

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 1 / 1
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Riesame della Direzione al 06 Settembre 2012

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 2 / 2
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

INDICE:

1. Premessa	Pag. 3
2. Elementi in ingresso al Riesame	Pag. 5
2.1 Conclusione ed impegni generali definiti nel corso del precedente Riesame	Pag. 5
2.2 Risultati delle Verifiche Ispettive Interne 2011	Pag. 11
2.3 Soddisfazione Utenti 2011	Pag. 13
2.4 Non Conformità e Reclami Segnalazioni Suggerimenti 2011	Pag. 13
2.5 Azioni Correttive e Preventive 2011	Pag. 14
2.6 Indicatori e Obiettivi di processo 2011	Pag. 16
2.7 Obiettivi aziendali/strategici 2011 come da Carta dei Servizi	Pag. 20
3. Elementi in uscita dal Riesame	Pag. 22
3.1 Approvazione del Programma di formazione annuale 2012	Pag. 22
3.2 Approvazione del Programma di Verifica Ispettiva Interna 2012	Pag. 22
3.3 Approvazione Indicatori e Obiettivi 2012	Pag. 22
3.4 Obiettivi Aziendali strategici 2012	Pag. 23
3.5 Obiettivi generali 2012	Pag. 25
4. Allegati al Verbale di Riesame	
Allegato 1- Verbali riunioni mensili 2010	
Allegato 2 – Programma di formazione annuale 2010	
Allegato 3 – Programma Verifiche Ispettive 2010	
Allegato 4 – Report Indagini Customer Satisfaction 2010	
Allegato 5 – Report Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive 2010	
Allegato 6 – Report Reclami Segnalazioni Suggerimenti 2010	
Allegato 7 – Report Formazione 2010	
Allegato 8 – Registro Obiettivi di processo 2010	
Allegato 9 – Registro obiettivi aziendali/strategici 2010	
Allegato 10 – Reporting obiettivi aziendali strategici 2010	
Allegato 11 – Programma di formazione annuale 2011	
Allegato 12 – Programma annuale delle Verifiche Ispettive Interne 2011	
Allegato 13 – Registro Obiettivi di processo 2011	
Allegato 14 – Registro obiettivi aziendali/strategici 2011	

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 3 / 3
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

1. PREMESSA

L'anno duemiladodici, il giorno sei Settembre alle ore 10.00, nella sede del Comune di San Colombano al Lambro, sono presenti i Signori:

- Dott. Laura Cassi – Direttore Generale
- Sig.ra Antonella Steffenini- Responsabile Gestione Sistema Qualità
- Dott. Alberto Morisi – Consulente esterno Sistema Gestione Qualità

per la nona riunione di Riesame di Direzione.

Quest'anno, prima di passare all'esame dei risultati, risulta doveroso fare delle premesse.

La redazione di questo importante documento, avviene diversamente rispetto al solito ad esercizio finanziario inoltrato, in quanto segue l'approvazione dei seguenti documenti:

- bilancio di previsione per l'anno 2012, avvenuta il 25 giugno 2012;
- affidamento delle risorse economiche ai Responsabili di Servizio approvato il 28 giugno 2012;
- affidamento degli obiettivi per l'anno 2012 ai Responsabili di Servizio approvato il 09 agosto 2012.

In questo particolare momento di difficoltà e incertezza per i Comuni in cui vengono operati continui tagli alle risorse economiche oltre che umane, la gestione dei servizi sta diventando sempre più difficoltosa.

I Comuni si vedono costretti a cercare di garantire la qualità dei servizi resi con risorse sempre più esigue e a volte la possibilità di scelta è unicamente orientata verso quale servizio mantenere e quale tagliare.

Si pensi solo al taglio di risorse che ha avuto il Comune di San Colombano al Lambro destinate alla formazione dei dipendenti, agli incarichi di collaborazione esterna, alle manifestazioni e così via per ogni voce di bilancio. Ma anche le nuove normative in tema di assunzioni stanno creando notevoli difficoltà: se si pensa che nel Comune di San Colombano al Lambro solo quest'anno sono stati collocati a riposo per pensionamento tre dipendenti e un altro è previsto entro fine anno per un totale di quattro dipendenti, non sostituibili con alcuna risorsa umana, è legittimo chiedersi come sarà possibile continuare a garantire l'erogazione di tutti i servizi attualmente resi.

Ma non solo. Le incertezze legislative non consentono di procedere ad un puntuale monitoraggio delle risorse destinate al Comune oltre che dei procedimenti di competenza dei vari Servizi (si pensi solo al nuovo tributo IMU per cui è previsto che solo a dicembre venga stabilita l'aliquota definitiva).

Senza volersi dilungare a lungo su queste premesse, è dunque opportuno oltre che doveroso preliminarmente rilevare che **i risultati ottenuti dal Comune di San Colombano al Lambro nell'anno 2011, come dimostra il presente Riesame, sono a maggior ragione da considerarsi eccellenti.**

Il Riesame di Direzione ha avuto come elementi in ingresso (vedi Capitolo 2 del presente Verbale):

- o Conclusione ed impegni generali definiti nel corso del precedente Riesame della Direzione per il 2011;
- o Risultati delle Verifiche Ispettive Interne 2011;

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 4 / 4
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

- Soddisfazione utenti 2011;
- Non Conformità e Reclami – Segnalazioni – Suggerimenti 2011;
- Azioni Correttive e Preventive 2011;
- Indicatori e obiettivi di processo 2011;
- Obiettivi aziendali / strategici 2011 come da Carta dei Servizi

e come elementi in uscita (vedi Capitolo 3 del presente Verbale):

- Approvazione del Programma di formazione 2012;
- Approvazione del programma annuale di Verifica Ispettiva Interna 2012;
- Indicatori e Obiettivi di processo 2012;
- Obiettivi aziendali/strategici 2012 come da Carta dei Servizi;
- Obiettivi generali 2012.

La Riunione è stata svolta coerentemente con quanto pianificato nella Procedura PGQ_06 revisione 2 del 30/07/2009 e dal capitolo 5.6 della Norma ISO 9001:08 “*Riesame di Direzione*”.

La Politica per la Qualità del Comune approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 104 del 16.07.2009 ed i relativi obiettivi di massima sono stati diffusi a tutti i dipendenti comunali attraverso:

- consultazione di Manuale di Gestione Qualità (Revisione 2 del 25 Settembre 2009),
- affissione di manifesti nei locali ed uffici comunali,

ed in questa sede vengono confermati.

Con l’occasione si ribadisce che gli obiettivi per la qualità del Comune di San Colombano al Lambro discendono direttamente dalla Politica per la Qualità.

La Politica è stata diffusa alla cittadinanza di San Colombano al Lambro tramite distribuzione della Carta dei Servizi valida per il periodo 2010-2012 ed affissione di manifesti informativi presso le bacheche pubbliche del Comune.

Le evidenze esaminate durante il Riesame confermano la coerenza e l’adeguatezza dei principi espressi dalla Politica della Qualità rispetto al Sistema di Gestione della Qualità implementato presso il Comune di San Colombano al Lambro dal 2004.

