



Provincia di Lecco

# Manuale della **QUALITA'**

Copia n. rev. 01 del 06/09/2004



**Commento [P1]:** Dare il carattere grafico voluto alla copertina ma rispettando le informazioni presenti

Secondo la norma ISO 9001:2000

Preparato	UFFICIO QUALITA'	Dott.ssa Barbara Funghini	Dott. Corrado Conti
		.....	.....
Approvato	DIREZIONE	Dott. Ottorino Vaglio	
		.....	

## CONTENUTO DEL MANUALE

- A) DESCRIZIONE DEL MANUALE** **Pag. 2**
- 1) Terminologia e glossario
  - 2) Lista di distribuzione del manuale e della raccolta delle procedure
  - 3) Tabella degli aggiornamenti
- B) STRUTTURA ORGANIZZATIVA** **Pag. 7**
- 1) Descrizione della Provincia
  - 2) Servizio Progettazione
  - 3) Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego
  - 4) Organigramma
    - Organigramma Provincia di Lecco
    - Organigramma Servizio Progettazione
    - Organigramma Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego
  - 5) Profili funzionali
    - Servizio Progettazione
    - Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego
  - 6) Processi della Provincia
  - 7) Dichiarazione della politica per la qualità
- C) IL SISTEMA QUALITA' NEI CINQUE SOTTOSISTEMI** **Pag. 37**
- 1) Sistema gestione qualità
  - 2) Responsabilità della Direzione
  - 3) Gestione delle Risorse
  - 4) Realizzazione del servizio
  - 5) Misurazioni, analisi e miglioramento
  - 6) Procedure: obiettivi
  - 7) Istruzioni operative: obiettivi
  - 8) Quadro di riferimento della documentazione del SGQ ai capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2000
  - 9) Quadro di sintesi della normativa cogente – servizio progettazione
  - 10) Quadro di sintesi della normativa cogente – servizio mercato del lavoro

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	1 di 48

## A) DESCRIZIONE DEL MANUALE

- **CONTENUTO**

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la struttura, lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema di Gestione della Qualità, i relativi requisiti, richiamare le procedure documentate predisposte e descrivere le interazioni tra i processi.

- **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Il Sistema Qualità descritto nel manuale coinvolge tutte le funzioni secondo le responsabilità specifiche definite all'interno del Sistema stesso. Esso sovrintende alle attività proprie dei processi definiti a pag. 22, relative ai SERVIZI

- **PROGETTAZIONE**
- **MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE PER L'IMPIEGO**

- **NOTA ESPLICATIVA**

Il contenuto del manuale è in accordo con la normativa internazionale ISO 9001:2000, che formalizza in modo completo ed esaustivo un Sistema Gestione Qualità (SGQ).

- **DEFINIZIONE DEL SISTEMA QUALITA'**

Il Sistema adottato dall'Ente, descritto nel presente Manuale, si sviluppa in sottosistemi omogenei, identificati secondo i capitoli di attività prescritti dalla normativa ISO 9001:2000.

La definizione della struttura del Sistema e la sua articolazione trova esplicitazione in:

- Capitolo Sottosistema 4 del presente Manuale (pag.37);
- Quadro di riferimento della documentazione del SGQ (pag. 44);
- Procedura PR 04.01 - Impostazione e Stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	2 di 48

## A.1) TERMINOLOGIA E GLOSSARIO

<b>SISTEMA GESTIONE QUALITA' (S.G.Q.)</b>	Complesso di norme atte a garantire la qualità di erogazione del prodotto / servizio tramite la gestione dei processi dell'organizzazione.
<b>PROCEDURA</b>	Documento che definisce modalità e attività di gestione all'interno di un processo. Ogni procedura è suddivisa in cinque paragrafi, oltre al <i>Titolo</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) <i>Obiettivo</i></li> <li>2) <i>Generalità</i></li> <li>3) <i>Responsabilità</i></li> <li>4) <i>Circostanze speciali</i></li> <li>5) <i>Allegati</i>.</li> </ol>
<b>MODULO</b>	Documento di registrazione o prescrittivo che descrive oggettivamente un'attività svolta o da avviare.
<b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b>	Documento che specifica modalità attuative o di controllo di specifiche attività.
<b>PIANO QUALITA'</b>	Documento con cui Direzione definisce, sulla base dei risultati evidenziati a consuntivo nella gestione dell'Ente ed elaborati dai Dirigenti dei Servizi, gli obiettivi per la qualità da perseguire, gli indicatori per misurarli, le modalità operative, le risorse necessarie e le relative responsabilità.
<b>VERBALE RIESAME DELLA DIREZIONE</b>	Documento con cui, ad intervalli prestabiliti, l'alta Direzione riesamina il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Questo riesame comprende la valutazione delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.
<b>POLITICA PER LA QUALITA'</b>	Documento con cui Direzione definisce gli obiettivi prioritari che la politica strategica dell'Ente vuole perseguire per essere efficace in un'ottica culturale di miglioramento continuo.
<b>VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE SUL SGQ (AUDIT)</b>	Verifiche utilizzate per valutare il livello di soddisfazione dei requisiti relativi al SGQ. I risultati vengono utilizzati per valutare l'efficacia del SGQ e per individuare opportunità di miglioramento.
<b>REVISIONE</b>	Correzione o sostituzione di documenti aziendali, o parti di essi, in seguito ad aggiornamenti.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	3 di 48

<b>SETTORE</b>	Unità organizzativa in cui è suddiviso l'Ente.
<b>SERVIZIO</b>	Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze dell'utente.
<b>PEG</b>	Piano Esecutivo di Gestione. Definisce gli obiettivi di gestione con i correlati indicatori ed affida gli stessi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei Servizi.
<b>CONSIGLIO PROVINCIALE</b>	Organo di indirizzo e di controllo politico-amministrativo della Provincia.
<b>GIUNTA PROVINCIALE</b>	Organo esecutivo della Provincia, collabora con il Presidente nel governo dell'ente ed opera attraverso deliberazioni collegiali.
<b>DETERMINA</b>	Provvedimento monocratico adottato dal Dirigente o Responsabile di Servizio nell'espletamento delle sue funzioni.
<b>DELIBERA</b>	Provvedimento amministrativo adottato dalla Giunta e dal Consiglio Provinciale.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	4 di 48

## A.2) LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE E DELLA RACCOLTA DELLE PROCEDURE

FUNZIONE	DISTRIBUZIONE MANUALE (n. copia)	DISTRIBUZIONE PROCEDURE
Ufficio Qualità	01	si
Presidente	02	si
Direttore Generale	03	si
Settore Presidenza, Segreteria Generale e Affari Generali	04	si
Servizio Appalti e Contratti	05	si
Settore Organizzazione e Gestione Risorse Umane	06	si
Settore Risorse Finanziarie e Controllo di Gestione	07	si
Settore Istruzione e Formazione Professionale	08	si
Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego	09	si
Settore Cultura e Servizi alla Persona	10	si
Settore Territorio	11	si
Settore Trasporti	12	si
Settore Attività Economiche e Sport	13	si
Settore Ambiente, Ecologia e Caccia e Pesca	14	si
Settore Viabilità e Protezione Civile	15	si
Settore Patrimonio e Demanio	16	si
Segreteria Tecnica A.T.O.	17	si
Ente di Certificazione	18	si

Le copie numerate si intendono "Controllate".

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	5 di 48

**A.3) TABELLA DEGLI AGGIORNAMENTI**

<b>DATA EMISSIONE</b>	<b>LIVELLO REVISIONE</b>	<b>PAGINE</b>	<b>NOTE</b>
26/03/2003	00	43	Prima emissione
06/09/2004	01	48	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica pag. 3 A.1) "Terminologia e glossario";</li> <li>• Modifica pag. 22 B.6) "Processi della Provincia";</li> <li>• Modifica pag. 45 con indicazione della normativa specifica del Servizio Progettazione e del Servizio Mercato del Lavoro.</li> </ul>

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	6 di 48

## B) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### B.1) DESCRIZIONE DELLA PROVINCIA

La Provincia di Lecco, istituita ufficialmente nel 1992 e resa operativa nel 1995, si estende su un territorio di 816,17 km/q, suddiviso in 90 Comuni, con una popolazione di oltre 300.000 abitanti.

La Provincia, ente locale intermedio tra Comune e Regione, è dotata di funzioni amministrative e di competenze in diversi settori: difesa del suolo, tutela e valorizzazione dell'ambiente e prevenzione delle calamità naturali; tutela e valorizzazione delle risorse idriche ed energetiche; valorizzazione dei beni culturali; viabilità e trasporti; protezione della flora e delle fauna, parchi e riserve naturali; caccia e pesca nelle acque interne; organizzazione dello smaltimento dei rifiuti a livello provinciale, rilevamento, disciplina e controllo degli scarichi delle acque e delle emissioni atmosferiche e sonore; servizi sanitari, di igiene e profilassi pubblica attribuiti dalla legislazione statale e regionale; compiti connessi alla istruzione di secondo grado e artistica, alla formazione professionale, compresa l'edilizia scolastica, attribuiti dalla legislazione statale e regionale; raccolta ed elaborazione dati, assistenza tecnico-amministrativa agli Enti Locali.

