

Manuale della QUALITA'

Edizione QUARTA rev. 05 del 18/06/2026



Secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Preparato UFFICIO QUALITA' Dott.ssa Daniela Valsecchi Dott.ssa Tiziana Maino

Approvato DIREZIONE Avv. Mario Blandino

Documento informatico con firma digitale ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 1 di 35

INDICE DEL MANUALE

A)		DESCRIZIONE DEL MANUALE	Pag. 3
	1)	Definizione e contenuto	Pag. 3
		- <i>definizione del sistema qualità</i>	
		- <i>campo di applicazione e scopo del Sistema Qualità</i>	
		- <i>esclusioni</i>	
		- <i>audit</i>	
		- <i>nota esplicativa</i>	
	2)	Documenti del Sistema di Gestione Qualità	Pag. 5
	3)	Terminologia e definizioni	Pag. 6
	4)	Distribuzione del manuale e della raccolta delle procedure	Pag. 8
B)		STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Pag. 8
	1)	Descrizione della Provincia	Pag. 8
		- <i>attività principali:</i>	
	2)	Servizio Progettazione	Pag. 9
	3)	Servizi per l'impiego, il lavoro, l'orientamento e il collocamento di persone, comprese quelle diversamente abili e persone appartenenti alle fasce deboli	Pag. 10
	4)	Servizio Gestione Convegni Villa Monastero	Pag. 12
	5)	Centro Servizi Territoriale (CST)	Pag. 12
	6)	Stazione Unica Appaltante (SUA)	Pag. 13
		- <i>attività di supporto:</i>	
	7)	Servizio di Gestione Documentale	Pag. 16
	8)	Organigramma	Pag. 16
	9)	Profili funzionali	Pag. 17
	10)	Processi della Provincia	Pag. 21
	11)	Dichiarazione della politica per la qualità	Pag. 22
C)		IL SISTEMA QUALITA' NEI SETTE SOTTOSISTEMI	Pag. 23
	1)	Contesto dell'organizzazione	Pag. 23
	2)	Leadership	Pag. 24
	3)	Pianificazione	Pag. 25
	4)	Supporto	Pag. 25
	5)	Attività operative	Pag. 26
	6)	Valutazione delle prestazioni	Pag. 27
	7)	Miglioramento	Pag. 27
	8)	Quadro di riferimento della documentazione del SGQ ai capitoli della norma ISO 9001	Pag. 28
	9)	Quadro di sintesi della normativa cogente	Pag. 29

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 2 di 35

A) DESCRIZIONE DEL MANUALE

A.1) DEFINIZIONE E CONTENUTO DEL SISTEMA QUALITA'

Il Manuale della Qualità è stato redatto con l'obiettivo di definire la struttura, lo scopo, il campo di applicazione e le responsabilità del Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), i relativi requisiti, richiamare le procedure documentate predisposte. Descrive, inoltre, le interazioni tra i processi affinché questi siano erogati in accordo alle normative vigenti e siano gestiti in conformità a quanto stabilito dalla norma UNI EN ISO 9001:2015.

• DEFINIZIONE

Il Sistema adottato dall'Ente, descritto nel presente Manuale, si sviluppa in sottosistemi omogenei, identificati solitamente secondo i capitoli di attività prescritti dalla normativa ISO 9001:2015.

La definizione della struttura del Sistema e la sua articolazione trova esplicitazione in:

- Capitolo Sottosistema 4 del presente Manuale;
- Quadro di riferimento della documentazione del SGQ;
- Procedura PR 04.01 - Impostazione e Stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità.

• CAMPO DI APPLICAZIONE E SCOPO

La Provincia di Lecco ha predisposto un Sistema di Gestione Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti degli utenti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere un'efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica della Qualità definita e diffusa dalla Direzione.

Il Sistema di Gestione viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

Il campo di applicazione è stato determinato prendendo in considerazione i fattori interni ed esterni, le parti interessate e i servizi forniti dall'organizzazione.

Il Sistema Qualità descritto nel manuale coinvolge tutte le funzioni secondo le responsabilità specifiche definite all'interno del Sistema stesso. Esso sovrintende alle attività proprie dei processi principali relative ai SERVIZI:

- **PROGETTAZIONE DI OPERE DI EDILIZIA E DI INFRASTRUTTURE**
- **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI PER L'IMPIEGO, IL LAVORO, L'ORIENTAMENTO E IL COLLOCAMENTO DI PERSONE, COMPRESE QUELLE DIVERSAMENTE ABILI E PERSONE APPARTENENTI ALLE FASCE DEBOLI**
- **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI EVENTI CONGRESSUALI NAZIONALI E INTERNAZIONALI PRESSO VILLA MONASTERO**
- **SERVIZI DI PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE**
- **CENTRO SERVIZI TERRITORIALE (CST)**
- **STAZIONE UNICA APPALTANTE (SUA).**

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 3 di 35

- **ESCLUSIONI**

Il campo di applicazione del Sistema Gestione Qualità (SGQ) descritto nel presente Manuale della Qualità comprende le attività svolte e i servizi erogati dalle Direzioni Organizzative sopra richiamate.

Tutti i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 sono applicabili ad esclusione dei seguenti paragrafi:

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione.

Nei processi caratteristici dei servizi certificati della Provincia di Lecco non è previsto l'utilizzo di alcuna strumentazione di controllo che preveda la necessità o la possibilità di taratura.

- **AUDIT**

Il Sistema di verifiche ispettive interne della qualità è gestito e le relative registrazioni conservate secondo quanto descritto nella procedura riguardante le verifiche ispettive interne, sostituite anche da apposite riunioni collegiali. L'internal audit serve a garantire che il sistema di controllo interno funzioni in modo efficace. A questo scopo l'attività di audit, anche se distinta ed indipendente rispetto al sistema di controlli interni, è integrata con esso e si svolge in sinergia con gli strumenti di pianificazione e programmazione adottati.

- **NOTA ESPLICATIVA**

Il contenuto del manuale è in accordo con la normativa internazionale ISO 9001:2015 che formalizza in modo completo ed esaustivo il Sistema Gestione Qualità (SGQ) della Provincia di Lecco e che ne definisce i requisiti.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 4 di 35

A.2) DOCUMENTI DEL SGQ

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

DOCUMENTI DEL SGQ		DISTRIBUZIONE
POLITICA QUALITA'	Documento con cui la Direzione definisce gli obiettivi prioritari che la politica strategica dell'Ente vuole perseguire per essere efficace in un'ottica culturale di miglioramento continuo	Interna: Dirigenti delle Direzioni Organizzative interessate alla certificazione Esterna: disponibile sul sito internet dell'Ente all'interno del Manuale e su richiesta
MANUALE DELLA QUALITA'	Principi base; organizzazione; responsabilità; come l'Ente risponde ai punti della normativa ISO 9001:2015; riferimento alle Procedure	Interna: Presidente, Direzione, Dirigenti dei Servizi interessati alla certificazione, Ente di certificazione Esterna: disponibile sul sito internet dell'Ente e su richiesta
PROCEDURE	Descrizione di dettaglio delle attività a livello generale; know-how organizzativo e tecnico	Interna: Presidente, Direzione, Dirigenti dei Servizi interessati alla certificazione Esterna: solo su richiesta
ISTRUZIONI E MODULI	Descrizioni dettagliate delle singole attività; documenti di registrazione o prescrittivi che descrivono un'attività svolta o da avviare	Interna: Dirigenti dei Servizi interessati alla certificazione Esterna: solo su richiesta

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 5 di 35

A.3) TERMINI E DEFINIZIONI

SISTEMA GESTIONE QUALITA' (S.G.Q.)	Complesso di norme atte a garantire la qualità di erogazione del servizio tramite la gestione dei processi dell'organizzazione.
PROCEDURA	Documento che definisce modalità e attività di gestione all'interno di un processo. Ogni procedura è suddivisa in cinque paragrafi, oltre al <i>Titolo</i> : 1) <i>Obiettivo</i> 2) <i>Generalità</i> 3) <i>Responsabilità</i> 4) <i>Circostanze speciali</i> 5) <i>Allegati</i>.
MODULO	Documento di registrazione o prescrittivo che descrive oggettivamente un'attività svolta o da avviare.
ISTRUZIONE OPERATIVA	Documento che specifica modalità attuative o di controllo di specifiche attività.
PIANO QUALITA'	Documento con cui Direzione definisce, sulla base dei risultati evidenziati a consuntivo nella gestione dell'Ente ed elaborati dai Dirigenti dei Servizi, gli obiettivi per la qualità da perseguire, gli indicatori per misurarli, le modalità operative, le risorse necessarie e le relative responsabilità.
VERBALE DELLA DIREZIONE	RIESAME Documento con cui, ad intervalli prestabiliti, la Direzione riesamina il sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia. Questo riesame comprende la valutazione dei rischi, delle opportunità per il miglioramento e le esigenze di modifiche del sistema di gestione per la qualità, politica ed obiettivi per la qualità inclusi.
POLITICA QUALITA'	PER LA Documento con cui Direzione definisce gli obiettivi prioritari che la politica strategica dell'Ente vuole perseguire per essere efficace in un'ottica culturale di miglioramento continuo.
VERIFICHE INTERNE (AUDIT)	ISPETTIVE SUL SGQ Verifiche utilizzate per valutare il livello di soddisfazione dei requisiti relativi al SGQ. I risultati vengono utilizzati per valutare l'efficacia del SGQ e per individuare opportunità di miglioramento.
REVISIONE	Correzione o sostituzione di documenti aziendali, o parti di essi, in seguito ad aggiornamenti.
DIREZIONE ORGANIZZATIVA	Unità organizzativa in cui è suddiviso l'Ente.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 6 di 35

SERVIZIO		Il complesso dei processi operativi necessari a soddisfare le esigenze dell'utente. Solitamente corrisponde nella struttura organizzativa dell'ente ad una suddivisione della Direzione Organizzativa. E' un'unità organizzativa intermedia e rappresenta un ambito organizzativo omogeneo sotto il profilo funzionale e gestionale.
UFFICIO		Unità operativa di base destinata all'assolvimento di compiti determinati, rientranti in ambiti particolari e definiti dalla materia propria del servizio di appartenenza.
PIANO INTEGRATO DI ATTIVITA' ORGANIZZAZIONE	DI E	Il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) nella sez. della Performance definisce gli obiettivi di gestione con i correlati indicatori. Individua l'impatto e outcome degli stessi, gli stakeholder, le azioni o fasi e i target necessari per la quantificazione. Il Piano affida gli obiettivi, unitamente alle dotazioni necessarie, ai responsabili dei Servizi. Come stabilito dall'articolo 1, commi 54-55-56-59-68, della Legge 56 del 7 aprile 2014 "Disposizioni sulle Città metropolitane, sulle Province, sulle unioni e fusioni di Comuni" sono Organi di Governo della Provincia: • Il Presidente della Provincia • Il Consiglio provinciale • L'Assemblea dei Sindaci.
PRESIDENTE PROVINCIA	DELLA	Il Presidente della Provincia rappresenta l'ente, convoca e presiede il Consiglio provinciale e l'Assemblea dei Sindaci, sovrintende al funzionamento dei servizi e degli uffici e all'esecuzione degli atti; esercita le altre funzioni attribuite dallo statuto. Il Presidente della Provincia dura in carica quattro anni.
CONSIGLIO PROVINCIALE		Il Consiglio provinciale è l'organo di indirizzo e controllo, propone all'Assemblea dei Sindaci lo statuto, approva regolamenti, piani, programmi; approva o adotta ogni altro atto a esso sottoposto dal Presidente della Provincia; esercita le altre funzioni attribuite dallo statuto. Su proposta del Presidente della Provincia il Consiglio adotta gli schemi di bilancio da sottoporre al parere dell'Assemblea dei Sindaci. A seguito del parere espresso dall'Assemblea dei Sindaci con i voti che rappresentino almeno un terzo dei Comuni compresi nella Provincia e la maggioranza della popolazione complessivamente residente, il Consiglio approva in via definitiva i bilanci dell'ente. Il Consiglio provinciale dura in carica due anni.
ASSEMBLEA SINDACI	DEI	L'Assemblea dei Sindaci ha poteri propositivi, consultivi e di controllo secondo quanto disposto dallo Statuto. L'Assemblea dei Sindaci adotta o respinge lo Statuto proposto dal Consiglio e le sue successive modificazioni con i voti che rappresentino almeno un terzo dei Comuni compresi nella Provincia e la maggioranza della popolazione complessivamente residente. L'Assemblea dei Sindaci è costituita dai Sindaci dei Comuni appartenenti alla Provincia.
DELIBERAZIONE CONSIGLIO	DI	Provvedimento amministrativo adottato dal Consiglio Provinciale
DECRETO DELIBERATIVO		Provvedimento amministrativo adottato dal Presidente

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 7 di 35

DETERMINA	Provvedimento monocratico adottato dal Dirigente o Responsabile di Servizio nell'espletamento delle sue funzioni.
EVIDENZA OGGETTIVA	Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa.
VALUTAZIONE ANALISI DEI RISCHI	E Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di sviluppo di strumenti e metodologie per l'individuazione e il trattamento dei rischi e delle opportunità.

