

COMUNE DI SOVIZZO

10 ANNI DI QUALITÀ

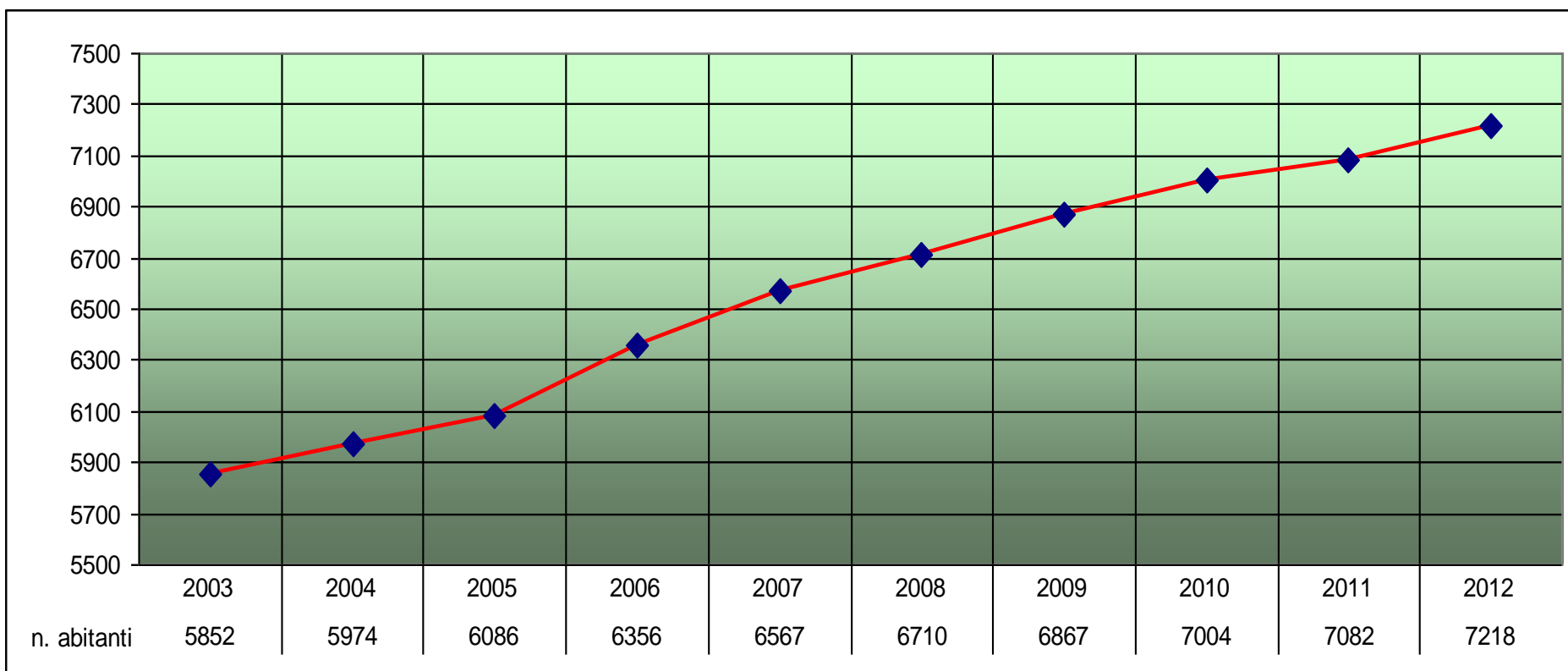
Il Miglioramento
continuo come sfida



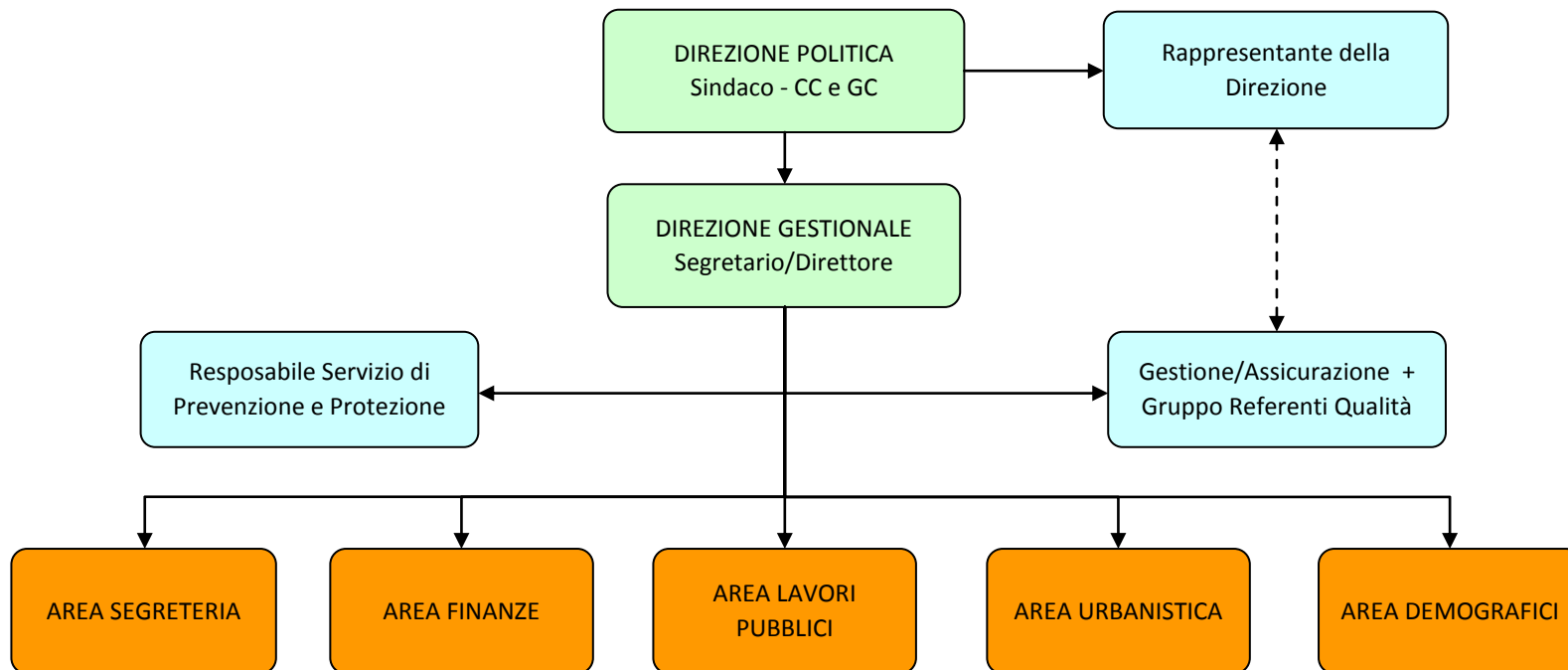
Il comune di Sovizzo si presenta

Popolazione al 31.12.2012: 7.218 abitanti

Andamento demografico: n. abitanti dal 2003 al 2012



Come siamo organizzati



Direzioni

Organi staff

Organi line

I servizi del comune sono così organizzati:

Servizi diretti ai cittadini

Rientrano in questa tipologia tutti i servizi rivolti alle persone e alla gestione del patrimonio comunale:

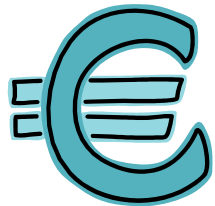
I servizi demografici, i servizi sociali ed educativi, la polizia locale, i lavori pubblici, la gestione dei rifiuti e del verde, i servizi per l'edilizia e il commercio, la cultura, lo sport, l'ambiente, la partecipazione.

Servizi di supporto

sono i servizi che consentono il funzionamento della macchina comunale e l'erogazione dei servizi ai cittadini: i servizi istituzionali, finanziari e tributari, di economato, di gestione e formazione del personale, di comunicazione, di staff.

Il Comune di Sovizzo è una organizzazione orientata alla qualità, che significa:

PIANIFICARE E AGIRE PER PROCESSI
con il contributo e l'intelligenza
