

Milano, 27 Gennaio 2004

Un modello qualità in un ente di medie dimensione. Il caso del Comune di Fidenza

“Qualità è prevedere le esigenze del
cittadino”



Daniele Cristoforetti

Gli strumenti a disposizione per misurare la soddisfazione del cittadino

- Ufficio relazioni con il pubblico
- Raccolta e misurazione segnalazioni
- Customer satisfaction
- Focus group
- Carta dei servizi



la **csq**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



Fidenza, una cittadina al centro dell'Emilia occidentale



Fidenza, un incontro di strade

Posizione di Fidenza (PR):

- 100 Km da Milano;
- 100 Km da Bologna;
- 100 Km da Brescia;
- 110 Km da La Spezia

Rete di infrastrutture

- Autostrade A1 e A15;
- Aeroporto Giuseppe Verdi
- Nodo ferroviario.



la csq

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



Fidenza, una cittadina al centro dell'Emilia occidentale

- Abitanti 23.000
- Bilancio di parte corrente € 30.000.000
- 140 dipendenti
- Presenza di un Comitato di direzione
- Parità fra settori e servizi all'interno del Comitato



la CSQ

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



La fase preparatoria alla certificazione di qualità

1. Nel suo primo mandato il Sindaco decide di ammodernare completamente la gestione amministrativa del Comune
2. Come primo passo nomina un direttore generale proveniente dal settore privato utilizzando una società di ricerca del personale

La fase preparatoria alla certificazione di qualità

3. Creazione dell'URP:

- a) scelta logistica strategica;
- b) definizione di un lay-out moderno;
- c) riqualificazione di personale esistente;
- d) scelta di erogare servizi e non solo informazioni;
- e) definizione di un percorso unico per la raccolta delle segnalazioni;
- f) front-office di pratiche di altri servizi/settori.



la csq

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



La fase preparatoria alla certificazione di qualità

4. Alla rielezione il Sindaco inserisce la certificazione di qualità tra i tre obiettivi fondamentali del suo mandato.

La semplificazione amministrativa e la soddisfazione utenti sono considerati come pilastri strategici dell'azione del Comune di Fidenza per il quinquennio 1999-2004

La fase preparatoria alla certificazione di qualità

5. Analisi di soddisfazione utenza su tutti i servizi trasversali nel 2000 e 2001

Alcuni dati del 2003:

“Nel complesso, Lei ritiene che rispetto a 3-4 anni fa l'attività amministrativa del Comune di Fidenza sia:

	Popolazione	Lavoratori autonomi
Più efficiente	63,6%	53,4%
Meno efficiente	10,6%	17,1%
Ugualmente efficiente	25,8%	29,5%



la CSQ

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



La fase preparatoria alla certificazione di qualità

“E sempre rispetto a 3-4 anni fa, Lei ritiene che l'attività amministrativa del Comune di Fidenza sia”:

	Popolazione	Lavoratori autonomi
Più moderna	80,2 %	74,4%
Ugualmente moderna	13,8 %	12,8%
Meno moderna	12,0%	13,9%



la **CSQ**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



Il progetto “la qualità in comune”

- Il Sindaco
- L'assessore delegato
- Il direttore generale
- Il responsabile della qualità
- Il Comitato Guida
- I facilitatori
- Gli auditor
- I gruppi di miglioramento



la **csq**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



Il progetto "la qualità in comune"

PROGETTO DI SVILUPPO DEL SISTEMA QUALITA' SECONDO LA NORMATIVA ISO 9000:2000														
MESI	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
FASI / ATTIVITA'	2001		2002											
AUDIT INIZIALE	■	■												
PREPARAZIONE DEI FACILITATORI	■													
MAPPA DEI PROCESSI DEI VARI SETTORI		■	■											
PIANIFICAZIONE OPERATIVA (DEPLOYMENT)		■	■											
PREPARAZIONE PROCEDURE GESTIONALI			■	■	■	■	■	■	■	■				
PREPARAZIONE ISTRUZIONI OPERATIVE				■	■	■	■	■	■	■	■			
PREPARAZIONE DEL MANUALE DELLA QUALITA'										■	■	■		
APPLICAZIONE DEL SISTEMA QUALITA' E FORMAZIONE							■	■	■	■	■	■	■	■
AUDIT INTERNI E REVISIONE DEL SISTEMA QUALITA'										■	■	■	■	■
PRE-CERTIFICAZIONE													■	
CERTIFICAZIONE														■



CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



I risultati del progetto “la qualità in comune”

- L’approccio per processi
- Revisione di tutta la modulistica e dei documenti di contatto con l’utenza
- Mappatura e, in parte realizzazione, dei miglioramenti divisi per processi del SGQ
- Costruzione di processi trasversali che coinvolgono più settori differenti
- Formazione e applicazione dei principi della qualità
- Maggiore chiarezza nei rapporti tra politici e dirigenti
- Trasparenza nelle modalità di gestione di tutte le attività comunali
- Centralità del cliente



la **csq**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



I risultati del progetto “la qualità in comune”

- 76 Processi
- 391 Istruzioni operative
- 917 moduli o modelli
- 168 miglioramenti individuati
- 115 miglioramenti realizzati nel primo anno



la **csq**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



La comunicazione della certificazione di qualità

7 Q 7 giorni di qualità

- ✓ Realizzazione del “ufficio in piazza”: Punto Qualità
- ✓ Consegna diretta della carta dei servizi
- ✓ Convegni e conferenza sul tema della qualità: 5 eventi organizzati
- ✓ Presentazione di indagini di customer satisfaction



csq

CERTIFICATO
UNI-EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



L'orientamento alla qualità totale

La persona giusta al posto giusto

- ✓ L'attenzione al cliente interno
- ✓ La creazione di un unico servizio risorse umane e sviluppo qualità
- ✓ Definizione di nuove modalità di selezione e valutazione
- ✓ Costruzione e realizzazione di uno specifico piano di formazione
- ✓ Introduzione della figura del tutor.



la **csq**

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza



I vantaggi del cittadino con l'adozione di un sistema qualità

- ✓ 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 verificati con un sistema di auditing ad hoc
- ✓ Il processo di raccolta e risposta delle segnalazioni è garantito da uno specifico processo
- ✓ La carta dei servizi va migliorata a scadenze prefissate.

La Qualità è in Comune



la esq

CERTIFICATO
UNI EN ISO
9001:2000

Comune di Fidenza

