

Comune di Castel Maggiore

Dalla qualità alle Indagini Soddisfazione Utenti



CLIENTE

Comune di Castel Maggiore

INSTALLAZIONE

- Gestione documentale
- Gestione Questionari di indagini
- Soddisfazione Utenti
- Gestione dati del personale
- Gestione eventi formativi
- Gestione non conformità
- Gestione Azioni Correttive
- Gestione Verifiche Ispettive

RISULTATI

- Gestione documentale ordinata, sicura e facilmente accessibile.
- Gestione dei Questionari di Indagine Soddisfazione Utenti completamente informatizzata. Facilità di inserimento dei dati e disponibilità di statistiche in tempo reale.
- Gestione condivisa di tutta una serie di registrazioni della Qualità.
- Stampe, riepiloghi e statistiche sempre disponibili.
- Eliminazione quasi completa della carta sia per la gestione documentale sia per le registrazioni.

Il Comune

Il Comune di Castel Maggiore è una realtà territoriale in costante sviluppo e crescita negli ultimi anni ed oggi rappresenta uno dei più importanti comuni di Bologna. Per migliorare la propria organizzazione e la propria efficienza amministrativa il Comune ha deciso di operare seguendo gli standard delle norme della Qualità, le ISO 9001.

Le esigenze

Le esigenze fondamentali delle prime aree che hanno intrapreso il processo di certificazione sono state:

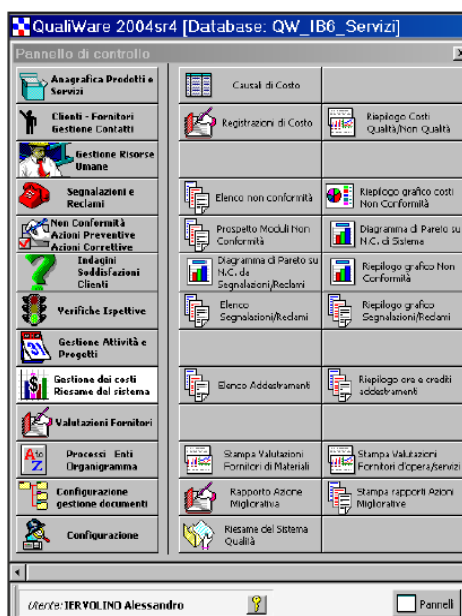
- Gestione documentale semplice, sicura e mirata alla condivisione delle informazioni, ma anche rispetto del ciclo di controllo previsto dalle norme ISO 9001.
- Gestione dei questionari dell'URP, con l'obiettivo di avere un unico data base ed uno strumento condiviso per poter inserire ed elaborare i dati in tempo reale.
- Gestione snella degli eventi formativi, con la possibilità di tener traccia dei corsi frequentati ed automatico aggiornamento delle schede dei partecipanti.
- Inserimento e gestione condivisa di tutta una serie di registrazioni della Qualità (segnalazioni, non conformità, azioni sul sistema Qualità, verifiche ispettive).

Questi obiettivi, uniti alle attività imposte dal mantenimento della certificazione ISO 9001, hanno reso indispensabile l'utilizzo di uno strumento informatico che consentisse di rispettare le esigenze elencate.

- Gestione condivisa dei Questionari dell'URP e statistiche sempre aggiornate.
- Condivisione delle informazioni delle registrazioni del Sistema Qualità, in virtù di accessi mirati al sistema.

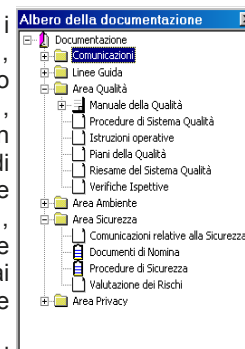
- Diminuzione dei tempi operativi per la gestione delle registrazioni.
- Minore burocrazia.
- Immediata rintracciabilità e disponibilità delle informazioni.
- Maggiore possibilità di effettuare statistiche e analisi.

La possibilità di adottare una soluzione informatica che consentisse di raccogliere e gestire una serie di informazioni in un unico data base ha permesso uno scambio di informazioni prima impensabile.



Principali attività informatizzate Gestione della Documentazione

L'intero ciclo di redazione, verifica, approvazione è stato informatizzato, consentendo risparmi in termini di tempo e di carta, sicurezza nelle informazioni, rintracciabilità delle modifiche apportate dai vari utenti, distribuzione rapida agli utenti finali. Sono stati importati tutti i documenti redatti precedentemente alla adozione del software, mentre la struttura ad albero ha permesso di dare ordine ed offrire una migliore visibilità e ricerca dei documenti stessi.