dei lavoratori dell'Ente



OTTIMIZZARE RISORSE E TEMPI
nella produzione dei servizi



MISURARE

i risultati e la soddisfazione dei cittadini



La certificazione ISO 9001:2008



Il Sistema di gestione della Qualità del comune di Sovizzo è stato certificato ISO 9001:2000 per la prima volta nell'anno 2003.

Nell'anno 2010 Il sistema di gestione della Qualità del comune di Sovizzo è stato ricertificato ISO 9001:2008

Nell'anno 2011 e 2012 la certificazione è stata riconfermata senza alcuna Non Conformità da parte dell'ente certificatore CSQ/IMQ

La Politica della Qualità 2009 - 2013



COMUNE DI SOVIZZO

POLITICA PER LA QUALITÀ



UNI EN ISO 9001:2000
Certificato n. 9159-CSOV

La Qualità ha la priorità

La nostra Visione

Il Comune di Sovizzo vuole essere un'organizzazione efficiente e uno strumento di reale democrazia per i Cittadini:

- nell'erogazione dei propri servizi
- nel far condividere ai Cittadini una parte della delega attribuita all'Amministrazione col proprio voto

I nostri Valori

Il Comune di Sovizzo vuole applicare i principi di sviluppo sostenibile, incrementare il grado di consapevolezza dei Cittadini ed essere un'Amministrazione eccellente ed apprezzata dai Cittadini e dai Dipendenti per:

