



Provincia di Lecco

# *Manuale della QUALITA'*

Edizione SECONDA rev. 04 del 7/5/2014



Secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008

Preparato

UFFICIO  
QUALITA'

Dott. Corrado Conti

Dott.ssa Tiziana Maino

Approvato

DIREZIONE

Prof. Amedeo Bianchi

# INDICE DEL MANUALE

<b>A)</b>	<b>DESCRIZIONE DEL MANUALE</b>	<b>Pag. 3</b>
	1) Definizione e contenuto	Pag. 3
	- <i>definizione del sistema qualità</i>	
	- <i>campo di applicazione</i>	
	- <i>attività in outsourcing</i>	
	- <i>esclusioni</i>	
	- <i>audit</i>	
	- <i>nota esplicativa</i>	
	2) Documenti del Sistema di Gestione Qualità	Pag. 4
	3) Terminologia e glossario	Pag. 5
	4) Lista di distribuzione del manuale e della raccolta delle procedure	Pag. 7
	5) Tabella degli aggiornamenti	Pag. 8
<b>B)</b>	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	<b>Pag. 11</b>
	1) Descrizione della Provincia	Pag. 11
	- <i>attività principali:</i>	
	2) Servizio Progettazione	Pag. 12
	3) Servizi per l'impiego, lavoro, formazione professionale e collocamento disabili e fasce deboli	Pag. 12
	4) Servizio Gestione Convegni Villa Monastero	
	5) Servizio di Gestione Documentale	
	- <i>attività in outsourcing:</i>	
	6) Agenzia Provinciale per le Attività Formative (APAF)	Pag. 14
	7) Organigramma	Pag. 15
	8) Profili funzionali	Pag. 18
	9) Processi della Provincia	Pag. 28
	10) Dichiarazione della politica per la qualità	Pag. 49
<b>C)</b>	<b>IL SISTEMA QUALITA' NEI CINQUE SOTTOSISTEMI</b>	<b>Pag. 50</b>
	1) Sistema gestione qualità	Pag. 50
	2) Responsabilità della Direzione	Pag. 51
	3) Gestione delle Risorse	Pag. 52
	4) Realizzazione del servizio	Pag. 53
	5) Misurazioni, analisi e miglioramento	Pag. 54
	6) Procedure: obiettivi	Pag. 55
	7) Istruzioni operative: obiettivi	Pag. 56
	8) Quadro di riferimento della documentazione del SGQ ai capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2008	Pag. 57
	9) Quadro di sintesi della normativa cogente	Pag. 58

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	1 di 63

# A) DESCRIZIONE DEL MANUALE

## A.1) DEFINIZIONE E CONTENUTO

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la struttura, lo scopo, il campo di applicazione e le responsabilità del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), i relativi requisiti, richiamare le procedure documentate predisposte. Descrive, inoltre, le interazioni tra i processi affinché questi siano erogati in accordo alle normative vigenti e siano gestiti in conformità a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2008.

### • 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 9001:2008.

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

- Capitolo Sottosistema 4 del presente Manuale (pag. 51);
- Quadro di riferimento della documentazione del SGQ (pag. 58);
- Procedura PR 04.01 - Impostazione e Stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità.

### • 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 principali relative ai SERVIZI:

- **PROGETTAZIONE**
- **SERVIZI PER L'IMPIEGO, LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E COLLOCAMENTO DISABILI E FASCE DEBOLI**
- **GESTIONE CONVEGNI VILLA MONASTERO**
- **GESTIONE DOCUMENTALE**

### • ATTIVITA' IN OUTSOURCING

L'attività in outsourcing della Provincia di Lecco, che si è concretizzata nell'esternalizzazione della gestione del Centro di Formazione Professionale Alberghiero di Casargo, è stata affidata all'**Agenzia Provinciale per le Attività Formative (APAF)**.

### • ESCLUSIONI

Il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità (SGQ) descritto nel presente Manuale della Qualità comprende le attività svolte e i servizi erogati dai settori sopra richiamati.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 sono applicabili ad esclusione dei seguenti paragrafi:

*7.6 Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione.*

### • AUDIT

Il Sistema di verifiche ispettive interne della qualità è gestito e le relative registrazioni conservate secondo quanto descritto nella Procedura PR 08.01-Verifiche Ispettive Interne.

### • NOTA ESPLICATIVA

Il contenuto del manuale è in accordo con la normativa internazionale ISO 9001:2008, nuova edizione, che formalizza in modo completo ed esaustivo un Sistema Gestione Qualità (SGQ) e che ne definisce i requisiti.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	2 di 63

## A.2) DOCUMENTI DEL SGQ

### SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

<b>DOCUMENTI DEL SGQ</b>		<b>DISTRIBUZIONE</b>
POLITICA QUALITA'	Documento con cui la Direzione definisce gli obiettivi prioritari che la politica strategica dell'Ente vuole perseguire per essere efficace in un'ottica culturale di miglioramento continuo	<b>Interna:</b> Dirigenti dei Settori interessati alla certificazione  <b>Esterna:</b> solo su richiesta
MANUALE DELLA QUALITA'	Principi base; organizzazione; responsabilità; come l'Ente risponde ai punti della normativa ISO 9001:2008; riferimento alle Procedure	<b>Interna:</b> Presidente, Direzione, Dirigenti dei Settori interessati alla certificazione, Ente di certificazione  <b>Esterna:</b> disponibile sul sito internet dell'Ente e su richiesta
PROCEDURE	Descrizione di dettaglio delle attività a livello generale; know-how organizzativo e tecnico	<b>Interna:</b> Presidente, Direzione, Dirigenti dei Settori interessati alla certificazione  <b>Esterna:</b> solo su richiesta
ISTRUZIONI E MODULI	Descrizioni dettagliate delle singole attività; documenti di registrazione o prescrittivi che descrivono un'attività svolta o da avviare	<b>Interna:</b> Dirigenti dei Settori interessati alla certificazione  <b>Esterna:</b> solo su richiesta

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	3 di 63

## A.3) 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 DELLA DIREZIONE</b>	<b>RIESAME</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 QUALITA'</b>	<b>PER LA</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 INTERNE (AUDIT)</b>	<b>ISPETTIVE SUL SGQ</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.
<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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	4 di 63

<b>PIANO DELLA PERFORMANCE - PEG</b>	Piano della performance - 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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	5 di 63

## A.4) LISTA DI DISTRIBUZIONE DEL MANUALE E DELLA RACCOLTA DELLE PROCEDURE

FUNZIONE	DISTRIBUZIONE MANUALE (n. copia)	DISTRIBUZIONE PROCEDURE
Ufficio Qualità	01	si
Presidente e Segreteria di Presidenza	02	si
Segretario - Direttore Generale e Segreteria di Direzione	03	si
Staff Presidente e Assessori	04	si
Affari Generali – Villa Monastero	05	si
Affari Generali – Protocollo e Archivio	06	si
Sviluppo Organizzativo - Pianificazione e Controlli Interni	07	si
Polizia Provinciale e Sicurezza Pubblica	08	si
Protezione Civile - Trasporti	09	
Centro Servizi Territoriale	10	
Settore Risorse Umane	11	si
Settore Bilancio	12	si
Settore Appalti e Contratti – Espropriazioni	13	si
Settore Formazione Professionale – Istruzione - Lavoro	14	si
Settore Interventi Sociali – Politiche Giovanili	15	
Settore Cultura	16	si
Settore Territorio	17	si
Settore Patrimonio Edilizio – Attività Economiche - Turismo	18	si
Settore Ambiente - Ecologia - Caccia e Pesca - Agricoltura	19	si
Settore Viabilità	20	si
Ente di Certificazione	21	si

Le copie numerate si intendono "Controllate".

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	6 di 63

**A.5) TABELLA DEGLI AGGIORNAMENTI**

<b>DATA EMISSIONE</b>	<b>LIVELLO REVISIONE</b>	<b>PAGINE</b>	<b>NOTE</b>
	<b>PRIMA EDIZIONE</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>
26/03/2007	02	54	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica pag. 9-10 B.3 "Servizio Mercato del Lavoro e Politiche per l'impiego";</li> <li>• Modifica pag. 11 "B.4 Organigramma Provincia Lecco";</li> <li>• Modifica pag. 23 "Processo Servizio Progettazione";</li> <li>• Modifica pag. 24 "Processo Servizio Mercato del Lavoro";</li> <li>• Modifica da pag. 25 a pag. 28 "Processo gestione amministrativa";</li> <li>• Modifica pag. 29-30 "Processo Informativo";</li> <li>• Modifica pag. 31-32 "Processo gestione Risorse Umane";</li> <li>• Modifica pag. 33-34 "Processo Approvvigionamenti";</li> <li>• Modifica da pag. 35 a pag. 41 "Processo Controllo Finanziario";</li> <li>• Modifica pag. 51-52 "Quadro di sintesi della normativa cogente Servizio progettazione";</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica pag. 53-54 "Quadro di sintesi della normativa cogente Servizio Mercato del Lavoro".</li> </ul>

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	7 di 63



14/01/2008	03	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica pag. 23-24 "Servizio Mercato Lavoro e Politiche Impiego"</li> <li>• Modifica pag. 25 "Processi della Provincia"</li> <li>• Modifica pag. 45-46 "Interazione tra Processi"</li> <li>• Modifica pag. 57 "Quadro di sintesi della normativa cogente Servizio progettazione";</li> <li>• Modifica pag. 59 "Quadro di sintesi della normativa cogente Servizio Mercato del Lavoro".</li> </ul>
15/12/2008	04	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento di tutti i riferimenti alla normativa UNI EN ISO 9001:2008</li> <li>• Modifica pag. 11</li> <li>• Modifica pag. 14 "Organigramma servizio progettazione"</li> <li>• Modifica pag. 15 "Organigramma servizio mercato del lavoro e politiche per l'impiego"</li> <li>• Modifica pag. 16-20 "Profili funzionali"</li> <li>• Modifica pag. 26-59 "Quadro di sintesi della normativa cogente" dei due servizi</li> <li>• Modifica pag. 47 B.7) "Dichiarazione della politica per la qualità"</li> <li>• Modifica pag. 55 C.8) quadro di riferimento della documentazione del SGQ ai capitoli della norma ISO</li> </ul>
1/4/2010	05		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento di tutti i riferimenti alla normativa UNI EN ISO 9001:2008</li> <li>• Modifica Organigramma Provinciale</li> <li>• Aggiornamento Politica della Qualità</li> <li>• Scioglimento società Lecco Lavoro srl e creazione Agenzia Provinciale per le Attività Formative</li> </ul>

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	8 di 63

	<b>SECONDA EDIZIONE</b>		
02/05/2011	01	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività Agenzia Provinciale per le Attività Formative</li> <li>• Sottosistema 06: Gestione delle Risorse</li> <li>• C.7) Istruzione Operative: Obiettivi</li> <li>• C.8) Quadro di riferimento della documentazione del sistema di gestione qualità ai capitoli della norma UNI EN ISO 9001:2008</li> </ul>
03/05/2012	02	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>• B.5) Organigramma</li> <li>• B.7) Processi della Provincia</li> <li>• B.8) Dichiarazione della politica per la qualità</li> </ul>
13/05/2013	03	64	<ul style="list-style-type: none"> <li>• B.5) Organigramma</li> <li>• C.9) Quadro di sintesi della normativa cogente Servizio Progettazione</li> <li>• C.10) Quadro di sintesi della normativa cogente Servizi per l'impiego, lavoro, formazione professionale e collocamento disabili e fasce deboli</li> </ul>
07/05/2014	04	63	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica con inserimento B.5 "Servizio gestione convegni Villa Monastero" e B.6 "Gestione documentale"</li> <li>• Modifica B) STRUTTURA ORGANIZZATIVA con inserimento B.8 Profili Funzionali "Servizio gestione convegni Villa Monastero" e "Gestione documentale"</li> <li>• Aggiornamento quadro di sintesi della normativa cogente</li> </ul>

## **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 330.000 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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	9 di 63

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 (Agenzia Speciale della Provincia di Lecco per l'Istruzione e la Formazione Professionale) per gestire il Centro di Formazione Alberghiero Professionale di Casargo, 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.

Le attività della Provincia oggetto del presente Manuale si distinguono in:

- *attività principali:*
  - Servizio Progettazione
  - Servizi per l'impiego, lavoro, formazione professionale e collocamento disabili e fasce deboli
  - Gestione convegni Villa Monastero
  - Gestione documentale
- *attività in outsourcing*
  - gestione del Centro di Formazione Professionale Alberghiero di Casargo affidata all'Agenzia Speciale della Provincia di Lecco per l'Istruzione e la Formazione Professionale.

## B.2) SERVIZIO PROGETTAZIONE

Il Servizio Progettazione è trasversale al Settore Viabilità, al Settore Patrimonio Edilizio 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 Edilizio) 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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	10 di 63

L'attività del Settore Patrimonio Edilizio 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 Edilizio predispone progetti preliminari, definitivi ed esecutivi; elabora perizie di variante; predispone richieste autorizzative; elabora stati di avanzamento e stati finali dei lavori.

### **B.3) SERVIZI PER L'IMPIEGO, LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E COLLOCAMENTO DISABILI E FASCE DEBOLI**

La Provincia di Lecco è caratterizzata da un tasso di disoccupazione sensibilmente inferiore alla media italiana e anche alla media delle altre province lombarde. La crisi internazionale cominciata nel 2008 ed in parte ancora in corso ha naturalmente avuto i suoi effetti anche nella nostra provincia, facendo aumentare il tasso di disoccupazione ed allungando i tempi necessari per trovare una nuova occupazione.

In questo contesto si inseriscono le attività della Provincia e dei Centri per l'Impiego finalizzate alla gestione del mercato del lavoro e alla programmazione della formazione professionale. La finalità di tutte le azioni è quella di migliorare l'occupabilità delle persone e creare un ambiente favorevole per le imprese per agevolare lo sviluppo socio-economico esistente nel territorio.

Sul sito dei Servizi all'impiego SINTESI nella sezione "Osservatorio Lavoro" è possibile trovare statistiche e report che permettono di approfondire le molte facce del mercato del lavoro provinciale.

Nonostante il contesto generale complessivamente positivo esistono una serie di problemi tra cui:

- la difficoltà di accesso all'occupazione dei giovani
- precoce abbandono degli studi
- bassa partecipazione femminile al mercato del lavoro
- difficoltà di reinserimento lavorativo degli over 50
- presenza di lavoro nero
- forte aumento di tipologie di occupazioni con contratti precari e flessibili.

Per l'elaborazione di politiche ed interventi efficaci nel mercato del Lavoro locale è fondamentale il ruolo Commissione Provinciale Unica per le Politiche del Lavoro in qualità di organo di concertazione e confronto con le parti sociali.

La Provincia esercita una serie di azioni nella gestione del Mercato del Lavoro sul territorio con le seguenti finalità:

- sviluppo dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, per promuoverne l'occupabilità
- promozione di servizi per l'inserimento lavorativo a favore delle persone disabili e svantaggiate
- attuazione politiche del lavoro, rivolte alle categorie più deboli (immigrati, over 40, donne in reinserimento lavorativo ecc.)
- sostegno all'inserimento lavorativo a favore dei lavoratori in mobilità.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	11 di 63

Le azioni sono realizzate attraverso i Centri per l'Impiego, le cui principali competenze vengono sinteticamente elencate:

- collocamento ordinario
- collocamento obbligatorio e mirato
- avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni
- preselezione e incontro tra domanda e offerta di lavoro
- gestioni delle doti lavoro
- gestione in accordo con la Regione delle liste di mobilità.

Gli uffici provinciali dei servizi all'impiego (Centro per l'impiego, Collocamento Disabili, Assessorato Formazione Professionale, Istruzione e Lavoro) sono ospitati nell'unica sede di Corso Matteotti, 3, per fornire all'utente/cliente un unico riferimento e un rapporto più diretto. Esiste poi il Centro Impiego di Merate, a copertura dei comuni dell'area meratese.

Per rendere accessibili i servizi agli utenti esiste 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.

## **B.4) SERVIZIO AFFARI GENERALI – GESTIONE VILLA MONASTERO**

Villa Monastero, antico convento e dimora patrizia, è oggi un Centro Convegni conosciuto a livello internazionale che offre a enti, università, ditte, associazioni e centri di ricerca la possibilità di tenere convegni, seminari, corsi di formazione, workshop ed altre manifestazioni culturali in una cornice estremamente suggestiva.

Accanto all'attività congressuale, viene offerta la possibilità di visite libere o guidate al giardino botanico e alla casa Museo di Villa Monastero.

Dal punto di vista amministrativo, l'Istituzione "Villa Monastero" è stata costituita con Delibera Consiliare della Provincia di Lecco il 16 maggio 1996 per la gestione del complesso di Villa Monastero, che ne ha approvato anche il Regolamento.

Con rogito notarile stipulato in data 15 maggio 2009 la Provincia di Lecco ha acquisito l'intero compendio di Villa Monastero dal CNR e ne detiene pertanto la piena proprietà.

Con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 85/2012 la Provincia ha internalizzato le funzioni esercitate dall'Istituzione Villa Monastero e disposto che i servizi svolti dall'Istituzione Villa Monastero vengano svolti direttamente dalla Provincia di Lecco.

Dal 1° aprile 2013 la gestione di Villa Monastero è svolta dal Servizio Affari Generali della Provincia di Lecco.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	12 di 63

## B.5) SERVIZIO AFFARI GENERALI – GESTIONE DOCUMENTALE

L'Ufficio Protocollo si occupa della gestione documentale: il front-office (Postazione Accoglienza) è il primo punto di accesso dell'utenza e si occupa della ricezione delle istanze presentate personalmente dai cittadini.

L'Ufficio Protocollo gestisce inoltre tutta la corrispondenza che l'Ente riceve, sia che si tratti di documentazione cartacea pervenuta tramite servizi postali, corrieri, fax ecc., sia che si tratti di documenti amministrativi informatici che pervengono tramite posta elettronica certificata (PEC) che vengono protocollati con il sistema dell'interoperabilità.