A causa della particolare conformazione del territorio, la viabilità rappresenta una delle principali aree di intervento: fin dalla sua istituzione la Provincia si sta impegnando a gestire al meglio la rete delle strade di competenza e a svolgere un ruolo importante nella realizzazione delle grandi opere viabilistiche, quali, ad esempio, l'attraversamento di Lecco, la Lecco-Ballabio, arteria fondamentale per il raccordo con la Valsassina, la riqualificazione della Statale 342 Dir (ex 36) nel meratese, la Lecco - Bergamo, il nuovo ponte sull'Adda tra Calolziocorte e Olginate, lo svincolo di Dervio sulla Superstrada 36, il raddoppio della linea ferroviaria tra Calolziocorte e Carnate.

Altri grandi obiettivi riguardano il recupero del patrimonio storico e culturale del territorio provinciale, la collaborazione con i Comuni, gli altri Enti del territorio e le associazioni di categoria, la programmazione degli interventi in specifici settori (attraverso il Piano delle Opere Pubbliche, il Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale, il Piano Cave, il Piano Rifiuti Solidi Urbani, il Piano agro-faunistico-venatorio), il rilancio delle zone montane e del lago, la promozione del turismo e delle relative strutture a supporto, la sicurezza nelle scuole, l'espletamento delle nuove funzioni delegate, in particolare nel campo dei servizi all'impiego, attraverso la costituzione di un ente strumentale ad hoc (Lecco Lavoro S.r.l.) per gestire le tematiche del lavoro, l'attuazione della legge 285/97 relativa all'infanzia e all'adolescenza, lo sviluppo della rete Informagiovani, la realizzazione di Manifesta, importante momento di conoscenza del terzo settore e di confronto fra privato sociale e istituzioni.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	7 di 48



## B.2) SERVIZIO PROGETTAZIONE

Il Servizio Progettazione è trasversale al Settore Viabilità e Protezione Civile, al Settore Patrimonio e Demanio ed al Servizio Appalti e Contratti. Ognuna di queste strutture collabora al fine di realizzare un' adeguata attività di progettazione di nuove infrastrutture e di valorizzazione di beni immobili di proprietà o di competenza provinciale, dando contemporaneamente risposta a tutte le nuove esigenze espresse dalle Istituzioni / Enti o dai diversi Settori della stessa Provincia di Lecco, che utilizzano detti beni.

In particolare il Servizio Appalti e Contratti cura e coordina le iniziative proposte dai Settori tecnici (Viabilità, Patrimonio e Demanio) al fine di farle coincidere e/o ricomprendere nel piano degli indirizzi e della programmazione espressa dall'Amministrazione; realizza gli obiettivi individuati nel Programma delle Opere Pubbliche; fornisce un supporto giuridico - amministrativo allo sviluppo contrattuale e cura la predisposizione del contratto; redige il programma triennale e l'elenco annuale delle opere pubbliche e ne controlla le fasi di realizzazione.

Il Settore Viabilità svolge al proprio interno quanto connesso alla progettazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di un gran numero degli interventi strutturali (allargamenti, rettifiche, tracciati in variante). Più precisamente il Settore Viabilità realizza gli studi preliminari o di fattibilità; predispone i progetti preliminari, definitivi ed esecutivi; elabora le richieste di autorizzazione; conclude accordi bonari; promuove e partecipa alle conferenze di servizi.

L'attività del Settore Patrimonio e Demanio è rivolta alla conservazione, all'adeguamento normativo ed alla valorizzazione dei beni immobili di proprietà o di competenza provinciale, dando attuazione al Piano Opere Pubbliche. Nello svolgimento della suddetta attività il Settore Patrimonio e Demanio predispone progetti preliminari, definitivi ed esecutivi; elabora perizie di variante; predispone richieste autorizzative; elabora stati di avanzamento e stati finali dei lavori.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	8 di 48

### B.3) SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE PER L'IMPIEGO

La Provincia di Lecco è classificata fra quelle a piena occupazione, posizione che vuole consolidare attraverso interventi e azioni di buona qualità ed efficacia. Le iniziative finora realizzate nella gestione del mercato del lavoro e nella programmazione della formazione professionale ricalcano il disegno strategico di mantenere, confermare e migliorare l'occupabilità e lo sviluppo socio-economico esistente nel territorio.

**La piena occupazione (tasso di disoccupazione al 1,3%, Fonte CCIAA di Lecco, assolutamente fisiologico) nasconde infatti alcune "sacche" di criticità.**

La Provincia, oltre a gestire le competenze ordinarie trasferite dalla Regione quali l'adozione del Piano Annuale della Formazione Professionale e del Piano Annuale per l'Apprendistato, ha esercitato un ruolo attivo su molti progetti innovativi per il territorio, insieme ad altri soggetti istituzionali:

- formazione continua, per definire un modello di sistema per aziende e lavoratori;
- azioni di pari opportunità, rivolte alle donne, per fare emergere le potenzialità occupazionali in rapporto alle esigenze di lavoro e per delineare modalità di conciliazione sui tempi;
- orientamento, per avviare la costruzione di un sistema provinciale, attraverso la partecipazione di alcuni istituti scolastici e dei Centri di Formazione Professionale;
- progetto Equal per innalzare la professionalità dei lavoratori stranieri e per gestire al meglio le diversità in una società multietnica.
- Azioni di informazione orientativa a favore dei disoccupati. Oltre ai Centri per l'Impiego di Lecco e di Merate, la Provincia ha attivato gli sportelli InformaLavoro, attraverso l'accordo con i Comuni e le Comunità Montane già sede degli Informagiovani (Barzio, Bellano, Calolziocorte, Casatenovo, Colico, Lecco, Mandello del Lario, Merate, Oggiono, Olginate) per facilitare l'accesso ai servizi.

La Provincia ha attivato altre significative azioni per i giovani lavoratori e per la loro riqualificazione, attraverso una nuova struttura dei corsi di formazione esterna per apprendisti, grazie al catalogo e all'articolazione "a moduli" dei corsi.

Gli **stages estivi** e il "**Programma Leonardo**" hanno consentito a decine di giovani di recarsi nei Paesi dell'Unione Europea per un'esperienza lavorativa. Anche i **corsi IFTS** (Istruzione Formazione Tecnica Superiore), promossi da Associazioni Temporanee di Scopo con il coinvolgimento di Università, Istituti Superiori e CFP, insieme alle organizzazioni datoriali, volti a riqualificare il giovane attraverso uno stretto rapporto tra formazione, istruzione e stage aziendali, sono stati sostenuti attivamente dalla Provincia.

Sul fronte del mercato del lavoro, la Provincia ha sviluppato servizi efficienti per l'incontro domanda-offerta e ha promosso iniziative per ricollocare i lavoratori espulsi dal processo produttivo delle aziende in crisi con percorsi di orientamento e formazione.

La Provincia ha definito un accordo con le Ferrovie dello Stato, concordato e condiviso con le Parti Sociali, per l'utilizzo dell'immobile **Ferrhotel**, per l'accoglienza ai lavoratori provenienti dalle Regioni del centro/sud Italia e per i cittadini extracomunitari, attraverso i quali sopperire al fabbisogno di manodopera delle aziende del nostro territorio.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	9 di 48

Inoltre la Provincia ha realizzato innovazioni significative nel settore dei **servizi all'impiego**. Gli operatori del vecchio collocamento sono passati alle dipendenze della Provincia ed è stata costituita la Società "Lecco Lavoro Srl", un ente strumentale agile e snello controllato interamente dalla Provincia con il compito principale di supportare le scelte per le politiche attive del lavoro, attuare la preselezione per consentire alle aziende di conoscere le persone con le competenze loro necessarie, organizzare l'incontro tra domanda/offerta di lavoro, predisporre la rassegna delle opportunità di lavoro, ecc.

A partire dal 2000, la Provincia ha istituito il Servizio per il **Collocamento Obbligatorio delle Persone Disabili**. Attraverso un accordo con ASL e Comuni, la Provincia gestisce direttamente le attività dell'ex SISL per l'inserimento lavorativo dei soggetti in carico ai servizi socio-assistenziali.

Gli uffici provinciali dei servizi all'impiego (Centro per l'impiego, Collocamento Disabili, Assessorato Formazione Professionale, Istruzione e Politiche per l'Impiego, Lecco Lavoro Srl) sono ospitati nella **nuova sede** di via Balicco 61/63, per fornire all'utente/cliente un unico riferimento e un rapporto più diretto.

