





## **INDICE GENERALE**

### **0 POLITICA PER LA QUALITA'**

- 0.1 INFORMAZIONI GENERALI
- 0.2 APPROCCIO PER PROCESSI

### **1 SCOPO E APPLICABILITÀ DEL SISTEMA QUALITÀ POLIZIA MUNICIPALE**

- 1.1 CROSS REFERENCE UNI EN ISO 9001:2000

### **2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

### **3 TERMINI E DEFINIZIONI**

### **4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'**

- 4.1 REQUISITI GENERALI
- 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
  - 4.2.1 GENERALITÀ
  - 4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ E ALTRA DOCUMENTAZIONE
  - 4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI
  - 4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI

### **5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**


- 5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
- 5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE
- 5.3 POLITICA DELLA QUALITA'
- 5.4 PIANIFICAZIONE
  - 5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ
  - 5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- 5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
  - 5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL PERSONALE
  - 5.5.2 STRUTTURAZIONE FUNZIONE QUALITÀ
  - 5.5.3 COMUNICAZIONI INTERNE
- 5.6 RIESAME DELLA DIREZIONE
  - 5.6.1 GENERALITÀ
  - 5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME
  - 5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

### **6 DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

- 6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
- 6.2 RISORSE UMANE
  - 6.2.1 GENERALITÀ
  - 6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO
- 6.3 INFRASTRUTTURE
- 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

### **7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO**

- 7.1 PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO
- 7.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE
  - 7.2.1 INDIVIDUAZIONE DELLE ESIGENZE E DEI REQUISITI DEL CLIENTE
  - 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

|   |  |                                    |                      |
|---|--|------------------------------------|----------------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b><br><br><b>UNI EN ISO 9001:2000</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   |  | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |  | <i>Pagina 3 di 37</i>              | <i>Archivia S.Q.</i> |

**7.3 PROGETTAZIONE**

**7.3.1 PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

**7.3.2 ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE**

**7.3.3 ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE**

**7.3.4 RIESAME DELLA PROGETTAZIONE**

**7.3.5 VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE**

**7.3.6 VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

**7.3.7 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE**

**7.4 APPROVVIGIONAMENTO**

**7.4 PROCESSO DI ACQUISTO**

**7.4.1 PROCESSO ACQUISTI**

**7.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

**7.5.1 DESCRIZIONE DEI PROCESSI PRIMARI DI PRODUZIONE**

**7.5.2 GESTIONE VERIFICHE**

**7.5.3 GESTIONE DELLA VIABILITA'**

**7.5.4 GESTIONE INCIDENTI STRADALI**

**7.5.5 RILASCIO ATTI AMMINISTRATIVI**

**7.5.6 GESTIONE VERBALI**

**7.5.7 GESTIONE DELLA VIVIBILITA' E CONVIVENZA CIVILE**

**7.5.8 ATTI DI PLIZIA GIUDIZIARIA**

**7.6 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

**8 MISURAZIONE, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**8.1 GENERALITÀ**

**8.2 MONITORAGGIO E MISURAZIONI**

**8.2.1 SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

**8.2.2 AUDIT INTERNI**

**8.2.3 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI**

**8.2.4 MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO**

**8.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI**

**8.4 ANALISI DEI DATI**


**8.5 MIGLIORAMENTO**

**8.5.1 MIGLIORAMENTO CONTINUO**

**8.5.2 AZIONI CORRETTIVE**

**8.5.3 AZIONI PREVENTIVE**

**ALLEGATI**

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   |   | MAQ-04                      |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | Pagina 4 di 37              | Archivia S.Q. |

## 0 POLITICA PER LA QUALITA'

### Chi siamo

La Polizia Municipale ha il compito di far conoscere e rispettare le norme che regolano la convivenza civile all'interno del Comune di Modena, costituendo una istituzione riconosciuta dai cittadini e depositaria della fiducia degli stessi, ponendosi come primo referente sul territorio per la Amministrazione Comunale.

Il servizio svolto dalla Polizia Municipale è orientato a garantire la migliore fruizione della città, favorendo il godimento degli spazi e l'utilizzo dei servizi dell'ambito comunale.

La Polizia Municipale si pone come obiettivo di essere un referente per la vita di tutti i giorni e per conoscere ed orientarsi nella città e nei servizi che questa offre.

Il Corpo di Polizia Municipale, oltre ad essere un istituzione cittadina, è un organizzazione di persone che agisce in modo omogeneo, a favore del rispetto delle regole, della convivenza e per il bene della città, basando la propria missione su alcuni principi fondamentali e condivisi:

- Giustizia
- Imparzialità
- Disponibilità e spirito di servizio

L'operatore di Polizia Municipale è un importante punto di riferimento per la collettività; svolge i suoi compiti in maniera autorevole, dimostrandosi cioè preparato professionalmente e al contatto relazionale, capace di sviluppare le attività attraverso la migliore interpretazione delle situazioni e delle problematiche incontrate, applicando un approccio educativo e orientato a dare risposta ai bisogni della cittadinanza.


Le modalità di azione e di intervento partono dall'ascolto dei bisogni del cittadino, al fine di individuare soluzioni adeguate e orientate al benessere comune, indirizzando ai servizi ed alle possibilità d'uso della città con una funzione di aiuto e di supporto costante.

Gli strumenti a disposizione della Polizia Municipale sono molti ed articolati, per garantire un più ampio e positivo effetto della presenza sul territorio urbano e dei servizi espletati; questi sono più e meno noti al cittadino e comprendono:

- Presidio del territorio
- Azioni di educazione preventiva
- Soluzione ai problemi proposti dai cittadini
- Sanzione dei comportamenti scorretti
- Approfondimenti per lo studio e la conoscenza dei problemi territoriali
- Azione continuativa di informazione
- Mediazione dei conflitti tra i cittadini
- Intermediazione con i servizi e i referenti della Pubblica Amministrazione

### Cosa facciamo

Il Corpo di Polizia Municipale realizza attività e servizi specifici a favore della convivenza e del benessere dei cittadini di Modena.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 5 di 37</i>              | <i>Archivia S.Q.</i> |

Per meglio comprendere il beneficio generato a favore della collettività è utile descrivere gli ambiti e le modalità di azione proprie di questa organizzazione.

- Sicurezza stradale: disciplina dell'uso della strada e della circolazione negli spazi comuni
- Sicurezza della città: contrasto alla microcriminalità nell'ambito del contratto di sicurezza, monitoraggio delle aree critiche del contesto urbano
- Tutela del consumatore: verifica del rispetto delle normative vigenti a tutela del consumatore per le attività commerciali e per la sicurezza delle persone nei cantieri edili
- Tutela del territorio e dell'ambiente

Gli elementi distintivi delle modalità di intervento della Polizia Municipale si fondano su


- un'articolata pianificazione degli interventi, delle risorse impegnate e delle zone coperte dai servizi, che, partendo dai piani strategici indicati dalla Amministrazione Comunale, fa riferimento alle esigenze emerse nell'annualità precedente di servizio e nella contestualizzazione delle specifiche situazioni
- una complessa organizzazione dei turni e delle attività, che garantisce una copertura efficiente dei servizi per almeno **20** ore giornaliere, nonché la capacità di intervento su situazioni eccezionali e d'urgenza
- una forte presenza su tutto il territorio, nell'espletamento dei diversi servizi della Polizia Municipale, con particolare attenzione ai punti di interesse della collettività, garantendo la visibilità degli operatori e delle pattuglie, con effetto deterrente sui comportamenti scorretti e di catalizzazione dei bisogni delle persone
- utilizzo dello strumento sanzionatorio in maniera integrata con le azioni preventive ed educative
- capacità di utilizzo delle nuove tecnologie a supporto delle diverse ambiti di azione (videosorveglianza, radiolocalizzazione ecc)
- una rete di punti e modalità di contatto diversificate, sia centralizzate che distribuite sul territorio, per incontrare i cittadini e rispondere alle esigenze informative e di servizio.
- attività parallele di informazione pubblica e di educazione civile, all'uso della città ed alla conoscenza ed al rispetto delle regole che la amministrano, orientate e diversificate in base alle diverse fasce popolazione.
- gestione interna degli atti amministrativi, orientata alla trasparenza ed allo snellimento delle procedure.
- controllo e valutazione degli interventi realizzati e dei risultati ottenuti, per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese nell'anno e per la progettazione ed il miglioramento nell'anno successivo.

### **La professionalità dell'operatore di Polizia Municipale**

Essere un operatore di Polizia Municipale significa ricoprire un ruolo formale importante e riconosciuto sul territorio, ma lo stesso impone che le persone impegnate in tale funzione mettano in atto competenze fondamentali, costituenti una professionalità complessa e socialmente rilevante. È importante sottolineare che il ruolo richiesto dall'istituzione formale deve essere giustificato e supportato, in modo informale, dalle capacità e dal comportamento delle stesse persone.

Le componenti professionali principali possono essere così valorizzate:

- Capacità di mettersi in sintonia e creare comprensione reciproca, attraverso la relazione diretta con il cittadino, al fine di cogliere il cuore dei bisogni della persona e contemporaneamente trasmettere messaggi educativi forti.
- Modalità di rapporto basata sul rispetto reciproco, nei momenti di confronto con il cittadino, capace di realizzare una funzione rassicurante e riaffermare costantemente la fiducia riposta dai cittadini

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 6 di 37</i>              | <i>Archivia S.Q.</i> |

- Competenza specifica di settore, attraverso conoscenza e capacità di interpretazione delle normative nazionali e locali, che riguardano la convivenza civile e la regolazione in generale delle attività sul territorio urbano.
- Conoscenza del territorio comunale, dei servizi e delle attività necessari e possibili per supportare e favorire la vita delle persone in città, per orientare ogni singolo cittadino alla miglior soluzione possibile.
- Disponibilità al servizio, intesa come capacità di essere sempre pronti ad intervenire, se chiamati o di fronte a necessità della collettività, ed agire secondo una logica non individualistica, ma finalizzata al bene comune
- Presa in carico del problema del cittadino, ove l'operatore si pone come rappresentante della Amministrazione pubblica e si propone di dare una risposta concreta e completa allo stesso, rispondendo a bisogni ed aspettative che questi ripone nel Comune di Modena.

## 0.1 INFORMAZIONI GENERALI

### L'ORGANIZZAZIONE STRUTTURA E RISORSE

#### STRUTTURA


|                   |   |  |
|-------------------|---|--|
| Sede              | Modena – <b>Via G. Galilei, 165</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comando</li> <li>• <b>Contact Center</b></li> <li>• Uffici amministrativi</li> <li>• Parcheggio</li> </ul>      |
| PM Centro Storico | Modena - Stazione Autocorriere - Via Fabriani | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posto integrato di polizia (di Stato e PM)</li> <li>• Sportello (rilascio pass e pagamento sanzioni)</li> </ul> |

#### PERSONALE

AI 31/3/09

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| Comandante                | 1          |
| Commissari di PM          | 4          |
| Ispettori di P.M.         | 17         |
| Istruttore amministrativo | 1          |
| Operatori di PM           | 184        |
| Operatori amministrativi  | 17         |
| Uscieri                   | 1          |
| <b>Totale</b>             | <b>225</b> |

AI 31/3/09

|   |  |                             |               |
|---|--|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b><br><br><b>UNI EN ISO 9001:2000</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   |  | MAQ-04                      |               |
|   |  | Pagina 7 di 37              | Archivia S.Q. |

## STRUMENTI E MEZZI

|                                 |           |
|---------------------------------|-----------|
| AUTOFURGONI                     | <b>1</b>  |
| AUTOVETTURE                     | <b>33</b> |
| MOTOVEICOLI                     | <b>22</b> |
| CICLOMOTORI                     | 4         |
| ETILOMETRO                      | <b>3</b>  |
| AUTOVELOX <i>fissi</i>          | <b>2</b>  |
| <b>TELELASER</b>                | <b>1</b>  |
| IMPIANTI DI PHOTORED rilevatori | <b>18</b> |
| DEFIBRILLATORI                  | 2         |
| TELECAMERE                      | 43        |

## SERVIZI OFFERTI

I servizi di polizia municipale sono erogati nell'ambito delle tre aree identificate:

- ◆ sicurezza stradale
- ◆ sicurezza della città
- ◆ tutela del consumatore (commercio, edilizia, ambiente)


Sicurezza stradale: trattasi dell'attività di controllo sul comportamento degli utenti della strada volta a prevenire e reprimere i comportamenti degli utenti della strada che creano pericolo per la sicurezza e l'incolumità sulle strade o che, più immediatamente, ledono il diritto alla mobilità; le priorità di intervento sono sviluppate attraverso campagne mirate periodiche;

Sicurezza della città: trattasi dell'attività diretta a monitorare i centri occupati abusivamente, ad applicare le ordinanze sindacali per l'allontanamento di insediamenti di nomadi non autorizzati, a prevenire e controllare fenomeni di disturbo alla quiete pubblica e di prostituzione in particolare "su strada" finalizzati al reinserimento sociale delle giovani vittime in collaborazione con il Settore Politiche Sociali. Le attività sono effettuate d'iniziativa ed anche in collaborazione con le altre Forze di Polizia;

Tutela del consumatore: trattasi dell'attività posta in essere volta ad effettuare vigilanza commerciale, edilizia ed ambientale (compreso il rispetto della normativa di sicurezza sui luoghi di lavoro nei cantieri edili) sia d'iniziativa che in collaborazione con i Settori del Comune interessati, nonché con altri Enti ed Istituzioni.

