



SPAZIO CONFRONTI

La certificazione di qualità ISO 9001 e il riconoscimento dell'European Master of Official Statistics – Comune di Firenze



Gianni Dugheri | Comune di Firenze

European Master of Official Statistics

Il Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni dell'Università di Firenze, con il quale l'ufficio comunale di statistica collabora da molti anni, ha attivato il curriculum di Statistica ufficiale, messo a punto nell'ambito della laurea magistrale in Statistica, Scienze Attuariali e Finanziarie, che rappresenterà una novità dell'offerta formativa dell'anno accademico 2016/17. Il curriculum ha ottenuto il riconoscimento European Master of Official Statistics (EMOS) da parte di Eurostat, l'istituto statistico dell'Unione Europea.



European Master of Official Statistics

La certificazione EMOS è stata rilasciata a 12 corsi di laurea in tutta Europa e qualifica il curriculum fiorentino circa l'adeguatezza della preparazione degli studenti all'attività di ricerca presso gli istituti di statistica ufficiale, per lo più pubblici, che sono preposti alla creazione e diffusione scientifica di indagini statistiche.



European Master of Official Statistics

In quest'ambito è previsto un tirocinio curriculare che potrà essere svolto anche presso l'ufficio di statistica del Comune di Firenze. Per conseguire questo importante riconoscimento decisiva è stata l'attestazione da parte dell'Istat quanto all'adeguatezza del partenariato dell'Ufficio di Statistica del Comune di Firenze.



European Master of Official Statistics

Il Presidente dell'Istat ha dichiarato che l'ufficio:

- è parte integrante del Sistema Statistico Nazionale;
- svolge con elevata competenza professionale le funzioni statistiche previste dalla legge statistica italiana (decreto legislativo 322/89);
- partecipa attivamente alla produzione statistica ufficiale anche attraverso la realizzazione di lavori inseriti nel Programma statistico nazionale;
- provvede alla diffusione delle informazioni statistiche di propria competenza prestando attenzione alle esigenze dell'utenza e facendo ricorso alle tecnologie più evolute;



European Master of Official Statistics

Il Presidente dell'Istat ha dichiarato che l'ufficio:

- **adotta una Carta dei Servizi nella quale vengono esplicitati i principi sui quali si fonda l'attività dell'Ufficio, i suoi impegni e gli standard di qualità assicurati, in coerenza con quelli stabiliti dal Codice italiano delle statistiche ufficiali e dal Code of Practice europeo**
- **è certificato UNI EN ISO 9001:2008**



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

La certificazione ISO 9001:2008 è stato decisivo in questo percorso perché ha permesso l'affermarsi all'interno dei principi di gestione per la qualità esemplificabili in:

- Approccio per processi: ogni risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza se le relative attività e risorse sono gestite come un processo
- Approccio sistemico alla gestione: identificare capire e gestire processi tra loro correlati contribuisce all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione nel conseguire i propri obiettivi
- Miglioramento continuo: obiettivo permanente dell'organizzazione
- Decisioni basate su dati di fatto: le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e di informazioni
- Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori: organizzazione e fornitori sono interdipendenti ed un buon rapporto migliora la capacità di creare valore



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

Scopo e campo di applicazione:
la norma si applica alle organizzazioni che hanno la necessità di dimostrare la propria capacità di fornire con continuità un prodotto o servizio e/o che devono dimostrare l'efficacia del loro sistema di gestione.