A.4) DISTRIBUZIONE DEL MANUALE E DELLA RACCOLTA DELLE PROCEDURE

Nell'ambito della dematerializzazione e digitalizzazione di tutti i documenti prodotti dall'Ente all'interno della gestione documentale informatica attuata con un sistema di flusso documentale reingegnerizzato, anche il presente Manuale di Qualità e la raccolta di tutte le procedure non sono più distribuiti in forma cartacea ma firmati digitalmente e condivisi informaticamente. Il salvataggio in una cartella intersettoriale sostituisce la distribuzione interna dei documenti, mentre la distribuzione esterna è assicurata tramite pubblicazione sul sito internet dell'Ente. La firma del responsabile dell'Ufficio Qualità equivale al controllo dei documenti.

Viene sottolineata l'importanza di questa novità procedurale, rafforzata dalle più recenti previsioni normative.

B) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

B.1) DESCRIZIONE DELLA PROVINCIA

La Provincia di Lecco, istituita ufficialmente nel 1992 e resa operativa nel 1995, si estende su un territorio di 816,17 km/q, suddiviso in 84 Comuni, con una popolazione di oltre 330.000 abitanti.

Le province attualmente sono disciplinate dal d.lgs. n. 267/2000 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e dalla legge n. 56/2014 "Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni".

Secondo quanto previsto all'articolo 85 della legge n. 56/2014 le province esercitano le seguenti funzioni fondamentali:

- pianificazione territoriale provinciale di coordinamento, nonché tutela e valorizzazione dell'ambiente, per gli aspetti di competenza;
- pianificazione dei servizi di trasporto in ambito provinciale, autorizzazione e controllo in materia di trasporto privato, in coerenza con la programmazione regionale, nonché costruzione e gestione delle strade provinciali e regolazione della circolazione stradale ad esse inerente;
- programmazione provinciale della rete scolastica, nel rispetto della programmazione regionale;
- raccolta ed elaborazione di dati, assistenza tecnico-amministrativa agli enti locali;
- gestione dell'edilizia scolastica;
- controllo dei fenomeni discriminatori in ambito occupazionale e promozione delle pari opportunità sul territorio provinciale.

Secondo quanto previsto all'articolo 86 della legge citata, le province esercitano le seguenti ulteriori funzioni:

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 8 di 35

- a) cura dello sviluppo strategico del territorio e gestione di servizi in forma associata in base alle specificità del territorio medesimo;
- b) cura delle relazioni istituzionali con province, province autonome, regioni, regioni a statuto speciale ed enti territoriali di altri Stati, con esse confinanti e il cui territorio abbia caratteristiche montane, anche stipulando accordi e convenzioni con gli enti predetti.

Inoltre, come previsto all'articolo 88, la provincia può, d'intesa con i comuni, esercitare le funzioni di predisposizione dei documenti di gara, di stazione appaltante, di monitoraggio dei contratti di servizio e di organizzazione di concorsi e procedure selettive.

A causa della particolare conformazione del territorio, la viabilità rappresenta una delle principali aree di intervento: fin dalla sua istituzione la Provincia si sta impegnando a gestire al meglio la rete delle strade di competenza e a svolgere un ruolo importante nella realizzazione delle grandi opere viabilistiche, quali, ad esempio, l'attraversamento di Lecco, la Lecco-Ballabio, arteria fondamentale per il raccordo con la Valsassina, la riqualificazione della Statale 342 Dir (ex 36) nel meratese, il nuovo ponte sull'Adda tra Calolziocorte e Olginate, lo svincolo di Dervio sulla Superstrada 36, il raddoppio della linea ferroviaria tra Calolziocorte e Carnate.

Altri grandi obiettivi riguardano il recupero del patrimonio storico e culturale del territorio provinciale, la collaborazione con i Comuni, gli altri Enti del territorio e le associazioni di categoria, la programmazione degli interventi in specifici settori (attraverso il Piano delle Opere Pubbliche, il Piano Territoriale di Coordinamento Provinciale, il Piano Cave, il Piano Rifiuti Solidi Urbani), il rilancio delle zone montane e del lago, la promozione del turismo e delle relative strutture a supporto, la sicurezza nelle scuole, l'espletamento delle funzioni delegate, in particolare nel campo dei servizi all'impiego.

Le attività della Provincia oggetto del presente Manuale si distinguono in:

- *attività principali:*
 - Servizio progettazione di opere di edilizia e di infrastrutture
 - Servizio progettazione ed erogazione di servizi per l'impiego, il lavoro, l'orientamento e il collocamento di persone, comprese quelle diversamente abili e persone appartenenti alle fasce deboli
 - Organizzazione e gestione eventi congressuali nazionali e internazionali presso Villa Monastero
 - Gestione documentale
 - Stazione Unica Appaltante (SUA)
 - Centro Servizi Territoriali (CST)
- *attività di supporto:*
 - Servizi di protocollo e gestione documentale.

B.2) SERVIZIO PROGETTAZIONE

Il Servizio Progettazione è trasversale alle Direzioni Organizzative Viabilità, Patrimonio Edilizio e Appalti e Contratti. Ognuna di queste strutture collabora al fine di realizzare un'adeguata attività di progettazione di nuove infrastrutture e di valorizzazione di beni immobili di proprietà o di competenza provinciale, dando contemporaneamente risposta a tutte le nuove esigenze espresse dalle Istituzioni / Enti o dai diversi Servizi della stessa Provincia di Lecco, che utilizzano detti beni.

In particolare la Direzione Organizzativa Appalti e Contratti cura e coordina le iniziative proposte dalle Direzioni tecniche (Viabilità e Patrimonio Edilizio) al fine di farle coincidere e/o ricomprendere nel piano degli indirizzi e della programmazione espressa dall'Amministrazione; realizza gli obiettivi individuati nel Programma delle Opere Pubbliche; fornisce un supporto giuridico - amministrativo

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 9 di 35

allo sviluppo contrattuale e cura la predisposizione del contratto; redige il programma triennale e l'elenco annuale delle opere pubbliche e ne controlla le fasi di realizzazione.

La Direzione Organizzativa Viabilità e Infrastrutture svolge al proprio interno quanto connesso alla progettazione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di un gran numero degli interventi strutturali (allargamenti, rettifiche, tracciati in variante). Più precisamente realizza gli studi preliminari o di fattibilità; predispone i progetti preliminari, definitivi ed esecutivi; elabora le richieste di autorizzazione; conclude accordi bonari; promuove e partecipa alle conferenze di servizi.

L'attività della Direzione Organizzativa Gestione Demanio e Patrimonio immobiliare – edilizia scolastica è rivolta alla conservazione, all'adeguamento normativo ed alla valorizzazione dei beni immobili di proprietà o di competenza provinciale, dando attuazione al Piano Opere Pubbliche. Nello svolgimento della suddetta attività il servizio predispone progetti preliminari, definitivi ed esecutivi, elabora perizie di variante, predispone richieste autorizzative, elabora stati di avanzamento e stati finali dei lavori.

B.3) SERVIZIO PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI PER L'IMPIEGO, IL LAVORO, L'ORIENTAMENTO E IL COLLOCAMENTO DI PERSONE, COMPRESSE QUELLE DIVERSAMENTE ABILI E PERSONE APPARTENENTI ALLE FASCE DEBOLI

I Servizi per il lavoro e la gestione politiche attive del lavoro, disciplinati dal D. Lgs 150/2015 e dalla L. 205/2017, sono esercitati dalla Provincia tramite una convenzione tra Regione Lombardia e Province. A seguito del D.lgs. 150/2015 e della L. 205/2017, Regione Lombardia ha attuato la riforma dei Centri per l'Impiego (CPI) con l'approvazione della legge regionale 9/2018.

Il 5 novembre 2021 è stato emanato il decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con il quale è stata approvato il programma nazionale "Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori" GOL, che rappresenta la grande riforma delle politiche attive del lavoro in Italia, finalizzata ad includere sempre più persone all'interno del mercato del lavoro nazionale, con particolare attenzione per gli inattivi e coloro che fanno parte della fascia della fragilità e vulnerabilità.

La finalità delle attività della Provincia e dei Centri per l'Impiego è quella di migliorare l'occupabilità delle persone e creare un ambiente favorevole per le imprese per agevolare lo sviluppo socioeconomico esistente nel territorio.

Da aprile 2024 è online il nuovo portale www.lavoro.provincia.lecco.it, lo strumento informativo gestito dai Centri per l'impiego della Provincia di Lecco, compreso il servizio Collocamento Mirato, in cui sono confluiti i siti internet Sintesi e Leccolavoro.

Nella sezione "[Osservatorio MdL](#)" è possibile trovare statistiche e report che permettono di approfondire varie tematiche del mercato del lavoro provinciale.

Esistono una serie di problemi tra cui:

- la difficoltà di accesso all'occupazione dei giovani,
- precoce abbandono degli studi,
- bassa partecipazione femminile al mercato del lavoro,
- difficoltà di reinserimento lavorativo degli over 50,
- forte aumento di tipologie di occupazioni con contratti precari e flessibili.

Al fine di assicurare il confronto a livello territoriale tra la Provincia di Lecco e le parti sociali lecclesi nello svolgimento delle rispettive funzioni in tema di mercato del lavoro, in attuazione della

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 10 di 35

L.R. n. 9/2018, è fondamentale il ruolo svolto dal Gruppo di lavoro n. 1 del Tavolo di Sviluppo Territoriale (T.S.T.), denominato “Politiche attive del lavoro, istruzione, formazione professionale e alternanza scuola e lavoro” in qualità di organo di concertazione e confronto con le parti sociali, precedentemente rivestito dalla Commissione Provinciale Unica.

La Provincia esercita una serie di azioni nella gestione del mercato del lavoro sul territorio con le seguenti finalità:

- sviluppo dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, per promuoverne l'occupabilità,
- promozione di servizi per l'inserimento lavorativo a favore delle persone con disabilità e svantaggiate,
- attuazione politiche del lavoro, rivolte alle categorie più deboli,

Le azioni sono realizzate attraverso i Centri per l'Impiego, le cui principali competenze vengono sinteticamente elencate:

- collocamento ordinario,
- collocamento mirato,
- avviamento a selezione presso le pubbliche amministrazioni,
- preselezione e incontro tra domanda e offerta di lavoro,
- attivazione di tirocini extracurriculari,
- gestione delle doti lavoro,
- condizionalità,
- attuazione del programma “garanzia di occupabilità dei lavoratori” (GOL)

Gli uffici provinciali dei servizi all'impiego sono ospitati nella sede di Corso Matteotti, 3 – Lecco e a Merate a copertura dei comuni dell'area meratese.

Per rendere accessibili i servizi agli utenti esiste il nuovo portale provinciale www.lavoro.provincia.lecco.it, in cui sono confluiti i siti internet Sintesi e Leccolavoro dove è possibile autocandidarsi alle offerte di lavoro e di tirocinio e trovare informazioni e novità in materia di mercato del lavoro e disabilità e il portale regionale SIUL.

La Provincia è impegnata a consolidare la “rete” di Networking che raggruppa gli operatori pubblici e privati del territorio, accreditati al lavoro e alla formazione.

