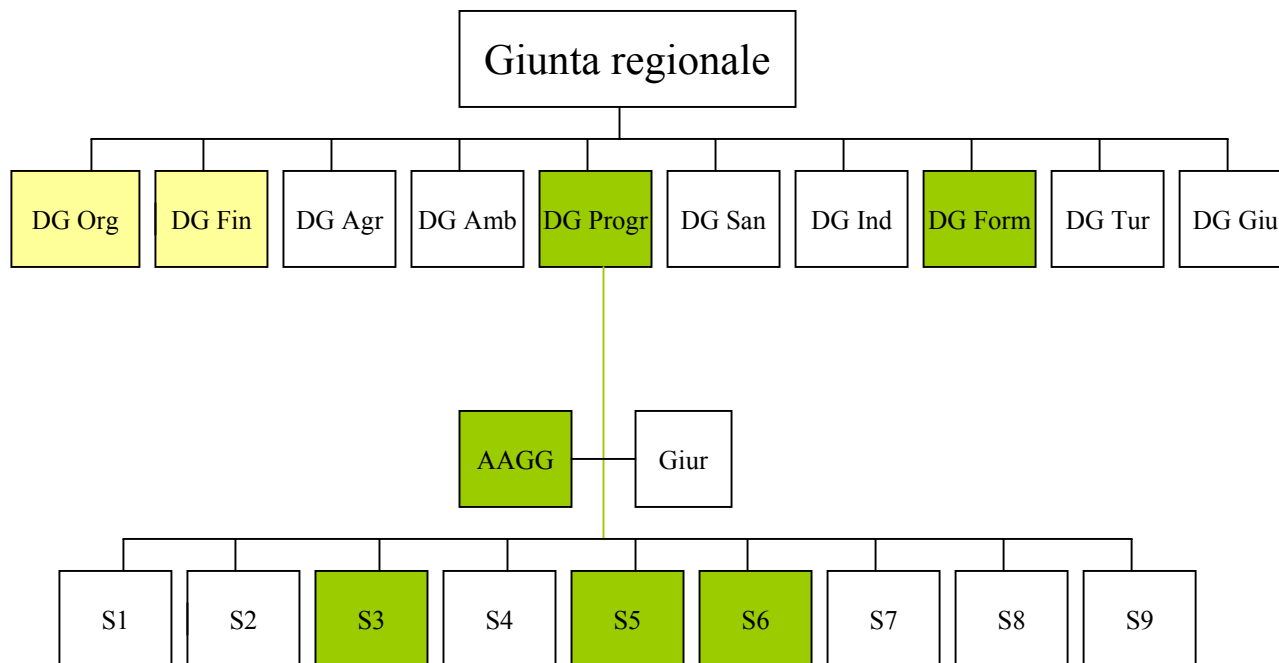


Confini del progetto di Certificazione ISO



Progetto “Sistema di Gestione per la Qualità e certificazione ISO 9000”

2001: verifica fattibilità, un laboratorio dell’Agenda della Modernizzazione

2002: avvio del progetto

2002 - 2005: attuazione progetto triennale

Prevede:

- l’introduzione incrementale del modello organizzativo denominato “Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)” con riferimento alle norme ISO 9000:2000;
- l’inclusione delle iniziative -già in atto nella DG- relative al monitoraggio delle attività e ai gruppi di miglioramento
- la certificazione ISO dei principali processi della DG

I processi

Valutazione dei Piani Territoriali di Coordinamento Provinciale

Servizio Programmazione Territoriale

- *Programmazione e gestione degli interventi pubblici per le politiche abitative*

Servizio Programmazione e Sviluppo dell'attività Edilizia, Servizio Politiche abitative

- *Programmazione e gestione degli interventi per la promozione della qualità architettonica e paesaggistica*

Servizio Programmazione e Sviluppo dell'attività Edilizia



*hanno ottenuto la **certificazione** nel primo anno, 2003, secondo i tempi previsti*