## 0.2 – APPROCCIO PER PROCESSI

### IL PROCESSO DIREZIONALE

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 8 di 37</i>              | <i>Archivia S.Q.</i> |

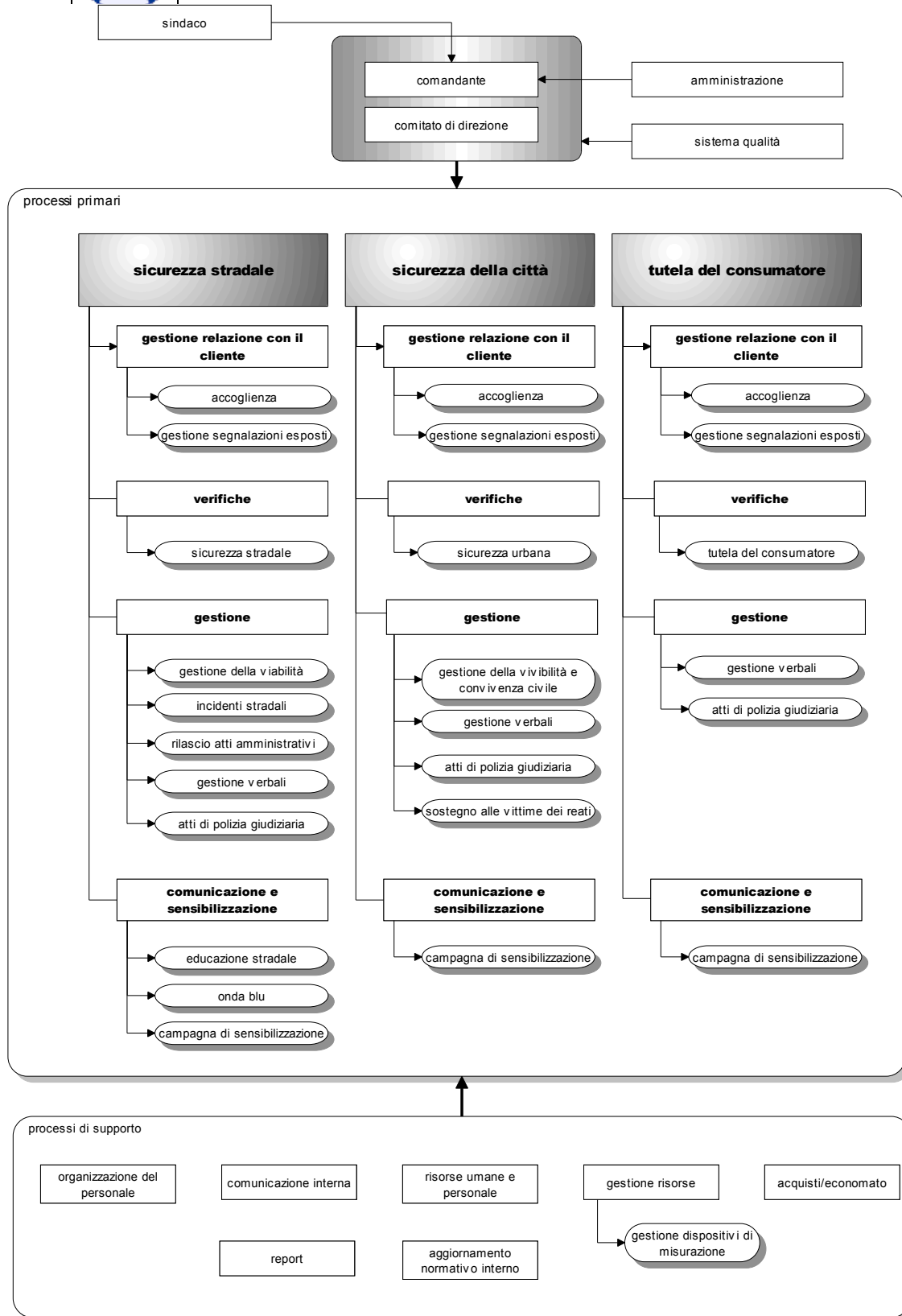
L'approccio utilizzato per la strutturazione e implementazione del Sistema Qualità ha portato all'individuazione di processi primari e di supporto di seguito dettagliati e rappresentati. La pianificazione delle attività (definizione di obiettivi, politiche strategiche, modalità attuative), la individuazione delle risorse necessarie alla realizzazione, il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi definiti ai vari livelli, e dei suddetti processi avviene attraverso l'attività direzionale, esercitata dal Comandante, di volta in volta coadiuvato dal Comitato di Direzione formato dai Commissari, con le modalità dettagliate nel paragrafo 5 del presente manuale "Responsabilità della Direzione". La riunione avviene con cadenza periodica, solitamente settimanale.

## **IL SISTEMA DEI MACROPROCESSI E DELLE FUNZIONI AZIENDALI**

Coerentemente a quanto proposto dalla norma, la polizia municipale ha adottato un approccio per processi nello sviluppo del proprio Sistema di gestione per la Qualità; questo approccio, orientato allo sviluppo dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione, ha impegnato l'organizzazione:


1. Nell'individuazione dei clienti della polizia municipale.
2. Nell'attivazione di un progetto di misura della soddisfazione del cliente
3. nell'individuazione dei macro-processi aziendali, allo scopo di individuare eventuali ipotesi di miglioramento;
4. nella focalizzazione dell'attenzione su quei processi a maggiore impatto sulla competitività dell'organizzazione orientata al soddisfacimento delle esigenze del proprio Cliente.





La definizione di una struttura per processi ha impegnato la Direzione nel definire una struttura organizzativa che tenga in considerazione lo sviluppo delle attività realmente svolte a prescindere dalle struttura funzionale dell'organizzazione.


Tale approccio ha avuto come risultato principale:

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | MAQ-04                      |               |
|   |   | Pagina 10 di 37             | Archivia S.Q. |

- ◆ la creazione di un comitato di direzione che funge da organo decisionale primario
- ◆ la possibilità di definire procedure di processo e quindi trasversali rispetto all'organizzazione consentendo una naturale integrazione tra le funzioni
- ◆ una logica di misura delle performance basata sulle prestazioni del processo

Ai fini del funzionamento del sistema di gestione aziendale sono state definite una serie di procedure che descrivono le modalità di funzionamento dei processi individuati.

| SISTEMA DOCUMENTALE  | CODIFICA     |
|--|--------------|
| MANUALE DELLA QUALITA'   | MAQ          |
| GESTIONE AGGIORNAMENTI NORMATIVI                                       | PR-01        |
| GESTIONE VERBALI   | PR-02        |
| GESTIONE ATTIVITA' FORMATIVE   | PR-03        |
| ORGANIZZAZIONE E GESTIONE TURNI  | PR-04        |
| GESTIONE INFORTUNISTICA  | PR-05        |
| GESTIONE INTERVENTI SICUREZZA URBANA                                   | PR-06        |
| PIANIFICAZIONE E GESTIONE ATTIVITA' DI CONTROLLO                       | PR-07        |
| GESTIONE CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE                                 | PR-08        |
| GESTIONE SEGNALAZIONI ED ESPOSTI                                       | PR-09        |
| GESTIONE STRUMENTI DI MISURAZIONE E CONTROLLO                          | PR-10        |
| GESTIONE DEI DOCUMENTI E DEI DATI E DELLE REGISTRAZIONI DELLA QUALITA' | PR-11        |
| GESTIONE AUDIT INTERNI   | PR-12        |
| GESTIONE MIGLIORAMENTO CONTINUO – AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE       | PR-13        |
| APPROVVIGIONAMENTI E VALUTAZIONE FORNITORI                             | PR-14        |
| GESTIONE RECLAMI   | PR-15        |
| PROGETTAZIONE DEI SERVIZI  | PR-16        |
| <b>GESTIONE CONTACT CENTER</b>   | <b>PR-17</b> |

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 11 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

## IL PROCESSO PRIMARIO

I processi primari sono tipicamente quelli che hanno un impatto diretto sulle strategie dell'organizzazione o che hanno un impatto diretto sul servizio al cliente.

Il sistema di processi di della polizia municipale si sviluppa intorno a tre aree di interesse generale che sono:

1. sicurezza stradale
2. sicurezza della città
3. tutela del consumatore (edilizia, commercio, ambiente)

All'interno di tali aree sono stati identificati i processi realizzativi che consentono l'erogazione dei servizi tipici del Servizio di PM.

Ogni area può prevedere le attività tipiche di progettazione e sviluppo (vedi pr-16) in relazione alle necessità di realizzazione di nuovi servizi o di servizi la cui effettuazione differisce radicalmente dalle modalità con cui si sono realizzate fino a quel momento.

In modo trasversale sono stati individuati processi generali comuni alle tre diverse aree (tra parentesi si dà notizia delle procedure di sistema che ne descrivono le modalità di gestione):

- ◆ gestione della relazione con il cliente (pr – 09, pr – 15, **pr-17**)
- ◆ gestione delle verifiche (pr – 07)
- ◆ gestione delle attività (pr – 02 –05 –06)
- ◆ comunicazione e sensibilizzazione (Pr –08)

All'interno di questi processi infine si è data evidenza delle attività necessarie allo sviluppo dei servizi.


La logica sottesa alla stesura delle procedure di sistema e della strutturazione delle stesse nell'ambito del processo generale è quella del ciclo di Deming. I processi vengono quindi sviluppati con la realizzazione di quattro fasi: pianificazione attività (PLAN), di esecuzione attività (DO), di verifica attività realizzata (CHECK) che dà origine ad una rivisitazione della pianificazione attività (ACT).

## I PROCESSI DI SUPPORTO

I processi di supporto sono quei processi che consentono la realizzazione dei processi primari e che non impattano direttamente sul cliente/cittadino.

Ai fini dello svolgimento dei processi primari sono stati individuati i seguenti processi di supporto quali (tra parentesi si dà notizia delle procedure di sistema che ne descrivono le modalità di gestione):

- ◆ organizzazione del personale (pr – 04)
- ◆ gestione risorse umane (pr – 03)
- ◆ gestione aggiornamenti normativi (pr –01)
- ◆ gestione strumenti di misurazione e controllo (pr –10)
- ◆ gestione approvvigionamenti (pr –14)
- ◆ gestione registrazioni e documenti del sistema qualità (pr – 11)
- ◆ gestione miglioramento continuo – non conformità azioni correttive e preventive (pr – 13)

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                               | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 12 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

- ◆ gestione audit interni della qualità (pr – 12)
- ◆ comunicazione interna

Analogamente ai processi primari la logica sottesa alla stesura delle procedure di sistema e della strutturazione delle stesse nell'ambito del processo generale è quella del ciclo di Deming.

## **1. SCOPO E APPLICABILITÀ DEL SISTEMA QUALITÀ POLIZIA MUNICIPALE**

Il presente Manuale della Qualità è stato elaborato ed utilizzato per:

- esplicitare e divulgare la politica della Qualità, ossia la dichiarazione programmatica del vertice aziendale del Comando contenente l'impegno a perseguire gli obiettivi di Qualità individuati e pianificati;
- descrivere l'organizzazione, le modalità operative, le responsabilità, nonché le procedure elaborate per descrivere l'insieme dei processi e delle risorse necessari alla predisposizione delle attività;
- attuare un efficace Sistema Qualità:
  - attraverso l'individuazione e la diffusione degli standard qualitativi delle attività,
  - fornendo elementi per un migliore controllo delle attività operative e dell'adeguatezza del sistema stesso attraverso la conduzione di audit interni,
  - assicurando continuità al sistema e ai suoi requisiti, nel caso di cambiamenti delle condizioni,
  - informando e formando il personale in merito ai requisiti del sistema qualità e ai metodi relativi alla conformità del servizio offerto.