L'Ufficio Protocollo, attraverso il sistema informatico di gestione documentale Urbi, registra tutta la documentazione in arrivo che viene assegnata, in tempo reale, al Servizio Responsabile del Procedimento il quale, fin dal momento stesso della protocollazione, può gestire la richiesta/istanza/documentazione ricevuta in quanto tutti i documenti protocollati sono resi subito disponibili su supporto informatico.

I documenti in ingresso vengono protocollati lo stesso giorno del ricevimento (mantenimento obiettivo: 95%) e durante la protocollazione i documenti cartacei vengono scansionati e memorizzati nel sistema e tutti i documenti vengono classificati in base ai primi due livelli del Titolario (Titolo e Classe).

I Settori dell'Ente ricevono tutti i documenti di propria competenza tramite la piattaforma informatica di gestione documentale Urbi e gestiscono la fascicolazione dei documenti: apertura e chiusura dei fascicoli – sia informatici che cartacei – ed inserimento dei documenti nel fascicolo elettronico/cartaceo.

I fascicoli sono misti quindi ciascun fascicolo elettronico ha il corrispondente cartaceo. Nel fascicolo elettronico vengono inseriti i documenti originali informatici nativi e nel cartaceo i documenti originali cartacei del procedimento.

Tutti i documenti protocollati vengono inseriti in un fascicolo (mantenimento obiettivo:95%): questa attività, che comporta l'assegnazione al documento del terzo livello di Titolario (Fascicolo), viene effettuata dai Settori/Servizi dell'Ente.

## B.6) AGENZIA PROVINCIALE PER LE ATTIVITA' FORMATIVE (APAF)

L'unica attività in outsourcing della Provincia di Lecco, che si è concretizzata nell'esternalizzazione della gestione del Centro di Formazione Professionale Alberghiero di Casargo, è stata affidata all'**Agenzia Provinciale per le Attività Formative (APAF)**.

L'azienda speciale A.P.A.F. – Agenzia Provinciale per le attività formative costituita con delibera del consiglio provinciale n. 23 del 20/04/2009 ha per oggetto della propria attività la gestione dei servizi affidati dalla Provincia e che rientrano nella propria competenza nell'ambito dei sistemi di formazione, istruzione, nonché del sistema turistico alberghiero quale integrazione delle attività formative. 2009 ha per oggetto della propria attività la gestione dei servizi affidati dalla Provincia e che rientrano nella propria competenza nell'ambito dei sistemi di formazione, istruzione, nonché del sistema turistico alberghiero quale integrazione delle attività formative.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	13 di 63

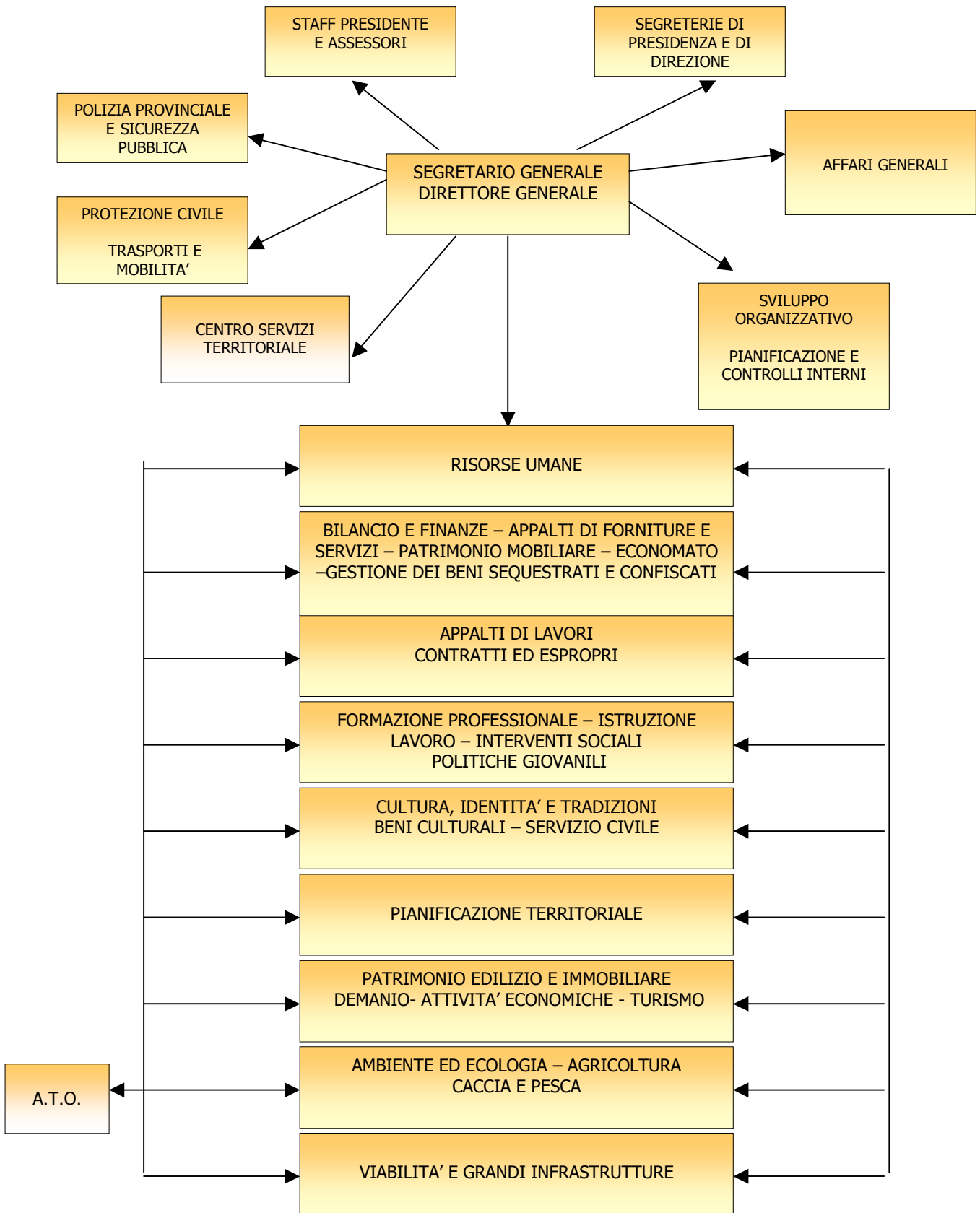
In particolare l'Agenzia, nel rispetto della vigente legislazione in materia di servizi pubblici locali, può:

- a) svolgere attività di studio, ricerca e progettazione, compiere indagini e sondaggi per l'analisi dei fabbisogni formativi, delle esigenze di carattere orientativo;
- b) progettare e gestire attività di formazione, istruzione, orientamento, in modo da rispondere coerentemente alle esigenze del territorio provinciale e dei potenziali destinatari;
- c) progettare e gestire corsi di qualificazione e riqualificazione professionale, di specializzazione, aggiornamento e formazione permanente e continua;
- d) progettare e gestire azioni formative rivolte alla formazione nell'area dell'Obbligo scolastico;
- e) progettare e gestire azioni afferenti il programma di intervento dei fondi strutturali dell'Unione Europea;
- f) favorire il collegamento delle realtà scolastiche/formative, culturali, socio-educative economiche e produttive con il sistema formativo mediante la promozione e la gestione di attività di orientamento scolastico e professionale ai sensi dell'art. 19 e segg. della L.R. 6 agosto 2007, n°. 19;
- g) progettare e gestire interventi di formazione/aggiornamento degli operatori, ricerca e studi per i diversi settori della Provincia di Lecco e, previa delega alla Provincia, dei Comuni del territorio lecchese;
- h) realizzare supporti e programmi di tipo informatico, pubblicazioni didattico-formativo e culturali e materiali grafico-pubblicitari;
- i) promuovere azioni di marketing inerenti ai servizi espletati.

Per l'integrazione delle attività formative nel settore turistico-alberghiero e della ristorazione l'Agenzia gestisce direttamente o in convenzione con altri Enti o Organismi l'attività ricettiva alberghiera e di ristorazione.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	14 di 63

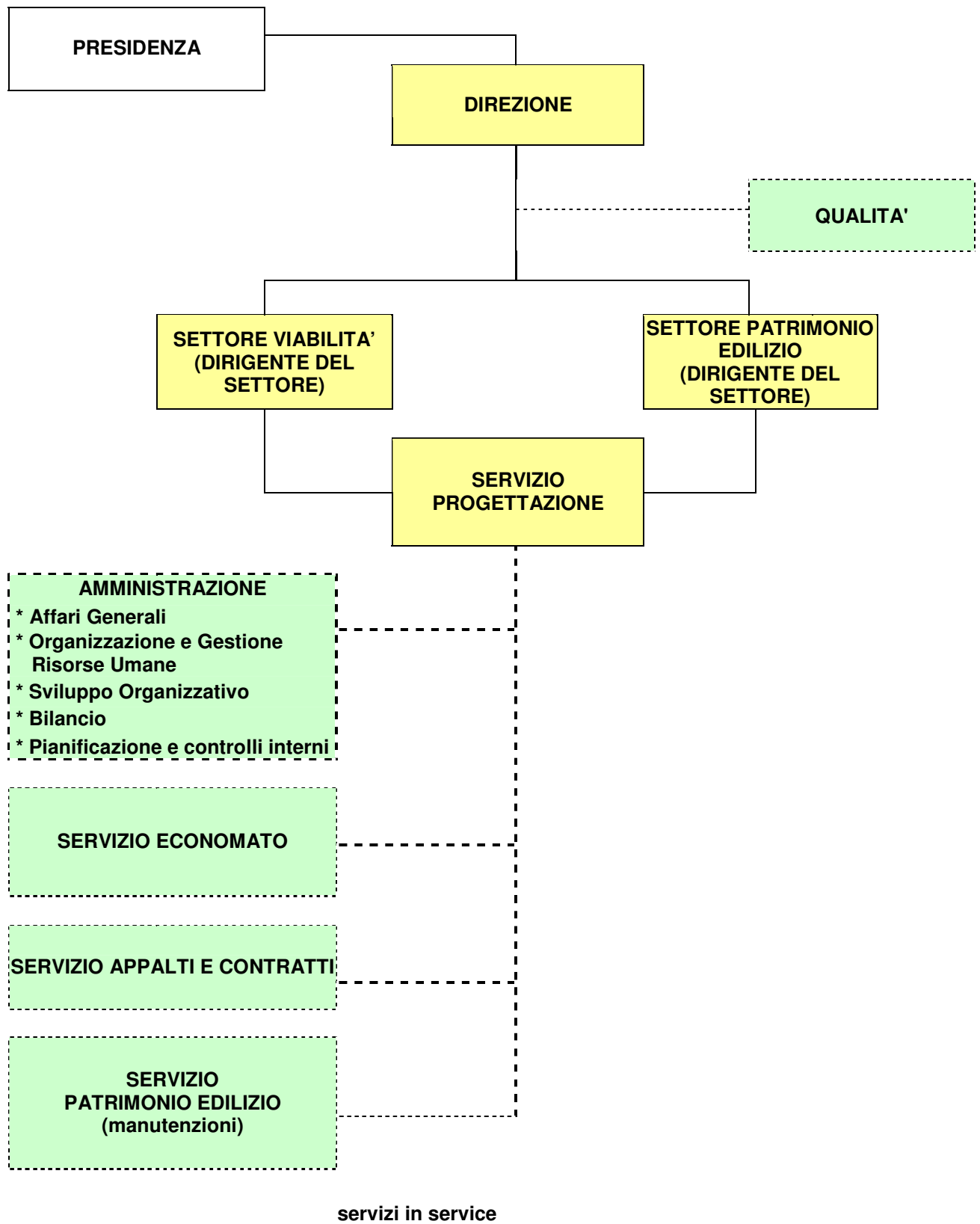
## B.7) ORGANIGRAMMA ORGANIGRAMMA PROVINCIA LECCO



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	15 di 63

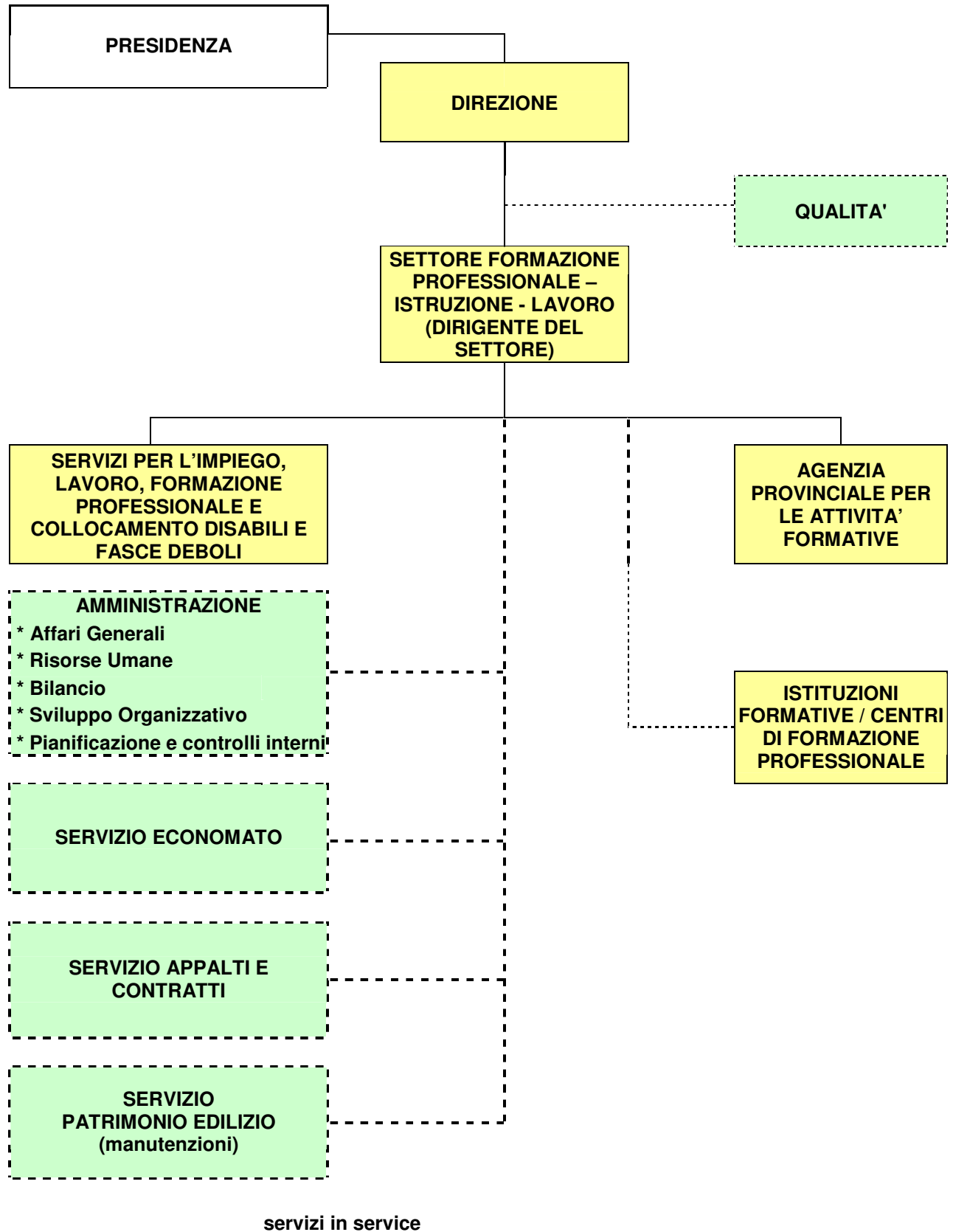


## a) ORGANIGRAMMA SERVIZIO PROGETTAZIONE



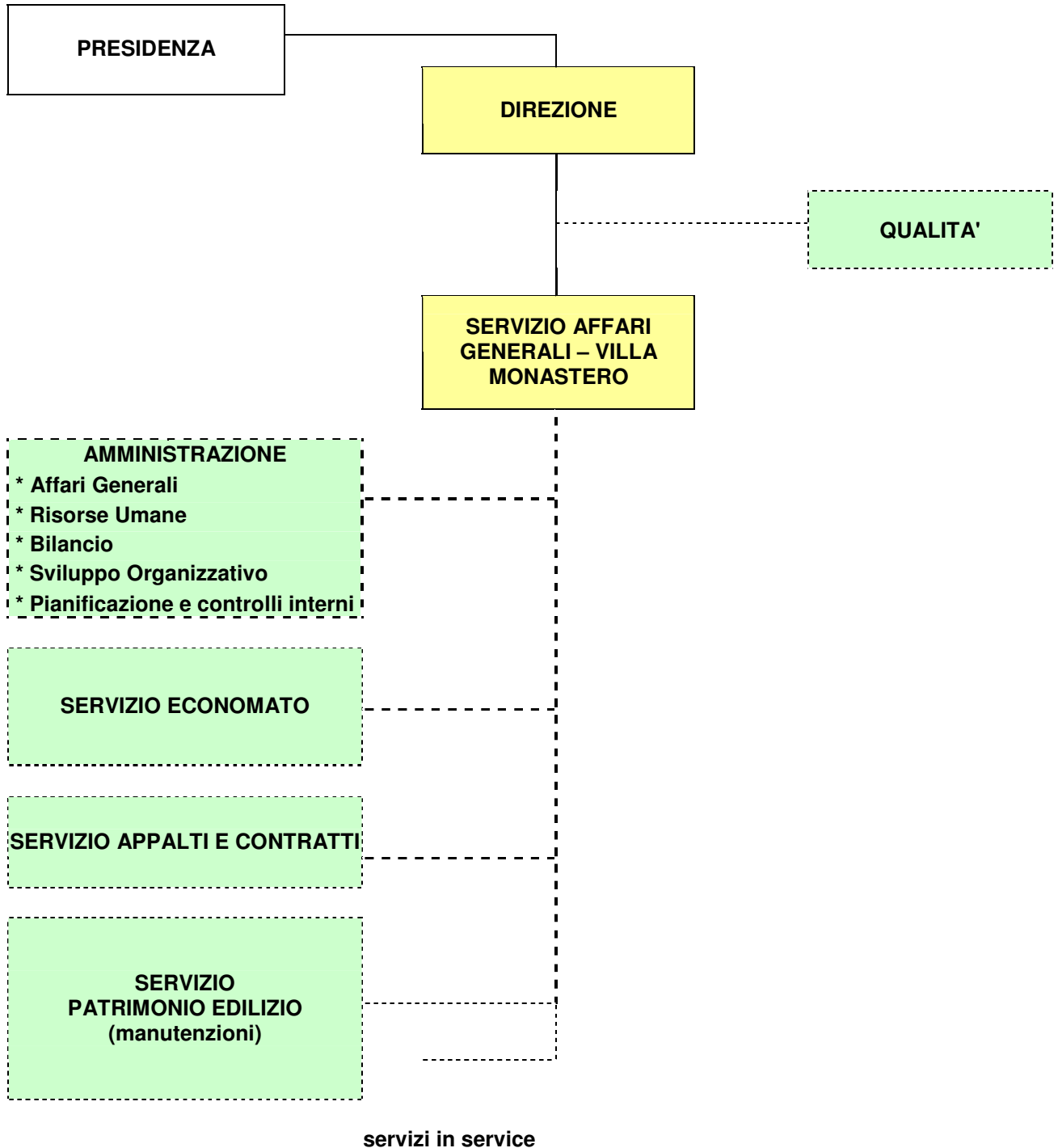
Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	Manuale Della Qualità	7/5/2014	16 di 63

