



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

PROVINCIA DI TERNI

Tit.

IMMEDIATAMENTE ESEGUIBILE
ALLEGATI N°

**OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO DEL “NUOVO SISTEMA QUALITA” CON
CERTIFICAZIONE ISO 9001-2008**

Assessore proponente: Bigerna Marcello

L'anno 2011 il giorno 19 del mese di MAGGIO alle ore 11:30, in Terni nella sede dell'Amministrazione Provinciale si è riunita, formalmente convocata,

LA GIUNTA PROVINCIALE

alla quale risultano:

		<i>Presente/Assente</i>
Polli Feliciano	Presidente	Assente
Piacenti D'Ubaldi Vittorio	Vice Presidente	Presente
Cherubini Stefania	Assessore	Presente
Rosati Domenico	Assessore	Presente
Paparelli Fabio	Assessore	Assente
Bellini Fabrizio	Assessore	Assente
Bigerna Marcello	Assessore	Presente
Mocio Stefano	Assessore	Presente
Beco Filippo	Assessore	Presente

Accertato che il numero dei presenti è legale per la validità dell'adunanza, il Sig. Piacenti D'Ubaldi Vittorio assume la Presidenza e dichiara aperta la seduta alla quale partecipa il Segretario Generale Dott. Antonio de Guglielmo.



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

OGGETTO: APPROVAZIONE PROGETTO DEL “NUOVO SISTEMA QUALITÀ” CON CERTIFICAZIONE ISO 9001-2008

Assessore proponente: Bigerna Marcello

LA GIUNTA PROVINCIALE

Premesso che la Funzione Qualità è stata formalmente introdotta nell'assetto organizzativo della Provincia di Terni nel 2005, in seguito alla certificazione dell'Ente, avvenuta a novembre del 2005,

Che è già in vigore un sistema qualità dell'Ente certificato ISO 9001 – 2008 rinnovato a febbraio 2011 con certificato n. *CERT-16595-2005-AQ-ROM-SINCERT* presso il Settore Formazione e lavoro solo per i Centri di Formazione professionale di Terni – Narni ed Orvieto, ed è da rinnovare il certificato ISO 9001 – 2000 a seguito della nuova riorganizzazione dell'Ente deliberata con atto di G.P. n. del

Che la Funzione Qualità fa parte del **Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità** all'interno della Direzione Generale anche al fine di rafforzare il legame fra percorsi e strumenti per la qualità da un lato, e processi organizzativi e valorizzazione del personale dall'altro;

Che nel corso degli anni il nostro Ente ha lavorato oltre che su progetti legati all'azione concreta quali “Il progetto Qualità” “Il Piano integrato del Cambiamento”, “ Il progetto L'organizzazione Genera Valore”, anche con interventi volti alla diffusione dei principali obiettivi della Qualità, i quali, strettamente correlati tra loro, avrebbero dovuto creare un “circuito della qualità”, rinforzandosi l'un l'altro per affermare la loro importanza in un sistema organizzativo da ripensare e da innovare profondamente. Questi principi si possono riassumere in:

1) Diffondere la cultura della qualità: promuovere contenuti e linguaggi afferenti il tema della qualità per sensibilizzare e promuovere l'orientamento al cliente, la cultura del risultato, dell'economicità e dell'efficienza del lavoro per processi.

Gli strumenti e i mezzi utilizzati per diffondere la cultura e le leve strategiche della Qualità; sono stati principalmente rivolti ai **programmi di attività formative** per Dirigenti, Posizioni Organizzative e Funzionari, su temi chiave quali la leadership, gli strumenti per la Qualità, la gestione del cambiamento, la motivazione e il coinvolgimento del personale, oltre ad una attività di formazione rivolta a tutto il personale per introdurli attraverso una formazione lavoro ai temi della qualità;



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

2) **Sviluppare la pratica della qualità:** promuovere concrete applicazioni degli strumenti e dei modelli utili a migliorare i servizi offerti e a innovare le forme gestionali e organizzative dei diversi Settori dell'Ente. Le direzioni di lavoro portate avanti in questi anni sono state infatti diverse:

- l'applicazione ad alcuni settori/servizi dell'ente di modelli organizzativi per l'eccellenza e il miglioramento continuo;
- la promozione e la realizzazione delle Carte dei Servizi;
- attraverso la mappatura delle procedure e dei processi, la costruzione di sistemi di indicatori utili per verificare la qualità dei servizi erogati;

3) **Promuovere il coordinamento all'interno** dell'Ente :

- operare monitoraggi delle esperienze di qualità già presenti nell'ente;
- creare gruppi di coordinamento con i referenti per la Qualità all'interno dei diversi Settori per condividere e armonizzare approcci e obiettivi;
- utilizzare modelli, metodologie e strumenti di analisi condivisi ed omogenei (si pensi all'applicazione del sistema Maga ora Mev);

A 6 anni dall'istituzione della "**funzione qualità**", anche in virtù del fatto che nell'Ente si è avverte il bisogno di passare ad un modello di più ampio respiro teso alla costituzione di un vero e proprio "**Sistema Qualità dell'Ente**" operante in tutti i settori, al di là della certificazione, che in maniera più decisa e convinta:

- 1) *Coinvolga i diversi attori che operano nell'amministrazione e le unità organizzative dell'ente;*
- 2) *preveda il coordinamento delle azioni rivolte alla qualità dei servizi esterni ed interni all'ente;*
- 3) *preveda l'integrazione strutturata fra l'unità organizzativa preposta al coordinamento della qualità (**Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità**) e tutti i settori per applicare fattivamente gli strumenti della qualità; ad esempio le indagini di customer satisfaction;*
- 4) *la creazione della nova "Rete dei referenti della qualità" di tutti i settori dell'ente che sia funzionante e impegnata nell'applicazione e nel rispetto del sistema.*

Di dare atto che LA MISSION, obiettivo ultimo del nuovo Sistema Qualità è:

- **Monitorare la soddisfazione dell'utenza e le performance dei settori/servizi;**



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

- Operare attraverso piani di miglioramento della qualità dei settori/servizi;
- Sviluppare una cultura della qualità nell'ente;
- Coordinare le diverse azioni per la qualità promosse dai vari settori in un'unica politica per la qualità dell'ente;

Considerato che il progetto "Nuovo Sistema qualità della provincia di Terni" individua nell'attivazione della rete dei referenti della qualità dei settori dell'ente uno dei suoi strumenti prioritari. Il concetto stesso di "Sistema" implica infatti una integrazione fra attori che appartengono alla stessa macro organizzazione ma che individualmente sono portatori di scopi, prassi, esperienze settoriali in tema di qualità, programmazione e organizzazione. I referenti sono funzionari che, con ruolo, funzioni e compiti diversi, operano all'interno dell'amministrazione e rappresentano l'interfaccia tra i Settori dell'ente e il **Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità** e che saranno individuati dai dirigenti di settore sulla base del ruolo ricoperto nell'ambito del settore e delle competenze attese rispetto a tale funzione.

Che Il ruolo dei referenti dovrà essere:

1. In primo luogo collaborare con l'Ufficio Qualità nella definizione **del PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ IN TEMA DI QUALITÀ** con l'obiettivo di operare nell'ambito di un quadro **coordinato e integrato** nei diversi settori dell'ente rispetto all'applicazione degli strumenti della qualità e nell'ottica di una politica di ente unitaria;
2. Collaborare con il dirigente di settore, potendo *disporre del supporto* dell'Ufficio Qualità, all'analisi dei bisogni specialistici e settoriali in tema di qualità, programmazione e organizzazione ed all'implementazione delle conseguenti attività;
3. Segnalare all'Ufficio Qualità specifici fabbisogni formativi propri e del personale del loro settore in tema di qualità e non solo;
4. Collaborare con l'Ufficio Qualità alla creazione e implementazione di uno specifico sito web relativo al SISTEMA QUALITÀ della Provincia di Terni in cui sarà necessario far confluire informazioni e materiali sulle differenti attività trasversali e settoriali dell'ente in tema di qualità.