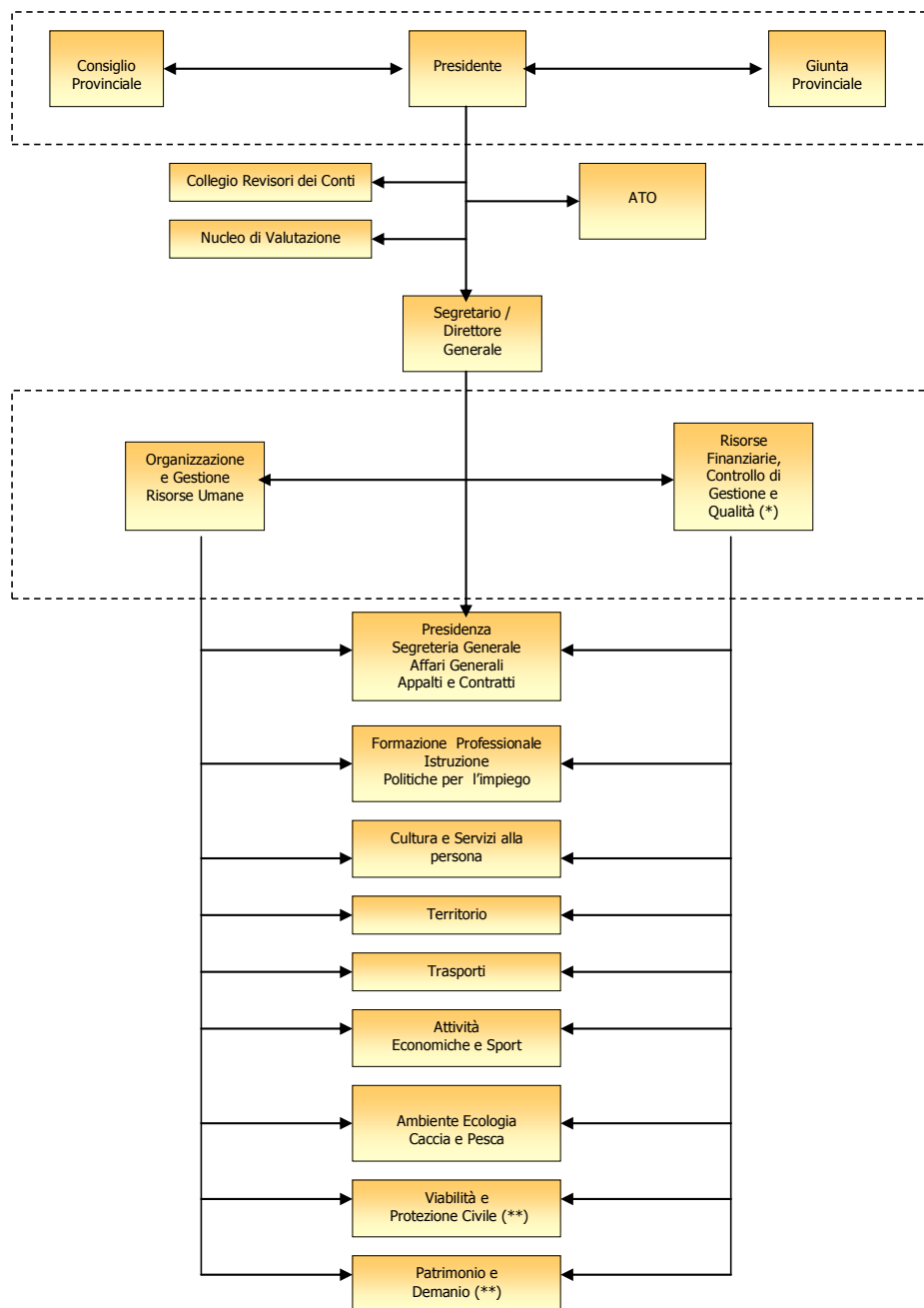
Il vantaggio di disporre di un'unica sede adeguatamente attrezzata consente di razionalizzare e definire al meglio le funzioni e assicurare un servizio migliore ai cittadini.

Per rendere accessibili i servizi agli utenti è stato creato un sito dedicato, raggiungibile all'interno della **home page della Provincia di Lecco** tramite un link che permette di accedere agevolmente al sito dei "**Servizi per l'Impiego**". Qui è possibile consultare le offerte di lavoro, aggiornate giornalmente ed eventualmente autocandidarsi.

La Provincia è impegnata a consolidare la "rete", a fare utilizzare i Servizi al maggior numero possibile di utenti, in modo che le politiche del lavoro non siano solo efficienti, ma veramente efficaci e nella definizione di un modello per l'analisi dei fabbisogni formativi del territorio, da cui partire per programmare e coordinare l'offerta formativa della Provincia e degli Enti privati.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	10 di 48

