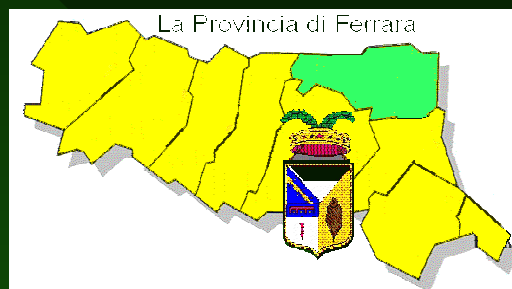


L'esperienza della Provincia di Ferrara

Nell'implementazione di un S.G.Q.



REG. N. 3180-A

UNI EN ISO 9001:2000

Relatore: Paolo Vecchi - Responsabile Qualità

30/03/2004

1

Adesso conosciamo meglio ciò che facciamo

- I “processi” lavorativi sono stati individuati e descritti distinguendoli tra:
 - “processi primari” (quelli di erogazione dei servizi)
 - “processi di supporto” (quelli interni)
- Tramite le “schede processo”, gestite on-line direttamente dagli uffici, sappiamo quali sono le risorse (specialmente quelle umane) dedicate ad ogni processo lavorativo
- **Il concetto di “processo” supera e ricomprende il concetto di “procedimento”**

**PARTE GENERALE**

Codice	ST04SV01AUTO024
Settore/Servizio Responsabile	Servizio Politiche del Lavoro Maria Grazia Adorni
Oggetto del Procedimento	Rilascio dell'autorizzazione all'assunzione nominativa di disabili
Disponibile per Internet	No
Titolo per il cittadino	
A domanda individuale	Si
Committente	
Destinatario	Ditta o Impresa
Altri Interessati	Ditta o Impresa
Responsabile del Procedimento	lavoratore e C.I. dove ha sede l'azienda richiedente
Responsabile Redazione del Procedimento	Responsabile Servizio Alessandra Botti
Responsabile Approvazione del Procedimento	Adorni Maria Grazia
Normative esterne e interne	L. 23-03-1999 n. 68
Descrizione Inizio del Procedimento	Richiesta da parte dell'azienda di assunzione nominativa del lavoratore diasabile
Esiste un modulo Iniziale?	Si
Termine max (in giorni)	10
Controlli durante Iter	Verifica della posizione del lavoratore
Descrizione Fine Procedimento	Rilascio dell'autorizzazione all'assunzione
Esiste un modulo Finale?	Si
Descrizione Forme Pubblicità	Non applicabile
Note	Nei casi previsti dalla legge anzichè l'autorizzazione preventiva, può essere riconosciuta la computabilità del lavoratore nella quota d'obbligo

STRUMENTI DI PRODUZIONE E MISURAZIONE

Elenco Strumenti di Produzione

workstation in rete
macchina fotocopiatrice
NetLabor disabili
Quasar (o timbro provvisorio)
Non applicabile

Elenco Strumenti di Misurazione

Non applicabile

PROPRIETA' DEL CLIENTE

Proprietà del Cliente affidate alla Provincia Non applicabile

MODALITA' CONSERVAZIONE PRODOTTO

Descrizione Non applicabile

▼ Incaricati

Antonella Celati, ATTIVITA' TECNICHE
Cristina Battistoni, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE
Lucia Alvisi, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE
Margherita Marani, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE
Mirco Baroni, ATTIVITA' AMMINISTRATIVE

I “processi”
sono visti
dall'esterno

Le “risorse
umane”

La gestione digitale dei documenti


- Statuto, Regolamenti, Delibere, Determine, Circolari, Comunicazioni interne e Manuale Qualità digitalizzati ed on-line
- Protocollo “a norma” (si possono protocollare documenti elettronici) / Tramite il progetto per l’interoperabilità...
- Il “Manuale Qualità” e la “Documentazione di Sistema” come nuovi strumenti per organizzare internamente il modo di lavorare
- ✓ **INVECE DI EMANARE “CIRCOLARI” PERCHÉ NON SCRIVERE *PROCEDURE ED ISTRUZIONI* (CON CONTROLLO DI REVISIONE)?**