Comune di Castel Maggiore

Dalla qualità alle Indagini Soddisfazione Utenti

Gestione dei Questionari di Indagine Soddisfazione Utenti da parte dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

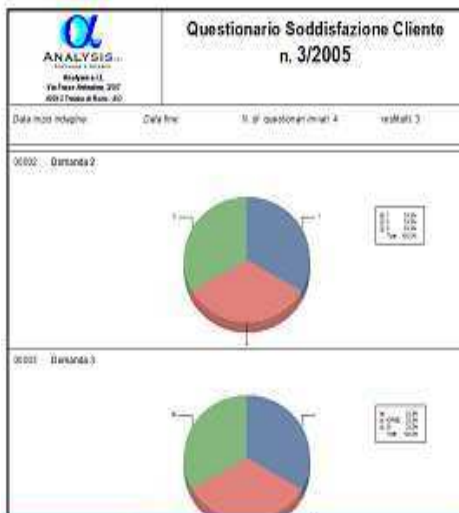


Le indagini di ricerca della soddisfazione degli utenti costituiscono un importante capitolo nell'ambito del rapporto tra cittadini e Comune. L'URP del Comune di Castel Maggiore da anni persegue questa strada ed oggi, con l'utilizzo di QualiWare, è riuscito a dotarsi di una soluzione software che consente di valutare e monitorare questa

soddisfazione in modo rapido e proficuo.

Lo strumento utilizzato è rappresentato da sempre da questionari, la cui gestione oggi è stata informatizzata. Tutte le fasi di gestione -dalla elaborazione al lancio dei grafici di valutazione finale, passando attraverso la spedizione e la raccolta dei dati- vengono gestite all'interno del sistema, eliminando qualsiasi completamente l'utilizzo della carta ed evitando di dover elaborare i dati attraverso grafici alimentati da una serie di informazioni raccolte manualmente.

QualiWare dunque ha permesso di impostare tutta una serie di questionari di indagine sudeterminati requisiti e di registrare le risposte in modo da calcolare l'indice di soddisfazione ed elaborare i risultati in un grafico. Volendo, esiste la possibilità di interagire via web con il cittadino, consentendo la compilazione via internet dei questionari.



Gestione Non Conformità Gestione delle Azioni sul Sistema Qualità

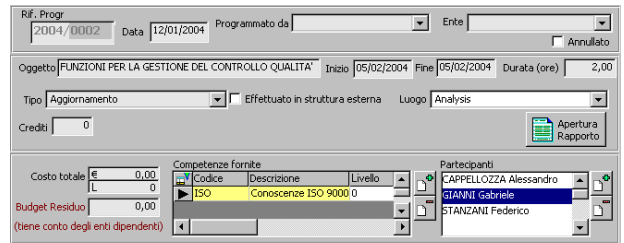
Le NC sono inserite a sistema, permettendo la condivisione delle informazioni e riepiloghi e statistiche in tempo reale. Alle NC sono collegate le azioni correttive e preventive, che prevedono la definizione di tempi, attività e risorse coinvolte.

Gestione degli eventi formativi Gestione dei dati del Personale

Nella scheda 'Gestione rapporti di addestramento e formazione' viene gestito l'intero iter del corso:

- ⇒ dalla pianificazione alla valutazione finale dell'efficacia, passando attraverso la definizione degli estremi del corso (data, oggetto, partecipanti, docente, crediti formativi ecc.).
- ⇒ per ciascun partecipante viene tenuta traccia dell'effettiva presenza e viene offerta la possibilità di inserire i crediti formativi ottenuti. Volendo si può stampare per ciascun partecipante un attestato di partecipazione.

Vi sono poi riepiloghi e stampe dei corsi svolti e programmati. Nella scheda 'Dati del Personale' vengono inseriti/riportati:



- ⇒ dati anagrafici
- ⇒ competenze possedute/funzioni ricoperte
- ⇒ addestramenti effettuati e programmati; crediti formativi attuali e futuri (in base ai corsi programmati)
- ⇒ DPI, abbigliamento, strumenti consegnati; infortuni
- ⇒ visite mediche effettuate e programmate

La possibilità di fare interrogazioni e stampe ha permesso di poter visualizzare e rendere disponibili tutte queste informazioni in modi e tempi molto rapidi.

Gestione Audit

L'implementazione del modulo Audit ha consentito di gestire con un unico strumento tutte le fasi pianificare e preparazione delle verifiche ispettive per poi inserire i dati relativi alla loro esecuzione e la relativa registrazione dei risultati.