistenziale
	Servizio Istruzione
	Servizio Cultura Biblioteca
	Servizio Sport Tempo Libero
Settore Attività Produttive	Servizio Turismo
	Servizio Commercio Attività Produttive
Settore Polizia Locale	Servizio Polizia Locale
Settore Tecnico Manutentivo	Servizio LL.PP.
	Servizio Urbanistica Edilizia Privata
	Servizio Manutentivo
Settore Parco Agricoltura Ambiente	Servizio Ambiente
	Servizio Agricoltura
	Servizio Parco

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

- 1.1 Scopo del Manuale di Gestione della Qualità
- 1.2 Campo di applicazione del Manuale di Gestione della Qualità

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

1.1 SCOPO DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Manuale di Gestione della Qualità del Comune di San Colombano al Lambro costituisce il fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) del Comune stesso.

Il Manuale di Gestione della Qualità specifica i requisiti del Sistema di Gestione della Qualità adottati dal Comune di San Colombano al Lambro, al fine di garantire la soddisfazione delle richieste e dei bisogni dei propri clienti – utenti.

Il Manuale di Gestione della Qualità (MGQ) viene utilizzato per uniformare il linguaggio, per indirizzare i comportamenti del personale interno ed è un possibile strumento per informare gli Utenti sulle capacità organizzative del Comune.

Il MGQ definisce:

- ⇒ il profilo organizzativo e strutturale del Comune;
- ⇒ l'organizzazione del Sistema di Gestione Qualità del Comune;
- ⇒ la Politica della Qualità;
- ⇒ le Procedure di Sistema e le Schede Identificative di Processo collegate al Manuale;
- ⇒ le interazioni tra i processi di erogazione dei servizi;

Il MGQ è il documento di riferimento:

- ⇒ per il personale del Comune che trova in esso l'indirizzo e la guida per operare;
- ⇒ per l'Organismo di certificazione che trova in esso gli elementi per verificare come l'Ente soddisfa i requisiti di Gestione della Qualità e di soddisfazione degli Utenti e delle parti interessate.

Il MGQ è stato strutturato in Capitoli e Paragrafi comuni alla **Norma UNI EN ISO 9001:2008**: Sistemi di Gestione per la Qualità – Requisiti.

Il suo codice identificativo è: MGQ_N.N. (dove MGQ = Manuale Gestione Qualità ed N.N. = Numero dell'Edizione). Ogni capitolo è identificato da un proprio n° di revisione.

Le Responsabilità relative alla redazione, controllo, approvazione ed implementazione del presente Manuale Qualità sono così ripartite:

- il Responsabile Gestione Qualità (RGQ) deve:
 - ✓ preparare (redigere) il MGQ
 - ✓ controllare la congruità con la **Norma UNI EN ISO 9001:2008** e i requisiti organizzativi interni
 - ✓ curarne l'aggiornamento e la distribuzione-diffusione

- il Direttore Generale (DG) ha la responsabilità di:

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- ✓ definire e riesaminare periodicamente la Politica della Qualità ed i relativi Obiettivi individuando le risorse necessarie al loro conseguimento
- ✓ approvare il Manuale di Gestione Qualità.

1.2 CAMPO D'APPLICAZIONE DEL MANUALE DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

Il Manuale di Gestione della Qualità individua e definisce in sintesi i processi che costituiscono il SGQ del Comune di San Colombano al Lambro e deve essere letto integrando il contenuto dei Capitoli con le Procedure e le Schede Identificative di Processo di volta in volta richiamate.

Il presente Manuale deve essere applicato alla progettazione ed erogazione di servizi amministrativi, finanziari, tecnici e di servizi alla persona e coinvolge le attività del Comune di San Colombano al Lambro che influenzano la Qualità dei Servizi offerti dai Settori:

- Affari Generali e Istituzionali
- Sviluppo e Innovazione
- Economico Finanziario
- Servizi alla Persona
- Attività Produttive
- Polizia Locale
- Tecnico Manutentivo
- Parco Agricoltura Ambiente

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

2.1 Riferimenti normativi

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

2.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Comune di San Colombano al Lambro è basato sugli indirizzi espressi dalla seguente Norma Internazionale:

⇒ **UNI EN ISO 9001: 2008 “Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti”**

Il Sistema di Gestione per la Qualità realizzato tiene conto anche delle indicazioni espresse dalle seguenti Norme:

1. UNI EN ISO 9004: 2000 “Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni”,
2. UNI EN ISO 9000: 2005 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario”.
3. UNI EN ISO 19011:2003 “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale”

Le Norme sopra citate sono fornite in copia originale dalla UNI (Ente di Unificazione Italiano) e sono conservate a cura del Responsabile Gestione Qualità.

Il Sistema Qualità del Comune di San Colombano al Lambro tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza, ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili.

I Servizi del Comune gestiscono elenchi della normativa di riferimento così come descritto dalla Procedura **PGQ_01 Gestione e controllo della documentazione**.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

3.1 Termini e definizioni

3.2 Abbreviazioni

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano alcune definizioni utilizzate nel presente Manuale, tratte dalla norma UNI EN ISO 9000 **“Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005):**

Assicurazione della qualità: parte della gestione per la qualità, mirata a dare fiducia che i requisiti per la qualità saranno soddisfatti.

Audit interno: processo sistematico, indipendente e documentato atto ad ottenere le evidenze di audit e valutarle in maniera oggettiva, per determinare in che misura i criteri di audit del sistema di gestione ambientale stabiliti dall'organizzazione siano rispettati

Azione correttiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata

Azione preventiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenziale indesiderabile

Cliente: Organizzazione o persona che riceve un prodotto o un servizio

Conformità: soddisfacimento di un requisito

Controllo della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a soddisfare i requisiti per la qualità.

Difetto: mancato soddisfacimento di un requisito attinente un utilizzo previsto o specificato

Evidenza oggettiva: dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto

Gestione per la qualità: attività coordinate per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

Manuale della qualità: documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione.

Miglioramento della qualità: parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito

Organizzazione oggetto dell'audit: organizzazione sottoposta all'audit

Organizzazione: insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni

Pianificazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi

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 per quanto

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Politica per la qualità: orientamenti ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione.

Procedura: modo specificato per svolgere un'attività o un processo

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita.

Prodotto: risultato di un processo.

Qualità: grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte

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 risalire alla storia, all'applicazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando

Sistema: insieme di elementi correlati o interagenti

Sistema di Gestione: sistema per stabilire politica ed obiettivi per conseguire tali obiettivi

Sistema di Gestione per la Qualità: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

Soddisfazione del cliente: percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti

Specifica: documento che stabilisce requisiti.

Struttura organizzativa: insieme di responsabilità, autorità e interrelazioni tra persone

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

Valutatore (Auditor): persona che ha le caratteristiche personali dimostrate e la competenza per effettuare un audit.

Verifica: conferma sostenuta da evidenze oggettive del soddisfacimento di requisiti specificati

Verifica ispettiva della qualità - Audit della qualità: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze dell'audit e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri dell'audit sono stati soddisfatti

Ulteriori definizioni specifiche, eventualmente utilizzate nello svolgimento delle attività, sono riepilogate al capitolo 4 "Abbreviazioni e definizioni" di ogni Procedura formalizzata.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

3.2 ABBREVIAZIONI

Nella tabella sottostante sono riportate le principali abbreviazioni utilizzate nel presente Manuale e nel resto della documentazione di Sistema Qualità del Comune di San Colombano al Lambro:

Abbreviazioni Settori e Servizi del Comune		
Settore	Servizio	Codice
Affari generali e Istituzionali	Affari generali	SAG
	Demografico Cimiteriale	SDC
	Elettorale Leva	SEL
Sviluppo e Innovazione	Gestione Sistema Qualità	SGQ
	Gestione Risorse Umane	SRU
	Sistema Informatico	SSI
Economico Finanziario	Finanziario	SFI
	Tributi	STR
	U.O. Economato	UEC
	Servizio Controllo di Gestione	SCG
Servizi alla Persona	Socio Assistenziale	SSA
	Istruzione	SIS
	Cultura Biblioteca	SCB
	Sport Tempo Libero	STL
Attività Produttive	Turismo	STU
	Commercio Attività Produttive	SAP
Polizia Locale	Polizia Locale	SPL
Tecnico Manutentivo	Lavori Pubblici	SLP
	Urbanistica Edilizia Privata	SUE
	Manutentivo	SMA
Parco Agricoltura Ambiente	Ambiente	SAM
	Agricoltura	SAA
	Parco	SPA

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Abbreviazioni di Funzione			
Sigla	Descrizione	Sigla	Descrizione
DG	Direttore Generale	SC	Segretario Comunale
RGQ	Responsabile Gestione Qualità	RS	Responsabile di Servizio
PA	Pubblica Amministrazione	RP	Responsabile di Procedimento

Abbreviazioni di Sistema Qualità			
Sigla	Descrizione	Sigla	Descrizione
AC	Azione Correttiva	IO	Istruzione Operativa
AP	Azione Preventiva	PGQ	Procedura di Gestione per la Qualità
MGQ	Manuale di Gestione per la Qualità	SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità
M	Modulo	VII	Verifica Ispettiva Interna
NC	Non Conformità	VIE	Verifica Ispettiva Esterna

Ulteriori abbreviazioni specifiche eventualmente utilizzate nello svolgimento delle attività sono riepilogate al capitolo 4 "Abbreviazioni e definizioni" di ogni Procedura formalizzata.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

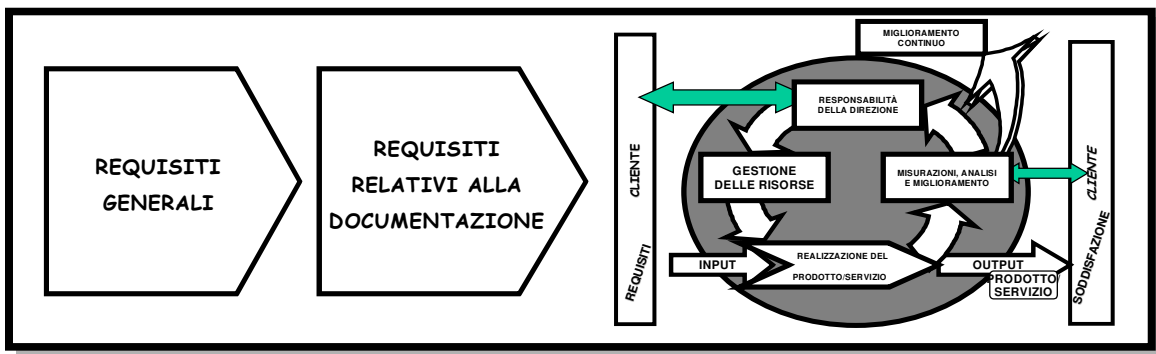
Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

- 4.1 Requisiti generali
- 4.2 Requisiti relativi alla documentazione
 - 4.2.1 Manuale di Gestione della Qualità
 - 4.2.2 Tenuta sotto controllo dei documenti
 - 4.2.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni
 - 4.2.4 Responsabilità

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.



4.1 REQUISITI GENERALI

Sistema di Gestione per la Qualità: sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

(UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario" (Ed. 2005))

Il Sistema di Gestione della Qualità adottato dal Comune di San Colombano al Lambro si basa sul modello concettuale di conduzione rappresentato graficamente nella figura 1. In pratica viene considerato "processo" ogni attività che, a partire da entità in ingresso (input), tramite azioni o trasformazioni, consente di ottenere delle entità in uscita (output) dotate di valore aggiunto. Gli output di un processo possono a loro volta costituire input per il successivo. Se valutate sotto tale aspetto tutte le attività svolte, siano esse gestionali (e quindi trasversali all'insieme dei servizi offerti) che operative (legate all'erogazione dei singoli servizi), possono essere più facilmente monitorate e misurate sia in termini di controllo dei percorsi che di risultati raggiunti.



Figura 1

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il modello rappresentato nella Figura 1 prevede una successione di passaggi tutti tra loro concatenati, orientati al mantenimento del Sistema impostato e, nel contempo, a far sì che lo stesso possa tendere ad un progressivo miglioramento.

Se si esamina nel suo complesso l'avvicendamento di quanto rappresentato nello schema, emerge chiara la rilevanza di ogni singola fase, ma se ne evidenzia anche il limite in mancanza tanto del passaggio precedente, quanto del successivo.

➤ La Responsabilità assunta dalla Direzione (DG) nella definizione delle strategie da seguire per rispondere al meglio alle esigenze degli Utenti, pur nel rispetto di quanto prescritto dalle normative cogenti, diviene un aspetto fondamentale e prioritario.

Il punto di partenza è rappresentato da una precisa definizione della Politica della Qualità, dalla individuazione degli Obiettivi Generali e da una chiara Pianificazione dei Processi.

➤ Conclusosi il preliminare momento di pianificazione delle attività e meglio delineato il percorso da seguire, la Direzione (DG) procede all'attenta valutazione delle risorse di cui dispone (umane, tecnologiche, economiche, ecc.) e alla loro mirata e consapevole gestione finalizzata al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

➤ Sulla base degli input rappresentati dalle esigenze, espresse o inesprese, dei "clienti" (dove per clienti si intendono l'Utenza, ma anche tutte le incombenze a cui i Servizi sono deputati) il personale si attiva e, operando sulla scorta di quanto stabilito nella pianificazione dei processi, eroga prestazioni e servizi (output) finalizzati alla soddisfazione dei clienti stessi.

➤ Periodicamente l'efficacia del Sistema viene soppesata. Durante l'erogazione del servizio o al termine di alcune delle fasi principali, il personale incaricato in collaborazione con quello coinvolto nelle diverse attività, raccoglie i dati necessari e li "misura".

Questo può avvenire prendendo in considerazione diversi fattori come ad es. l'esito di verifiche ispettive interne, lo scostamento tra quanto preventivato e quanto raggiunto (valutazione degli indicatori), i riscontri pervenuti da parte dell'Utenza (reclami o risultati delle indagini di soddisfazione), le caratteristiche delle prestazioni effettuate (avvalendosi delle schede di registrazione).