Nell'ambito del Piano di attuazione regionale del Programma “Garanzia di Occupabilità dei Lavoratori – GOL”, Regione Lombardia ha approvato la D.G.R. del 24 ottobre 2022, n. 7231 “Approvazione della manifestazione d'interesse per la creazione di patti territoriali per le competenze e l'occupazione”.

Nel 2023, la Direzione Organizzativa VI Lavoro e Centri per l'Impiego ha promosso un confronto con i principali stakeholder pubblici e privati del territorio per la creazione di un Patto territoriale finalizzato a ridurre il disallineamento tra domanda e offerta di lavoro. Sono stati individuati tre settori chiave dell'economia lecchese: elettronico, metalmeccanico e turismo, ristorazione e agroalimentare. Il progetto si è articolato in due fasi:

- la prima fase, che si è svolta nel 2023, per la presentazione e a Regione Lombardia di una Manifestazione di interesse per la creazione del “Patto territoriale per le competenze, l'orientamento e il lavoro in provincia di Lecco”, sostenuta da un partenariato locale composto da 43 soggetti pubblici e privati, di cui la Provincia di Lecco ha assunto il ruolo di capofila, che è stata validata dall'ente regionale con Decreto n. 10466 dell'11 luglio 2023;
- la seconda fase, che ha preso avvio nel 2024, per l'elaborazione e l'avvio di proposte attuative oggetto di specifici interventi regionali.

Nel gennaio 2024, Regione Lombardia ha emanato un avviso pubblico per il finanziamento dei progetti ammessi alla fase 2. La Provincia di Lecco ha presentato una proposta progettuale

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 11 di 35

articolata su tre linee d'intervento: analisi del fabbisogno di competenze, formazione, e orientamento e attività di comunicazione. Il progetto, denominato "Patto territoriale per le competenze, l'orientamento e il lavoro in provincia di Lecco", ha raccolto l'adesione di 15 partner e 21 enti della rete di sostegno, ed è stato ammesso al finanziamento con un importo complessivo di € 363.966,68.

Le azioni progettate comprendono la realizzazione di un report approfondito del fabbisogno di competenze del territorio, tre percorsi di riqualificazione professionale per giovani e adulti, ciascuno per il settore economico di riferimento, finalizzati ad incrementarne l'occupabilità. L'organizzazione di job day per la presentazione delle proposte formative e delle opportunità occupazionali e la promozione di percorsi di gruppo finalizzati all'orientamento e all'accompagnamento al lavoro. La realizzazione di due workshop sui temi del welfare e del benessere organizzativo.

L'8 novembre 2024, si è tenuta una conferenza stampa per la presentazione del "Patto territoriale per le competenze, l'orientamento e il lavoro in provincia di Lecco: avvio azioni e interventi", quale evento di lancio del progetto. Negli ultimi mesi dell'anno sono state avviate tutte le azioni funzionali alla gestione operativa e propedeutiche alla realizzazione delle attività. La Provincia di Lecco ha, inoltre, promosso la realizzazione di un logo per il Patto territoriale, coinvolgendo quattro istituti scolastici con indirizzo grafico.

Nei primi mesi del 2025 sono stati realizzati tre Job Days, ciascuno riferito ad uno dei tre settori economici del Patto territoriale, in cui sono stati presentati i corsi professionalizzanti gratuiti rivolti alle persone disoccupate, motivate ad acquisire specifiche competenze per inserirsi/reinserirsi in questi tre ambiti di attività. Nel corso del 2025 sono stati, quindi, avviati e conclusi i tre corsi di riqualificazione previsti:

- corso "Servizio sala e gestione cliente";
- corso "Installatore e manutentore elettrico e elettronico";
- corso "Installatore e manutentore meccanico";

Sono stati organizzati, inoltre, due seminari rivolti alle aziende sui temi del welfare aziendale, per il settore metalmeccanico ed elettrico/elettronico, e del work life balance, per il settore turismo e ristorazione.

B.4) SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E GESTIONE EVENTI CONGRESSUALI NAZIONALI E INTERNAZIONALI PRESSO VILLA MONASTERO

Villa Monastero, antico convento e dimora patrizia, è oggi un Centro Convegni conosciuto a livello internazionale che offre a enti, università, ditte, associazioni e centri di ricerca la possibilità di tenere convegni, seminari, corsi di formazione, workshop ed altre manifestazioni culturali in una cornice estremamente suggestiva.

Accanto all'attività congressuale, viene offerta la possibilità di visite libere o guidate al giardino botanico e alla Casa Museo di Villa Monastero.

Dal punto di vista amministrativo, l'Istituzione "Villa Monastero" è stata costituita con Delibera Consiliare della Provincia di Lecco il 16 maggio 1996 per la gestione del complesso di Villa Monastero, che ne ha approvato anche il Regolamento.

Con rogito notarile stipulato in data 15 maggio 2009 la Provincia di Lecco ha acquisito l'intero compendio di Villa Monastero dal CNR e ne detiene pertanto la piena proprietà.

Con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 85/2012 la Provincia ha internalizzato le funzioni esercitate dall'Istituzione Villa Monastero e disposto che i servizi svolti dall'Istituzione Villa Monastero vengano svolti direttamente dalla Provincia di Lecco.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 12 di 35

Dal 1° aprile 2013 la gestione di Villa Monastero è stata svolta dalla Direzione Organizzativa Affari Generali della Provincia di Lecco.

Dal 2018 la gestione degli eventi congressuali è affidata alla Direzione Organizzativa Organizzazione e Risorse Umane, nello specifico dal Servizio Cultura.

B.5) CENTRO SERVIZI TERRITORIALE (CST)

La Provincia di Lecco dal 2004 gestisce, in qualità di capofila, il Centro Servizi Territoriale della Provincia di Lecco (CST) di cui attualmente fanno parte 40 Enti del territorio. L'adesione avviene mediante sottoscrizione dell'apposita convenzione.

Il Centro Servizi Territoriale è stato costituito per mettere a regime le sinergie realizzate tra gli enti del territorio a partire dal 2001 nell'ambito dei diversi progetti SISCOTEL finanziati da Regione Lombardia che si sono susseguiti negli anni. L'obiettivo principale è quello di realizzare una gestione integrata della comunicazione sovraterritoriale mediante l'estensione e l'erogazione di servizi aggregati, per garantire l'interoperabilità applicativa e permettere di favorire risparmi economici dettati dalle economie di scala in un'ottica di outsourcing.

La mission del CST è:

- utilizzare le tecnologie digitali (tra cui il cloud computing) come elemento strategico
- garantire un supporto tecnologico, organizzativo e gestionale agli enti di piccole e medie dimensioni anche con il supporto di esperti provinciali
- fornire formazione, consulenza e assistenza diretta in ambito normativo, di gestione documentale e in particolare sulla redazione del piano di sicurezza dei documenti informatici
- assicurare la disponibilità di servizi adeguati nei territori a rischio di marginalità, anche attraverso la diffusione ed il riuso delle soluzioni di e-government.

Il CST eroga agli Enti aderenti le seguenti tipologie di servizi:

- Servizi elaborativi (SaaS, PaaS, IaaS)
- Connettività e security (firewalling ed antivirus)
- Posta elettronica e servizi collaborativi
- Applicativi gestionali (Anagrafi, Tributi, Contabilità, ...)
- Siti internet (portali istituzionali)
- Portali specialistici (Segnalazioni online e Geoportale catastale)
- Progettazione e consulenza IT
- Help Desk
- Formazione.

L'esperienza del CST rientra a pieno titolo nella legge n. 56/2014 'Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni' che riconosce alla Provincia, quale ente di area vasta, tra le funzioni fondamentali, la cura dello sviluppo strategico del territorio e gestione di servizi in forma associata in base alle specificità del territorio medesimo.

A partire dal mese di maggio 2016 il Centro Servizi Territoriale ha assunto un nuovo assetto grazie all'unificazione dei due servizi provinciali CST e Information and Communication Technology.

B.6) STAZIONE UNICA APPALTANTE (SUA)

L'art. 30, c. 1 del d. lgs. n. 267 del 18.08.2000, dispone che gli Enti Locali "al fine di svolgere in modo coordinato funzioni e servizi determinati possono stipulare tra loro apposite convenzioni". L'art.15 della legge n.241 del 7 agosto 1990 prevede la possibilità che "le amministrazioni pubbliche possono sempre concludere tra loro accordi per disciplinare lo svolgimento in collaborazione di attività di interesse comune".

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 13 di 35

L'art. 37, comma 1 del d. lgs. n. 50 del 18.04.2016 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE" prevede che *"le stazioni appaltanti, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione, anche telematici, previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, possono procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione di forniture e servizi di importo inferiore a 40.000 euro e di lavori di importo inferiore a 150.000 euro, nonché attraverso l'effettuazione di ordini a valere su strumenti di acquisto messi a disposizione dalle centrali di committenza. Per effettuare procedure di importo superiore alle soglie indicate al periodo precedente, le stazioni appaltanti devono essere in possesso della necessaria qualificazione ai sensi dell'articolo 38"*.

Il comma 4 del medesimo art. 37 prevede che *"se la stazione appaltante è un comune non capoluogo di provincia, fermo restando quanto previsto al comma 1 e al primo periodo del comma 2, procede secondo una delle seguenti modalità:*

- a) ricorrendo a una centrale di committenza o a soggetti aggregatori qualificati;*
- b) mediante unioni di comuni costituite e qualificate come centrali di committenza, ovvero associandosi o consorziandosi in centrali di committenza nelle forme previste dall'ordinamento;*
- c) ricorrendo alla stazione unica appaltante costituita presso gli enti di area vasta ai sensi della L. n. 56 del 07.04.2014"*.

L'art.37 comma 6 del Codice dei Contratti stabilisce, altresì, che *"fermo restando quanto previsto dai commi da 1 a 5, le stazioni appaltanti possono acquisire lavori, forniture o servizi mediante l'impiego di una centrale di committenza qualificata"*.

L'art.1, comma 88 della L. n. 56 del 07.04.2014, in materia di disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni, prevede che *"la provincia può altresì, d'intesa con i comuni, esercitare le funzioni di predisposizione dei documenti di gara, di stazione appaltante, di monitoraggio dei contratti di servizio e di organizzazione di concorsi e procedure selettive"*.

Istituzione Stazione Unica Appaltante: SUA. Lecco

a) 1^ periodo di attività: dal febbraio 2015 a marzo 2018.

Con delibera del Consiglio Provinciale n. 4 in data 04.02.2015 si procedeva, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 13 della Legge 136/2010 e dal D.P.C.M. 30.06.2011, ad istituire presso la Provincia di Lecco una Stazione Unica Appaltante, denominata SUA Lecco, con natura di centrale di committenza a servizio dei Comuni non capoluogo e di eventuali altri Enti, per l'acquisizione di lavori, servizi e forniture, in conformità alla previsione dell'art. 33 del D. Lgs. 163/2006.

Con il medesimo provvedimento veniva approvato lo schema di convenzione a disciplina di tutti gli aspetti operativi del servizio.

Con Decreti Deliberativi del Presidente d'intesa con il Direttore Generale della Provincia di Lecco n. 17 in data 27.02.2015 e n. 34 in data 27.03.2015, sono stati determinati i costi fissi e variabili da porre a carico degli enti aderenti alla SUA Lecco.

Alla data del 31.12.2017 gli enti aderenti risultavano essere n.83 di cui n.75 Comuni.

b) 2^ periodo da marzo 2018 ad oggi.

Visti i risultati positivi ottenuti dalla Stazione Unica Appaltante in relazione alla specializzazione acquisita in materia che si pone quale valido soggetto interlocutore tanto degli enti aderenti che degli operatori economici, con deliberazione del Consiglio Provinciale n.11 in data 22 marzo 2018 si è approvato un nuovo testo di convenzione che tiene conto delle modifiche normative intervenute, in particolare del d. lgs. n. 50 del 18.04.2016 e del d. lgs. n. 56 del 19.04.2017, delle pronunce in sede giurisdizionale, delle indicazioni dell'ANAC nonché dell'esperienza acquisita nella fornitura del servizio agli Enti aderenti.