Durante il Riesame è stata valutata l’efficacia e l’efficienza del Sistema di Gestione Qualità sulla base di indicatori di processo oggettivamente misurabili e rapportati ad obiettivi di miglioramento.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 5 / 5
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

2. ELEMENTI IN INGRESSO AL RIESAME

2.1 Conclusioni ed impegni generali definiti nel corso del precedente Riesame (02/05/11)

- [Mantenimento della Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008](#)

Il 28 Novembre 2011 l'Organismo di Certificazione Certiquality ha svolto la verifica di Sorveglianza del triennio di certificazione 2010-2012 conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ha valutato il SGQ come segue:

"Il sistema di gestione della qualità risulta implementato sempre in ottemperanza alla norma di riferimento, sia attraverso le raccomandazioni degli audit precedenti, sia attraverso la tenuta sotto controllo del sistema stesso regolarmente monitorato con opportune azione preventive e azioni correttive scaturite dalle segnalazioni e dalla buona conduzione di audit interni, sia attraverso migliorie dovute alla crescita professionale aziendale e alla competenza del gruppo per la qualità e di tutte le persone coinvolte nei diversi processi.

Di particolare rilievo l'impegno per la gestione e tenuta sotto controllo delle registrazioni e dell'erogazione del servizio.

L'efficacia del sistema risulta valutata in forma indiretta nei riesami della direzione ricchi di informazioni circa gli obbiettivi monitorati in modo puntuale con relativi commenti"

Come punti di forza sono individuati:

- Monitoraggio attività, dalla pianificazione alla erogazione;
- Riesame della direzione
- Verifiche ispettive interne
- Orientamento al cliente
- Responsabilità, autorità e comunicazione della direzione
- Partecipazione di tutte le risorse coinvolte nei diversi processi.

Il risultato della Verifica di Sorveglianza non ha evidenziato Non Conformità. Sono state segnalate n. 2 Raccomandazioni per il miglioramento trattate con altrettante Azioni Preventive registrate e monitorate dal Responsabile Gestione Qualità del Comune.

- [Mantenere costante l'attività di Verifica Ispettiva Interna al fine di garantire la metodica e sistematica applicazione delle prescrizioni del Sistema Qualità ed individuare possibili spunti di miglioramento](#)

Nel 2011 è stata condotta presso tutti i Servizi del Comune di San Colombano al Lambro, una sessione di Verifiche Ispettive Interne (26, 28 e 29 Settembre 2011) da parte del dott. Morisi Alberto (auditor esterno qualificato) della ditta Progea S.r.l. di Milano.

I risultati delle attività di Verifica sono descritti al successivo paragrafo 2.2 del presente Verbale.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 6 / 6
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

[Attuare il programma degli interventi formativi del 2011.](#)

Per poter commentare i risultati sull'attuazione degli interventi formativi riferiti all'anno 2011 è necessario introdurre alcune premesse.

Gli importanti tagli introdotti nel corso degli anni dai provvedimenti di natura legislativa sulle risorse destinabili a bilancio per il finanziamento degli interventi formativi, da ultima la Legge 122/2010, hanno costretto l'Ente a ridurre drasticamente l'ammontare complessivo per la formazione nell'anno 2011 ad un importo pari a € 1.650,00.

La differenza riscontrata non è di poco conto se si considera che:

- nell'anno 2005 le risorse disponibili erano pari a € 15.290,00
- nell'anno 2006 le risorse disponibili erano pari a € 11.880,00
- nell'anno 2007 le risorse disponibili erano pari a € 12.160,00
- nell'anno 2008 le risorse disponibili erano pari a € 12.170,00
- nell'anno 2009 le risorse disponibili erano pari a € 7.140,00
- nell'anno 2010 le risorse disponibili erano pari a € 7.140,00.

Il piano di formazione elaborato dal Servizio Gestione Risorse Umane sulla base delle richieste effettuate dai Responsabili di Servizio che hanno valutato le esigenze in termini qualitativi, è stato approntato tenendo conto che i costi emersi sulla base delle richieste formulate pari a € 12.300,00, non potevano essere affrontati, essendo disponibile a bilancio una somma pari a € 1.650,00.

Il piano formativo per l'anno 2011 è stato quindi formulato privilegiando l'offerta di formazione gratuita, in abbonamento o con la formula in house.

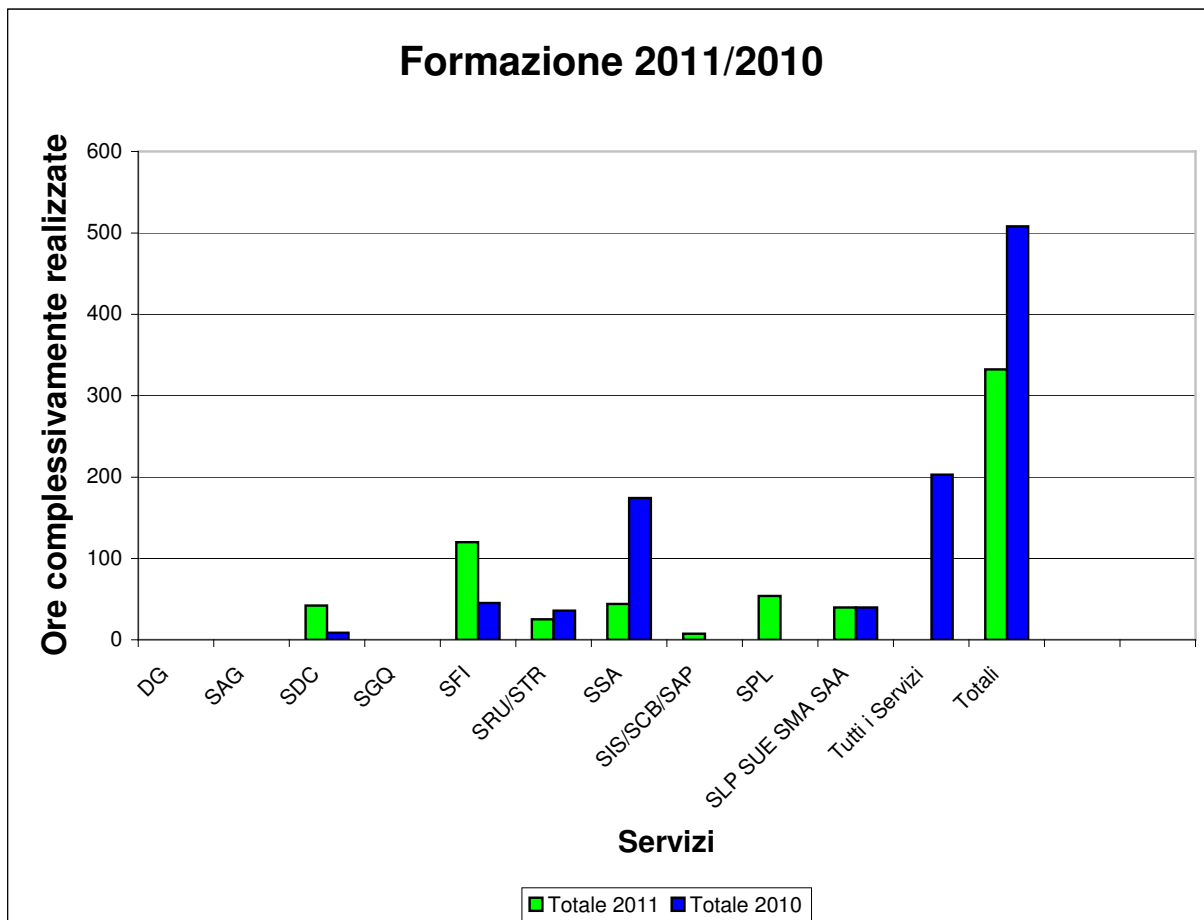
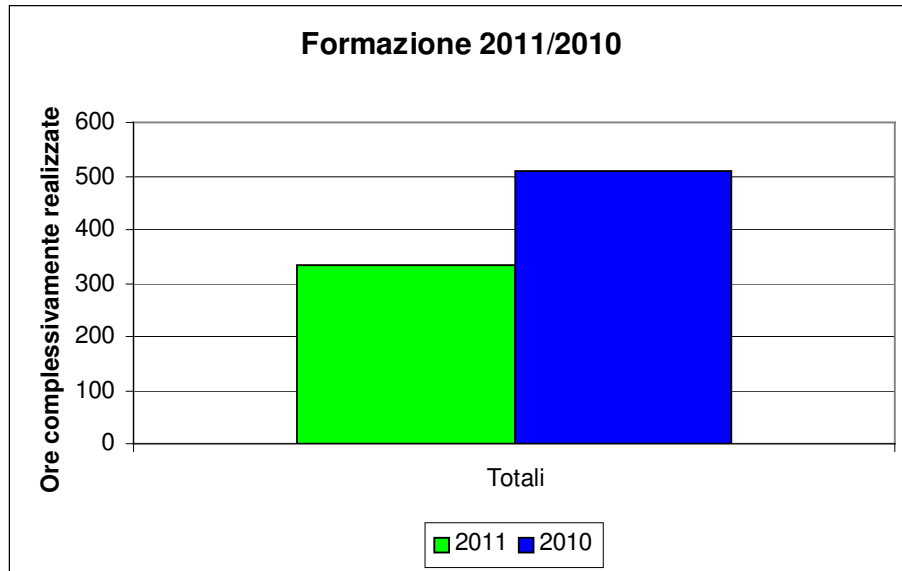
Risultando evidente quanto possa essere difficoltoso garantire l'effettuazione di un monte ore complessivo programmato per l'anno 2011 di 406 ore con una risorsa economica complessiva pari a € 1.650,00, il **giudizio complessivo** dell'attività formativa svolta nell'anno 2011 **risulta molto soddisfacente (con meno della metà delle risorse economiche rispetto all'anno precedente è stata realizzato un monte ore complessivo di gran lunga superiore rispetto al dimezzamento delle ore stesse).**