Al fine di supportare la rete dei referenti:

1. saranno programmati ed organizzati appositi **corsi di formazione** per i referenti della qualità volti a far acquisire delle competenze di base in tema di **strumenti e metodologie** ed a presentare percorsi di eccellenza attivati in altre realtà locali.
2. saranno **programmati e svolti incontri a cadenza periodica** coi referenti della qualità al fine di:



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

- predisporre i piani di attività;
- monitorare l'andamento dei percorsi attivati;
- condividere i risultati ottenuti rispetto a quelli attesi;
- definire i piani di miglioramento conseguenti, in un'ottica di miglioramento continuo;
- approfondire le criticità e i problemi incontrati dai referenti nello svolgimento del proprio ruolo.

Stabilito che il Sistema Qualità dovrà operare nell'ambito di diverse aree di attività quali:

PIANI DI MIGLIORAMENTO

CARTE DEI SERVIZI

COSTRUZIONE DI SET DI INDICATORI DEI SERVIZI ESTERNI ED INTERNI

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

CERTIFICAZIONI DEI SERVIZI A VALENZA ESTERNA

APPLICAZIONE DI MODELLI DI AUTOVALUTAZIONE EFQM- CAF

dovrà prevedere l'utilizzo coordinato di differenti strumenti di analisi e intervento tra i quali vi sono:

- 1) la costruzione/rinnovamento delle **carte dei servizi**; in tale ambito l'obiettivo è:
 - a) predisposizione delle Carte dei servizi dell'ente secondo un unico schema – base, comprendente tutti gli elementi richiesti dalla normativa;
 - b) predisposizione di **un piano pluriennale** da concordare con il Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità in base al quale tutti i settori con utenza esterna realizzeranno le proprie Carte dei servizi utilizzando il sopra citato schema – base;
 - c) assistenza da parte del Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità ai settori dell'ente nella predisposizione delle Carte dei servizi che saranno sottoposte all'approvazione della Giunta Provinciale.
- 2) costruzione ed applicazione di **set di indicatori di rilevazione delle performance** dei servizi. In tale ambito l'obiettivo è:
 - a) Attivazione, anche in relazione alle carte dei servizi, di un sistema di monitoraggio degli indicatori di performance e degli standard di qualità continuo e coordinato centralmente;
 - b) Applicazione graduale a tutti i diversi servizi erogati ad utenza esterna di un sistema di indicatori della qualità e quindi delle attività, secondo **un piano pluriennale** da concordare con la Direzione Generale Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità;



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

- c) assistenza da parte del Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità ai settori dell'ente nella predisposizione del set di indicatori e nella conseguente rilevazione
- 3) In tale contesto, per le **indagini di customer satisfaction**. l'obiettivo è:
- a) definizione e predisposizione delle linee guida che orientino le rilevazioni (modalità, strumenti, report conclusivi)
 - b) effettuazione di indagini di *customer satisfaction* a cadenza periodica da parte dei settori/servizi sulla base di un piano annuale - pluriennale da concordare con la Direzione generale Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità
 - c) predisposizione ed effettuazione delle indagini da parte del Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità con l'integrazione sistematica dei piani di lavoro e dei materiali;
- 4) l'applicazione di sistemi di autovalutazione - **modello CAF**. In tale contesto l'obiettivo è:
- a) Attivazione, in relazione alle rilevazione dei fabbisogni svolta con i referenti della qualità dei settori, di applicazioni del modello di autovalutazione CAF sulla base del Piano programmatico dell'attività
 - b) assistenza del Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità ai settori nella analisi e nella predisposizione dei piani di miglioramento;
- 5) la **certificazioni di qualità ISO 9001-2008**. In tale contesto l'obiettivo è:
- a) realizzazione del percorso di certificazione dei settori secondo **un piano** da concordare con la Direzione Generale riferito ai soli settori a valenza esterna;
 - b) realizzazione del percorso di qualità non certificato ma ugualmente valido e funzionante anche per i settori a valenza interna.
- 6) Il **sistema di coordinamento e supporto centrale dei progetti di miglioramento** della qualità dei servizi e della connessa rendicontazione dovrà prevedere:
- a) attivazione di un sistema di monitoraggio annuale dei progetti di miglioramento che i diversi settori metteranno in campo a seguito dei processi di qualità attivati (indagini di *customer*, analisi delle performance dei servizi, carte dei servizi, ecc.).
 - b) I progetti di miglioramento definiranno l'esito atteso dell'applicazione di tutti gli strumenti sopra elencati in coerenza con il **ciclo di Deming (ciclo di PDCA)**. Si tratta di un modello studiato per il miglioramento continuo della qualità in un'ottica a lungo raggio.