Le risorse per il funzionamento della Stazione Unica Appaltante derivano da una quota fissa annuale determinata sulla scorta della dimensione demografica per quanto attiene i Comuni

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 14 di 35

mentre per gli altri Enti la quota fissa è predeterminata e stabilita nella deliberazione del Consiglio Provinciale predetta e da una quota variabile derivante dall'applicazione dell'art.113 comma 5 del d.lgs 50/2016 e s.m.i. graduata in relazione al valore dell'appalto, anch'essa riportata nell'allegato alla convenzione.

Attività:

1. La SUA Lecco cura la gestione della procedura di gara e, in particolare, svolge le seguenti attività e servizi:
 - a. collabora con l'Ente Aderente alla corretta individuazione dei contenuti dello schema del contratto, tenendo conto che lo stesso deve garantire la piena rispondenza del lavoro, del servizio e della fornitura alle effettive esigenze degli enti interessati;
 - b. individua la procedura di gara per la scelta del contraente, valutando, se del caso, l'adozione di procedure dinamiche di acquisizione e/o la sottoscrizione di accordi quadro a vantaggio di più Enti Aderenti;
 - c. definisce il criterio di aggiudicazione ed eventuali atti aggiuntivi;
 - d. definisce, in caso di criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, i criteri di valutazione delle offerte e le loro specificazioni;
 - e. redige ed approva gli atti di gara, ivi incluso il bando di gara o la lettera di invito, il disciplinare di gara e tutta la modulistica necessaria;
 - f. individua gli operatori economici da invitare alle procedure negoziate e ai cottimi fiduciari, attingendo dai soggetti iscritti nell'Elenco Provinciale degli Operatori Economici, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità, trasparenza, rotazione;
 - g. cura gli adempimenti relativi allo svolgimento della procedura di gara in tutte le sue fasi, ivi compresi gli obblighi di pubblicità e di comunicazione legale previsti in materia di affidamento dei contratti pubblici e la verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità economico-finanziaria e tecnico-organizzativa;
 - h. nomina la commissione giudicatrice, in caso di aggiudicazione con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, prevedendo che l'Ente aderente esprima un suo rappresentante con adeguate competenze;
 - i. verifica a campione, nonché nei confronti dell'aggiudicatario, in ordine al possesso dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale in base a quanto previsto dall'art. 48 del D. Lgs. n. 163/2006;
 - j. adotta l'atto di aggiudicazione definitiva ed efficace e lo trasmette, unitamente a copia dei documenti di gara, al RUP dell'Ente Aderente, ovvero provvede a segnalare tempestivamente al medesimo RUP l'esito negativo della verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, tecnico o di idoneità professionale dichiarati in sede di gara;
 - k. stabilisce se costituirsi in giudizio, nel caso di ricorso avverso l'attività della SUA;
 - l. collabora con l'Ente Aderente ai fini della stipula del contratto;
 - m. cura, anche di propria iniziativa, ogni ulteriore attività utile per il perseguimento degli obiettivi di cui all'articolo 1, comma 2 del DPCM 30.06.2011;
 - n. trasmette all'Ente aderente le informazioni di cui all'articolo 6, comma 2, lettera a) del DPCM 30.06.2011;
 - o. promuove l'aggiornamento costante delle procedure e del personale degli Enti Aderenti coinvolti, a vario titolo, nelle varie fasi di acquisto di beni, servizi e lavori, sia attraverso la formazione e la collaborazione con i soggetti coinvolti, sia attraverso la predisposizione di note e circolari esplicative degli aggiornamenti in atto, al fine di garantire una sempre maggiore efficienza del procedimento di approvvigionamento e limitare le ipotesi di conflittualità tra operatori e S.A.;
 - p. su richiesta, assiste l'Ente aderente nella gestione delle procedure di esproprio preordinate all'esecuzione di lavori ed opere pubbliche.
2. La SUA Lecco organizza la propria attività accordando carattere prioritario alle procedure di affidamento per le quali ricorrano ragioni di urgenza, desunte anche dalle informazioni

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 15 di 35

ricevute dall'Ente Aderente. In ogni caso, la SUA Lecco si obbliga, entro gg. 30 (trenta giorni) dalla ricezione degli atti di cui al successivo art. 4, comma 2, lett. a), b), c), d) ed e) ovvero dalla ricezione delle integrazioni richieste ad attivare la procedura di gara. La SUA Lecco si impegna a verificare la completezza degli atti ricevuti dagli Enti Aderenti entro il termine massimo di 10 gg. (giorni dieci) dalla ricezione degli stessi.

3. Completata la procedura di aggiudicazione, la SUA Lecco rimette il fascicolo relativo alla singola procedura di gara all'Ente Aderente, trattenendone copia, ai fini dell'adozione degli atti consequenziali a carico dell'Ente Aderente.
4. Nello svolgimento di tutte le attività di cui al presente articolo, la SUA Lecco potrà chiedere chiarimenti, integrazioni ed approfondimenti all'Ente Aderente.

B.7) SERVIZIO DI GESTIONE DOCUMENTALE

L'Ufficio Protocollo si occupa della gestione documentale: il front-office (postazione accoglienza) è il primo punto di accesso dell'utenza e si occupa della ricezione delle istanze presentate personalmente dai cittadini.

L'Ufficio Protocollo gestisce inoltre tutta la corrispondenza che l'Ente riceve, sia che si tratti di documentazione cartacea pervenuta tramite servizi postali, corrieri, fax ecc., sia che si tratti di documenti amministrativi informatici che pervengono tramite posta elettronica certificata (PEC) che vengono protocollati con il sistema dell'interoperabilità.

L'Ufficio Protocollo, attraverso il sistema informatico di gestione documentale Urbi, registra tutta la documentazione in arrivo che viene assegnata, in tempo reale, al Servizio Responsabile del Procedimento il quale, fin dal momento stesso della protocollazione, può gestire la richiesta/istanza/documentazione ricevuta in quanto tutti i documenti protocollati sono resi subito disponibili su supporto informatico.

I documenti in ingresso vengono protocollati lo stesso giorno del ricevimento (mantenimento obiettivo: 95%) e durante la protocollazione i documenti cartacei vengono scansionati e memorizzati nel sistema e tutti i documenti vengono classificati in base ai primi due livelli del Titolario (Titolo e Classe).

I Servizi dell'Ente ricevono tutti i documenti di propria competenza tramite la piattaforma informatica di gestione documentale Urbi e gestiscono la fascicolazione dei documenti: apertura e chiusura dei fascicoli – sia informatici che cartacei – ed inserimento dei documenti nel fascicolo elettronico/cartaceo.

I fascicoli sono misti quindi ciascun fascicolo elettronico ha il corrispondente cartaceo. Nel fascicolo elettronico vengono inseriti i documenti originali informatici nativi e nel cartaceo i documenti originali cartacei del procedimento.

Tutti i documenti protocollati vengono inseriti in un fascicolo (mantenimento obiettivo: 95%): questa attività, che comporta l'assegnazione al documento del terzo livello di Titolario (Fascicolo), viene effettuata dai Servizi dell'Ente.

B.8) ORGANIGRAMMA DELLA PROVINCIA LECCO

Con decreto deliberativo n.73 del 18.06.2024 si è approvata la modifica dell'organigramma dell'Ente con decorrenza dal 01.07.2024.

Il Regolamento sull'ordinamento generale degli uffici e dei servizi comprende l'organigramma, che si articola in sette Direzioni organizzative, intese come struttura di massima dimensione, che a loro volta sono articolate in unità organizzative intermedie (servizi interni).

L'articolazione della struttura non costituisce però fonte di rigidità organizzativa, ma razionale ed efficace strumento di gestione. Infatti la vigente normativa in merito all'organizzazione dell'Ente

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 16 di 35

favorisce ed orienta l'innovazione e la gestione dinamica delle risorse umane e legittima l'autonomia dell'amministrazione nell'individuare soluzioni appropriate alle proprie strategie ed agli specifici obiettivi di attività, consentendo di stabilire un organico rapporto tra strategia e struttura.

In particolare risulta necessario riallineare la Direzione Organizzativa VI Lavoro e Centri per l'Impiego alle indicazioni di Regione Lombardia, che richiede la presenza di un Dirigente interamente dedicato al Settore Lavoro, con la presenza dei seguenti servizi: Centro per l'Impiego e Servizi al Lavoro di Lecco, Centro per l'Impiego e Servizi al Lavoro di Merate e Collocamento Mirato e Fasce Deboli, comprese le nuove funzioni di Dirigente dell'Inclusione e Disability Manager di cui al D.lg. n. 222/2023.

Pertanto col predetto decreto deliberativo si proceduto alla riorganizzazione della struttura organizzativa dell'Ente, con decorrenza dal 01.07.2024.

La struttura organizzativa di primo livello risulta pertanto articolata nel seguente modo:

- Direzione Organizzativa I: Bilancio e Finanze – dott.ssa Daniela Valsecchi
- Direzione Organizzativa II: Organizzazione e Risorse Umane – dott.ssa Antonella Cazzaniga
- Direzione Organizzativa III: Appalti e Contratti – arch. Luca Gilardoni
- Direzione Organizzativa IV: Protezione civile Trasporti e Mobilità - Viabilità – ing. Fabio Valsecchi
- Direzione Organizzativa V: Segreteria Generale – Progetti Strategici – avv. Mario Blandino
- Direzione Organizzativa VI: Lavoro e Centri per l'Impiego – dott.ssa Cristina Pagano
- Direzione Organizzativa VII: Ambiente e Pianificazione Territoriale – ing. Dario Strambini.

B.9) PROFILI FUNZIONALI

1. PRESIDENZA:

Il Presidente della Provincia è eletto dai Sindaci e dai Consiglieri dei Comuni della Provincia secondo le disposizioni dettate dalla legge e assume le funzioni al momento della proclamazione del risultato elettorale.

Rappresenta la Provincia e ne assicura l'unità di indirizzo politico-amministrativo.

Nell'esercizio delle proprie competenze il Presidente in particolare:

- a) convoca e presiede il Consiglio Provinciale e l'Assemblea dei Sindaci
- b) nomina il Segretario Generale e, nel caso, il Direttore Generale
- c) attribuisce e definisce gli incarichi dirigenziali e quelli di collaborazione esterna sulla base degli indirizzi stabiliti dal Consiglio
- d) nomina, designa e revoca i rappresentanti della Provincia negli Enti, Aziende, Consorzi, Istituzioni, Società e organismi partecipati, o comunque rispetto ai quali alla Provincia è conferito il potere di nomina nei rispettivi organi di direzione, deliberativi e di controllo
- e) esercita le funzioni attribuite dalle leggi e dallo Statuto
- f) può delegare la rappresentanza della Provincia in enti, associazioni e organismi al Vice Presidente o ai Consiglieri 11
- g) fatte salve le competenze del Consiglio Provinciale, stipula con altri Enti convenzioni, intese, accordi o protocolli comunque denominati per lo svolgimento, in modo coordinato o associato, di funzioni e servizi
- h) promuove, tramite il Segretario Generale e il Direttore Generale, se nominato, indagini e verifiche sull'attività degli uffici e dei servizi
- i) adotta, in via d'urgenza, le deliberazioni di variazione di bilancio da sottoporre alla ratifica del Consiglio Provinciale
- j) autorizza la resistenza in giudizio e l'instaurazione di azioni giudiziarie, conferendo mandato ad un legale.

2. DIREZIONE:

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 17 di 35

SEGRETARIO GENERALE:

Il Segretario Generale, individuato a norma di legge tra gli iscritti all'Albo Nazionale dei Segretari comunali e provinciali, esercita le competenze assegnate dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti e partecipa alle attività degli organi della Provincia facilitandone l'azione amministrativa.

La durata dell'incarico coincide con il mandato del Presidente della Provincia. A conclusione del mandato, il Segretario Generale continua a esercitare le funzioni fino alla sua eventuale sostituzione.

Il Segretario Generale è Dirigente sovraordinato agli altri Dirigenti che coordina.

Il Segretario Generale della Provincia partecipa alle riunioni del Consiglio Provinciale e dell'Assemblea dei Sindaci, curandone la verbalizzazione e assicurandone assistenza con compiti referenti, di supporto e consulenza.

