

# Bureau Veritas

23 gennaio 2003

Maurizio Giangreco  
(Team Leader Qualità)



BUREAU  
VERITAS

For the benefit of business and people



BUREAU  
VERITAS

## SOMMARIO



**La valutazione della  
soddisfazione dei clienti  
nelle amministrazioni  
comunali attraverso lo  
sviluppo di sistemi di  
gestione per la qualità**



BUREAU  
VERITAS

# SOMMARIO



**1** > BUREAU VERITAS

**2** > CONTESTO

**3** > APPROCCIO

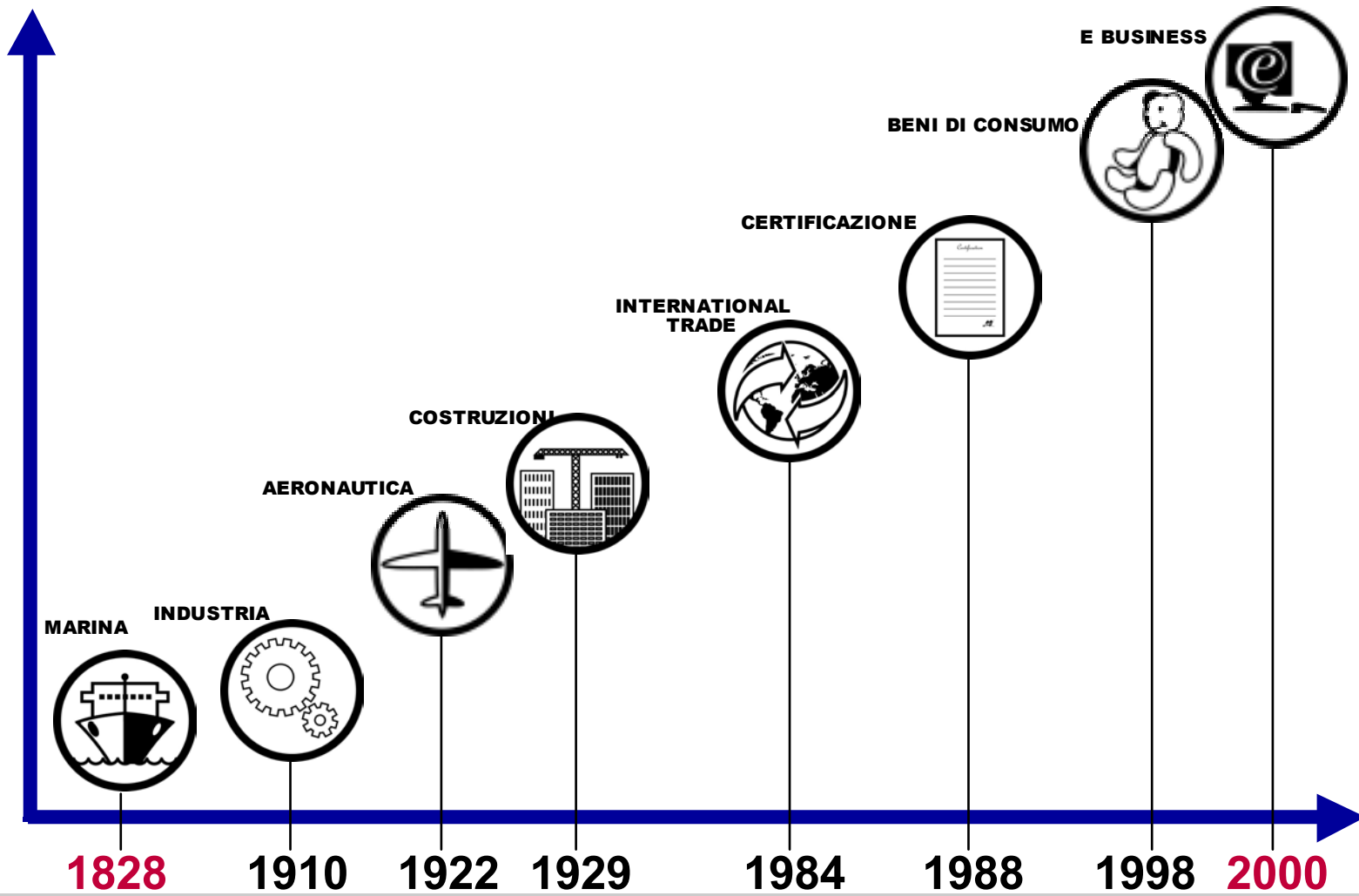
