



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Viale Rimembranze, 3 - Tel. 039952991 - Fax 0399529926
Codice Fiscale 00556800134

DELIBERAZIONE N° 87 DEL 06/05/2011

Trasmessa in elenco ai Capigruppo con nota Prot. n. 6520

ORIGINALE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE "PROGETTO QUALITA' 2011

L'anno duemilaundici, addì sei del mese di maggio alle ore 18.30, nella Sala delle Adunanze.

Previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente Legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

STRINA DOTT. PAOLO
CAGLIO GABRIELE
BELLANO PIERALDO
LORENZET DANIELE
POZZI ALESSANDRO
TIENGO ANGELO

Sindaco
Assessore
Assessore
Assessore
Assessore
Assessore

Firma	Presenze
	NO
	SI
	NO
	SI
	SI
	SI

PRESENTI: 4

ASSENTI: 2

Assiste all'adunanza IL SEGRETARIO GENERALE RENDA DOTT.SSA ROSA la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti il Vice Sindaco, Sig. CAGLIO GABRIELE, assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Viale Rimembranze, 3 - Tel. 039952991 - Fax 0399529926
Codice Fiscale 00556800134

OGGETTO: APPROVAZIONE "PROGETTO QUALITA' 2011"

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso:

- che è intendimento dell'Amministrazione Comunale mantenere la Certificazione di Qualità, per l'anno 2011;
- che a seguito della visita ispettiva del mese di luglio 2010, è stata effettuata una forte implementazione e una profonda revisione del Sistema Qualità, che ha comportato il superamento della visita annuale di controllo in data 13 aprile 2011;
- che tale attività ha comportato l'effettivo coinvolgimento di tutti gli Uffici comunali;
- che il Responsabile Gestione Qualità ha predisposto il sistema di gestione qualità per l'anno 2011, sulla base delle considerazioni precedenti e con l'obiettivo di predisporre nell'anno 2011 la Carta dei Servizi comunale, quale documento fondamentale di presentazione dell'intera struttura amministrativa nei confronti del cittadino e punto cardine della prossima visita ispettiva in programma nel febbraio 2012;

Ritenuto di dover approvare l'allegato progetto;

Acquisiti i pareri di cui all'art. 49 - comma 1 del T.U.E.L. - D.Lgs n. 267/2000;

Con voti unanimi favorevoli resi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. Di approvare il progetto "Sistema gestione Qualità anno 2011", che allegato alla presente deliberazione ne costituisce parte integrale e sostanziale;
2. Di destinare la somma di € 10.000,00 per il finanziamento del progetto;
3. Dichiarare il presente atto, con separata votazione favorevole, immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 - 4° comma del T.U.E.L. - D.Lgs n. 267/2000.



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Settore I – Servizio Tributi e Scuola

Tributi.scuola@osnago.net

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875 - Tel. 039952991 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P. I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2008



SISTEMA GESTIONE QUALITA' – ANNO 2011

Nell'anno 2011 si sono rese necessarie, a fronte di quanto emerso a seguito di visita ispettiva di controllo della certificazione Qualità del mese di Luglio 2010, una forte implementazione e una profonda revisione del Sistema Qualità. In particolare:

- **Revisione procedure:** si è provveduto alla necessaria revisione, totale o parziale, di procedure già in essere quali:
 - ✓ P07: denuncia inizio attività;
 - ✓ P12: gestione permesso di costruire;
 - ✓ P13: gestione anagrafe (revisione totale causa incongruenze rilevate con l'effettiva operatività);
 - ✓ P17: liquidazione fatture passive (totalmente revisionata per adeguamento prassi in conformità a direttive di richiesta DURC e CIG.);
 - ✓ P18: utilizzo occasionale locali comunali;
 - ✓ P24: gestione biblioteca (revisione totale a causa di passaggio da Sistema Bibliotecario Meratese a Sistema Bibliotecario Provinciale e conseguente cambio di software utilizzato);
- **Emissione nuove procedure:**
 - ✓ P25: dote scuola;
- **Indagine sulla soddisfazione utenti:** sono state condotte indagini sulla soddisfazione dell'utenza esterna riguardanti:
 - ✓ l'intera struttura comunale e i servizi da questa erogati nei confronti della cittadinanza; tale indagine acquista particolare rilievo data la trasversalità: le questioni poste all'attenzione dell'utente riguardano l'intera gamma dei servizi erogati;
 - ✓ il gradimento da parte degli alunni iscritti al servizio di refezione scolastica presso la Scuola Primaria di Osnago, del nuovo refettorio scolastico e della nuova gestione del servizio stesso; si precisa che tale indagine acquista eccezionale rilievo visto lo sforzo sostenuto dal Comune nel dotare la scuola di un nuovo refettorio, inaugurato proprio in occasione dell'inizio dell'anno scolastico 2010/11;
- **Indagine sulla soddisfazione interna:** indagine condotta con lo scopo di rilevare il livello di soddisfazione del personale nei confronti delle mansioni svolte e nei rapporti con l'Amministrazione;

