



Provincia di Modena

*L'esperienza della Provincia di
Modena nell'implementazione di
un SGQ*

29 Marzo 2004



Provincia di Modena

Il 12 Dicembre 2002 la Provincia di Modena ha ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2000 per i seguenti servizi:

- Artigianato e Commercio
- Promozione turistica e Sport

In quanto fortemente orientati all'esterno
(imprese, enti, cittadini, ecc...)

E soprattutto

Perché disponibili a mettersi in gioco



Provincia di Modena

Perché la Certificazione di Qualità?

- a. Garantisce il perseguimento di obiettivi specifici (per i Servizi interessati direttamente o coinvolti indirettamente), come:
- Soddisfazione dei clienti utenti (esterni ed interni)
 - Miglioramento della gestione dei processi interni (Efficienza)
 - Miglioramento delle prestazioni erogate dai Servizi (Efficacia)



Provincia di Modena

- Miglioramento continuo dei processi e dell'organizzazione
- Migliore utilizzo, valorizzazione e razionalizzazione delle risorse (umane in particolare)
- Coincidenza fra qualità percepita dai cittadini e qualità attesa e programmata dall'Ente



Provincia di Modena

- b. Garantisce, con apposite verifiche, il raggiungimento dei risultati

- c. Individua specifici strumenti, procedure, indicatori, per garantire il mantenimento e il miglioramento continuo:



Provincia di Modena

- la rilevazione della “customer satisfaction”
- la gestione dei reclami
- il controllo della documentazione e delle registrazioni della qualità



Provincia di Modena

- il controllo e la gestione dei servizi non conformi
- l'addestramento e la formazione del personale
- le verifiche ispettive interne
- le azioni correttive e preventive
- il Riesame del Sistema di gestione per la Qualità.



Provincia di Modena

L'adozione del Sistema ha significato:

- Passare dalla logica dell'attività per singoli atti alla gestione per processi o procedimenti
- Spostare l'attenzione dalla correttezza amministrativa e legale dei singoli atti alla valenza del risultato del processo



Provincia di Modena

- Scomporre le attività svolte e collegate tra di loro in modo che l'output di una diventi l'input di quella successiva
- Fare l'analisi dei processi e verificare cosa entra e cosa esce da ogni attività (che cosa si fa e come sono collegate fra loro le varie attività)



Provincia di Modena

- Studiare l'organizzazione e valutare i processi in termini di valore aggiunto realizzato
- Migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dell'organizzazione (del Sistema)



Provincia di Modena

- Orientamento al cliente (migliorare la soddisfazione del cliente-utente andando oltre le sue aspettative)
- Capacità del Responsabile della Qualità e del Procedimento di coinvolgere a tutti i livelli il personale (creare l'ambiente favorevole)



Provincia di Modena

Percorso seguito:

- Creazione di un gruppo di coordinamento
- Incontri di formazione-informazione di tutti i dirigenti
- Incontri di formazione-informazione dei dipendenti dei Servizi interessati (per individuare criticità, correttivi ed evitare sovrapposizioni ed appesantimento delle procedure già in essere)



Provincia di Modena

- Mappatura ed analisi delle attività e dei processi
- Individuazione e formalizzazione delle Procedure di Sistema e Operative
- Predisposizione di un questionario sulla Customer Satisfaction
- Predisposizione di meccanismi di verifica



Provincia di Modena

Primi risultati conseguiti:

- Certificazione dei due Servizi
- Verifica e miglioramento di tutti i Servizi anche indirettamente coinvolti
- Cambiamento di mentalità dei dipendenti coinvolti:
 - Maggior senso di appartenenza
 - Partecipazione attiva e maggiore responsabilizzazione



Provincia di Modena

Programmi futuri

- Ampliamento dell'esperienza ad altri servizi:
 - Politiche sociali e delle famiglie
 - Sistemi informatici e telematica
 - Ufficio attività estrattive, V.I.A. e rifiuti
 - Archivio
- Entro il 2005 implementare il Sistema a tutti i servizi dell'Ente