## b) ORGANIGRAMMA SERVIZI PER L'IMPIEGO, LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E COLLOCAMENTO DISABILI E FASCE DEBOLI



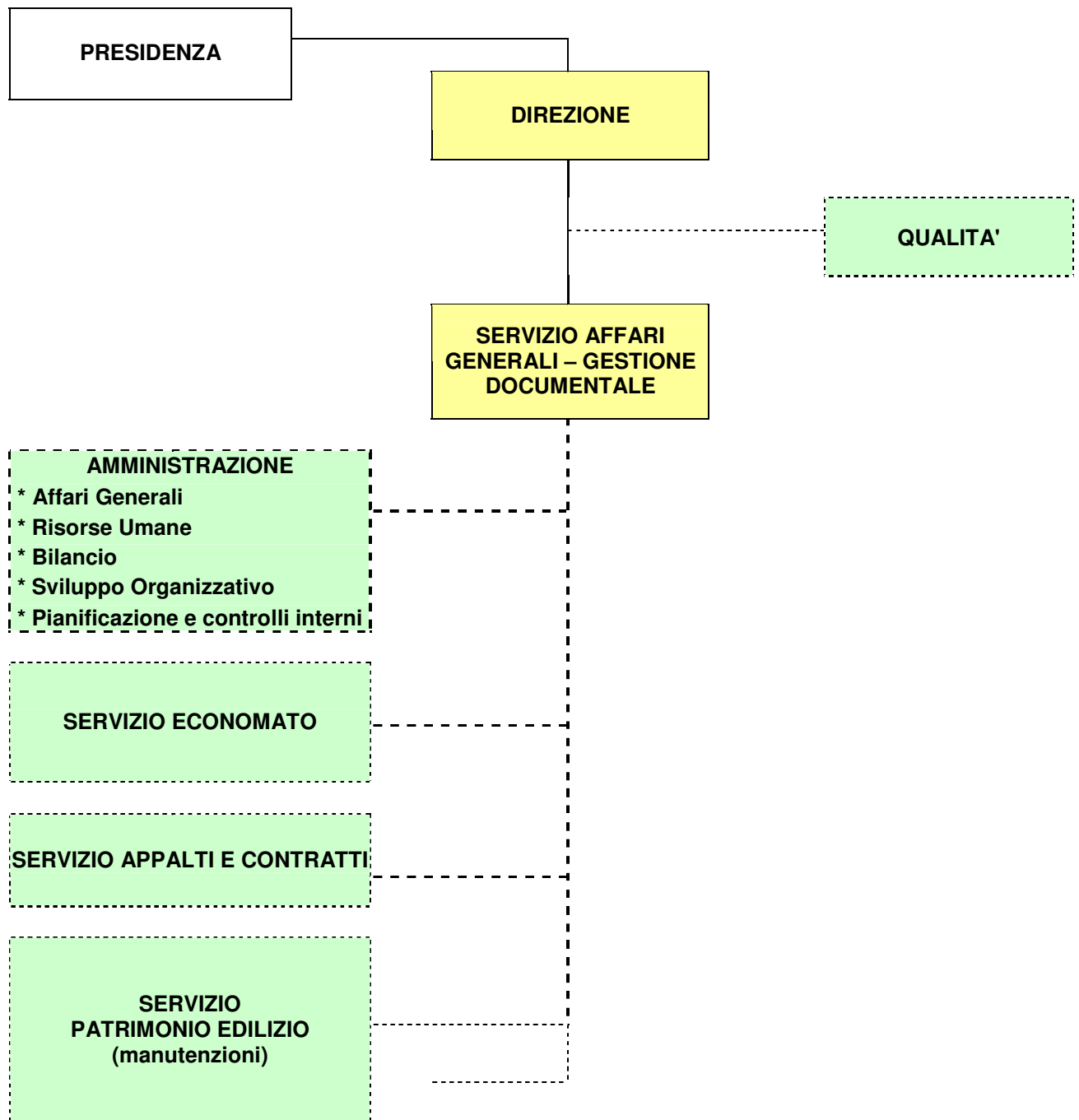
Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	Manuale Della Qualità	7/5/2014	17 di 63

### c) ORGANIGRAMMA SERVIZIO AFFARI GENERALI – GESTIONE CONVEGNI VILLA MONASTERO



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	Manuale Della Qualità	7/5/2014	18 di 63

## d) ORGANIGRAMMA SERVIZIO AFFARI GENERALI – GESTIONE DOCUMENTALE



servizi in service

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	19 di 63

## B.8) PROFILI FUNZIONALI

### 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 – SEGRETARIO 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 il Comitato di Direzione.

### 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;

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	20 di 63

- 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. SETTORE VIABILITA' / SETTORE PATRIMONIO EDILIZIO (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. SERVIZIO 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.

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.

#### **6. SETTORE FORMAZIONE PROFESSIONALE, ISTRUZIONE - LAVORO (DIRIGENTE DEL SETTORE):**

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, Centri per l'impiego ed Agenzia).

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	21 di 63

Il Dirigente del Settore, in particolare, 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.

## **7. SERVIZI PER L'IMPIEGO, LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E COLLOCAMENTO DISABILI E FASCE DEBOLI:**

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;
7. Incontro Domanda/offerta di lavoro;
8. Servizio stage

### **Collocamento Obbligatorio:**

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

### **Organizzazione colloqui informativi e di orientamento:**

- 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) Gestione Centro Risorse Donne
- e) Gestione Commissione Unica Provinciale;
- f) Gestione attività Consigliere di Parità.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	22 di 63

## 8. AGENZIA PROVINCIALE PER LE ATTIVITA' FORMATIVE

L'Agenzia ha per oggetto della propria attività la gestione dei servizi affidati dalla Provincia e che rientrano nella propria competenza nell'ambito dei sistemi di formazione, istruzione, nonché del sistema turistico alberghiero quale integrazione delle attività formative. In particolare l'Agenzia, nel rispetto della vigente legislazione in materia di servizi pubblici locali, può:

- a) svolgere attività di studio, ricerca e progettazione, compiere indagini e sondaggi per l'analisi dei fabbisogni formativi, delle esigenze di carattere orientativo;
- b) progettare e gestire attività di formazione, istruzione, orientamento, in modo da rispondere coerentemente alle esigenze del territorio provinciale e dei potenziali destinatari;
- c) progettare e gestire corsi di qualificazione e riqualificazione professionale, di specializzazione, aggiornamento e formazione permanente e continua;
- d) progettare e gestire azioni formative rivolte alla formazione nell'area dell'Obbligo scolastico;
- e) progettare e gestire azioni afferenti il programma di intervento dei fondi strutturali dell'Unione Europea;
- f) favorire il collegamento delle realtà scolastiche/formative, culturali, socio-educative economiche e produttive con il sistema formativo mediante la promozione e la gestione di attività di orientamento scolastico e professionale ai sensi dell'art. 19 e segg. della L.R. 6 agosto 2007, n°. 19;
- g) progettare e gestire interventi di formazione/aggiornamento degli operatori, ricerca e studi per i diversi settori della Provincia di Lecco e, previa delega alla Provincia, dei Comuni del territorio lecchese;
- h) realizzare supporti e programmi di tipo informatico, pubblicazioni didattico-formativo e culturali e materiali grafico-pubblicitari;
- i) promuovere azioni di marketing inerenti ai servizi espletati.

Per l'integrazione delle attività formative nel settore turistico-alberghiero e della ristorazione l'Agenzia può gestire direttamente o in convenzione con altri Enti o Organismi l'attività ricettiva alberghiera e di ristorazione.

Il Consiglio Provinciale stabilisce gli indirizzi a cui l'Agenzia deve attenersi nell'esecuzione delle attività assegnate. Tali indirizzi sono espressi, di norma, in un apposito provvedimento del Consiglio Provinciale da adottarsi in tempo utile affinché l'Agenzia ne possa tener conto ai fini della predisposizione del "piano-programma", del bilancio pluriennale e del bilancio di previsione annuale.

Il Consiglio Provinciale, previa approvazione della proposta da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Agenzia, approva entro 60 giorni dalla ricezione, i seguenti atti fondamentali:

- a) Piano – programma, comprendente un contratto di servizio che disciplina i rapporti tra la Provincia e l'Agenzia
- b) Bilancio economico di previsione annuale e pluriennale
- c) Conto consuntivo/Bilancio di esercizio.

La vigilanza sulle attività dell'Agenzia è svolta dal Presidente della Provincia di Lecco o dall'Assessore delegato. Tale vigilanza è finalizzata alla verifica della corretta esecuzione da parte dell'Agenzia degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Provinciale e degli obblighi fissati nel Contratto di Servizio.

Qualora, nell'esercizio dei poteri di vigilanza, il Presidente della Provincia di Lecco accerti irregolarità o disfunzioni nella gestione dell'Agenzia, richiama formalmente gli organi dell'Agenzia affinché vi pongano tempestivo rimedio, ovvero provvede direttamente ai sensi dello Statuto dell'Agenzia.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	23 di 63



## 7. ISTITUZIONI FORMATIVE / CENTRI DI FORMAZIONE PROFESSIONALE

La Provincia è titolare di compiti e funzioni in tema di formazione professionale.

In relazione al nuovo assetto giuridico dei sistemi dell'istruzione e della formazione professionale a seguito dell'introduzione della Riforma del Titolo V° della Costituzione, della Legge 53/2003 e della Legge Regionale n. 19/2007, la formazione professionale è rivolta, in modo particolare, all'attivazione di una offerta formativa da realizzare attraverso i Centri Accreditati con l'obiettivo di favorire l'assolvimento dell'obbligo scolastico e del diritto dovere di istruzione e formazione e la riduzione dell'evasione e della dispersione scolastica.

Al Settore inoltre, fanno capo la formazione esterna degli apprendisti ex legge Treu e in apprendistato professionalizzante.

In sostanza il compito fondamentale della Formazione Professionale è quello di attivare percorsi formativi per i giovani di età inferiore ai 18 anni, per meglio qualificare i lavoratori già occupati e per trovare occasioni di impiego per chi è alla ricerca di lavoro.

La Provincia ha il compito di predisporre l'analisi dei fabbisogni formativi del territorio individuando aree professionali e numero dei corsi.

Spetta alla Regione predisporre gli avvisi e assegnare ai Centri di Formazione accreditati un numero di corsi pari al numero degli iscritti, all'interno di un rapporto diretto Regione-Ente di formazione.

La Provincia monitora le istituzioni formative attraverso verifiche effettuate da propri esperti sull'attività didattica svolta dalle stesse.

Inoltre l'Ufficio Qualità effettua almeno un audit l'anno presso ognuna delle istituzioni sopra citate al fine di verificare i seguenti aspetti:

- requisiti relativi alla documentazione;
- responsabilità della direzione;
- gestione delle risorse;
- produzione e l'erogazione del servizio;
- misurazioni, analisi e miglioramento.

A partire dal 2008 la Regione Lombardia ha introdotto il sistema dote anche per il settore della formazione professionale (Dote Formazione).

La Dote Formazione è un insieme di risorse destinate alla persona per garantirle la possibilità di rafforzare le proprie competenze e aumentare le opportunità professionali. La Dote permette di accedere a servizi di formazione all'interno del sistema di Istruzione e Formazione Professionale regionale per aggiornarsi, acquisire nuove conoscenze e abilità e rimanere competitivi nel mercato del lavoro.

La Dote Formazione permette di fruire di uno o più servizi formativi erogati da un operatore accreditato dalla Regione per la formazione, per una durata massima di 24 mesi complessivi a partire dalla data di assegnazione.

I cittadini che vogliono usufruire della Dote Formazione possono scegliere tra i corsi di specializzazione e di formazione permanente (escluse le figure normate) che sono presenti all'interno dell'Offerta Formativa Regionale.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	24 di 63

I servizi formativi possono essere integrati con il servizio di tutoring e accompagnamento allo stage nel caso in cui, a completamento del percorso di aula teorico, sia previsto lo svolgimento di uno stage.

La scelta dei servizi di cui la persona intende usufruire con la Dote Formazione sarà declinata all'interno di un Piano di Intervento Personalizzato (PIP), definito in raccordo con l'operatore accreditato e scelto dalla persona medesima.

## **8. SERVIZIO AFFARI GENERALI – GESTIONE CONVEGNI VILLA MONASTERO**

- Sovrintende e cura l'attività tecnico-amministrativa del Servizio;
- Formula proposte per l'adozione dei provvedimenti di competenza della Giunta e del Consiglio Provinciale e redige gli atti amministrativi;
- Dà esecuzione alle deliberazioni della Giunta e del Consiglio Provinciale;
- Cura la redazione del piano programma, del bilancio pluriennale, del bilancio preventivo economico annuale e del conto consuntivo, nonché la redazione di tutti gli atti da trasmettere alla Provincia;
- Adotta i provvedimenti idonei al miglioramento dell'efficienza e della funzionalità dei vari servizi e al loro sviluppo;
- Firma la corrispondenza e tutti gli atti di propria competenza;
- Svolge ogni altra funzione attribuitagli dalle leggi, dai Regolamenti, dalla Giunta e dal Consiglio Provinciale;
- compie tutti gli atti di gestione di propria competenza idonei a garantire il corretto e funzionale esercizio dei servizi;
- Rappresenta il vertice aziendale per tutte le attività che hanno influenza sulla qualità del servizio;
- Gestisce l'attività congressuale (gestione delle prenotazioni, rapporti con i clienti, predisposizione delle disposizioni al personale in servizio a Villa Monastero, ecc).

## **9. AMMINISTRAZIONE**

**(affari generali, risorse umane, bilancio, sviluppo organizzativo, pianificazione e controlli interni):**

- 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.

## **10. SERVIZIO ECONOMATO:**

- Gestisce l'approvvigionamento di beni e di servizi.

## **11. SERVIZIO APPALTI E CONTRATTI:**

### **IN GENERALE:**

- cura e raccorda le iniziative proposte o studiate dai settori Tecnici (Viabilità, Patrimonio Edilizio) 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;

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	25 di 63

- supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo lo sviluppo contrattuale;
- predispone tutti gli atti necessari propedeutici e conseguenti allo sviluppo contrattuale;
- predispone 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 Edilizio**

Supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo e predispone 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 predispone 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.