I risultati ottenuti vengono presentati alla Direzione che, dopo opportuna "analisi" degli stessi, valuta il grado di adeguatezza raggiunto dall'organizzazione interna, la sua capacità di erogare servizi di qualità, lo stato di raggiungimento degli obiettivi definiti, per poi procedere all'individuazione di possibili azioni di "miglioramento".

➤ Ciò a cui un ottimale Sistema di Gestione della Qualità deve sempre tendere è il "miglioramento continuo".

DG, in collaborazione con il Responsabile Gestione Qualità ed i Responsabili di Servizio, ha attivato e documentato il Sistema di Gestione per la Qualità come segue:

- pianificando le attività di elaborazione dell'SGQ e definendo ruoli e responsabilità

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- procedendo a rappresentazione grafica (Organigramma) della struttura organizzativa e funzionale dei Servizi
- identificando i principali processi alla base delle attività e fondamentali per l'erogazione dei servizi richiesti e/o offerti
- stabilendo sequenze ed interazioni tra i processi stessi, criteri e metodi di lavoro finalizzati ad assicurarne l'efficacia
- uniformando, condividendo e predisponendo (con la realizzazione del presente Manuale, di Procedure, Schede Identificative di Processo e Istruzioni Operative), un insieme di regole e indicazioni documentate che descrivano i processi e le attività nel rispetto dei requisiti richiesti dalla Norma ISO 9001 di riferimento e delle necessità organizzative e funzionali dei singoli Uffici
- identificando ed eventualmente predisponendo un'insieme personalizzato ed esauriente di documenti di Registrazione della Qualità (moduli...)
- concordando tipologia e quantitativi di attrezzature e strumenti funzionali al servizio e impegnando le risorse necessarie per l'approvvigionamento
- assicurando la disponibilità di informazioni e risorse necessarie per consentire il monitoraggio di quanto predisposto, dei servizi e delle prestazioni erogate
- misurando e analizzando i risultati ottenuti per valutare e attuare ogni opportuna azione finalizzata al conseguimento degli obiettivi e al miglioramento continuo del sistema

Il Comune di San Colombano al Lambro ha pianificato e documentato con Procedure le attività gestionali trasversali del Sistema Qualità che interessano tutti i Servizi dell'Ente:

Codice Procedura	Titolo
PGQ_01	Gestione e controllo della documentazione
PGQ_02	Documenti di registrazione della Qualità
PGQ_03	Verifiche Ispettive Interne - <i>/Audit Interni/</i>
PGQ_04	Gestione delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e Preventive
PGQ_06	Riesame <i>/di/</i> Direzione
PGQ_07	Formazione e addestramento
PGQ_08	Progettazione dei servizi
PGQ_09	Gestione Indicatori di Processo
PGQ_10	Approvvigionamento
PGQ_11	Monitoraggio e misurazione della soddisfazione degli Utenti

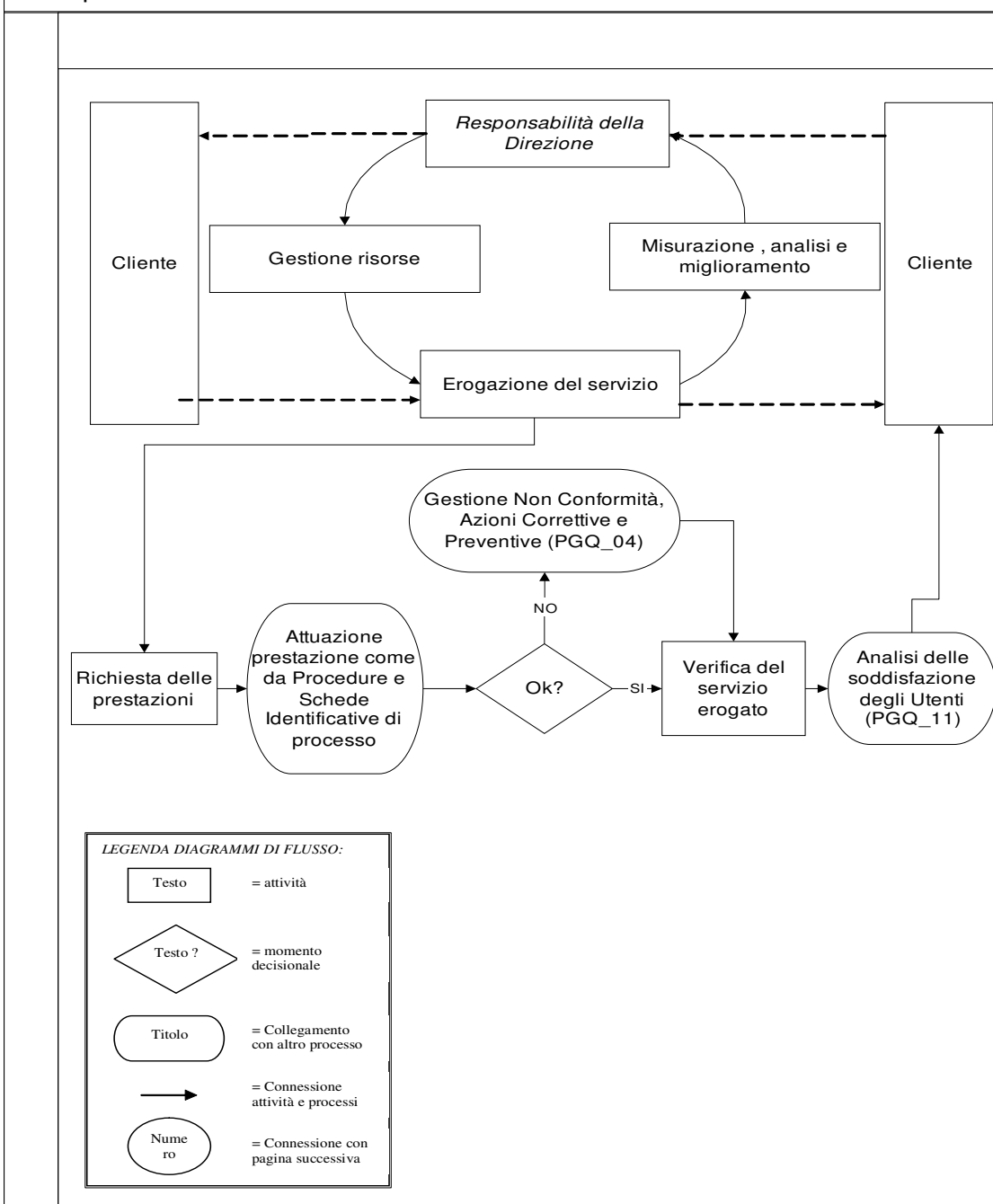
Ogni Servizio del Comune ha pianificato i processi che hanno influenza sulla qualità delle prestazioni documentandoli in Procedure , Schede Identificative di Processo o Istruzioni Operative.

I Processi posti in sequenza ed interazione tra loro costituiscono il macroprocesso del Comune di San Colombano al Lambro:

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Macroprocesso del Comune di San Colombano a Lambro



RGQ ha un elenco completo della documentazione di pianificazione dei processi di SGQ che viene aggiornato periodicamente, così come descritto dalla Procedura **PGQ_01 Gestione e controllo della documentazione**.

Tra i processi del SGQ controllati dal Comune di San Colombano al Lambro si considerano anche le attività che l'Ente eroga attraverso propri fornitori specializzati (processi affidati in esterno o processi in outsourcing).

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Le attività del Comune di San Colombano al Lambro affidate all'esterno sono:

- Mense scolastiche
- Pulizia Palazzo Comunale/Asilo Nido
- Servizi Cimiteriali (pulizia, custodia, sgombero della neve e manutenzione verde del cimitero, servizi cimiteriali)
- Mantenimento, custodia ed affido cani randagi
- Servizio integrativo di assistenza con personale educativo presso l'Asilo Nido
- Custodia e pulizia palestra poliuso
- Servizio trasporto alunni
- Raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti
- Servizio spazzamento meccanico strade comunali
- Servizio noleggio apparecchio misuratore di velocità

I rapporti con questi particolari fornitori sono regolati sia in base alle leggi vigenti sia attraverso adeguati controlli descritti al punto 7.4 del presente Manuale e dalla Procedura **PGQ_10 Approvvigionamento**

4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

I documenti del Sistema di Gestione della Qualità del Comune sono rappresentati da:

- Manuale di Gestione della Qualità
- Carta dei Servizi
- Procedure di Gestione della Qualità
- Schede Identificative di Processo
- Istruzioni Operative

- Deliberazioni
- Determinazioni
- Documenti di registrazione della Qualità
- Documenti di origine esterna

4.2.1 Manuale di Gestione della Qualità

***Manuale della qualità:** documento che descrive il sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione*

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il Manuale di Gestione della Qualità è composto da otto capitoli in conformità con le otto sezioni della **Norma UNI EN ISO 9001 ed. 2008**; ogni capitolo è identificato da un proprio n° di revisione.

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	Scopo ed identificazione dell’ambito in cui il Sistema di Gestione della Qualità è applicato ed indicazioni delle eventuali esclusioni motivate
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	Normativa nell’applicazione ed implementazione del SGQ
3	TERMINI E DEFINIZIONI	Abbreviazioni e”vocabolario” delle principali definizioni utilizzate in un SGQ
4	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	Requisiti generali e particolari relativi al SGQ del Comune e della documentazione di riferimento
5	RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	Impegno, attenzione focalizzata al Cliente, Politica della Qualità, pianificazione, responsabilità delegate e riesame del SGQ
6	GESTIONE DELLE RISORSE	Responsabilità nella gestione delle risorse umane, le infrastrutture e l’ambiente di lavoro in cui viene implementato il SGQ del Comune
7	REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO	Descrizione di processi di erogazione del servizio e dei relativi controlli
8	MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO	Monitoraggio delle attività e gestione del miglioramento dei servizi offerti dal Comune

Il Manuale, redatto e controllato dal Responsabile Gestione Qualità (RGQ), è approvato dal Direttore Generale (DG) e permette di identificare, pianificare, realizzare e controllare tutte le attività che influenzano qualitativamente gli adempimenti del Comune, dandone opportuna evidenza.

Esso permette inoltre al cittadino/utente e ai terzi, una valutazione del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) posto in essere.

Il Manuale descrive:

- la Politica della Qualità
- il campo di applicazione del SGQ
- la definizione delle responsabilità
- i riferimenti alle procedure documentate
- le interazioni tra i processi del SGQ del Comune.

La correlazione fra l’articolazione del Manuale di Gestione della Qualità e le Procedure di Sistema è riportata nei capitoli in cui si parla dell’argomento specifico.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

La garanzia dell'ultimo aggiornamento della documentazione è esclusivamente demandata alla cartella informatica "Documentazione del Sistema di Gestione Qualità" ed alla copia cartacea redatta, controllata ed approvata in originale e conservata da RGQ.

Il Manuale è messo a disposizione di tutto il Personale attraverso il Sistema Informatico - Rete Intranet.

La cartella di condivisione dati presente nella rete interna al Comune è intitolata

Documentazione del Sistema di Gestione Qualità

Almeno una copia cartacea originale del Manuale deve essere conservata a cura di RGQ.

Il Manuale stampato sarà identificato come documento "Non Controllato".

Qualora DG o RGQ decidessero di distribuire copie cartacee controllate del Manuale queste sono distribuite da RGQ tramite utilizzo di una Lista di distribuzione.

La copia controllata cartacea prevede la responsabilità da parte di RGQ di ritirare tutte le copie distribuite qualora queste siano modificate.

Le modalità di stesura, approvazione, aggiornamento e gestione del Manuale di Gestione della Qualità sono definite in dettaglio dalla Procedura codice **PGQ_01 Gestione e controllo della Documentazione.**

4.2.2 Tenuta sotto controllo dei documenti

I documenti del SGQ possono avere origine interna, emessi dai Servizi del Comune, o avere origine esterna all'Ente.

Documenti di origine interna comprendono:

- **Manuale di Gestione della Qualità:** è il documento nel quale vengono descritte la Politica della Qualità del Comune, lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema Qualità e sono precisate le modalità organizzative, strutturali e procedurali su cui sono articolate le attività rilevanti per la Qualità del servizio erogato in ottica di miglioramento continuo;
- **Carta dei Servizi:** è il documento per promuovere lo sviluppo della Qualità dei servizi offerti dal Comune garantendone trasparenza ed aumentando la conoscenza e partecipazione dei Cittadini alla vita pubblica. La Carta dei Servizi è "un vero e proprio contratto stipulato dall'Amministrazione Comunale con i propri cittadini, con cui l'Ente si impegna a fornire i servizi previsti, allo standard qualitativo prestabilito, secondo tempi certi, costanti e verificabili..." (Carta dei Servizi 13/10/03);
- **Procedure di Gestione della Qualità:** sono i documenti che chiariscono come i principi e le metodologie definiti nel Manuale di Gestione Qualità trovano applicazione. Descrivono sia i processi richiamati dalla norma UNI EN ISO 9001 per la conduzione del Sistema Qualità, sia quelli regolati dalle normative vigenti sia, ancora, quelli identificati dalla Direzione per lo svolgimento delle attività non altrimenti disciplinate. Nelle Procedure vengono evidenziate le responsabilità e le

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

modalità di corretta esecuzione delle attività svolte;

- **Schede identificative dei processi:** sono documenti che descrivono, attraverso diagrammi di flusso, le attività erogate dai servizi del Comune, identificando i responsabili, i documenti prodotti, le interazioni tra i processi ed i tempi di erogazione delle prestazioni;
- **Istruzioni Operative:** *sono documenti che precisano singole e specifiche attività “semplici” dal punto di vista del coinvolgimento del personale ed operativo. Sono redatte dal Servizio competente e descrivono in maniera dettagliata una singola attività;*
- **Deliberazione:** è l'atto amministrativo con il quale gli organi collegiali (Consiglio Comunale, Giunta Comunale) esprimono la propria volontà, ha valore costitutivo degli effetti giuridici che l'atto è destinato a spiegare;
- **Determinazione:** è il provvedimento con cui il Segretario Comunale, il Direttore Generale, i Responsabili di Servizio svolgono l'attività organizzativa e gestionale.