- *Programmazione negoziata e finanziamenti per la montagna*

Servizio Programmazione Territoriale

- *Formazione interna della Direzione generale*

Servizio Affari generali

- *Programmazione e gestione dei contributi per i porti di interesse regionale*

Servizio Pianificazione dei Trasporti e Logistica

- *Programmazione e gestione dei contributi agli interventi per la sicurezza stradale*

Servizio viabilità



*Otterranno la **certificazione**, nel 2004*

Ulteriori processi



*Otterranno la **certificazione**, nel 2005*

Le motivazioni

- contribuire all'innovazione della PA
- porre l'attenzione alla soddisfazione degli utenti dei nostri servizi
- migliorare il rapporto di fiducia con gli utenti dei nostri servizi
- comunicare chiarezza e trasparenza dell'azione amministrativa
- migliorare l'immagine dell'Ente



verso l'esterno

- introdurre in modo razionale e organizzato buone pratiche di lavoro
- misurare e valutare le proprie prestazioni (autovalutazione)
- migliorare l'organizzazione interna e il clima di lavoro
- favorire il coinvolgimento e la soddisfazione delle persone
- favorire il cambiamento culturale



verso l'interno

La politica per la Qualità

La "missione" della Direzione Generale, in quanto struttura operativa della Giunta regionale, è relativa all'esercizio delle funzioni e delle attività nei seguenti ambiti principali: programmazione territoriale, pianificazione urbanistica e paesistica, programmazione e controllo degli interventi di edilizia pubblica, promozione della qualità urbana, promozione e indirizzo per lo sviluppo del sistema regionale della mobilità

La politica per la qualità che la Direzione Generale si impegna a perseguire mette al centro della propria azione amministrativa e gestionale il cliente/utente, sia interno che esterno, cioè il destinatario che fruisce, direttamente o indirettamente, del risultato della attività della Direzione Generale.

Particolare attenzione è rivolta alla razionalizzazione e al miglioramento della gestione delle politiche dotate di risorse di bilancio, nonché all'ottimizzazione dell'azione di normazione e di regolazione del territorio e alla verifica dell'efficacia dell'azione stessa, da perseguire avvalendosi del supporto informativo del sistema dei controlli dell'Ente, e in particolare del Controllo Strategico, e degli strumenti di monitoraggio e di misurazione implementati dal Sistema di Gestione per la Qualità.

L'**impegno strategico** è, dunque, quello della soddisfazione delle parti interessate, ossia degli organi politici, dei clienti/utenti interni ed esterni, dei cittadini, del sistema delle Istituzioni e delle associazioni espressioni della società regionale, dei dipendenti, dei fornitori.

A questo fine, questa Direzione Generale si pone i seguenti **obiettivi generali**:

- ◆ il raggiungimento degli obiettivi di spesa e di budget;
- ◆ il costante approccio lavorativo "per processi", con l'incrementale conduzione a certificazione ISO 9000:2000 dei più significativi processi della Direzione e conseguente razionalizzazione degli stessi;
- ◆ la costante attività di formazione, aggiornamento e informazione dei dipendenti, con l'aumento della partecipazione e del coinvolgimento degli stessi;
- ◆ l'assunzione della prassi dei laboratori di miglioramento del lavoro;
- ◆ la diffusione della "cultura della qualità" sia all'interno che all'esterno della Direzione Generale;
- ◆ la cura della comunicazione verso il cliente/utente.

Per la realizzazione di tali obiettivi generali si definiscono **obiettivi operativi** indicati annualmente nel riesame della direzione e, per i processi nel campo di applicazione del Sistema, individuati nei "piani monitoraggio processi".