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:

- PLAN la pianificazione (serve per individuare il problema o gli obiettivi e proporre strategie e fini);
- DO l'implementazione (attuazione delle azioni pianificate);
- CHECK la verifica (si effettua tramite la misurazione e il monitoraggio delle azioni intraprese per valutare eventuali scarti rispetto agli obiettivi ipotizzati);
- ACT, il consolidamento dei risultati raggiunti (si adottano azioni per migliorare ulteriormente i risultati raggiunti).

Al fine di applicare concretamente quanto sopra sarà importante determinare la:

PROGRAMMAZIONE E IL PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ.

Lo strumento principale per la definizione dei piani di lavoro in tema di qualità è rappresentato dal **PIANO ANNUALE DELLE ATTIVITÀ.**

Annualmente, in sede di definizione dei principali documenti programmatici (RPP e PEG), l'unità organizzativa preposta al coordinamento della funzione qualità si impegna, *previa rilevazione dei fabbisogni con i referenti della qualità dei settori:*

1. a formulare una proposta per gli organi di vertice dell'amministrazione (Presidente, Assessore preposto e direttore generale) di un **piano annuale di attività;**
2. successivamente a sottoporre la stessa alla conferenza dei dirigenti. Il piano annuale delle attività conterrà la programmazione di massima (non di dettaglio) a livello di ente di tutte quelle attività che confluiscono sotto la voce qualità secondo uno schema semplificato che indichi le diverse unità organizzative coinvolte, lo strumento prescelto, le scadenze temporali previste, il prodotto finale.

Per gestire la comunicazione della qualità il Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità realizzerà un sito/portale dedicato interamente alle politiche della qualità dell'Amministrazione Provinciale. Il sito dovrà prevedere diverse sezioni e metterà a disposizione i risultati delle indagini di *customer satisfaction*, le carte dei servizi realizzate, i documenti di lavoro e le pubblicazioni in tema di qualità, le applicazioni del modello CAF, i servizi certificati, ecc.. coordinando l'attività dell'Ufficio Qualità con l'attività in tema di qualità degli altri settori dell'ente

Visto il parere di regolarità tecnica espresso dal Direttore Generale;

A voti unanimi, espressi nei modi di legge;



GIUNTA PROVINCIALE

PROVINCIA DI TERNI
19/05/2011

DELIB. N° 90 DEL

DELIBERA

1. Di approvare il progetto del “Nuovo sistema qualità dell’Ente.
2. Di inserire tale progetto tra gli obiettivi strategici dell’Ente a partire dall’anno 2011.
3. Di dare mandato al Direttore Generale e conseguentemente al responsabile del Servizio Pianificazione Generale, Controlli Interni, Sistemi Informativi, Statistici, ICT, informatica e qualità di avviare concretamente le attività di cui in narrativa.

LA GIUNTA STESSA

su proposta del Presidente

con voti unanimi, espressi nei modi di legge,

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, stante l’urgenza di dare immediata attuazione a quanto disposto, ai sensi del comma 4, dell’art. 134 del D.lgs 267/2000

Il Vice Presidente
F.to Piacenti D’Ubaldi Vittorio

Il Segretario Generale
F.to Dott. Antonio de Guglielmo