**4** > MODELLO

> Fornire **valore aggiunto** ai propri **Clients** attraverso un'efficace gestione dei sistemi **QHSE\*** relativi ai loro **beni, prodotti e sistemi**, che li aiuti a prevenire i rischi ed a migliorare le prestazioni.

> \*Quality, Health, Safety, Environment

1

PRESENTAZIONE



## PRESENTAZIONE



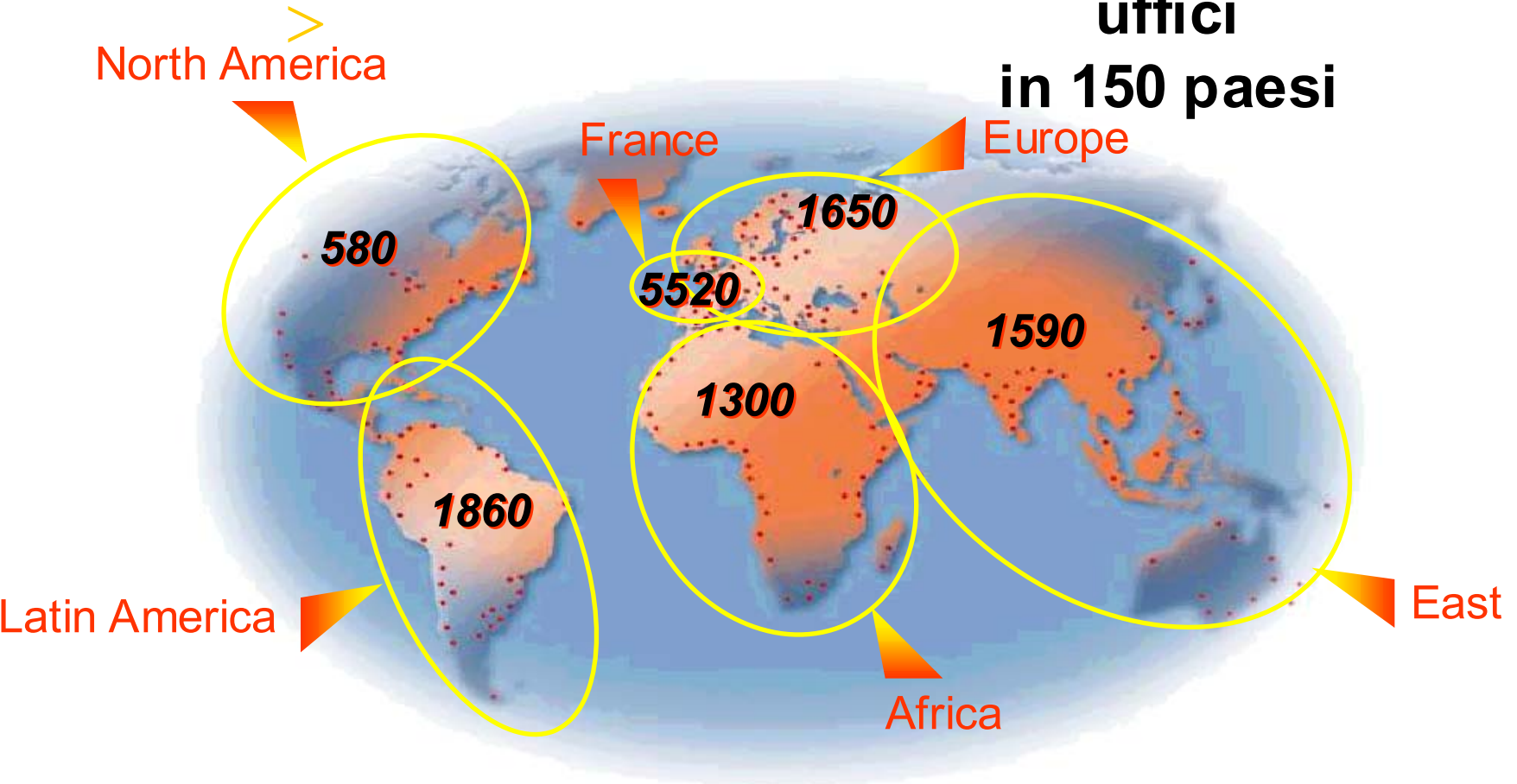
*Bureau Veritas  
Quality  
International*