3. QUALITA':

- Definisce, redige e gestisce il Sistema Qualità al fine di assicurarne la comprensione e l'attuazione. In tale compito rappresenta la Direzione per tutti gli aspetti relativi alla Qualità;
- Assicura che quanto definito dal Sistema sia realizzato, riportando alla Direzione lo stato reale in atto;
- Definisce con i responsabili di Servizio le eventuali azioni preventive o correttive necessarie per la soluzione delle problematiche in atto e per il miglioramento del livello del servizio erogato;
- Riesamina periodicamente, attraverso verifiche ispettive interne, lo stato attuativo del Sistema Qualità per verificarne la corretta applicazione e la relativa efficacia;
- Gestisce gli eventuali reclami dal sistema clienti in collaborazione con i Servizi coinvolti;
- Promuove con i responsabili dei vari Servizi, d'intesa con la Direzione Organizzativa Organizzazione e Risorse Umane, i programmi di addestramento del personale, con particolare riferimento ai requisiti richiesti dalle tematiche della Qualità.

4. VIABILITA' E INFRASTRUTTURE / EDILIZIA SCOLASTICA (DIRIGENTE DEL SETTORE):

Risponde della gestione degli stanziamenti di bilancio, entrata e spesa, assegnati con il Piano Esecutivo di Gestione, e provvede per i servizi di competenza:

- alle proposte di previsione di bilancio;
- alla predisposizione del Documento Unico di Programmazione dell'attività;
- all'attuazione dei programmi di bilancio in conformità degli indirizzi politico amministrativi del Consiglio;
- alla gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa delle dotazioni assegnate, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno;
- al raggiungimento degli obiettivi di gestione determinati.

5. SERVIZIO PROGETTAZIONE:

Progetta le nuove infrastrutture tramite:

- realizzazione di studi preliminari o di fattibilità;
- predisposizione progetti preliminari, definitivi, esecutivi;
- elaborazione richieste di autorizzazioni;
- conclusione accordi bonari;
- promozione e partecipazione conferenze di servizi.

Si occupa della conservazione, adeguamento normativo e valorizzazione dei beni immobili di proprietà o competenza provinciale, dando attuazione al Piano Opere Pubbliche:

- predisposizione progetti preliminari, definitivi – esecutivi;
- elaborazione perizie di variante;
- elaborazione stati di avanzamento e stati finali dei lavori;
- predisposizione richieste autorizzative.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 18 di 35

6. CENTRI PER L'IMPIEGO E SERVIZI AL LAVORO – COLLOCAMENTO MIRATO E FASCE DEBOLI (DIRIGENTE DEL SETTORE):

Il Dirigente del Settore, in particolare, risponde della gestione degli stanziamenti di bilancio, entrata e spesa, assegnati con il Piano Esecutivo di Gestione, e provvede per i servizi di competenza:

- alle proposte di previsione di bilancio;
- alla predisposizione del Documento Unico di Programmazione dell'attività;
- all'attuazione dei programmi di bilancio in conformità degli indirizzi politico amministrativi del Consiglio;
- alla gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa delle dotazioni assegnate, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'amministrazione verso l'esterno;
- al raggiungimento degli obiettivi di gestione determinati.

7. SERVIZIO PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI PER L'IMPIEGO, IL LAVORO, L'ORIENTAMENTO E IL COLLOCAMENTO DI PERSONE, COMPRESSE QUELLE DIVERSAMENTE ABILI E PERSONE APPARTENENTI ALLE FASCE DEBOLI:

I Centri per l'Impiego provinciali si occupano della progettazione ed erogazione di politiche attive del lavoro:

- incontro domanda/offerta di lavoro;
- attivazione di tirocini extracurricolari;
- colloqui individuali;
- orientamento di base e specialistico;
- pari opportunità;
- collocamento mirato.

Gestione Centri Impiego:

1. Rilascio dichiarazione immediata disponibilità al lavoro;
2. Condizionalità;
3. Art. 16 - Legge 56/87;
4. Gestione banca dati;
5. Incontro domanda/offerta di lavoro;
6. Sportello stage.

Collocamento mirato:

1. Graduatorie;
2. Convenzioni;
3. Borse lavoro;
4. Agevolazioni contributive alle imprese;
5. Progettazione Piano Provinciale disabilità;
6. Incontro domanda/offerta;
7. Ufficio Tirocini.

Organizzazione servizi di base e specialistici:

- a) Organizzazione Patti di Servizio Personalizzati;
- b) Attivazione doti regionali anche in ambito disabilità;
- c) Ricollocazione nel mercato del lavoro espulsi a seguito crisi aziendali;
- d) Ricollocazione nel mercato del lavoro fasce deboli;
- e) Gestione Centro Risorse Donne e collaborazione con Sportelli Assistenti Familiari in accordo con gli Ambiti Distrettuali;
- f) Gestione attività Consiglieria di Parità.
- g) Attuazione Programma "Garanzia di Occupabilità dei lavoratori" (GOL).

8. SERVIZIO ORGANIZZAZIONE E GESTIONE CONVEGNI VILLA MONASTERO

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 19 di 35

- Sovrintende e cura l'attività tecnico-amministrativa del Servizio;
- Formula proposte per l'adozione dei provvedimenti di competenza del Consiglio Provinciale e redige gli atti amministrativi;
- Dà esecuzione alle deliberazioni del Consiglio Provinciale;
- Adotta i provvedimenti idonei al miglioramento dell'efficienza e della funzionalità dei vari servizi e al loro sviluppo;
- Firma la corrispondenza e tutti gli atti di propria competenza;
- Svolge ogni altra funzione attribuitagli dalle leggi, dai Regolamenti e dal Consiglio Provinciale;
- Compie tutti gli atti di gestione di propria competenza idonei a garantire il corretto e funzionale esercizio dei servizi;
- Gestisce l'attività congressuale (gestione delle prenotazioni, rapporti con i clienti, predisposizione delle disposizioni al personale in servizio a Villa Monastero, ecc).

9. AMMINISTRAZIONE

(affari generali, anticorruzione e trasparenza, organizzazione e gestione risorse umane, bilancio e finanze):

- Si occupano della formalizzazione e pubblicizzazione delle decisioni degli organi collegiali e monocratici;
- Svolgono la gestione economico-giuridica, l'organizzazione e seguono la formazione delle risorse umane;
- Controllano e verificano la compatibilità finanziaria, approvano i principali documenti preventivi e consuntivi e attuano il controllo di gestione;
- Hanno la responsabilità gestionale del sistema informatico.

10. SERVIZIO ECONOMATO:

- Gestisce l'approvvigionamento di beni e di servizi.

11. APPALTI E CONTRATTI:

IN GENERALE:

- cura e raccorda le iniziative proposte o studiate dai Servizi Tecnici (Viabilità e Patrimonio Edilizio) al fine di farle coincidere e/o ricomprendere nel piano degli indirizzi e della programmazione espressa dall'Amministrazione;
- realizza gli obiettivi individuati nel Programma delle Opere Pubbliche;
- supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo lo sviluppo contrattuale;
- predispone tutti gli atti necessari propedeutici e conseguenti allo sviluppo contrattuale;
 - predispone il contratto previa verifica e/o integrazione degli atti prodotti dalle singole Direzioni Organizzative;
 - cura l'attività amministrativa inerente la realizzazione delle opere pubbliche con la predisposizione del programma triennale e con l'approvazione del certificato di regolare esecuzione / collaudo.

IN PARTICOLARE:

A) Supporto al Settore Patrimonio Edilizio

Supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo e predispone tutti gli atti necessari, propedeutici e conseguenti relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili di proprietà e competenza provinciali, nonché degli edifici scolastici acquisiti ex Legge 23/96.

B) Supporto al Settore Viabilità

Supporta dal punto di vista giuridico - amministrativo e predispone tutti gli atti necessari, propedeutici e conseguenti relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle strade di proprietà e competenza provinciale.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 20 di 35

C) Programmazione delle Opere Pubbliche

Redige il programma triennale delle opere pubbliche ex art. 14 della Legge 11.02.1994 n. 109 e del D.M. 21.06.2000;

Redige l'elenco annuale delle opere pubbliche ex art. 14 della Legge 11.02.1994 n. 109 e del D.M. 21.06.2000:

- cura tutti gli adempimenti di carattere amministrativo propedeutici alla predisposizione del Programma;
- monitora gli stessi in fase di realizzazione.

12. EDILIZIA SCOLASTICA (manutenzioni):

- Cura la gestione e conservazione del patrimonio immobiliare in economia o tramite appalti.

B.10) PROCESSI DELLA PROVINCIA**PROCESSI PRINCIPALI:**

- Processo Servizio Progettazione
- Processo Servizio Progettazione ed erogazione di servizi per l'impiego, il lavoro, l'orientamento e il collocamento di persone, comprese quelle diversamente abili e persone appartenenti alle fasce deboli
- Processo Servizio Organizzazione e Gestione Convegni presso Villa Monastero
- Processo Stazione Unica Appaltante (SUA)
- Processo Centro Servizi Territoriale (CST).

PROCESSI AUSILIARI DI SUPPORTO:

- Processo Gestione Amministrativa: gestione dei Decreti Deliberativi e delle Deliberazioni di Consiglio, registrazione Determinazioni Dirigenziali
- Processo Protocollazione e Gestione Documentale
- Processo Informativo
- Processo Gestione Risorse Umane
- Processo Manutentivo
- Processo Approvvigionamenti
- Processo Controllo Finanziario.

I processi sono regolamentati da procedure, istruzioni operative e moduli.

Apposite procedure, rispettivamente PR 08.01 – PR 08.11 per il Servizio Progettazione, PR 08.05 – PR 08.11 per il Servizio Progettazione ed erogazione di servizi per l'impiego, il lavoro, l'orientamento e il collocamento di persone, comprese quelle diversamente abili e persone appartenenti alle fasce deboli, PR 08.02 – PR 08.11 - PR 08.12 per il Servizio di organizzazione e gestione di convegni presso Villa Monastero e PR 08.11 - PR 08.13 - PR 08.14 per il Servizio di Gestione Documentale e Protocollazione, PR 08.15 per la SUA definiscono le fasi di programmazione, elaborazione, verifica, controllo e realizzazione dei progetti realizzati all'interno dei Servizi.

L'input del processo di progettazione delle opere pubbliche è individuato nell'approvazione da parte del Consiglio Provinciale dello schema triennale delle opere pubbliche.

L'input del processo per i progetti di tutti i Servizi è individuato nell'indirizzo programmatico dato dal Consiglio nel Documento Unico di Programmazione, nel Piano della Performance e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO).

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 21 di 35

Il processo di approvvigionamento, regolamentato dalla PR 08.03 – PR 08.04, prevede l'individuazione del materiale da acquistare, la ricerca e valutazione del fornitore, la stipula del contratto, l'acquisto e la verifica della qualità della fornitura. Una volta ricevuto il materiale viene effettuato il relativo controllo per verificare che corrisponda a quanto richiesto. Nel caso non ci siano problemi, viene accettata la fattura. Viceversa eventuali non conformità vengono gestite in base alla procedura PR 10.01.

Durante lo svolgimento delle attività, i documenti utilizzati sono chiaramente identificati. Il processo informativo prevede la comunicazione ai servizi certificati delle procedure, istruzioni operative, modulistica e manuale della qualità.

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza. La procedura PR 07.01 – Sviluppo Risorse Umane stabilisce che sia garantito un patrimonio di conoscenze e professionalità del personale, prevedendo corsi di aggiornamento e formazione.

Al termine dell'attività formativa il Dirigente della Direzione Organizzativa Organizzazione e Risorse Umane aggiorna il fascicolo personale di ogni dipendente chiedendo anche la valutazione dell'efficacia della formazione stessa.

La Provincia di Lecco tiene costantemente monitorato il livello operativo dei propri processi interni, del Servizio erogato ed il grado di soddisfazione dei propri clienti. Tramite programma di audit, controlla lo stato applicativo del Sistema Gestione di Qualità. Le verifiche ispettive interne sono descritte nella procedura PR 09.01. Anche i processi sono monitorati per la verifica della loro adeguatezza, presenza di non conformità e per la ricerca delle necessarie azioni preventive e correttive. In particolare, tramite la procedura PR 05.05 si verificano le aspettative e la soddisfazione del cliente/utente, per quanto riguarda la qualità del servizio erogato, al fine di orientare l'Ente nella scelta delle politiche e delle modalità operative da adottare per migliorare il grado di soddisfazione.