Il Sistema Qualità si applica alle attività realizzative e di controllo connesse, secondo adattamenti, graduazioni e con estensione dipendenti dai seguenti fattori:

- complessità e maturità del processo di realizzazione e dei metodi usati;
- capacità, addestramento e competenze del personale coinvolto;
- aspetti economici derivanti dalla non conformità del servizio/prodotto.


Il Sistema Qualità è orientato al raggiungimento e soddisfacimento dei requisiti per la qualità espressi dal Cliente. A questo obiettivo fondamentale devono tendere tutti i collaboratori dell'Azienda, ognuno nell'ambito della propria area di competenza, attraverso una attiva azione di miglioramento continuo delle proprie prestazioni che consenta il raggiungimento dell'obiettivo aziendale. Inoltre, al fine di perseguire in maniera sempre più efficace la soddisfazione del Cliente, il sistema prevede una pianificazione della qualità realizzata, per quanto applicabile, anche attraverso le seguenti attività:

- eventuale adattamento e specificazione di alcuni requisiti del Sistema Qualità in relazione alle caratteristiche del servizio da fornire con la relativa documentazione (integrazioni al presente Manuale e alle procedure);
- identificazione, acquisizione e aggiornamento di metodologie di processo, apparecchiature e strumenti, risorse e capacità, che possano essere necessarie per il conseguimento della qualità richiesta;
- assicurazione della compatibilità tra processo, procedure di controllo e di verifica e documentazione applicabile.

L'oggetto di certificazione copre i seguenti servizi e processi:

- pianificazione e gestione dei servizi e dei processi inerenti la sicurezza stradale, la sicurezza della città e la tutela del consumatore con specifico riferimento alle materie di edilizia, commercio e ambiente.


### **ESCLUSIONI AMMESSE**

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | MAQ-04                      |               |
|   |   | Pagina 13 di 37             | Archivia S.Q. |

Nessun punto della norma è escluso

## 1.1 CROSS REFERENCE UNI EN ISO 9001:2000

| Prescrizione  | 9001       | Manuale          | PROC.             |
|---|------------|------------------|-------------------|
| <b>APPROCCIO PER PROCESSI</b>   | <b>0.2</b> | 0.2              |                   |
| <b>SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE</b>  | <b>1</b>   | 1                |                   |
| <b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>  | <b>2</b>   | 2                |                   |
| <b>TERMINI E DEFINIZIONI</b>  | <b>3</b>   | 3                |                   |
| <b>SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (SISTEMA DI GESTIONE)</b>                 | <b>4</b>   | 4                |                   |
| Requisiti generali  | 4.1        | 4.1              |                   |
| Requisiti generali relativi alla documentazione                                 | 4.2        | 4.2              |                   |
| Generalità  | 4.2.1      | 4.2.1            | 11, 01            |
| Manuale della Qualità   | 4.2.2      | 4.2.2            |                   |
| Tenuta sotto controllo dei documenti  | 4.2.3      | 4.2.3            |                   |
| Tenuta sotto controllo delle registrazioni                                      | 4.2.4      | 4.2.4            |                   |
| <b>RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE</b>   | <b>5</b>   | <b>5</b>         |                   |
| Impegno della Direzione   | 5.1        | 5.1              |                   |
| Attenzione focalizzata al Cliente   | 5.2        | 5.2              | <b>17</b>         |
| Politica per la Qualità   | 5.3        | 0 - 5.3          |                   |
| Pianificazione  | 5.4        | 5.4              |                   |
| Obiettivi per la Qualità  | 5.4.1      | 5.4.1            |                   |
| Pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità                           | 5.4.2      | 5.4.2            |                   |
| Responsabilità, autorità e comunicazione  | 5.5        | 5.5              |                   |
| Responsabilità ed autorità  | 5.5.1      | 5.5.1            |                   |
| Rappresentante della Direzione  | 5.5.2      | 5.5.2            |                   |
| Comunicazione interna   | 5.5.3      | 5.5.3            |                   |
| Riesame da parte della Direzione  | 5.6        | 5.6              |                   |
| Generalità  | 5.6.1      | 5.6.1            |                   |
| Elementi in ingresso del Riesame  | 5.6.2      | 5.6.2            |                   |
| Elementi in uscita dal Riesame  | 5.6.3      | 5.6.3            |                   |
| <b>GESTIONE DELLE RISORSE</b>   | <b>6</b>   | <b>6</b>         |                   |
| Messa a disposizione delle risorse  | 6.1        | 6.1              |                   |
| Risorse umane   | 6.2        | 6.2              | 03                |
| Generalità  | 6.2.1      | 6.2.1            |                   |
| Competenza, consapevolezza ed addestramento                                     | 6.2.2      | 6.2.2            |                   |
| Infrastrutture  | 6.3        | 6.3              |                   |
| Ambiente di lavoro  | 6.4        | 6.4              |                   |
| <b>REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO</b>   | <b>7</b>   | <b>7</b>         |                   |
| Pianificazione della realizzazione del prodotto                                 | 7.1        | 7.1              | 04, 07            |
| Processi relativi al Cliente  | 7.2        | 7.2              |                   |
| Determinazione dei requisiti relativi al prodotto                               | 7.2.1      | 7.2.1            |                   |
| Riesame dei requisiti relativi al prodotto                                      | 7.2.2      | 7.2.1            |                   |
| Comunicazioni con il Cliente  | 7.2.3      | 7.2.3            | 08, 15            |
| Progettazione e sviluppo  | <b>7.3</b> | <b>7.3</b>       | 16                |
| Acquisti  | 7.4        | 7.4              | 14                |
| Processo di acquisto  | 7.4.1      | 7.4.1            |                   |
| Informazioni per l'approvvigionamento   | 7.4.2      | 7.4.1            |                   |
| Verifica dei prodotti approvvigionati   | 7.4.3      | 7.4.1            |                   |
| Produzione ed erogazione di servizi   | 7.5        | 7.5              | 02, 05, 06,<br>09 |
| Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi | 7.5.1      | 7.5.1,7.5.2      |                   |
| Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi              | 7.5.2      | Da 7.5.1 a 7.5.9 |                   |
| Identificazione e rintracciabilità  | 7.5.3      | Da 7.5.1 a 7.5.9 |                   |
| Proprietà del Cliente   | 7.5.4      |                  |                   |
| Conservazione dei prodotti  | 7.5.5      |                  |                   |
| Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio                          | 7.6        | 7.6              | 10                |
| <b>MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO</b>                                     | <b>8</b>   | <b>8</b>         |                   |

|   |   |                                    |               |
|---|---|------------------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <b>MAQ-04</b>                      |               |
|   |   | Pagina 14 di 37                    | Archivia S.Q. |

| Prescrizione                                     | 9001  | Manuale | PROC. |
|--|-------|---------|-------|
| Generalità                                       | 8.1   | 8.1     |       |
| Monitoraggi e misurazioni                        | 8.2   | 8.2     |       |
| Soddisfazione del Cliente                        | 8.2.1 | 8.2.1   |       |
| Verifiche ispettive interne, audit               | 8.2.2 | 8.2.2   | 12    |
| Monitoraggi e misurazioni dei processi           | 8.2.3 | 8.2.3   |       |
| Monitoraggi e misurazioni dei prodotti/servizio  | 8.2.4 | 8.2.4   |       |
| Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi | 8.3   | 8.3     |       |
| Analisi dei dati                                 | 8.4   | 8.4     |       |
| Miglioramento                                    | 8.5   | 8.5     |       |
| Miglioramento continuo                           | 8.5.1 | 8.5.1   | 13    |
| Azioni correttive                                | 8.5.2 | 8.5.2   |       |
| Azioni preventive                                | 8.5.3 | 8.5.3   |       |

## 2        **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il Sistema Qualità, documentato nel presente Manuale, è stato realizzato in modo da soddisfare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001 (edizione 2000), con riferimento ai criteri ed ai principi generali contenuti nella norma UNI ISO 9004 (edizione 2000).

Il presente Manuale rispetta i principi di qualità del servizio previsti nella Carta dei Servizi e quindi garantiti al Cliente utente. Sono riportati, inoltre, i principali fattori e gli indicatori di Qualità relativi al servizio erogato.

Il Sistema Qualità recepisce, inoltre, le prescrizioni riportate nelle normative di settore applicabili, la cui gestione è delegata alle varie funzioni di polizia municipale, come esplicitato nella procedura di gestione della documentazione di sistema.

Vengono elencate in funzione esemplificativa le principali normative applicabili:

- L. 7/03/1986 N. 65
- L.R. Emilia Romagna n. 24/2003
- Codice della strada
- Legge 241/1990 in materia di Procedimento Amministrativo e successive modifiche ed integrazioni
- **TUELL 267/2000**
- **codice penale e codice di procedura penale**

## 3        **TERMINI E DEFINIZIONI**


Per la stesura del presente Manuale e delle relative Procedure si è fatto riferimento alle definizioni riportate nella norma UNI EN ISO 9000:2000 con le seguenti aggiunte e/o precisazioni:

**Responsabile del Sistema Qualità** – Comandante

**Rappresentante della Direzione** – Comitato di Direzione

**Azioni correttive** - Azioni intraprese per eliminare le cause di ricorrenti non conformità al fine di prevenirne il ripetersi.

**Azioni preventive** - Azioni intraprese per eliminare le cause di potenziali non conformità al fine di prevenirne il verificarsi.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 15 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

**Documenti di registrazione della qualità** - Documenti interni e/o di origine esterna che dimostrano il soddisfacimento: dei requisiti relativi al servizio/prodotto; dei requisiti relativi alle modalità operative e alle relative responsabilità nelle diverse fasi di realizzazione e di verifica; dei requisiti di Sistema Qualità.

**Altri documenti (tecnici, operativi, gestionali)** - Documenti della polizia municipale e/o di origine esterna, che definiscono sia i requisiti relativi al servizio/prodotto sia le modalità operative e gestionali, nonché le responsabilità relative alle diverse fasi di realizzazione e di verifica.

**Elenchi di Sistema Qualità** - Documenti che identificano e individuano lo stato delle risorse aziendali disponibili.

**Fornitore** - Persona o Società avente un rapporto contrattuale per la fornitura di servizi/prodotti alla polizia municipale..

**Gruppo di Verifica Ispettiva Interna** - Gruppo costituito dallo Staff Qualità ed eventualmente da personale da questi coinvolto (in qualità di supporto o di osservatore) e responsabile della preparazione e realizzazione delle Verifiche Ispettive Interne.

**Identificazione** - Possibilità di riconoscere un determinato servizio/prodotto tramite correlazione con documenti in grado di specificarne i requisiti.

**Manuale della Qualità (MAQ)** - Documento che enuncia la politica e gli obiettivi per la qualità, descrive la struttura organizzativa della società, i principali prodotti/servizi forniti, il sistema di processi adottato, le linee generali del Sistema Qualità, nonché il suo campo di applicazione e le eventuali esclusioni.

**Piano delle Verifiche Ispettive Interne** - Documento che stabilisce la frequenza delle Verifiche Ispettive Interne da effettuarsi annualmente sulle Funzioni coinvolte nell'applicazione del Sistema Qualità.

**Procedure di Sistema** - Documenti che definiscono le modalità applicative e le responsabilità del Sistema Qualità adottato e applicato.

**Qualifica del Fornitore** - Attributo al Fornitore, ottenuto a seguito delle attività di valutazione e sorveglianza.

**Valutazione del Fornitore** - Attività di verifica delle capacità organizzative, commerciali ed amministrative del Fornitore e della capacità tecnica di fornire servizi/prodotti, incluse eventuali specifiche prescrizioni di assicurazione della Qualità.

## 4 SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

### 4.1- REQUISITI GENERALI


La polizia municipale assicura un adeguato Sistema Qualità aziendale che si identifica nella definizione e diffusione della politica, nell'individuazione e pianificazione delle risorse e dei tempi necessari all'attuazione degli obiettivi per la Qualità prefissati, nella puntuale identificazione delle responsabilità ed autorità del personale, nel controllo della Qualità, nell'assicurazione dell'adeguatezza del sistema stesso attraverso le verifiche ispettive pianificate, al fine di garantire le conformità ai requisiti richiesti.

### 4.2 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

#### 4.2.1 Generalità

I documenti fondamentali che descrivono e reggono il Sistema Qualità sono:

- Manuale della Qualità
- Procedure e diagrammi di flusso
- Modulistica
- Documentazione esterna
- Documenti di registrazione della Qualità

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   |   | MAQ-04                      |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | Pagina 16 di 37             | Archivia S.Q. |

Tali documenti sono integrati da altri di utilizzo e controllo, come indicato nelle specifiche sezioni del Manuale o richiamati dalle singole procedure.