### **12. SERVIZIO PATRIMONIO EDILIZIO (manutenzioni):**

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

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	26 di 63

## B.9) PROCESSI DELLA PROVINCIA

### **PROCESSI PRINCIPALI**

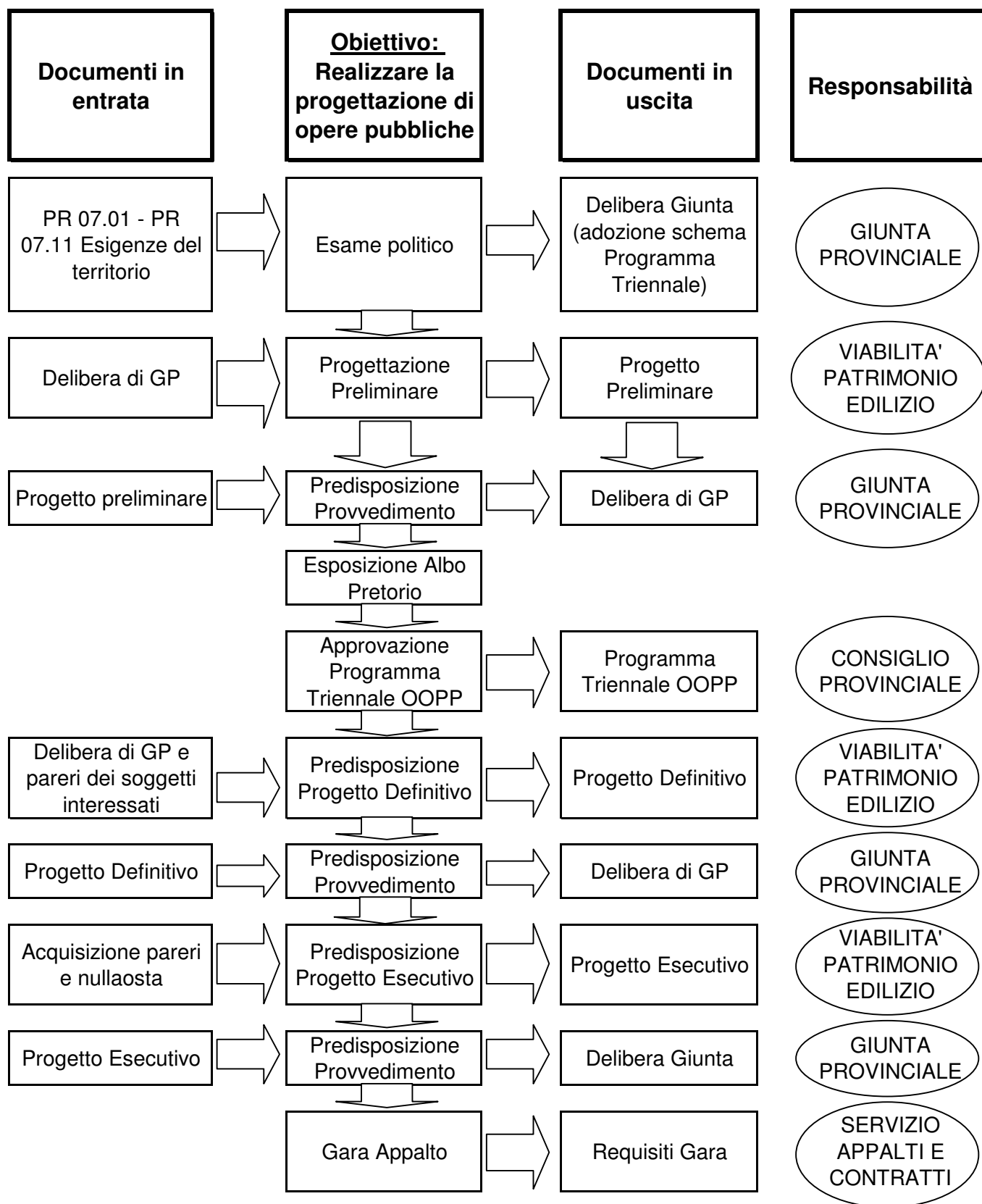
- Processo Servizio Progettazione
- Processo Servizi per l'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli
- Processo Servizio Gestione Convegni Villa Monastero

### **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 Manutentivo*
- *Processo Approvvigionamenti*
- *Processo Controllo Finanziario:*
  - d) *Documento Unico di Programmazione – Bilancio e PEG*
  - e) *Determinazioni di Impegno*
  - f) *Atti di Liquidazione*
  - g) *Delibere di Consiglio e di Giunta Provinciale*

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	27 di 63

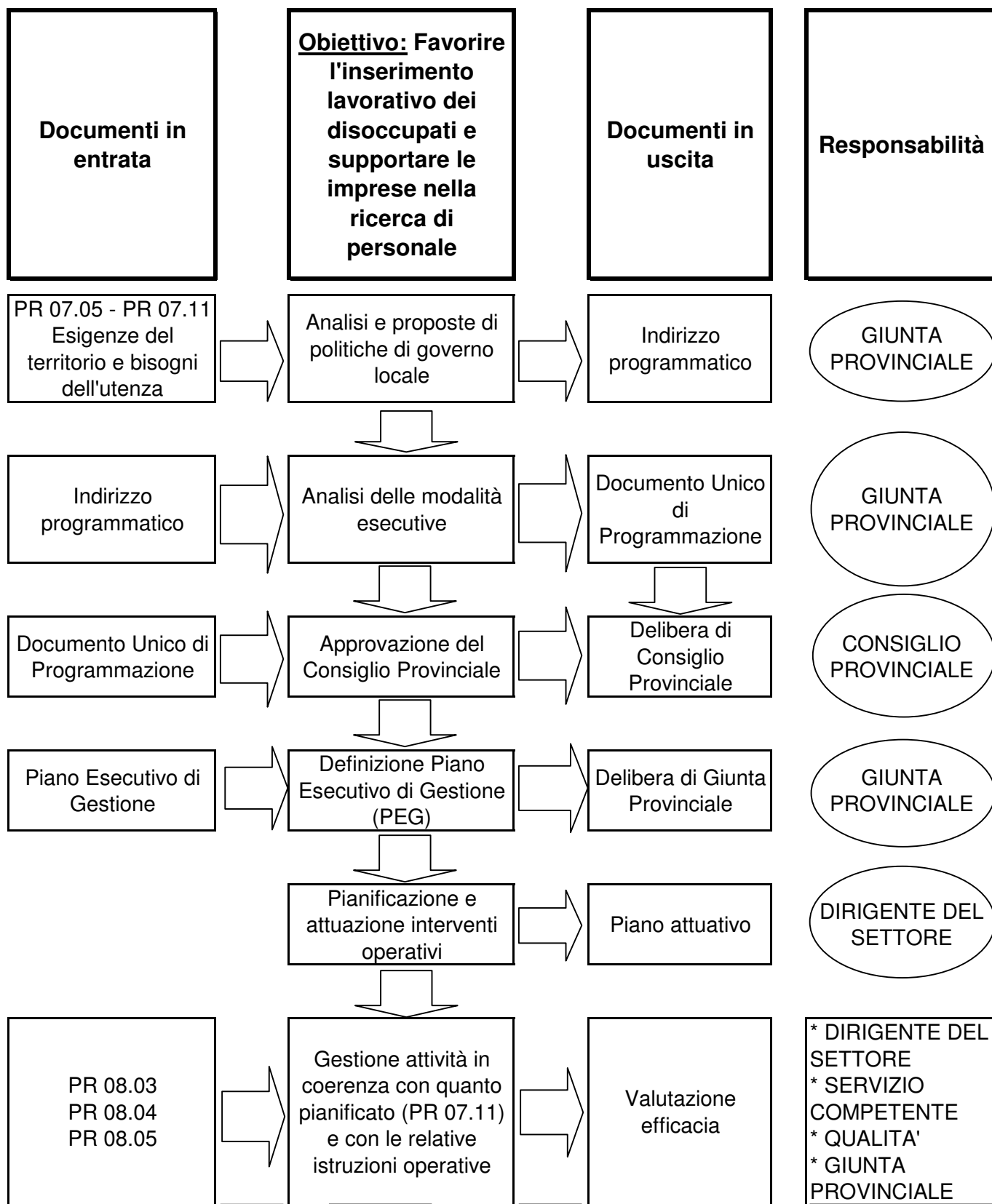
# PROCESSO SERVIZIO PROGETTAZIONE



\* Per una descrizione più dettagliata del flusso sopra rappresentato si rimanda alle procedure 07.01 e 07.11

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	28 di 63

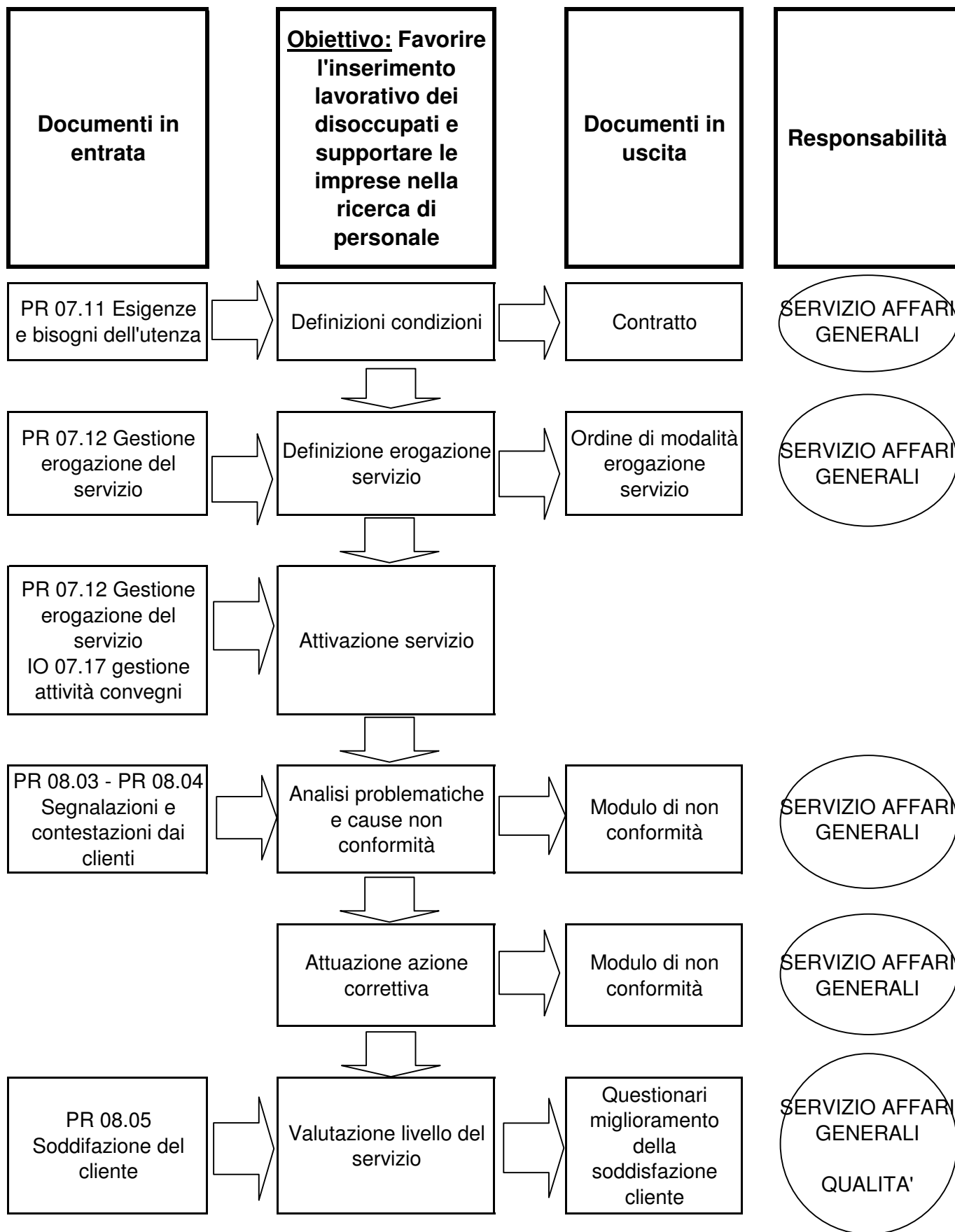
# PROCESSO SERVIZI PER L'IMPIEGO, LAVORO, FORMAZIONE PROFESSIONALE E COLLOCAMENTO DISABILI E FASCE DEBOLI



\* Per una descrizione più dettagliata del flusso sopra rappresentato si rimanda alle procedure 07.05 e 07.11

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	29 di 63

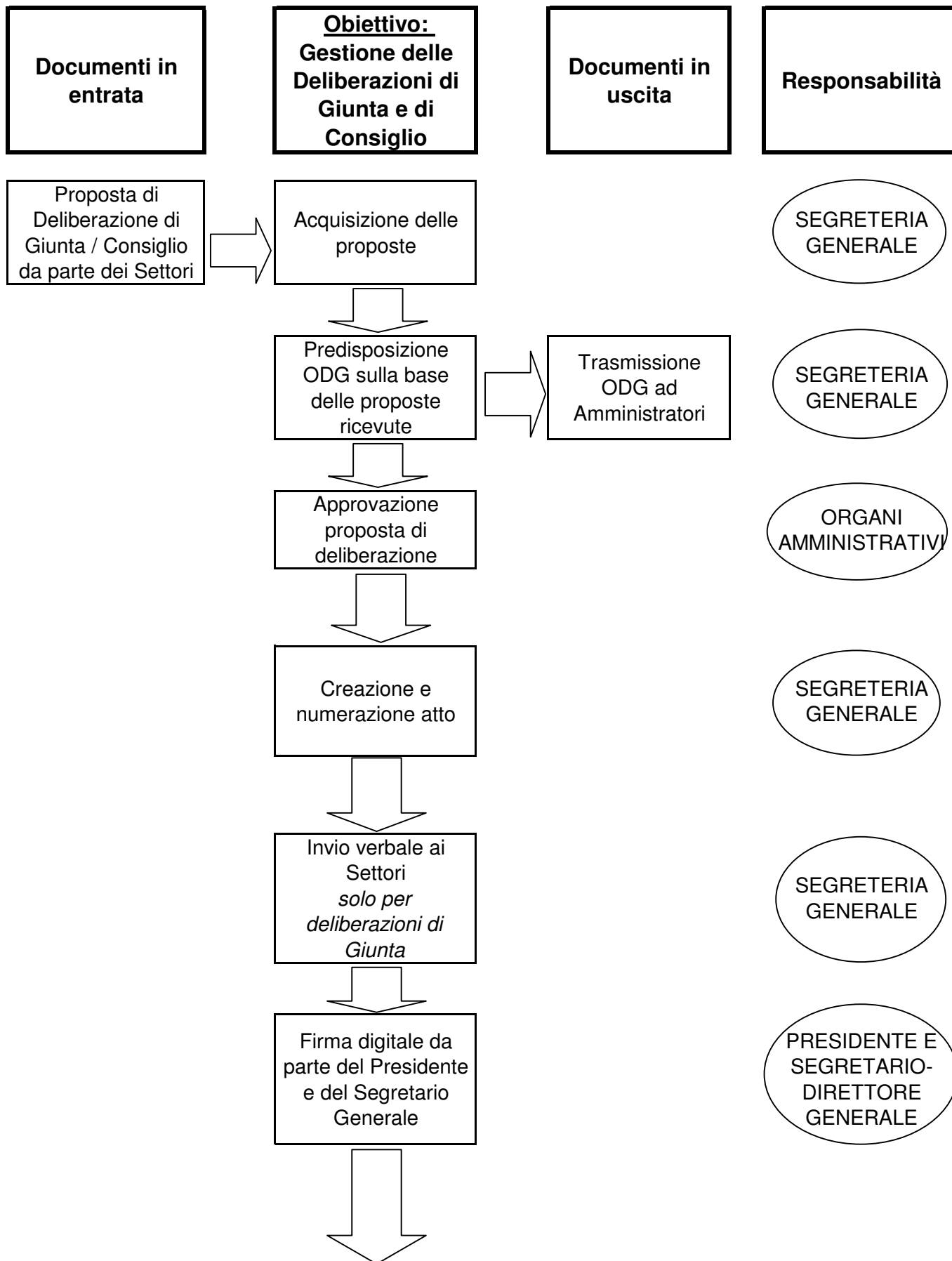
# PROCESSO SERVIZIO GESTIONE CONVEGNI VILLA MONASTERO



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	30 di 63

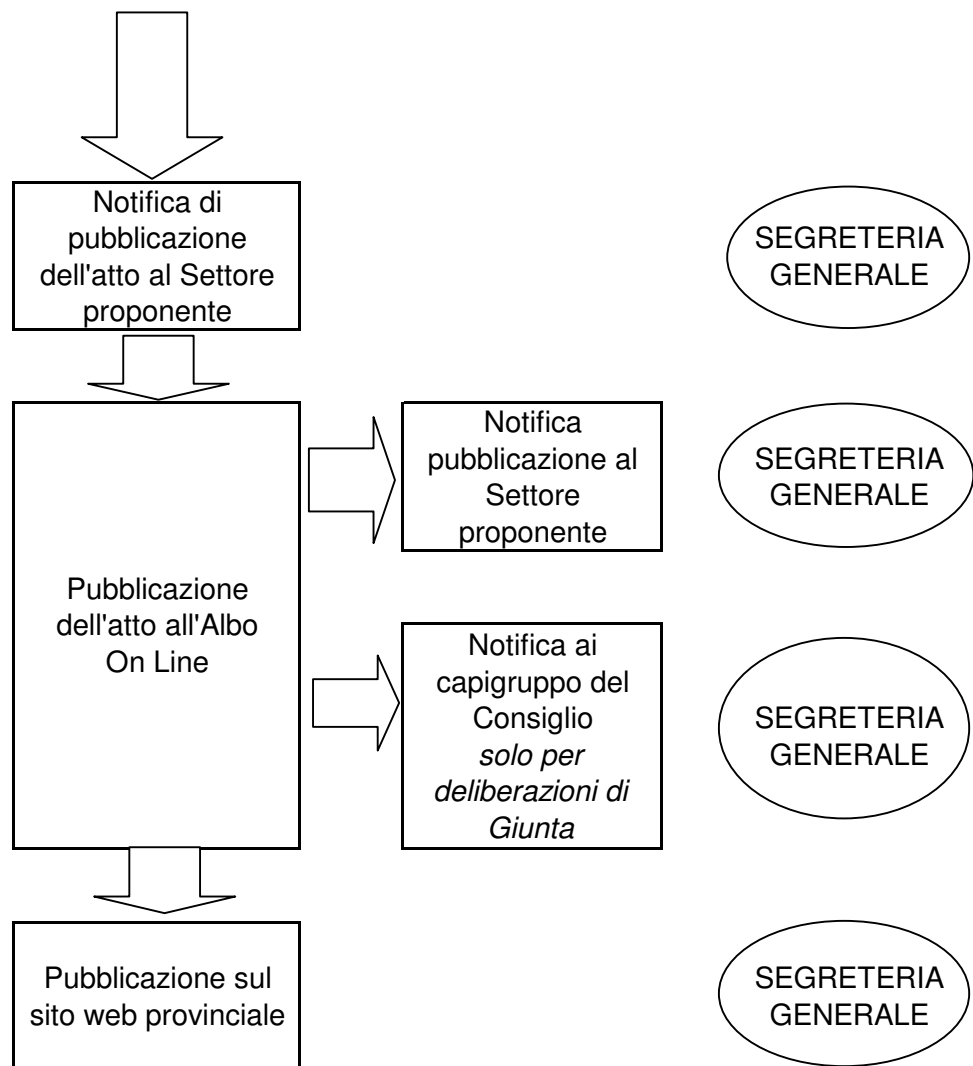
# PROCESSO GESTIONE AMMINISTRATIVA

## a) GESTIONE DELLE DELIBERAZIONI DI GIUNTA E DI CONSIGLIO



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	31 di 63





L'entrata in vigore del D. Lgs. n. 235/2010 Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale completa il quadro normativo definito nel 2005 e, in un panorama tecnologico in continua evoluzione, fornisce alla Pubblica amministrazione le regole e gli strumenti per applicarle, garantendo maggiori diritti ai cittadini e alle imprese e permettendo alle amministrazioni di spendere più efficacemente le risorse.