B.11) DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione ma soprattutto la soddisfazione dell'utente, che nell'ente locale assume un'importanza particolare, sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

La filosofia alla base della gestione è quella di puntare sul miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'accrescimento delle competenze professionali e la valorizzazione dei risultati organizzativi e individuali, conseguendo in questo modo la realizzazione della mission dell'amministrazione nel promuovere lo sviluppo socio-economico della Provincia di Lecco, in termini sempre più efficaci ed efficienti. La generazione di valore pubblico, inteso come l'impatto positivo che le politiche e i progetti dell'ente hanno per il benessere complessivo di cittadini e imprese, costituisce la base del processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Implica rilevanti cambiamenti a livello organizzativo, fondati sulla centralità dei servizi, su responsabilità verso obiettivi e risultati, sulla semplificazione e miglioramento dei processi e sull'innovazione dei sistemi di gestione del personale ispirati alla centralità delle persone e delle competenze.

In questo processo di forte cambiamento la Provincia di Lecco crede che l'attuazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità, rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati. Con la certificazione viene creata una solida base di partenza per un miglioramento continuo dei processi interni. Certificare la qualità di un servizio significa garantire che esso venga svolto a norma di legge, con l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione di coloro ai quali sono rivolti.

L'adozione di questo standard per la Provincia di Lecco persegue diversi obiettivi strategici e organizzativi.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 22 di 35

Innanzitutto, l'introduzione e il mantenimento del Sistema di Gestione di Qualità, all'interno dei Servizi certificati della Provincia di Lecco, hanno permesso di:

- misurare il sistema di gestione con riferimento a standard internazionali attraverso verifiche di terza parte. Certificarsi infatti significa sottoporsi annualmente alla valutazione di un organismo esterno ed indipendente che si fa garante nei confronti dei cittadini per le attività certificate;
- razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne ai Servizi, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate quale utili strumenti di lavoro;
- perseguire il miglioramento continuo, monitorando costantemente i risultati raggiunti tramite indicatori chiave di performance (KPI) oggettivi, analizzando periodicamente, attraverso l'attività di auditing interno, la conformità dell'attività amministrativa alle procedure e attuando almeno annualmente il riesame della Direzione.
- porre al centro i bisogni dei cittadini misurando la soddisfazione degli utenti con appositi questionari, aumentando la trasparenza e l'accessibilità dei servizi;
- anche sulla base dei dati raccolti, proporre azioni correttive, preventive o di miglioramento;
- valorizzare le risorse umane, curando la formazione di tutto il personale e valutando periodicamente gli esiti dell'attività di formazione;
- implementare il concetto di valutazione del rischio, favorendo all'interno dell'Ente lo sviluppo di strumenti e metodologie per l'individuazione e il trattamento dei rischi e delle opportunità;
- creare un collegamento tra prevenzione della corruzione – trasparenza - performance, assumendo come riferimento non solo il Piano Nazionale Anticorruzione ma anche le criticità rilevate in sede di applicazione e di utilizzo del precedente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- migliorare la comunicazione interna ed esterna, con l'ausilio di nuove tecnologie, favorendo la cooperazione tra le direzioni organizzative, per il raggiungimento di più elevati standard di efficienza.

L'implementazione del Sistema ha inoltre contribuito a costruire un sistema condiviso e visibile di dati che illustra l'andamento nel tempo della qualità effettiva di alcuni servizi, per fissarne, con cognizione di causa, gli standard. Rappresentante del vertice operativo per tutte queste attività è il Responsabile della Qualità, il quale ha delegato per attuare quanto è necessario al mantenimento del Sistema. L'Ufficio Qualità agisce per raggiungere la massima integrazione tra i requisiti del Sistema Qualità e quanto già esiste nella normale attività amministrativa al fine di ottimizzare e valorizzare i procedimenti.

Per andare incontro alle esigenze dei fruitori dei servizi si è anche lavorato per semplificare sempre di più i processi interni, spingendo sulla digitalizzazione, per garantire maggiore efficienza.

Tutto il personale coinvolto ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati, ciascuno per quanto di propria competenza, come descritto e definito nel Manuale della Qualità.

La Politica per la Qualità viene tradotta in obiettivi specifici, quantificati e misurabili, nel Documento unico di programmazione (DUP) e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) approvati annualmente.

Particolare attenzione è riservata alla tematica della disabilità, dell'accessibilità fisica e digitale e dell'inclusione, con azioni formative specifiche attuate anche attraverso:

- l'accessibilità del sito web, soprattutto per la fruizione delle informazioni e dei servizi, tramite un supporto visibile e utilizzabile in tutte le pagine;
- un progetto in tema di disability management dedicato ai dipendenti dei Comuni della Provincia di Lecco e degli operatori dei servizi dei Comuni della provincia di Lecco finalizzato

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 23 di 35

a migliorare l'esperienza lavorativa delle persone con disabilità e più in generale il benessere organizzativo di tutti i lavoratori;

- la formazione, che è uno dei principali strumenti a disposizione dell'organizzazione per costruire cultura inclusiva e favorire la crescita delle persone negli ambienti di lavoro.

C) IL SISTEMA QUALITÀ NEI SETTE SOTTOSISTEMI

C.1) SOTTOSISTEMA 04: Contesto dell'organizzazione

Il Sistema adottato dall'Ente, e aggiornato in base alla norma UNI EN ISO 9001:2015, permette all'organizzazione di gestire i propri processi operativi nelle modalità richieste per il raggiungimento della soddisfazione di tutte le parti interessate.

In particolare, sulla base delle esigenze rilevate, sia di ordine interno che esterno, i processi sono gestiti nelle loro componenti e valutati in ottica di un sempre maggiore adeguamento al variare delle mutevoli aspettative.

Rispetto alla Norma ISO 9001:2015 viene inserito nel Sistema quanto relativo alla progettazione pur nella consapevolezza che, trattandosi di Servizi Pubblici, l'iter progettuale si sviluppa secondo un flusso operativo particolare. La fase di impostazione del servizio è gestita nel sottosistema 08 quale definizione e validazione delle modalità operative.

Il Sistema è formalmente composto dalla seguente documentazione:

- Procedure;
- Istruzioni Operative;
- Documenti di origine esterna;
- Documenti e moduli di raccolta dati, definitivi o revisionabili.

Il dato revisionabile consiste in informazioni mutevoli, quale l'anagrafica clienti / fornitori, il risultato di un inventario o data base contabili - finanziari.

I documenti del tipo Procedure e Istruzioni Operative sono identificati da una coppia di lettere e da due coppie di numeri in sequenza, nella forma aa bb cc, dove:

aa è posto uguale a PR nel caso di Procedure

IO nel caso di Istruzioni Operative,

bb è relativo al sottosistema (capitolo) ISO di riferimento, in particolare all'edizione della norma ISO del 2015,

cc è una sequenza interna aziendale di emissione.

La modulistica viene identificata secondo una classificazione interna definita dall'Ente emittente.

La definizione dei precedenti documenti, le modalità di stesura, verifica e distribuzione degli stessi, sono descritte nella procedura PR 04.01 – Impostazione e stesura Procedure, Istruzioni Operative, Modulistica e Manuale Qualità.

La gestione operativa dei documenti di Registrazione di Qualità è descritta nella procedura PR 04.02 - Registrazioni di Qualità.

La necessità di assicurare l'efficienza capillare della comunicazione interna e verso l'esterno attraverso il buon funzionamento del sistema informativo dell'Ente è descritta nella procedura PR 04.03 – Comunicazione e sistema informativo.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 24 di 35

C.2) SOTTOSISTEMA 05: Leadership

Lo scopo del miglioramento continuo di un sistema di gestione per la qualità è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate.

L'obiettivo di attuare tutte le azioni dell'Ente atte a migliorare le proprie prestazioni, sia interne che esterne, in ottica di soddisfazione delle attese dell'utente, è previsto dalla procedura PR 05.02 – Miglioramento del servizio.

Il vertice della Provincia è impegnato nella diffusione, comprensione ed applicazione del Sistema di Gestione della Qualità a tutti i livelli dell'organizzazione coinvolti nelle attività interessate dal Sistema stesso.

A tale scopo Direzione, oltre ad avere delegato al Responsabile della Funzione Qualità i compiti descritti nel paragrafo B.9) relativo alla descrizione dei profili funzionali:

- analizza le necessità operative emerse in funzione dei requisiti espressi direttamente dal cittadino, dalle parti politiche che lo rappresentano e dalle regolamentazioni vigenti;
- definisce la propria politica e ne esprime gli obiettivi funzionali;
- valuta ed adegua le risorse necessarie;
- verifica lo stato operativo attraverso periodici riesami che includono le azioni per il miglioramento dell'efficacia dell'operatività interna e del livello del servizio erogato.

Gli obiettivi di servizio, quantificati periodicamente sulla base della politica che recepisce i bisogni espressi dal territorio e dalle parti interessate, trovano espressione operativa attraverso la definizione dei livelli ottenibili in funzione delle risorse patrimoniali, umane, tecnologiche e finanziarie e nel rispetto degli adempimenti contrattuali e legislativi imposti.

La Direzione dell'Ente esegue una verifica annuale (riesame) della situazione consuntiva secondo quanto programmato nella Politica della Qualità e nei relativi obiettivi previsti dai requisiti del Sistema e espressi annualmente nel Piano della Performance approvato dal Presidente. Nel corso di tale analisi, che viene effettuata con i responsabili dei Servizi interessati, si esamina sulla base dei dati e delle situazioni oggettive presentate anche da Qualità, situazioni positive o negative rispetto alle aspettative proprie e dei Clienti a suo tempo identificate.

Tale situazione è l'input per la necessaria pianificazione della futura politica e dei correlati obiettivi nonché per la definizione delle azioni preventive e correttive.

Quanto sopra, che si effettua di norma ad inizio anno è formalmente gestito dalla procedura PR 09.02 - Piano Qualità e Riesame.

C.3) SOTTOSISTEMA 06: Pianificazione

Ai sensi dell'art. 1 c.9, lett. a) della legge n. 190/2012 come modificato dall'art.41 del D.Lgs. 97/2016, il Piano di prevenzione della corruzione individua "le attività, tra le quali quelle di cui al comma 16, anche ulteriori a quelle indicate nel PNA nell'ambito delle quali è più elevato il rischio di corruzione, anche raccogliendo le proposte dei dirigenti, elaborate nell'esercizio delle competenze previste dall'art. 16, comma 1, lettera a-bis) del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165". Nell'adempimento del suddetto obbligo, ai fini di una corretta individuazione dei processi a rischio e di una coerente pianificazione delle azioni volte alla gestione del rischio, si è reso necessario il coinvolgimento di tutti i Dirigenti e Responsabili che presidiano i diversi ambiti di attività dell'ente ed è stata effettuata la mappatura dei procedimenti a rischio di tutte le Direzioni organizzative.

La mappatura dei procedimenti / processi e la mappatura dei rischi si traduce in un elenco il più completo possibile dei processi maggiormente rilevanti per frequenza, mole e complessità, suscettibile, pertanto, di modificazioni e integrazioni. Gli esiti dell'attività svolta sono stati elaborati

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 25 di 35

nella “Scheda Monitoraggio” specifica per ciascuna Direzione, allegate al Piano, e sono state indicate:

- le funzioni di ciascun Dirigente, desunte dall'organigramma generale dell'Ente,
- i processi/procedimenti/attività soggetti a corruzione individuati ai sensi dell'art. 1, comma 16 della Legge n. 190/2012 ed eventuali ulteriori processi/provvedimenti/attività individuati dai Dirigenti di Direzione,
- i riferimenti normativi, legislativi e regolamentari,
- il Dirigente/Responsabile del procedimento, l'Ufficio competente e i dipendenti coinvolti nel procedimento,
- le fasi con la descrizione delle stesse e indicazione dei tempi di conclusione di ciascun processo/provvedimento/attività individuato,
- l'individuazione del rischio per ciascun processo secondo i parametri definiti dal P.N.A., in funzione delle peculiarità organizzative dell'ente,
- Il trattamento del rischio e le misure concrete di contrasto in essere per ridurre o azzerare il rischio,
- la valutazione del rischio.