L'attuazione della presente politica della qualità costituisce il contributo della Direzione generale alla modernizzazione della Pubblica Amministrazione e trova riferimento e confronto nei seguenti strumenti e documenti della Regione Emilia-Romagna:

- ◆ Documento di Politica Economico-Finanziaria e relative schede progettuali;
- ◆ Bilancio di previsione;
- ◆ Variazioni di bilancio nell'ambito delle unità previsionali di base;
- ◆ Assestamento di bilancio;
- ◆ Programma di lavoro annuale della Direzione, espresso dalle "schede attività/processi" coincidenti con i Piani operativi annuali dei Servizi;
- ◆ Rendiconto a consuntivo del bilancio;
- ◆ Reports forniti dal sistema contabile;
- ◆ Consuntivo annuale delle attività alla Giunta regionale.

La politica per la Qualità

Particolare attenzione è rivolta alla razionalizzazione e al miglioramento della gestione delle politiche dotate di risorse di bilancio, nonché all'ottimizzazione dell'azione di normazione e di regolazione del territorio e alla verifica dell'efficacia dell'azione stessa, da perseguire avvalendosi del supporto informativo del sistema dei controlli dell'Ente, e in particolare del **Controllo Strategico**, e degli strumenti di monitoraggio e di misurazione implementati dal Sistema di Gestione per la Qualità

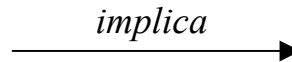
La politica per la Qualità

L'attuazione della presente politica della qualità costituisce il contributo della Direzione generale alla modernizzazione della Pubblica Amministrazione e trova riferimento e confronto nei seguenti strumenti e documenti della Regione Emilia-Romagna:

- ◆ Documento di Politica Economico-Finanziaria e relative schede progettuali;
- ◆ Bilancio di previsione;
- ◆ Variazioni di bilancio nell'ambito delle unità previsionali di base;
- ◆ Assestamento di bilancio;
- ◆ Programma di lavoro annuale della Direzione, espresso dalle "schede attività/processi" coincidenti con i Piani operativi annuali dei Servizi;
- ◆ Rendiconto a consuntivo del bilancio;
- ◆ Reports forniti dal sistema contabile;
- ◆ Consuntivo annuale delle attività alla Giunta regionale.

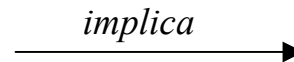
Caratteri del nostro SGQ

L'ampia varietà dei processi



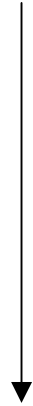
L'importanza Ruolo dell'Ente di Certificazione