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indietro → → × 🏠 🔍 Cerca 📁 Preferiti 🎵 Multimedia 🌐 📄 📧 📧 📧

Indirizzo <http://192.168.2.4/Atti/Regolamenti.nsf/NotesFramesetWeb> Vai


Google 🔍 Cerca nel Web 📄 436 bloccati 📄 Opzioni 📄 Collegamenti 📄 Chat privata 📄 HotMail



Provincia di Ferrara

Repertorio:

- [Elenco per tipo](#)
- [Elenco per oggetto](#)
- [Storico](#)
- [Comunicazioni](#)



Documenti elencati per tipo

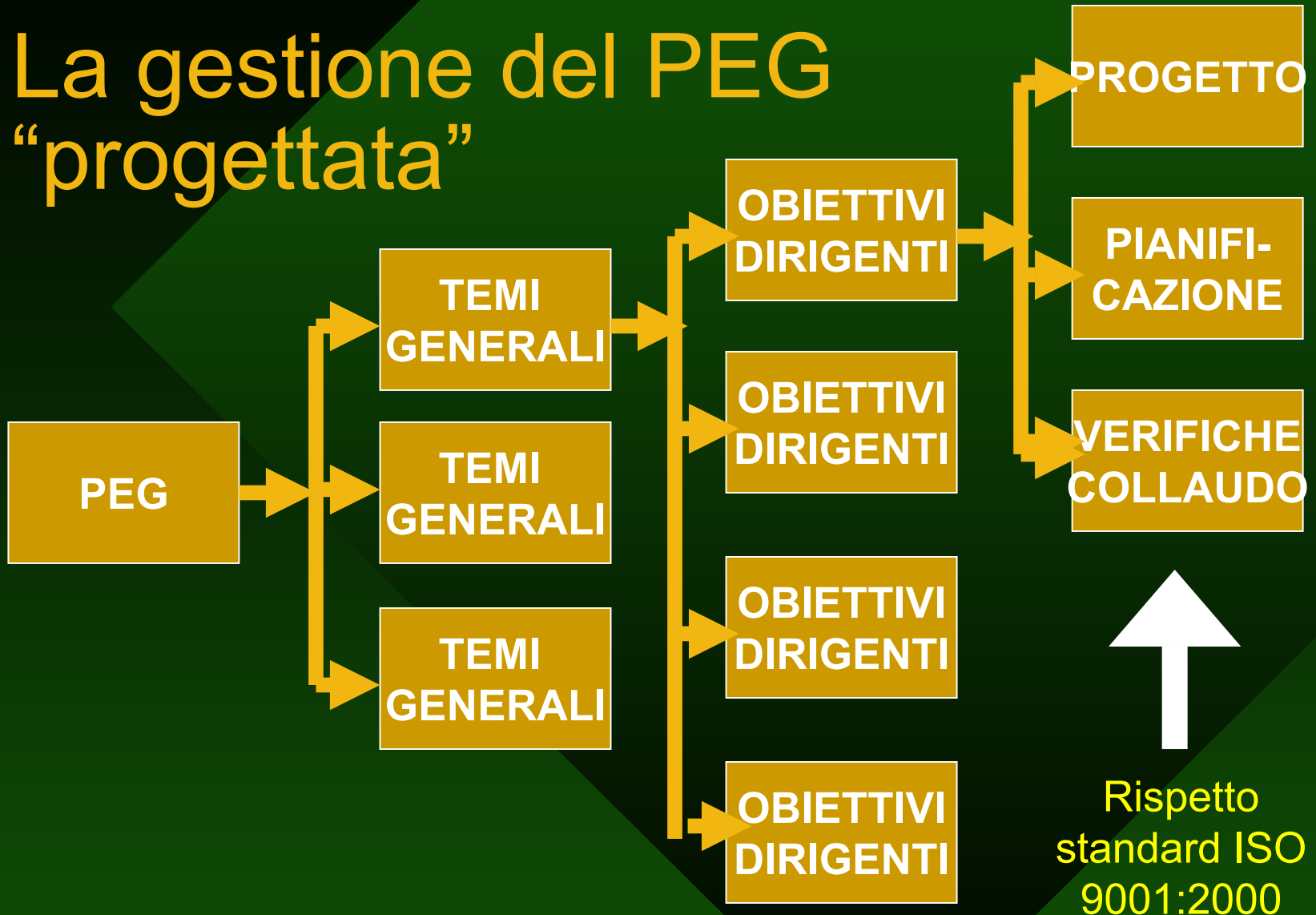
Tipologia	Oggetto	Data inizio validità	Formato
▶	Circolare Esterna		
▶	Circolare Interna		
▶	Regolamento		
▶	Statuto		