L'analisi del rischio consiste nella valutazione della probabilità che il rischio si realizzi e delle conseguenze che il rischio produce per giungere alla determinazione del livello di rischio. Il livello di rischio è un valore numerico che “misura” gli eventi in base alla loro probabilità e sulla base dell'impatto delle loro conseguenze sull'organizzazione. L'analisi del rischio è un processo di comprensione della natura del rischio e di determinazione del livello di rischio. Il livello di rischio è rappresentato da un valore numerico graduato, in stretta analogia con quanto previsto dal PNA. I criteri per la determinazione del livello di rischio sono stati definiti nel P.N.A.

Tutta l'attività legata alla mappatura e valutazione dei rischi è esplicitata nella PR 06.01 e nella PR 06.02.

C.4) SOTTOSISTEMA 07: Supporto

La realizzazione degli obiettivi prefissati, derivati dalla Politica della Qualità espressa sulla base delle esigenze del sistema cliente, presuppone un adeguato livello quantitativo / qualitativo delle risorse necessarie.

Nel caso delle Risorse Umane la Direzione ha la consapevolezza che è fondamentale la corretta ricerca delle competenze e qualità professionali adeguate nonché il successivo e costante sviluppo delle stesse sia sotto l'aspetto della formazione che dell'addestramento, su tutti i livelli della scala gerarchica.

Nella gestione delle attività dei singoli processi viene descritto con la massima cura l'iter operativo richiesto ad ogni singolo operatore, anche tramite la presenza di dettagliate istruzioni. Dette istruzioni, generalmente a carattere esecutivo dell'attività, anche sotto l'aspetto comportamentale, sono una delle basi dell'addestramento operativo a carattere continuativo.

Il variare delle esigenze, il conseguente adeguamento della Politica della Qualità e dei relativi obiettivi, il mutare della regolamentazione esterna rende comunque necessario un attento esame delle necessità evolutive di sviluppo, formazione e addestramento delle Risorse Umane.

Le modalità della conseguente rilevazione, pianificazione ed attuazione di quanto via via necessario è esplicitato nella procedura PR 07.01 Sviluppo Risorse Umane, che ha come feed back la verifica dell'efficacia di quanto eseguito, sia attraverso le attività di controllo espresse nel Piano di Formazione e sia attraverso i risultati delle verifiche ispettive interne nonché dalla valutazione della soddisfazione espressa dai dipendenti che hanno partecipato alle attività formative.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 26 di 35

L'ottenimento del voluto livello del Servizio richiesto dalla Politica interna non può prescindere dallo stato operativo di strutture patrimoniali quali l'ambiente di lavoro e quello delle relative attrezzature (PR 07.02 Gestione Attrezzature).

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, curato ed adeguato ai vari adempimenti legislativi e al richiesto standard operativo, l'Ente cura particolarmente l'efficacia informativa interna e verso l'esterno adeguando alle evoluzioni tecnologiche il Sistema Informatico e indicandone le richieste modalità d'uso (IO 07.01 Gestione Dati Elettronici).

Altrettanto fondamentale nell'operatività giornaliera, e quale fonte di riscontro di passate esperienze, sia ai fini diagnostici di problematiche in atto sia per l'impostazione di azioni preventive o migliorative, risulta l'efficienza dell'archivio centrale. La verifica dello stato dell'archivio e di quanto in esso depositato è gestito dalla Istruzione IO 07.02 Gestione archivio.

C.5) SOTTOSISTEMA 08: Attività operative

I processi interni, elencati nel presente manuale, sono alla base dell'impostazione del Sistema di gestione. I vari responsabili di Servizio hanno infatti definito le attività relative a ciascun processo che sono state poi gestite attraverso l'emissione dei relativi documenti del Sistema al richiesto livello operativo. Tale livello è ovviamente in relazione alla tipologia dell'attività considerata nel singolo processo, alle sue criticità o come interazione tra più processi; le risorse necessarie per la soddisfazione dei requisiti esplicitati in ciascun processo sono definiti dai responsabili di ciascuna attività sia a livello operativo che di controllo.

Sulla base delle esigenze recepite l'Ente definisce la tipologia di Servizio, pianificandone l'erogazione sul livello concordato. Sia nel campo della Progettazione che dei Servizi per l'Impiego, l'Ente tiene nel dovuto conto quanto richiesto in fase evolutiva, valutando e validando la nuova fase operativa prima del passaggio alla normale attuazione. Tutto questo è disciplinato dalla procedura PR 08.11 Pianificazione e fornitura del servizio.

Il livello di qualità del servizio erogato, nonché la possibilità di eseguire attività di miglioramento, sono anche legati alla capacità dei Fornitori di essere coinvolti nella realizzazione degli obiettivi definiti, inclusi quelli coinvolgenti traguardi innovativi o di evoluzione migliorativa.

Le modalità di valutazione della capacità di fornire i livelli di prodotto / servizio richiesti con la necessaria affidabilità, dipendono dalla tipologia del fornitore e sono espressi nelle procedure sottoindicate.

L'attività di acquisto presuppone inoltre la puntuale e dettagliata descrizione di quanto acquisito da parte delle funzioni competenti nonché la definizione e la pianificazione dei controlli da attuarsi al ricevimento e le modalità di gestione delle eventuali non conformità. L'attività complessiva e le responsabilità relative sono esplicitate nella relativa documentazione.

La gestione del processo di erogazione del servizio richiesto attraverso i requisiti stabiliti, nonché la conformità in genere alle condizioni operative interne ed agli adempimenti legali, richiede la descrizione delle varie fasi esecutive del lavoro da parte delle singole funzioni e la pianificazione e definizione delle modalità di controllo ritenute necessarie secondo le singole criticità. Nel caso specifico dei processi operativi (mezzi inclusi), definiti e validati per gli obiettivi richiesti, quanto necessario è dettagliato nella relativa documentazione.

C.6) SOTTOSISTEMA 09: Valutazioni delle prestazioni

L'Ente ha attivato quanto necessario a tenere sotto controllo il livello operativo dei propri processi interni, il livello del Servizio erogato ed il grado di soddisfazione dei propri Clienti. Inoltre, quale

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 27 di 35

strumento generale di gestione, monitorizza, tramite programma di audit, lo stato applicativo del Sistema di Gestione Qualità.

In particolare per quanto riguarda lo stato attuativo si avvale di specifici controlli, impostati secondo quanto definito in specifiche Istruzioni Operative (IO). La gestione delle eventuali Non Conformità rilevate è eseguita secondo quanto specificato nella PR 10.01.

Le risorse finanziarie richiedono un attento monitoraggio dei costi operativi, in particolare per alcune voci proprie della tipologia delle attività in atto. Tali voci, da considerarsi fattori di gestione, sono raccolte periodicamente, analizzate ed entrano tra quelle analizzate durante il Riesame della Direzione (PR 09.02 Piano Qualità e Riesame).

La verifica sistematica del grado di attuazione dei requisiti espressi dal Sistema di Gestione Qualità è definita nella programmazione annuale delle verifiche ispettive interne (audit), approvata dalla Direzione ed affidata operativamente a Qualità. Tale programma, impostato in funzione dello stato di criticità delle varie situazioni, non ha comunque carattere di rigidità ma può essere modificato a fronte di esigenze verificatesi nell'arco della validità dello stesso.

Le esigenze dell'attività di verifiche ispettive e le modalità esecutive delle stesse sono definite nella relativa documentazione.

Gli ispettori, che sono esterni all'area auditata, sono stati adeguatamente formati sugli aspetti applicativi che la metodologia richiede.

C.7) SOTTOSISTEMA 10: Miglioramento

Così come per il Sistema anche i Processi vengono monitorati per la verifica della loro adeguatezza, della eventuale presenza di non conformità e per la ricerca delle necessarie azioni preventive e correttive. In particolare la conformità alla politica espressa verso il sistema cliente viene monitorata attraverso l'analisi delle aspettative e della soddisfazione espressa dallo stesso.

La soddisfazione dell'utente (sia interno che esterno) e, quindi, le sue richieste, anche quando legate alla normativa vigente, sono una guida per le attività di miglioramento della Provincia.

L'attenzione all'utente viene enfatizzata per mezzo di un tempestivo e continuo scambio di comunicazioni / informazioni tra l'utente e le varie funzioni della Provincia attraverso:

- contatti telefonici
- colloqui
- esposizione di avvisi e comunicati
- materiale informativo
- sito internet
- bacheche
- Carta dei Servizi.

I risultati della situazione in atto sono input per il periodico riesame della Direzione (PR 09.02 Piano Qualità e Riesame).

C.8) QUADRO DI RIFERIMENTO DELLA DOCUMENTAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ' AI CAPITOLI DELLA NORMA UNI EN ISO 9001:2015

Titolo del capitolo della norma di riferimento		Documenti Manuale – Procedure – Istruzioni Operative
1	Scopo e campo di applicazione	<i>Manuale della qualità</i>
2	Riferimenti normativi	<i>Manuale della qualità</i>

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 28 di 35

3	Termini e definizioni	Manuale della qualità
4	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE	
4.1	Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	Manuale della qualità e PR 04.01 - PR 04.02 - PR 04.03
4.2	Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	Manuale della qualità e PR 04.01 - PR 04.02 - PR 04.03
4.3	Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	Manuale della qualità e PR 04.01 - PR 04.02 - PR 04.03
4.4	Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	Manuale della qualità e PR 04.01 - PR 04.02 - PR 04.03
5	LEADERSHIP	
5.1	Leadership e impegno	Manuale della qualità e PR 05.04
5.2	Politica	Manuale della qualità e PR 05.04
5.3	Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	Manuale della qualità e PR 05.04
6	PIANIFICAZIONE	
6.1	Azioni per rischi e opportunità	PR 06.01 – PR 06.02
6.2	Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	PR 09.02
6.3	Pianificazione delle modifiche	PR 08.11
7	SUPPORTO	
7.1	Risorse	PR 07.01 – PR 07.02
7.2	Competenza	PR 07.01
7.3	Consapevolezza	PR 07.01
7.4	Comunicazione	PR 04.03
7.5	Informazioni documentate	PR 04.02
8	ATTIVITÀ OPERATIVE	
8.1	Pianificazione e controllo operativi	PR 08.11
8.2	Requisiti per i prodotti e i servizi	PR 08.03 – PR 08.04
8.3	Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi	PR 08.01 – PR 08.02 – PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05 – PR 08.06 – PR 08.07 – PR 08.11 – PR 08.12 – PR 08.13 – PR 08.14 – PR 08.15
8.4	Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno	PR 08.01 – PR 08.02 – PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05 – PR 08.06 – PR 08.07 – PR 08.08 - PR 08.09 - PR 08.10 - PR 08.11 – PR 08.12 – PR 08.13 – PR 08.14 – PR 08.15
8.5	Produzione e erogazione dei servizi	PR 08.01 – PR 08.02 – PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05 – PR 08.06 – PR 08.07 – PR 08.08 - PR 08.09 - PR 08.10 - PR 08.11 – PR 08.12 – PR 08.13 – PR 08.14 – PR 08.15
8.6	Rilascio di prodotti e servizi	PR 08.01 – PR 08.02 – PR 08.03 – PR 08.04 – PR 08.05 – PR 08.06 – PR 08.07 – PR 08.11 – PR 08.12 – PR 08.13 – PR 08.14 – PR 08.15
8.7	Controllo degli output non conformi	PR 08.06 – PR 08.07
9	VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI	
9.1	Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	PR 05.02 – PR 05.04 – PR 05.05
9.2	Audit interno	PR 05.02 – PR 05.04 – PR 05.05
9.3	Riesame di direzione	PR 05.02 – PR 05.04 – PR 05.05
10	MIGLIORAMENTO	
10.1	Generalità	PR 09.02 – PR 10.01 – PR 10.02
10.2	Non conformità e azioni correttive	PR 09.02 – PR 10.01 – PR 10.02
10.3	Miglioramento continuo	PR 09.02 – PR 10.01 – PR 10.02