## B.4) ORGANIGRAMMA ORGANIGRAMMA PROVINCIA LECCO

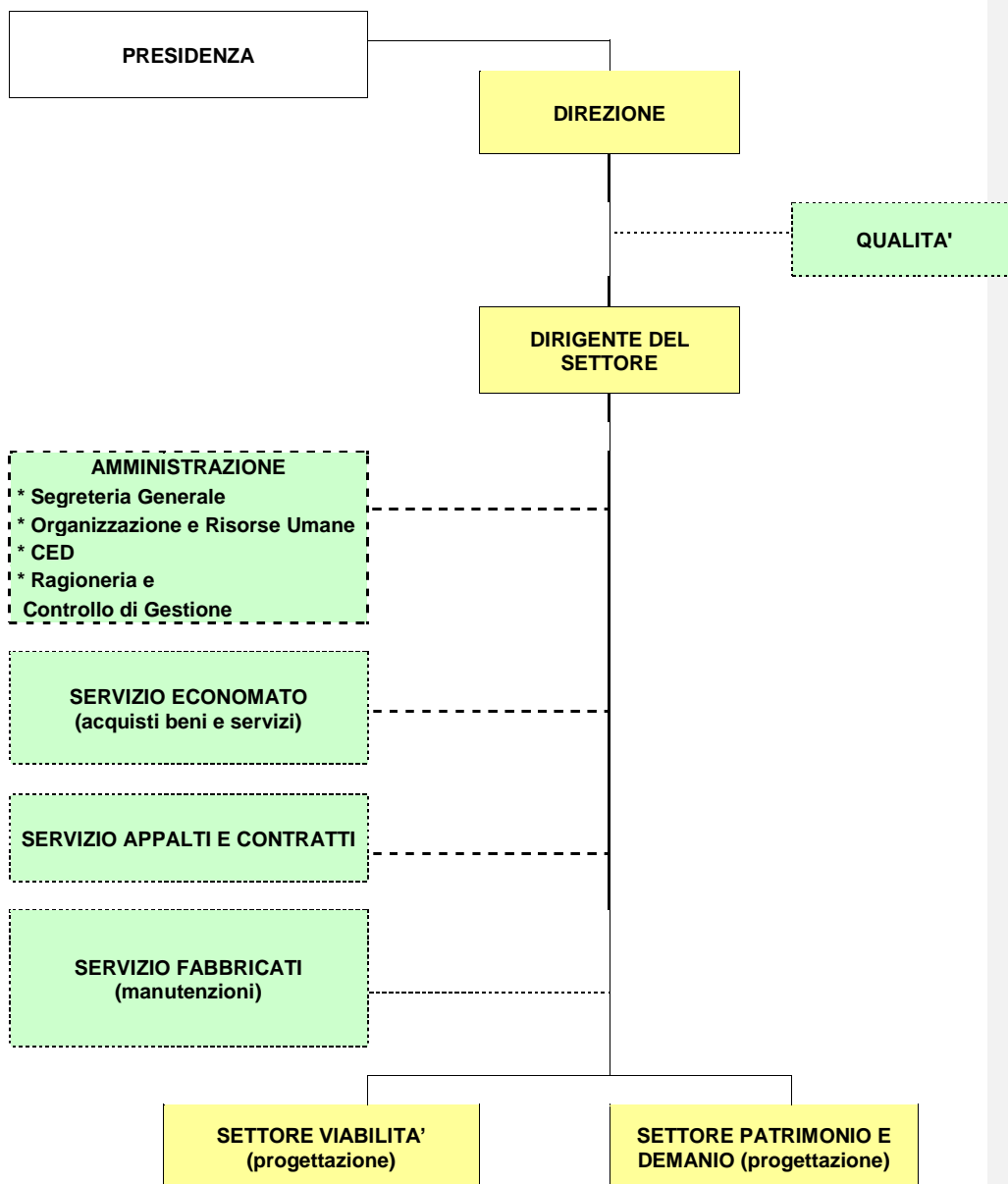


(\*) Rappresentante della Direzione

(\*\*) Include il Servizio Progettazione

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	11 di 48

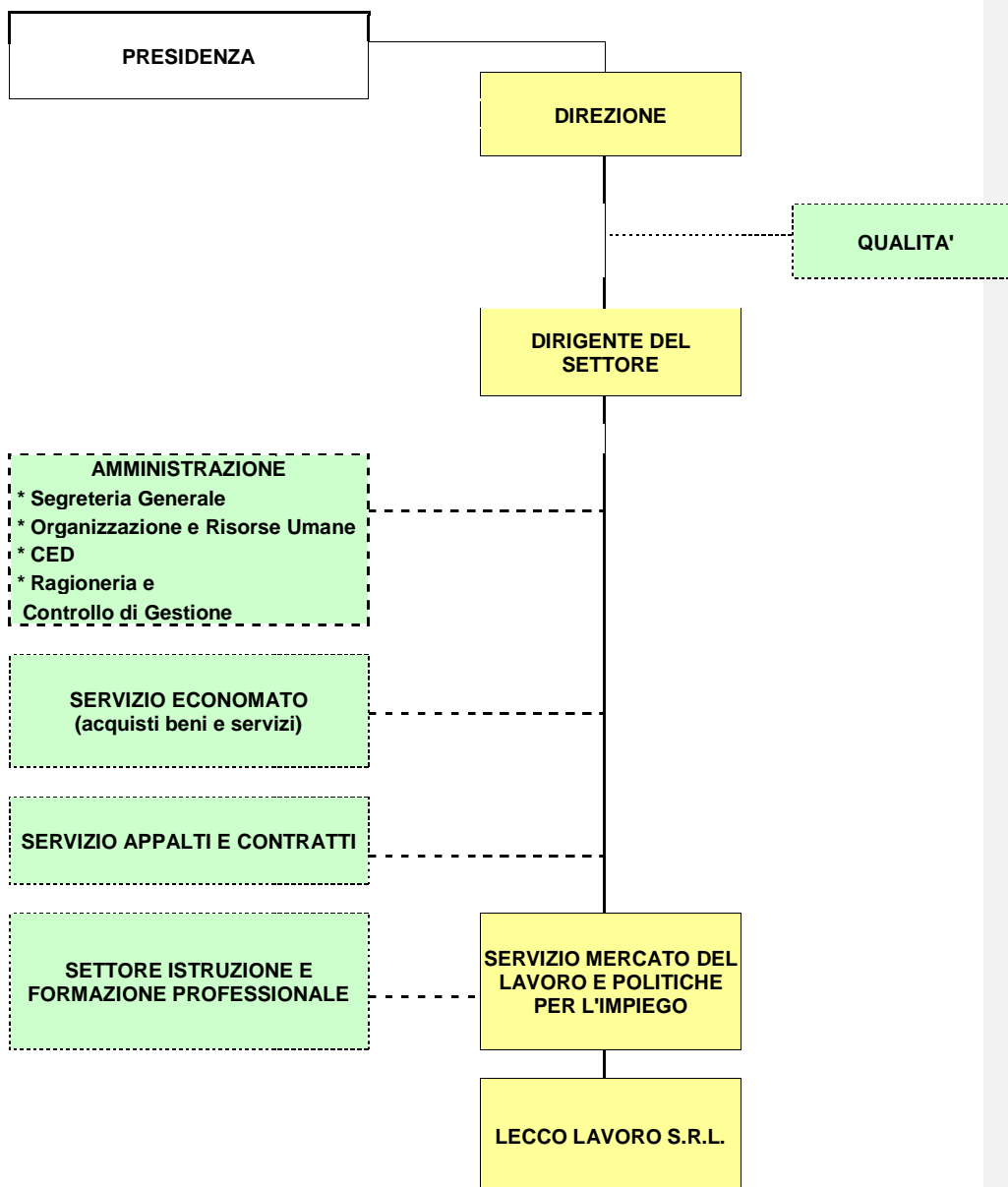
## ORGANIGRAMMA SERVIZIO PROGETTAZIONE



-----servizi in service

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	12 di 48

## ORGANIGRAMMA SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE PER L'IMPIEGO



..... servizi in service

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	13 di 48

## **B.5) PROFILI FUNZIONALI**

### **SERVIZIO PROGETTAZIONE**

#### **1. PRESIDENZA:**

Rappresenta l'Ente, convoca e presiede la Giunta, sovrintende al funzionamento degli uffici, nonché all'esecuzione degli atti, in particolare:

- impartisce agli Assessori le direttive amministrative, in attuazione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta, nonché quelle connesse alla propria responsabilità di direzione programmatica, in ordine agli atti che riguardano la politica generale della Giunta;
- sospende l'adozione di atti da parte degli Assessori competenti, in ordine a questioni amministrative, e conseguentemente le sottopone alla Giunta;
- emette, nei casi di urgenza, ordinanze che comportano impegni di spesa;
- effettua promozione dell'azione degli Assessori per assicurare che le Aziende, i Consorzi e le Istituzioni svolgano la loro attività secondo gli obiettivi fissati dallo Statuto e dagli atti fondamentali del Consiglio Provinciale;
- emette decreti per l'istituzione di particolari comitati di assessori, con il compito di esaminare in via preliminare questioni di comune competenza;
- nomina, designa e revoca i rappresentanti della Provincia presso Enti, Aziende e Istituzioni;
- nomina i responsabili degli Uffici e dei Servizi;
- definisce e attribuisce gli incarichi dirigenziali e quelli di collaborazione esterna secondo quanto stabilito dal TUEL e dal Regolamento provinciale;
- sovrintende l'espletamento delle funzioni attribuite o delegate da altri Enti;
- delega e firma gli atti degli Assessori e dei dirigenti nelle materie che la legge, lo Statuto o i regolamenti riservano alla sua competenza;
- rappresenta legalmente l'ente, anche in giudizio.

#### **2. DIREZIONE:**

##### **DIRETTORE GENERALE:**

Sovrintende alla gestione dell'Ente perseguendo livelli ottimali di efficacia ed efficienza, in particolare:

- predisporre il piano dettagliato degli obiettivi;
- propone il Piano Esecutivo di Gestione secondo le direttive a lui impartite dal Presidente, dalla Giunta o dagli Assessori nell'ambito dell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo;
- da impulso nell'adozione degli atti di competenza dei Dirigenti in caso di accertata inadempienza o in caso di ritardo nell'emissione di provvedimenti da parte di questi ultimi;
- emette diffida ad adempiere in cui si invita il responsabile a procedere entro un termine congruo;
- sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei Dirigenti;
- segnala fattispecie da sottoporre a procedimenti disciplinari;
- svolge attività di coordinamento attraverso la conferenza dei Dirigenti.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	14 di 48

**3. QUALITÀ:**

- Definisce, redige e gestisce il Sistema Qualità al fine di assicurarne la comprensione e l'attuazione. In tale compito rappresenta la Direzione per tutti gli aspetti relativi alla Qualità;
- Assicura che quanto definito dal Sistema sia realizzato, riportando alla Direzione lo stato reale in atto;
- Definisce con i responsabili di Servizio le eventuali azioni preventive o correttive necessarie per la soluzione delle problematiche in atto e per il miglioramento del livello del servizio erogato;
- Riesamina periodicamente, attraverso verifiche ispettive interne, lo stato attuativo del Sistema Qualità per verificarne la corretta applicazione e la relativa efficacia;
- Valuta, d'intesa con il Servizio Económico, i fornitori per gli aspetti connessi con la loro affidabilità;
- Gestisce gli eventuali reclami dal sistema clienti in collaborazione con i Servizi coinvolti;
- Promuove con i responsabili dei vari Servizi, d'intesa con il Settore Organizzazione e Risorse Umane, i programmi di addestramento del personale, con particolare riferimento ai requisiti richiesti dalle tematiche della Qualità.

**4. DIRIGENTE DEL SETTORE:**

Risponde della gestione degli stanziamenti di bilancio, entrata e spesa, assegnati con il Piano Esecutivo di Gestione, e provvede per i servizi di competenza:

- alle proposte di previsione di bilancio;
- alla predisposizione della relazione previsionale e programmatica dell'attività;
- all'attuazione dei programmi di bilancio in conformità degli indirizzi politico amministrativi del Consiglio;
- alla gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa delle dotazioni assegnate, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno;
- al raggiungimento degli obiettivi di gestione determinati.

**5. AMMINISTRAZIONE (segreteria generale, organizzazione e risorse umane, CED, ragioneria e controllo di gestione):**

- Si occupano del ricevimento, protocollazione ed invio dei documenti;
- Si occupano della formalizzazione e pubblicizzazione delle decisioni degli organi collegiali e monocratici;
- Svolgono la gestione economico-giuridica, l'organizzazione e seguono la formazione delle risorse umane;
- Controllano e verificano la compatibilità finanziaria e attuano il controllo di gestione;
- Hanno la responsabilità gestionale del sistema informatico.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	15 di 48



**6. SERVIZIO ECONOMATO (acquisto di beni e servizi):**

- Gestisce l'approvvigionamento di beni e di servizi.

**7. SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI:****IN GENERALE:**

- cura e raccorda le iniziative proposte o studiate dai settori Tecnici (Viabilità, Patrimonio e Demanio) al fine di farle coincidere e/o ricomprendere nel piano degli indirizzi e della programmazione espressa dall'Amministrazione;
- realizza gli obiettivi individuati nel Programma delle Opere Pubbliche;
- supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo lo sviluppo contrattuale;
- predispose tutti gli atti necessari propedeutici e conseguenti allo sviluppo contrattuale;
- predispose il contratto previa verifica e/o integrazione degli atti prodotti dai singoli Settori;
- inoltra il contratto al Ministero delle Finanze per la registrazione;
- invia le copie del contratto ai Settori ed ai soggetti privati interessati;
- cura l'attività amministrativa inerente la realizzazione delle opere pubbliche con la predisposizione del programma triennale e con l'approvazione del certificato di regolare esecuzione / collaudo.

**IN PARTICOLARE:****A) Supporto al Settore Patrimonio e Demanio**

Supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo e predispose tutti gli atti necessari, propedeutici e conseguenti relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di proprietà e competenza provinciali, nonché degli edifici scolastici acquisiti ex Legge 23/96.

**B) Supporto al Settore Viabilità**

Supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo e predispose tutti gli atti necessari, propedeutici e conseguenti relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di proprietà e competenza provinciale.

**C) Programmazione delle Opere Pubbliche**

Redige il programma triennale delle opere pubbliche ex art. 14 della Legge 11.02.1994 n. 109 e del D.M. 21.06.2000;

Redige l'elenco annuale delle opere pubbliche ex art. 14 della Legge 11.02.1994 n. 109 e del D.M. 21.06.2000:

- cura tutti gli adempimenti di carattere amministrativo propedeutici alla predisposizione del Programma;
- monitora gli stessi in fase di realizzazione.

