

Il Sistema di gestione per la Qualità



Il principale obiettivo di una Pubblica Amministrazione, oltre che unica condizione per la sua legittimazione sociale, è quello di produrre utilità sociale mediante l'impiego razionale delle risorse. In questo ambito un ruolo centrale riveste la soddisfazione dei cittadini. Ne consegue una crescente attenzione dedicata alla qualità dei servizi pubblici locali, metodi e strumenti attraverso cui conoscerla, misurarla, controllarla, governarla, come dimostrano gli indirizzi e i contributi offerti negli ultimi anni dal Legislatore.

In proposito è possibile ricordare:

- il D.P.C.M. 27 gennaio 1994 che ha introdotto la Carta dei Servizi;
- l'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999 dedicato alla Qualità dei servizi pubblici e alla tutela dei cittadini e degli utenti;
- il D.P.C.M. 24 marzo 2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- il memorandum 18 gennaio 2007 "Per una nuova qualità dei servizi e delle funzioni pubbliche";
- il Piano Industriale del 28 maggio 2008 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione Renato Brunetta "Linee programmatiche sulla riforma della Pubblica Amministrazione", in tema di adozione di modelli di eccellenza in linea con gli indirizzi europei.

Il Percorso

Con l'implementazione del sistema di gestione per la qualità, nel maggio del 2004, il Comune ha ottenuto la certificazione di conformità su tutti i servizi comunali alla ISO 9001:2000. A quella data i comuni italiani certificati erano solo 38 su oltre 8.100, di cui 10 in Lombardia. Attualmente i comuni italiani certificati sono 115, di cui 30 in Lombardia.

L'onere a livello di costi interni si è concretato in termini di:

- tempo necessario per la realizzazione del progetto (un anno circa)
- impegno di attività individuale del Responsabile Assicurazione Qualità individuato
- impegno di collaborazione di tutta la struttura comunale alla corretta effettuazione delle attività programmate (mappatura dei processi, gestione dei reclami, monitoraggio e misurazioni).

Perché abbiamo voluto conseguire la certificazione e lavoriamo per ottenerne annualmente il rinnovo?

1. *Soddisfare i cittadini:* concentrarsi sulle esigenze e sulle domande dei cittadini e verificarne continuamente la soddisfazione.
2. *Valorizzare le persone:* il personale è la nostra maggiore risorsa.
3. *Garantire servizi di qualità:* occorre migliorare il rapporto cittadini/istituzioni.
4. *Incoraggiare lo spirito d'iniziativa a tutti i livelli:* responsabilizzare il nostro personale, incoraggiandone lo spirito d'iniziativa, favorendo lo spirito di gruppo. Stimolare i cittadini ad interagire con l'Ente.
5. *Recuperare efficienza:* ridurre i costi.

I risultati del progetto qualità

1. L'approccio per processi;
2. La revisione di tutta la modulistica e di documenti di contatto con l'utenza;
3. La costruzione di processi trasversali che coinvolgono differenti settori;
4. La trasparenza nelle modalità di gestione di tutte le attività comunali;
5. La centralità del cliente

1. 154 processi analizzati e codificati, esplicativi delle attività svolte;
2. 7 Istruzioni Operative;
3. 265 Moduli o Modelli modificati, creati, codificati;
4. 57 miglioramenti individuati;
5. 57 miglioramenti realizzati dal 2004 al 2008;
6. 8 indagini di customer satisfaction realizzate dal 2004 al 2008.

I costi di implementazione e di mantenimento del Sistema di gestione della Qualità.

I costi esterni per la certificazione:

Il Consulente: € 6.240,00 anno 2004. L'Ente accreditato alla certificazione € 5.040,00 anno 2004

Costi fissi successivi

Diritti per il mantenimento del certificato	€ 3.120,00 anno 2005
	€ 5.040 anno 2006
	€ 3.120 anno 2007
	€ 3.120 anno 2008

Esternalizzazione dell'attività di Verifica Ispettiva Interna e di formazione qualità dei dipendenti

€ 6.240 anno 2005
€ 9.984 anno 2006
€ 7.488 anno 2007
€ 8736 anno 2008

I Benefici del Sistema

I benefici nei rapporti con i cittadini

- Rendere chiari responsabilità e prestazioni della struttura comunale attraverso la Carta dei Servizi;
- Organizzare in modo sistemico la comunicazione e l'ascolto verso l'esterno: reclami, segnalazioni, indagini di soddisfazione.

I benefici gestionali

- Rendere oggettiva evidenza dei concetti di efficacia ed efficienza amministrative tramite il monitoraggio e la misurazione dell'intera attività comunale.

I benefici organizzativi

- Revisione sistemica dell'attività comunale in ottica di processo
- Applicazione di innovative metodologie di lavoro:
 - Customer satisfaction
 - Gestione dei reclami, miglioramento continuo

I vantaggi per il cittadino

- La certificazione ISO 9001:2000 richiede di misurare la soddisfazione e di adottare specifiche azioni di risposta.
- Gli indicatori inseriti nella Carta dei Servizi sono periodicamente verificati con un sistema di auditing predefinito.
- Il processo di raccolta e di risposta alle segnalazioni è garantito da uno specifico processo. La Carta dei Servizi è migliorata a scadenze prefissate

Il Sistema di gestione per la Qualità certificato è la nostra "cassetta degli attrezzi" per affrontare le criticità dell'organizzazione, rispondere alle esigenze dei nostri cittadini, tuttavia non rappresenta la fine di un percorso, ma una tappa per procedere verso il miglioramento continuo: è la patente che certifica la nostra capacità di lavorare in termini di qualità.