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 29 di 35

C.9) QUADRO DI SINTESI DELLA NORMATIVA COGENTE

STATUTO - MODIFICHE

Approvato / e dall'Assemblea dei Sindaci

N. e data del provvedimento	Oggetto	Motivazione
n. 18 del 17 aprile 2019	PROPOSTA DI MODIFICHE ALLO STATUTO DELLA PROVINCIA DI LECCO – APPROVAZIONE	Per poter operare al meglio, nonostante i sopraggiunti cambiamenti normativi, si è reso necessario apportare alcune modifiche allo Statuto provinciale in particolare per quanto riguarda le competenze del Presidente della Provincia in riferimento alle Aziende Speciali, al fine di uniformare i rispettivi Statuti, oltre ad alcune modifiche relative ai ruoli e alle funzioni degli organi delle Aziende stesse. Infine si è reso necessario integrare e modificare alcuni articoli relativamente alla precisazione di talune competenze del Presidente della Provincia.
	D. Lgs. 267/2000	Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali
	D. Lgs. 118/2011	Principi contabili generali ed applicati per le regioni, le province autonome e gli enti locali
	L. 7 agosto 1990 n. 241	Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi

EDILIZIA – URBANISTICA	D.P.R. 380/2001	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia
	L.R. 12/2005 L.R. 20/2005	Legge di governo del territorio Modifiche alla L.R. 12/2005
LAVORI PUBBLICI	D. Lgs. 36/2023	Codice dei contratti pubblici
	D.M.145/2000	Regolamento capitolato generale d'appalto LL.PP.
COSTRUZIONI	D.M. 14/01/2008	Approvazione delle nuove norme tecniche per le costruzioni
	Circolare Ministero Lavori Pubblici 2/2/2009 n. 617	
	D.M. 31/07/2012	Approvazione delle Appendici nazionali recanti i parametri tecnici per l'applicazione degli Eurocodici
EDILIZIA SCOLASTICA	D.M. 18/12/1975	Norme Tecniche Edilizia Scolastica
PREVENZIONE INCENDI	D.M. 30/11/1983	Termini, definizioni generali e simboli grafici di prevenzione incendi
	D.M. 26/08/1992	Norme prevenzione incendi per l'Edilizia Scolastica
	D.M. 19/08/1996	Regole tecniche di Prevenzione Incendi

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 30 di 35

		Locali di intrattenimento e Pubblico Spettacolo
	D.M. 15/03/2005	Requisiti di reazione al fuoco dei prodotti da costruzione installati in attività disciplinate da specifiche disposizioni tecniche di prevenzione incendi in base al sistema di classificazione europeo
	D.M. 09/03/2007	Prestazioni di resistenza al fuoco delle costruzioni nelle attività soggette al controllo del corpo nazionale dei Vigili del Fuoco
	D.M. 16/03/2007	Classificazione di resistenza al fuoco di prodotti ed elementi costruttivi
	D.P.R. 151/2011	Regolamento recante semplificazione della disciplina dei procedimenti relativi alla prevenzione incendi
	D.M. 07/08/2012	Disposizioni relative alle modalità di presentazione delle istanze concernenti i procedimenti di prevenzione incendi e alla documentazione da allegare
BARRIERE ARCHITETTONICHE	D.P.R. 503/1996	Regolamento eliminaz. barriere architett. in edifici, spazi e servizi pubblici
	L. 13/1989	Disposizioni per favorire il superamento e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici privati
	L.R. 6/1989	Norme eliminazione barriere architettoniche e prescrizioni tecniche di attuazione
SICUREZZA	D. Lgs. 81/2008	Attuazione art. 1 L. 123/2007, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
BENI CULTURALI E AMBIENTALI	D.Lgs. 42/2004	Codice dei beni culturali e del paesaggio
EFFICIENZA CERTIFICAZIONE ENERGETICA EDIFICI	D. Lgs. 192/2005	Attuazione della direttiva 2002/91/CE relativa al rendimento energetico nell'edilizia
	D. Lgs. 115/2008	Attuazione della direttiva 2006/32/CE relativa all'efficienza degli usi finali dell'energia e i servizi energetici
	Delib. G.R. 26 giugno 2007 n. 8/5018	Determinazioni inerenti la certificazione energetica degli edifici, in attuazione del D.Lgs. n. 192/2005 e degli artt. 9 e 25, L.R. n. 24/2006
	D. Dirig. 13 dicembre 2007, n. 15833	Aggiornamento della procedura di calcolo per predisporre l'attestato di certificato energetica degli edifici, previsto con Delib. G.R. n. 8/5018/2007 e successive modifiche ed integrazioni
	Delib. G.R. 22/12/2008 n. 8/8745	Determinazioni in merito alle disposizioni per l'efficienza energetica in edilizia e per la certificazione energetica degli edifici

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 31 di 35

	D. Lgs. 28/2011	Attuazione della direttiva 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, recante modifica e successiva abrogazione delle direttive 2001/77/CE e 2003/30/CE
IMPIANTI	D.M. 37/2008	Regolamento recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici
REGOLAMENTO D'IGIENE		
REGOLAMENTI EDILIZI COMUNALI		
NORME PRG COMUNALI		
NORMATIVA PRIVACY	D.lgs. n. 196/2003	Codice in materia di protezione dei dati personali
LAVORO	Deliberazione di Consiglio Provinciale n. 3 del 29.01.2024	Convenzione tra Regione Lombardia, Province lombarde e Città Metropolitana di Milano per la gestione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive del lavoro in Lombardia 2024-2026. Approvazione schema.
	DGR n. 1607/2023	Approvazione schema di convenzione tra Regione Lombardia, Province lombarde e Città Metropolitana di Milano per la gestione dei servizi per il lavoro e delle politiche attive per il lavoro in Lombardia - triennio 2024/2026"
LAVORO	Decreto Legge 48 del 4 maggio 2023, convertito con modificazioni in legge 85 del 3 luglio 2023	Misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro. (23G00057)
	D.G.R. del 24 ottobre 2022, n. 7231	Approvazione della manifestazione d'interesse per la creazione di patti territoriali per le competenze e l'occupazione
	Deliberazione Giunta Regione Lombardia XI/6427 del 23/05/2022	Aggiornamento e pubblicazione del piano attuativo regionale del programma di Garanzia di occupabilità dei lavoratori (gol) nell'ambito del piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e approvazione delle linee guida per l'attuazione della prima fase
	Decreto regionale n. 6177 del 27.04.2023	Approvazione delle linee guida per la gestione delle crisi aziendali a livello territoriale

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 32 di 35

	Decreto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali 5 novembre 2021	Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)
	Legge n. 26/2019	Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 28 gennaio 2019, n. 4, recante disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni
	L.R. n. 9/2018	Modifiche alla legge regionale 28 settembre 2006, n. 22 «Il mercato del lavoro in Lombardia»
	D. lgs. 150/2015	Disposizioni per il riordino della normativa in materia di servizi per il lavoro e di politiche attive, ai sensi dell'articolo 1, comma 3, della legge 10 dicembre 2014, n. 183
	D. lgs. 151/2015	Disposizioni di razionalizzazione e semplificazione delle procedure e degli adempimenti a carico di cittadini e imprese e altre disposizioni in materia di rapporto di lavoro e pari opportunità, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183.
	D. lgs. 148/2015	Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in costanza di rapporto di lavoro, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183
	Legge n. 205/2017	Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020
	Decreto n. 147/2017	Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà
	Deliberazione Giunta Regione Lombardia X/7763 del 17/01/18	Indirizzi Regionali in materia di tirocini (prosecuzione del procedimento per decorrenza termini per l'espressione del parere della competente Commissione Consiliare ai sensi dell'art. 1 commi 24 e 26 della legge regionale 3/2001)
	Decreto Regione Lombardia 6286 del 07/05/18	Indirizzi Regionali in materia di tirocini – Disposizioni attuative
	D. lgs. 22/2015	Disposizioni per il riordino della normativa in materia di ammortizzatori sociali in caso di disoccupazione involontaria e di ricollocazione dei lavoratori disoccupati, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183.
	D. lgs. 23/2015	Disposizioni in materia di contratto di lavoro a tempo indeterminato a tutele crescenti, in attuazione della legge 10 dicembre 2014, n. 183.
	D. lgs. 80/2015	Misure per la conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, in

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 33 di 35

		attuazione dell'articolo 1, commi 8 e 9, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.
	D. lgs. 81/2015	Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni, a norma dell'articolo 1, comma 7, della legge 10 dicembre 2014, n. 183.
	Legge n. 183/2014	Deleghe al Governo in materia di riforma degli ammortizzatori sociali, dei servizi per il lavoro e delle politiche attive, nonché in materia di riordino della disciplina dei rapporti di lavoro e dell'attività ispettiva e di tutela e conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro.
	Legge n. 223/91	Norme in materia di cassa integrazione, mobilità e altre disposizioni in materia di mercato del lavoro
	L. n. 102 del 03/08/2009	Conversione in legge con modificazioni del decreto-legge 01/17/2009 n. 78 recante provvedimenti anticrisi
	L. n. 107 del 24/06/2010	Misure per il riconoscimento dei diritti alle persone sordocieche
	L. n. 68 del 12/03/1999	Norme per il diritto al lavoro per i disabili
	L. n. 25 del 11/03/2011	Interpretazione autentica del comma 2 dell'art. 1 della legge 23/11/1998 n. 407 in materia di applicazione delle disposizioni concernenti le assunzioni obbligatorie e le quote di riserva in favore dei disabili

NORMATIVA VILLA MONASTERO	L. 1016/78 n.316	Responsabilità degli albergatori per le cose portate dai clienti in albergo
	R.D. 1089 del 1/6/1939	Salvaguardia dei beni monumentali
	Legge 1497 del 29/6/1939 e successive modifiche ed integrazioni	Protezione delle bellezze naturali <i>Gazzetta Ufficiale n. 241 del 14/10/1939</i>
NORMATIVA PROTOCOLLO	D.P.C.M. 31 ottobre 2000	Regole tecniche per il protocollo informatico di cui al D.P.R. 20 ottobre 1998, n.428
	D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445,	Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa
	D.Lgs. 7 marzo 2005, n.82,	Codice dell'amministrazione digitale
	D.P.C.. 3 dicembre 2013	Regole tecniche per il protocollo informatico ai sensi degli articoli 40-bis, 41, 47, 57-bis e 71, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005.
STAZIONE UNICA APPALTANTE (SUA)	D.Lgs.50/2016 e s.m.i.	Codice degli Appalti
	Direttive 2014/23/UE,2014/24/UE, 2014/25/UE	Direttive sull'aggiudicazione di contratti di concessione, sugli appalti pubblici, ecc

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 34 di 35

	DPR 5 ottobre 2010 n.207 (per le parti ancora in vigore)	Regolamento esecuzione e attuazione D.Lgs.163/2006
	D.P.R. 8 giugno 2001 n.327	Testo unico in materia di espropriazione
	Linee guida Anac 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10	Linee guida Anac su aspetti regolamentari
	D.Ministero Giustizia 17 giugno 2016	Approvazione tabelle dei corrispettivi attività di progettazione
	D.M. 10 novembre 2016 n.248	Requisiti per avalimento
	D. Ministero Infrastrutture 2 dicembre 2016 n.263	Regolamento recante requisiti operatori economici per affidamento servizi architettura e ingegneria,ecc.
NORMATIVA QUALITA'	ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità Requisiti
	ISO 9000:2000	Terminologia e principi essenziali dei sistemi di gestione qualità e della loro organizzazione
	ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
	ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale
	ISO 10002:2006	Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

Tutta la normativa è a disposizione dei servizi provinciali presso l'Ufficio Segreteria (raccolta delle Gazzette Ufficiali della Repubblica Italiana) e consultabile, nelle pagine dei singoli servizi certificati, sul sito web della Provincia, dove è pubblicato anche lo Statuto, il Regolamento di Contabilità, il Regolamento di semplificazione dei procedimenti di spese in economia, il Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi e tutti gli altri regolamenti che disciplinano l'attività dell'Ente.

Inoltre può essere visionata, aggiornata in tempo reale, consultando sul sito a www.leggiditaliaprofessionale.it la banca dati della De Agostini Professionale del gruppo De Agostini, con cui la Provincia ha stipulato apposito contratto.

I documenti prescrittivi interni quali decreti deliberativi e determine sono presenti e consultabili nel programma informatico di gestione degli atti amministrativi dell'ente.

Edizione	Rev.	Denominazione	Data	Pagina
QUARTA	05	Manuale della Qualità	18/06/2026	Pag. 35 di 35