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

► SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

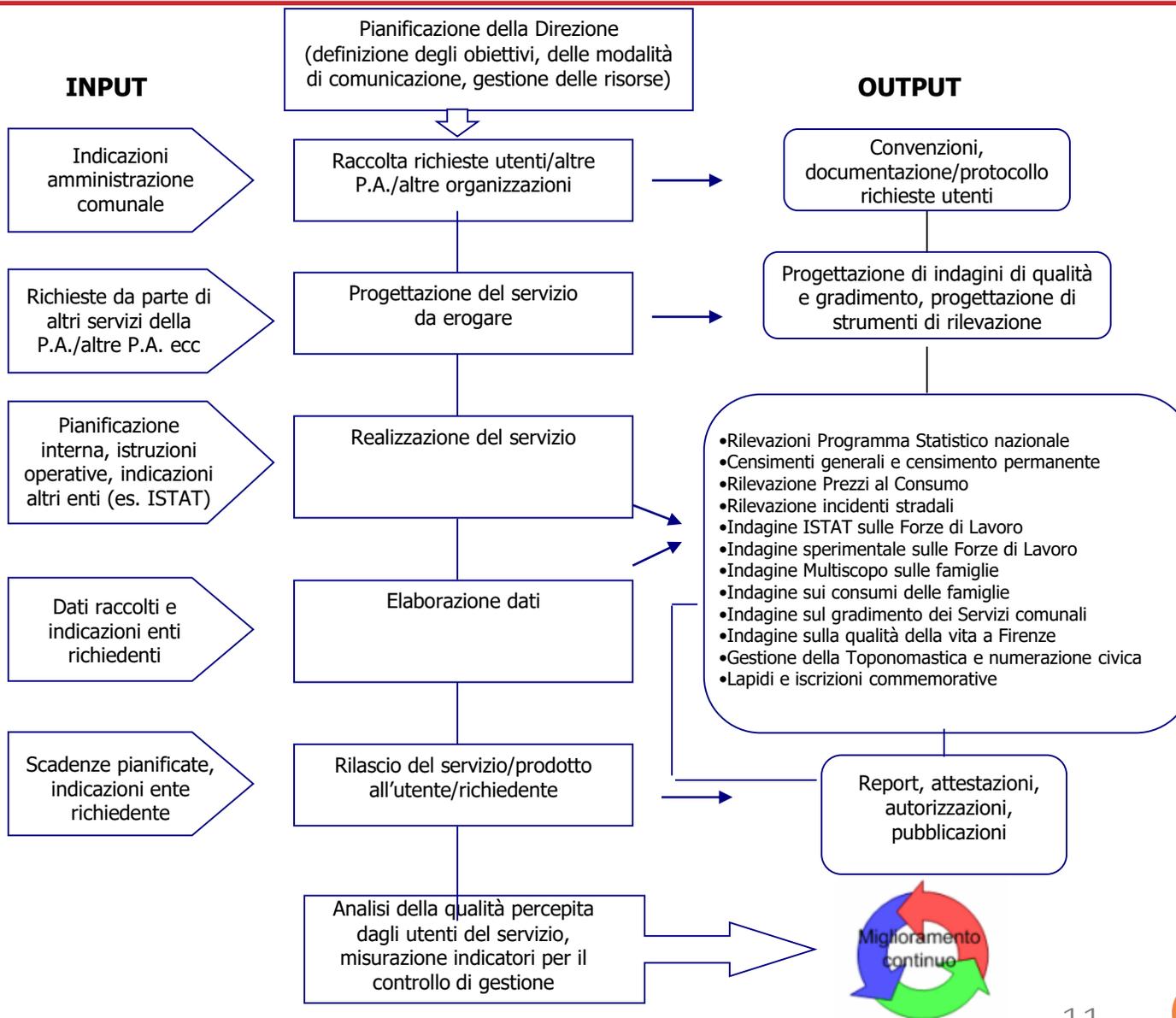
I processi sono stati suddivisi in:

- *Processi Primari*: fondamentali e di primaria importanza per la realizzazione del servizio erogato;
- *Processi Direzionali*: strettamente collegati alle strategie della Direzione (spesso su indicazione della Giunta Comunale) e fondamentale supporto per tutta l'organizzazione; nei processi Direzionali sono compresi anche i processi di supporto (gestione delle risorse) in quanto di pertinenza della Direzione.
- Tutti i processi individuati sono monitorati, misurati e analizzati periodicamente sia da parte di ogni P.O. sia da parte della Direzione.



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

La mappa dei processi



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

la matrice di
correlazione dei
processi
direzionali

Processo	Tipologia di processo	Attività	Indicatori e frequenza di rilevazione	Responsabile	Documenti di Riferimento
Pianificazione e della Direzione	D	Pianificazione e gestione delle risorse Definizione delle modalità di comunicazione Definizione degli obiettivi con le P.O.	Rispetto dei tempi da PEG e PDO	Dr. Riccardo Innocenti Dirigente del Servizio	SW controllo obiettivi PEG e PDO



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

la matrice di
correlazione dei
processi primari
1/3

Processo	Tipologia di processo	Attività	Indicatori e frequenza di rilevazione	Responsabile	Documenti di Riferimento
Raccolta richieste utenti/richiedenti	P	Analisi e studio fattibilità della richiesta	entro 40 gg dalla rilevazione della richiesta	P.O.	PSQ 7.5-3 PSQ 7.5-1-2-3-4
Progettazione del servizio da erogare	P	Progettazione della rilevazione sulla qualità e gradimento servizi. Progettazione degli strumenti di rilevazione per ISTAT	Rispetto dei tempi da diagramma temporale	P.O.	PSQ 7.3-1