**BVQi**

1

PRESENTAZIONE

**Un network operativo di  
12.500 persone in 580  
uffici  
in 150 paesi**



- > **50.000** imprese nel mondo
- > **3.500** imprese in Italia
- > **Fattori di successo**
  - competenza multisetoriale
  - rete internazionale
  - accreditamenti
  - approccio valutatori BVQI

## > BVQI Italia

- **Area Nord-Ovest (Genova, Milano)**  
Viale Monza, 261 20126 Milano  
Tel. 02270911  
Fax 0227006815  
info.bvqi.italia@it.bureauveritas.com
- **Area Nord-Est (Padova, Bologna)**  
Via Lirone, 10  
40013 Castelmaggiore (BO)  
Tel.051715390  
Fax 051715392  
bvqi.bologna@it.bureauveritas.com
- **Area Centro-Sud (Roma, Catania, Napoli, Bari)**  
Via Andrea Doria, 48  
00192 Roma  
Tel. 0639031371  
Fax 0639031379  
bvqi.roma@it.bureauveritas.com
- **SITO INTERNET:**  
www.bvqi.com

- > **La valutazione complessiva di un Paese nel confronto internazionale passa attraverso la prestazione della Pubblica Amministrazione.**
- > **La domanda di servizi pubblici efficaci e in linea con le esigenze dei cittadini è in costante aumento.**
- > **Il nostro Paese negli ultimi dieci anni ha approvato una serie di importanti provvedimenti normativi orientati a rispondere adeguatamente a queste sfide.**

**I principali provvedimenti tesi a migliorare il funzionamento complessivo del settore pubblico :**

- > Legge 142/1990 Autonomia degli Enti Locali**
- > Legge 241/1990 Procedimenti amministrativi**
- > Decreto legislativo 29/93 Organizzazione delle Amministrazioni Pubbliche**
- > Legge delega 59/97; d.lgs. 127/97; d.lgs. 80/98 Snellimento attività amministrativa e rapporti di lavoro nelle amministrazioni pubbliche**

- > **Introdotti principi aziendalistici nella definizione delle strategie e nella gestione delle Pubbliche Amministrazioni**
- > **Rafforzato il ruolo del dirigente pubblico e privatizzato il rapporto di lavoro dei dipendenti**
- > **Introdotti criteri di miglioramento della qualità del servizio erogato e di soddisfazione delle esigenze dei cittadini/utenti**

- > **La centralità del cittadino nella gestione ed erogazione dei servizi si concretizza nell'adozione di un approccio denominato "customer satisfaction".**
- > **La customer satisfaction non è una tecnica ma una disciplina di gestione che definisce la capacità dell'organizzazione di generare valore per i suoi clienti e di sapere anticipare e gestire le loro attese.**