L'attività svolta viene sintetizzata come segue:

n. ore programmate	n. ore effettuate rispetto alla programmazione	% realizzo su ore programmate	Costo preventivo	Costo sostenuto
Anno 2011				
406	332,30	82%	1.650,00	2.150,00
Anno 2010				
407	508	124,81%	7.140,00	5.592,00

I grafici che seguono evidenziano il raffronto tra l'attività formativa complessivamente realizzata nell'anno 2011 rispetto all'anno 2010 ulteriormente suddivisa per tipologia di servizio:

VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE



COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 8 / 8
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Le ore programmate per l'anno 2011 sono passate da 407 a 406, quindi sono rimaste pressochè invariate.

Le ore complessivamente effettuate dal personale sono state 332,30 con una percentuale di realizzazione pari all'82% rispetto al numero delle ore programmate. La percentuale di realizzazione delle ore programmate rispetto all'anno 2010 è passata dal 124,81% all'82% con un decremento pari al 42,81%.

(VEDI ALLEGATO 2 "Programma di formazione annuale 2011" sottoscritto dal Direttore Generale E ALLEGATO 7 "Report formazione 2011 aggiornati al 31/12/2011).

- [Costituzione di gruppi di lavoro al fine di creare sinergie fra le varie professionalità dell'organizzazione che possano condurre a soluzioni efficaci nella gestione di obiettivi comuni.](#)

Risulta costituito, nell'anno 2011, un gruppo di lavoro la cui attività viene di seguito sintetizzata:

Data costituzione gruppo	Obiettivo	Riunioni svolte	Prodotti realizzati
27/06/2011	Indagine di customer satisfaction "Il Servizio Asilo Nido"	27/06/2011	- definito l'obiettivo dell'indagine ovvero gli aspetti e le dimensioni del Servizio Asilo Nido da indagare; - definito il target da interpellare; - valutata l'utilità di organizzare il focus group; - formulata la bozza di questionario e individuata la modalità di somministrazione dello stesso.

- [Rilevare costantemente i dati di misurazione degli indicatori, delle non conformità e delle azioni di miglioramento da intraprendere.](#)

Nell'ambito dei processi di misurazione è stato messo a punto un sistema di rilevazione degli indicatori di processo inseriti nell'apposito Registro Obiettivi di Processo" codice M_SGQ_17 (revisione 2 del 31/07/09) con dati di rilevazione dal 1 Gennaio al 31 Dicembre 2011.

Il Registro permette di misurare efficacia ed efficienza dei Servizi del Comune tramite la misurazione dei tempi nella gestione delle pratiche.

(VEDI ALLEGATO 8 "Registro Obiettivi di processo 2011").

Per quanto riguarda la valutazione sulla gestione delle Non Conformità, Reclami Segnalazione Suggerimenti, Azioni Correttive e Preventive 2011 si rimanda rispettivamente a quanto descritto ai

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 9 / 9
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

paragrafi 2.4 e 2.5

- [Attuare nell'anno una nuova indagine di Customer Satisfaction.](#)

Nel PRO 2011 approvato con deliberazione G.C. n. n. 5 del 20.01.2011 è stata prevista la realizzazione di una indagine di customer satisfaction riguardante il servizio Asilo Nido.

L'indagine è stata sviluppata in maniera completa e dettagliata (predisposizione questionario, collaudo questionario, informative a utenti interessati, somministrazione questionario, esito e analisi dati, comunicazione risultati). I risultati sono attendibili e nascono da un'accurata selezione degli strumenti d'indagine e delle modalità di misurazione del livello di soddisfazione.

Approfondimenti sulle attività di customer sono descritte al paragrafo 2.3 del presente Verbale.

- [Mantenere costante l'attenzione all'ambiente attraverso un monitoraggio ed un controllo continuo del sistema di gestione dei rifiuti finalizzato alla tutela dell'ambiente, al decoro ambientale e al potenziamento del recupero dei rifiuti.](#)

L'Amministrazione comunale, al fine di attutire la pesante ricaduta che il costante aumento di produzione di rifiuti produce sull'ambiente e sui costi, ha introdotto, a partire da Febbraio 2005, il sistema di raccolta dei rifiuti "porta a porta".