La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

la matrice di correlazione dei processi primari 2/3

Processo	Tipologia di processo	Attività	Indicatori e frequenza di rilevazione	Responsabile	Documenti di Riferimento
Realizzazione del servizio	P	Rilevazioni su qualità e gradimento servizi. Rilevazioni Programma Statistico nazionale, dei Prezzi al consumo, statistiche demografiche, evasione richieste dati statistici in banche dati. Assegnazione n. civici attestazioni ob. 2 , numerazione civica e toponomastica	N° di indagini di customer/N° indagini commissionate (50%) N° interviste effettuate (100%) N° risposte/N° contatti (53%) Intervallo di tempo fra richiesta indagine e consegna rapporto (3 mesi) Committenti indagini soddisfatti/Indagini effettuate (95%); %le di famiglie intervistate non inferiore al 50% Tempo medio di risposta relativo alle richieste dati dall'esterno (15 gg) (Statistica) ; Rilascio attestazioni entro 15 gg dalla richiesta; Rilascio nuovi numeri civici entro 30 gg dalla richiesta Catalogazione nuova pubblicazione entro 3 gg dall'arrivo Consegna materiale richiesto da utente entro 3 gg(Toponomastica)	P.O.	PSQ 7.5-1-2-3-4



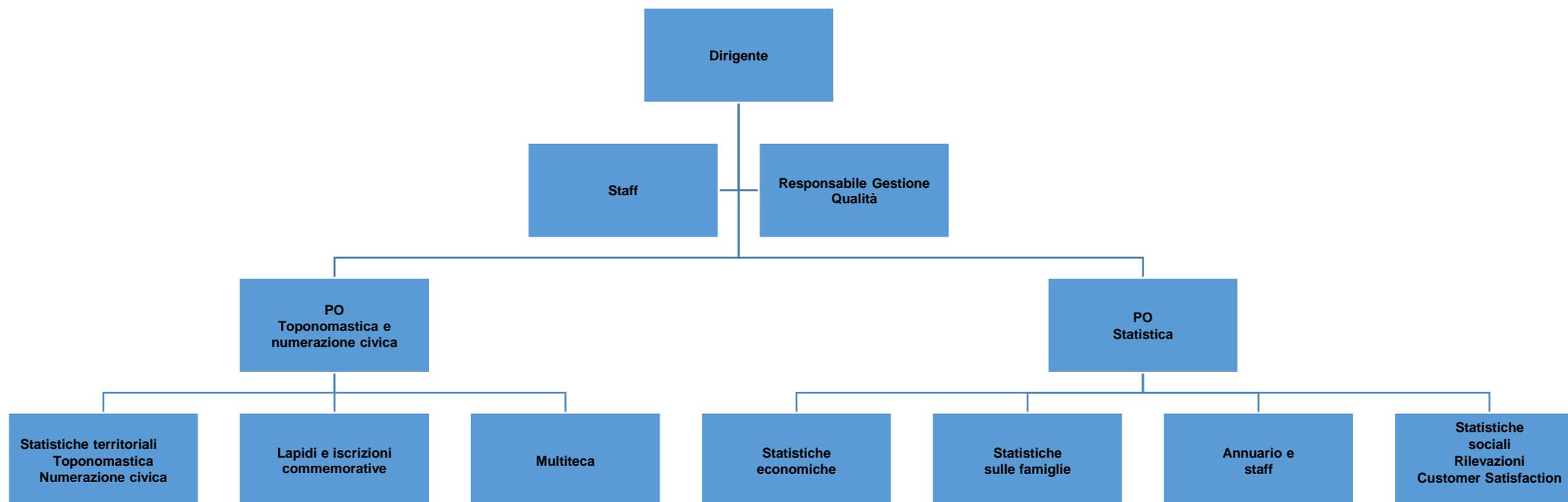
La certificazione UNI EN ISO 9001:2008

la matrice di correlazione dei processi primari 3/3

Processo	Tipologia di processo	Attività	Indicatori e frequenza di rilevazione	Responsabile	Documenti di Riferimento
Elaborazione dei dati	P	Elaborazione dati sulle indagini di Qualità e gradimento servizi. Elaborazione dati statistici richiesti	Controllo dei dati rilevati (Statistica) entro 7 gg dalla consegna dei dati stessi.	P.O.	
Rilascio del servizio all'utente	P	Rilascio risultati della c.s., rilascio di attestazioni e n. civici	Media del gradimento relativo alla c.s. non inferiore a tre/non inferiore alla dicitura "abbastanza"	P.O.	



L'organizzazione del servizio



**La carta dei servizi è disponibile all'indirizzo
<http://statistica.fi.it/>**

Grazie per l'attenzione

gianni.dugheri@comune.fi.it