La Provincia di Lecco ha avviato un percorso di sostituzione dei flussi documentali cartacei con il loro equivalente informatico, in una logica di riduzione dei costi e di incremento di efficienza, semplificazione, trasparenza. L'implementazione del sistema documentale è coordinata dall'attuazione di uno specifico **Progetto di Dematerializzazione** il cui aspetto fondamentale è l'adozione di una piattaforma web che mette a disposizione, in un ambiente integrato, tutti i fattori abilitanti della dematerializzazione: firma digitale, protocollo informatico, gestione atti amministrativi, albo online, conservazione sostitutiva, pec.

Il progetto prevede la dematerializzazione dei seguenti atti amministrativi: deliberazioni di Giunta e Consiglio, determinazioni e schede di liquidazioni.

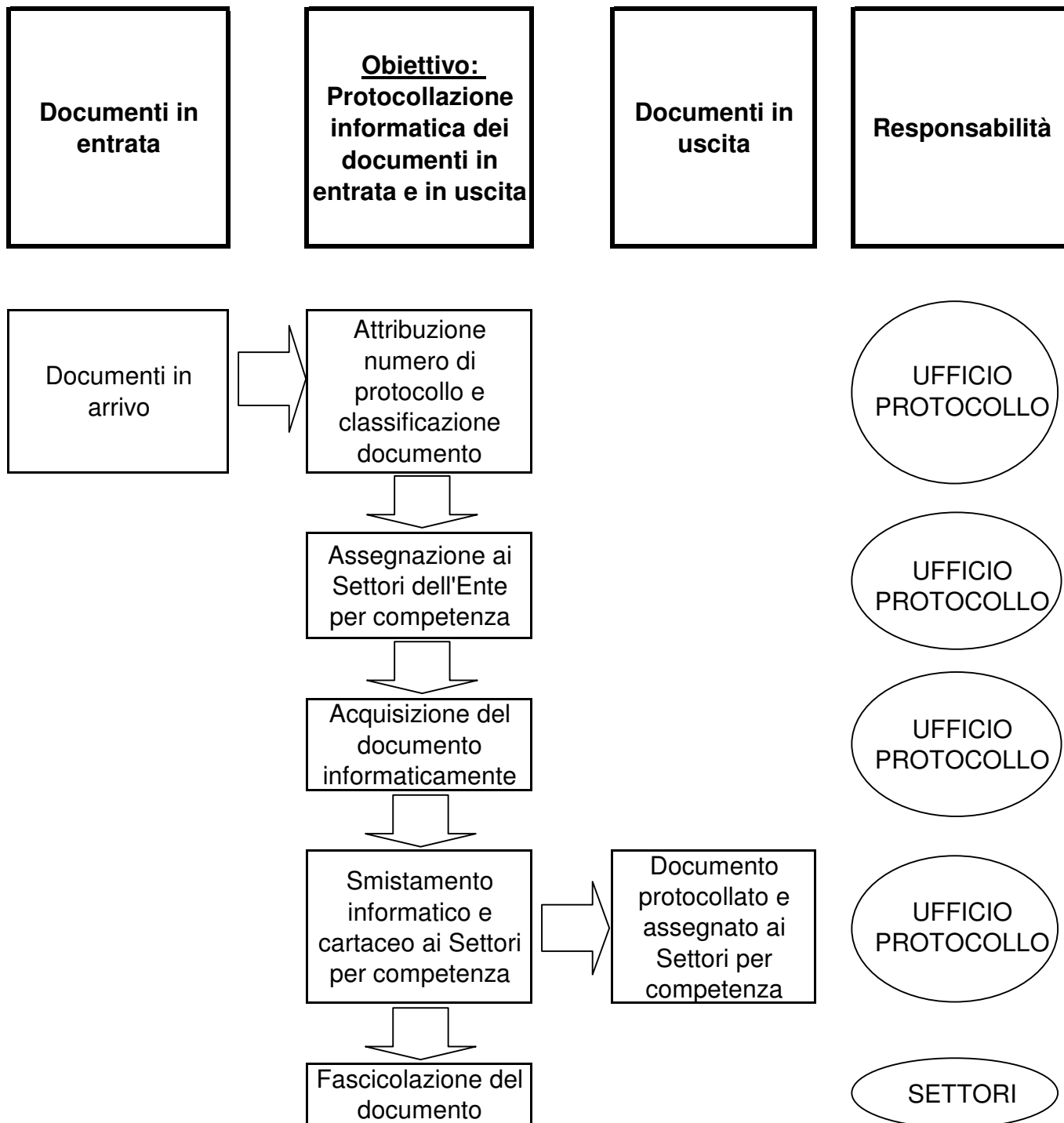
Per la gestione delle deliberazioni di Giunta e di Consiglio le proposte predisposte dai Settori vengono inviate alla Segreteria Generale che si occupa della redazione dell'ordine del giorno da trasmettere a dirigenti e agli amministratori. Sulla base delle proposte deliberate, dopo l'approvazione dell'organo competente (Consiglio/Giunta), viene redatto il relativo atto, attribuito il relativo numero di registro generale. All'atto generato viene apposta la firma digitale del Presidente e del Segretario Generale.

L'atto viene pubblicato all'Albo on line per il tempo previsto di pubblicazione; trascorso il periodo indicato l'atto resta pubblicato sul sito web della Provincia nella sezione *atti amministrativi*.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	32 di 63

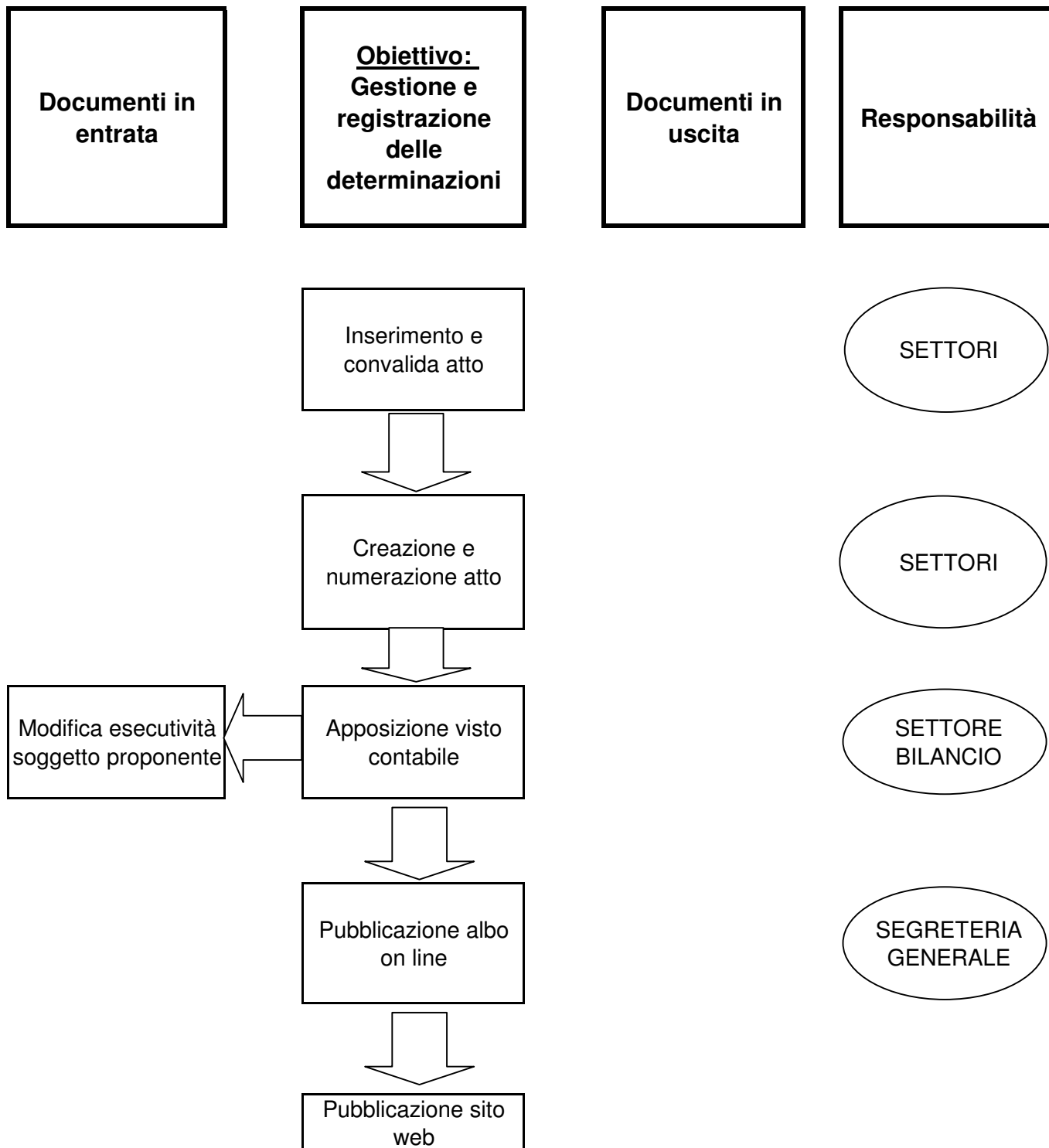
# PROCESSO GESTIONE AMMINISTRATIVA

## b) PROTOCOLLAZIONE DOCUMENTI IN ENTRATA E IN USCITA



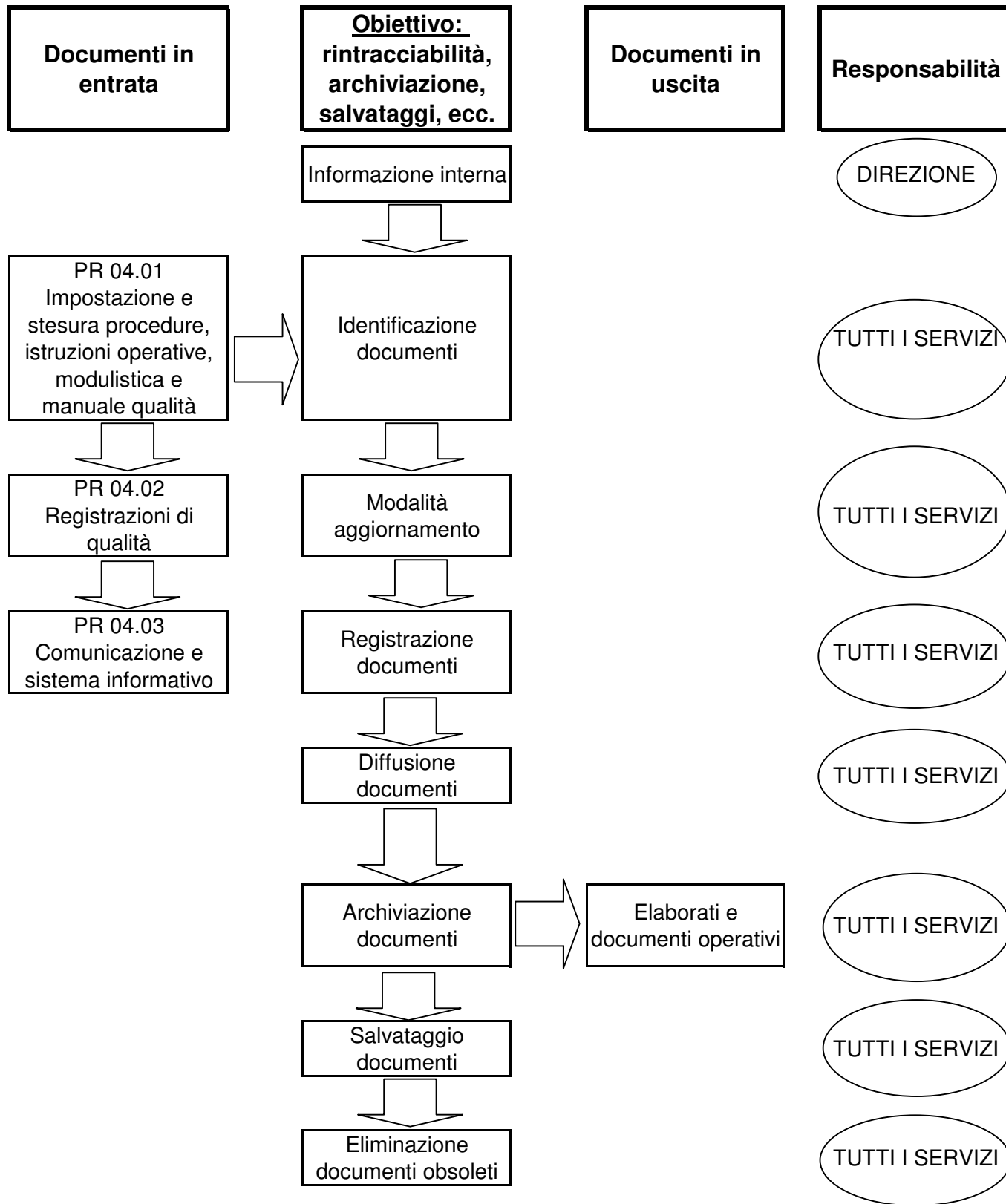
Il processo di protocollazione si fonda essenzialmente sul ricevimento di documenti da parte dell'ufficio protocollo che ne registra i dati contenuti, il mittente, la data di ricevimento, i destinatari e vi assegna un numero di protocollo. Il documento protocollato viene trasmesso informaticamente e su supporto cartaceo ai settori competenti.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	33 di 63

**PROCESSO GESTIONE AMMINISTRATIVA****c) REGISTRAZIONE DETERMINAZIONI DIRIGENZIALI**

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	34 di 63

# PROCESSO INFORMATIVO

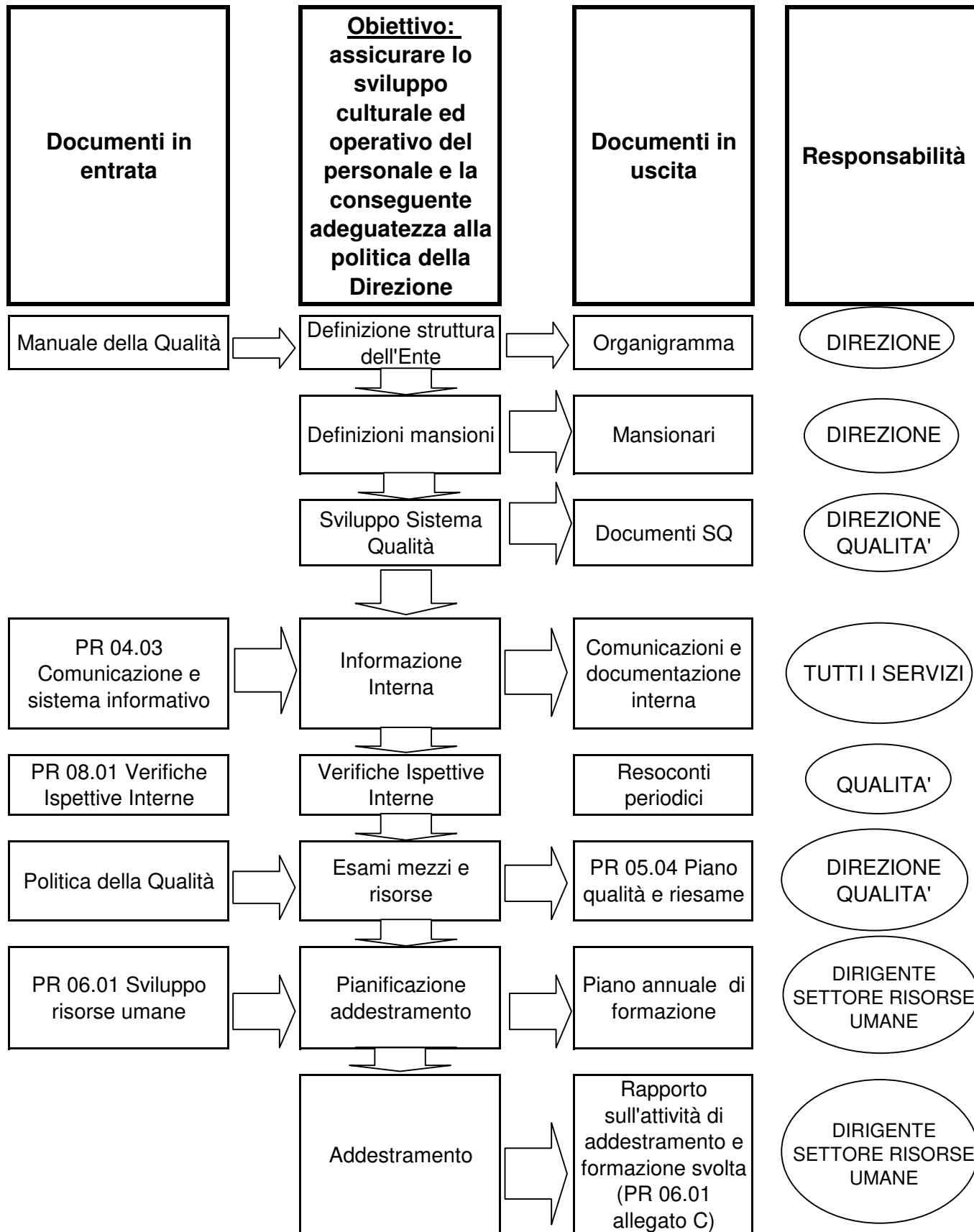


Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	35 di 63

Il processo informativo si fonda su una sostanziale comunicazione a tutti i Settori di procedure, istruzioni operative, modulistica e manuale della qualità approvati dalla Direzione. Per garantire l'efficacia del Sistema Qualità è previsto che tutta la documentazione sia raccolta e gestita in modo da garantire la reperibilità e la chiarezza dei contenuti. Ciascun servizio è responsabile dei documenti di qualità generati, dell'archiviazione, aggiornamento ed eventuale eliminazione nel rispetto dei criteri definiti. Per assicurare un coinvolgimento completo del personale dipendente si deve garantire un'efficiente comunicazione interna attraverso un buon sistema informativo dell'Ente, tale che i documenti pervengano nella loro ultima revisione adeguatamente e tempestivamente ai settori interessati. Questi ultimi una volta ricevuta la documentazione devono provvedere come sopra accennato ad una adeguata archiviazione, conservazione così da assicurare l'integrità e la qualità del materiale ed eventualmente procedere all'eliminazione di documenti obsoleti. Per quanto riguarda le informazioni archiviate elettronicamente, i dati presenti negli archivi informatici, a cui si accede tramite password, devono essere salvati in modo da evitarne la perdita.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	36 di 63

# PROCESSO GESTIONE RISORSE UMANE



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	37 di 63

La struttura organizzativa dei settori è stabilita dalla Giunta ed è contenuta nel Manuale della Qualità che inoltre disciplina l'organizzazione del Sistema Gestione Qualità.