La stratificazione del cliente



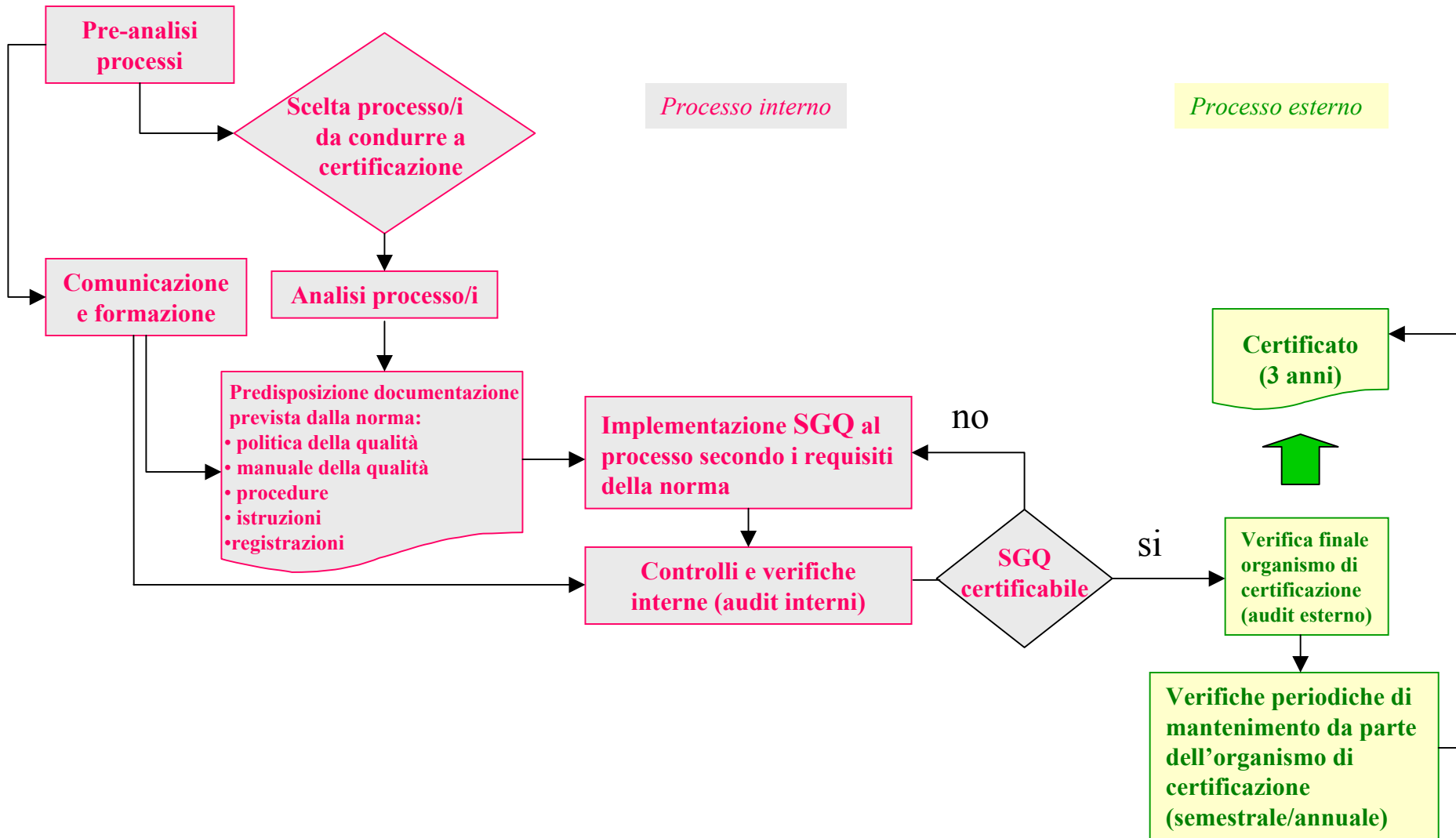
L'ecletticità degli strumenti monitoraggio

Dall'avvio incrementale



Al Sistema di Ente

•Il percorso della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità -il progetto della DG



i tempi del progetto

| attività | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|---|------|------|------|------|
| fase preliminare: definizione documento con obiettivi e linee d'azione | █ | | | |
| pre analisi processi per Servizio | █ | | | |
| presentazione documento alle strutture e comunicazione | █ | | | |
| acquisizione consulenza per formazione e accompagnamento | | █ | | |
| taratura del progetto | | █ | | |
| fase di avvio: analisi dei primi 3 processi da condurre a certificazione | | █ | | |
| formazione specifica del personale | | █ | | |
| predisposizione documentazione di Sistema | | █ | | |
| implementazione del Sistema | | █ | | |
| audit interni | | █ | | |
| monitoraggio dei processi | | █ | | |
| verifica di certificazione e ottenimento certificato ISO | | █ | | |
| scelta ulteriori processi da condurre a certificazione | | | █ | |
| analisi nuovi 4 processi; formazione; predisposizione documentazione di Sistema | | | █ | |
| prima estensione del Sistema a nuovi processi e mantenimento Sistema certificato | | | █ | |
| verifica di certificazione per nuovi processi e mantenimento certificato già ottenuto | | | █ | |
| scelta ulteriori processi da condurre a certificazione | | | | █ |
| analisi ulteriori processi; formazione; predisposizione documentazione di Sistema | | | | █ |
| prima estensione del Sistema a nuovi processi e mantenimento Sistema certificato | | | | █ |
| verifica di certificazione per nuovi processi e mantenimento certificato già ottenuto | | | | █ |