



Comune di Settimo Milanese
Provincia di Milano

OGGETTO : REPORT GESTIONE DEI DISSERVIZI - MESI DI GENNAIO E FEBBRAIO 2009

Ufficio COMUNICAZIONE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Originale

N. 45 del 10/03/2009

L'anno DUEMILANOVE, addì DIECI del mese di MARZO, alle ore 14.30, nella Residenza Comunale - P.zza degli Eroi 5, convocata nei modi di legge, si è riunita la Giunta Comunale.

Eseguito l'appello risultano :

Cognome e Nome	Qualifica	Presenze
SACCHI Massimo	SINDACO	SI
FUSARI Pietro Fabio	VICE-SINDACO	SI
AIRAGHI Renzo	ASSESSORE	SI
BIANCHI Emilio	ASSESSORE	SI
CIPRESSI Maria Giovanna	ASSESSORE	SI
NARDI Vincenzina	ASSESSORE	SI
LUPACCINI Simona	ASSESSORE	SI
VICARIOTTO Laura	ASSESSORE	SI

Partecipa il **SEGRETARIO GENERALE** Sig. M. Guglielmini .

Riconosciuta valida l' adunanza, essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. **SACCHI Massimo** Sindaco - assume la presidenza e dichiara aperta la seduta e la discussione sull' oggetto all'ordine del giorno.

IL PRESIDENTE
Sacchi Massimo

IL SEGRETARIO GENERALE
M. Guglielmini

OGGETTO : REPORT GESTIONE DEI DISSERVIZI - MESI DI GENNAIO E FEBBRAIO 2009**LA GIUNTA COMUNALE**

Richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 280 del 27/12/2002, esecutiva ai sensi di legge, con la quale si affida alla Società Galgano & Associati di Milano la formazione finalizzata all'ottenimento ed al mantenimento della certificazione ISO 9001: Vision 2000 per il servizio dello Sportello del Cittadino;

Richiamata la deliberazione della Giunta Comunale n. 118 del 25/05/2005, esecutiva ai sensi di legge, con la quale si approva il "Manuale della Qualità - Norma UNI EN ISO 9001:2000" e la "Carta dei Servizi" del servizio dello Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese, modificati con deliberazione di Giunta n. 31 del 23/02/2006, n. 22 del 14/02/2007 e n. 60 del 18/03/2008, quali documenti di riferimento per la corretta gestione delle procedure certificate;

Richiamata altresì la deliberazione della Giunta Comunale n. 169 del 16/07/2008, esecutiva ai sensi di legge, con la quale si prende atto della certificazione di Qualità dello Sportello del Cittadino (certificato n. 9159.CDSM emesso dall'Ente Certificatore CSQ - emissione corrente: 05/06/2008, data scadenza: 08/06/2011) e della certificazione IQNet n. IT-46901 emessa in data 05/06/2008 "Design and distribution of services from multifunctional desk of citizens: information point and registered documents. Demographic services. Front office for all services supplied by the town hall and mangement of inefficiencies" che complementa il certificato CSQ sopra richiamato e conferisce validità internazionale allo stesso, per le attività di progettazione ed erogazione di servizi rilasciati dallo sportello polifunzionale del cittadino tra cui la gestione dei disservizi;

Rilevato che per poter mantenere la citata certificazione è necessario che il Servizio dello Sportello del Cittadino rispetti quanto regolamentato nell'apposito citato documento, denominato "Manuale della Qualità", cui fanno riferimento i documenti (procedure gestionali e istruzioni operative) che descrivono le modalità gestionali e operative del sistema di gestione della qualità;

Vista la comunicazione del Responsabile della Qualità del 12/02/2009, relativa allo snellimento delle procedure SGQ, che descrive l'accorpamento delle 19 procedure certificate in 5 grandi procedure e la revisione dei relativi indicatori di qualità, come approvato dalla Direzione in data 10/2/2009;

Preso atto che la procedura numero 2 descritta nel capitolo 9 del "Manuale della Qualità", denominata "Gestione dei disservizi", (accorpata nei Processi primari di front-office - P03 - in seguito allo snellimento delle procedure SGQ) prevede che l'ufficio comunicazione produca mensilmente reports di contenuto statistico da trasmettere alla Giunta Comunale unitamente all'andamento degli indicatori;

Attesa la propria competenza ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. n. 267/2000;

Dato atto che la presente deliberazione non comporta spesa;

Con voti unanimi favorevoli espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

Di prendere atto delle allegate relazioni mensili prodotte dall'ufficio comunicazione per i mesi di gennaio e febbraio 2009 sulla gestione dei disservizi e dei relativi reports e grafici descrittivi dell'andamento degli indicatori;

Di prendere atto delle variazioni apportate ai reports in conseguenza della revisione degli indicatori di qualità che in particolare, per quanto riguarda la gestione dei disservizi, comporta una valutazione non più sulla base della media dei giorni di chiusura, ma della percentuale di disservizi chiusi positivamente entro il limite di 24 giorni previsto dalla procedura;

IL PRESIDENTE
Sacchi Massimo

SEGRETARIO GENERALE
M. Guglielmini

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente deliberazione è stata affissa, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 124 del D. Lgs. 18.8.2000 n. 267, all' albo pretorio del Comune il giorno _____ e vi rimarrà pubblicata per 15 giorni consecutivi.

IL SEGRETARIO GENERALE
Dott.ssa Mariagiovanna Guglielmini

dalla Residenza Municipale, li _____

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'
(art. 134 D. Lgs. 18/8/2000 n. 267)

Si dichiara che la seguente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134 comma 3° del D. Lgs 18/8/2000 n. 267 in data _____

IL SEGRETARIO GENERALE