INTERNI DIRETTI: Uff. Tecnico 0399529902 – Anagrafe/Stato Civile 0399529920 –

Segreteria/Commercio: 0399529929 – Tributi/Scuola: 0399529928

Polizia Locale/Messo Comunale: 0399529922 - Ragioneria: 0399529923 - Ass. Sociale: 0399529924 –

Biblioteca: 0399529925



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Settore 1 – Servizio Tributi e Scuola

Tributi.scuola@osnago.net

Viale Rimembranze, 3 Cap. 23875 - Tel. 0399529921 - Fax 0399529926

Codice Fiscale/P. I.V.A. 00556800134

www.osnago.net E-mail: comune@osnago.net

Il Comune di Osnago è certificato ISO 9001:2008



- **Albo fornitori:** progetto già avviato in precedenza ma suscettibile di aggiornamenti e quindi, anche per l'anno 2011, è necessario da parte di tutti gli Uffici Comunali provvedere alla revisione degli elenchi fornitori presentati in passato. Particolare rilevanza assume 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 informatico NC/RECLAMI. Ulteriori migliorie nella gestione di quanto sopra si prevedono a seguito di verifica ispettiva interna;
- **Formazione del personale:** le attività formative nelle quali il personale del Comune è coinvolto vanno segnalate tramite compilazione di apposite schede e l'aggiornamento dei fascicoli personali. Come già fatto per gli anni 2008, 2009 e 2010 si è provveduto alla compilazione di apposito registro 2011 al fine di rendere più semplice e immediata la consultazione dei dati relativi alla formazione del personale; tale registro andrà comunque migliorato;
- **Altre revisioni:** Politica della Qualità, Organigramma della struttura comunale, registro procedure e registro modulistica.

*Oltre alla considerevole mole di attività svolte, che hanno consentito un brillante superamento della visita annuale di controllo in data 13 aprile 2011, ci si propone l'emissione, per l'anno 2011, della **CARTA DEI SERVIZI** comunale, documento fondamentale di presentazione dell'intera struttura amministrativa nei confronti del cittadino e punto cardine della prossima visita ispettiva – prevista per il mese di febbraio 2012 – questa volta finalizzata al rinnovo della Certificazione della Gestione in Qualità.*

Osnago, li 05.05.2011



IL RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ

Spitale Rosario Alessandro

INTERNI DIRETTI: Uff. Tecnico 0399529902 – Anagrafe/Stato Civile 0399529920 –

Segreteria/Commercio: 0399529929 – Tributi/Scuola: 0399529928

Polizia Locale/Messo Comunale: 0399529922 – Ragioneria: 0399529923 – Ass. Sociale: 0399529924 –

Biblioteca: 0399529925



COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Viale Rimembranze, 3 - Tel. 039 952991 - Fax 039 9529926
Codice Fiscale 00556800134

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE "PROGETTO QUALITA' 2011"

PARERI DI CUI ALL'ART. 49, COMMA 1 DEL T.U.E.L. - D. LGS N. 267/2000

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

VISTO: FAVOREVOLE

Osnago, li 6.5.2011



IL RESPONSABILE DEL SETTORE





COMUNE DI OSNAGO

PROVINCIA DI LECCO

Viale Rimembranze, 3 - Tel. 039952991 - Fax 0399529926
Codice Fiscale 00556800134

Letto, confermato e sottoscritto

IL VICE SINDACO
Gabriele Caglio



IL SEGRETARIO GENERALE
Renda Dott.ssa Rosa

REFERTO DI PUBBLICAZIONE 235 - -

Si attesta che la presente deliberazione è stata pubblicata, in data odierna, per rimanervi per 15 giorni consecutivi nel sito web istituzionale di questo Comune accessibile al pubblico (art. 32, comma 1 della legge 18 giugno 2009, n. 69).

Osnago, li 10 MAG 2011

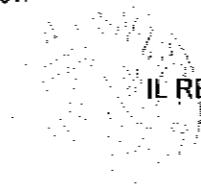


IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Luca Pigazzini

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134 del T.U.E.L. - D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 in data

- 6 MAG 2011



IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Luca Pigazzini