**8. SERVIZIO FABBRICATI (manutenzioni):**

- Cura la gestione e conservazione del patrimonio immobiliare in economia o tramite appalti.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	16 di 48

**9. SETTORE VIABILITÀ (progettazione):**

Progetta le nuove infrastrutture tramite:

- Realizzazione di studi preliminari o di fattibilità;
- Predisposizione progetti preliminari, definitivi, esecutivi;
- Elaborazione richieste di autorizzazioni;
- Conclusione accordi bonari;
- Promozione e partecipazione conferenze di servizi.

**10. SETTORE PATRIMONIO E DEMANIO (progettazione):**

Si occupa della conservazione, adeguamento normativo e valorizzazione dei beni immobili di proprietà o competenza provinciale, dando attuazione al Piano Opere Pubbliche:

- Predisposizione progetti preliminari, definitivi – esecutivi;
- Elaborazione perizie di variante;
- Elaborazione stati di avanzamento e stati finali dei lavori;
- Predisposizione richieste autorizzative.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	17 di 48

## SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE PER L'IMPIEGO

### 1. PRESIDENZA:

Rappresenta l'Ente, convoca e presiede la Giunta, sovrintende al funzionamento degli uffici, nonché all'esecuzione degli atti, in particolare:

- impartisce agli Assessori le direttive amministrative, in attuazione delle deliberazioni del Consiglio e della Giunta, nonché quelle connesse alla propria responsabilità di direzione programmatica, in ordine agli atti che riguardano la politica generale della Giunta;
- sospende l'adozione di atti da parte degli Assessori competenti, in ordine a questioni amministrative, e conseguentemente le sottopone alla Giunta;
- emette, nei casi di urgenza, ordinanze che comportano impegni di spesa;
- effettua promozione dell'azione degli Assessori per assicurare che le Aziende, i Consorzi e le Istituzioni svolgano la loro attività secondo gli obiettivi fissati dallo Statuto e dagli atti fondamentali del Consiglio Provinciale;
- emette decreti per l'istituzione di particolari comitati di assessori, con il compito di esaminare in via preliminare questioni di comune competenza;
- nomina, designa e revoca i rappresentanti della Provincia presso Enti, Aziende e Istituzioni;
- nomina i responsabili degli Uffici e dei Servizi;
- definisce e attribuisce gli incarichi dirigenziali e quelli di collaborazione esterna secondo quanto stabilito dal TUEL e dal Regolamento provinciale;
- sovrintende l'espletamento delle funzioni attribuite o delegate da altri Enti;
- delega e firma gli atti degli Assessori e dei dirigenti nelle materie che la legge, lo Statuto o i regolamenti riservano alla sua competenza;
- rappresenta legalmente l'ente, anche in giudizio.

### 2. DIREZIONE:

#### DIRETTORE GENERALE:

Sovrintende alla gestione dell'Ente perseguendo livelli ottimali di efficacia ed efficienza, in particolare:

- predisporre il piano dettagliato degli obiettivi;
- propone il Piano Esecutivo di Gestione secondo le direttive a lui impartite dal Presidente, dalla Giunta o dagli Assessori nell'ambito dell'esercizio delle funzioni di indirizzo e controllo;
- da impulso nell'adozione degli atti di competenza dei Dirigenti in caso di accertata inadempienza o in caso di ritardo nell'emissione di provvedimenti da parte di questi ultimi;
- emette diffida ad adempiere in cui si invita il responsabile a procedere entro un termine congruo;
- sovrintende allo svolgimento delle funzioni dei Dirigenti;
- segnala fattispecie da sottoporre a procedimenti disciplinari;
- svolge attività di coordinamento attraverso la conferenza dei Dirigenti.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	Manuale Della Qualità	06/09/2004	18 di 48

**3. QUALITA':**

- Definisce, redige e gestisce il Sistema Qualità al fine di assicurarne la comprensione e l'attuazione. In tale compito rappresenta la Direzione per tutti gli aspetti relativi alla Qualità;
- Assicura che quanto definito dal Sistema sia realizzato, riportando alla Direzione lo stato reale in atto;
- Definisce con i responsabili di Servizio le eventuali azioni preventive o correttive necessarie per la soluzione delle problematiche in atto e per il miglioramento del livello del servizio erogato;
- Riesamina periodicamente, attraverso verifiche ispettive interne, lo stato attuativo del Sistema Qualità per verificarne la corretta applicazione e la relativa efficacia;
- Valuta, d'intesa con il Servizio Economato, i fornitori per gli aspetti connessi con la loro affidabilità;
- Gestisce gli eventuali reclami dal sistema clienti in collaborazione con i Servizi coinvolti;
- Promuove con i responsabili dei vari Servizi, d'intesa con il Settore Organizzazione e Risorse Umane, i programmi di addestramento del personale, con particolare riferimento ai requisiti richiesti dalle tematiche della Qualità.

**4. DIRIGENTE DEL SETTORE:**

Risponde della gestione degli stanziamenti di bilancio, entrata e spesa, assegnati con il Piano Esecutivo di Gestione, e provvede per i servizi di competenza:

- alle proposte di previsione di bilancio;
- alla predisposizione della relazione previsionale e programmatica dell'attività;
- all'attuazione dei programmi di bilancio in conformità degli indirizzi politico amministrativi del Consiglio;
- alla gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa delle dotazioni assegnate, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno;
- al raggiungimento degli obiettivi di gestione determinati.

**5. AMMINISTRAZIONE (segreteria generale, organizzazione e risorse umane, CED, ragioneria e controllo di gestione):**

- Si occupano del ricevimento, protocollazione ed invio dei documenti;
- Si occupano della formalizzazione e pubblicizzazione delle decisioni degli organi collegiali e monocratici;
- Svolgono la gestione economico-giuridica, l'organizzazione e seguono la formazione delle risorse umane;
- Controllano e verificano la compatibilità finanziaria e attuano il controllo di gestione;
- Hanno la responsabilità gestionale del sistema informatico.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	19 di 48

**6. SERVIZIO ECONOMATO (acquisto di beni e servizi):**

- Gestisce l'approvvigionamento di beni e di servizi.

**7. SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI:**

Si occupa della gestione e conservazione del patrimonio immobiliare in economia o tramite appalti.

**8. SETTORE ISTRUZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE:**

Il nuovo quadro normativo attribuisce alla Provincia funzioni di "Governo Territoriale" del sistema integrato dell'Istruzione con quello della Formazione Professionale e del Lavoro, con l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale e lo sviluppo personale.

Le recenti disposizioni legislative, a partire dal decentramento introdotto con le "Bassanini", hanno infatti attribuito un ruolo attivo alla Provincia nel disegno riformatore.

Spetta quindi alla Provincia guidare e coordinare questo processo unitamente ai soggetti interessati (Scuole dell'Autonomia, C.S.I. - Centri Servizi per le Istituzioni Scolastiche, Centri Professionali e Centri per l'impiego e Società Lecco Lavoro)

**9. SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO E POLITICHE PER L'IMPIEGO:**

Le funzioni del mercato del lavoro sono state attribuite con D. Lgs. 469/97, che ha trasferito alle Province la gestione degli uffici di collocamento. In questo contesto, si tratta di passare da funzioni burocratiche alle politiche attive del lavoro per creare le condizioni occupazionali attraverso:

- incrocio domanda/offerta;
- colloqui individuali;
- orientamento;
- preselezione;
- pari opportunità.

Altre disposizioni normative hanno attribuito alle Province il servizio del collocamento obbligatorio per le fasce deboli e l'organizzazione dei colloqui per l'obbligo formativo grazie ai quali vanno offerti ai giovani percorsi formativi e di apprendistato, con l'assistenza di un tutor.

**Gestione Centri Impiego:**

1. Mobilità;
2. Art. 16 - Legge 56/87;
3. Lavori socialmente utili;
4. Iscrizioni e cancellazioni;
5. Graduatorie;
6. Gestione banca dati.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	20 di 48

**Collocamento Obbligatorio:**

1. Graduatorie;
2. Convenzioni;
3. Borse lavoro;
4. Agevolazioni contributive alle imprese.

**Organizzazione colloqui obbligo formativo:**

- a) Organizzazione colloqui disoccupati (voucher base e voucher specialistici per orientamento individuali);
- b) Ricollocazione nel mercato del lavoro espulsi a seguito crisi aziendali;
- c) Ricollocazioni nel mercato del lavoro fasce deboli e LSU;
- d) Azioni di accoglienza lavoratori del Sud;
- e) Gestione Commissione Unica Provinciale;
- f) Gestione attività Consigliere di Parità.

**10. LECCO LAVORO S.R.L.**

La Provincia ha costituito una società S.R.L. denominata **Lecco Lavoro S.R.L.** alla quale ha affidato processi relativi al collocamento e alle politiche attive del lavoro tra cui:

- azioni di sviluppo per incontro domanda-offerta di lavoro;
- preselezione e monitoraggio per servizi all'impiego;
- servizio inserimento lavorativo dei soggetti appartenenti alle fasce deboli.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	21 di 48

## B.6) PROCESSI DELLA PROVINCIA

### PROCESSI PRINCIPALI

- + Processo Servizio Progettazione
- + Processo Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego

### PROCESSI AUSILIARI

- + Processo Gestione Amministrativa:
  - a) Gestione delle Deliberazioni di Giunta e di Consiglio
  - b) Protocollazione Documenti in Arrivo
  - c) Registrazione Determinazioni Dirigenziali
- + Processo Informativo
- + Processo Gestione Risorse Umane
- + Processo Approvvigionamenti
- + Processo Controllo Finanziario:
  - d) Relazione Previsionale e Programmatica – Bilancio e PEG
  - e) Determinazioni di Impegno
  - f) Atti di Liquidazione
  - g) Delibere di Consiglio e di Giunta Provinciale

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	Manuale Della Qualità	06/09/2004	22 di 48

## B.7) DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

L'evoluzione della normativa connessa alla funzione gestionale della Pubblica Amministrazione e le nuove esigenze esterne hanno determinato la necessità di una nuova concezione della gestione stessa in chiave aziendale.