A partire dal 01.04.2006, l'Amministrazione Comunale, per migliorare ulteriormente la raccolta differenziata, **ha introdotto la sperimentazione dell'umido** per alcune tipologie di utenze (mense, supermercati, ristoranti, pizzerie, negozi di fiori, frutta e verdura) mentre a partire dal mese di maggio 2011 la **raccolta separata dell'umido** è stata prevista con un nuovo appalto per **tutti i cittadini residenti**.

Allo scopo di consentire un'analisi comparativa, si rappresentano di seguito, attraverso tabelle, i dati relativi ai quantitativi conferiti, ai relativi costi di smaltimento ed all'andamento demografico della popolazione con riferimento al quinquennio 2007/2011.

1) Tabella quantità rifiuti conferiti nel quinquennio 2007/2011

TIPOLOGIA RIFIUTO CONFERITO	PERIODO				
	2007	2008	2009	2010	2011
R.S.U. Kg.	2.111.120	2.066.560	2.077.700	2.121.420	1.660.240
Ingombrante Kg.	9.700	11.860	11.180	7.820	9.680
Spazzamento strade Kg.	17.480	17.480	27.620	24.620	3.021
Differenziata Kg.	1.606.566	1.517.828	1.506.519	1.562.915	1.762.127
Rifiuti speciali Kg.	187	676	710	2.590	705
Totale Kg	3.745.239	3.614.360	3.624.439	3.719.365	3.435.774
% differenziata su totale rifiuti	42,90	41,99	41,62	42,02	51,29

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11
		Rev. 3 del 30/07/09
		Pag. 10 / 10
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

2) Tabella costi smaltimento quinquennio 2007/2011

PERIODO					Raffronto 2010/2011
2007	2008	2009	2010	2011	
€ 269.150,00	€ 258.373,75	€ 264.423,41	€ 268.595,09	€ 235.375,41	- 12,37%

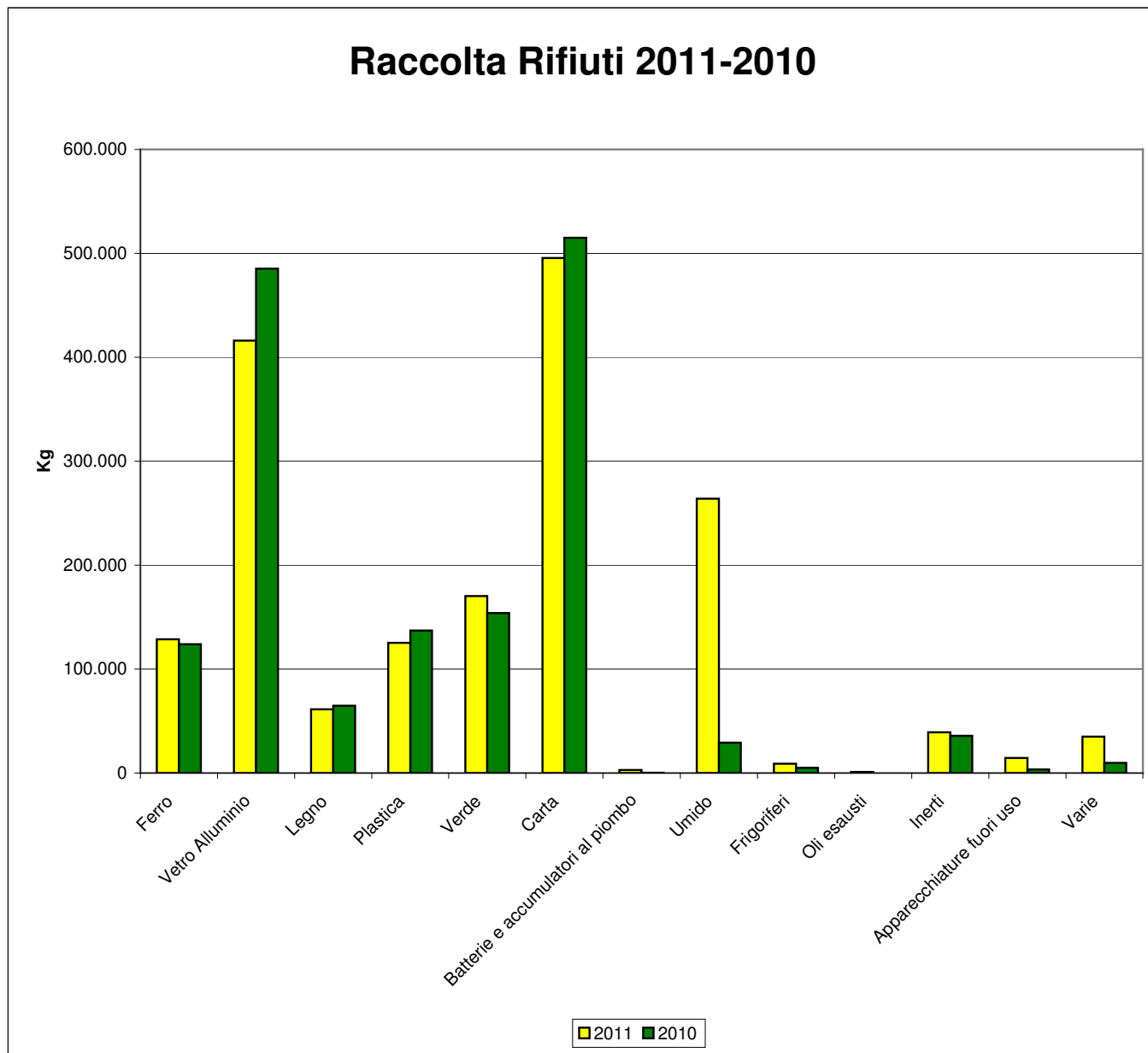
3) Tabella popolazione residente nel quinquennio 2007/2011

2007	2008	% 07/08	2009	% 08/09	2010	% 09/10	2011	% 10/11
7.525	7.490	- 0,46%	7.519	+ 0,38%	7.468	- 0,68%	7.427	- 0,55 %

I **risultati** ottenuti sono stati **eccellenti** sia in termini di un notevole **incremento** della percentuale della **raccolta differenziata** sul totale dei rifiuti che è passata **dal 42,02% al 51,29%** sia in termini di **costi diminuiti** rispetto all'anno precedente di una percentuale pari al **12,37%**. E' risultata altresì molto soddisfacente la partecipazione e la collaborazione dei cittadini.

Si evidenzia nel seguente grafico l'incremento registrato nella raccolta differenziata rispetto all'anno precedente (2010). Nello specifico, aumentano la raccolta del ferro, del verde, dei frigoriferi, degli inerti, delle apparecchiature fuori uso, ma **soprattutto dell'umido**.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 11 / 11
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		



COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 12 / 12
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

- [Attuare riunioni con i Responsabili di Servizio con cadenza almeno bimestrale al fine di monitorare l'andamento periodico degli obiettivi fissati.](#)

Nel corso dell'anno 2011 sono state condotte dal Direttore Generale e coordinate da RGQ con i Responsabili dei Servizi, sette riunioni che hanno permesso di affrontare problematiche, condividere soluzioni e motivare il personale verso il conseguimento di obiettivi comuni orientati alla migliore gestione delle attività ed all'aggiornamento delle rispettive schede di processo.

