

PROGETTO QUALITÀ : I TEAM SONO RIPARTITI (marzo)

Il 2 marzo è ripartito ufficialmente il Progetto Qualità. La formazione in campo ha visto schierati il Sindaco e la Giunta, la Direzione e i Dirigenti, il gruppo dei Facilitatori/Auditors con il Responsabile Qualità, le RSU e una buona rappresentanza di tutti noi dipendenti. Giochiamo la partita della qualità e del miglioramento continuo dei nostri servizi ai cittadini e delle nostre giornate lavorative: in palio non ci sono scudetti, marchi o bollini da cucire sulle maglie, ma la certezza che stiamo lavorando al meglio (per noi stessi) e per offrire il meglio alla città.

In questi giorni sono ripartiti i team che entro fine Aprile devono portare a conclusione e attivare i 20 "vecchi" processi iniziati ormai due anni fa. Intanto nuovi processi (Area SUT ed Ecologia) si stanno avviando per la fase della reingegnerizzazione.

Ci si trova quindi spesso nei gruppi di lavoro, che sono (non dimentichiamocelo mai) anche occasioni d'incontro personale fra e con colleghi di altri uffici e aree, nei quali lo scambio delle idee, dei consigli e dei suggerimenti reciproci sono il valore aggiunto che ciascuno di noi può ricevere, diagrammi di flusso e schede dei processi permettendo...!

Chi, per vari motivi, non fosse stato coinvolto nei gruppi, non si senta escluso o esonerato dal Progetto Qualità: è sempre possibile partecipare con le proprie idee, contattando i Facilitatori e gli Auditors o inviando un messaggio via mail a tutto il gruppo: ogni contributo sarà prezioso e condiviso.

A risentirci il mese prossimo con gli aggiornamenti.

Progetto Qualità : in Giunta i primi dati (aprile)

Lunedì 18 Aprile la Giunta ha ricevuto la prima comunicazione trimestrale relativa all'andamento del Progetto Qualità, come è previsto che sarà nel corso di tutto quest'anno.

Dal calendario che è stato allegato e dalla sintesi preparata dalla Responsabile Qualità, risulta l'intenso lavoro che tutti i team stanno portando avanti per concludere la revisione dei vecchi processi entro il termine fissato al 30 Aprile. Oltre a questi, si sono costituiti due team nuovissimi, che hanno appena cominciato i loro incontri: Inquinamento e Gestione case comunali.

Il Gruppo 2 SUT si sta poi avviando in modo deciso e darà un notevole contributo alla ridefinizione di molti processi.

Sono in fase di studio due nuove carte dei servizi: Ecologia e Anziani. Molta attenzione verrà data in queste settimane anche alla stampa e distribuzione delle carte già pronte: Biblioteca, Spazio Città e Polizia Locale. Raccogliendo giorno per giorno i primi risultati dei team che hanno concluso il lavoro, la sensazione che si percepisce è che il tempo dedicato ai vecchi processi, a due anni di distanza dalla prima analisi, abbia consentito di far emergere le questioni non risolte e di trovare quindi le possibili soluzioni. Nei casi invece di processi già funzionanti, si è ottenuto il risultato di aggiornarne la descrizione e di revisionare la modulistica: in questo modo "anche la carta canta" e può ora attestare meglio il livello di qualità raggiunto dalle nostre attività di tutti i giorni.

IL PROGETTO QUALITÀ ALLA PROVA (maggio)

E' cominciata con il mese di Maggio la seconda importante tappa dell'anno per il Progetto Qualità.

Infatti quasi tutti i team hanno concluso e consegnato il loro lavoro di aggiornamento dei vecchi processi, producendo per ciascuna delle attività riesaminate:

- una scheda descrittiva del processo, che indica i passaggi, le responsabilità, i riferimenti legislativi e gli indicatori;
- un diagramma di flusso in cui tutte le azioni del processo si susseguono in un ordine logico e ordinato;
- tutta la modulistica necessaria da utilizzare operativamente, l'unica conforme e riconosciuta come valida.

All'appello mancano giusto 3-4 processi che hanno avuto necessità di più tempo per concludere i lavori ma che produrranno anche novità significative per tutti gli uffici.

Ora, dopo un complessivo controllo del materiale pervenuto dai team, necessario per dare uniformità grafica e logica ai file, verrà stabilita la modalità più funzionale per far ricadere su tutta la struttura gli aggiornamenti prodotti sui processi. Ciò che si vuole ottenere è la sicurezza che le regole riscritte siano efficaci e chiare per tutti coloro che dovranno utilizzarle: per questo, se sarà necessario, faremo anche dei momenti formativi specifici per piccoli gruppi.

Intanto va sottolineato come positivo l'atteggiamento che si sta pian piano diffondendo riguardo al metodo di lavoro che il Progetto Qualità ci sta insegnando: quando si riscontra una difficoltà, un problema oppure qualche distorsione operativa nelle azioni o nei rapporti fra gli uffici, risulta davvero sempre utile e conveniente confrontarsi fra parti coinvolte, riunirsi in un team e affrontare in modo complessivo tutto il processo per riportarlo alle regole e migliorarlo continuamente.