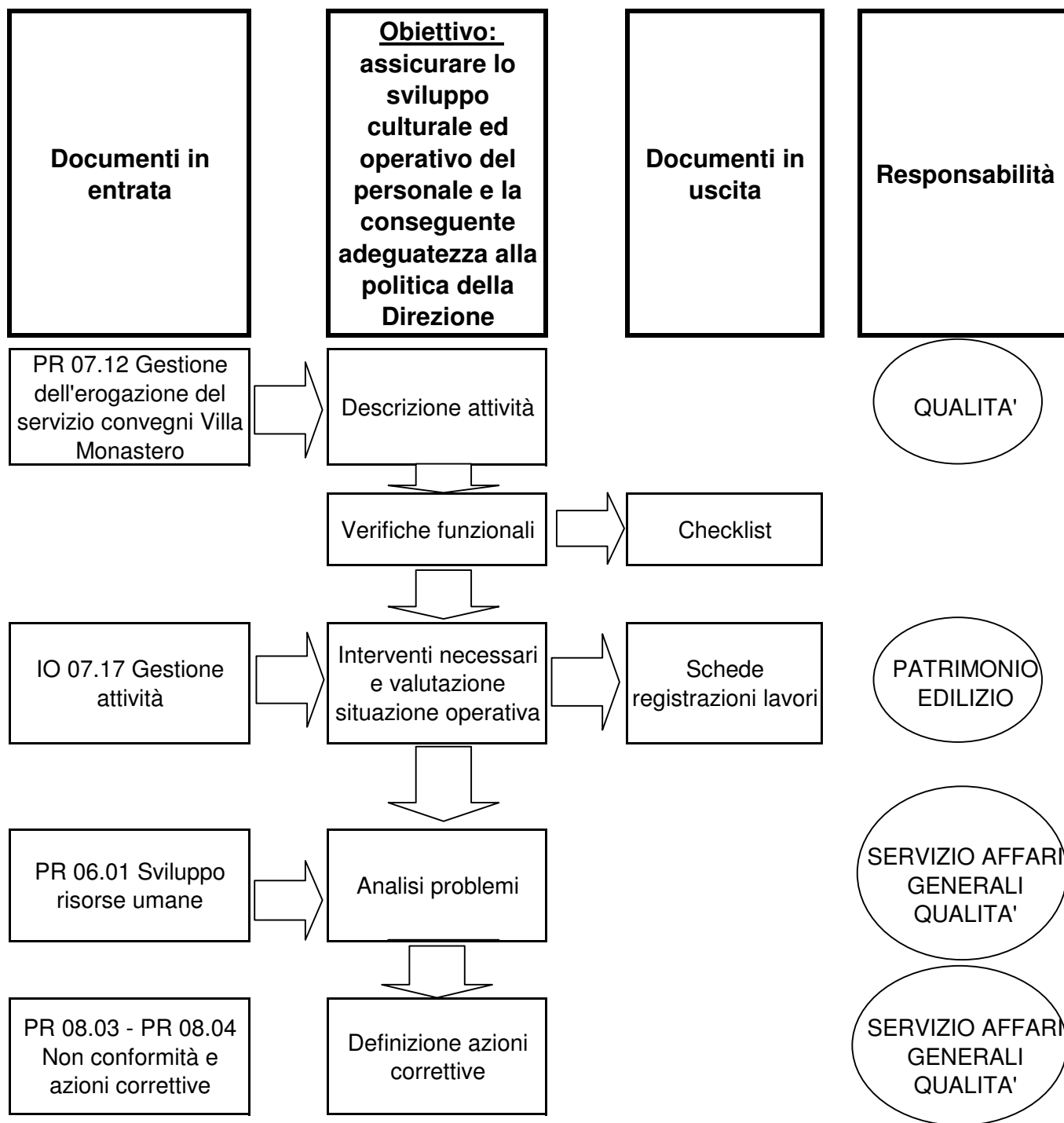
All'interno dell'Ente deve essere garantita una buona comunicazione e trasmissione dei documenti e dei dati ai settori interessati.

Tramite un piano annuale di visite ispettive interne viene verificata la conformità dell'Ente a quanto indicato nei documenti del Sistema di Gestione Qualità: il responsabile del gruppo audit si occupa di rilevare eventuali Non Conformità all'interno dei settori, di redigere i relativi resoconti e di verificare che vengano attuate le azioni correttive per la risoluzione di eventuali Non Conformità.

E' con la politica della qualità che la direzione definisce la politica strategica che l'Ente deve perseguire per garantire in termini di efficacia ed efficienza il buon andamento dell'Ente effettuando periodicamente un riesame delle azioni e processi operativi intrapresi con la rilevazione dei risultati ottenuti. All'interno dei settori affinché sia garantito un patrimonio di conoscenze e professionalità del personale sono previsti corsi di formazione ed aggiornamento per un miglioramento dell'efficacia del lavoro, al fine di conseguire e mantenere la corretta operatività. Sulla base dell'analisi dei fabbisogni formativi il dirigente del settore organizzazione e gestione risorse umane predispone il piano annuale di formazione e lo sottopone all'approvazione della Giunta. Al termine dell'attività il dirigente del settore Organizzazione e Risorse Umane compila le schede sull'attività di formazione svolta e le archivia come previsto.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	38 di 63

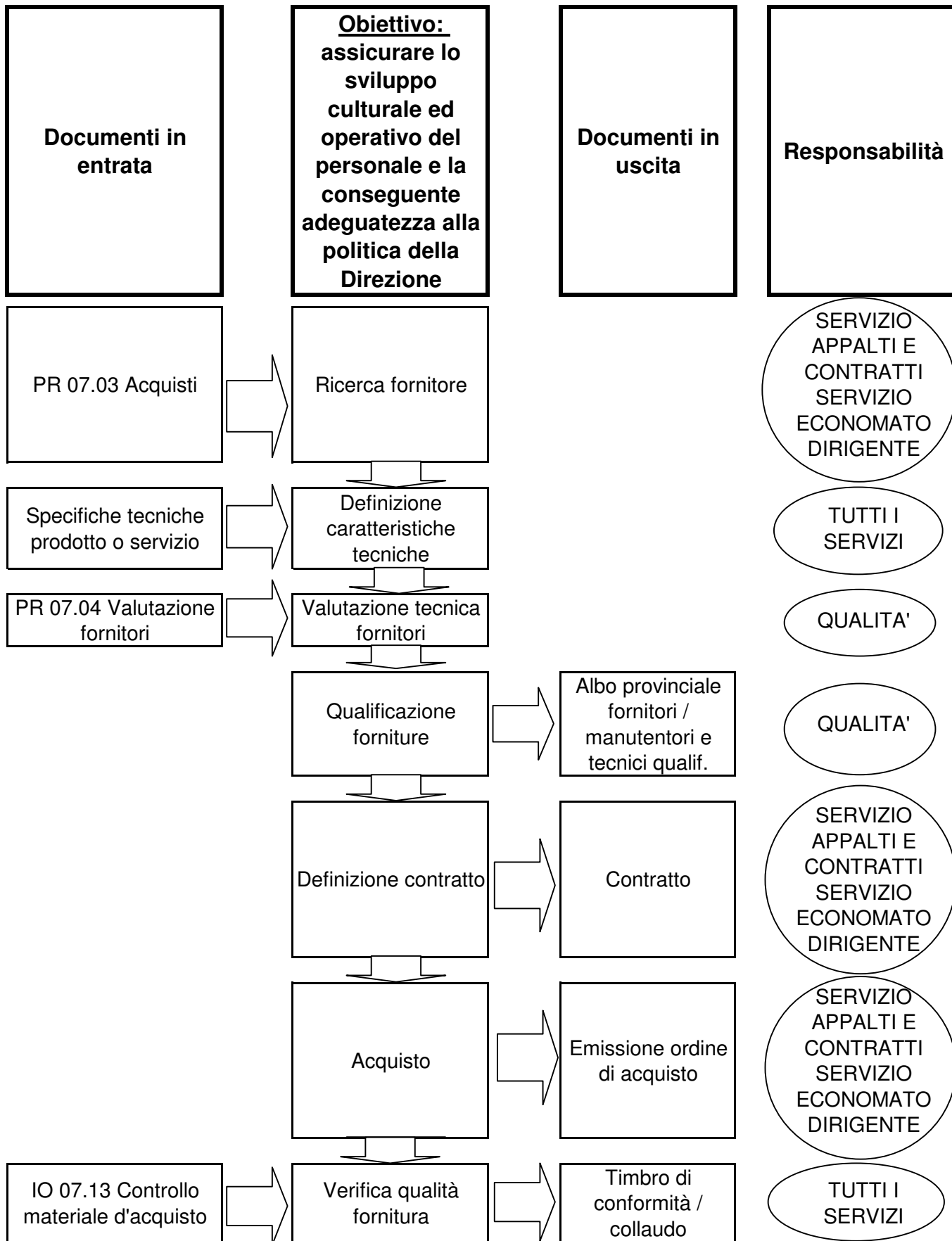
# PROCESSO MANUTENTIVO



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	39 di 63



# PROCESSO APPROVVIGIONAMENTI



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	40 di 63

Il processo di acquisti di prodotti da parte dell'Ente si snoda attraverso un percorso prestabilito che prevede l'individuazione del materiale da acquistare, ricerca e valutazione del fornitore, stipula del contratto, acquisto e verifica della qualità della fornitura.

Il servizio Appalti e Contratti, il servizio Economato e il dirigente del settore ricercano e propongono per l'acquisto del prodotto o del servizio i fornitori dotati dei requisiti richiesti per le proprie esigenze.

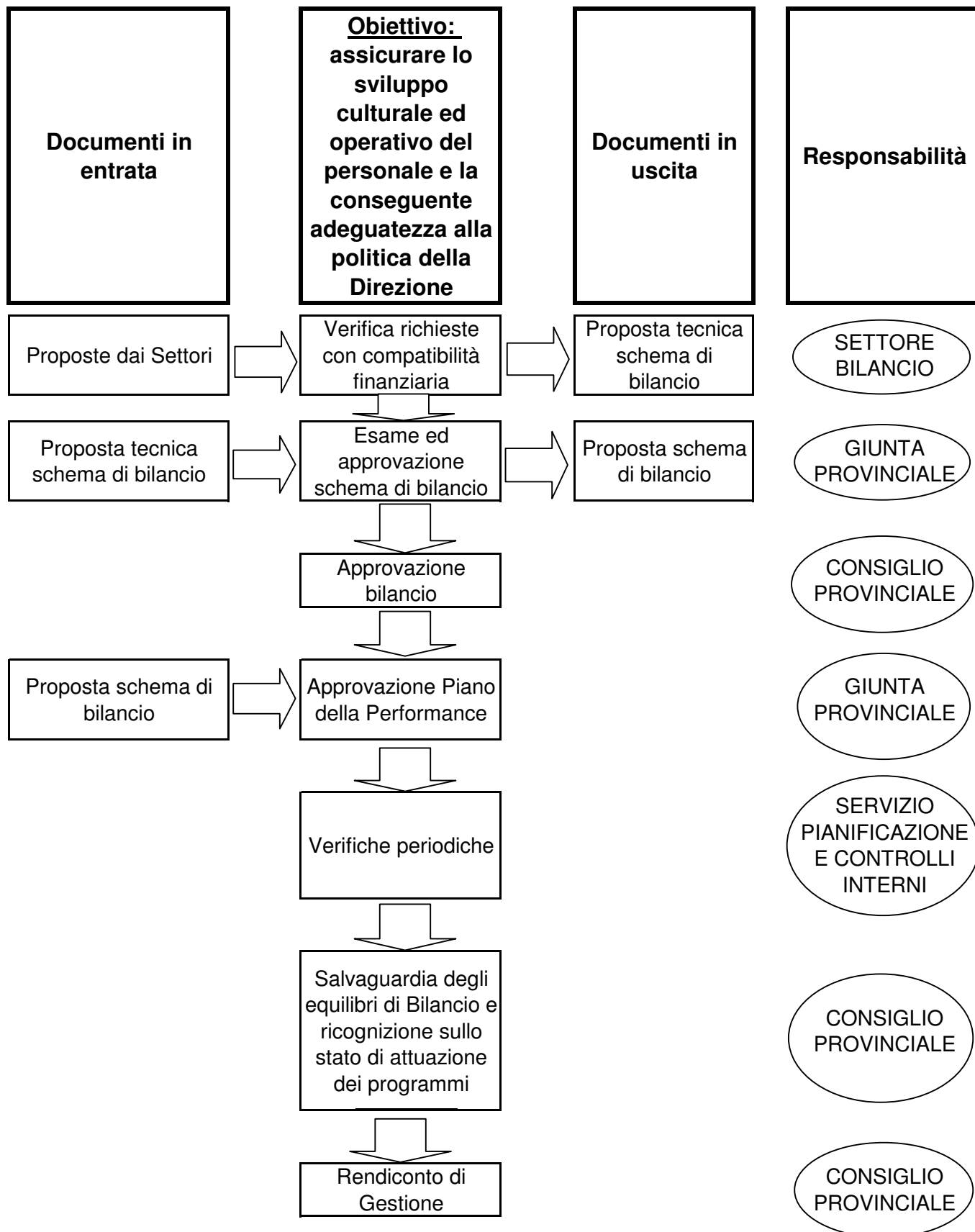
Qualità effettua la valutazione dei fornitori, e in caso positivo, li inserisce nel relativo albo in base alla tipologia di appartenenza (fornitori, professionisti, manutentori e tecnici).

E' stato istituito l'albo provinciale fornitori qualificati per l'affidamento delle forniture di beni e servizi e l'albo provinciale manutentori e tecnici qualificati. Dopo la scelta del fornitore il servizio Appalti e Contratti, il servizio Economato o il dirigente del settore stipulano con i fornitori qualificati i relativi contratti; sulla base del materiale emettono ordini della relativa fornitura verso i fornitori qualificati. Una volta ricevuto il materiale viene effettuato il relativo controllo per verificare che corrisponda a quanto richiesto: quando le caratteristiche sono secondo ordine, viene applicata la timbratura sulla fattura, barrando la casella "SI". In caso contrario, viene applicata la timbratura apposita ma barrando la casella "NO"; in questo caso viene compilato il modulo di "Non Conformità", da inviare a Qualità che verificherà in seguito in sede di audit la relativa attuazione.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	41 di 63

# PROCESSO CONTROLLO FINANZIARIO

## d) DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE - BILANCIO E PIANO DELLA PERFORMANCE



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	42 di 63

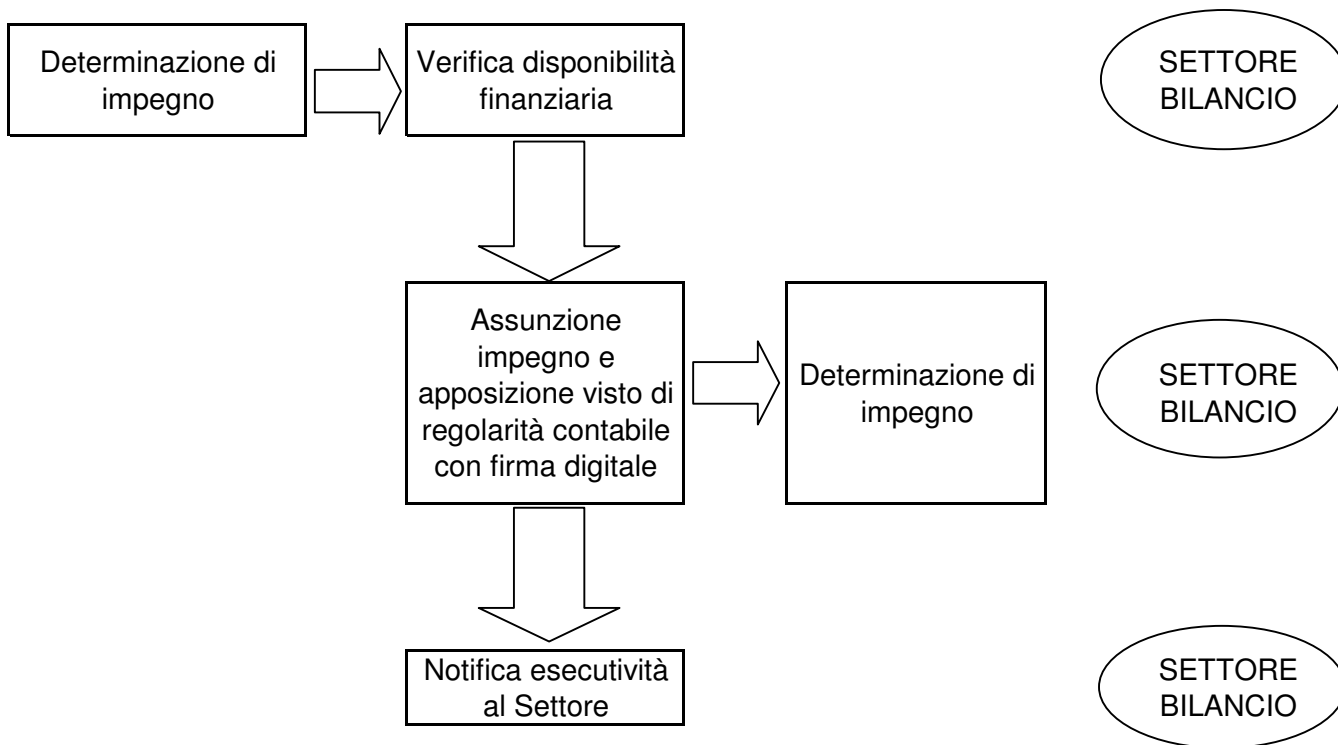
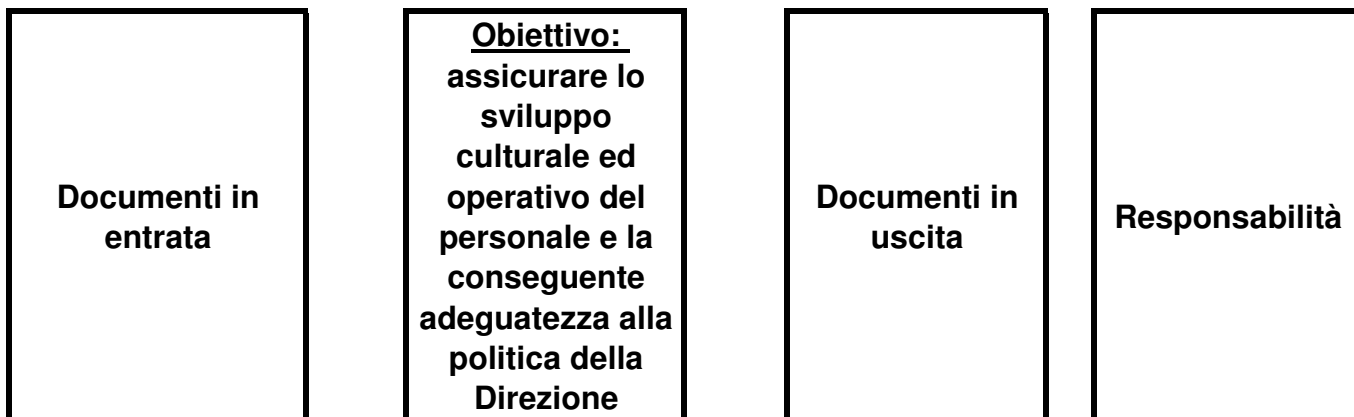
Sulla base delle proposte dei Settori comunicate all'ufficio Ragioneria per verificare la compatibilità finanziaria viene redatta la proposta dello schema di bilancio da sottoporre all'approvazione del Consiglio. Sulla base del bilancio di previsione viene predisposto il Piano della Performance, contenente il piano di obiettivi, la cui realizzazione viene affidata ai dirigenti. Periodicamente l'organo consiliare attua una ricognizione sullo stato di attuazione dei programmi e di salvaguardia sugli equilibri di bilancio.