(VEDI ALLEGATO 1 "Verbali riunioni")

2.2 Risultati delle Verifiche Ispettive Interne 2011

Come da Programma di Verifiche Ispettive Interne per l'anno 2011, approvato nel corso del Riesame di Direzione il 02/05/11, tutti i Servizi del Comune di San Colombano al Lambro compresi alcune attività affidate a fornitori esterni, sono stati verificati nel mese di Settembre 2011.

(VEDI ALLEGATO 3 "Programma Verifiche Ispettive Interne 2010").

- **La sessione di Verifica Ispettiva Interna** è stata attuata dal dott. Morisi (incaricato quale Auditor esterno, esperto nella Valutazione dei Sistemi Qualità), nei giorni 26, 28 e 29 Settembre 2011.

L'Audit ha riguardato:

- Direzione Generale
- Gestione Qualità (2 Raccomandazioni)
- Affari Generali (2 Raccomandazioni),
- Demografico Cimiteriale e Elettorale Leva (2 Raccomandazioni)
- Finanziario, U.O. Economato (1 Raccomandazione)
- Risorse Umane e Tributi (2 Raccomandazioni)
- Istruzione, Cultura Biblioteca e Sport Tempo Libero (1 Raccomandazione)
- Polizia Locale (1 Raccomandazione)
- Lavori Pubblici (1 Raccomandazione)
- Urbanistica Edilizia Privata (1 Raccomandazione)
- Manutentivo (2 Raccomandazioni)
- Ambiente, Agricoltura e Parco
- Socio Assistenziale (1 Raccomandazione)

Nessuna Non Conformità riscontrata presso i Servizi del Comune.

Le sedici Raccomandazioni sono state trattate con dieci Azioni Preventive (M_SGQ_08) mirate, la cui efficacia sarà valutata nel corso della prossima sessione di Verifiche Ispettive Interne.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 13 / 13
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Nel corso dell'audit sono stati inoltre verificati i seguenti servizi affidati dal Comune in outsourcing:

- Canile comunale affidato al "Centro Cinofilo La Castagnina" con sede a Pieve Fissiraga Lodi
- Personale educatori asilo nido comunale. La verifica è stata fatta presso il Nido intervistando direttamente gli operatori interessati dipendenti della Cooperativa Progetto Vita
- Servizio pulizia Palestra Comunale appaltato dal consorzio CSEL che affida la gestione delle pulizie alla cooperativa "Matti per il lavoro".

2.3 Soddisfazione Utenti 2011

Coerentemente con i principi della Qualità, che si caratterizzano per una particolare attenzione verso i cittadini, è stata realizzata una indagine di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti del Servizio Asilo Nido.

Si riportano i seguenti dati di sintesi dell' indagine conclusa:

Servizio Asilo Nido

I risultati che scaturiscono fotografano una soddisfazione ottima sul servizio indagato (in alcuni casi la valutazione è stata 10); la media dei risultati dei punteggi è di 9,25. E' importante riconoscere lo sforzo e l'investimento sia dell'Amministrazione che degli operatori che ha permesso la percezione di un nido quasi di "eccellenza". Se esiste qualche piccola nota è relativamente alla comunicazione, il miglioramento della quale permetterà sicuramente di superare qualche piccola incomprensione.

Si ritiene importante ripetere annualmente l'esperienza della customer, quale strumento per i genitori di esprimere il loro parere, in modo anonimo, sul servizio e per gli operatori di migliorare la loro attività ed il loro rapporto con i fruitori.

Azioni di miglioramento

La restituzione dei dati dell' indagine consente al vertice politico-amministrativo, lo studio di eventuali interventi che facilitino il superamento delle criticità emerse.

(VEDI ALLEGATO 4 "Report indagine di Customer Il Servizio Asilo Nido").

2.4 Non Conformità e Reclami Segnalazioni Suggestimenti 2011

Nel corso dell'anno 2011, per come di seguito dettagliato, nessun servizio ha registrato non conformità.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11
		Rev. 3 del 30/07/09
		Pag. 14 / 14
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Servizio	Registrate a seguito v.i.i.	Registrate dai servizi	
	Numero	N.	Tipologia
Affari Generali	/	/	/
Demografico Cimiteriale	/	/	/
Gestione Sistema Qualità	/	/	/
Finanziario	/	/	/
Tributi e Risorse Umane	/	/	/
Istruzione Cultura Biblioteca Sport Tempo Libero	/	/	/
Socio Assistenziale	/	/	/
Lavori Pubblici	/	/	/
Manutentivo	/	/	/
Urbanistica/Edilizia Privata	/	/	/
Ambiente/Agricoltura/Parco	/	/	/
Polizia Locale	/	/	/
	0		

Quanti ai reclami – segnalazioni – suggerimenti, il cittadino che ha utilizzato il Modulo Reclami Segnalazioni Suggerimenti M_SGQ-09 nel corso dell’anno 2011, ha ritenuto di inoltrare le proprie richieste alla Amministrazione sotto forma di segnalazione o suggerimento tralasciando la tipologia del reclamo. Il risultato ottenuto è stato di 13 segnalazioni, 2 suggerimenti e nessun reclamo, tutti trattati nei termini previsti.

La gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti è coerente con quanto definito dalla procedura PGQ_04 “Gestione non conformità, azioni correttive e preventive” revisione 2 del 30/07/09.

(VEDI ALLEGATO 5 “Report Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive 2011” e ALLEGATO 6 “Report Reclami – Segnalazioni – Suggerimenti 2011”).

2.5 Azioni Correttive e Preventive 2011

Nel corso dell’anno sono state aperte **n. 13 Azioni Preventive e nessuna Azione Correttiva**.

L’**esito** è risultato **positivo** per 6 Azioni Preventive, mentre risulta ancora in corso la verifica dell’efficacia di n. 7 Azioni Preventive.

Si evidenzia che il numero delle Azioni Correttive e Preventive registrate rispetto all’anno 2010 (rispettivamente 2 e 22) risulta diminuito.

La documentazione di riferimento è conservata a cura di RGQ.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 15 / 15
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Nella tabella sottostante si riassumono le Azioni Correttive registrate:

Area	Registrate a seguito v.i.i.	Registrate dai servizi
	Numero	Numero
Direzione Generale		
Affari Generali		
Demografico Cimiteriale - Urbanistica/Edilizia Privata		
Gestione Sistema Qualità		
Finanziario		
Tributi		
Istruzione Cultura Biblioteca Sport Tempo Libero		
Socio Assistenziale		
Manutentivo		
Ambiente/Agricoltura/Parco		
Lavori Pubblici		
Polizia Locale		
	Totale 0	

Nella tabella sottostante si riassumono le Azioni Preventive registrate:

Area	Registrate a seguito v.i.i.	Registrate dai servizi
	Numero	Numero
Direzione Generale		
Affari Generali		
Demografico Cimiteriale		
Gestione Sistema Qualità	10	3
Finanziario		
Tributi		
Istruzione Cultura Biblioteca Sport Tempo Libero		
Socio Assistenziale		
Manutentivo		
Ambiente/Agricoltura/Parco		

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11
		Rev. 3 del 30/07/09
		Pag. 16 / 16
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Lavori Pubblici		
Urbanistica/Edilizia Privata		
Polizia Locale		
	Totale 13	

Tutte le Azioni Preventive aperte nel corso delle Verifiche Ispettive sono monitorate da RGQ (VEDI ALLEGATO 5 "Report Non Conformità, Azioni Correttive e Preventive 2011").