Documenti di origine esterna comprendono:

I documenti di origine esterna d'interesse Comunale sono:

- Leggi e altri atti normativi
- Circolari
- Decreti ministeriali
- Direttive di gestione

RGQ ha la responsabilità di archiviazione e gestione delle Norme serie ISO 9000 e delle Linee guida di riferimento

La Procedura codice **PGQ_01 Gestione e controllo della Documentazione** garantisce il controllo dei documenti del SGQ stabilendo le modalità per:

- Approvare i documenti prima della loro emissione per assicurarne l'adeguatezza,
- Riesaminare, aggiornare e riapprovare i documenti stessi,
- Assicurare l'identificazione delle modifiche e dello stato di revisione,
- Assicurare la corretta distribuzione dei documenti,
- Garantire la corretta conservazione (leggibilità e identificazione) dei documenti,
- Tenere sotto controllo la documentazione di origine esterna,
- Identificare chiaramente la documentazione obsoleta.
- Gestire e conservare i dati su supporto magnetico.

4.2.3 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione della Qualità sono costituiti da quei documenti o dati generati dall'applicazione delle regole contenute nel presente Manuale, nelle Procedure, nelle Schede

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Identificative di processo, nelle Istruzioni Operative e nelle prassi di attività non formalizzate che hanno influenza sulla qualità di erogazione di un servizio.

Questi documenti sono conservati per dimostrare il conseguimento della qualità richiesta e l'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

I metodi utilizzati per l'archiviazione sono tali da consentire una rapida rintracciabilità ed evitarne deterioramenti, danni e smarrimenti.

I documenti di registrazione della Qualità possono essere in forma cartacea o elettronica.

Le modalità di gestione di tali documenti sono dettagliate nella Procedura codice **PGQ_02 Documenti di registrazione della Qualità** che riporta le seguenti informazioni:

- identificazione della registrazione,
- modalità e tempi minimi di archiviazione,
- ubicazione,
- responsabile dell'archiviazione

I tempi minimi di archiviazione e il responsabile dell'archiviazione sono specificati negli elenchi della documentazione conservati dai Servizi del Comune ed in copia dal Responsabile Gestione Qualità.

I documenti di registrazione superati sono rimossi e distrutti dai responsabili della loro archiviazione alle scadenze stabilite.

4.2.4 Responsabilità

Tutto il personale dell'Amministrazione Comunale è tenuto ad applicare le prescrizioni relative al Sistema Qualità del Comune e a collaborare con il RGQ al fine di migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

Ogni Responsabile, in funzione del proprio livello gerarchico, deve assicurarsi che:

- le attività della qualità siano svolte correttamente all'interno del settore di sua competenza;
- le attività/prodotti/servizi dell'organizzazione siano svolti nel rispetto della normativa vigente;
- i documenti del Sistema Qualità siano disponibili dove servono e siano utilizzati;
- tali documenti siano modificati o revisionati quando errati o incoerenti con le esigenze dell'Amministrazione Comunale;
- il personale, che esegue attività inerenti alla qualità sia adeguatamente addestrato.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

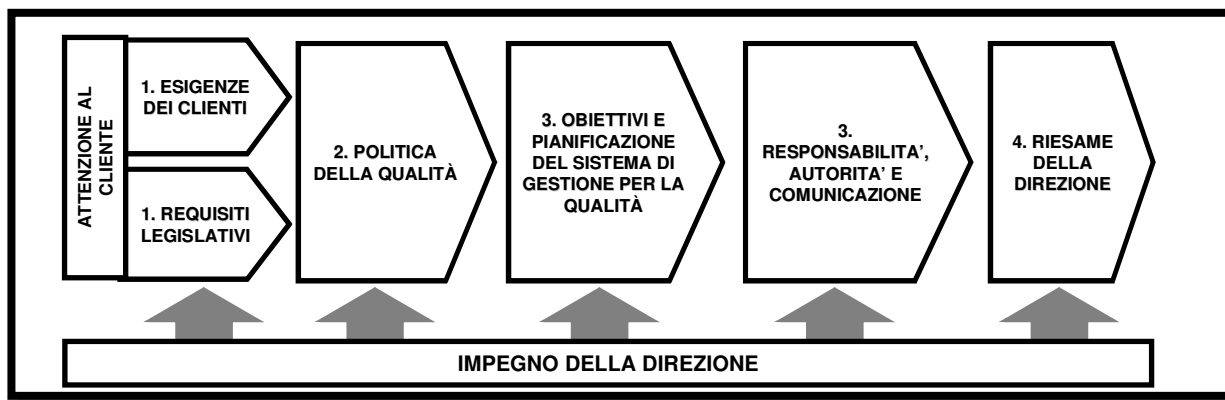
Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

- 5.1 Impegno della Direzione
- 5.2 ***Orientamento al Cliente***
- 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 della Direzione
 - 5.5.3 Comunicazione interna
- 5.6 ***Riesame di Direzione***
 - 5.6.1 Generalità
 - 5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame
 - 5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.



5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE

L'esercizio dell'autorità da parte dell'Alta Direzione si basa sulla distinzione tra:

- *poteri di indirizzo e di controllo, che, per quanto riguarda le modalità di sviluppo del sistema di gestione per la qualità, spettano alla Giunta Comunale;*
- *poteri di gestione, che spettano al Direttore Generale.*

Pertanto, l'Alta Direzione dell'Ente si distingue in Alta Direzione di indirizzo (Giunta Comunale) e Alta Direzione gestionale (Direttore Generale).

Il presente capitolo del Manuale di Gestione della Qualità illustra le modalità operative attraverso cui la Direzione Generale del Comune di San Colombano al Lambro, **/distinta in Alta Direzione di indirizzo e Alta Direzione gestionale/** dimostra **/secondo la rispettiva competenza/** il proprio impegno per:

- stabilire la Politica per la Qualità ed i relativi obiettivi, garantendo una loro idonea diffusione, comprensione ed attuazione a tutti i livelli del Comune di San Colombano al Lambro;
- creare e mantenere, all'interno del Comune, la consapevolezza dell'importanza di soddisfare le esigenze del Cliente interno ed esterno all'Organizzazione, nel rispetto dei vincoli legislativi applicati;
- mettere a disposizione risorse opportune per il raggiungimento degli obiettivi;
- definire la pianificazione della qualità al fine di rispettare i principi espressi nella Politica e raggiungere gli obiettivi definiti;
- stabilire il Sistema di Gestione per la Qualità ovvero le regole da seguire nel rispetto della Politica definita e degli obiettivi fissati;
- eseguire periodici riesami del Sistema di Gestione per la Qualità per verificare la conformità, l'efficacia e l'efficienza dello stesso.

5.2 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

La Direzione Generale **/gestionale/**, in collaborazione con RGQ e con i Servizi coinvolti, deve assicurare che l'orientamento del Comune verso il Cittadino/Cliente sia sistematicamente verificato attraverso la valutazione dei seguenti dati:

- Monitoraggio dei processi interni relativi all'erogazione del servizio;
- Soddisfazione degli Utenti;
- Valutazione dei reclami inoltrati dagli Utenti;
- Indagini di mercato sui nuovi servizi e prodotti da offrire ai Cittadini e conseguente attività di progettazione.

La verifica della corretta attuazione dei servizi viene pianificata attraverso l'implementazione di due Procedure richiamate anche al capitolo 8 del presente manuale:

- Procedura **PGQ_04 Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive** in relazione alla gestione dei reclami degli Utenti.
- Procedura **PGQ_11 Monitoraggio e misurazione della soddisfazione degli Utenti**

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Politica per la qualità: orientamenti ed indirizzi generali di un'organizzazione relativi alla qualità, espressi in modo formale dall'Alta Direzione.

(UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario" (Ed. 2005)

La Direzione **/gestionale/** del Comune di San Colombano al Lambro ha definito la Politica per la Qualità, nella quale sono riportati i principi, gli impegni per il conseguimento degli obiettivi della qualità identificati.

La Politica per la Qualità è coerente con agli obiettivi strategici presenti nelle linee programmatiche di mandato per il quinquennio 2009/2014", presentati dal Sindaco Rag. Gianluigi Panigada nella seduta consiliare del 31.07.2009 con atto n. 16.

Durante l'attività di Riesame della Direzione viene altresì verificata la coerenza del SGQ con quanto descritto nella Politica della Qualità e con i dettami della norma di riferimento **UNI EN ISO 9001:2008**.

La politica per la qualità viene portata a conoscenza di tutto il personale interno e dei collaboratori esterni dell'Amministrazione Comunale mediante riunioni con il personale, consegna di copia del Manuale Qualità e pubblicazione interna nelle apposite bacheche.

DG vuole che ogni collaboratore s'impegni a soddisfare le esigenze dei clienti interni/esterni in conformità ai contratti stipulati, all'etica professionale, nel rispetto dei principi contenuti nel presente Manuale Qualità e nelle procedure documentate predisposte.

I principi espressi dalla Politica della Qualità sono diffusi anche ai Cittadini attraverso pubbliche affissioni.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

La Politica per la Qualità del Comune di San Colombano al Lambro, approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 104 del 16.07.2009, è di seguito riportata:

“ Realizzare la migliore delle comunità possibili”

In questo spirito vogliamo che chi ha veramente bisogno sia sostenuto e chi non ha bisogno trovi comunque un ambiente accogliente e sereno con la disponibilità di servizi efficienti che consentano a giovani, lavoratori e anziani, cultura, svago e condizioni di vita di qualità elevata in condizioni di sicurezza.

Per far questo

- ❖ *Vogliamo migliorare la qualità della vita dei nostri cittadini*
- ❖ *Vogliamo organizzare un'amministrazione moderna ed efficiente*
- ❖ *Vogliamo attuare iniziative che coinvolgano tutti i componenti della comunità*
- ❖ *Vogliamo favorire i rapporti tra Comune e Cittadini*
- ❖ *Vogliamo offrire alla nostra gente un territorio sicuro*

5.4 PIANIFICAZIONE

5.4.1 Obiettivi per la Qualità

Per garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità, DG individua obiettivi concreti e misurabili che periodicamente verifica e aggiorna. Tali obiettivi sono coerenti con gli indirizzi espressi nella Politica per la qualità e con gli obiettivi aziendali/strategici e perseguono il miglioramento del Sistema, della qualità dei servizi erogati ed in particolare dei requisiti attesi dal Cittadino/Cliente.

Gli obiettivi vengono approvati da DG in occasione del Riesame della Direzione, su proposta dei RS.

Per ottenere quanto sopra descritto DG si impegna a:

- riconoscere nella figura del Responsabile Gestione Qualità il proprio rappresentante nella gestione delle attività di sviluppo, applicazione, mantenimento e miglioramento del Sistema Qualità adottato, coerente alla normativa **UNI EN ISO 9001:2008**;
- stabilire piani di formazione, informazione ed addestramento del proprio personale affinché possa comprendere a fondo le proprie politiche per la qualità e possa migliorare tutte le prestazioni professionali in relazione a tutte le problematiche inerenti la qualità del servizio e il rispetto dell'ambiente;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- stimolare il coinvolgimento e la partecipazione di tutto il personale dell'Amministrazione Comunale verso la qualità;
- valorizzare la partecipazione e la capacità propositiva del personale;
- recepire e farsi portavoce di suggerimenti migliorativi;
- soddisfare le esigenze emergenti (uomini, attrezzature, strumenti, hardware, software) nel processo di raggiungimento dell'obiettivo preposto

5.4.2 Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità

Tenendo sempre ben presenti gli obiettivi prefissati e il fine ultimo di raggiungerli, DG ha provveduto a strutturare il proprio SGQ pianificandone architettura e dinamismi.

Partendo da una attenta valutazione delle principali attività svolte nell'ambito dei suoi servizi, ha condotto un successivo studio finalizzato all'identificazione delle diverse sequenze, delle loro esatte successioni e delle figure responsabili per ciascuna mansione esaminata.

Fondamentale per la corretta ricostruzione dei processi è stata la verifica di eventuali interazioni, punti di convergenza, sovrapposizioni o incongruenze nell'ambito di una o più tra le competenze valutate. Fissati gli obiettivi che con quei processi intendeva raggiungere, ha definito le risorse necessarie (in termini umani, strumentali ed economici) e ha individuato metodi attendibili in grado di misurarne l'efficacia.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

5.5 RESPONSABILITA' , AUTORITA' E COMUNICAZIONE

5.5.1 Responsabilità e autorità

Le responsabilità, i compiti ed i rapporti interfunzionali, relativi al personale che pianifica, svolge e controlla le attività descritte nei processi formalizzati, sono definite nel capitolo 5 di ciascuna Procedura emessa e nelle Schede identificative di Processo.

Oltre a ciò che deve essere svolto dalle diverse funzioni (responsabilità) vengono anche esplicitati ambiti e spazi decisionali lasciati alla discrezionalità e alla competenza professionale di alcune figure, di volta in volta, individuate o che, per carica ricoperta, siano state opportunamente delegate (autorità).

Di seguito sono sintetizzate, per le funzioni direttive, le principali attività e responsabilità.

Giunta Comunale

- Approva la Politica per qualità e prende atto dei relativi Obiettivi.
- Approva la Carta dei Servizi e contestualmente gli obiettivi aziendali/strategici per il relativo periodo di validità.
- Definisce linee guida per la programmazione di breve, medio e lungo periodo.
- Fornisce gli indirizzi generali per il miglioramento dei servizi.
- Fornisce gli obiettivi fondamentali per le attività, definendo priorità attraverso il PRO.
- Definisce le linee guida della politica del personale.