Ricerca

[-comprimi](#) [←precedente](#) [→successivo](#) [+espandi](#)

Sono sotto controllo anche le comunicazioni interne

La gestione del PEG “progettata”



Rispetto
standard ISO
9001:2000

L'automazione anche nella P.A.

- Perché le Banche, le Assicurazioni, ecc. hanno iniziato a fornire servizi on-line? (se tralasciamo il vantaggio nei costi...)
 - Una “lavorazione” informatizzata è più controllata e fornisce in modo automatico dati (per es. flussi)
 - Se la “lavorazione” è informatizzata il “Cliente/Utente” può ottenere informazioni via web

**CHIEDERE ED OTTENERE PRATICHE ON-LINE
E' UN MODO PER “SEMPLIFICARE”**

Quasar - Per procedimento - Lotus Notes

File Modifica Visualizza Crea Operazioni ?

Benvenuti Quasar - Per procedimento

Cerca in: "Per procedimento" Indicizzato

Cerca Ricerca Altro

Apri procedimento Ricerca sul protocollo generale Richiama... Esporta... Legenda Esporta da

Cod.	Anno	Nr.	Oggetto	Richiedente	Inizio
ST02SV00CERT001					
▶ Certificato di iscrizione all'albo autotrasportatori					
ST02SV00CONC001					
▶ Concessione autolinea					
2004					
1			Bondeno-Cento	AUTOSERVIZI SARASINI S.A.S.	22/01/2004
2			rinnovo concessione	BIANCHI S.R.L.	27/01/2004
3			rinuncia concessione autolinea	CONCORD TOURS S.R.L.	03/02/2004
4			rinnovo concessione anno 2004	F.T.V. S.P.A.	03/02/2004
5			rinnovo concessione anno 2004	EUROPE TRAVEL S.R.L.	03/02/2004
6			rinnovo concessione 2004	S.A.C.A.S.R.L.	03/02/2004
7			Bologna-C		
8			Ferrara-P		
2003					
▶ ST02SV00DIVE001					
▶ ST02SV00DIVE003					
▶ ST02SV00FINA006					
▶ ST02SV00PARE001					
▶ ST02SV00PIAN001					
▶ ST02SV00VIGI002					
▶ ST02SV01AUT0027					
▶ ST02SV02AUT0004					
▶ ST02SV02AUT0005					
▶ ST02SV02PIAN001					
▶ ST02SV02PIAN002					
▶ ST02SV02PIAN003					
▶ ST02SV02VIGI012					
▶ ST03SV00CONT003					

Collegamenti

- Reperorio
- Atti monocratici
- Posta in arrivo
- Posta in partenza
- Delibere

Gestione Schede Processo

Modelli di Stampa

Anagrafica

Le "procedure" informatizzate

PROVINCIA DI FERRARA - CONTRIBUTI PER PREVENZIONE DANNI DA FAUNA SELVATICA ALLE PRODUZIONI AGRICOLE - Microsoft Internet Explorer

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Indirizzo http://sd2.provincia.fe.it/intranet/Internet.nsf/G1IoSonoServiziOfferti/3FD0D2B839E3919FC1256DC6002BA8C5?opendocument&Var1=Impresa&Var2=Finanziare%20un'attivita&From=Vai