2.6 Indicatori e Obiettivi di processo 2011

Il grado di conseguimento degli obiettivi di processo definiti per l'anno 2011, **risulta soddisfacente**.

L'analisi delle rilevazioni fornite dai Responsabili di Servizio/Procedimento (Modulo cod. M_SGQ_17 - VEDI ALLEGATO 8 "Registro Obiettivi di processo 2011") viene sintetizzata nelle seguenti tabelle:

Tabella 1) Misurazione processi

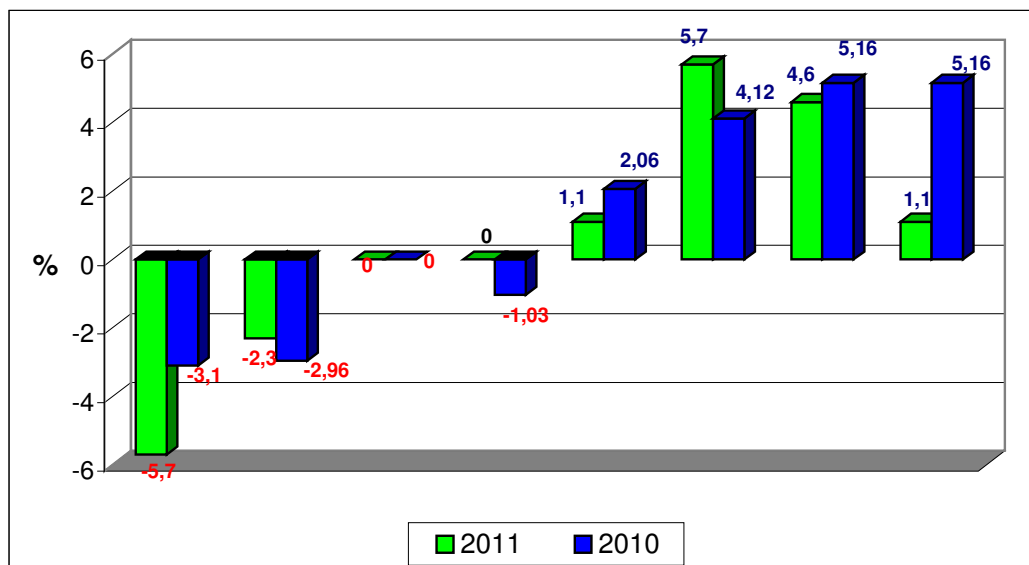
	2011	2010
Numero complessivo processi misurati	88	97
% di processi realizzati con risultato pari allo standard programmato	79,50	77,31
% di processi realizzati con risultato che peggiora lo standard programmato	8	6,19
% di processi realizzati con risultato che migliora lo standard programmato	12,50	16,50

Tabella 2) Rilevazione degli scostamenti

n. processi		Scostamento registrato rispetto alla pianificazione			2011	2010
2010	2011	Pari 0	% positiva (migliorativa dello standard)	% negativa (peggiorativa dello standard)		
75	70	0	/	/	79,50	77,31
3	5	/	/	Fino al 10%	5,70	3,10
2	2	/	/	Tra il 10,01% e il 30%	2,30	2,06

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO			Cod. M_SGQ_11
				Rev. 3 del 30/07/09
				Pag. 17 / 17
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE				

0	0	/	/	Tra il 30,01% e il 50%	0,00	0,00
1	0	/	/	Tra il 50,01% e il 100%	0,00	1,03
2	1	/	Fino al 10%	/	1,10	2,06
4	5	/	Tra il 10,01 e il 30%	/	5,70	4,12
5	4	/	Tra il 30,01 e il 50%	/	4,60	5,16
5	1	/	Tra il 50,01 e il 100%	/	1,10	5,16
97	88				100	100



Il numero dei processi misurati rispetto all'anno 2010 passa da 97 a 88.

L'analisi dei risultati raggiunti evidenzia un incremento della percentuale dei processi che hanno raggiunto un risultato pari allo standard programmato (dal 77,31% al 79,50%), mentre diminuisce la percentuale dei processi che hanno raggiunto un risultato che migliora lo standard stesso (dal 16,50% al 12,50%) e aumenta leggermente la percentuale dei processi che hanno raggiunto un risultato che peggiora lo standard programmato (dal 6,19% all'8%).

Nello specifico i processi erogati con risultati che migliorano lo standard programmato sono descritti nella tabella che segue:

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 18 / 18
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

% positiva (migliorativa dello standard programmato)	Numero processi	Descrizione
Fino al 10%	1	Monitoraggio costi standard /(SFI)
Tra il 10,01 e il 30%	5	Controllo del Servizio di pulizia del palazzo comunale (SAG) Rispetto termine redazione e consegna rendiconto annuale ai Consiglieri Comunali (SFI) Tracciabilità pagamento adeguamento alla normativa (SFI) Recupero evasione tributaria TARSU TOSAP (STR) Non meno di 600 iscritti annuali al prestito librario (SCB)
Tra il 30,01 e il 50%	4	Digitalizzazione delibere Consiglio Comunale – Delibere trattate con il nuovo iter (SAG) Digitalizzazione delibere Consiglio Comunale – Riduzione spazi da destinare agli archivi (SAG) Quantificazione risorse decentrate (SRU) Non meno di 5000 prestiti librari annuali (SCB)
Tra il 50,01 e il 100%	1	Incremento numero prestiti DVD (SCB)

I processi erogati con risultati che peggiorano lo standard programmato sono descritti nella tabella che segue:

% negativa (peggiore dello standard programmato)	Numero processi	Descrizione
Fino al 10%	5	Rispetto dei tempi per rilascio cambio di residenza all'interno del Comune (SDC) Rispetto tempi concessione rimborso tributi (STR) Incremento patrimonio biblioteca nuovi acquisti materiale librario/documentario (SCB) Istruttoria pratiche di contributo alle Associazioni per attività ordinaria (SCB) Gestione prestito interbibliotecario – volumi richiesti ad altre biblioteche (SCB)

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 19 / 19
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

Tra il 10,01 e il 30%	2	Rafforzamento delle Azioni Preventive (SGQ) Rispetto tempi concessione sgravio tributi (STR)
Tra il 30,01 e il 50%	0	
Tra il 50,01 e il 100%	0	

Considerato che la misurazione non solo è uno dei principi della gestione per la qualità, ma anche la base del miglioramento e costituisce un'importante opportunità per la nostra organizzazione, il risultato ottenuto può definirsi soddisfacente.

Necessita una analisi critica all'8% dei processi la cui attività è stata espletata con risultato inferiore rispetto allo standard programmato.

Pertanto, i Responsabili di Servizio e di Procedimento interessati, sono invitati, previa approfondita analisi dei propri processi, ad introdurre azioni correttive volte al superamento e/o riduzione di tale criticità.