**La Carta dei Servizi è un contratto che l'Ente erogatore stipula con i propri utenti attraverso un documento pubblico in cui dichiara quali sono i servizi che offre e con quali standard di qualità e quantità si impegna a fornirli.**

**L'URP è uno strumento di comunicazione tra pubblica amministrazione e cittadini che fornisce informazioni utili per entrambi**

**Il campo di applicazione è quello della qualità percepita non della qualità in senso tecnico (campo specifico della Verifica e Revisione della Qualità).**

- > **L'approccio è basato sui seguenti punti:**
  - > **Le esigenze dei clienti (la qualità attesa)**  
*Individuazione e Analisi delle esigenze, URP*
  - > **La percezione dei clienti sulla prestazione ricevuta (la qualità percepita e la qualità comunicata)**  
*Indagini di customer satisfaction, Sviluppo e pubblicazione della Carta dei Servizi*
  - > **I processi aziendali (la qualità progettata ed erogata)**  
*Indicatori interni, Verifiche Ispettive Interne*
- > **Le politiche di gestione dovranno essere sempre più in grado di prestare attenzione alla diverse dimensioni della qualità.**

## ***Definizione di qualità:***

***“Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti”***

***(ISO 9000 : 2000, Sistemi di gestione per la qualità - principi e terminologia)***

## UNI EN ISO 9001: 2000

**“ Quality management system Requirements ”  
Specifica i requisiti dei sistemi di gestione per la  
qualità e che un’azienda /organizzazione deve  
soddisfare per dimostrare la sua capacità di fornire  
prodotti che soddisfino i requisiti dei clienti e di  
ambiti regolamentati .**

ISO 9001:2000 promuove l’adozione di un approccio  
basato sui processi nello sviluppo, implementazione e  
miglioramento di un SGQ, per aumentare la  
soddisfazione dei Clienti attraverso l’individuazione e il  
rispetto delle richieste del Cliente.

## UNI EN ISO 9001: 2000

**I requisiti specificati hanno carattere generale e sono applicabili a tutte le organizzazioni, qualunque sia il loro tipo, dimensione e tipologia di prodotto fornito.**