Entro il 30 aprile dell'anno successivo viene predisposto il rendiconto di gestione da sottoporre all'approvazione del Consiglio.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	43 di 63

**PROCESSO CONTROLLO FINANZIARIO**

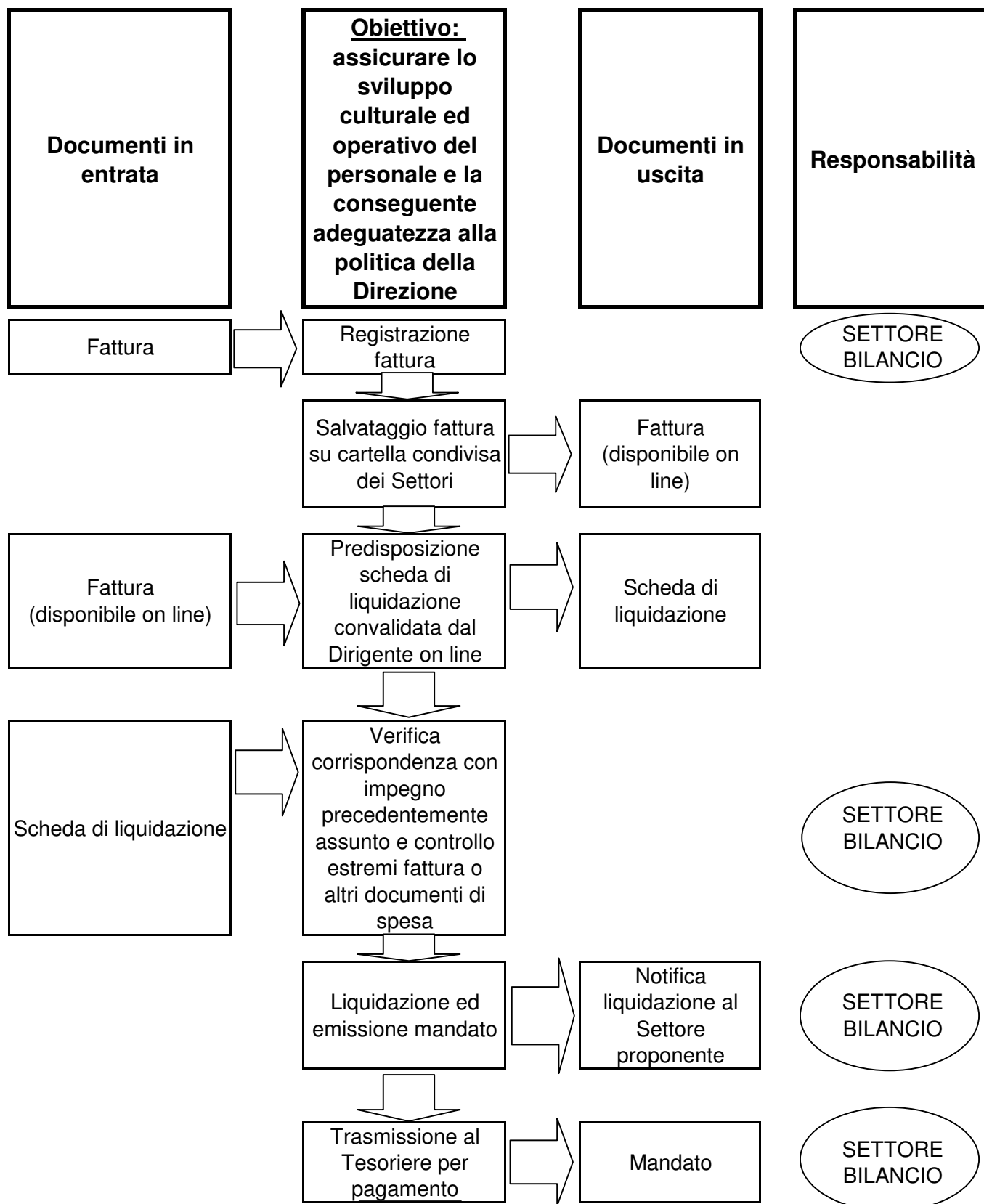
**e) DETERMINAZIONI DI IMPEGNO**



Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	44 di 63

# PROCESSO CONTROLLO FINANZIARIO

## f) ATTO DI LIQUIDAZIONE



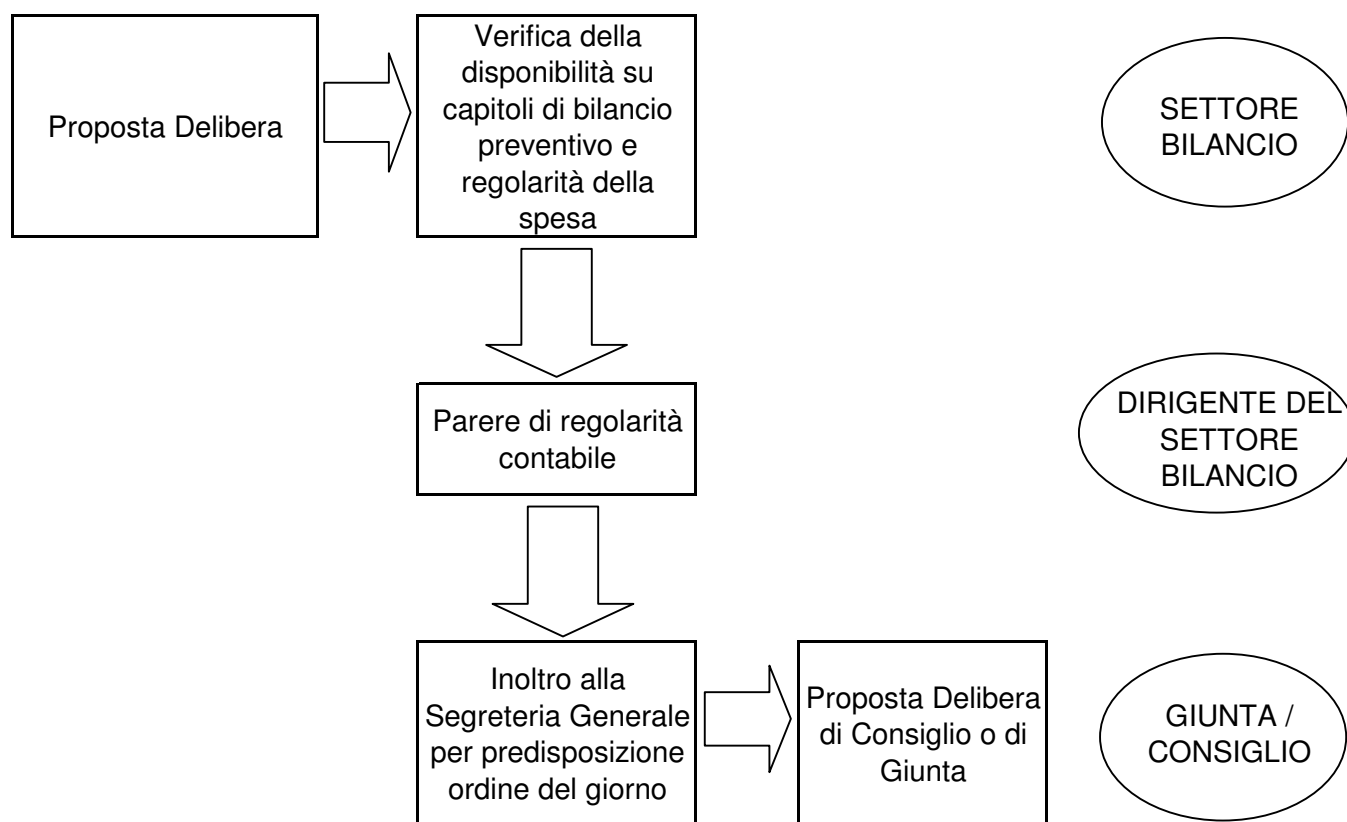
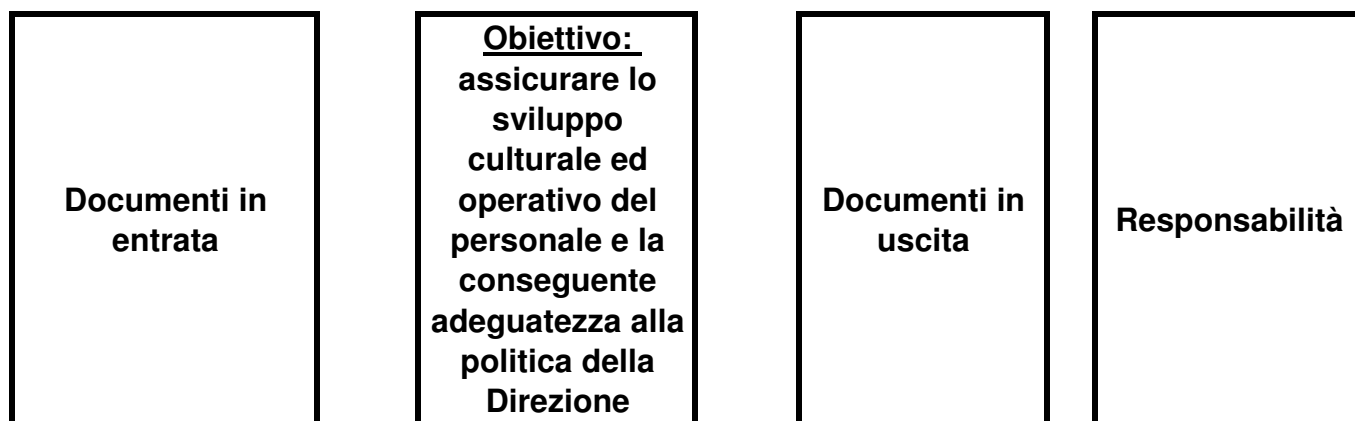
Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	45 di 63

Fase successiva dell'impegno di spesa, è la liquidazione: ricevuta la fattura dal fornitore, questa viene registrata dall'ufficio ragioneria che successivamente la salva in una cartella condivisa dai Settori on line. Il dirigente predispone la scheda di liquidazione da inviare poi alla ragioneria, che effettua i relativi controlli, verificando la corrispondenza con l'impegno assunto. Segue l'emissione del mandato di pagamento da trasmettere al tesoriere che procederà al pagamento e la notifica al Settore proponente.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	<b>Manuale della Qualità</b>	13/5/2013	46 di 63

# PROCESSO CONTROLLO FINANZIARIO

## g) DELIBERE DI CONSIGLIO E DI GIUNTA PROVINCIALE



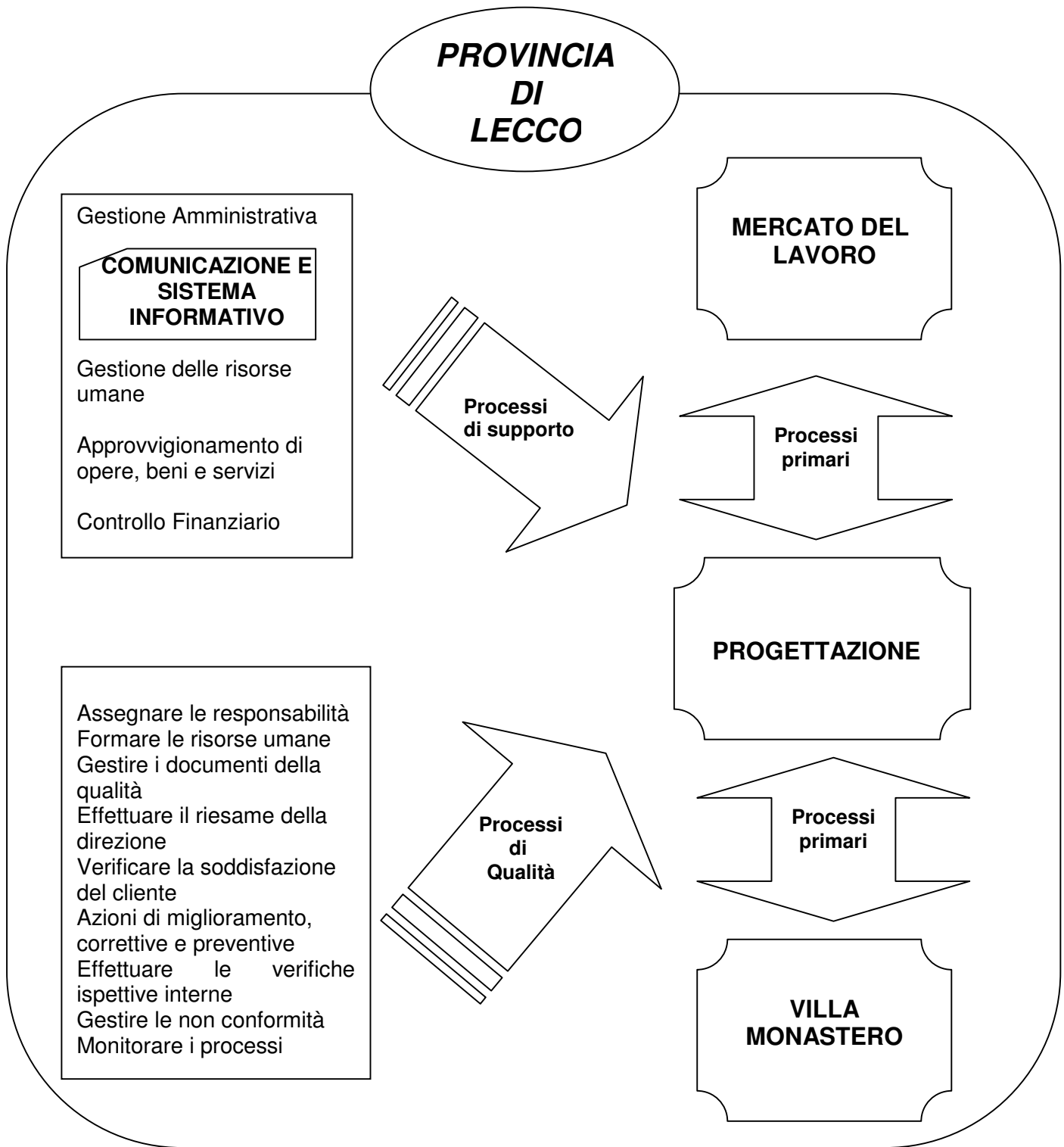
Le proposte di delibera del Consiglio e della Giunta provinciale sono trasmesse all'ufficio ragioneria che verifica la disponibilità sui capitoli di bilancio e la regolarità della spesa da effettuare. Su ogni proposta di delibera deve infatti essere reso il parere di regolarità contabile da parte del dirigente del servizio finanziario. Successivamente la proposta viene inviata alla segreteria generale per la predisposizione dell'ordine del giorno della seduta in Giunta o in Consiglio.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	03	Manuale della Qualità	13/5/2013	47 di 63



**INTERAZIONI TRA I PROCESSI**

Le interazioni tra i processi principali e quelli ausiliari sono definite come segue:



I processi riportati nello schema sono regolamentati da schede identificative, procedure e istruzioni operative.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	Manuale Della Qualità	7/5/2014	48 di 63

Apposite procedure, rispettivamente PR 07.01 – PR 07.11 per il Servizio Progettazione, PR 07.05 – PR 07.11 per i Servizi per L'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli, PR 07.12 - PR 07.11 per il Servizio convegni Villa Monastero e PR 07.13 - PR 07.11 per il Servizio di gestione documentale definiscono le fasi di programmazione, elaborazione, verifica, controllo e realizzazione dei progetti realizzati all'interno dei Servizi.

L'input del processo di progettazione delle opere pubbliche è individuato nell'approvazione da parte della Giunta dello schema triennale delle opere pubbliche.

L'input del processo per i progetti di tutti i Servizi è individuato nell'indirizzo programmatico dato dalla Giunta nel Documento Unico di Programmazione.