- Abilità e rapidità nel soddisfare i loro bisogni
- Motivazione e preparazione dei Dipendenti
- Capacità di innovare i servizi e l'organizzazione mantenendo un forte legame con le radici storiche, culturali ed ambientali.
- Snellezza e Flessibilità

La nostra Missione

- Cura e tutela del territorio
- Attenzione continua alle problematiche sociali
- Fedeltà alle radici culturali, ambientali e storiche
- Eguaglianza di tutti i Cittadini

La nostra Politica

Il Consiglio Comunale (Direzione Politica di indirizzo), riconosciuta la grande importanza della Qualità nella gestione del Comune di Sovizzo, ha definito la sua Politica per la Qualità che riconosce come prioritari i seguenti obiettivi finali:

- Puntare all'eccellenza in ogni processo/attività, per poter fornire un miglior servizio coniugando efficacia ed efficienza
- Assicurare ai Cittadini la massima accessibilità ai servizi comunali accrescendo la sensibilità e la cultura della partecipazione
- Migliorare la qualità della vita mediante la cura e lo sviluppo del territorio e delle attività economiche e produttive, nel rispetto e nella tutela delle risorse naturali ed ambientali
- Diffondere la solidarietà all'interno della comunità, con particolare attenzione alla dignità delle persone anziane, dei minori, delle persone diversamente abili e dell'integrazione dei cittadini stranieri
- Sviluppare le risorse umane dei dipendenti, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza del servizio al Cittadino
- Confrontarci con le migliori esperienze positive a livello di Pubblica Amministrazione
- Diventare noi stessi punto di riferimento per gli altri

Approvata dal Consiglio Comunale con delibera n. 38 del 28/07/2009

IL SINDACO
Marilisa Munari

Nel 2009 – con il nuovo mandato del Sindaco – è stato rinnovato il documento di Politica della Qualità, che definisce i valori di riferimento e gli obiettivi da conseguire

La gestione delle Risorse Umane

Importante è stato l'investimento sulle persone che lavorano al comune di Sovizzo tramite:

- Formazione tecnica e manageriale
- Accrescimento delle competenze professionali
- Know-how diffuso
- Comunicazione interna
- Sviluppo di strumenti organizzativi – lavoro per processi
- Riduzione progressiva del numero degli addetti

Il personale dipendente

Al **31/12/2012** il comune di Sovizzo ha **27 dipendenti in ruolo a tempo indeterminato** , inclusi 4 Responsabili di area e il Segretario generale

ANDAMENTO PERSONALE 2003/2012

ANNO	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
PERSONALE DI RUOLO IN SERVIZIO	32	28	30	30	32	25	25	27	27	27
DI CUI PERSONALE DI RUOLO A PART TIME	5	6	7	7	8	6	7	9	10	10

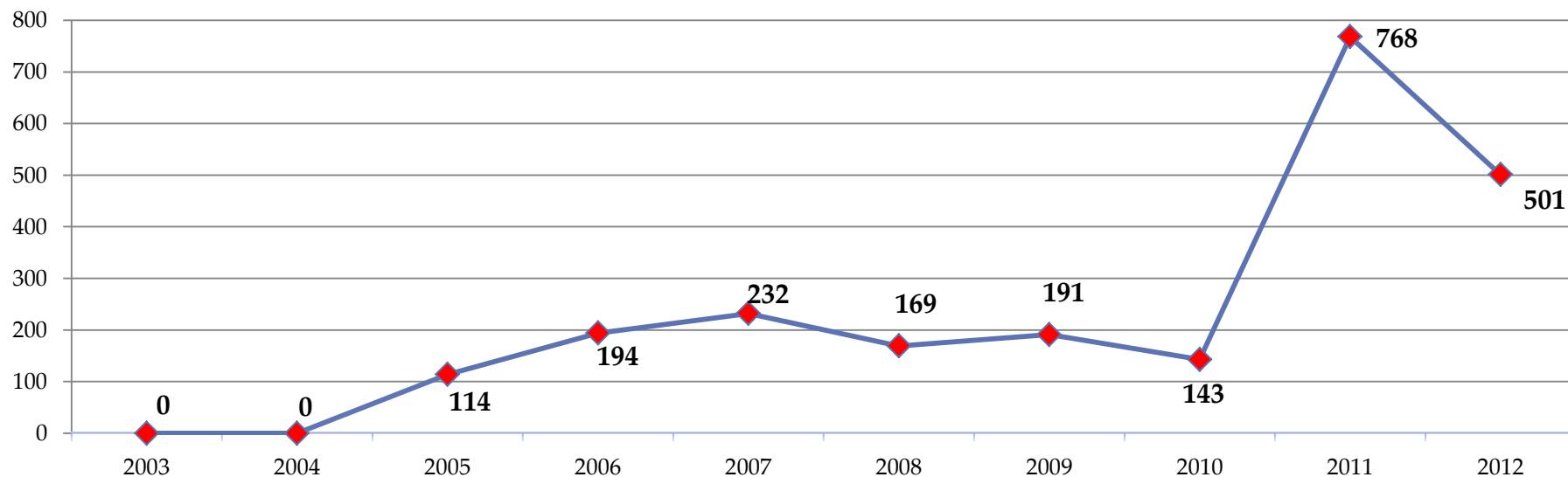
NOTE: i dati suesposti sono riferiti al 31/12 di ogni anno
e comprendono il segretario comunale