L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione ma soprattutto la soddisfazione del cittadino che nell'ente locale assume un'importanza particolare sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

La Provincia di Lecco crede che l'attuazione ed il mantenimento di un sistema di Gestione della Qualità rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2000, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati.

L'introduzione del Sistema di Gestione di Qualità ha permesso infatti, per il Servizio Progettazione e per il Servizio Mercato del Lavoro di:

- razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne ai Servizi, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate;
- perseguire il miglioramento continuo analizzando periodicamente, attraverso l'attività di auditing interno, la conformità dell'attività amministrativa alle procedure;
- misurare la soddisfazione degli utenti con appositi questionari;
- sulla base dei dati raccolti, proporre azioni correttive, preventive o di miglioramento;
- valorizzare le risorse umane, valutando periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- valutare l'idoneità della Politica della Qualità con riesami periodici da parte della Direzione.

Rappresentante del vertice operativo per tutte queste attività è il responsabile della Qualità, il quale ha la delega per attuare quanto è necessario al mantenimento del Sistema.

Qualità agisce nella direzione di raggiungere la massima integrazione tra i requisiti del Sistema Qualità e quanto già esiste nella normale attività amministrativa al fine di non rallentare i procedimenti.

Tutto il personale coinvolto ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati, ciascuno per quanto di propria competenza, come descritto e definito nel Manuale della Qualità.

Data 06/09/2004

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Ottorino Vaglio

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	36 di 48



## C) IL SISTEMA QUALITA' NEI CINQUE SOTTOSISTEMI

### C.1) SOTTOSISTEMA 04: Sistema Gestione Qualità

Il Sistema adottato dall'ENTE permette all'organizzazione di gestire i propri processi operativi (descritti al punto B6) nelle modalità richieste per il raggiungimento della soddisfazione di tutte le parti interessate.

In particolare, sulla base delle esigenze rilevate, sia di ordine interno che esterno, i processi sono gestiti nelle loro componenti e valutati in ottica di un sempre maggiore adeguamento al variare delle mutevoli aspettative.

Rispetto alla Norma ISO 9001:2000 viene inserito nel Sistema quanto relativo alla progettazione pur nella consapevolezza che, trattandosi di Servizi Pubblici, l'iter progettuale si sviluppa secondo un flusso operativo particolare. La fase di impostazione del servizio è gestita nel sottosistema 07 quale definizione e validazione delle modalità operative.

Data la specificità del Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'Impiego alcuni processi, che hanno effetti sulla conformità dell'attività, sono affidati all'esterno, alla Società Lecco Lavoro s.r.l., e tenuti sotto controllo con le modalità specificate nel sottosistema 07.

Il Sistema è formalmente composto dalla seguente documentazione:

- Procedure;
- Istruzioni Operative;
- Documenti di origine esterna;
- Documenti di raccolta dati, definitivi o revisionabili.

Il dato revisionabile consiste in informazioni mutevoli, quale l'anagrafica clienti / fornitori o il risultato di un inventario.

I documenti del tipo Procedure e Istruzioni Operative sono identificati da una coppia di lettere e da due coppie di numeri in sequenza, nella forma **aa bb cc**, dove:

**aa** è posto uguale a PR nel caso di Procedure  
IO nel caso di Istruzioni Operative

**bb** è relativo al sottosistema (capitolo) ISO di riferimento

**cc** è una sequenza interna aziendale di emissione.

La modulistica viene identificata secondo una classificazione interna definita dall'Ente emittente.

La definizione dei precedenti documenti, le modalità di stesura, verifica e distribuzione degli stessi, sono descritte nella procedura **PR 04.01 – Impostazione e stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità.**

La gestione operativa dei documenti di Registrazione di Qualità è descritta nella procedura **PR 04.02 - Registrazioni di Qualità.**

La necessità di assicurare l'efficienza capillare della comunicazione interna e verso l'esterno attraverso il buon funzionamento del sistema informativo dell'Ente è descritta nella procedura **PR 04.03 – Comunicazione e sistema informativo.**

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	Manuale Della Qualità	06/09/2004	37 di 48

## **C.2) SOTTOSISTEMA 05: Responsabilità della Direzione**

Lo scopo del miglioramento continuo di un sistema di gestione per la qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

L'obiettivo di attuare tutte le azioni dell'Ente atte a migliorare le proprie prestazioni, sia interne che esterne, in ottica di soddisfazione delle attese dell'utente, è previsto dalla procedura **PR 05.02 – Miglioramento del servizio**.

Il vertice della Provincia è impegnato nella diffusione, comprensione ed applicazione del Sistema di Gestione della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione coinvolti nelle attività interessati dal Sistema stesso.

Allo scopo Direzione, oltre ad avere delegato al responsabile della funzione Qualità i compiti descritti alle pag. 15 e 19:

- Analizza le necessità operative emerse in funzione dei requisiti espressi direttamente dal Cittadino, dalle parti politiche che lo rappresentano e dalle regolamentazioni vigenti;
- Definisce la propria politica e ne esprime gli obiettivi funzionali;
- Valuta ed adegua le risorse necessarie;
- Verifica lo stato operativo attraverso periodici riesami che includono le azioni per il miglioramento dell'efficacia dell'operatività interna e del livello del servizio erogato.

Gli obiettivi di servizio, quantificati periodicamente sulla base della Politica che recepisce i bisogni espressi dal territorio e dalle parti interessate, trovano espressione operativa attraverso la definizione dei livelli ottenibili in funzione delle risorse patrimoniali, umane, tecnologiche e finanziarie e nel rispetto degli adempimenti contrattuali e legislativi imposti.

La Direzione dell'Ente esegue una verifica annuale (riesame) della situazione consuntiva secondo quanto programmato nella Politica della Qualità e nei relativi obiettivi previsti dai requisiti del Sistema. Nel corso di tale analisi, che viene effettuata con i responsabili dei Servizi interessati, si esamina sulla base dei dati e delle situazioni oggettive presentate prevalentemente da Qualità, situazioni positive o negative rispetto alle aspettative proprie e dei Clienti a suo tempo identificate (PR 08.05).

Tale situazione è l'input per la necessaria pianificazione della futura politica e dei correlati obiettivi nonché per la definizione delle azioni preventive e correttive che si decidono.

Quanto sopra, che si effettua di norma ad inizio anno è formalmente gestito dalla procedura **PR 05.04 Piano Qualità e Riesame**.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	38 di 48

### **C.3) SOTTOSISTEMA 06: Gestione delle Risorse**

La realizzazione degli obiettivi prefissati, derivati dalla Politica della Qualità espressa sulla base delle esigenze del sistema cliente, presuppone un adeguato livello quantitativo / qualitativo delle risorse necessarie.

Nel caso delle Risorse Umane la Direzione ha la consapevolezza che è fondamentale la corretta ricerca delle competenze e qualità professionali adeguate nonché il successivo e costante sviluppo delle stesse sia sotto l'aspetto della formazione che dell'addestramento, su tutti i livelli della scala gerarchica.

Nella gestione delle attività dei singoli processi viene descritto con la massima cura l'iter operativo richiesto ad ogni singolo operatore, anche tramite la presenza di dettagliate istruzioni. Dette istruzioni, generalmente a carattere esecutivo dell'attività, anche sotto l'aspetto comportamentale, sono una delle basi dell'addestramento operativo a carattere continuativo.

Il variare delle esigenze, il conseguente adeguamento della Politica della Qualità e dei relativi obiettivi, il mutare della regolamentazione esterna rende comunque necessario un attento esame delle necessità evolutive di sviluppo, formazione e addestramento delle Risorse Umane.

Le modalità della conseguente rilevazione, pianificazione ed attuazione di quanto via via necessario è esplicitato nella procedura **PR 06.01 – Sviluppo Risorse Umane**, che ha come feed back la verifica dell'efficacia di quanto eseguito, sia attraverso le attività di controllo espresse nel Piano di Formazione e sia attraverso i risultati delle verifiche ispettive interne nonché dalla valutazione della soddisfazione espressa dai dipendenti che hanno partecipato alle attività formative.

L'ottenimento del voluto livello del Servizio richiesto dalla Politica interna non può prescindere dallo stato operativo di strutture patrimoniali quali l'ambiente di lavoro e quello delle relative attrezzature (**PR 06.02 Gestione Attrezzature**).

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, curato ed adeguato ai vari adempimenti legislativi e al richiesto standard operativo, l'Ente cura particolarmente l'efficacia informativa interna e verso l'esterno adeguando alle evoluzioni tecnologiche il Sistema Informatico e indicandone le richieste modalità d'uso (**IO 06.10 Gestione Dati Elettronici**).