La documentazione sopra riportata risponde a tutte le prescrizioni della norma assunta quale modello di riferimento e comprende tutte le attività individuate dalla polizia municipale, quali elementi necessari ad assicurare la Qualità del prodotto fornito e del servizio erogato.

#### **4.2.2 MANUALE DELLA QUALITÀ ED ALTRA DOCUMENTAZIONE**

##### **MANUALE DELLA QUALITÀ**

E' il documento che:

- descrive lo scopo ed il campo di applicazione del Sistema Qualità,
- definisce la Politica per la Qualità della polizia municipale e gli obiettivi,
- descrive le prescrizioni applicabili, relativamente alla norma di riferimento,
- descrive e motiva le esclusioni ammesse rispetto alle prescrizioni della norma di riferimento,
- descrive le strutture e correlazioni organizzative,
- delinea i flussi operativi e le modalità gestionali,
- individua le responsabilità connesse alla realizzazione, al mantenimento, alla correzione ed al miglioramento del Sistema Qualità.

Questo documento rimanda ad altri documenti, quali procedure, moduli, che dettagliano ulteriormente le attività produttive.

Il Manuale della Qualità aziendale è preparato dallo Staff Qualità, verificato dai Commissari e approvato dal comandante.

##### **PROCEDURE**

Sono delle disposizioni scritte che disciplinano le attività del Servizio di PM al fine di garantire una corretta applicazione del Sistema Qualità.

Le procedure ed il Manuale sono elencati nel relativo Elenco di Sistema Qualità (dove viene specificata la revisione corrente) ed i punti di riferimento con le normative sono dettagliati nel Cross Reference, riportato al paragrafo 1.1 del presente Manuale.

Questi documenti rappresentano il know-how di polizia municipale e, pertanto, non possono essere distribuiti all'esterno dell'organizzazione.

Le procedure sono predisposte dallo Staff Qualità, con la collaborazione di tutte le funzioni aziendali di volta in volta coinvolte e sono approvate dal Comandante.


##### **DIAGRAMMI DI FLUSSO**

Tutte le procedure di sistema sono completate con un diagramma di flusso per facilitarne l'immediata comprensione. Tale rappresentazione verrà gestita attraverso il ciclo di emissione previsto per le procedure di Sistema Qualità.

##### **MODULISTICA**

E' la raccolta di tutti i moduli e quanto altro predefinito, citati nel presente Manuale e nelle procedure. Ove possibile, si ritrovano in revisione corrente, (incluso il relativo elenco) nell'archivio del Sistema Qualità gestito dallo Staff Qualità.



|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 17 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

## **DOCUMENTAZIONE ESTERNA**

Per documentazione esterna si intende tutta la documentazione emessa all'esterno dell'organizzazione e coinvolta nel Sistema Qualità.

In particolare per i documenti di tipo tecnico (istruzioni, manuali d'uso fornite dai produttori di vetture, componenti) la responsabilità della conservazione e del rispetto ricade sulle funzioni direttamente coinvolte nell'osservazione delle stesse.

Per quanto attiene alle normative di settore nazionali e regionali, il tempestivo aggiornamento viene effettuato giornalmente attraverso l'Ufficio procedure, che acquisisce la normativa dall'esterno e la gestione come da procedura "gestione aggiornamenti normativi".

### **4.2.3 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DOCUMENTI**

Tutta la documentazione relativa al Sistema Qualità ed ai documenti di supporto è regolata da specifica procedura, la quale definisce le modalità di identificazione, emissione, approvazione, circolazione, modifica, archiviazione dei documenti e gestione dei dati su supporto informatico (Procedura "Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità").

#### **Identificazione**

Tutti i documenti di sistema sono corredati delle informazioni necessarie alla loro identificazione univoca.

#### **Approvazione ed emissione**

L'emissione della documentazione relativa al Sistema Qualità viene gestita direttamente dallo Staff Qualità. Il contenuto dei documenti diventa operativo ed applicabile dopo la firma di approvazione da parte del Comandante, ad esclusione della modulistica, gestita a cura dello Staff Qualità.

I riferimenti della documentazione sono contenuti nelle tabelle "Matrice delle responsabilità documenti" e "Matrice delle responsabilità registrazioni", allegate alla procedura "Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità", che costituisce anche l'indice sempre aggiornato della documentazione applicabile al Sistema Qualità.

#### **Revisione**

Ogni revisione di un documento (manuale e procedure) prevede, oltre alle date del documento sostituito, l'assegnazione di un indice di revisione progressivo riportato ove possibile sul documento stesso e, comunque, nei relativi elenchi di sistema (elenco procedure, elenco moduli, tabella documenti, tabella registrazioni).

Ogni revisione prevede l'immediato:


- aggiornamento dell'archivio del Sistema Qualità che rappresenta un riferimento per il personale in Azienda, relativamente alla documentazione inclusa nel Sistema Qualità in ultima revisione,
- distribuzione e formazione/informazione, se necessaria, del nuovo documento a tutte le persone interessate.

#### **Distribuzione**

La distribuzione in forma controllata della documentazione viene effettuata a cura dello Staff Qualità tramite specifico modulo di distribuzione.

Sono soggetti a distribuzione controllata molti dei documenti del sistema come il Manuale Qualità, le Procedure.

Tutti i documenti distribuiti in forma controllata riportano i destinatari della stessa, congruenti con la lista di distribuzione in cui vengono raccolte le firme attestanti la consegna del documento. Il ritiro delle copie obsolete, distribuite in forma controllata, avviene a cura dello Staff Qualità. I documenti in distribuzione non controllata non prevedono moduli di distribuzione e la sostituzione dei documenti superati. Essi sono eliminati a cura del destinatario.

|   |  |                             |               |
|---|--|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b><br><br><b>UNI EN ISO 9001:2000</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   |  | MAQ-04                      |               |
|   |  | Pagina 18 di 37             | Archivia S.Q. |

## Archiviazione

L'archiviazione del Manuale, procedure, moduli originali, corredati da tutte le firme di approvazione, dove previste, è effettuata a cura dello Staff Qualità.

### Conservazione delle copie obsolete

Il Manuale e le procedure obsolete originali, sostituite da nuove edizioni, vengono conservate a cura dello Staff Qualità, il quale provvede ad archivarle separatamente in modo da impedirne l'erronea distribuzione. I moduli obsoleti vengono eliminati conservando l'originale in edizione corrente.

### Documentazione esterna

Tutta la documentazione esterna, ad esempio norme, direttive, ecc. viene gestita dalle varie aree utilizzatrici delle stesse e quindi responsabili dell'archiviazione, della conservazione e dell'aggiornamento (vedi paragrafo precedente 4.2.2).

### Gestione dei dati su supporto informatico

#### Rete Informativa

Le stazioni di lavoro della Polizia Municipale, sia nella sede di via **G. Galilei, 165** che di via Fabriani sono collegate in rete locale ethernet a 10 o 100 Mbit/secondo. Nel caso della sede di **via G. Galilei, 165** la rete locale è collegata con la rimanente rete dell'Amministrazione Comunale in ethernet su fibra ottica ridondata a 1Gbit/sec; nel caso della sede di via Fabriani, il collegamento è in fibra ottica non ridondata a 100 Mbit/sec.

Le stazioni utilizzano la rete per la navigazione internet/intranet, per la posta, per applicativi client/server (i server si trovano presso il CED) e per applicativi su mainframe tramite emulazione 3270.

#### Sistemi di protezione da virus (firewall, antivirus, .....

Il collegamento ad internet avviene attraverso il firewall centrale del Comune di Modena (Cisco Pix). La protezione antivirus è realizzata con un antivirus sul server di posta centrale (Trendmicro VirusWall), antivirus sui server (Trendmicro ServerProtect) e sui singoli client (Trendmicro OfficeScan). L'antivirus è installato su circa il 100 % dei client.

#### Sistema di Back up

I sistemi di backup sono attivati sui server (Tivoli TSM) e sul mainframe che si trovano presso il CED. I backup sono effettuati con frequenza giornaliera. Il salvataggio dei dati sui clienti è cura e responsabilità dei singoli operatori

### Trattamento dei dati personali

L'organizzazione, venendo a conoscenza dei dati personali dei clienti che sporgono segnalazioni e esposti, rilasciano i propri dati per altri motivi, si impegna alla segretezza e riservatezza nel trattamento dei suddetti dati, adempiendo al D.P.R. "Regolamento recante norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali" n. 318/99, a norma dell'art. 15 comma 2 della L. 675/96 e successive modifiche ed integrazioni.

#### **4.2.4 TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE REGISTRAZIONI**

I documenti di registrazione della qualità sono riportati nella tabella "Matrice delle Responsabilità registrazioni".


Essi sono archiviati a cura delle diverse funzioni, come riportato nella tabella stessa, per il periodo definito per ciascun documento, salvo diverso accordo con il Cliente.

## **5 RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE**

### **5.1. - IMPEGNO DELLA DIREZIONE**

La presente sezione:

- Dimostra il coinvolgimento della Direzione nella persona del Comandante e la sua presenza come esempio continuo.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 19 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

- Contiene l'espressione della politica per la Qualità esplicitata dal comandante. Tale politica evidenzia l'importanza del miglioramento continuativo del Sistema di Gestione e della necessità di rispettare sistematicamente i requisiti attesi dal Cliente utente e quelli cogenti derivanti da aspetti legali o regolamentari.
- Definisce gli obiettivi per la qualità.
- Delinea la struttura organizzativa in termini di autorità e responsabilità, i criteri di pianificazione della Qualità e definisce il Sistema di Gestione introdotto allo scopo di attuare gli obiettivi della Qualità stabiliti.
- Definisce le modalità e le tempistiche previste per il riesame del Sistema.
- Definisce i criteri attraverso i quali si verifica la disponibilità delle risorse necessarie.

## **5.2. - ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE**

Tutte le attività svolte dalla polizia municipale sono pianificate e finalizzate al completo rispetto delle aspettative, sia dei Clienti esterni (cittadini), sia delle altre parti coinvolte nella condivisione degli interessi aziendali.

Quindi è fondamentale per la polizia municipale il completo raggiungimento dei risultati operativi e gestionali attraverso:

- l'individuazione e il monitoraggio continuo delle esigenze e delle aspettative del Cliente,
- il trasferimento di queste esigenze ed aspettative in requisiti operativi,
- il coinvolgimento e la soddisfazione del personale interno.

In particolare, sono tenuti sotto continua attenzione le esigenze e le aspettative dei Clienti in modo da assicurare sempre la completa soddisfazione verso il servizio fornito.

Inoltre, le attività del Servizio di Polizia Municipale sono fortemente legate a:

- prescrizioni relative all'individuazione dei requisiti del servizio offerto al Cliente esplicitate nella Carta dei Servizi,
- prescrizioni derivanti da leggi e/o norme, direttive relative alle modalità di effettuazione dei servizi,

## **5.3. - POLITICA DELLA QUALITÀ**


La Politica della Qualità esplicitata nel paragrafo 0 del presente Manuale viene rivista e revisionata durante le riunioni di riesame della Direzione. La diffusione della Politica della Qualità viene fatta per la prima revisione attraverso ordine di servizio, le successive modifiche vengono diffuse attraverso la documentazione di Sistema.

Gli obiettivi generali riportati nella Politica della Qualità, vengono tradotti in obiettivi di dettaglio a breve/medio termine (riassunti nel relativo quadro strutturale in allegato al manuale), il cui raggiungimento rappresenta uno degli argomenti che:

1. viene sistematicamente verificato globalmente durante:
  - i riesami della Direzione (vedi par 5.6)
  - i periodici incontri con il Comitato di direzione (vedi par 5.4.1);
2. singolarmente durante le frequenti riunioni con la Direzione.

Il Comandante ha identificato e nominato come suo Rappresentante della Direzione per la gestione del sistema qualità il Comitato di Direzione.

Inoltre è compito del Comitato predisporre tutte le informazioni sull'andamento del Sistema Qualità aziendale, in particolare nell'ottica del miglioramento dello stesso, da utilizzare come input per il periodico riesame della Direzione.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 20 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

È altresì compito del Comitato promuovere la consapevolezza e la conoscenza a tutti i dipendenti in merito alle richieste, aspettative e bisogni dei Clienti, ad esempio attraverso la condivisione dei risultati della gestione dei reclami pervenuti.

## **5.4 - PIANIFICAZIONE**

### **5.4.1 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ**

La pianificazione della Qualità riguarda tutto il complesso di attività mirate alla predisposizione di strumenti, risorse, documenti, iniziative ecc., finalizzate all'attuazione del Sistema Qualità rispondente ai requisiti della norma, alla politica della Qualità ed alle esigenze operative dell'Azienda.