La gestione dei Reclami e delle segnalazioni

Dal 2003 le segnalazioni e i reclami dei cittadini sui servizi comunali vengono registrati e gestiti secondo regole e procedure condivise in tutti gli uffici ed utilizzando appositi software

Sono state registrate e gestite n. 2312 segnalazioni di cui:

- N. 1070 Segnalazioni varie
- N. 1067 Segnalazioni manutentive
- N. 175 Segnalazioni ambientali



Gestione della Documentazione

Dal 2003 il Comune di Sovizzo, per migliorare la qualità dei servizi comunali, ha attivato un percorso che ha portato a creare:

- 62 processi e 15 Istruzioni operative
- 61 Schede Servizio (descrizione dettagliata servizi comunali) disponibili nel sito internet e cartacee disponibili in municipio in vari punti di accesso al pubblico
- 15 Schede Ufficio (contatti e competenze singolo ufficio) disponibili nel sito internet e cartacee disponibili in municipio in vari punti di accesso al pubblico
- 120 moduli a disposizione del cittadino
- 1 Manuale della qualità
- 1 Politica della qualità

Pianificazione – Programmazione

Esiti del controllo

Dal 2003 il Comune di Sovizzo, per migliorare la qualità dei servizi ha:

- Effettuato n. 15 Riesami della direzione
- Individuato n. 860 Obiettivi di miglioramento
- Gestito n. 1244 Azioni di miglioramento
- Gestito n. 242 Non conformità di servizio/sistema
- Condotta n. 137 Verifiche ispettive interne da parte del Gruppo di lavoro Qualità
- Ricevuto n. 10 Verifiche ispettive esterne da parte dell'Ente di Certificazione
- Effettuato n. 5 Controlli sui fornitori di servizi esternalizzati

Indagini di soddisfazione dei cittadini

Nell'ottica di rilevare la soddisfazione dei cittadini/clienti per i servizi offerti e soprattutto di anticipare nuove esigenze e aspettative, dal 2003 al 2012 sono state svolte 35 indagini. Ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole, si è giunti ad un sensibile miglioramento del servizio percepito anche dai cittadini/clienti nelle successive indagini. Si veda ad esempio nel sottoriportato grafico la percentuale media della valutazione del servizio Mensa che passa dal 64% nel 2010 al 77% nel 2012.

I risultati delle indagini vengono pubblicati dal 2010 sul sito internet comunale



IL LIBRO BIANCO DELLA QUALITA'

Il Miglioramento continuo come sfida Edizione 2013

In occasione dei 10 anni di Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità del Comune di Sovizzo è stato redatto il «Libro Bianco della Qualità»

Il Libro Bianco della Qualità raccoglie e cataloga tutti gli spunti di miglioramento generati in 10 anni dal Sistema di Gestione per la Qualità del Comune di Sovizzo.

Il Libro Bianco della Qualità verrà reso disponibile nel sito istituzionale del Comune e in forma cartacea nel palazzo municipale nei punti di accesso al pubblico

IL LIBRO BIANCO DELLA QUALITÀ'

La contabilizzazione delle attività di miglioramento intraprese dal Comune di Sovizzo a partire dalla data della applicazione del sistema gestione qualità (2003) corrisponde non tanto ad una esigenza puramente “numerica”, ma soprattutto alla esigenza di rispondere alla domanda:

“A che cosa è servito certificarsi?”.

Le quasi 1.200 azioni di miglioramento (dalle più banali come l'emissione o la modifica di un modulo, redazione di flussi di processo e istruzioni operative, a quelle più sostanziali quali un nuovo software o un nuovo servizio) possono essere considerate (a seconda di chi le legge) poche o molte, ma su di un dato di fatto accomunano tutti e cioè che non ci sarebbero state senza la spinta del sistema qualità.

Il “libro” si propone quindi come la memoria storica del dove eravamo e del dove siamo, temi, questi, che chi applica un sistema di gestione per la qualità deve avere sempre davanti a sé.