Google

Contributi per prevenzione danni da fauna selvatica alle produzioni agricole

- STRUTTURA DI RIFERIMENTO
UOPC Interventi strutturali nelle Aziende Agricole
- DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
Erogazione di contributi per prevenzione danni arrecati dalla fauna selvatica alle produzioni agricole
- A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO
Ditta o Impresa
- DOVE RIVOLGERSI
UOPC Interventi strutturali nelle Aziende Agricole
- ORARIO
Lunedì, Martedì, Giovedì e Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 Il Martedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30
- DIRIGENTE DEL SERVIZIO
Franco Benetti
- REFERENTE
Franco Benetti
- TEMPI
540 gg.
- RIFERIMENTI LEGISLATIVI
L. 11/02/1992 n.157; L.R. 15/02/1994 n.8 e succ. modif. ed integ.; Delib. G.R. 19/12/2000 n. 2338 e successive modifiche.
- DOCUMENTAZIONE ALLEGATA
- DOMANDA PREVENZIONE SELVATICI.doc (26 kb)
- DOMANDA PREVENZIONE ITTICI.doc (24 kb)

ammortamento per danni da eccezionali avversità atmosferiche (dal 2003).
Richiesta di idoneità agronomica di fanghi di depurazione civile da utilizzare come fertilizzanti carico/scarico macchine agricole

Contributi per prevenzione danni da fauna selvatica alle produzioni agricole

Erogazione contributi in c/capitale (fino all'80%) per danni da eccezionali avversità atmosferiche

Concessione contributi nel settore pesca marittima e maricoltura

Istruttoria delle domande relative alla misura 1A del PRSR, approvazione graduatoria ed emissione notifiche di concessione del contributo

Variazioni anagrafiche, fiscali e di superfici utenti UMA

Approvazione graduatoria delle domande presentate sulla Misura 3.o dell'Asse 3 del PRSR

Approvazione graduatoria delle domande presentate sulla Misura 3.p3 dell'Asse 3 del PRSR

Approvazione graduatoria delle domande presentate sulla Misura 3.m dell'Asse 3 del PRSR

Concessione e liquidazione contributi per il miglioramento zootecnico

Accoglimento delle domande relative alla


L'interfaccia web

Utilizzare i dati per decidere

- Ottenere dati sia dagli strumenti tradizionali (Controllo di Gestione) sia dal Sistema di Gestione per la Qualità per poter decidere meglio:
 - I tempi di conclusione dei processi (e quelli intermedi delle varie attività)
 - Le “non conformità” ed i “reclami”
 - Il “monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti”

I REPORT SONO FORNITI IN TEMPO REALE DAL SISTEMA

Il monitoraggio della soddisfazione degli Utenti

Provincia di Ferrara

Indagine sulla soddisfazione dell'Utente

Spett.le UTENTE,

La Provincia di Ferrara, prima in Italia, ha intrapreso un percorso di miglioramento dei propri servizi implementando un sistema di gestione per la qualità conforme alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2000.

Nell'ambito di questo obiettivo, Le chiediamo gentilmente di collaborare indicandoci, per il servizio del quale ha usufruito, il Suo livello di soddisfazione ed eventuali suggerimenti che possano aiutarci a comprendere maggiormente le sue esigenze.

Abbiamo a tal fine predisposto un questionario che Le chiediamo di voler cortesemente compilare e spedirci (o consegnare presso i ns. uffici).

La ringraziamo per la collaborazione porgendoLe cordiali saluti.

IL PRESIDENTE
Per Giorgio Dall'Acqua

La informiamo che la Provincia di Ferrara ha avviato un sistema di registrazione e trattamento dei reclami dell'utenza. Oltre ai reclami scritti vengono presi in considerazione anche i reclami presentati verbalmente presso un qualsiasi operatore, o inviati all'indirizzo e-mail reclami@provincia.fe.it.