A tale scopo, al fine di consentire il monitoraggio delle attività di cui sopra, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi sanciti nella Politica per la Qualità, vengono definiti, in occasione del periodico Riesame della Direzione, puntuali obiettivi per ogni funzione interna.

Tali obiettivi possono essere legati ad indicatori utilizzati per la verifica degli stessi. Per quanto riguarda gli indicatori su cui operare le valutazioni delle attività promosse al fine del miglioramento continuativo, essi saranno definiti al momento dell'individuazione e avvio delle azioni identificate.

La definizione degli obiettivi e i risultati attesi sono comunicati a tutto il personale in modo da garantire il suo coinvolgimento nel raggiungimento degli stessi.

Il Comitato e il Comandante verificano il raggiungimento degli stessi ed il controllo dei processi attraverso l'utilizzo di indicatori da portare all'attenzione della Direzione, nonché il monitoraggio e il riscontro rispetto alla pianificazione fatta e riportata nel quadro sintetico degli obiettivi di miglioramento. Tale attività rientra nel più ampio processo di pianificazione della Qualità ed impegno della Direzione, che nasce con la definizione della politica e degli obiettivi e prosegue con la fase continua di verifica che si realizza, non soltanto attraverso le attività svolte direttamente dallo Staff Qualità per il mantenimento del sistema stesso (audit, gestione non conformità), ma anche attraverso il riesame e gli incontri con il Comitato.


Vista la natura delle attività svolte dalla polizia municipale si possono differenziare gli obiettivi nei modi seguenti:

1. obiettivi istituzionali assegnati dal Comune di Modena
2. obiettivi di miglioramento (riassunti nel quadro strutturale allegato al presente manuale)
  1. I primi sono assegnati alla Polizia municipale direttamente dal Comune di Modena e quantificati nei piani di lavoro annuali. Si tratta di obiettivi di tipo quantitativo a cadenza annuale relativi ai servizi effettuati dalla polizia stessa (il riferimento per questi sono i requisiti relativi ai servizi prestati). Questi obiettivi sono monitorati con cadenza mensile, trimestrale, semestrale o annuale a seconda della loro strategicità. La loro consuntivazione è a carico dei commissari che comunicano i dati al Comandante secondo i tempi e le modalità definite.
  2. Gli obiettivi di miglioramento sono iniziative decise internamente dal comitato di progetto. Queste iniziative sono pianificate nella loro realizzazione e monitorate periodicamente in occasione degli incontri del comitato di direzione.

### **5.4.2 PIANIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ**

L'attività di pianificazione rende disponibili e documentati tutti gli elementi comprendenti:

- definizione delle caratteristiche del servizio (espresse, implicite e cogenti) e riesame del contratto,
- definizione delle modalità di pianificazione e programmazione del servizio,
- definizione di precise modalità di erogazione dei servizi documentate secondo le procedure del Sistema Qualità e le registrazioni conseguenti,
- definizione dei metodi di controllo e gestione dei dispositivi di misurazione,
- definizione delle attività connesse ai piani di miglioramento.

|   |  |                                    |               |
|---|--|------------------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b><br><br><b>UNI EN ISO 9001:2000</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |               |
|   |  | <b>MAQ-04</b>                      |               |
|   |  | <i>Pagina 21 di 37</i>             | Archivia S.Q. |

Tale pianificazione, relativamente alle attività considerate standard, è riconducibile alle metodologie descritte e documentate nelle procedure del Sistema Qualità.

Tuttavia, quando deve essere realizzato un particolare prodotto/servizio, non rientrante nello standard dell'organizzazione o su specifica richiesta del Cliente, viene predisposto un Piano della Qualità apposito che include o richiama:

- requisiti per la Qualità,
- l'attribuzione delle responsabilità,
- le procedure e la modulistica applicabili,
- il processo di realizzazione e di controllo,
- l'eventuale descrizione di tutte le attività non documentate sulle procedure aziendali.

Tali documenti sono preparati ed emessi dal Commissario competente a seconda delle materie in oggetto.

## **5.5. - RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE**

### **5.5.1 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ DEL PERSONALE**

L'organizzazione del Servizio di PM è riportata nel modello generale dei processi inserito nel paragrafo 0.3 e nell'organigramma aziendale in allegato.



**Manuale del sistema di gestione per la qualità**

**UNI EN ISO 9001:2000**

Manuale del Sistema Qualità

MAQ-04

Pagina 22 di 37

Archivia S.Q.

**Matrice processi responsabilità segue :**

| <b>PROCESSI</b>                               | <b>RESPONSABILITÀ</b> | U.<br>O.<br>C.<br>Pr<br>oc<br>ed<br>ur<br>e | U.<br>O.<br>C.<br>.S<br>ic<br>ur<br>ez<br>za<br>Ur<br>ba<br>na | U.<br>O.<br>C.<br>.S<br>ic<br>ur<br>ez<br>za<br>St<br>ra<br>da<br>le | U.<br>O.<br>C.<br>Or<br>ga<br>ni<br>zz<br>az<br>io<br>ne | U.O.<br>S.<br>Segre<br>teria<br>di<br>Servi<br>zio |
|---|-----------------------|---|--|--|--|--|
| Gestione accoglienza                          |                       | X   |  |  |  |  |
| Gestione segnalazione ed esposti              |                       |   | X  | X  |  |  |
| Pianificazione e gestione attività controllo  |                       | X   |  | X  |  |  |
| Gestione viabilità                            |                       |   |  | X  | X  |  |
| Gestione incidenti stradali                   |                       |   |  |  | X  |  |
| Rilascio atti amministrativi                  |                       |   |  |  | X  |  |
| Gestione verbali                              |                       | X   |  |  |  |  |
| Gestione della vivibilità e convivenza civile |                       |   | X  |  |  |  |
| Sostegno alle vittime del reato               |                       |   | X  |  |  |  |
| Atti di polizia giudiziaria                   |                       | X   | X  |  |  |  |
| Educazione stradale                           |                       | X   |  |  |  |  |
| Onda blu                                      |                       |   |  |  | X  |  |
| Campagne di sensibilizzazione                 |                       |   |  | X  |  |  |
| Organizzazione e gestione del personale       |                       |   |  |  | X  |  |
| Comunicazione interna                         |                       | X   |  |  | X  |  |
| Gestione attività formativa                   |                       | X   |  |  |  |  |
| Gestione strumenti di misurazione e controllo |                       |   |  | X  |  |  |
| Approvvigionamenti                            |                       |   |  |  |  | X  |
| Gestione aggiornamenti normativi              |                       | X   |  |  |  |  |
| Gestione sistema qualità                      |                       |   |  |  | X  |  |
| <b>Gestione Contact Center</b>                |                       | <b>X</b>                                    |  |  |  |  |

*Viene evidenziata la sola responsabilità organizzativa.*

|   |  |                             |               |
|---|--|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per la qualità</b><br><b>UNI EN ISO 9001:2000</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   |  | MAQ-04                      |               |
|   |  | Pagina 23 di 37             | Archivia S.Q. |

I livelli di responsabilità inerenti la gestione dei singoli processi aziendali sono definiti all'interno delle varie procedure e prevedono i seguenti livelli di responsabilità:

**Resp. strategiche:** definisce il posizionamento strategico del servizio e il livello di prestazione dei processi. Assegna, quindi, obiettivi ai responsabili organizzativi dei processi nell'ottica della strategia che ha definito. Il responsabile strategico di tutti i servizi erogati è identificato nel Comandante.

**Resp. organizzativa:** predispone l'organizzazione del processo, in termini di disegno dei flussi informativi e di individuazione e organizzazione delle risorse necessarie alla loro gestione. È il responsabile del processo e ne ha autonomia di gestione. Nella struttura dell'organizzazione del Servizio di PM è rappresentato dai Commissari competenti per materia.

**Resp. operative:** gestisce operativamente e nella quotidianità il processo, ha un ruolo di responsabilità nell'ambito dei flussi definiti dal responsabile del processo. Nella struttura dell'organizzazione del Servizio di PM è rappresentato dagli Ispettori competenti per materia.

**Supporto diretto al processo:** supporta le attività operative di processo e collabora con il responsabile organizzativo.


### 5.5.2 STRUTTURAZIONE FUNZIONE QUALITÀ



#### Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità

Responsabilità del Comandante sono:

- la definizione della Politica della Qualità della Società, degli obiettivi che si prefigge di ottenere e degli impegni che intende rispettare,
- la definizione delle strategie per il raggiungimento degli obiettivi della Qualità, predisponendo e fornendo gli strumenti e le risorse necessarie al loro ottenimento,
- la definizione delle politiche commerciali dell'organizzazione,
- la nomina del Rappresentante della Direzione e dello Staff Operativo della Qualità,
- l'approvazione del Manuale della Qualità e delle procedure dell'Azienda,
- il coordinamento delle riunioni periodiche per il Riesame del Sistema,
- la valutazione di necessità formative, di nuove risorse,
- l'approvazione delle azioni correttive e preventive necessarie al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento continuo.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 24 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

### **Rappresentante della Direzione**

Il comandante ha nominato quale Rappresentante della Direzione il Comitato di Direzione con specifica autorità per:

- assicurare che il Sistema Qualità aziendale sia mantenuto e sia conforme a quanto specificato nel presente Manuale;
- indagare sull'andamento del sistema al fine di verificarne l'efficacia e permetterne il miglioramento continuo;
- mantenere i contatti con l'esterno per tutto quanto concerne le attività e le problematiche relative alla Qualità e al Sistema aziendale.

### **Staff Operativo Qualità**

Esso è composto dal Commissario dell' U.O.C. Organizzazione. Compito dello Staff Qualità è:

- la gestione del ciclo di emissione verifica e approvazione del Manuale e delle procedure del Sistema di Gestione aziendale,
- la gestione delle eventuali revisioni ai documenti della Qualità,
- la registrazione e l'analisi dei dati statistici della Qualità per il riesame della Direzione,
- la gestione delle Non Conformità,
- la richiesta e la verifica di eventuali azioni preventive e correttive necessarie al miglioramento,
- la gestione delle Verifiche Ispettive Interne ed esterne.

### **5.5.3. COMUNICAZIONI INTERNE**

La struttura organizzativa assicura e gestisce il corretto trasferimento delle informazioni relative al processo di erogazione del servizio e di tutti i processi collegati al Sistema Qualità attraverso il coordinamento e l'utilizzo di una serie di canali strutturati e monitorati, costituiti primariamente da:

- ◆ comunicazioni ed ordini di servizio interni, in cui vengono specificate le nuove disposizioni ed informazioni operative inerenti l'organizzazione e l'effettuazione dei servizi
- ◆ le procedure del sistema qualità che sono diffuse e inviate a tutti i livelli dell'organizzazione.
- ◆ Briefing operativi in occasione di fiere, partite di calcio e manifestazioni particolari


Un utile strumento di veicolazione delle informazioni sono le bacheche.

Il Comune di Modena redige e mette a disposizione di tutto il personale del Comune un periodico informativo "Strettamente personale" in cui sono riportate iniziative e notizie riguardanti l'ente.

Inoltre, particolare attenzione viene prestata alla divulgazione, a tutto il personale, dei risultati e dell'andamento in genere del Sistema Qualità interno, tramite la comunicazione dei risultati del Riesame della Direzione.

Tramite quest'attività è possibile mantenere attiva la sensibilizzazione del personale alle problematiche della Qualità, agli obiettivi ad essa collegati, al miglioramento del Sistema Qualità ed ai risultati conseguiti.



|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 25 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

## **5.6. - RIESAME DELLA DIREZIONE**

### **5.6.1 GENERALITÀ**

La Direzione provvede al riesame del Sistema con frequenza almeno annuale, al fine di valutare la sua idoneità, la sua adeguatezza e la sua efficacia, utilizzando come riferimento la documentazione predisposta a cura del Comitato di Direzione.

Riesami della Direzione più frequenti possono essere effettuati qualora esigenze organizzative, modifiche significative o altre situazioni particolari, ne rendano necessaria l'attuazione.

La convocazione di tali Riesami straordinari avviene a cura dello Staff Qualità nelle date di volta in volta individuate durante il riesame stesso.

