



Comune di Settimo Milanese
Provincia di Milano

**OGGETTO : APPROVAZIONE MODIFICHE AL MANUALE DELLA QUALITA' ED ALLA
CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLO DEL CITTADINO**

Ufficio U.R.P.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Copia

N. 60 del 18/03/2008

**L'anno DUEMILAOTTO, addì DICIOOTTO 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	NO

Partecipa il **SEGRETARIO GENERALE** Sig. Dott. Luigi Terrizzi.

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
F.to Sacchi Massimo

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dott. Luigi Terrizzi

OGGETTO : APPROVAZIONE MODIFICHE AL MANUALE DELLA QUALITA' ED ALLA CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORTELLLO DEL CITTADINO**LA GIUNTA COMUNALE**

Richiamata la deliberazione n.118 del 25.05.2005, esecutiva ai sensi di Legge, con la quale si approvava il **Manuale della Qualità** (norma UNI EN ISO 9001:2000) e la **Carta dei Servizi** dello Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese;

Richiamate, altresì, le deliberazioni di G.C. n. 31 del 23/02/2006 e n. 22 del 14/02/2007, esecutive ai sensi di Legge, con le quali si approvavano le modifiche apportate al Manuale della Qualità ed alla Carta dei Servizi;

Rilevato che il **Manuale della Qualità**, che costituisce il fondamento del Sistema di Gestione per la Qualità, risulta così composto:

- capitoli introduttivi (0, 1° e 2°) di carattere generale, che illustrano lo Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese e la sua politica per la qualità;
- il 3° capitolo che presenta le modalità di gestione del manuale stesso;
- i capitoli dal 4° all'8°, che illustrano l'attuazione della norma UNI EN ISO 9001:2000, attraverso la descrizione dell'organizzazione e dei processi;
- il 9° capitolo, conclusivo, che evidenzia i riferimenti del sistema di gestione per la qualità alle prescrizioni normative e le procedure del sistema stesso;

Rilevato, inoltre, che la **Carta dei Servizi**, che è lo strumento di divulgazione delle garanzie e degli impegni di qualità che lo Sportello promette di mantenere nei confronti dei cittadini/clienti, è costituita da una parte generale e fissa di descrizione dello Sportello del Cittadino con validità pluriennale e da una parte variabile composta da schede annuali che riportano informazioni che possono variare ogni anno;

Dato atto che si rendono necessarie alcune modifiche nella parte relativa ai capitoli che illustrano l'attuazione della norma UNI EN ISO 9001:2000 attraverso la descrizione dell'organizzazione e dei processi in particolare:

- i capitoli 0, 2, 5 ed 8 del **Manuale della Qualità**, di seguito meglio specificato:

capitolo 0: aggiornato indice con n° e data revisione;
capitolo 2: aggiornate postazioni dello Sportello del Cittadino (prima non erano indicate le postazioni di back);
capitolo 5: aggiornato organigramma ed inserito per verifiche ispettive la possibilità di essere svolte oltre che da personale interno, anche da consulenti esterni autorizzati;
capitolo 8: aggiornata tabella riepilogativa indicatori;

- la parte generale e fissa della **Carta dei Servizi** relativa alle postazioni dello Sportello, alla presentazione dei servizi offerti e dei progetti previsti per l'anno in corso nonché i recapiti e gli orari da ricordare;

Vista la **Carta dei Servizi**, nonché i capitoli 0, 2, 5 ed 8 del **Manuale della Qualità**, cui sono state apportate le modifiche di cui sopra, allegati alla presente;

Accertata la propria competenza ai sensi dell'art. 48 del D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

Visto il vigente Statuto Comunale approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 53 in data 29.10.2001;

Visto il parere reso ai sensi dell'art. 49 del D. Lgs. n. 267 del 18.08.2000;

Ad unanimità di voti favorevoli, resi dai presenti nelle forme di legge, accertati e proclamati dal presidente;

DELIBERA

1. di approvare la "Carta dei Servizi" nonché le modifiche apportate ai capitoli 0, 2, 5 e 8 del "Manuale della Qualità" dello Sportello del Cittadino del Comune di Settimo Milanese" che vengono integralmente sostituiti con quelli allegati alla presente deliberazione;

2. di dichiarare, con votazione separata, unanime e favorevole, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4, D.Lgs n.267 del 18/08/2000.

IL PRESIDENTE
f.to Sacchi Massimo

SEGRETARIO GENERALE
f.to Dott. Luigi Terrizzi

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
F.to Dott. Luigi Terrizzi

dalla Residenza Municipale, li _____

Copia conforme all'originale, ad uso amministrativo.

SEGRETARIO GENERALE
Dott. Luigi Terrizzi

Settimo Milanese, 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 _____

F.to IL SEGRETARIO GENERALE