### Obiettivo

**Centrare l'organizzazione sul Cliente capirne i bisogni, soddisfarli, sforzarsi per superarli**

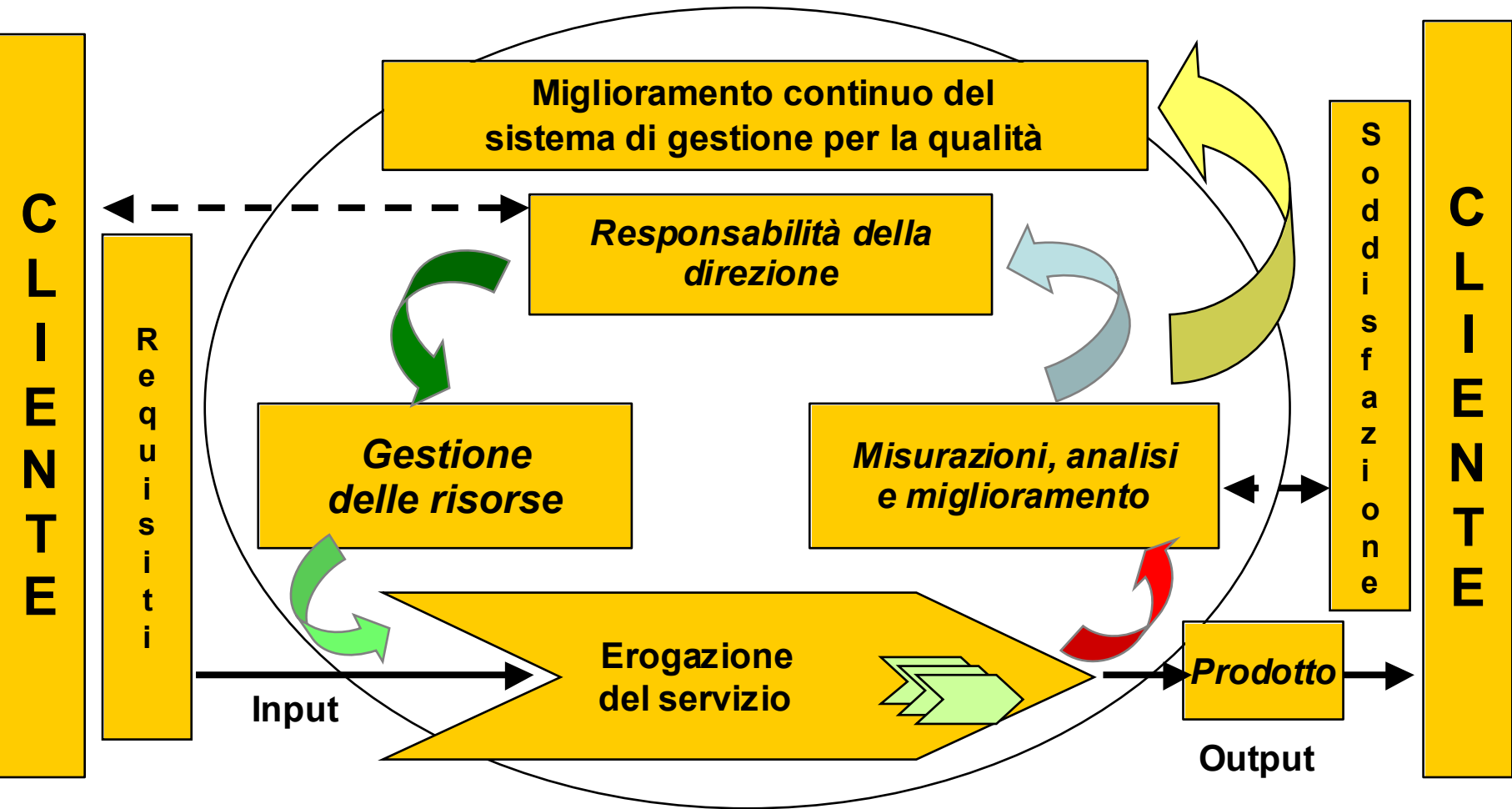
**La Norma specifica i requisiti di un SGQ quando un organizzazione deve:**

- a) dimostrare la sua capacità di fornire costantemente prodotti in grado di osservare i requisiti dei Clienti e quelli applicabili in ambiti regolamentati;**
- b) mirare alla soddisfazione dei clienti attraverso l'efficace applicazione del SGQ, inclusi i processi relativi al miglioramento continuativo e l'assicurazione della conformità ai requisiti del cliente e a quelli applicabili in ambiti regolamentati.**

## Principi

- 1- Organizzazione orientata al cliente
- 2- Leadership
- 3- Coinvolgimento delle persone
- 4- Approccio per processi
- 5- Approccio di sistema
- 6- Miglioramento continuativo
- 7- Approccio alle decisioni basato sui fatti
- 8- Relazioni di reciproco beneficio col fornitore