### **5.6.2 ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME**


La documentazione predisposta dallo Staff Qualità è costituita da:

- i risultati degli audit interni e dell'Organismo di Certificazione
- gli ultimi report relativi alle segnalazioni e suggerimenti provenienti dai Clienti gestiti dal servizio di prossimità
- le ultime indagini sulla soddisfazione del cliente
- l'andamento dei processi aziendali relativi ad ogni singola area
- l'andamento delle Non conformità imputabili ai processi, alle procedure, al personale ed ai fornitori (predisposti dallo Staff Qualità),
- le modifiche all'organizzazione, ai processi ed a quanto altro possa influenzare il Sistema interno,
- il quadro strutturale degli obiettivi di miglioramento in cui vengono riportati in dettaglio gli obiettivi di miglioramento e le azioni a breve/lungo termine con relativi responsabili,
- la Politica della Qualità,
- le proposte per il miglioramento continuativo (predisposte dai Responsabili di processo).

### **5.6.3 ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME**

Scopi principali del Riesame della Direzione sono:

- La verifica dell'adeguatezza del Sistema Qualità, dimostrata nel tempo ed in funzione della situazione contingente,
- l'adeguatezza della Politica della Qualità,
- l'analisi del grado di applicazione del presente Manuale, delle procedure di sistema, lo stato delle eventuali azioni correttive e preventive,
- la coerenza degli assetti organizzativi agli obiettivi e alle risorse (vedi piani di lavoro).
- la verifica del conseguimento o meno degli obiettivi di qualità indicati dalla Politica per la Qualità, dettagliati nel quadro di riferimento (Quadro degli Obiettivi Strutturali) e definiti nel precedente Riesame, con conseguente definizione di nuovi obiettivi e relativi indicatori,
- l'identificazione di aree di miglioramento del servizio connesse ai requisiti ed alle aspettative del Cliente,
- la necessità di modifiche a procedure oppure emissione di nuove procedure,

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 26 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

- la disponibilità di adeguate risorse (personale e qualifiche, strumenti e apparecchiature, documentazione tecnica e operativa, approvvigionamenti) per l'applicazione del Sistema,
- le esigenze di formazione del personale.

I verbali conclusivi del Riesame della Direzione sono redatti dallo Staff Qualità, firmati dal Comandante e quindi portati a conoscenza di tutto il personale.

È inoltre compito del Comitato promuovere e seguire anche l'avvio ed il completamento delle eventuali azioni correttive, preventive e dei piani di miglioramento, richiesti durante il Riesame della Direzione.

Registrazioni di tali riesami sono conservate secondo i criteri definiti nella procedura "Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità".

## **6 DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

### **6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE**

Questa sezione riguarda:

- la definizione delle risorse interne in termini sia di mezzi economici ed infrastrutture, sia di risorse umane,
- la valutazione periodica dell'adeguatezza di tali risorse,
- la valutazione periodica delle necessità di formazione del personale,
- l'erogazione della stessa e le fasi di verifica dell'efficacia.

Tutto questo è finalizzato alla puntuale ed efficace implementazione e mantenimento del Sistema per il raggiungimento della piena soddisfazione del Cliente.

### **6.2 RISORSE UMANE**

#### **6.2.1 GENERALITÀ**

Il Comandante a seguito di confronto con il Comitato di Direzione, identifica le risorse necessarie al conseguimento degli obiettivi di qualità.


Eventuali necessità di reperimento di figure professionali, che in termini quantitativi e/o qualitativi non possono essere soddisfatte all'interno del Comando sono reclutate attraverso concorso pubblico secondo la regolamentazione di legge prevista.

#### **6.2.2 COMPETENZA, CONSAPEVOLEZZA ED ADDESTRAMENTO**

Il personale della polizia municipale possiede le caratteristiche, il profilo professionale e l'esperienza necessaria per lo svolgimento delle attività operative richieste, questo è anche dovuto al metodo di reclutamento del personale che è fatto tramite concorso e mobilità esterna da altri Comuni. L'analisi dell'adeguatezza delle competenze del personale aziendale viene valutata e ridefinita dal Comandante e dall'ufficio procedure periodicamente durante la pianificazione e programmazione della conseguente attività formativa necessaria (cfr. procedura "Gestione Attività Formative").

Il Comune di Modena in collaborazione con il **Settore** Polizia Municipale ha definito le competenze necessarie alla gestione delle attività di Polizia. Tali competenze sono definite per profilo professionale e coprono l'intera organizzazione. I profili mappati sono:

- **Funzionario di polizia municipale**
- **Istruttore direttivo di polizia municipale**
- **Istruttore di polizia municipale**

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | MAQ-04                      |               |
|   |   | Pagina 27 di 37             | Archivia S.Q. |

- Addetto di sezione (*amministrativo*)
- **Istruttore direttivo amministrativo**

La metodologia seguita per la descrizione delle competenze, in un primo momento era stata quella di "Spencer" che divideva le competenze in conoscenze e capacità, dove per conoscenze si intendeva l'insieme del patrimonio di saperi acquisibili e certificabili e per capacità la messa in atto delle conoscenze in comportamenti osservabili e riconoscibili.

Si era proceduto ad un autoposizionamento da parte del profilo dell'Istruttore direttivo di PM (ex Ispettore) riscontrando una compilazione non obiettiva e non realistica delle schede **di competenza per unità operativa dove, associate alle attività richieste, si chiedeva di descrivere le competenze minime attese ed era definito il loro valore di attesa secondo una scala graduata. Tali schede avrebbero dovute essere utilizzate per definire la formazione di base che gli operatori devono avere per presidiare i processi all'interno dei settori specifici e come supporto per la strutturazione degli interventi formativi programmati o occasionali.**

**L'attuale metodologia prevede una analisi del comportamento degli operatori rispetto ai seguenti macrotemi , ognuno dei quali si articola a sua volta in 5-7 microaspetti:**

**livello di competenze degli Ispettori mediante il posizionamento degli stessi (secondo i: seguenti livelli: insufficiente, sufficiente, buono) rispetto ai seguenti macro-aspetti:**

- **orientamento al risultato**
- **costruzione di relazioni**
- **orientamento al cliente interno-esterno**
- **capacità di programmazione , organizzazione e controllo**
- **gestione del lavoro di gruppo**
- **flessibilità e cambiamento**
- **autorevolezza**
- **presa di decisione**
- **soluzione di problemi**

**L'analisi ha l'obiettivo di valutare il comportamento secondo il seguente punteggio di livello: 1= insufficiente, 2= sufficiente, 3= buono**

**I risultati sono riportati in apposito prospetto e sulla base degli stessi sarà definita la formazione mirata.**

La polizia municipale ritiene importante la crescita professionale delle proprie risorse umane tramite adeguata attività di formazione e affiancamento. Tale attività è predisposta, nei limiti definiti dalle situazioni contingenti e dalle disponibilità aziendali. La procedura "Gestione attività formative" contiene le relative prescrizioni e definisce:

- La formazione di entrata del personale di polizia municipale
- L'attività di pianificazione dell'attività formativa da erogare,
- i criteri di gestione della formazione,
- le modalità di valutazione della maggior competenza acquisita dal personale,
- le modalità di registrazione delle attività di formazione e i relativi documenti, i quali sono gestiti secondo la specifica procedura "Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità".

Nelle attività formative rientrano eventuali riunioni con finalità di istruire, documentare ed arricchire la conoscenza del personale su argomenti di particolare interesse, quali la consapevolezza e sensibilizzazione di tutto il personale in merito al Sistema Qualità.

Vengono svolti addestramenti specifici a servizi di primo soccorso e prevenzione incendi indirizzati a dipendenti in servizio a cura del Servizio Prevenzione del Comune di Modena.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 28 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

Durante il Riesame del Sistema Qualità vengono inoltre valutate, sulla base dei risultati conseguiti e dell'analisi delle non conformità imputabili al personale, necessità di formazione specifica oltre a quanto già pianificato a inizio anno.

### 6.3 INFRASTRUTTURE

L'attività di definizione, predisposizione e mantenimento delle infrastrutture aziendali viene realizzata in modo da ottemperare alla conformità ai requisiti dei servizi erogati, attraverso l'individuazione ed il soddisfacimento dei fabbisogni aziendali, la definizione delle caratteristiche tecniche ed economiche delle infrastrutture da acquistare, realizzare o modificare, a seconda delle mutevoli necessità aziendali.

Al fine di garantire un corretto stato di manutenzione delle infrastrutture, viene gestito il processo di manutenzione ordinaria e straordinaria attraverso, a seconda dell'entità e della tipologia di intervento, risorse interne, risorse esterne, quali Imprese selezionate e qualificate. Finalità del processo è quella di garantire funzionalità, efficienza ed il mantenimento nel tempo degli immobili.

### 6.4 AMBIENTE DI LAVORO

Le attività avvengono nel pieno rispetto dell'ambiente di lavoro, sia per quanto riguarda i fattori umani, sia per quanto riguarda i fattori logistici.

Gli ambienti di lavoro (uffici, parcheggi vetture ecc) presentano caratteristiche ambientali adeguate e quindi che rispettano le condizioni necessarie di luminosità, spaziosità, rumorosità ed ergonomia. Viene garantita, inoltre, nella sede del Comando la dotazione minima necessaria ad un primo intervento di pronto soccorso **oltre che un defibrillatore**.

Anche gli aspetti legati ai fattori umani sono garantiti con il rispetto della normativa in merito alla sicurezza e igiene dell'ambiente di lavoro a cura del Servizio Prevenzione del Comune di Modena. Inoltre, quando necessario, viene impartita al personale una specifica istruzione.

## 7 REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

### 7.1. - PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO


Tutte le attività correlate al processo di erogazione del servizio sono adeguatamente identificate, pianificate e sviluppate.

Successive attività di controllo e di verifica delle attività consentono di assicurare la piena conformità del servizio e di individuare aree di miglioramento nell'ottica di puntuale e continua soddisfazione dei Clienti.

L'erogazione del servizio è basata su alcuni processi fondamentali:

- l'identificazione delle richieste e delle attese del Cliente e la verifica della fattibilità di eventuali modifiche, temporanee e/o permanenti, al servizio;
- la trasformazione delle richieste e delle attese in requisiti ed il completamento degli stessi con i requisiti cogenti e autodefiniti;
- la definizione, tramite procedure ed istruzioni, dei processi componenti e di supporto all'erogazione del servizio;
- la definizione e l'esecuzione di opportune fasi di verifica e di controllo, tali da assicurare il rispetto della conformità del prodotto/servizio verso i requisiti specificati;
- l'identificazione delle risorse idonee alla realizzazione del prodotto/servizio richiesto;
- il mantenimento di tutte le registrazioni correlate e necessarie a dimostrare la conformità del processo e del servizio erogato (procedura "Gestione dei documenti, dei dati e delle registrazioni della Qualità").

### 7.2 – PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

|   |   |                             |               |
|---|---|-----------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | Manuale del Sistema Qualità |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <b>MAQ-04</b>               |               |
|   |   | Pagina 29 di 37             | Archivia S.Q. |

### 7.2.1 - INDIVIDUAZIONE DELLE ESIGENZE E DEI REQUISITI DEL CITTADINO

Il concetto di cliente della polizia municipale è inteso in senso ampio facendo riferimento sia ai clienti come istituzioni (Comune, circoscrizioni ecc), sia alle forme associate di cittadini (associazioni ecc) sia infine nel senso di cittadino singolo.

L'individuazione delle esigenze e dei requisiti del Cittadino è attuata attraverso:

- Indagini periodiche sulla soddisfazione e sulla rilevazione delle esigenze
- Il monitoraggio delle segnalazioni esterne pervenute (cfr. procedura "gestione segnalazione esposti");
- I controlli effettuati dal personale sull'esterno;


Sulla scorta dei requisiti attesi dal Cliente, il Settore di Polizia Municipale ha elaborato la "Carta dei Servizi" che ha messo a disposizione dei cittadini. La "Carta dei Servizi" rappresenta l'impegno che il Settore Polizia Municipale assume nei confronti del Cittadino. Il rapporto viene regolato dalle normative in materia e quindi la carta viene revisionata periodicamente.

La "Carta dei Servizi" rappresenta inoltre uno strumento, accanto alla comunicazione dei risultati della gestione interna dei reclami, per la diffusione al personale dei requisiti che il servizio deve fornire e garantire.