Direttore Generale

- **Definisce e riesamina periodicamente la Politica per la Qualità**
- Approva gli Obiettivi della qualità.
- Coordina i Responsabili di Servizio incaricati dal Sindaco ed il Responsabile Gestione Qualità.
- Concorda con le Organizzazioni Sindacali la politica del personale, secondo le linee guida della Giunta Comunale.
- Assicura la corretta diffusione di comunicazioni e informazioni al personale interno.
- Approva i risultati del progetto di un nuovo servizio/prodotto.
- Approva il piano di formazione del personale
- Effettua il Riesame della Direzione, sviluppando il miglioramento dell'organizzazione.
- Approva il Manuale della Qualità.
- Approva le Procedure di Gestione della Qualità.
- **Approva le Istruzioni operative.**

Responsabile di Servizio

- Diffonde e attua la Politica per la Qualità.
- Propone gli obiettivi per la qualità per il proprio servizio/settore.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- Attua le prescrizioni del sistema di gestione per la qualità, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione ed il controllo dell'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.
- Garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per i servizi di propria competenza.
- Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di gestione per la qualità.
- **Verifica, emette, archivia, aggiorna la documentazione del Sistema Qualità di propria competenza.**
- Analizza le non-conformità rilevate nel proprio settore/servizio e, con i collaboratori, ne definisce le modalità di trattamento.
- Individua le necessità formative per i propri collaboratori e propone il piano di formazione del servizio/settore.
- Coordina le attività delle diverse funzioni aziendali a lui assegnate, stimolando e supportando l'innovazione dei processi e dei servizi.
- Assicura il supporto tecnico per la gestione e la risoluzione dei reclami e delle segnalazioni dei clienti.
- Coglie le esigenze dei clienti e le aspettative della comunità e ne trae i dati di base per la progettazione e lo sviluppo di nuovi servizi.
- Valuta e qualifica, in accordo alla legislazione vigente, i fornitori di prodotti e servizi.
- Provvede all'approvvigionamento di beni e servizi necessari per realizzare gli obiettivi assegnati e per erogare i servizi di competenza.
- Assicura la corretta diffusione di comunicazioni e informazioni ai clienti.
- Cura il monitoraggio e la misurazione dei processi e dei prodotti di propria competenza.

Responsabile Gestione Qualità

- Attua le prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di propria competenza.
- Controlla la puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure.
- Garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza.
- Garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema Qualità.
- Verifica, emette, distribuisce, archivia, aggiorna la documentazione del Sistema Qualità **di propria competenza.**
- Partecipa all'analisi delle non conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento.
- Raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui processi e sul Sistema Qualità.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- Propone, in collaborazione con i responsabili delle diverse attività, le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità.
- Assicura la pianificazione in collaborazione con i Responsabili di Servizio e l'esecuzione delle attività di Audit sul Sistema Qualità.
- Propone alla Direzione le azioni di miglioramento del Sistema Qualità.
- Verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive, preventive e di miglioramento.
- Coordina le attività relative al monitoraggio della soddisfazione del cliente.

5.5.2 Rappresentante della Direzione

Il Direttore Generale del Comune di San Colombano al Lambro riveste anche il ruolo di Rappresentante della Direzione.

In questa Funzione tra i suoi doveri spiccano quelli di:

- essere sempre al corrente delle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e valutare ogni possibile margine di miglioramento
- verificare che i processi necessari per il buon andamento del Sistema siano approntati, resi operativi e tenuti aggiornati
- promuovere consapevolezza e sollecitare il Personale del Comune a sviluppare e mantenere alta l'attenzione e la sensibilità nei confronti delle esigenze degli Utenti

Al fine di garantire un adeguato adempimento del SGQ, anche attraverso la collaborazione da parte di tutto il Personale, DG ha formalmente nominato, tra i suoi collaboratori, un Responsabile Gestione Qualità (RGQ) con il ruolo di monitorare l'andamento del Sistema e concordare i dinamismi provvedendo ad assicurare la predisposizione dei processi fondamentali, la loro attuazione e il loro periodico aggiornamento. RGQ, in altre parole, ha il compito di assicurare che il Sistema funzioni correttamente (in conformità a quanto prescritto dalla norma **UNI EN ISO 9001:2008**) e di condurlo al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Deve pertanto garantirne e documentarne la progressiva realizzazione, riferendo alla Direzione circa il suo reale andamento, sulle potenzialità di implementazione o eventuali carenze riscontrate.

RGQ, che assicura completa indipendenza rispetto alle altre funzioni presenti, svolge la propria attività in autonomia e con l'autorità conferitagli da DG.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

5.5.3 Comunicazione interna

Un aspetto di fondamentale importanza per la gestione dei processi gestionali e operativi (necessari per l'erogazione dei servizi ai cittadini/clienti) è rappresentato dalla comunicazione al personale impiegato nei Servizi Comunali e dalle relative informazioni di ritorno.

Periodicamente sono portati a conoscenza del personale rapporti consuntivi sull'andamento del Sistema di gestione per la Qualità

All'interno dell'Ente gli strumenti di comunicazione sono:

- riunioni periodiche
- posta elettronica
- bacheche
- comunicazioni scritte
- rete intranet

5.5 RIESAME DI DIREZIONE

5.6.1 Generalità

Ad intervalli prestabiliti, il Direttore Generale riesamina il SGQ al fine di verificare che lo stesso abbia conservato, nel tempo, condizioni di idoneità, attualità, adeguatezza ed efficacia. Nel corso del Riesame vengono rivalutate la Politica per la Qualità e gli obiettivi precedentemente proposti, tutta una serie di elementi in ingresso e in uscita, e sono prese in considerazione opportunità di miglioramento o necessità di apportare modifiche al Sistema.

DG è responsabile della periodica revisione del Sistema di Gestione Qualità.

Le riunioni di Riesame sono convocate almeno una volta l'anno da DG con la collaborazione di RGQ e la partecipazione eventuale dei Servizi del Comune.

Le registrazioni dei Riesami effettuati dalla Direzione vengono conservati a cura di RGQ

La Procedura **PGQ_06 Riesame della Direzione** descrive il processo di riesame.

5.6.2 Elementi in ingresso per il riesame

I dati da considerare in sede di riesame sono:

- **Politica ed obiettivi generali per la Qualità del Comune**
- Risultati dei precedenti Riesami della Direzione;
- Risultati delle Verifiche Ispettive;
- Soddisfazione Utenti;
- Azioni Correttive e Preventive;
- Report sulle Non Conformità;
- Report sui Reclami degli Utenti;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- Programma per Verifiche Ispettive Interne per l'anno successivo;
- Piano di formazione del personale per l'anno successivo;
- Proposte di obiettivi;
- Andamento degli indicatori sui vari processi del Sistema di Gestione per la Qualità e il grado di raggiungimento degli obiettivi;
- Proposte per azioni di miglioramento;
- Quant'altro suggerito da obiettivi/strategie organizzative.

5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

I dati in uscita dall'attività di riesame sono:

- l'approvazione del Piano di formazione per l'anno successivo;
- l'approvazione del Programma delle Verifiche Ispettive Interne per l'anno successivo;
- la definizione degli obiettivi per la qualità;
- decisioni ed azioni relative al miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.

Copia del Verbale di Riesame viene consegnato da DG alla Giunta per la presa d'atto ed ai Responsabili di Servizio/Procedimento che devono informare il rispettivo personale dei contenuti.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

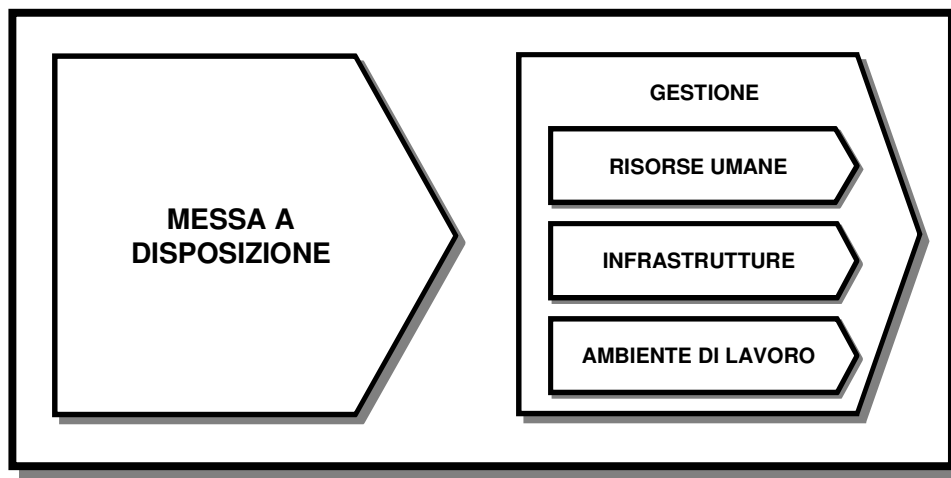
Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

- 6.1 Messa a disposizione delle risorse
- 6.2 Risorse umane
 - 6.2.1 Generalità
 - 6.2.2 **Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza**
- 6.3 Infrastrutture
- 6.4 Ambiente di lavoro

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.



6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE

La Direzione del Comune di San Colombano al Lambro individua e attiva le risorse necessarie per:

- attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorarne l'efficacia in modo continuo;
- accrescere la soddisfazione degli Utenti.

I Settori e Servizi che operano nell'ambito del SGQ del Comune sono identificati nei paragrafi IV (La struttura organizzativa comunale) e V (Elenco dei settori e dei servizi del Comune di San Colombano al Lambro) dell'Introduzione del presente Manuale.

6.2 RISORSE UMANE

6.2.1 Generalità

Il Personale responsabile e coinvolto nell'attuazione del SGQ deve essere selezionato sulla base delle competenze, del grado di istruzione, delle capacità e dell'esperienza maturata.

La professionalità del Personale rappresenta la risorsa principale del Comune per conseguire gli obiettivi della Politica per la Qualità.

6.2.2 Competenza, formazione-aggiornamento e consapevolezza

Il Comune di San Colombano al Lambro svolge attività mirate ad assicurare al proprio Personale le competenze e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Tali attività possono comprendere:

- Identificazione delle competenze e delle necessità di formazione,
- Pianificazione ed attuazione dei programmi formativi,

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- Addestramento introduttivo per eventuali nuovi assunti o neofiti,
- Verifica dell'efficacia delle attività formative e dell'addestramento,
- Documentazione e registrazione della formazione e dell'addestramento effettuato

La Procedura **PGQ_07 "Formazione ed addestramento"** descrive le modalità gestionali e le relative responsabilità nell'attuazione dei punti sopra elencati.

In particolare l'attività di Formazione consiste:

- nell'individuazione delle necessità di formazione attraverso proposte formulate dai Responsabili di Servizio e valutate da DG durante il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità:
- nella formalizzazione e distribuzione del Piano di Formazione annuale, predisposto dal Servizio Risorse Umane ed approvato da DG.
- nell'attestazione dell'avvenuto intervento di formazione e registrazione del suo esito, formalizzati su documenti rilasciati dai soggetti formatori esterni (attestati, diplomi etc...) oppure su un documento predisposto internamente, di "Valutazione dell'intervento formativo".
- nella verifica dell'efficacia degli interventi formativi che hanno influenza sulle attività operative del Comune di San Colombano al Lambro, attuata dal Responsabile del Servizio.

Oggetto di formazione e addestramento del personale sono anche i temi della qualità e le modalità di utilizzo delle Procedure e della documentazione introdotta per la corretta gestione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le attività di formazione e aggiornamento sono eseguite esternamente o internamente da professionisti qualificati.

L'attività di Addestramento consiste nell'individuazione di un esperto (Tutor) interno all'Ente che sia in grado di trasmettere al neofita le competenze/conoscenze necessarie allo svolgimento del proprio lavoro, che lo affianchi nello svolgimento delle sue attività per un periodo di tempo definito dal RS in relazione al curriculum del neo-assunto.

Al termine del periodo, il Tutor deve relazionare al Responsabile di Servizio interessato sul livello di apprendimento del soggetto.

Le Procedure formalizzate internamente, gli Schemi identificativi di processo, le Istruzioni operative e la documentazione in materia di sicurezza e salute sul luogo del lavoro, costituiscono la base per l'addestramento interno.

Oltre agli aspetti organizzativi e gestionali relativi alla funzione di appartenenza, l'addestramento del personale di nuova assunzione deve assicurare la piena comprensione della Politica per la Qualità Aziendale, l'importanza di una continua attenzione volta all'Utente e la volontà della Direzione di conseguire gli obiettivi prefissati.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Per ogni dipendente comunale esiste un fascicolo personale, gestito dal Servizio Risorse Umane, che raccoglie:

- scheda personale composta dai seguenti elementi:
 - dati anagrafici
 - percorso scolastico
 - esperienze lavorative
 - formazione
- contratto individuale di lavoro
- trattamento economico in godimento
- documenti relativi ai titoli di studio e ogni altro documento relativo alla preparazione tecnica e professionale
- documenti inerenti la gestione del rapporto di lavoro
- schede di valutazione intervento formativo/addestramento.

6.3 Infrastrutture

I settori preposti del Comune stabiliscono le necessità relative alle infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e alla loro manutenzione, al fine di dotare il Comune di San Colombano al Lambro delle infrastrutture necessarie e di assicurarne il corretto funzionamento, anche attraverso la prevenzione dei guasti, in linea con gli obiettivi di qualità e di produttività del Comune e nel rispetto delle normative vigenti di sicurezza sul lavoro.

In caso di anomalia o mal funzionamento di una fornitura si richiede l'intervento dei fornitori qualificati esterni, assegnati alla manutenzione.

La definizione delle aree di lavoro tiene conto dei fattori di sicurezza in conformità alla Dlgs 81 del 9 aprile 2008.

Ogni postazione e ambiente di lavoro sono provvisti di adeguati spazi tecnicamente attrezzati per garantire lo svolgimento in sicurezza ed efficienza delle attività e per assicurare l'integrità e la rapida rintracciabilità dei documenti, dei dati e delle registrazioni di pertinenza.

Le operazioni di manutenzione e/o verifica periodica degli impianti interni (elettrico, idrico, riscaldamento) sono garantite ed appaltate ad Enti esterni attraverso contratti che sono rinnovati a cadenza periodica.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

6.4 Ambiente di lavoro

L'ambiente di lavoro del Comune di San Colombano al Lambro risponde alle caratteristiche di sicurezza, di ergonomia e di igiene necessarie per la corretta esecuzione dei servizi e delle attività di lavoro connesse.

