

SISTEMA GESTIONE QUALITA' – ANNO 2009

Nell'anno 2009 si dovrà procedere al rinnovo della Certificazione di Qualità, scadendo il certificato emesso da URS nel 2006. Questo comporta un nuovo investimento per l'apertura di un nuovo triennio di certificazione – nello specifico 2009 – 2010 – 2011, e una visita ispettiva di rinnovo che quindi, differentemente rispetto alle già sostenute visite di sorveglianza, comporterà l'effettivo coinvolgimento di tutti gli Uffici comunali.

Nell'anno 2009 si rende necessaria, inoltre, a fronte di quanto emerso a seguito di visita ispettiva di ottobre 2008, un'ulteriore implementazione delle attività inserite nel progetto di gestione della Qualità. In particolare sono stati approfonditi i seguenti aspetti:

- **formalizzazione procedura di prestito libri**: un importante aspetto fino a questo momento non adeguatamente trattato, riguarda l'attività di prestito del materiale in custodia presso la biblioteca comunale. Trattandosi di un servizio in continua crescita, visti i sempre più importanti acquisti e l'aumento considerevole dei prestiti, si rende necessario un intervento di formalizzazione e monitoraggio di quanto concerne l'attività di prestito libri e smaltimento degli stessi qualora fossero vetusti, obsoleti o dovessero risultare danneggiati e quindi non più utili al prestito.
- **archiviazione pratiche**: al fine di sopperire alla mancanza di chiarezza nel modo in cui i vari Uffici si occupano della conservazione delle pratiche in corso e non, agli stessi è stato chiesto di dare evidenza di ciò mediante la redazione di elenchi, in qualche caso accompagnati da piantine, indicanti l'ubicazione esatta delle pratiche di competenza a seconda della materia specificamente trattata. Fino all'anno 2008 gli Uffici effettivamente coinvolti in questa attività erano quelli di Ragioneria, Tributi/Scuola, Segreteria/Protocollo/Commercio e Anagrafe/Stato Civile. Per l'anno 2009 si conta di completare l'operazione coinvolgendo gli Uffici Tecnico, di Polizia Locale e l'Assistente Sociale.
- **albo fornitori**: progetto già avviato in precedenza ma suscettibile di aggiornamenti e quindi, anche per l'anno 2009, è stato necessario da parte di tutti gli Uffici Comunali provvedere alla revisione degli elenchi fornitori presentati in passato; particolare rilevanza ha assunto la valutazione dei servizi resi da fornitori con i quali il Comune ha ancora contratti o rapporti in essere.
- **Raccolta e trattamento non conformità/reclami/segnalazioni**: entro il sistema qualità la rilevazione e l'evidenza di quanto emerso come non conformità (rilevata dagli stessi operatori) o come reclamo/segnalazione (criticità posta all'attenzione degli operatori da parte degli utenti), acquista particolare importanza al fine di migliorare le attività normalmente svolte e rendendo più consapevole ed efficiente la pianificazione di quelle nuove. Come già in precedenza, quindi, si è proceduto alla raccolta di quanto emerso come non conformità/reclami/segnalazioni dando evidenza anche di come le criticità rilevate sono state trattate, gestite e risolte. Questo mediante compilazione di apposito registro NC/RECLAMI. Ulteriori migliorie nella gestione di quanto sopra si prevedono a seguito di parziale modifica dell'attività di raccolta dei dati.
- **Formazione del personale**: le attività formative nelle quali il personale del Comune è coinvolto, vanno segnalate tramite compilazione di apposite schede e tramite

l'aggiornamento dei fascicoli personali. Come già fatto per l'anno 2008, si è provveduto alla compilazione di apposito registro 2009 al fine di rendere più semplice e immediata la consultazione di dati relativi alla formazione del personale.

Le attività di cui sopra sono svolte dal Responsabile Gestione Qualità – Alessandro Spitale, con la consulenza del Dott. Rivadossi Alberto che affianca anche il Responsabile durante le Visite Ispettive Interne.