Il livello del Servizio è certamente condizionato dallo stato di efficienza dei vani di stoccaggio e deposito di mezzi. L'Ente ha pertanto provveduto ad emanare le disposizioni necessarie alla gestione di tali infrastrutture, controlli inclusi, nella istruzione **IO 06.11 Controllo Area di Deposito**.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	39 di 48

Altrettanto fondamentale nell'operatività giornaliera, e quale fonte di riscontro di passate esperienze, sia ai fini diagnostici di problematiche in atto sia per l'impostazione di azioni preventive o migliorative, risulta l'efficienza dell'archivio centrale. La verifica dello stato dell'archivio e di quanto in esso depositato è gestito dalla Istruzione **IO 06.12 Gestione archivio**.

Infine le risorse finanziarie richiedono un attento monitoraggio dei costi operativi, in particolare per alcune voci proprie della tipologia delle attività in atto. Tali voci, da considerarsi fattori di gestione, sono raccolte periodicamente, analizzate ed entrano tra quelle analizzate durante il Riesame della Direzione (**PR 05.04 Piano Qualità e Riesame**).

#### **C.4) SOTTOSISTEMA 07: Realizzazione del Servizio**

I processi interni, elencati da pag. 22 a pag. 35 del presente manuale, sono alla base dell'impostazione del Sistema di gestione. I vari responsabili di Servizio hanno infatti definito le attività relative a ciascun processo che sono state poi gestite attraverso l'emissione dei relativi documenti del Sistema al richiesto livello operativo. Tale livello è ovviamente in relazione alla tipologia dell'attività considerata nel singolo processo, alle sua criticità o come interazione tra più processi; le risorse necessarie per la soddisfazione dei requisiti esplicitati in ciascun processo sono definiti dai responsabili di ciascuna attività sia a livello operativo che di controllo.

Sulla base delle esigenze recepite l'Ente definisce la tipologia di Servizio, pianificandone l'erogazione sul livello concordato. Sia nel campo della **Progettazione** che del **Mercato del Lavoro** l'Ente tiene nel dovuto conto quanto richiesto in fase evolutiva, valutando e validando la nuova fase operativa prima del passaggio alla normale attuazione. Tutto questo è disciplinato dalla procedura **PR 07.11 Pianificazione e fornitura del servizio**.

Il livello di qualità del servizio erogato, nonché la possibilità di eseguire attività di miglioramento, sono anche legati alla capacità dei Fornitori di essere coinvolti nella realizzazione degli obiettivi definiti, inclusi quelli coinvolgenti traguardi innovativi o di evoluzione migliorativa.

Le modalità di valutazione della capacità di fornire i livelli di prodotto / servizio richiesti con la necessaria affidabilità, dipendono dalla tipologia del fornitore e sono espressi nelle procedure sottoindicate.

L'attività di acquisto presuppone inoltre la puntuale e dettagliata descrizione di quanto acquisito da parte delle funzioni competenti nonché la definizione e la pianificazione dei controlli da attuarsi al ricevimento e le modalità di gestione delle eventuali non conformità. L'attività complessiva e le responsabilità relative sono esplicitate nella documentazione:

<b>PR 07.03</b>	<b>Acquisti</b>
<b>PR 07.04</b>	<b>Valutazione dei Fornitori</b>
<b>IO 07.13</b>	<b>Controllo Materiale di Acquisto</b>

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	40 di 48

La gestione del processo di erogazione del servizio richiesto attraverso i requisiti stabiliti, nonché la conformità in genere alle condizioni operative interne ed agli adempimenti legali, richiede la descrizione delle varie fasi esecutive del lavoro da parte delle singole funzioni e la pianificazione e definizione delle modalità di controllo ritenute necessarie secondo le singole criticità. Nel caso specifico dei processi operativi (mezzi inclusi), definiti e validati per gli obiettivi richiesti, quanto necessario è dettagliato nella documentazione:

<b>PR 07.01</b>	<b>Gestione dell'erogazione del Servizio Progettazione</b>
<b>PR 07.05</b>	<b>Gestione dell'erogazione del Servizio Mercato del Lavoro</b>
<b>IO 07.15</b>	<b>Gestione attività del Servizio Progettazione</b>
<b>IO 07.16</b>	<b>Gestione attività del Servizio Mercato del Lavoro</b>

Per quanto riguarda le apparecchiature di misurazione e controllo le modalità operative sono definite nel Sistema nei documenti:

<b>PR 07.07</b>	<b>Gestione della strumentazione di misura</b>
<b>IO 07.14</b>	<b>Controllo strumentazione di misura</b>

### **C.5) SOTTOSISTEMA 08: Misurazioni, Analisi e Miglioramento**

L'Ente ha attivato quanto necessario a tenere sotto controllo il livello operativo dei propri processi interni, il livello del Servizio erogato ed il grado di soddisfazione dei propri Clienti. Inoltre, quale strumento generale di gestione, monitorizza, tramite programma di audit, lo stato applicativo del Sistema di Gestione Qualità.

In particolare per quanto riguarda lo stato attuativo si avvale di specifici controlli, impostati secondo quanto definito in specifiche Istruzioni Operative (IO). La gestione delle eventuali Non Conformità rilevate è eseguita secondo quanto specificato successivamente.

La verifica sistematica del grado di attuazione dei requisiti espressi dal Sistema di Gestione Qualità è definita nella programmazione annuale delle verifiche ispettive interne (audit), approvata dalla Direzione ed affidata operativamente a Qualità. Tale programma, impostato in funzione dello stato di criticità delle varie situazioni, non ha comunque carattere di rigidità ma può essere modificato a fronte di esigenze verificatesi nell'arco della validità dello stesso.

Le esigenze dell'attività di verifiche ispettive e le modalità esecutive delle stesse sono definite nella documentazione:

#### **PR 08.01 Verifiche Ispettive Interne**

Gli ispettori, che sono esterni all'area auditata, sono stati adeguatamente formati sugli aspetti applicativi che la metodologia richiede.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	41 di 48

Così come per il Sistema anche i Processi vengono monitorati per la verifica della loro adeguatezza, della eventuale presenza di non conformità e per la ricerca delle necessarie azioni preventive e correttive. In particolare la conformità alla politica espressa verso il sistema cliente viene monitorata attraverso l'analisi delle aspettative e della soddisfazione espressa dallo stesso.

**PR 08.03**            **Gestione Non Conformità e/o contestazioni**  
**PR 08.04**            **Gestione azioni preventive e correttive**  
**PR 08.05**            **Soddisfazione del Cliente**

I risultati della situazione in atto è input per il periodico riesame della Direzione (**PR 05.04**).

### C.6) PROCEDURE: OBIETTIVI

PR 04.01	Impostazione e stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità	Definire le modalità per la redazione e la gestione delle procedure, delle istruzioni operative, della modulistica e del Manuale della Qualità.
PR 04.02	Registrazioni di Qualità	Identificare, registrare, catalogare, archiviare, aggiornare ed eliminare la documentazione di registrazione della Qualità per verificare, dimostrare e monitorare l'efficacia del Sistema Qualità ed il conseguimento della qualità richiesta.
PR 04.03	Comunicazione e sistema informativo	Assicurare l'efficienza capillare della comunicazione interna e verso l'esterno attraverso il buon funzionamento del sistema informativo dell'Ente, garantendo che i documenti siano distribuiti nei luoghi dove si svolgono le attività in essi descritte e siano sempre disponibili nella loro ultima revisione.
PR 05.02	Miglioramento del servizio	Lo scopo del miglioramento continuo di un sistema di gestione per la qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.
PR 05.04	Piano Qualità e riesame	Definire a fronte della politica dell'Ente, le azioni da perseguire in funzione degli obiettivi stabiliti, rivedendone periodicamente l'efficacia.
PR 06.01	Sviluppo risorse umane	Definire responsabilità, criteri e modalità per individuare le necessità di formazione e addestramento del personale, provvedere alla formazione e addestramento registrandone poi l'effettuazione, identificare la qualifica del personale addetto al Sistema Gestione Qualità.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	42 di 48

PR 06.02	Gestione attrezzature	Assicurare che le attrezzature necessarie, in maniera diretta o indiretta, allo svolgimento ottimale del servizio siano nello stato operativo pianificato.
PR 07.01	Gestione dell'erogazione del Servizio Progettazione	Definire modalità Operative e di validazione del Servizio Progettazione, Settore Patrimonio e Demanio Servizio Fabbricati e Settore Viabilità, mediante un continuo confronto con il Sistema Cliente / Utente.
PR 07.03	Acquisti	Assicurare, attraverso la corretta definizione delle responsabilità e dei rapporti tra l'Ente ed i fornitori l'acquisto dei prodotti, dei beni strumentali (mezzi ed attrezzature) e dei servizi, ottimizzando i parametri di costo, qualità e servizio.
PR 07.04	Valutazione fornitori	1) Ottenere e mantenere il più alto grado di qualità dei prodotti e servizi acquistati; 2) Assicurare che quanto acquistato sia conforme ai requisiti attraverso l'applicazione da parte del fornitore di un accurato controllo della sua qualità; 3) Scegliere i fornitori tra quelli che hanno la capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura.
PR 07.05	Gestione dell'erogazione del Servizio Mercato del Lavoro	Assicurare che l'erogazione del Servizio al Cliente si realizzi secondo quanto pianificato dalla Provincia in accordo con le previsioni e gli obblighi di legge.
PR 07.07	Gestione della strumentazione di misura	Mantenere nelle condizioni operative richieste gli strumenti di misura necessarie allo svolgimento del servizio.
PR 07.11	Pianificazione e fornitura del servizio	Definire modalità operative di pianificazione e fornitura del Servizio da erogare.
PR 08.01	Verifiche Ispettive Interne	Verificare, attraverso una programmata attività di verifiche ispettive interne (Audit) il grado di conformità dell'Ente a quanto riportato nei documenti del Sistema di Gestione Qualità.
PR 08.03	Gestione non conformità e/o contestazioni	Gestire le contestazioni da parte dell'utente e le non conformità rilevate lungo i processi dell'Ente, determinandone le motivazioni e definendo le azioni conseguenti.
PR 08.04	Gestione delle azioni preventive e correttive	Assicurare che le cause di non conformità siano rimosse o l'analisi delle realtà in atto comporti la definizione di azioni preventive e/o correttive.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	43 di 48

