

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 4
-------------	---------	-------------------

## CAP 4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 1. SCOPO

Scopo di questo capitolo è definire le attività e le responsabilità per assicurare che la pianificazione ed il controllo dei processi approvvigionamento e di erogazione di servizi alle Parti Interessate siano tenuti costantemente ed efficacemente sotto controllo.

### 2. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Nella sua fase iniziale, il processo per la definizione di strategia ed obiettivi del Club coinvolge in prima persona il Presidente col supporto del Consiglio Direttivo. La successiva fase di definizione coinvolge le Commissioni ed il resto del Club e permette di stabilire gli obiettivi di dettaglio.

Ne la conduzione delle proprie attività il Club si impegna espressamente a recepire non soltanto i requisiti di natura contrattuale ma anche quelli previsti da norme, leggi, regolamenti e direttive, in particolare di quelle inerenti la Salute e la Sicurezza dei soggetti coinvolti i potenziali impatti di natura Ambientale e le prescrizioni per la Tutela dei Dati Personali.

### 3. SOVVENZIONI PARITARIE E SOVVENZIONI SEMPLIFICATE

Mediante le Sovvenzioni Paritarie (*Matching Grant*), la Fondazione Rotary contribuisce in egual misura ai contributi raccolti dai distretti e dai club per progetti di servizio internazionali che prevedono il coinvolgimento di almeno due club o distretti e in almeno due Paesi diversi. Tali progetti rientrano comunemente tra le Azioni di Pubblico Interesse Mondiale (APIM).

La Fondazione Rotary contribuisce anche in Fondi di Designazione Distrettuali (sistema SHARE).

Analogamente, anche il Distretto può erogare contributi, pure se in misura minore; tali contributi prendono il nome di Sovvenzioni Semplificate.

I progetti che concorrono all'eventuale erogazione di Sovvenzioni Paritarie o Semplificate riportano anche i termini richiesti da parte dei soggetti erogatori, che al fine del processo possono essere assimilati di fatto a "clienti", al pari delle Parti Interessate; la disponibilità di tali informazioni sulla scheda menzionata, che costituisce parte integrante della richiesta di sovvenzione, consente l'attività di verifica del soddisfacimento dei requisiti di ammissibilità anche da parte dei soggetti stessi.

#### 3.1 Altre Forme di Sovvenzione

I criteri sopra esposti valgono anche nel caso altri soggetti, pubblici o privati, possano erogare sovvenzioni, contribuzioni o altre forme di finanziamento.

Quando opportuno, i Progetti di Servizio possono essere supportati da contratti o convenzioni con le Parti Interessate. La valutazione delle specifiche esigenze di queste ultime è effettuata in sede di Riunione del Consiglio Direttivo e verbalizzata nei relativi Verbali.

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 4
-------------	---------	-------------------

Come anticipato, le registrazioni inerenti allo specifico processo includono sia le Schede Progetto sia i Verbali delle Riunioni del Consiglio Direttivo; tali documenti sono conservati presso la Segreteria del Club.

#### **4. COMUNICAZIONE ESTERNA**

Il Club è impegnato nella costruzione di una immagine istituzionale atta a sempre meglio favorire la creazione di un clima positivo nelle comunicazioni esterne, nella consapevolezza che il proprio successo dipende principalmente dalla consistenza, credibilità e livello di servizio. Tale immagine deve essere promossa con mezzi e strumenti adeguati, tenendo conto dello specifico scenario interno ed esterno nel quale l'organizzazione opera, degli obiettivi strategici e degli interessi operativi. Tra gli strumenti a questo scopo utilizzati un ruolo preminente spetta al sito Internet istituzionale.

#### **5. SVILUPPO DEI PROGETTI DI SERVIZIO**

Notevole attenzione viene dedicata dal Club alla fase di sviluppo dei Progetti di Servizio; il Club assegna un ruolo essenziale alla corretta e diffusa applicazione delle tecniche di riesame dello sviluppo per il raggiungimento degli obiettivi fissati nella fase preliminare. In particolare, i riesami che si svolgono durante o al termine delle fasi del processo hanno lo scopo di:

- Identificare eventuali difficoltà tecniche, gestionali ed economiche;
- Verificare il coinvolgimento dei soci;
- Verificare la conformità ai requisiti e la completezza della documentazione;
- Valutare, quando necessario, la possibilità di far erogare il servizio da parte di altri operatori, selezionati come fornitori in outsourcing.