MODELLO UNI EN ISO 9001:2000



# Organizzazione orientata al cliente.

## Principio 1

*Determinare bisogni e attese del cliente*



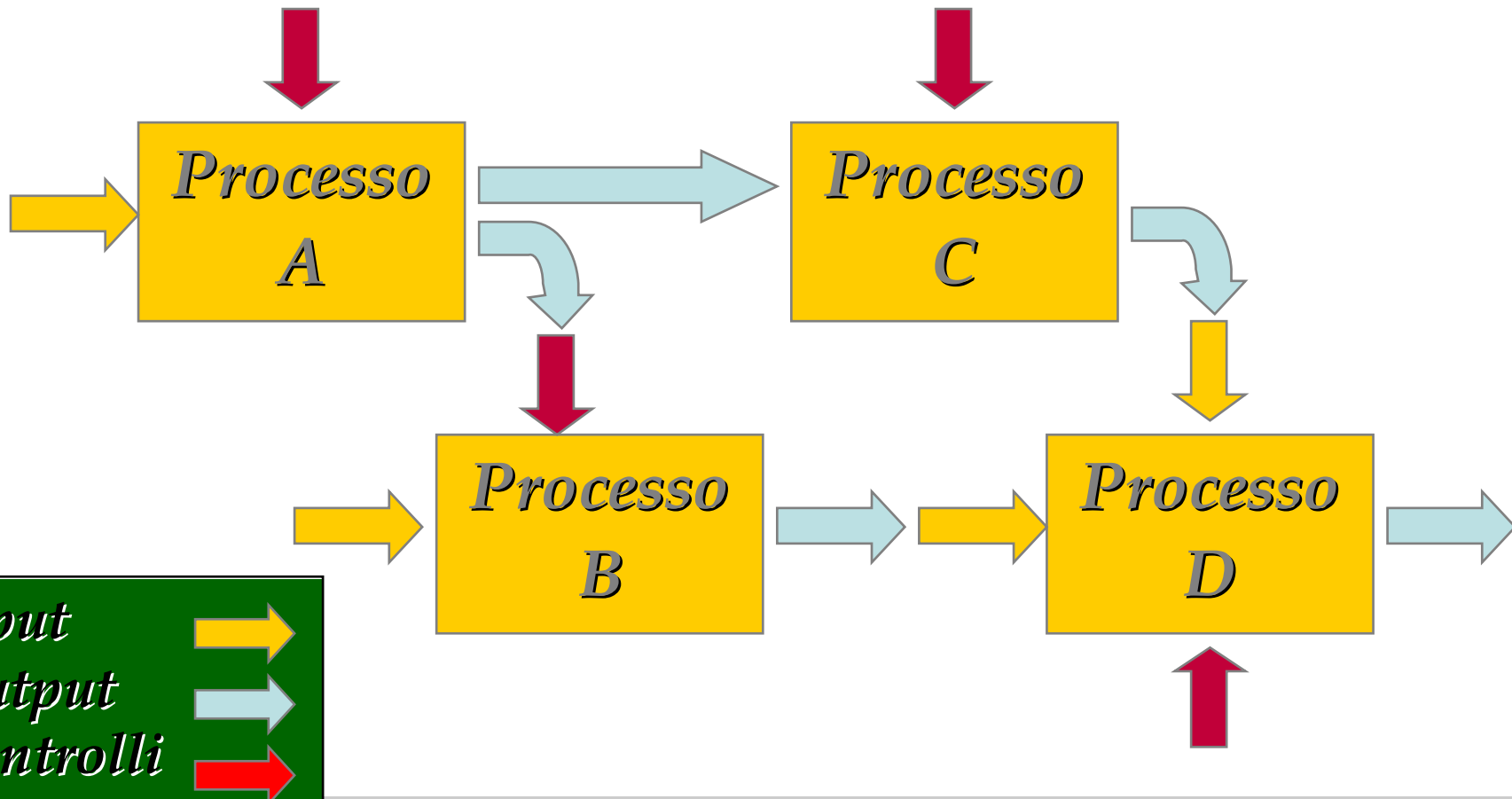
*Definire e rispettare i requisiti*



*Raggiungere la soddisfazione del cliente*

MODELLO UNI EN ISO 9001:2000

Elemento essenziale è la comprensione delle interazioni



- > La direzione deve riesaminare le informazioni di ritorno da parte del cliente
- > Devono essere definiti e riesaminati i requisiti relativi al servizio
- > Devono essere aperti canali di comunicazione con il cliente
- > L'organizzazione deve raccogliere informazioni sulla qualità percepita