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

Codice processo: _____
Registrato da: _____
In data: _____

mod. M-SOD-01 rev.0

Barrare o sottolineare la risposta desiderata:

Il servizio ricevuto è stato...
ECCELLENTE BUONO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMO

Le informazioni / spiegazioni / moduli ricevuti sono stati...
ECCELLENTE BUONO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMO

L'orario dell'ufficio si è dimostrato...
ECCELLENTE BUONO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMO

La cortesia del personale è stata...
ECCELLENTE BUONA SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMA

La competenza del personale è stata...
ECCELLENTE BUONA SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMA

Il tempo complessivo per l'erogazione del servizio è stato...
ECCELLENTE BUONO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMO

La snellezza dell'intero procedimento è stata...
ECCELLENTE BUONA SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMA

Le informazioni ricevute durante sono state...
ECCELLENTE BUONO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMO

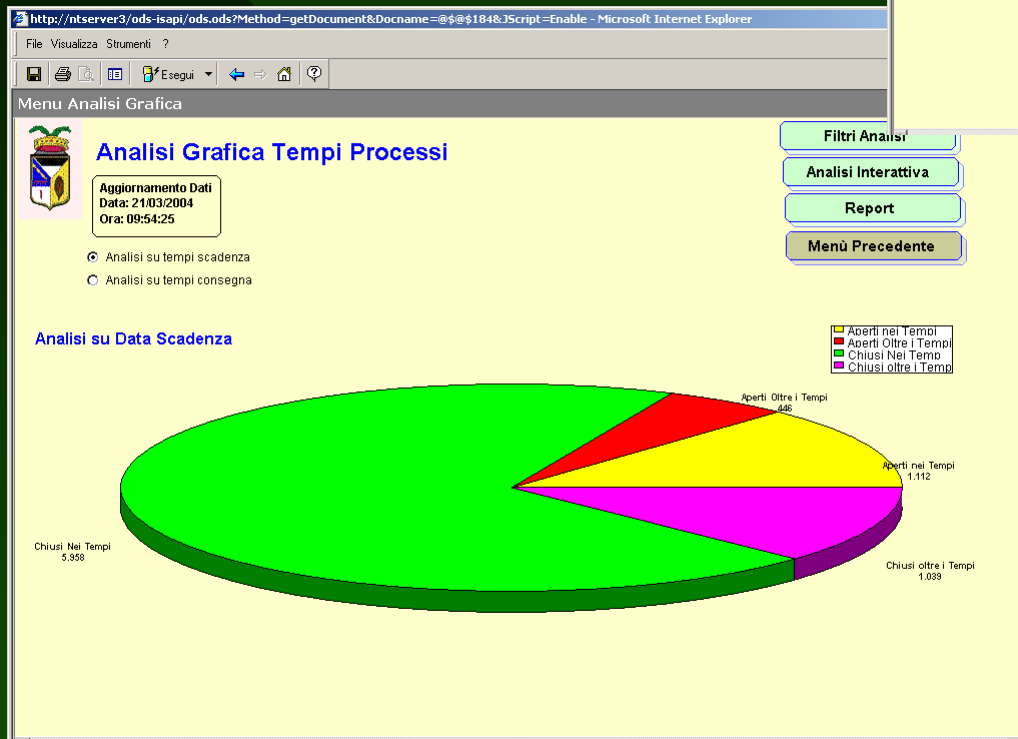
Se ha avuto necessità di consulenza dopo l'erogazione del servizio, come la valuta?
ECCELLENTE BUONA SODDISFACENTE INSODDISFACENTE PESSIMA

Note e suggerimenti:

- E' un modo per presentarsi
- Gli Operatori sanno che gli Utenti esprimeranno giudizi che saranno registrati
- I dati raccolti permettono di agire sull'organizzazione in modo mirato

30/03/2004

Il "cruscotto"



http://ntserver3/ods-isapi/ods.ods?Method=getDocument&Docname=@\$@\$184&Jscript=Enable - Microsoft Internet Explorer

File Visualizza Strumenti ?

Menu Filtri

Impostazione Limiti Analisi

Esegui

Ufficio Responsabile

Settore Servizio Processo

ST01 ST02 ST03 ST04 ST05

ST03SV00AUT0001
ST03SV00C0NT003
ST03SV00C0NT004
ST03SV00DIVE001
ST03SV01DIVE005

Procedimento In Carico

Aperti/Chiusi Sospesi

Anno Mese

2003 2004

08 09 10 11 12

Periodicamente
anche la
Direzione
analizza i dati

FINE