In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge applicabili (in particolare il **D.lgs. 81/08**).

Il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) è costituito con personale dipendente all'interno della organizzazione dell'Ente medesimo.

Il SPP è unico per tutte le strutture del Comune.

L'organizzazione del SPP è disciplinata dall'art. 8 del D.lgs. 81/08 e successive modifiche/integrazioni.

Il Servizio Manutentivo del Comune pone particolare attenzione alla scelta e verifica dei dispositivi di protezione individuale (guanti, scarpe...) in dotazione al personale.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

7.1 Pianificazione della realizzazione del prodotto

7.2 Processi relativi al Cliente

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

7.2.3 Comunicazione con il Cliente

7.3 Progettazione e sviluppo

7.4 Approvvigionamento

7.4.1 Processo di approvvigionamento

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

7.5 Produzione ed erogazione del servizio

7.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

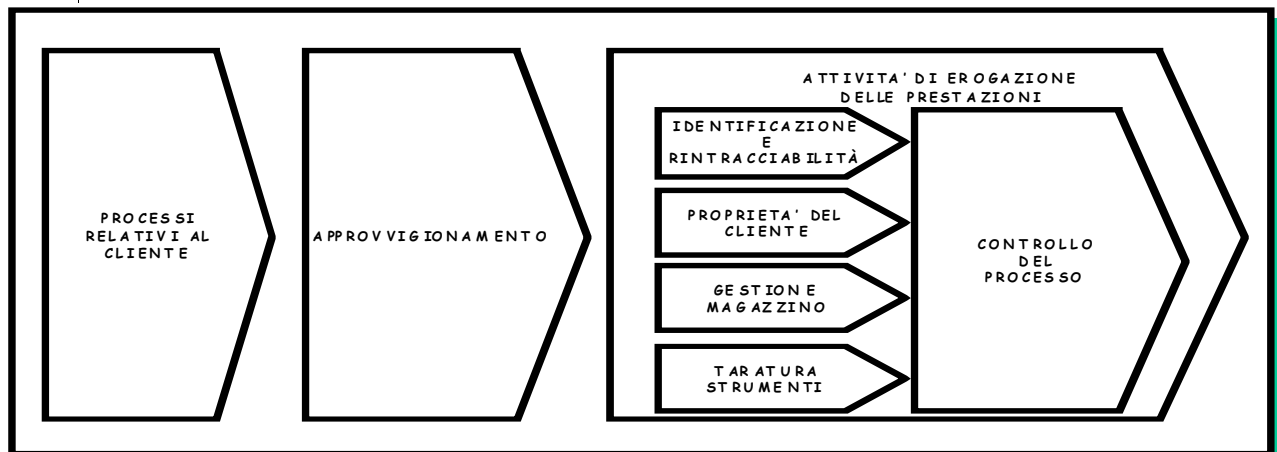
7.5.2 Validazione di processi di produzione e di erogazione del servizio

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

7.5.4 Proprietà del Cliente

7.5.5 Conservazione del prodotto

7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione



EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Pianificazione della qualità: parte della gestione per la qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la qualità ed a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005)

La pianificazione dei servizi offerti dal Comune di San Colombano al Lambro riguarda i seguenti Settori:

Settore	Servizio	Codice
Affari generali e Istituzionali	Affari generali	SAG
	Demografico Cimiteriale	SDC
	Elettorale Leva	SEL
Sviluppo e Innovazione	Gestione Sistema Qualità	SGQ
	Gestione Risorse Umane	SRU
	Sistema Informatico	SSI
Economico Finanziario	Finanziario	SFI
	Tributi	STR
	U.O. Economato	UEC
	Servizio Controllo di Gestione	SCG
Servizi alla Persona	Socio Assistenziale	SSA
	Istruzione	SIS
	Cultura Biblioteca	SCB
	Sport Tempo Libero	STL
Attività Produttive	Turismo	STU
	Commercio Attività Produttive	SAP
Polizia Locale	Polizia Locale	SPL
Tecnico Manutentivo	Lavori Pubblici	SLP
	Urbanistica Edilizia Privata	SUE
	Manutentivo	SMA
Parco Agricoltura Ambiente	Ambiente	SAM
	Agricoltura	SAA
	Parco	SPA

Come rappresentato dalla tabella sopra riportata, ogni Settore del Comune gestisce uno o più Servizi.

I processi di attività erogati dai singoli Servizi Comunali sono stati pianificati e documentati nelle Schede Identificative di Processo che sono conservate dai Responsabili di Servizio e dal Responsabile Gestione Qualità del Comune. In fase di pianificazione dei processi sono stati individuati:

- gli obiettivi da perseguire nella realizzazione dei servizi;
- le risorse necessarie;
- i requisiti cogenti necessari all'erogazione dei servizi;
- le interazioni tra i processi;
- le registrazioni che devono essere effettuate per fornire evidenza delle attività svolte

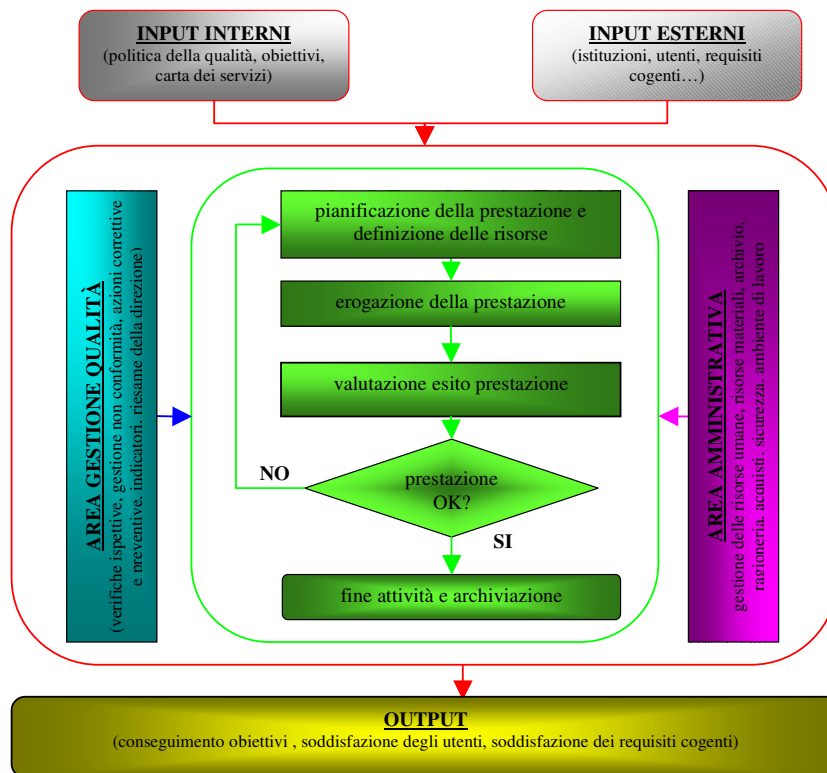
Lo scopo delle pianificazioni è di indicare le attività e responsabilità per la conduzione dei diversi processi d'erogazione dei servizi, al fine di misurarne l'efficacia e l'efficienza a fini migliorativi.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Un elenco completo delle Schede Identificative di Processo è conservato a cura del RGQ che ne cura l'aggiornamento semestrale.

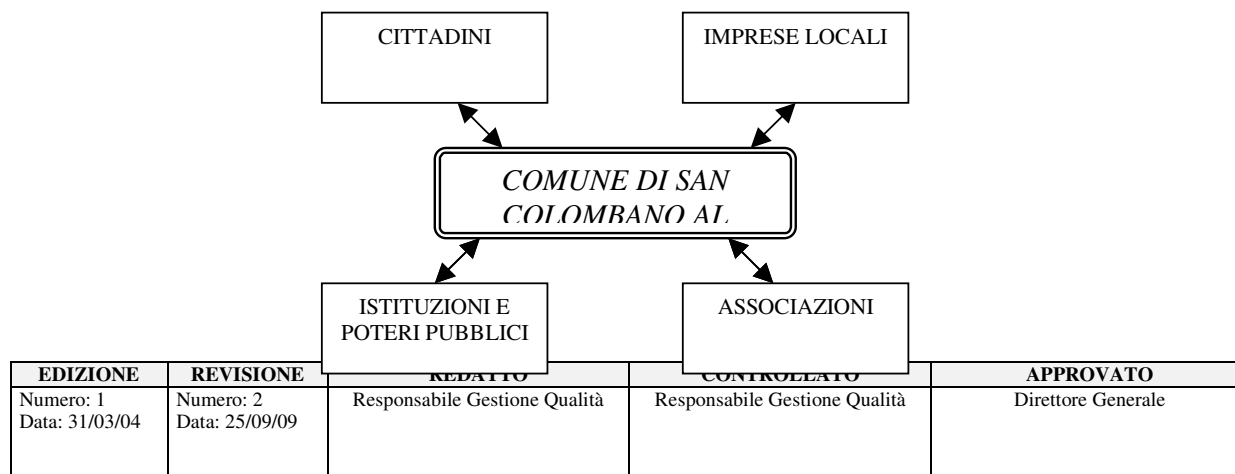
Le prestazioni offerte dai Servizi del Comune sono il risultato di attività pianificate nelle loro fasi di realizzazione, così come rappresentato schematicamente dal seguente diagramma:



7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto

I principali Clienti del Comune di San Colombano al Lambro possono essere rappresentati dal seguente schema:



Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il Comune di San Colombano al Lambro, riconoscendo le esigenze del cittadino, deve:

- identificare chiaramente i requisiti del servizio richiesti dall'Utente, nonché i requisiti attesi e cogenti e valutarli rispetto alle proprie capacità gestionali;
- definire e documentare i requisiti contrattuali;
- identificare e determinare i requisiti che differiscono da quelli precedentemente stabiliti ed assicurarsi che siano preventivamente condivisi da tutti i soggetti coinvolti (Comune, Utente, Fornitore);
- documentare le decisioni e i dati fondamentali cui, in caso di dubbio o controversia, ci si possa riferire;
- garantire che gli obblighi contrattuali siano comunicati, correttamente e interamente, alle funzioni che saranno responsabili della loro attuazione e che le eventuali modifiche siano sottoposte alle stesse funzioni, per il loro studio ed accettazione.

Gli impegni del Comune nei confronti del cittadino/utente possono essere specificati dalla Legge o assunti direttamente dal Comune.

Gli impegni fondamentali stabiliti dalla Legge nei confronti degli Utenti sono contenuti nei seguenti testi legislativi:

- D.LGS. 267/2000 "Testo unico degli Enti Locali";
- Legge 163/2006 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE";
- D.LGS. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle Pubbliche Amministrazioni";
- D.LGS. 165/2001 "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";
- **Legge 241/1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".**

Inoltre, tutti i singoli processi documentati nelle Schede Identificative a cura dei vari Servizi del Comune si riferiscono a testi legislativi richiamati nelle Schede stesse e negli Elenchi della documentazione del Comune di San Colombano al Lambro, archiviati dai Servizi e dal RGQ.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Gli impegni assunti direttamente dal Comune di San Colombano al Lambro nei confronti dei cittadini sono contenuti nella Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è il documento per promuovere lo sviluppo della Qualità dei Servizi offerti dal Comune, garantendone trasparenza ed aumentando la conoscenza e partecipazione dei Cittadini alla vita pubblica. La Carta è il documento che contiene gli impegni che il Comune assume direttamente nei confronti dei cittadini, specifica i Servizi offerti e le modalità per l'accesso e la loro fruizione.

La Carta dei Servizi è “un vero e proprio contratto stipulato dall'Amministrazione Comunale con i propri cittadini, con cui l'Ente si impegna a fornire i servizi previsti, allo standard qualitativo prestabilito, secondo tempi certi, costanti e verificabili...”.

La Carta viene revisionata a cadenza triennale.

I Servizi erogati dal Comune di San Colombano al Lambro rispettano anche i requisiti impliciti del Cliente (non espressi); tra questi si elencano:

- preparazione e competenza del personale;
- cortesia ed empatia del personale;
- riservatezza nell'interfacciarsi con il Cliente e nelle operazioni successive;
- rintracciabilità dei servizi;
- aggiornamento tecnologico degli strumenti utilizzati;
- correttezza e completezza della documentazione;
- facilità di accesso telefonico;
- disponibilità del personale a collaborare con il cittadino/utente;
- pronta gestione dei reclami e dei disservizi in genere.

7.2.2 Riesame dei requisiti relativi al prodotto

Riesame: attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005)

Normalmente non è possibile effettuare il riesame dei requisiti relativi al prodotto-servizio direttamente con ogni cittadino, in quanto i prodotti/servizi offerti dal Comune sono definiti unilateralmente sulla base dei requisiti cogenti stabiliti dalla Legge e/o di rilevazione delle esigenze dei Clienti, effettuate a priori dall'Ente stesso e registrate sulla Carta dei Servizi.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il riesame viene quindi eseguito prima della richiesta del cittadino, identificando in via generale e preventiva:

- i prodotti/servizi offerti
- i requisiti necessari per ottenerli;
- i documenti di riferimento;
- i responsabili dell'erogazione e del riesame dei requisiti.

L'attività di riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio offerto viene svolta dal Comune di San Colombano al Lambro che, dopo avere verificato le proprie capacità e risorse (umane, finanziarie, logistiche, tecnologiche...) per soddisfare le esigenze del cittadino, ha predisposto e reso pubblica una Carta dei Servizi che documenta:

- i prodotti/servizi offerti
- le responsabilità
- le modalità d'accesso dei clienti.

Il Comune di San Colombano al Lambro ed ogni singolo Servizio si accertano che:

- Siano sempre a disposizione le risorse per soddisfare i requisiti esplicitati nella Carta dei Servizi;
- Tutti i requisiti relativi alla fornitura del servizio siano stati considerati nella Carta dei Servizi;
- Ci sia conformità tra quanto offerto dal Comune e quanto richiesto dal cittadino;
- Non siano cambiate le condizioni poste all'atto della formalizzazione del servizio offerto.

