



CONSORZIO INDACO

Monitoraggio
indicatori di processo
| standard di qualità -
anno 2022

PRESTAZIONI DI PROCESSO E CONFORMITÀ DEI SERVIZI

Gli standard di qualità di un servizio sono determinati sia dai requisiti obbligatori stabiliti dalle normative nazionali e regionali che ciascun ente gestore è vincolato a rispettare (standard di qualità generali), sia dagli impegni di qualità che il singolo gestore autonomamente assume nei confronti dei propri clienti e dei quali fornirà annualmente gli esiti (standard di qualità specifici).

Gli standard di Qualità dei servizi erogati sono presenti nelle carte dei servizi delle singole strutture/servizi.

Il Consorzio, nello svolgimento della propria attività, si avvale prevalentemente delle prestazioni delle Cooperative socie, e che conseguentemente per garantire il proprio sviluppo intendere coinvolgere fattivamente i Soci, dalla fase di analisi di fattibilità fino alla fase di erogazione del servizio.

Attraverso le associate, il Consorzio garantisce l'erogazione di servizi finalizzati al miglioramento continuo, attraverso una direzione efficiente ed integrata delle risorse disponibili e un orientamento alla massimizzazione della soddisfazione degli utenti finali, dei Committenti e dei portatori di interesse.

Per verificare le prestazioni dei processi e determinarne la conformità sono stati definiti al momento alcuni indicatori analizzati annualmente. Questo consentirà nel tempo di verificare l'effettiva rilevanza sia del dato in quanto tale sia dell'analisi del rischio effettuata.

INDICATORI DI PROCESSO DEL CONSORZIO

PROCESSI /SERVIZI	INDICATORE	STANDARD QUALITÀ/ OBIETTIVO	DI	RESPONSABILITÀ
Gestione sistema SGQ	<ul style="list-style-type: none"> - N. Reclami - Tempo medio di risposta a reclami - esito verifiche Enti committenti/organi di vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> Max 5/anno a servizio 10 gg nessuna prescrizione 		Responsabile Qualità
Processo commerciale	<ul style="list-style-type: none"> - Tempo medio per emissione offerta - % di aggiudicazioni determinate da punteggio su offerta tecnica 	<ul style="list-style-type: none"> 20 gg. 80% 		CDA
Processo di controllo	<ul style="list-style-type: none"> - N. di controlli effettuati - N° NC riscontrate in fase di controllo del servizio erogato dalle consorziate 	<ul style="list-style-type: none"> 1/quadrimestre ≤ 3 annui 		Tavolo tecnico

Altri indicatori, necessari per monitorare i servizi e/o alcuni dei rischi considerati nell'analisi e valutazione dei rischi e delle opportunità, saranno richiesti alle consorziate che gestiscono i servizi affidati.

INDICATORI DI PROCESSO DEL CONSORZIO – MONITORAGGIO ANNO 2022 (Riesame della Direzione – Consiglio di Amministrazione del 27 marzo 2023)

Gestione sistema SGQ – sono stati registrati i reclami che riguardano il consorzio nel suo complesso e non le singole consorziate. Ne sono stati registrati, in particolare cinque, uno proveniente da un CSM e gli altri da alcune associazioni di familiari. I tempi di risposta sono stati entro i 10 giorni e celeri sono state anche le azioni di miglioramento messe in campo.

Processo commerciale – nel corso del 2022 è stata effettuata una procedura di coprogettazione per il servizio VIS. Gli standard sono stati ampiamente soddisfatti.

Processo di controllo – sono stati effettuati tre audit interni durante i quali non sono emerse non conformità. Sono emerse tre non conformità nel processo di rilevazione dei reclami interno al consorzio.

CONSORZIO INDACO

sede legale e amministrativa
Via C. Da Pizzano, 5
40133 Bologna (BO)

tel. 051 6441211

fax 051 6441311

mail info@consorzioindaco.it

pec consorzioindaco@pec.it