Occorre inoltre evidenziare che a seguito della revisione della Procedura PGQ_09 "Gestione indicatori di processo" (rev. 2 del 30.07.2009) e del relativo modulo M_SGQ_17 "Registro obiettivi di processo" (rev. 2 del 30.07.2009), sono stati inseriti importanti indicatori di misurazione quali:

- *Tempo stabilito per erogazione*
- *Numero pratiche*
- *Tempo medio erogazione pratica*

campi da compilare esclusivamente per pratiche che hanno come indicatore il monitoraggio del tempo, che consentono di approfondire l'analisi sulle misurazioni dei processi.

Segnatamente laddove risulta possibile procedere alla misurazione dei tempi, i processi erogati con risultati che peggiorano lo standard programmato sopra descritti, hanno raggiunto i seguenti risultati:

% negativa (peggiorativa dello standard programmato)	Descrizione	Numero pratiche gestite	Tempo stabilito per erogazione pratica	Tempo medio di erogazione pratica
Fino al 10%	Rispetto dei tempi per il rilascio del cambio di residenza all'interno del Comune (SDC)	138	12 gg.	9 gg.
	Istruttoria pratiche di contributo alle Associazioni per attività ordinaria (SCB)	12	60 gg.	51,5 gg.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 20 / 20
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

	Rispetto dei tempi di concessione di rimborso tributi (STR)	23	90 gg.	17 gg.
	Gestione prestito interbibliotecario – volumi richiesti ad altre biblioteche (SCB)	586	15 gg.	5,45 gg
Tra il 10,01 e il 30%	Rispetto dei tempi di concessione di sgravio tributi (STR)	86	30 gg.	18 gg.

Ciò consente di affermare che per gli indicatori di cui sopra, nonostante la percentuale negativa raggiunta, si evidenziano ottimi risultati nei tempi medi di erogazione della pratiche anche alla luce del fatto che l'indicatore negativo spesso è il risultato di una sola pratica che non ha conseguito lo standard programmato.

Si è provveduto inoltre alla misurazione dei tempi per n. 33 dei processi erogati, con risultati pari o che migliorano lo standard programmato.

I risultati conseguiti sui 33 processi misurati hanno evidenziato che 4 processi hanno raggiunto tempi medi pari ai tempi stabiliti mentre nella maggior parte dei casi (29 processi) i tempi medi sono risultati inferiori ai tempi medi stabiliti.

Inoltre, per molti dei processi erogati con tempi medi inferiori rispetto allo standard lo scostamento ha ottenuto un risultato rilevante, sintomo di **grande efficienza di tutti i servizi comunali**.

2.7 Obiettivi aziendali/strategici 2011 come da Carta dei Servizi

Lo stato di avanzamento degli obiettivi aziendali/strategici aventi validità triennale, identificati e registrati nella Carta dei Servizi valida per il periodo 2010-2012, è rappresentato nell'allegato Reporting.

Quattro sono gli indicatori che registrano uno scostamento **negativo** e sono:

- “Costituzione di almeno due gruppi di lavoro” registra uno scostamento pari al 50% corrispondente a un solo gruppo di lavoro costituito
- “Almeno 400 ore di formazione ed aggiornamento personale” registra uno scostamento pari al 16,92%. Ampie spiegazioni sono state illustrate nel paragrafo 2.1. a dimostrazione che l'obiettivo seppur non raggiunto ha ottenuto un risultato molto soddisfacente;
- “Pattugliamento del territorio a piedi – Almeno 2300 ore all'anno” con 1.950 ore realizzate registra uno scostamento negativo pari al 15,20%, scostamento che, nell'ottica del miglioramento continuo, deve comunque considerarsi positivo tenuto conto che nell'anno 2010

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 21 / 21
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

il pattugliamento aveva raggiunto un monte ore annuo pari a 1720;

- “Promozione contenuti educazione stradale da proporre alle classi 5^a elementare, 1^a 2^a e 3^a media – Almeno 24 ore anno “ con 12 ore realizzate registra uno scostamento negativo pari al 50%;

Nonostante gli scostamenti negativi esposti, si ritiene di poter evidenziare una **valutazione positiva** in riferimento al raggiungimento degli obiettivi.

(VEDI ALLEGATO 9 “Registro obiettivi aziendali/strategici 2011” e ALLEGATO 10 “Reporting obiettivi aziendali/strategici 2011”)

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 22 / 22
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

3. ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

3.1 Approvazione del Programma di formazione annuale 2012

Entro il 30/09/2011 sono state raccolte tutte le Proposte dei piani di formazione annuale inoltrate dai Responsabili di Servizio al Responsabile del Servizio Gestione Risorse Umane ed è stato predisposto in data 31.10.2011 il Piano di formazione annuale del 2012 che prevede interventi di formazione rivolti a tutto il personale del Comune.

Tale Piano nasce da una valutazione critica degli eventi formativi attuati nel corso del 2011 e registrati nel Report Formazione 2011.

Il totale delle ore di formazione richieste dai Responsabili di Servizio ammonta a 403 per un importo complessivo di € 12.900,00. Dovendo tener conto dell'ammontare delle risorse destinate alla formazione nel Bilancio di previsione 2012, nonché dell'obiettivo specifico definito nella Politica della Qualità "*Organizzare un'amministrazione moderna ed efficiente*" – *almeno n. 400 ore all'anno di formazione e aggiornamento del personale*", il Responsabile del Servizio Gestione Risorse Umane in accordo con i Responsabili di Servizio ha provveduto alla riformulazione delle proposte formative privilegiando l'offerta di formazione gratuita, in abbonamento o con la formula in house. A seguito della di detta revisione il Piano di formazione 2012 che si approva, registra un numero di ore di formazione pari a **406** per un importo complessivo stanziato pari a € 1.650,00.

(VEDI ALLEGATO 7 "Report Formazione 2011")

(VEDI ALLEGATO 11 "Programma di formazione annuale 2012").

3.2 Approvazione del Programma di Verifica Ispettiva Interna 2012

Al fine di tenere costantemente monitorato e aggiornato il Sistema di Gestione Qualità del Comune di San Colombano al Lambro per il 2012 è stata programmata un'intera sessione di Verifiche Ispettive Interne.

La Verifica programmata per Ottobre 2012 sarà orientata a tutto il sistema conglobando sia la verifica di uno o due processi di attività (Schede Identificative di processo), sia la valutazione approfondita sulla corretta applicazione delle Procedure di Sistema Qualità e su alcuni Servizi affidati a Ditte esterne.

(VEDI ALLEGATO 12 "Programma annuale delle Verifiche Ispettive Interne 2012").

3.3 Approvazione Indicatori e Obiettivi 2012

Gli obiettivi specifici per l'anno 2012 **risultano definiti**, per ogni servizio:

- **nella Carta dei Servizi** avente validità triennale 2010/2012 secondo gli indicatori di risultato e con gli standard qualitativi a fianco indicati;
- **nel Piano delle Risorse e degli Obiettivi** per l'anno 2012 approvato dalla Giunta Comunale con atto n. 64 del 09/08/2012, relativamente all'attività ordinaria ed agli obiettivi gestionali.