7.2.3 Comunicazione con il Cliente

Il Comune considera la comunicazione e l'informazione continua, diretta agli Utenti, di fondamentale importanza per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di erogazione delle prestazioni fornite in ottica di "miglioramento continuo".

La comunicazione con l'Utente è, di massima, attuata attraverso canali diretti, indiretti o mezzi istituzionali previsti dalla Legge.

Tra i canali diretti di comunicazione sono compresi:

- Distribuzione della Carta dei Servizi;
- Sito Internet;
- Risposte telefoniche, informazioni....;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- Risposta ai reclami e segnalazioni;
- Sondaggi per misurare la soddisfazione dell'Utente;
- Contatti diretti con i Cittadini;
- Risposte tramite lettere circolari;
- Accesso alle informazioni secondo quanto previsto dalla Legge;
- Affissioni di avvisi tramite locandine, manifesti etc...su apposite bacheche distribuite sul territorio;
- Pubblicazioni all'Albo Pretorio dell'Ente;
- Pubblicazioni periodiche sui giornali e quotidiani sulle iniziative del Comune;
- Cartellonistica e segnaletica per l'orientamento all'interno del Comune.

Tra i canali indiretti di comunicazione sono compresi:

- Assemblee pubbliche, consultazioni aperte a tutta la cittadinanza;
- Partecipazione a Consigli aperti;
- Iniziative culturali;
- Iniziative promozionali;
- Iniziative con altri soggetti.

Altri canali di comunicazione previsti per Legge possono essere:

- Referendum;
- Petizioni varie.

Forme di comunicazioni con gli Utenti includono anche la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti che vengono trattati così come descritto nella **Procedura P_04 "Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive"**.

7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Il Comune di San Colombano al Lambro ha predisposto una procedura con la quale sviluppa e controlla le fasi necessarie a:

- pianificare
- progettare

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- riesaminare
- verificare
- validare

i progetti volti alla creazione di un nuovo servizio o alla modifica di un servizio esistente.

La progettazione delle Opere Pubbliche è gestita dal Servizio Lavori Pubblici ed è regolamentata dalla Legge 163/2006 “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE” e successive modificazioni e integrazioni.

7.4 APPROVVIGIONAMENTO

Il Comune di San Colombano al Lambro ha predisposto un’apposita **Procedura “Approvvigionamento”** che ha lo scopo di:

- definire le modalità di gestione del processo di approvvigionamento di opere, beni o servizi da parte del Comune, nel rispetto della normativa vigente e dei requisiti di qualifica interni. L’attività deve conformarsi ai criteri di economicità, efficacia, trasparenza e tempestività, nel rispetto dei vincoli di bilancio;
- specificare le informazioni necessarie per definire chiaramente le caratteristiche delle opere, prodotto o servizio che devono essere forniti;
- verificare che quanto ordinato risponda ai requisiti richiesti ed attesi dal Comune;
- definire le modalità di gestione e controllo dei processi che il Comune affida in esterno (outsourcing).

7.4.1 Processo di approvvigionamento

Il Comune di San Colombano al Lambro si approvvigiona, a seconda delle necessità, di Opere, Beni e Servizi.

La tipologia di prodotti o servizi acquistati dal Comune sono di diversa natura a seconda delle necessità del Servizio.

Le modalità gestionali del processo d’approvvigionamento sono disciplinate da disposizioni legislative e regolamentari che si differenziano tra loro a seconda della tipologia (lavori pubblici, forniture, beni, servizi...).

I contratti di approvvigionamento vengono aggiudicati mediante procedure

- aperte,

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- ristrette,
- negoziate,
- acquisizioni in economia con il sistema del cottimo fiduciario nelle forme del vigente Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi in economia.

La responsabilità del processo d'approvvigionamento compete ai singoli Responsabili di Servizio e di Procedimento individuati con atto formale di nomina.

I Fornitori devono essere selezionati preventivamente e monitorati rispetto alla qualità dei prodotti forniti o dei servizi erogati.

La selezione dei fornitori comporta un monitoraggio sul livello di qualità dei beni o servizi offerti.

I fornitori del Comune sono soggetti a due tipi di valutazione:

- valutazione iniziale per l'iscrizione all'Albo Fornitori;
- valutazione di Qualifica, ovvero la sorveglianza durante la permanenza nell'Albo Fornitori, al fine di verificare la loro capacità di mantenere i requisiti prestazionali di fornitura richiesti.

L'iscrizione all'Albo consiste in una valutazione degli aspetti organizzativi, strutturali, di fornitura e di rispondenza alle norme di legge o capitolato, dei potenziali fornitori dell'Istituto.

La Qualifica consiste nella valutazione della conformità ai requisiti stabiliti contrattualmente per i prodotti e i servizi acquistati dai Fornitori del Comune di San Colombano al Lambro ed alla loro affidabilità e disponibilità.

La Qualifica viene assegnata da RS sulla base di dati raccolti in collaborazione con RP.

7.4.2 Informazioni relative all'approvvigionamento

I prodotti o servizi approvvigionati dal Comune sono descritti in documenti specifici che, a seconda della tipologia, possono essere:

- Capitolati d'appalto
- Buoni d'ordine
- Ogni altra eventuale documentazione di fornitura

La documentazione di fornitura, a seconda della tipologia, può contenere alcuni dei seguenti elementi:

- caratteristiche del prodotto/servizio richiesto
- tempistica di consegna/erogazione richiesta
- durata del contratto/termine entro cui fornire/erogare il prodotto/servizio

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- penalità e cause di risoluzioni contrattuali
- garanzie che devono essere prodotte per essere ammessi alle gare
- garanzie che devono essere prodotte per assicurare l'adempimento degli impegni
- modalità di controllo sul prodotto finito, sulla conduzione del servizio e sul collaudo
- frequenza dei controlli nel caso di forniture continuative

La definizione dei requisiti di fornitura deve essere fatta tenendo conto di eventuali non conformità che siano emerse in precedenza in prodotti o servizi dello stesso tipo in modo da evitare il ripetersi degli stessi inconvenienti.

7.4.3 Verifica del prodotto approvvigionato

Al ricevimento, i prodotti o servizi acquistati sono controllati in accordo all'ordine stesso.

I prodotti sono inoltrati direttamente ai Servizi richiedenti. Chi riceve i prodotti deve:

- verificare la congruenza tra quanto riportato sul documento di trasporto e quanto ordiato,
- verificare che gli imballi e il numero di colli corrisponda a quanto indicato sul Documento di trasporto,
- verificare l'integrità dei prodotti e degli imballi.

Qualsiasi incongruenza rilevata dalla verifica deve essere immediatamente comunicata al Responsabile del Servizio per il prosequio delle competenze.

Il controllo sui servizi acquistati è eseguito dal RS.

L'esito dei controlli è evidenziato dalla firma dei documenti eventualmente rilasciati dal Fornitore o dall'atto di liquidazione.

Per i servizi di carattere continuativo affidati all'esterno (outsourcing) del Comune sono pianificate attività di controllo affidate a RS o suoi delegati che, a cadenza semestrale, quando non previsto diversamente dai capitolati o da altri documenti, eseguono verifiche presso i fornitori o nei luoghi dove il servizio viene reso, per valutare l'efficace applicazione dei requisiti specificati dal Capitolato.

Le verifiche sono eseguite previa predisposizione di una Check List di Valutazione personalizzata a seconda della tipologia di servizio da controllare, conformemente a quanto richiesto dai capitolati di fornitura.

7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

7.5.1 **Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio**

Il Comune di San Colombano al Lambro tiene sotto controllo i processi interni di erogazione dei servizi al fine di assicurarne la fornitura in conformità rispetto ai requisiti specificati dalle disposizioni cogenti, dalla Carta dei Servizi e dalle prescrizioni interne.

I servizi erogati dal Comune sono sinteticamente descritti come segue:

- **Servizio Affari Generali**

Si occupa di alcune attività amministrative per lo più interne al Comune, svolge una funzione di coordinamento tra i servizi e di supporto alla dirigenza e agli organi politici.

In particolare:

- Svolge attività di supporto al Segretario Comunale Capo/Direttore Generale, agli organi politici (Sindaco, Assessori e Consiglieri Comunali) e ai servizi comunali;
- Appronta, registra e **/dispone la pubblicazione degli/** atti deliberativi emanati dalla Giunta e dal Consiglio Comunale;
- **Cura la raccolta delle determinazioni assunte dai responsabili di Servizio;**
- Fornisce informazioni in merito agli atti deliberativi;
- Amministra le ordinanze e i decreti emanati dal Sindaco;
- Effettua consulenza giuridica nei confronti dell'Amministrazione e dei servizi comunali;
- Gestisce la stipula dei contratti;
- Organizza la funzione di accesso ai documenti amministrativi;
- Cura la disponibilità per l'occupazione di suolo pubblico o di locali di proprietà comunale ad uso gratuito e ne rilascia l'autorizzazione;
- Gestisce il Servizio Protocollo.

- **Servizio Qualità**

Attua le prescrizioni del Sistema Qualità per le attività di competenza del Servizio.

Controlla l'applicazione e la corretta esecuzione delle procedure.

Conserva e aggiorna i documenti di riferimento per le aree di competenza del Servizio.

Applica, mantiene e migliora il Sistema Qualità.

Verifica emette, distribuisce, archivia e aggiorna la documentazione del Sistema Qualità.

- **Servizio Demografico e Cimiteriale**

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Svolge funzioni di registrazione di tutte le posizioni relative alle singole persone, alle famiglie e alle convivenze.

Rilascia certificati anagrafici e di stato civile, carte d'identità, certificati di riconoscimento per minori.

Provvede all'autenticazione di firma di dichiarazione sostitutiva e di atto notorio.

Si occupa delle attività relative a:

- autorizzazione al seppellimento e/o trasporto salma
- autorizzazione a traslazione, estumulazione, esumazione
- concessioni cimiteriali
- accettazione retrocessione loculi
- inumazione salma
- esumazione salma.

• **Servizio Elettorale**

Svolge tutti gli adempimenti relativi alla tenuta e all'aggiornamento delle liste elettorali generali e sezionali, provvedendo alla cancellazione ed alla iscrizione periodica di tutti i cittadini, in base alle risultanze dell'ufficio anagrafe, compresa la cancellazione di cittadini che, a seguito di provvedimenti del Tribunale o della Corte d'Appello, perdono il diritto al voto.

L'ufficio elettorale provvede alla tenuta degli Albi dei Presidenti di Seggio elettorale, degli Scrutatori ed al rilascio dei *certificati di godimento diritti politici*

• **Servizio Finanziario/Controllo di Gestione**

Svolge una funzione di coordinamento e di gestione dell'attività finanziaria complessiva dell'Ente.

Provvede al processo di formazione degli strumenti di programmazione ed elabora il bilancio annuale e pluriennale.

Durante la gestione:

- attua un costante monitoraggio sull'andamento delle entrate e delle spese, al fine di garantire il mantenimento degli equilibri economici, il pareggio di bilancio ed il raggiungimento di una situazione stabile di equilibrio finanziario;
- reperisce risorse per il finanziamento di opere pubbliche anche attraverso assunzione di mutui;
- garantisce il rispetto delle norme per il raggiungimento degli obiettivi fissati nella politica economico/finanziaria;
- svolge una funzione di controllo e verifica dei flussi di cassa;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- svolge un ruolo di supporto e di collaborazione tecnica nei confronti degli altri servizi;
- assicura la tenuta delle scritture di contabilità finanziaria, economica e patrimoniale.

Al termine della gestione:

- redige il rendiconto annuale quale documento finale che misura ciò che è stato fatto sia in termini di valori finanziari sia in termini di risultati e obiettivi raggiunti in rapporto alla programmazione iniziale.

Svolge una attività di controllo di gestione ai fini della corretta valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'economicità dell'azione amministrativa.

- **Servizio Tributi**

Si occupa della gestione e della riscossione dei tributi comunali:

- Verifica dei pagamenti;
- Informazione, assistenza e consulenza ai cittadini per ogni adempimento tributario relativo a:
 - o Tassa Rifiuti Solidi Urbani;
 - o Imposta Comunale sugli Immobili;
 - o Tassa Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche;
 - o Imposta sulla Pubblicità;
 - o Diritti sulle Pubbliche Affissioni.

- **Servizio Socio Assistenziale**

Eroga servizi educativi per la fascia dei minori da 1 a 3 anni d'età, servizi alla popolazione anziana, offre assistenza a persone o nuclei familiari che si trovano in condizioni di disagio sociale o economico, promuove il cambiamento sociale e la soluzione dei problemi nelle relazioni umane. Gli interventi avvengono con la collaborazione della rete di servizi pubblici (ASL, Ospedali, Case di Riposo, Piano di Zona), del privato sociale e del volontariato. Il Servizio svolge anche attività di segretariato e orientamento ai cittadini.

- **Servizio Istruzione**

Si occupa della gestione e dell'erogazione dei servizi relativi alla scuola materna, elementare e media del Comune di San Colombano al Lambro; esso assicura l'erogazione di tutti i servizi comunali di supporto alla pubblica istruzione, in esecuzione del piano annuale per il diritto allo studio approvato ogni anno dal Consiglio Comunale.

I servizi erogati sono:

- mensa scolastica

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- trasporto alunni
- fornitura gratuita dei libri di testo
- contributo per acquisto libri di testo per la scuola media inferiore e superiore
- erogazione di contributi per attività didattiche extracurricolari.

- **Servizio Cultura Biblioteca**

Promuove le attività culturali sul territorio comunale.

Fornisce l'opportunità di crescita attraverso l'organizzazione di percorsi culturali e di momenti di intrattenimento.

Cura l'organizzazione di manifestazioni e spettacoli anche in collaborazione con le Associazioni locali.

Si occupa dell'istruttoria per l'erogazione dei contributi alle associazioni culturali, sportive e del tempo libero e della concessione di spazi all'interno del Castello Belgioioso.

Promuove la conoscenza della storia e delle tradizioni locali.