### 7.2.3 COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE/cittadino – GESTIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

I canali di comunicazione tra la polizia municipale e il Cliente sono costituiti da:

- 1 Carta dei Servizi, in cui vengono riportate importanti informazioni quali: **le soluzioni ai bisogni del cittadino-cliente in materia di sicurezza stradale, sicurezza urbana, di tutela del consumatore**. All'interno della Carta è presente un modulo per sporgere reclamo.
- 2 **Contact Center presso il Comando** della polizia municipale in cui il cittadino si presenta per richiedere informazioni, presentare ricorsi, richieste di autorizzazioni, rilascio di deposizioni ecc.
- 3 Onda Blu : servizio informativo sulla viabilità gestito dall'Ufficio Ordinanze mediante l'emissione di comunicati in collaborazione con l'Ufficio Stampa del Comune di Modena unitamente a 2 radio locali; le informazioni riguardano le interruzioni o sospensioni totali o parziali della circolazione stradale in strade interessate da cantieri stradali
- 4 Campagne di sensibilizzazione (vedi "pr gestione campagne di sensibilizzazione") periodiche gestite in collaborazione all'ufficio di Gabinetto del Sindaco che realizza campagne di sensibilizzazione stabile sulla base di analisi del fenomeno che danno origine a piani della salute nell'ambito della sicurezza stradale.
- 5 Campagne di educazione stradale nelle scuole. Si tratta di attività continuative e reiterate negli anni che hanno lo scopo di educare gli studenti al rispetto delle norme sulla circolazione stradale.
- 6 Telefono a cui è possibile rivolgersi per informazioni e presentazione segnalazioni ed esposti.
- 7 È inoltre attivo un sito Internet aggiornato in cui è possibile trovare informazioni generiche sui servizi, sulle autorizzazioni per la circolazione in Centro Storico che si possono chiedere, sulla carta dei servizi ecc. Al sito è possibile accedere attraverso il sito del Comune di Modena. ([www.monet.mo.it/poliziamunicipale](http://www.monet.mo.it/poliziamunicipale))
- 8 Operatore sul territorio che rileva segnalazioni ed esposti del cittadino e interviene per risolvere eventuali criticità.
- 9 Comunicazione istituzionale. Come ad esempio comunicati stampa, pubblicazioni con la popolazione per comunicare i risultati dell'attività, ecc. Altro evento che rientra in questo ambito è l'annuale festa del corpo di polizia in cui si coglie l'occasione di comunicare al personale e al Comune i risultati dell'attività.
- 10 Raccolta sistematica di reclami sull'operato degli operatori di p.m. (vedi pr-15)

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 30 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

## **7.3 – PROGETTAZIONE**

### **7.3.1 – PIANIFICAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

Le attività relative alla progettazione ruotano attorno la definizione di un piano di progetto che prevede la pianificazione organizzata di:

- Fasi di progettazione
- Le attività di riesame, verifica e validazione per le fasi o gruppi di fasi

Sono inoltre in questo ambito definite le responsabilità relative al progetto in particolar modo la nomina del Commissario di PM responsabile, nonché le interazioni e la gestione delle interfacce, quando il progetto preveda più gruppi di lavoro che devono integrarsi.

### **7.3.2 – ELEMENTI IN INGRESSO ALLA PROGETTAZIONE**

Gli input della progettazione sono definiti e raccolti (e conservati come registrazioni, eventualmente in allegato al piano stesso) nel piano di progetto sviluppato e comprendono:

- requisiti di prestazione e di funzionamento richiesti
- requisiti cogenti quali norme, regolamenti, prassi del cliente, ecc...
- informazioni derivanti da precedenti progetti simili, altri requisiti ritenuti utili e necessari

Si prevede come prima fase del piano di progetto un riesame degli elementi in ingresso.

### **7.3.3 – ELEMENTI IN USCITA DALLA PROGETTAZIONE**

Gli output della progettazione sono raccolti nel piano di progetto sviluppato e comprendono:

- La precisazione circa le caratteristiche dei prodotti,
- Le informazioni relative ad eventuali approvvigionamenti
- Le informazioni circa l'eventuale produzione e erogazione dei servizi
- I criteri di accettazione dei prodotti

Gli elementi in uscita devono comunque soddisfare gli elementi in ingresso.

### **7.3.4 – RIESAME DELLA PROGETTAZIONE**

Il piano di progetto definisce a seguito di quali fasi deve essere fatta una attività di riesame.

A tale attività è prevista la partecipazione dei membri del gruppo di progettazione interessato ed eventualmente tutte le altre funzioni coinvolte, a vario titolo, nella progettazione e sviluppo dell'oggetto del riesame. \_\_

Il riesame effettuato viene registrato su specifico verbale e deve essere idoneo a:


- Valutare la capacità dei risultati della progettazione di ottemperare ai requisiti
- Individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie

A seguito di riesame ci potranno essere modifiche anche sostanziali al piano di progetto.

### **7.3.5 – VERIFICA DELLA PROGETTAZIONE**

Le verifiche della progettazione hanno lo scopo di assicurare che gli elementi in uscita della progettazione siano coerenti e rispettino quelli in ingresso. Le verifiche sono registrate su specifico verbale. A seguito di verifica ci potranno essere modifiche anche sostanziali al piano di progetto.

### **7.3.6 – VALIDAZIONE DELLA PROGETTAZIONE**

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 31 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

La validazione ha lo scopo di verificare l'efficacia del servizio sviluppato. Per le attività di polizia municipale non sempre questa attività è possibile, dipendendo spesso dal Responsabile che può sviluppare autonomamente il progetto realizzato e quindi validare in proprio la progettazione. Le validazioni, quando presenti, sono effettuate prima della erogazione del servizio al cittadino ed adeguatamente registrate.

### **7.3.7 – TENUTA SOTTO CONTROLLO DELLE MODIFICHE DELLA PROGETTAZIONE**

Eventuali modifiche alla progettazione, e le relative azioni conseguenti, sono identificate e registrate adeguatamente come previsto nella specifica procedura (SQ\_PAQ 02) direttamente nel piano di progetto, con revisioni progressive. Le modifiche intervenute anche in fase di sviluppo vengono riesaminate, verificate e validate come opportuno, tenendo adeguatamente conto degli effetti che queste comportano sia sul progetto che sulle parti (elaborati) eventualmente già consegnati.

## **7.4 APPROVVIGIONAMENTI**

### **7.4.1 - Processo acquisti**

Scopo di questo punto è garantire:

- La scelta di fornitori affidabili
- L'emissione di ordini chiari e non equivoci corredati di tutte le informazioni necessarie all'acquisto
- La verifica dei prodotti/ servizi approvvigionati

La polizia municipale ha descritto in una specifica procedura "Pr - Approvvigionamenti e valutazione dei fornitori" le modalità di acquisto e di valutazione dei fornitori. Tale attività è comunque svolta solo in parte dal Servizio di polizia municipale infatti nei casi in cui si tratti di procedere ad acquisti di interesse generale della pubblica amministrazione ci si rivolge all'ufficio acquisti del Servizio Economato del Comune di Modena. Il servizio gestisce autonomamente gli acquisti relativi alla propria area di competenza. Eventuali anomalie di sulla fornitura sono registrate su appositi moduli di gestione anomalie


## **7.5 – PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **7.5.1 – DESCRIZIONE DEI PROCESSI PRIMARI DI PRODUZIONE**

### **7.5.2 - GESTIONE VERIFICHE**

#### **Normativa di riferimento:**

- D.Lgs 30.4.1992 n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni con relativo regolamento di esecuzione ed attuazione
- Legge 24.11.1981 n. 689 e successive modificazioni "Modifiche al sistema penale"
- R.D. 18.6.1931 n.773 "Testo Unico delle leggi di pubblica sicurezza" , il regolamento di esecuzione del TULPS, D.L. 21.3.1978 n. 59 convertito in Legge 18.5.1978 n. 191 "norme penali e processuali per la prevenzione e la repressione di gravi reati;
- D.Lgs. 31.3.1998 n. 114 "Riforma della disciplina relativa al settore del commercio....." ed altre norme in materia di commercio (Legge 25.8.1991 n. 287, Legge 30.4.1962 n. 283, legge 5.8.1981 n.441
- Codice penale e codice di procedura penale
- Codice di procedura civile
- DPR 6.6.2001 n. 380 "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di edilizia e successive modifiche
- Regolamenti comunali in materia di polizia urbana , di :commercio, edilizia, sanità ed ambiente

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 32 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

**Responsabilità organizzativa** – commissario UOC Procedure (per edilizia, commercio ed ambiente) e commissario UOC sicurezza stradale (per le verifiche relative alla sicurezza stradale)

**Descrizione delle attività:** (vedi “pr Pianificazione e gestione Attività di controllo”) le attività di verifica concernono le verifiche relative alle diverse aree di interesse della polizia municipale (sicurezza stradale e tutela del consumatore). Tali attività si sviluppano in generale secondo le seguenti macrofasi:

- ◆ Pianificazione annuale (piani di lavoro)
- ◆ Programmazione delle attività (piano di breve periodo e specifiche sulle modalità e tipologie di verifica)
- ◆ Esecuzione delle attività di verifica
- ◆ Registrazione attività eseguite
- ◆ Consuntivazione e verifica attività

### 7.5.3 - GESTIONE DELLA VIABILITÀ

**Normativa di riferimento:**

- D.Lgs 30.4.1992 n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni con relativo regolamento di esecuzione ed attuazione
- Legge 24.11.1981 n. 689 e successive modificazioni "Modifiche al sistema penale"

**Responsabilità organizzativa** – commissario u.o.c. sicurezza stradale

**Descrizione delle attività:** le attività concernono in particolare gli interventi tipici di polizia municipale della gestione della viabilità nel territorio di riferimento. Tali attività vengono svolte dal personale operativo a seguito di incidente, o per manifestazioni o per la necessità di presidio di un territorio. L'organizzazione del personale esterno per lo svolgimento di questa attività viene definita nell'ambito del processo di “pianificazione e gestione attività controllo” che programma le attività da effettuarsi in materia di controllo della viabilità.

### 7.5.4 - GESTIONE INCIDENTI STRADALI

**Normativa di riferimento:**

- D.Lgs 30.4.1992 n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni con relativo regolamento di esecuzione ed attuazione
- Legge 24.11.1981 n. 689 e successive modificazioni "Modifiche al sistema penale"
- Codice penale e procedura penale

**Responsabilità organizzativa:** commissario UOC **Sicurezza Stradale**


**Descrizione delle attività:** (vedi “pr gestione infortunistica”) le attività si concentrano in particolar modo nella descrizione dei rilievi a seguito di incidente stradale e nella gestione del rilascio di informazioni ad esso relative.

### 7.5.5 - RILASCIO ATTI AMMINISTRATIVI

**Normativa di riferimento:**

- D.Lgs. 267 /2000 ordinamento Enti Locali
- D.Lgs 30.4.1992 n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni con relativo regolamento di esecuzione ed attuazione



|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 33 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

- Ordinanze comunali

**Responsabilità organizzativa: commissario UOC Procedure**

**Descrizione delle attività:** gli atti amministrativi che possono essere rilasciati dal Settore Polizia Municipale sono:

- ◆ **Autorizzazione circolazione ZTL in Centro Storico (autorizzazioni, temporanee e pass giornalieri)**
- ◆ **Trasporti eccezionali, macchine agricole, mezzi pesanti**
- ◆ **Ordinanze di viabilità : temporanee e permanenti**

Le attività svolte dalla polizia municipale sono relative alla verifica della documentazione presentata dai cittadini, dalla congruità di essa con la normativa di riferimento e dal rilascio dell'atto autorizzatorio.

**7.5.6 - GESTIONE VERBALI**

**Normativa di riferimento:**

- D.Lgs 30.4.1992 n. 285 Codice della Strada e successive modifiche ed integrazioni con relativo regolamento di esecuzione ed attuazione
- Legge 24.11.1981 n. 689 e successive modificazioni "Modifiche al sistema penale"

**Responsabilità organizzativa: Commissario UOC Procedure**

**Descrizione delle attività:** (vedi "pr gestione verbali") i verbali emessi dalla polizia municipale possono riguardare o le sanzioni relative alla violazione del codice della strada, regolamenti comunali, ordinanze comunali o quelle relative alle violazioni di altre normative. Il processo si sviluppa secondo le seguenti macrofasi:

- ◆ Notificazione del verbale di accertamento violazione indicante la sanzione pecuniaria
- ◆ Contestazione da parte del cittadino con ricorso
- ◆ Sollecito di pagamento
- ◆ Iscrizione a ruolo
- ◆ Pagamento della sanzione

**7.5.7 - GESTIONE DELLA VIVIBILITÀ E CONVIVENZA CIVILE E SOSTEGNO ALLE VITTIME DEI REATI**


**Normativa di riferimento:**

- codice penale e codice di procedura penale
- contratto sicurezza tra Comune di Modena a Prefettura di Modena

**Responsabilità organizzativa: commissario UOC Sicurezza Urbana**

**Descrizione delle attività:** (vedi "pr gestione iniziative di convivenza civile"). Le attività di sicurezza urbana sono dirette a prevenire e reprimere: fenomeni di criminalità, vittimizzazione, inciviltà e disordine urbano diffusi. Tali attività sono poste in essere sulla base di segnalazioni di cittadini o di accertamenti di reati con vittime. In relazione alla problematicità dell'area di svolgimento delle attività, può rendersi necessaria l'azione coordinata di più soggetti pubblici, come per: le violenze e molestie sessuali, la violenza familiare, lo sfruttamento e violenza sui minori, la prostituzione coatta, le violenze e le discriminazioni su base xenofoba o razzista, i conflitti culturali ed etnici, le tossicodipendenze. Le attività sono gestite per piani.