PR.08.05	Soddisfazione del cliente	Definire e verificare le aspettative dei clienti / utenti per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, al fine di orientare l'Ente nella scelta della politica e delle modalità operative da adottare per migliorare il grado di soddisfazione.
----------	---------------------------	---

### C.7) ISTRUZIONI OPERATIVE: OBIETTIVI

IO 06.10	Gestione dati elettronici	I dati inseriti negli archivi informatici devono essere gestiti in modo da garantire la qualità, l'attualità e la sicurezza dei dati stessi.
IO 06.11	Controllo area deposito	I controlli riguardano: <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ l'ambiente di deposito</li> <li>✚ la merce stoccata.</li> </ul>
IO 06.12	Gestione archivio	Per archivio si intende sia quello tradizionale (armadi e scaffalature), sia quello elettronico
IO 07.13	Controllo Materiale di Acquisto	Ad ogni arrivo di materiali acquisiti l'incaricato del controllo deve attenersi ad alcune disposizioni, anche in coerenza con la PR 07.03.
IO 07.14	Controllo Strumentazione di Misura	Garantire, per gli strumenti di misura presenti nel settore, corretto funzionamento, sicurezza per l'utente e prestazione idonea all'attività richiesta.
IO 07.15	Gestione Attività del Servizio Progettazione	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.
IO 07.16	Gestione Attività del Servizio Mercato del Lavoro	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.

### C.8) QUADRO DI RIFERIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' AI CAPITOLI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2000

Titolo del capitolo della norma di riferimento		Documenti aziendali Manuale – Procedure – Istruzioni Operative
<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	
4.1.	Requisiti generali	Manuale (elenco processi e schemi relativi) e PR 04.03
4.2	Requisiti relativi alla documentazione	Manuale (politica per la qualità) e PR 04.01 – PR 04.02
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	
5.1.	Impegno della direzione	Manuale (organigramma e mansionari) e PR 05.04
5.2.	Attenzione focalizzata al cliente	PR 05.02
5.3	Politica per la qualità	Manuale
5.4.	Pianificazione	Manuale (schema flusso processi)

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	Manuale Della Qualità	06/09/2004	44 di 48



5.5.	Responsabilità, autorità e comunicazione	Manuale (organigramma / mansionari)
5.6	Riesame da parte della direzione	PR 05.04
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	
6.1.	Messa a disposizione delle risorse	Manuale (Politica e organigrammi) e PR 06.02
6.2	Risorse umane	PR 06.01
6.3	Infrastrutture	PR 06.02 - IO 06.11 e IO 06.12
6.4	Ambiente di lavoro	Disposizioni di legge
<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	
7.1.	Pianificazione della realizzazione del prodotto	PR 07.01 – PR 07.05 – PR 07.11
7.2	Processi relativi al cliente	PR 07.01 - PR 07.05
7.3	Progettazione e sviluppo	PR 07.11
7.4	Approvvigionamento	PR 07.03 – PR 07.04 - IO 07.13
7.5	Produzione ed erogazione di servizi	PR 07.01 – PR 07.05 – PR 07.11 e IO 07.15 – IO 07.16
7.6	Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione	PR 07.07 e IO 07.14
<b>8</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	
8.1	Generalità	PR 08.03 - PR 08.04 - PR 08.05
8.2	Monitoraggi e misurazioni	PR 08.01
8.3	Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi	PR 08.03 – PR 08.04
8.4	Analisi dei dati	PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05
8.5.	Miglioramento	PR 08.04 – PR 08.05

### C.9) QUADRO DI SINTESI DELLA NORMATIVA COGENTE SERVIZIO PROGETTAZIONE

Testo unico degli Enti Locali:	D. Lgs. 267/2000	
LAVORI PUBBLICI:	L.109/1994	Legge Quadro LL.PP.
	D.P.R. 554/1999	Regolamento di attuazione della Legge Quadro LL.PP.
	D.M.145/2000	Regolamento capitolato generale d'appalto LL.PP.
EDILIZIA PRIVATA:	D.P.R. 380/2001	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia
EDILIZIA SCOLASTICA:	D.M. 18/12/1975	Norme Tecniche Edilizia Scolastica
PREVENZIONE INCENDI:	D.M. 30/11/1983	Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi
	D.M. 26/08/1992	Norme prevenzione incendi per l'Edilizia Scolastica

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	Manuale Della Qualità	06/09/2004	45 di 48

	D.M. 19/08/1996	Regole tecniche di Prevenzione Incendi Locali di intrattenimento e Pubblico Spettacolo
BARRIERE ARCHITETTONICHE:	D.P.R. 503/1996	Regolamento eliminazione barriere architettoniche in edifici, spazi e servizi pubblici
	L.R. 6/1989	Norme eliminazione barriere architettoniche e prescrizioni tecniche di attuazione
SICUREZZA:	D. Lgs. 626/1994	Attuazione direttive europee sicurezza e salute lavoratori sul luogo di lavoro
	D. Lgs. 494/1996	Attuazione direttive europee sicurezza e salute nei cantieri
	D.P.R. 222/2003	Regolamento contenuti minimi dei piani di sicurezza nei cantieri temporanei o mobili
BENI CULTURALI E AMBIENTALI	D.Lgs. 490/1999	Testo unico beni culturali ed ambientali
REGOLAMENTO D'IGIENE		
REGOLAMENTI EDILIZI COMUNALI		
NORME PRG COMUNALI		
	Legge n. 675/96	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
	D.lgs. n. 196/2003	Codice in materia di protezione dei dati personali
NORMATIVA QUALITÀ:	ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
	ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
	ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Tutta la normativa è a disposizione dei servizi provinciali presso l'Ufficio Segreteria (raccolta delle Gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana).

Inoltre può essere visionata, aggiornata in tempo reale, consultando sul sito a [www.deaprofessionale.it](http://www.deaprofessionale.it) la banca dati della De Agostini Professionale del gruppo De Agostini con cui la Provincia ha stipulato apposito contratto.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	46 di 48

## C.10) QUADRO DI SINTESI DELLA NORMATIVA COGENTE SERVIZIO MERCATO DEL LAVORO

	D. Lgs. 267/2000	Testo unico degli Enti Locali
	Legge n. 877/73	Norme per la tutela del lavoro a domicilio
	Art. 16 legge n. 56/87	Norme sull'organizzazione del mercato del lavoro
	Legge n. 223/91	Norme in materia di cassa integrazione, mobilità e altre disposizioni in materia di mercato del lavoro
	Legge n. 236/93	Interventi urgenti a sostegno dell'occupazione
	Legge n. 675/96	Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali
	D.lgs. n. 196/2003	Codice in materia di protezione dei dati personali
	Legge n. 608/96	Disposizioni urgenti in materia di lavori socialmente utili, di interventi a sostegno del reddito e nel settore previdenziale
	Legge n. 196/97	Norme in materia di promozione dell'occupazione
	D.lgs n. 469/97	Conferimento alle regioni e agli enti locali di funzioni e compiti in materia di mercato del lavoro
	Legge n. 144/99	Misure in materia di investimenti e delega al Governo degli incentivi all'occupazione
	Legge n. 68/99	Norme per il diritto al lavoro dei disabili
	D.P.R. 7 luglio 2000, n. 442	Regolamento recante norme per la semplificazione del procedimento per il collocamento dei lavoratori
	Legge regionale n. 1/99	Politiche regionali del lavoro e dei servizi per l'impiego
	D.lgs n. 181/2000	Disposizioni per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	47 di 48

	D.lgs n. 297/2002	Disposizioni modificative e correttive del D.lgs. n. 181/2000 recante norme per agevolare l'incontro tra domanda e offerta di lavoro
	D.lgs. n. 276/2003	Attuazione delle deleghe in materia di occupazione e mercato del lavoro (Legge Biagi)
NORMATIVA QUALITA':	ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità Requisiti
	ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
	ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale

Tutta la normativa è a disposizione dei servizi provinciali presso l'Ufficio Segreteria (raccolta delle Gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana).

Inoltre può essere visionata, aggiornata in tempo reale, consultando sul sito [www.deaprofessionale.it](http://www.deaprofessionale.it) la banca dati della De Agostini Professionale del gruppo De Agostini con cui la Provincia ha stipulato apposito contratto.

Rev.	Denominazione	Data	Pagina
01	<b>Manuale Della Qualità</b>	06/09/2004	48 di 48