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 23 / 23
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

(VEDI ALLEGATO 13 “Registro Obiettivi di processo 2012”).

3.4 Obiettivi aziendali strategici 2012

Gli obiettivi aziendali strategici **discendono** direttamente dalla **Politica per la Qualità** approvata dalla Giunta Comunale con deliberazione n. 104 del 16.07.2009 e sono stati **definiti e approvati** dal Direttore Generale **con il sottoriportato documento**:

Obiettivo n. 1 - Vogliamo migliorare la qualità della vita dei nostri cittadini

n.	Indicatore	Valore atteso	Responsabile della Verifica
1a	Numero di anziani che usufruiscono dei servizi erogati dal Comune	Almeno 120 all'anno	RS Socio Assistenziale
1b	Numero di anziani assistiti con assistenza domiciliare	Almeno 22 all'anno	RS Socio Assistenziale
1c	Numero di iniziative culturali proposte ai cittadini	Almeno 3 all'anno	RS Istruzione
1d	Crescita dei posti a disposizione per bambini della scuola d'infanzia (anni 3-6)	Aumento del 20%, entro il 2010, dei posti a disposizione rispetto a quelli attualmente disponibili	RS Istruzione
1e	Materiale multimediale per la Biblioteca	Acquisto di almeno 70 DVD/CD	RS Cultura
1f	Fruizione del Parco ai fini didattici, culturali, scientifici, ricreativi e turistici	Almeno n. 5 attività/iniziative all'anno	RS Parco
1g	Piste ciclabili	Almeno 500 metri all'anno	RS Manutenitivo
1h	Incremento della raccolta differenziata rispetto al totale dei rifiuti solidi urbani	Aumento del 2% rispetto al totale dell'anno precedente	RS Ambiente

Obiettivo n. 2 - Vogliamo organizzare un'amministrazione moderna ed efficiente

n.	Indicatore	Valore atteso	Responsabile della Verifica
2a	Formazione ed aggiornamento personale	Almeno 400 ore all'anno	RS Gestione Risorse Umane
2b	Gruppi di lavoro	Almeno 2	DG

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 24 / 24
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

2c	Conformità del Sistema di Gestione della Qualità alla norma UNI EN 9001:2008	Esito positivo verifica ispettiva esterna di sorveglianza	RS Qualità
2d	Indagine di customer satisfaction	Almeno n. 1 indagine all'anno	RS Qualità
2e	Numero processi migliorati e semplificati	Almeno il 10% nel triennio 2010/2012	RS Qualità

Obiettivo n. 3 - Vogliamo attuare iniziative che coinvolgano tutti i componenti della comunità

n.	Indicatore	Valore atteso	Responsabile della Verifica
3a	Numero di progetti realizzati in collaborazione con le associazioni del territorio	Almeno 2 all'anno	RS Socio Assistenziale – Cultura – Tecnico

Obiettivo n. 4 - Vogliamo favorire i rapporti tra Comune e cittadini

n.	Indicatore	Valore atteso	Responsabile della Verifica
4a	Numero di incontri all'anno	Almeno 5 con un numero di partecipanti di almeno 15 ad incontro	RS Socio Assistenziale – Cultura - Agricoltura
4b	Accessi di visitatori al sito internet	Almeno 10.000 all'anno	RS Informatico
4c	Segnalazioni, suggerimenti presentati	Almeno 15 all'anno	RS Qualità

Obiettivo n. 5 - Vogliamo offrire alla nostra gente un territorio sicuro

n.	Indicatore	Valore atteso	Responsabile della Verifica
5a	Sorveglianza scuole	Almeno 2 ore al giorno	RS Polizia Locale
5b	Pattugliamento del territorio a piedi	Almeno 2300 ore all'anno	RS Polizia Locale
5c	Pattugliamento controlli velocità con l'utilizzo di apparecchiature di	Almeno 75 ore all'anno	RS Polizia Locale

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 25 / 25
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

	misurazione della velocità		
5d	Vigilanza aree verdi e aree pubbliche	Almeno 20 controlli all'anno	RS Polizia Locale
5e	Promozione contenuti educazione stradale da proporre alle classi 5 ^a elementare, 1 ^a 2 ^a e 3 ^a media.	Almeno 24 ore all'anno	RS Polizia Locale

(VEDI ALLEGATO 14 "Registro Obiettivi aziendali/strategici 2012").

3.5 Obiettivi generali

Specificatamente gli **obiettivi per l'anno 2012** saranno:

1. Mantenimento della Certificazione UNI EN ISO 9001:2008.
2. Mantenere costante l'attività di Verifica Ispettiva Interna al fine di garantire la metodica e sistematica applicazione delle prescrizioni del Sistema Qualità ed individuare possibili spunti di miglioramento.
3. Attuare il programma degli interventi formativi del 2012.
4. Costituzione di gruppi di lavoro al fine di creare sinergie fra le varie professionalità dell'organizzazione che possano condurre a soluzioni efficaci nella gestione di obiettivi comuni.
5. Rilevare costantemente i dati di misurazione degli indicatori, delle non conformità e delle azioni di miglioramento da intraprendere.
6. Attuare nell'anno una nuova indagine di Customer Satisfaction.
7. Mantenere costante l'attenzione all'ambiente attraverso un monitoraggio ed un controllo continuo del sistema di gestione dei rifiuti finalizzato alla tutela dell'ambiente, al decoro ambientale e al potenziamento del recupero dei rifiuti.
8. Attuare riunioni con i Responsabili di Servizio con cadenza almeno bimestrale al fine di monitorare l'andamento periodico degli obiettivi fissati.

La Direzione, in ogni caso, si riserva di definire ulteriori obiettivi di miglioramento in funzione degli indicatori di processo e delle strategie operative.

Nell'anno 2012 inoltre scade il periodo di validità della **Carta dei Servizi**; un importante ed **ulteriore obiettivo**, oltre a quello di procedere ad una revisione ed emissione della nuova Carta dei Servizi, sarà quello di valutare in maniera critica, alla luce della passata esperienza e delle nuove intervenute esigenze, gli obiettivi aziendali strategici per il prossimo triennio.

La Direzione ha stabilito che l'attuazione degli impegni e degli obiettivi qui definiti sarà oggetto di un apposito Riesame che, salvo imprevisti o convocazioni urgenti, si terrà entro il mese di Febbraio 2013 o, qualora il Piano delle Risorse e degli Obiettivi 2013 fosse approvato

COMUNE DI SAN COLOMBANO AL LAMBRO	MODULO	Cod. M_SGQ_11 Rev. 3 del 30/07/09 Pag. 26 / 26
VERBALE DI RIESAME DI DIREZIONE		

successivamente alla data del 15.02.2013, entro un mese dalla approvazione del Pro 2013 stesso.

Si dichiara che gli allegati al presente Verbale di Riesame della Direzione elencati nell'indice, sono depositati presso il Servizio Gestione Sistema Qualità del Comune.

La Direzione, invitando tutti i collaboratori a prendere visione dei documenti allegati e conservati a cura di RGQ, ringrazia per la collaborazione ed augura a tutti buon lavoro.

San Colombano al Lambro, 06 settembre 2012

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Laura Cassi