**7.5.8 - ATTI DI POLIZIA GIUDIZIARIA**

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                           | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 34 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

**Normativa di riferimento:**

- Codice penale e codice di procedura penale.

**Responsabilità organizzativa:** commissario UOC Procedure

**Descrizione delle attività:** Le attività di polizia giudiziaria sono dirette alla repressione dei reati in funzione della loro punibilità così come indicato dalla normativa di riferimento.

**7.6 – TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE**

Vengono di seguito definite le modalità operative per la corretta gestione degli strumenti di misura utilizzati (autovelox, etilometro ecc). Tali strumenti sono utilizzati per il grado di misura e precisione previsto dal loro impiego.. Ogni strumento è chiaramente identificato. Tutte le operazioni di taratura avvengono nel rispetto delle date di scadenza previste per ogni strumento e riportate nella scheda di pianificazione degli interventi di taratura. Cause accidentali, come i guasti, possono provocare l'immediato ritiro dello strumento e l'esigenza di una nuova taratura nel più breve tempo possibile, indipendentemente dalla data di ultimo controllo.

Le operazioni di taratura vengono affidate a laboratori di taratura esterni certificati, che devono inviare un certificato di taratura completo dei riferimenti a campioni riconosciuti a livello nazionale e delle procedure di taratura utilizzate. Le operazioni vengono nello specifico descritte nella procedura “gestione strumenti di misurazione e controllo”.

Altro strumento sottoposto a taratura è la “customer satisfaction”. La customer viene utilizzata per la rilevazione della qualità percepita dall'utenza nei confronti del servizio erogato all'esterno. La taratura consiste sostanzialmente nella scelta del campione di riferimento che viene fatto dalla società esterna che effettua l'indagine e concordato con la polizia municipale. Tale attività di taratura è descritta nella relazione conclusiva dell'indagine.

**8 MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO**

**8.1 – GENERALITA'**

Particolare attenzione viene dedicata alla registrazione e all'elaborazione statistica di tutti i dati relativi alle segnalazioni dei clienti, relative sia a Non Conformità sul servizio, sia alle richieste di migliorie sul servizio stesso.

Analogamente viene eseguito costantemente il monitoraggio dei fattori inerenti la qualità del servizio definiti dalla Carta dei Servizi.

Sono inoltre riassunte tutte le Non conformità relative all'applicazione del sistema di gestione rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne.


**8.2 – MONITORAGGIO E MISURAZIONI**

**8.2.1 – SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

la polizia municipale presta particolare attenzione alla verifica sistematica del grado di soddisfazione dei propri Clienti perché solo una puntuale conoscenza di tali elementi consente di individuare le effettive attese in merito ai servizi proposti e le aree di criticità da coinvolgere in programmi di miglioramento continuativo.

Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rapporto continuo tra il Comando e i Clienti, per la rilevazione delle attese e delle esigenze del Cliente stesso,
- Rilevamento della qualità percepita dai propri Clienti, per tutti gli aspetti legati al servizio ricevuto, attraverso analisi delle segnalazioni dei Clienti.
- Indagini periodiche sulla soddisfazione del cliente

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <i>UNI EN ISO 9001:2000</i>                               | <i>MAQ-04</i>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 35 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

Tutte le considerazioni prodotte a fronte degli elementi sopra descritti sono oggetto di discussione durante le periodiche riunioni promosse per il Riesame della Direzione.

### 8.2.2 – AUDIT INTERNI

Le Verifiche Ispettive Interne sul sistema di gestione sono disposte dalla Funzione Qualità in base a piani programmati annualmente.

Vengono definiti i periodi di intervento, individuate le aree da sottoporre a verifica **e gli auditor sono i responsabili delle Unità Operative**. Le verifiche ispettive sono programmate in funzione della criticità delle aree e delle funzioni interne. In ogni caso tutte le aree devono essere verificate almeno una volta all'anno. I programmi possono essere modificati a seconda delle mutevoli necessità (qualora si presentino situazioni particolari relative al sistema di gestione ed al processo e/o il servizio lo richieda, sia nei casi successivi a modifiche organizzative di una certa importanza, sia relativamente alla struttura sia ai processi relativi ai servizi).

Durante ogni verifica ispettiva interna devono essere verificate l'attuazione e l'efficacia delle eventuali azioni correttive definite in occasione di precedenti verifiche ispettive.

Le visite ispettive interne devono essere condotte da personale terzo, rispetto al processo da verificare, debitamente formato.

I risultati delle verifiche vengono dettagliati su un documento sul quale vengono trascritte le osservazioni e le Non conformità rilevate e riscontrate a seguito della situazione verificata e la richiesta, dove previsto, di azioni risolutive e/o correttive. Ogni verbale viene inviato al comandante.

La descrizione delle modalità di attuazione delle visite è descritta in apposita procedura ("audit interni").

### 8.2.3 – MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEI PROCESSI

Le attività di monitoraggio sui singoli processi, sono condotte attraverso il monitoraggio di indicatori con periodicità settimanale, mensile ed annuale, a cura dei commissari ognuno per la propria competenza. Un cruscotto periodico viene messo a disposizione del comandante ed i dati in esso contenuti sono oggetto di analisi nel periodico Riesame della Direzione con i Responsabili dei processi.

Viene allegato al presente Manuale una scheda degli indicatori.

Annualmente vengono pubblicati e comunicati alla cittadinanza i dati relativi ai servizi erogati.

### 8.2.4 – MONITORAGGIO E MISURAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Scopo della presente sezione è quello di garantire il livello qualitativo del servizio erogato, mediante controlli eseguiti per accertare la conformità ai requisiti richiesti dal Cliente.

Vengono monitorati costantemente gli indicatori relativi ai servizi e presenti nella carta dei servizi.


Le attività di valutazione del grado di soddisfazione del cliente sono attuate tramite metodologie consolidate e sistematiche quali:

- Rilevamento della qualità percepita dai propri Clienti, per tutti gli aspetti legati al servizio ricevuto, attraverso indagini periodiche.

La documentazione, in questo caso, fa riferimento ai piani di lavoro annuali e al loro monitoraggio periodico.

### 8.3 – TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Premesso che ognuno all'interno dell'organizzazione ha facoltà di segnalare difformità al proprio responsabile di processo, il responsabile ha competenza per valutare l'entità del problema e per gestirlo in autonomia, qualora lo ritenesse un evento negativo, comunque prevedibile e facente parte dell'operatività.

|   |   |                                    |                      |
|---|---|------------------------------------|----------------------|
|  | <i>Manuale del sistema di gestione per la qualità</i> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |                      |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                           | <b>MAQ-04</b>                      |                      |
|   |   | <i>Pagina 36 di 37</i>             | <i>Archivia S.Q.</i> |

Qualora però la difformità fosse valutata di rilevanza tale da essere identificata come Non conformità, la polizia municipale garantisce:

- l'accurata individuazione dell'eventuale servizio non conforme,
- la definizione, l'esecuzione, la sorveglianza e la documentazione delle risoluzioni delle non conformità o le azioni correttive necessarie per eliminare le non conformità riscontrate.

I servizi non rispondenti ai requisiti previsti, assoggettati a controllo durante le fasi di esecuzione o oggetto di contestazione, sono sottoposti a provvedimenti atti a:

- riportare il livello di accettabilità conforme ai requisiti richiesti dal Cliente
- registrarne le cause, la provenienza e l'entità
- valutare, in termini statistici, il ripetersi delle stesse Non Conformità.

Tutte le modalità di gestione delle non conformità inerenti il sistema qualità in generale sono dettagliate nella procedura "Miglioramento continuo, Azioni Correttive e Preventive".

#### **8.4 – ANALISI DEI DATI**

Nell'ambito dell'organizzazione sono stati individuati gli aspetti dei processi di programmazione ed erogazione del servizio, di gestione delle risorse e in generale dei processi del Sistema Qualità, la cui efficacia e il cui miglioramento possono essere conseguiti anche attraverso un'attenta analisi di dati statistici.

Le varie aree aziendali, individuate nei Responsabili dei processi, monitorano la qualità delle proprie performances attraverso una serie di indicatori.

Particolare attenzione viene dedicata alla registrazione e all'elaborazione statistica di tutti i dati relativi alle segnalazioni dei cittadini (cfr. procedura "Gestione segnalazioni ed esposti"), e a tutte le Non conformità relative all'applicazione del sistema di gestione per la qualità rilevate nel corso delle verifiche ispettive interne (cfr. procedura "Miglioramento continuo azioni Correttive e Preventive").

#### **8.5 – MIGLIORAMENTO**

##### **8.5.1 - MIGLIORAMENTO CONTINUO**


Dall'analisi di tutti i dati relativi:

- agli indicatori di Qualità del processo e del servizio individuati e monitorati,
- ai risultati di Verifiche Ispettive Interne/esterne o di fornitori,
- all'applicazione del Sistema Qualità e quindi ai dati statistici sull'andamento delle non conformità,
- ai report sulle segnalazioni e sui reclami del Cliente.

Con riferimento alla Politica per la Qualità e agli obiettivi per la Qualità, che l'Azienda si è prefissata, la polizia municipale individua:

1. le aree suscettibili di ulteriore miglioramento, definendo nuovi obiettivi da perseguire,
2. ripianifica gli obiettivi in atto (includere le risorse necessarie per perseguirli) precedentemente fissati.

Sede per queste attività sono: il periodico Riesame della Direzione (che analizza l'andamento generale del Sistema Qualità), le costanti riunioni con la Direzione (in cui si analizzano e modificano singoli obiettivi).

|   |   |                                    |               |
|---|---|------------------------------------|---------------|
|  | <b>Manuale del sistema di gestione per<br/>la qualità</b> | <i>Manuale del Sistema Qualità</i> |               |
|   |   | <b>MAQ-04</b>                      |               |
|   | <b>UNI EN ISO 9001:2000</b>                               | <i>Pagina 37 di 37</i>             | Archivia S.Q. |

Azioni di miglioramento vengono avviate dal comandante e dal Comitato di Direzione e con il coinvolgimento dei Responsabili di volta in volta interessati o artefici della rilevazione della necessità dell'azione di miglioramento.

I dati di cui sopra sono raccolti a cura dello Staff Qualità.

### **8.5.2 - AZIONI CORRETTIVE**

Azioni correttive vengono avviate per garantire l'eliminazione delle Non Conformità di tipo sistematico riscontrate evitandone il ripetersi mediante:

- la loro attenta analisi ed identificazione,
- l'applicazione delle azioni correttive adeguate.

Si definiscono azioni correttive tutti quei provvedimenti adottati nell'interno del sistema di gestione per la qualità al fine di correggere, modificare ed evitare anomalie relative al sistema di gestione per la qualità, al processo, al servizio. Le azioni correttive, di norma, vengono richieste alla e dalla Funzione Qualità ed avviate dopo l'attenta identificazione delle cause che hanno prodotto la non conformità.

È altresì compito della Funzione Qualità verificare e sollecitare l'applicazione dell'azione correttiva da parte del responsabile della sua attuazione. Le azioni correttive sono condotte in conformità alla specifica procedura ("Miglioramento continuo Azioni Correttive e Preventive").

### **8.5.3 - AZIONI PREVENTIVE**

Le azioni preventive sono rappresentate dalle azioni che debbono essere sviluppate allo scopo di migliorare e modificare il livello qualitativo, in termini di prodotto/servizio fornito al Cliente. Le azioni preventive nascono per eliminare le cause potenziali di possibili Non conformità. In dettaglio le metodologie seguite prevedono di:

- analizzare i processi, le modalità operative, le registrazioni relative alla Qualità, al fine di identificare le potenziali cause di Non conformità,
- intraprendere azioni preventive idonee alle dimensioni del problema in oggetto,
- eseguire verifiche, affinché vengano messe in atto con efficacia le azioni preventive decise.

Le azioni preventive sono attivate dallo Staff Qualità o direttamente dal Comandante.

I risultati scaturiti dalle azioni preventive promosse saranno oggetto di discussione e verifica durante i periodici Riesami della Direzione.

### **ALLEGATI**

Allegato 01 – Organigramma

Allegato 02 - Quadro strutturale degli obiettivi di miglioramento

Allegato 03 - Quadro degli indicatori