Il processo di approvvigionamento prevede l'individuazione del materiale da acquistare, la ricerca e valutazione del fornitore, la stipula del contratto, l'acquisto e la verifica della qualità della fornitura. Una volta ricevuto il materiale viene effettuato il relativo controllo per verificare che corrisponda a quanto richiesto. Nel caso non ci siano problemi, viene applicata la timbratura sulla fattura. Viceversa eventuali non conformità vengono gestite in base alla procedura PR 08.03.

Durante lo svolgimento delle attività, i documenti utilizzati sono chiaramente identificati. Il processo informativo prevede la comunicazione ai settori delle procedure, istruzioni operative, modulistica e manuale della qualità.

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza. La procedura PR 06.01 – Sviluppo Risorse Umane stabilisce che sia garantito un patrimonio di conoscenze e professionalità del personale, prevedendo corsi di aggiornamento e formazione. Sulla base dell'analisi dei fabbisogni formativi il Dirigente del Settore Risorse Umane predispone il piano annuale di formazione e lo sottopone all'approvazione della Giunta. Al termine dell'attività il Dirigente del Settore Risorse Umane aggiorna il fascicolo personale di ogni dipendente come previsto.

La Provincia di Lecco tiene costantemente monitorato il livello operativo dei propri processi interni, del Servizio erogato ed il grado di soddisfazione dei propri clienti. Tramite programma di audit, controlla lo stato applicativo del Sistema Gestione di Qualità. Le verifiche ispettive interne sono descritte nella procedura PR 08.01. Anche i processi sono monitorati per la verifica della loro adeguatezza, presenza di non conformità e per la ricerca delle necessarie azioni preventive e correttive. In particolare tramite la procedura PR 08.05 si verificano le aspettative e la soddisfazione del cliente/utente, per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, al fine di orientare l'Ente nella scelta delle politiche e delle modalità operative da adottare per migliorare il grado di soddisfazione.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	49 di 63

## B.10) DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

L'evoluzione della normativa della Pubblica Amministrazione e le nuove esigenze esterne hanno determinato la necessità di una nuova concezione della gestione della stessa. L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione ma soprattutto la soddisfazione dell'utente, che nell'ente locale assume un'importanza particolare, sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

La filosofia alla base della gestione è quella di rappresentare l'elemento cardine per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'accrescimento delle competenze professionali e la valorizzazione dei risultati organizzativi e individuali, conseguendo in questo modo la realizzazione della *mission* dell'amministrazione nel promuovere lo sviluppo socio-economico della Provincia di Lecco in termini sempre più efficaci ed efficienti. Il Sistema della Performance costituisce la base del processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Implica rilevanti cambiamenti a livello organizzativo, fondati sulla centralità dei servizi, su responsabilità verso obiettivi e risultati, sulla semplificazione e miglioramento dei processi e sull'innovazione dei sistemi di gestione del personale ispirati alla centralità delle persone e delle competenze.

In questo processo di forte cambiamento 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 9001:2008, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati.

L'introduzione del Sistema di Gestione di Qualità ha già 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
- migliorare la comunicazione interna ed esterna.

Dal 2013 inoltre la prestigiosa attività di gestione dei convegni presso Villa Monastero di Varenna è stata internalizzata dalla Provincia di Lecco, inglobandola nel sistema di qualità già esistente per poter sfruttare pienamente le sinergie derivanti dalla gestione integrata.

Nel 2014 si sta lavorando per estendere questa metodologia organizzativa anche alla gestione documentale dell'ente.

L'implementazione del Sistema ha inoltre contribuito a costruire un sistema condiviso e visibile di dati che illustri l'andamento nel tempo della qualità effettiva di alcuni servizi, per fissarne, con cognizione di causa, gli standard. 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. L'Ufficio Qualità agisce anche nella direzione di raggiungere la massima integrazione tra i requisiti del Sistema Qualità e quanto già esiste nella normale attività amministrativa al fine di ottimizzare e valorizzare 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.

Lecco, 7/5/2014

IL DIRETTORE GENERALE  
Prof. Amedeo Bianchi

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	50 di 63

## 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 B7) 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 9001:2008 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 dei Servizi per l'impiego, lavoro, formazione professionale e collocamento disabili e fasce deboli alcuni processi, che hanno effetti sulla conformità dell'attività, sono affidati all'esterno, all'Agenzia Provinciale per le Attività Formative (APAF), 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 - Registrosi 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**.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	51 di 63

## **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 interessate dal Sistema stesso.

Allo scopo Direzione, oltre ad avere delegato al Responsabile della Funzione Qualità i compiti descritti nel paragrafo B.6) relativo alla descrizione dei profili funzionali:

- 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**.

## **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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	52 di 63

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**).

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 nel 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 dei Servizi per l'Impiego, 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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	53 di 63

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>

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 dei Servizi per L'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli</b>
<b>PR 07.12</b>	<b>Gestione dell'erogazione del Servizio convegni presso Villa Monastero</b>
<b>PR 07.13</b>	<b>Gestione dell'erogazione del Servizio di gestione documentale</b>
<b>IO 07.15</b>	<b>Gestione attività del Servizio Progettazione</b>
<b>IO 07.16</b>	<b>Gestione attività dei Servizi per L'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli</b>
<b>IO 07.17</b>	<b>Gestione attività del Servizio convegni presso Villa Monastero</b>
<b>IO 07.18</b>	<b>Gestione attività del Servizio di gestione documentale</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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	54 di 63

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.

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

La soddisfazione dell'utente (sia interno che esterno) e, quindi, le sue richieste, anche quando legate alla normativa vigente, sono una guida per le attività di miglioramento della Provincia. L'attenzione all'utente viene enfatizzata per mezzo di un tempestivo e continuo scambio di comunicazioni / informazioni tra l'utente e le varie funzioni della Provincia attraverso:

- contatti telefonici
- colloqui
- esposizione di avvisi e comunicati
- materiale informativo
- sito internet
- bacheche
- Carta dei Servizi.

I risultati della situazione in atto sono 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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	55 di 63



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.
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 07.02	Gestione e revisione contratti servizio Villa Monastero	Gestire e opportunamente rivedere il contratto di fornitura del servizio secondo quanto riportato nei documenti del sistema di Qualità.
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 dei Servizi per L'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli	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 07.11	Pianificazione e fornitura del servizio	Definire modalità operative di pianificazione e fornitura del Servizio da erogare.
PR 07.12	Gestione dell'erogazione del Servizio convegni Villa Monastero	Assicurare che l'erogazione del Servizio si realizzi secondo quanto pianificato in accordo con le previsioni e gli obblighi di legge.
PR 07.13	Gestione dell'erogazione del Servizio di gestione documentale	Assicurare che l'erogazione del Servizio si realizzi secondo quanto pianificato in accordo con le previsioni e gli obblighi di legge.
PR 08.01	Audit Interni	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.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	56 di 63

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.
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 06.12	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 07.15	Gestione Attività del Servizio Progettazione	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.
IO 07.16	Gestione Attività del Servizi per L'impiego, Lavoro, Formazione Professionale e Collocamento Disabili e Fasce Deboli	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.
IO 07.17	Gestione Attività convegni Villa Monastero	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.
IO 07.18	Gestione Attività documentale	Descrizione delle varie procedure relative all'attività del Servizio.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	57 di 63

## C.8) QUADRO DI RIFERIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' AI CAPITOLI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2008

Titolo del capitolo della norma di riferimento		Documenti Manuale – Procedure – Istruzioni Operative
<b>4</b>	<b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'</b>	
4.1.	<i>Requisiti generali</i>	<i>Manuale (elenco processi e schemi relativi) e PR 04.03</i>
4.2	<i>Requisiti relativi alla documentazione</i>	<i>Manuale (politica per la qualità) e PR 04.01 – PR 04.02</i>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE</b>	
5.1.	<i>Impegno della direzione</i>	<i>Manuale (organigramma e profili funzionali) e PR 05.04</i>
5.2.	<i>Orientamento al cliente</i>	<i>PR 05.02</i>
5.3	<i>Politica per la qualità</i>	<i>Manuale</i>
5.4.	<i>Pianificazione</i>	<i>Manuale (schema flusso processi)</i>
5.5.	<i>Responsabilità, autorità e comunicazione</i>	<i>Manuale (organigramma / mansionari)</i>
5.6	<i>Riesame di direzione</i>	<i>PR 05.04</i>
<b>6</b>	<b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>	
6.1.	<i>Messa a disposizione delle risorse</i>	<i>Manuale (Politica e organigrammi) e PR 06.02</i>
6.2	<i>Risorse umane</i>	<i>PR 06.01</i>
6.3	<i>Infrastrutture</i>	<i>PR 06.02 - IO 06.12</i>
6.4	<i>Ambiente di lavoro</i>	<i>Disposizioni di legge – DVR che recepisce D. Lgs. 81/2008 (ex L. 626)</i>
<b>7</b>	<b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>	
7.1.	<i>Pianificazione della realizzazione del prodotto</i>	<i>PR 07.01 – PR 07.05 – PR 07.11</i>
7.2	<i>Processi relativi al cliente</i>	<i>PR 07.01 - PR 07.05</i>
7.3	<i>Progettazione e sviluppo</i>	<i>PR 07.11</i>
7.4	<i>Approvvigionamento</i>	<i>PR 07.03 – PR 07.04 - IO 07.13</i>
7.5	<i>Produzione ed erogazione del servizio</i>	<i>PR 07.01 – PR 07.05 – PR 07.11 e IO 07.15 – IO 07.16 - PR 07.12 e IO 07.17 - PR 07.13 e IO 07.18</i>
<b>8</b>	<b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>	
8.1	<i>Generalità</i>	<i>PR 08.03 - PR 08.04 - PR 08.05</i>
8.2	<i>Monitoraggio e misurazione</i>	<i>PR 08.01</i>
8.3	<i>Tenuta sotto controllo del prodotto non conforme</i>	<i>PR 08.03 – PR 08.04</i>
8.4	<i>Analisi dei dati</i>	<i>PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05</i>
8.5.	<i>Miglioramento</i>	<i>PR 08.04 – PR 08.05</i>

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	58 di 63

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

	D. Lgs. 267/2000	Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
	L. 7 agosto 1990 n. 241	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
EDILIZIA – URBANISTICA	D.P.R. 380/2001	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia
	L.R. 12/2005 L.R. 20/2005	Legge di governo del territorio Modifiche alla L.R. 12/2005
LAVORI PUBBLICI	D.Lgs 163/2006	Codice contratti per lavori, servizi e forniture
	D.P.R. 207/2010	Regolamento di esecuzione del D. Lgs. 163/2006
	D.M.145/2000	Regolamento capitolato generale d'appalto LL.PP.
COSTRUZIONI	D.M. 14/01/2008	Approvazione delle nuove norme tecniche per le costruzioni
	Circolare Ministero Lavori Pubblici 2/2/2009 n. 617	
	D.M. 31/07/2012	Approvazione delle Appendici nazionali recanti i parametri tecnici per l'applicazione degli Eurocodici
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
	D.M. 19/08/1996	Regole tecniche di Prevenzione Incendi Locali di intrattenimento e Pubblico Spettacolo
	D.M. 15/03/2005	Requisiti di reazione al fuoco dei prodotti da costruzione installati in attività disciplinate da specifiche disposizioni tecniche di prevenzione incendi in base al sistema di classificazione europeo
	D.M. 09/03/2007	Prestazioni di resistenza al fuoco delle costruzioni nelle attività soggette al controllo del corpo nazionale dei Vigili del Fuoco
	D.M. 16/03/2007	Classificazione di resistenza al fuoco di prodotti ed elementi costruttivi
	D.P.R. 151/2011	Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	Manuale Della Qualità	7/5/2014	59 di 63

	D.M. 07/08/2012	Disposizioni relative alle modalità di presentazione delle istanze concernenti i procedimenti di prevenzione incendi e alla documentazione da allegare
BARRIERE ARCHITETTONICHE	D.P.R. 503/1996	Regolamento eliminazione barriere architettoniche in edifici, spazi e servizi pubblici
	L. 13/1989	Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati
	L.R. 6/1989	Norme eliminazione barriere architettoniche e prescrizioni tecniche di attuazione
SICUREZZA	D. Lgs. 81/2008	Attuazione art. 1 L. 123/2007, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
BENI CULTURALI E AMBIENTALI	D.Lgs. 42/2004	Codice dei beni culturali e del paesaggio
EFFICIENZA CERTIFICAZIONE ENERGETICA EDIFICI	D. Lgs. 192/2005	Attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia
	D. Lgs. 115/2008	Attuazione della direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici
	Delib. G.R. 26 giugno 2007 n. 8/5018	Determinazioni inerenti la certificazione energetica degli edifici, in attuazione del D.Lgs. n. 192/2005 e degli artt. 9 e 25, L.R. n. 24/2006
	D. Dirig. 13 dicembre 2007, n. 15833	Aggiornamento della procedura di calcolo per predisporre l'attestato di certificato energetica degli edifici, previsto con Delib. G.R. n. 8/5018/2007 e successive modifiche ed integrazioni
	Delib. G.R. 22/12/2008 n. 8/8745	Determinazioni in merito alle disposizioni per l'efficienza energetica in edilizia e per la certificazione energetica degli edifici
	D. Lgs. 28/2011	Attuazione della direttiva 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, recante modifica e successiva abrogazione delle direttive 2001/77/CE e 2003/30/CE
IMPIANTI	D.M. 37/2008	Regolamento recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici
REGOLAMENTO D'IGIENE		
REGOLAMENTI EDILIZI COMUNALI		

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	60 di 63

NORME PRG COMUNALI		
NORMATIVA PRIVACY	D.lgs. n. 196/2003	Codice in materia di protezione dei dati personali
LAVORO	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
		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
	L. n. 133 del 06/08/2008	Testo coordinato dalla legge n. 133 del 21/08/08 – conversione in legge con modificazioni del decreto legge 25/06/2008 n. 112 – recante disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività e la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria
	L. n. 2 del 28/01/2009	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 29/11/2008 n. 185 recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa
	L. n. 102 del 03/08/2009	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 01/17/2009 n. 78 recante provvedimenti anticrisi
	L. n. 191 del 23/12/2009	Disposizione per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato – legge finanziaria 2010
	L. n. 196 del 31/12/2009	Legge di contabilità e finanza pubblica
	L. n. 107 del 24/06/2010	Misure per il riconoscimento dei diritti alle persone sordocieche
	L. n. 122 del 30/07/2010	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 31/05/2010 n. 78, recante misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	61 di 63

	L. n. 183 del 04/11/2010	Deleghe al Governo in materia di lavori usuranti, di riorganizzazione di enti, di congedi, aspettative e permessi di ammortizzatori sociali, di servizi per l'impiego, di incentivi all'occupazione, di apprendistato, di occupazione femminile nonché misure contro il lavoro sommerso e disposizioni in tema di lavoro pubblico e di controversie di lavoro
	L. n. 220 del 13/12/2010	Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato – Legge di stabilità 2011
	L. n. 25 del 11/03/2011	Interpretazione autentica del comma 2 dell'art. 1 della legge 23/11/1998 n. 407 in materia di applicazione delle disposizioni concernenti le assunzioni obbligatorie e le quote di riserva in favore dei disabili
	L. n. 180 del 11/11/2011	Norme per la tutela della libertà d'impresa – Statuto delle imprese
	L. n. 183 del 12/11/2011	Disposizione per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato – Legge di stabilità 2012
	L. n. 184 del 12/11/2011	Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2012 e bilancio pluriennale per il triennio 2012 – 2014
	L. n. 214 del 22/12/2011	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 06/12/2011 n. 201 recante disposizioni urgenti per la crescita, l'equità ed il consolidamento degli enti pubblici
	L. n. 35 del 04/04/2012	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 09/02/2012 n. 5 recante disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo
	L. n. 92 del 28/06/2012	Disposizioni in materia di riforma del mercato del lavoro in una prospettiva di crescita
	L. n. 101 del 12/07/2012	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12/05/2012 n. 57 recante disposizioni urgenti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro nel settore dei trasporti e delle microimprese
	L. n. 134 del 07/08/2012	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 22/06/2012 n. 83 recante misure urgenti per la crescita del paese

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	62 di 63

	L. n. 221 del 17/12/2012	Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 18/10/2012 n. 179 recante ulteriori misure urgenti per la crescita del paese
	L. n. 228 del 24/12/2012	Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello stato – Legge di stabilità 2013
	L. n. 229 del 24/12/2012	Bilancio di previsione dello stato per l'anno finanziario 2013 e bilancio pluriennale per il triennio 2013 – 2015
NORMATIVA VILLA MONASTERO	L. 1016/78 n.316	Responsabilità degli albergatori per le cose portate dai clienti in albergo
	R.D. 1089 del 1/6/1939	Salvaguardia dei beni monumentali
	Legge 1497 del 29/6/1939 e successive modifiche ed integrazioni	Protezione delle bellezze naturali <i>Gazzetta Ufficiale n. 241 del 14/10/1939</i>
NORMATIVA PROTOCOLLO	D.P.C.M. 31 ottobre 2000	Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20 ottobre 1998, n.428
	D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445,	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
	D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82,	Codice dell'amministrazione digitale
	D.P.C.M. 3 dicembre 2013	Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.
NORMATIVA QUALITA'	ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità Requisiti
	ISO 9000:2000	Terminologia e principi essenziali dei sistemi di gestione qualità e della loro organizzazione
	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
	ISO 10002:2006	Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

Tutta la normativa è a disposizione dei servizi provinciali presso l'Ufficio Segreteria (raccolta delle Gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana) e consultabile, nelle pagine dei singoli settori, sul sito web della Provincia, dove è pubblicato anche lo Statuto, il Regolamento di Contabilità, il Regolamento di semplificazione dei procedimenti di spese in economia, il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi e tutti gli altri regolamenti che disciplinano l'attività dell'Ente.

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

I documenti prescrittivi interni quali delibere e determine sono presenti e consultabili nel programma informatico delle delibere e determine.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
SECONDA	04	<b>Manuale Della Qualità</b>	7/5/2014	63 di 63