I riesami sono condotti nel corso di riunioni del Consiglio Direttivo, in accordo alla pianificazione del progetto e vengono adeguatamente documentati nei Verbali di Riunione.

##### **5.1 Requisiti Cogenti**

La conformità a leggi, regolamenti e direttive in materia di tutela della Salute e della Sicurezza per gli eventuali operatori coinvolti, della protezione dell'Ambiente nonché della Tutela dei Dati Personali è un requisito fondamentale per l'intera attività di un progetto.

##### **5.2 Coinvolgimento delle Parti Interessate**

Le Parti Interessate vengono direttamente coinvolte nella definizione dei progetti; la fase in cui tale coinvolgimento si estrinseca può variare da progetto a progetto.

##### **5.3 Risultati dello sviluppo**

I risultati dello sviluppo sono formalizzati nella Scheda Progetto.

##### **5.4 Verifica**

Devono essere previste ed effettuate all'interno delle fasi del processo verifiche dello sviluppo intese ad assicurare che siano soddisfatti i requisiti di base prefissati: tali verifiche consistono fondamentalmente nella revisione o controllo delle attività in corso. Evidenza dell'avvenuta

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 4
-------------	---------	-------------------

verifica è l'approvazione rilasciata dai responsabili sui documenti citati o la verbalizzazione della relativa discussione sul Verbale di Riunione del Consiglio Direttivo.

### **5.5 Riesame ed Approvazione**

Anche il riesame finale per l'approvazione delle varie fasi progettuali è compiuto nel corso di riunioni del Consiglio Direttivo. Le eventuali discrepanze rispetto a quanto stabilito sia in termini di requisiti che di pianificazione devono venire risolte con azioni concordate.

### **5.6 Attività di validazione**

Al termine dello fase di sviluppo di un Progetto di Servizio o comunque prima del suo rilascio, sono condotte le attività di qualificazione e validazione per la verifica finale verso i requisiti di utilizzo (specificati dalle Parti Interessate, previsti da disposizione di legge normative e così via). L'attività di validazione del progetto può essere svolta tramite l'analisi della soddisfazione rilevata al termine del progetto stesso.

### **5.7 Modifiche dei Progetti di Servizio**

Per l'introduzione di modifiche ai Progetti di Servizio in corso valgono in generale le stesse regole adottate per la loro introduzione, in particolare per quanto riguarda le responsabilità dei soggetti coinvolti.

## **6. APPROVVIGIONAMENTO**

In generale, nell'acquisto di beni e servizi, il Club opera in base a criteri di concorrenza aperta e leale; i processi di acquisto devono essere condotti ottimizzando il prezzo, la qualità e il servizio forniti, evitando di trarre vantaggi da eventuali errori di calcolo o da erronee interpretazioni delle specifiche di acquisto che possono essere compiuti dal fornitore. Tale approccio si estende anche ai particolari fornitori di servizio in outsourcing utilizzati per la fase attuativa dei Progetti di Servizio.

Tutte le informazioni che possono rendersi disponibili al Club durante le negoziazioni, quali prezzi, costi, offerte, fonti di approvvigionamento, disegni, formulazioni, caratteristiche tecniche di produzione e così via, devono intendersi strettamente *confidenziali e riservate ai soci*.

### **6.1 Tipologia dei fornitori**

Gli approvvigionamenti possono in generale essere effettuati:

- Da fornitore precedentemente qualificato, per beni o servizi ordinari;
- Da fornitore precedentemente qualificato, per l'erogazione dei servizi in outsourcing.

Quest'ultima, particolare tipologia di fornitori si qualifica spesso come *partner*, essendo in molti casi tali organizzazioni al contempo sia *fornitori* sia *fruitori* dei Progetti di Servizio, cui spesso compete anche un'utenza finale.