- **Servizio Sport Tempo Libero**

Svolge compiti di promozione e programmazione delle attività sportive, mantiene i contatti con le Associazioni sportive, si occupa della gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale in collaborazione con l'Ufficio Tecnico, concedendone l'utilizzo alle Associazioni che ne fanno richiesta.

- **Servizio Commercio Attività Produttive**

Svolge funzioni amministrative relative alle procedure di avvio e gestione delle attività economiche in genere.

Le attività rientranti nelle competenze del servizio sono:

- commercio in sede fissa
- commercio su aree pubbliche
- esercizi pubblici per la somministrazione di alimenti e bevande
- autorizzazioni per estetisti e parrucchieri
- iscrizione all'albo delle imprese artigiane
- autorizzazioni per giochi leciti, installazione di apparecchi automatici da gioco
- intrattenimenti e spettacoli
- attività ricreative (alberghi, bed & breakfast, ecc.)

- **Servizio Polizia Locale**

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

I principali campi di intervento sono:

- Infortunistica (rilevamento degli infortuni stradali)
- Sicurezza dell'abitato (presenza sul territorio con attività di prevenzione e controllo)
- Viabilità (rilascio autorizzazioni, contrassegni invalidi)
- Sanzioni (gestione verbali, ruoli, ricorsi e pagamenti)
- Attività economiche e produttive (controllo su commercio e pubblici esercizi)
- Sicurezza edilizia (controlli sui cantieri edilizi)
- Gestione Albo Pretorio
- Polizia Giudiziaria (indagini di polizia Giudiziaria)
- Rispetto dei Regolamenti Comunali.

- **Servizio Lavori Pubblici**

Si occupa della progettazione e della realizzazione dei lavori pubblici comunali.

Realizza il coordinamento con gli Enti responsabili delle reti tecnologiche.

- **Servizio Urbanistica Edilizia Privata**

Provvede:

- alla redazione e alla gestione di atti di pianificazione generale ed attuativi;
- alla definizione degli strumenti di governo dell'attività edilizia, urbanistica ed ambientale (norme tecniche, piani di dettaglio);
- alla verifica ed al rilascio di tutti i provvedimenti di competenza del Servizio in campo edilizio ed urbanistico ed in particolare:
 - **Istruttoria di Piani attuativi;**
 - Permessi di Costruire;
 - Denunce di Inizio Attività;
 - Autorizzazioni Paesistiche;
 - Agibilità;
 - Certificati di Destinazione Urbanistica;
 - Deposito di Cementi Armati;
 - Sanatorie di opere conformi alla disciplina urbanistica ed edilizia vigente eseguite in assenza o in difformità dal Permesso di Costruire o dalla Denuncia di Inizio Attività;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- o Atti connessi alla repressione degli abusi edilizi.

- **Servizio Manutentivo**

- Effettua la manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio immobiliare dell'Ente.
- Attua il servizio di rimozione della neve.

- **Servizio Ambiente**

E' finalizzato a far rispettare le norme in materia ambientale per la salvaguardia del territorio, al fine di assicurare una vivibilità migliore da parte dei cittadini.

I principali campi di intervento sono:

- Gestione del servizio di Raccolta e Smaltimento dei Rifiuti Solidi Urbani
- Ricerca e gestione con sopralluoghi esterni, di abbandono di rifiuti nel territorio comunale, su aree pubbliche e private
- Intervento di disinfezione e disinfestazione, con cadenza annuale, da animali ed insetti molesti
- Gestione Verde Pubblico
- Manutenzione tappeti erbosi, alberi, siepi all'interno della gestione del Verde Pubblico
- Stesura modello Unico di Dichiarazione Ambientale
- Interventi di applicazione di direttive o leggi regionali e statali in materia di tutela ambientale ed ecologia.

- **Servizio Agricoltura**

Svolge una attività di supporto a tutti i viticoltori della zona collinare di San Colombano, con informazioni tecniche sui vari aspetti delle coltivazioni agrarie, in particolare la vite, assistendo i viticoltori con le seguenti attività:

- Piano di difesa fungicida/insetticida su vite e colture arboree specializzate;
- Consulenze tecniche di carattere agronomico,
- Redazione settimanale di un bollettino Agrometeorologico;
- Divulgazione di informazioni tecniche di carattere agronomico, tramite la stampa di manifesti e pagine specializzate sul giornale locale;
- Organizzazione di riunioni tecnico-divulgative sui più importanti ed attuali temi del settore agricolo (miglioramento impatto ambientale, miglioramento della qualità attraverso la modernizzazione delle tecniche d'impianto e di potatura);
- Organizzazione di corsi di potatura presso il vigneto sperimentale Moretto;

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

- Monitoraggio della *Flavescenza dorata* della vite, fornendo ai coltivatori dettagliate informazioni per il riconoscimento dell'insetto e i trattamenti necessari a fronteggiarne la diffusione;
- Pubblicizzazione e valorizzazione del marchio "San Colombano D.O.C." mediante iniziative promozionali.

- **Servizio Parco**

Svolge le azioni necessarie volte alla gestione e promozione del Parco Locale di Interesse Sovracomunale.

La rappresentazione dei principali processi di erogazione dei Servizi sopra elencati è descritta dalle Schede Identificative di Processo che illustrano, attraverso diagrammi di flusso, le attività erogate dai servizi del Comune, identificando i responsabili, i documenti prodotti, le interazioni tra i processi ed i tempi di erogazione delle prestazioni.

RGQ ha un elenco completo della documentazione di pianificazione dei processi di SGQ, che viene aggiornato periodicamente così come descritto dalla **Procedura PGQ_01 "Gestione e controllo della documentazione"**

7.5.2 Validazione di processi di produzione e di erogazione del servizio

La validazione dei processi dei nuovi Servizi del Comune di San Colombano al Lambro viene effettuata durante la prima erogazione del servizio, eseguita in fase di validazione del progetto.

I servizi già in essere sono automaticamente validati dal fatto di essere stati erogati nel tempo senza causare particolari problemi e soddisfacendo di fatto le esigenze dei clienti cui sono destinati, nonché dal livello di professionalità ed addestramento del personale del Comune di San Colombano al Lambro.

7.5.3 Identificazione e rintracciabilità

L'identificazione del prodotto o servizio erogato dal Comune è ciò che consente di distinguerlo dagli altri in maniera univoca.

Le modalità di identificazione variano a seconda che si tratti di prodotti o servizi.

- I prodotti (documenti, moduli, certificati, opere pubbliche) sono identificati da un codice o da un dato univoco (**esempio codice carta d'identità...**).

- I servizi sono identificati:

- da un codice composto dalle iniziali del servizio emittente e dal numero progressivo del processo erogato dallo stesso servizio
- dal nome assegnato al processo di erogazione del servizio

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- I documenti di Sistema Qualità sono identificati secondo quanto specificato dalla **Procedura codice PGQ_01 “Gestione e controllo della documentazione”**.

La rintracciabilità è ciò che consente di identificare l'iter di realizzazione di un prodotto o un servizio, tra altri dello stesso tipo. I criteri di archiviazione delle pratiche comunali garantiscono la rintracciabilità del servizio erogato.

Ogni evento o misurazione o monitoraggio è riconducibile al singolo procedimento, tramite apposite registrazioni, la cui responsabilità per l'identificazione, l'archiviazione, la protezione, la reperibilità, la definizione della durata di conservazione e le modalità di eliminazione sono oggetto delle Procedure **PGQ_01 “Gestione e controllo della documentazione”** e **PGQ_02 “Documenti di registrazione della Qualità”**.

7.5.4 Proprietà del Cliente

Il Comune di San Colombano al Lambro conserva documenti o dati di proprietà dell'Utente. Si tratta di dati o documenti su supporto cartaceo o elettronico.

Alcuni esempi possono essere:

- fotografie per i documenti certificativi dei servizi di anagrafe;
- atti, progetti per i permessi di costruire;
- attestazioni, planimetrie, documentazione fotografica per altri tipi di autorizzazione o concessione;
- documenti redatti dall'Utente mediante l'autocertificazione.

La conservazione e corretta gestione delle proprietà del Cliente sono a carico dei Servizi comunali responsabili della loro archiviazione, che devono avvisare il Cliente interessato in caso di smarrimento o danneggiamento.

Tra le proprietà sono considerati anche i dati sensibili comunicati al Comune per l'erogazione dei servizi, gestiti secondo quanto previsto dalla normativa vigente (dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e successive modifiche/integrazioni).

7.5.5 Conservazione del prodotto

I prodotti acquistati dai Servizi, di carattere deperibile, vengono conservati in appositi ambienti o armadi presso i servizi stessi, lontani da fattori che ne influenzano lo stato di conservazione (luce, aria, temperatura).

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Per il corretto immagazzinamento dei prodotti, al fine di evitare il loro danneggiamento, va riservata particolare attenzione alla verifica dello stato di conservazione degli armadi e delle aree destinate a magazzino ed archivio.

Per la conservazione ed il trasporto dei prodotti deperibili, utilizzati presso l'Asilo Nido Comunale, nonché quelli relativi al servizio pasti a domicilio per anziani, è stata definita una idonea Istruzione Operativa.

7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Gli strumenti di misura utilizzati dal Comune di San Colombano al Lambro per lo svolgimento di alcune attività vengono suddivisi in due tipologie:

- 1) strumenti non di precisione definiti anche di lavoro quali: doppio metro – rondella ecc.
- 2) misuratore di velocità

Gli strumenti relativi alla prima tipologia sono sottoposti a periodiche verifiche da parte del personale incaricato e sono sostituiti quando danneggiati in quanto utilizzati per apprezzare solo misure nominali oppure misurazioni cui non sono applicabili requisiti specifici di precisione.

I Responsabili dei Servizi Lavori Pubblici – Manutentivo - Urbanistica e Polizia Locale redigono un elenco degli strumenti utilizzati, ne assicurano l'aggiornamento ed in caso di deterioramento degli strumenti stessi, provvedono alla loro sostituzione.

Relativamente alla seconda tipologia, trattasi di un misuratore di velocità noleggiato da Ditta esterna, nell'ambito di un più ampio Servizio di Autovelox, utilizzato dal Servizio di Polizia Locale per il controllo della velocità su strada.

L'apparecchiatura, per il corretto funzionamento, viene sottoposta a controllo, da parte della Ditta appaltatrice del Servizio, che ne dà evidenza consegnando all'Agente di Polizia Locale, prima di ogni intervento richiesto:

- il certificato di collaudo del misuratore
- il certificato di collaudo della telecamera
- il certificato di collaudo della stampante.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

INDICE DEL CAPITOLO

- 8.1 Generalità
- 8.2 *Monitoraggio e misurazione***
 - 8.2.1 Soddisfazione del Cliente
 - 8.2.2 *Audit Interno***
 - 8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi
 - 8.2.4 *Monitoraggio e misurazione del prodotto***
- 8.3 *Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme***
- 8.4 Analisi dei dati
- 8.5 Miglioramento
 - 8.5.1 Miglioramento continuo
 - 8.5.2 Azioni correttive
 - 8.5.3 Azioni preventive

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.



8.1 GENERALITÀ

Miglioramento della qualità: parte della gestione per la qualità mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005)

Il presente capitolo intende illustrare le attività di misura, monitoraggio, analisi e miglioramento messe in atto dal Comune di San Colombano al Lambro allo scopo di controllare che i requisiti specificati e/o attesi dai Cittadini/Utenti (vedi capitolo 7.2 del presente Manuale) siano soddisfatti.

Le azioni possono concretizzarsi, principalmente, mediante:

- controlli sullo stato e sull’andamento dell’SGQ che possono essere attuati attraverso:
 - verifiche ispettive interne ed esterne;
 - verifiche dell’efficacia in caso di trattamenti di non conformità eventualmente rilevate;
 - verifica dell’efficacia di azioni correttive e preventive;
- misurazioni e monitoraggi dei servizi erogati attraverso periodica analisi degli indicatori di processo prestabiliti e del grado di raggiungimento dei relativi obiettivi individuati;
- valutazioni del livello di soddisfazione dei Clienti volte a comprendere quanto sia da loro percepito in senso positivo (soddisfazione) e quanto in termini negativi (insoddisfazione o reclami).

Le risultanze acquisite costituiscono dati di input fondamentali per la determinazione delle azioni di miglioramento da apportare tanto al Sistema nel suo complesso, quanto alle prestazioni e ai processi di erogazione.

Il Riesame della Direzione (vedi capitolo 5.6 del presente Manuale) rappresenta il momento principale di verifica sull’andamento del SGQ del Comune.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONE

8.2.1 Soddisfazione del Cliente

Soddisfazione del cliente: percezione del cliente su quanto i propri requisiti siano stati soddisfatti

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005).

Le informazioni sulla soddisfazione del Cittadino/Utente nei confronti dei servizi ricevuti sono un elemento fondamentale per valutare le prestazioni del Comune.

L'analisi della soddisfazione degli utenti ha lo scopo di

- Verificare la qualità delle prestazioni del Comune percepita dai Cittadini
- Conoscere i punti di forza e di debolezza del servizio
- Attivare azioni di miglioramento dei servizi mirate ad aumentare la soddisfazione degli Utenti
- Dimostrare sensibilità ed attenzione nei confronti dei Cittadini e delle loro esigenze.

A tale proposito il Comune di San Colombano al Lambro realizza periodicamente indagini di soddisfazione dei clienti la cui gestione e relative responsabilità applicative sono specificate nella Procedura codice **PGQ_11 “Monitoraggio e misurazione della soddisfazione degli Utenti”**.

Attraverso varie fasi operative viene predisposto un Questionario da somministrare su un campione di cittadini/utenti del servizio interessato all'indagine.

I dati raccolti dal questionario, elaborati e interpretati, vengono sottoposti ad un'approfondita analisi in sede di Riesame della Direzione per attivare possibili azioni correttive, preventive e di miglioramento come descritto al capitolo 8.5 del presente Manuale.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

8.2.2 **Audit interno**

Verifica ispettiva della qualità - Audit della qualità: processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze del audit e valutare con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri del audit sono stati soddisfatti

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005).