### **6.2 Fornitori per Beni e Servizi Ordinari e in Outsourcing**

La valutazione, qualificazione e selezione dei fornitori sia di prodotto che di servizio avviene, riferendosi a una specifica procedura; la valutazione avviene in base alla capacità tecnica e commerciale del fornitore stesso utilizzando:

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 4
-------------	---------	-------------------

- La validità e l'adeguatezza delle soluzioni tecniche proposte;
  - La conoscenza di eventuali certificazioni di Sistema e di prodotto rilasciate da enti accreditati in campo nazionale ed internazionale;
  - Dati storici del fornitore raccolti dal Club per i differenti prodotti acquistati.
- Esistono sistemi di classificazione dei fornitori che permettono di aggiornare costantemente la valutazione dei fornitori stessi al fine di guidare nella scelta idonea del fornitore. L'elenco dei fornitori omologati, completo delle relative valutazioni (*Vendor Rating*), è a disposizione su supporto informatico presso la Sede del Club.

### **6.3 Processo di approvvigionamento**

Il processo di approvvigionamento deve basarsi sugli elementi e caratteristiche necessari all'individuazione univoca del materiale, prodotto o servizio approvvigionato.

### **6.4 Approvvigionamento di Servizi in Outsourcing**

Per quanto riguarda i servizi in outsourcing, la verifica viene condotta in modo continuo dai Soci incaricati della gestione del Progetto di Servizio. I risultati di tale verifica vengono registrati nei Verbali di Riunione del Consiglio Direttivo.

## **7. EROGAZIONE DI SERVIZI**

Lo scopo di questo paragrafo è definire le attività e le responsabilità per assicurarsi che la pianificazione ed il controllo del processi erogazione di servizi alle Parti Interessate siano tenuti costantemente ed efficacemente sotto controllo.

In generale l'attività di pianificazione viene definita nelle Riunioni del Consiglio Direttivo, di cui i relativi verbali costituiscono le registrazioni.

La pianificazione di dettaglio per i singoli Progetti di Servizio è riportata nelle relative Schede di Progetto.

Il controllo del processo di erogazione del servizio si esplica attraverso la predisposizione della documentazione opportuna e la definizione dei criteri per l'espletamento di tutte le attività di controllo che si estrinsecano nelle seguenti fasi:

- Definizione dei Progetti di Servizio;
- Verifica del processo;
- Addestramento e Formazione del personale;
- Documenti di registrazione dei controlli di processo.

L'attività di definizione del processo si articola nelle seguenti fasi:

- Individuazione dei fabbisogni di risorse;
- Ricerca del partner tecnico e finanziario
- Definizione dei programmi e degli strumenti di controllo.

Il processo viene controllato mediante monitoraggi, verifiche e controlli da parte dei Soci incaricati.

L'attività di registrazione ed elaborazione dei risultati dei previsti controlli effettuati sul processo o sul servizio avviene utilizzando opportuna documentazione. Tale attività permette di ottimizzare il processo ed evidenzia il raggiungimento degli obiettivi definiti.

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 4
-------------	---------	-------------------

La manutenzione delle attrezzature di hardware e software informatico utilizzati dal Club è considerata prioritaria.

#### **8. PROPRIETÀ DELLE PARTI INTERESSATE**

In generale, tutte le proprietà delle Parti Interessate, incluse tra queste quelle intellettuali, dovrebbero essere correttamente identificate, protette e salvaguardate; eventuali anomalie, quali perdite, distruzioni o danneggiamenti accidentali, inadeguatezza alla metodica di prova o violazioni della riservatezza devono essere registrate e tempestivamente comunicate.

Tuttavia, allo stato attuale tali proprietà non sono trattate dal Club.

#### **9. CLAUSOLE DI RISERVATEZZA**

Al fine di tutelare il know-how delle Parti Interessate, possono essere stipulati specifici accordi di riservatezza o l'inclusione di adeguate clausole di salvaguardia in contratti o convenzioni.

#### **10. CONTROLLO DELLE APPARECCHIATURE**

Il Club non necessita di particolari apparecchiature per la conduzione dei propri processi; si rende necessario in ogni caso validare eventuali specifiche applicazioni software, quali ad esempio quelle utilizzate per il Controllo della Documentazione.

Il punto 7.6 della norma "Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e di misurazione" non si applica perché, data l'attività del club, non ci sono software da validare.

#### **11. VALIDAZIONE DEL SOFTWARE**

Non è previsto (vedi sopra).