Scopo del presente capitolo è definire le linee generali per l’attuazione delle Verifiche Ispettive Interne (Audit interni) per poter accertare che tutte le attività svolte dal Comune vengano attivate secondo le prescrizioni del Sistema Qualità.

In particolare ogni Verifica Ispettiva Interna attuata dal Comune di San Colombano al Lambro ha lo scopo di:

- determinare se l’attività dell’Ente ed i comportamenti soddisfino quanto previsto nella documentazione di Sistema (Manuale, Procedure, Schede identificative di processo, Istruzioni Operative, Documenti di registrazione e documentazione cogente);
- determinare l’efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità rispetto agli obiettivi fissati;
- scoprire i punti critici del Sistema cercando di ridurre le Non Conformità;
- indicare possibili azioni di miglioramento;
- verificare l’attuazione e l’efficacia delle Azioni Correttive e Preventive intraprese.

Le eventuali Non Conformità rilevate in fase di Verifica determinano l’attivazione di risoluzioni e Azioni Correttive quali:

- la modifica della documentazione di Sistema;
- l’adeguamento dei processi operativi del personale affinché vengano rispettate le prescrizioni del SGQ.

Le Verifiche sono condotte periodicamente secondo un programma annuale predisposto da RGQ ed approvato da DG.

Il criterio generale è quello di sottoporre a verifica ogni Servizio almeno una volta all’anno.

Esse forniscono un positivo contributo per il raggiungimento degli obiettivi fissati; non sono concepite e attuate con finalità repressive o con atteggiamenti inquisitori.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Il RGQ ed altro personale interno eventualmente incaricato sono stati preventivamente addestrati all'esecuzione delle Verifiche Ispettive Interne tramite formazione teorico-pratica.

DG si riserva, comunque, la possibilità di ricorrere a Valutatori esterni qualificati, con corso di 40 ore CEPAS/IRCA, che dovranno uniformarsi alle modalità previste nella Procedura **PGQ_03 "Verifiche Ispettive Interne-Audit Interni"**.

Per garantire indipendenza e maggiore obiettività nel corso dell'audit, ciascun incaricato alla Verifica Ispettiva Interna non può svolgere detta attività sulla funzione cui appartiene.

Almeno 15 giorni prima della esecuzione della verifica il Valutatore (Auditor, persona incaricata all'esecuzione della Verifica Ispettiva Interna) deve informare il Servizio da verificare.

Il Valutatore redige il "Piano di Verifica Ispettiva Interna" in collaborazione con RGQ che ne consegna copia al Responsabile del Servizio.

Il Valutatore redige la "Lista di riscontro" ovvero la sequenza di domande predisposte per verificare l'efficienza e l'efficacia di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità nel Servizio verificato.

Il Valutatore intervista il Servizio soggetto a verifica, registrando le evidenze sulla conformità o meno delle attività sulla Lista di riscontro.

La Verifica Ispettiva viene eseguita valutando l'evidenza dello stato degli aspetti verificati, quali ad esempio:

- elementi del Sistema Qualità
- processi di erogazione del servizio
- aree di lavoro
- procedure
- documenti ecc.

Il Valutatore, sulla base dei risultati della Verifica Ispettiva e dei documenti eventualmente raccolti, redige il "Rapporto di verifica Ispettiva Interna".

Nel caso vi siano rilievi negativi, il Valutatore e/o RGQ illustra ai Responsabili dei Servizi coinvolti nella verifica le carenze riscontrate sul rapporto e richiede al Responsabile del Servizio l'emissione di un'Azione Correttiva in grado di ripristinare le carenze riscontrate, concordando le modalità di esecuzione, la tempistica e la sequenza per l'applicazione.

Copia del rapporto viene consegnato al Responsabile del Servizio verificato.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

La Procedura codice **PGQ_03** “**Verifiche Ispettive Interne-Audit Interni**” descrive le responsabilità nella gestione delle attività di verifica ed i documenti di registrazione di riferimento, utilizzati dal Comune di San Colombano al Lambro.

Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminata anche la situazione generale delle Verifiche Ispettive per provvedere, se necessario, ad azioni relative al miglioramento del Sistema di Gestione Qualità.

8.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Per i principali processi erogati dal Comune di San Colombano al Lambro sono stati definiti indicatori di prestazione rappresentati da parametri misurabili che consentono di verificare la corretta erogazione di un servizio rispetto agli standards specifici di qualità.

Le modalità per monitorare e, ove possibile, misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità dei servizi offerti dal Comune, per dimostrarne la capacità di ottenere i risultati pianificati, sono descritte dalla Procedura codice **PGQ_09** “**Gestione Indicatori di processo**”.

La suddetta Procedura deve essere applicata agli indicatori di processo di attività che possono essere misurati e che sono rappresentati da valori numerici o percentuali.

La Procedura ha il triplice scopo di:

- definire modalità, che consentano di monitorare e misurare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità pianificati e applicati dal Comune di San Colombano al Lambro
- monitorare eventuali scostamenti positivi o negativi rispetto agli obiettivi prefissati
- verificare il grado di efficienza ed efficacia dei processi al fine di individuare possibili, ulteriori, margini di miglioramento.

La Giunta Comunale ha identificato obiettivi aziendali/strategici che sono registrati nella Carta dei Servizi ed hanno una validità triennale.

Per ciascun obiettivo sono stati definiti i relativi indicatori ed i responsabili della rilevazione.

Al fine della rilevazione dei dati, i responsabili devono aggiornare annualmente il “Registro degli obiettivi aziendali/strategici” utilizzando il Modulo (cod. M_SGQ_23) composto dai seguenti elementi:

- obiettivi aziendali/strategici
- servizio
- periodo di rilevazione

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

- indicatore
- misura indicatore
- scostamento
- note

Ogni anno in sede di Riesame della Direzione DG, valuta lo stato di avanzamento degli obiettivi aziendali/strategici.

Alla fine del triennio di validità, la Giunta Comunale sulla base dei risultati rappresentati, valuta gli obiettivi e decide se:

- confermarli
- modificarli
- integrarli
- migliorarli.

Il Comune individua come ulteriore strumento del monitoraggio dei suoi processi, le Verifiche Ispettive Interne (Vedi Capitolo 8.2.2 del presente Manuale) e il Riesame della Direzione (vedi capitolo 5.6 del presente Manuale).

8.2.4 Monitoraggio e misurazione del prodotto

Il controllo dei prodotti è garantito dalla professionalità e dalla competenza dell'operatore ed è effettuato prima del loro rilascio al Cliente.

L'autorizzazione al rilascio del prodotto (es.: carta d'identità, permesso di costruire, certificazioni...) è attestata dalla firma dell'operatore incaricato sul documento stesso.

Nel caso in cui le verifiche sui prodotti e servizi diano esiti negativi questi devono essere trattati come descritto al capitolo 8.3 del presente Manuale.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEL PRODOTTO NON CONFORME

Non Conformità: mancato soddisfacimento di un requisito

(UNI EN ISO 9000 “Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario” (Ed. 2005).

Per tutte le Non Conformità identificate, il Comune ha predisposto un'apposita Procedura **P_04** “**Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive**”, che specifica:

- la modulistica da utilizzare
- i responsabili della registrazione
- gli incaricati per l'analisi dell'irregolarità e la definizione della soluzione più appropriata

La pianificazione della gestione delle Non Conformità ha tre obiettivi principali:

- Prendere decisioni sistematiche in merito al trattamento delle Non Conformità
- Identificare ed eliminare le cause delle Non Conformità in modo da evitare l'insorgenza di Non Conformità ripetitive.
- Valutare le Non Conformità per attivare possibili azioni di miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità.

Le Non Conformità (NC) rilevate dal Comune possono essere di tre tipi:

- Sistema (rispetto alle Procedure formalizzate)
- Servizio (rispetto alle Schede identificative di processo)
- Prodotto/Servizio Acquistato

-La prima tipologia di Non Conformità è relativa all'efficienza del Sistema di Gestione per la Qualità e riguarda gli scostamenti rispetto alle Procedure formalizzate.

-La seconda tipologia riguarda i Processi di erogazione dei servizi che sono stati pianificati dal Comune di San Colombano al Lambro sulle Schede di Identificazione dei Processi o che riguardano altre prassi operative non formalizzate nelle Schede.

-La terza tipologia riguarda quei difetti che possono essere rilevati su prodotti o servizi acquistati dal Comune e che hanno una rilevanza rispetto ai processi di erogazione delle attività.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

Le NC possono essere rilevate nel corso delle attività operative quotidiane, da qualsiasi operatore di Servizio che rilevasse scostamenti nella gestione di un'attività, rispetto a quanto pianificato o rispetto alla prassi di lavoro e al regolare svolgimento del Servizio stesso.

La comunicazione deve essere trasmessa al Responsabile di Servizio che valuterà la necessità in merito alla gestione della NC.

La valutazione del Responsabile del Servizio riguarda:

- La verifica sull'esistenza della NC
- L'origine della NC (errata applicazione di un'attività pianificata o errata pianificazione)
- La verifica sulla necessità di registrare la NC
- La necessità di segnalare la NC rilevante al Direttore Generale e al Responsabile Gestione Qualità per la possibile apertura di un'Azione Correttiva

8.4 ANALISI DEI DATI

Il presente capitolo si applica nella gestione ed elaborazione dei dati significativi relativi alla Qualità dei servizi offerti dal Comune di San Colombano al Lambro ed in particolare riguarda:

- analisi degli Indicatori di processo e di quelli relativi agli obiettivi aziendali/strategici del Comune;
- analisi delle Non Conformità;
- valutazione dei Fornitori;
- analisi dei reclami degli Utenti;
- analisi dei dati relativi alla soddisfazione degli Utenti;
- analisi delle Azioni Correttive e Preventive.

Il Comune applica tecniche di analisi e rapporti consuntivi per tenere sotto controllo la qualità dei processi.

Le analisi statistiche ed i rapporti consuntivi sono raccolti da RGQ e sono elementi d'ingresso in occasione del Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

8.5 MIGLIORAMENTO

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

8.5.1 Miglioramento continuo

L'impegno della Direzione e dell'Organizzazione nel suo complesso, è volto al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema.

A tal fine, contestualmente alla regolare attività di servizio, è importante che il personale operante presso tutti i Servizi si senta ampiamente coinvolto nella gestione dei processi e contribuisca consapevolmente a far sì che le attività siano indirizzate:

- al buon funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- al raggiungimento degli standard qualitativi prefissati;
- all'individuazione delle opportunità di miglioramento;
- alla pianificazione delle azioni conseguenti.

Il Riesame della Direzione, le Verifiche Ispettive, l'analisi dei dati, l'attivazione di opportune Azioni Correttive e Preventive sono occasioni per migliorare le prestazioni del Comune di San Colombano al Lambro in maniera continuativa.

8.5.2 Azioni Correttive

Azione correttiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità rilevata o di un'altra situazione indesiderabile rilevata.

(UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario" (Ed. 2005).

Efficaci e sistematiche Azioni Correttive sono il fondamento per un continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le Azioni Correttive (AC) sono originate in particolare da:

- NC riferite a reclami fondati dell'Utenza giudicate dal Responsabile del Servizio come "rilevanti" e comunque pregiudizievoli nell'erogazione del servizio
- NC rilevate nel corso delle attività di Verifica Ispettiva Interna
- NC ripetitive che hanno rilevanza nell'erogazione del Servizio
- NC che generano interruzione non momentanea nello sviluppo di un'attività di Sistema o di Servizio

In aggiunta al "trattamento" immediato delle Non Conformità, è necessario ricercarne le cause ed eliminarle in modo da evitarne la ripetizione.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.

La verifica dell'attuazione e dell'efficacia competono al Responsabile del Servizio che, sulla base dei risultati, deciderà se chiudere l'Azione con esito Positivo o chiuderla con esito Negativo. L'esito Negativo dell'Azione può portare all'apertura di una nuova AC e alla definizione di una nuova Azione oppure alla chiusura **definitiva** dell'AC.

Le AC vengono sempre documentate; la loro applicazione, le responsabilità ed i documenti di riferimento sono riportati nella Procedura **P_04 "Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive"**.

8.5.3 Azioni Preventive

Azione preventiva: azione tesa ad eliminare la causa di una non conformità potenziale o di un'altra situazione potenziale indesiderabile.

(UNI EN ISO 9000 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario" (Ed. 2005).

Azioni Preventive devono essere intraprese per migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità, non in seguito a problemi verificatisi, ma prima ancora, del loro insorgere quando si osservano situazioni potenzialmente "pericolose", o comunque si riscontra la necessità di migliorare l'efficienza o la qualità del sistema.

Le Azioni Preventive (AP) si applicano a qualsiasi attività del Comune che abbia influenza sulla qualità del lavoro e sulla soddisfazione del Cittadino/Utente, pertanto l'unico limite è stabilito dallo spirito di osservazione e dalla volontà di miglioramento di tutto il personale.

Lo spunto può venire non solo da un rilievo diretto o da un riesame dell'attività, ma anche da avvenimenti esterni come le indicazioni fornite da altre realtà organizzative, da raccomandazioni rilevate nel corso delle Verifiche Ispettive Interne o dell'Ente di certificazione.

L'attuazione e verifica d'efficacia dell'Azione deve essere valutata dal Responsabile del Servizio che, sulla base dei risultati, deciderà se chiudere l'Azione con esito Positivo o con esito Negativo. La chiusura dell'Azione con esito Negativo può portare alla definizione di una nuova AP.

Le AP vengono sempre documentate; la loro applicazione, le responsabilità ed i documenti di riferimento sono riportati nella Procedura **P_04 "Gestione Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive"**.

EDIZIONE	REVISIONE	REDATTO	CONTROLLATO	APPROVATO
Numero: 1 Data: 31/03/04	Numero: 2 Data: 25/09/09	Responsabile Gestione Qualità	Responsabile Gestione Qualità	Direttore Generale

Il presente documento è di proprietà del Comune di San Colombano al Lambro. Ogni divulgazione e riproduzione o cessione di contenuti a terzi deve essere autorizzata dal Comune stesso.