Ecco i primi risultati del Progetto Qualità (giugno)

Si è conclusa ufficialmente il 21 Giugno la prima fase del (nuovo) Progetto Qualità: i “vecchi” processi sono stati tutti rivisitati ed ora sono diventati procedure ufficiali a disposizione di tutti.

Su **disco/BachecaProgettoQualità/Processi2005** potete infatti trovare una serie di cartelle, ciascuna corrispondente ad un processo, nelle quali sono contenute le schede, i diagrammi di flusso e tutta la modulistica necessaria ed indispensabile per realizzare nel modo corretto l'attività. C'è anche un semplice file di Istruzioni Generali che siete invitati a leggere prima di aprire le cartelle.

Alcuni processi saranno oggetto nelle prossime settimane di una formazione specifica, rivolta in particolare a chi realizza abitualmente queste attività: ci sono infatti novità importanti che è bene spiegare nel dettaglio.

In particolare si tratta dei processi delle Determine e dei Co.co.co.

Sempre nelle prossimi mesi, compatibilmente con la pausa estiva, si svolgeranno le prime visite di audit, cioè di semplice ma ufficiale verifica interna del buon funzionamento dei processi: “semplice” perché si tratta di una visita da colleghi a colleghi, effettuata con lo scopo di prendere atto dello stato di fatto del processo, “importante e ufficiale” perché comunque si tratta di un passaggio chiave del processo della Qualità.

Stanno proseguendo invece i lavori dei team dell'Area SUT e degli uffici Case comunali ed Ecologia.

Da segnalare infine la nascita di un nuovo team di lavoro intersettoriale, dedicato alla modalità di scelta del contraente nelle procedure di appalto: un argomento delicato e non semplice, che il team cercherà di affrontare per produrre istruzioni operative utili a tutti.

Non avrai altri processi all'infuori di questi... ! (luglio)

La citazione biblica è quanto di più autorevole ho trovato per trasmettervi un concetto molto semplice ma veramente importante: **dal 21 Giugno scorso i “vecchi” processi che sono stati aggiornati** in questi mesi e la cui documentazione è disponibile per tutti su DiscoH/BachecaProgettoQualità/Processi2005 **sono diventati obbligatori e cogenti**, cioè si possono realizzare solo con le modalità e utilizzando la modulistica che trovate nelle schede e nei flussi 2005.

Stiamo parlando delle seguenti attività:

Entrate/Uscite, Acquisto giochi per aree verdi, Variazioni anagrafiche e Tarsu, Contributi ad associazioni, Acquisto hardware Sistema Bibliotecario, Gestione Reclami, Inventario beni immobili, Sportello ICI, Inventario beni mobili, Monitoraggio PEG, Denuncia di morte e concessione cimiteriale, Corsi di formazione del personale, Co.co.co, Concessione uso sale e palestre comunali, Duplicato della patente e della carta di circolazione.

Una nota particolare merita il processo delle Determinazioni, che è stato completamente rinnovato e che sarà oggetto di una formazione specifica fra pochissime settimane: per questo motivo non trovate nulla in merito su disco H, ma verrete direttamente convocati (alcuni di voi per ciascun ufficio/area) per partecipare direttamente alla formazione.

Ciò che conta ora è tener presente che **tutti siamo chiamati a rispettare le modalità operative indicate nei processi** (è quindi vietato dire: “non lo sapevo...!”) e che queste stesse modalità verranno verificate con le visite degli auditors.

Per qualsiasi domanda, dubbio o commento, rivolgetevi pure al Responsabile della Qualità (interno 202).

Il Comune di Vimercate ammesso alla seconda fase del Premio Qualità PA (Settembre)

Nella primavera 2005 il Dipartimento della FP, in collaborazione con Formez, ha istituito il **Premio Qualità della P.A.**, aperto alla partecipazione di tutti gli enti pubblici che stanno seguendo un percorso di qualità e siano disponibili a sottoporsi a verifica dei propri requisiti secondo i parametri previsti dal modello EFQM – CAF (modello di autovalutazione dei risultati conseguiti secondo specifici fattori di qualità).

Il Comune di Vimercate ha presentato la propria domanda di partecipazione: poiché occorreva scegliere se candidare tutto l'ente oppure un solo servizio, **si è scelto di candidare Spazio Città**, il più recente e ampio sportello attivato per i cittadini.

Il giorno 10 Settembre è **pervenuta la conferma dell'ammissione della candidatura del Comune di Vimercate:** risultano ammessi complessivamente 55 comuni.

Ora ci si sta predisponendo alla seconda fase del premio: entro il 12 dicembre dovrà essere redatto un documento analitico (che dovrà corrispondere a regole precise di composizione riassunte in apposito regolamento), con il quale tutti i fattori di autovalutazione del CAF dovranno essere misurati nel loro livello di raggiungimento.

Per la stesura di questo documento **verrà costituito un apposito team di lavoro**, coordinato dalla Direzione e costituito principalmente dai collaboratori di Spazio Città, **che avrà l'impegnativo compito di sottoporre a verifica, misurazione e controllo i servizi** attivati, per poterli alla fine dichiarare e dimostrare rispondenti ai criteri di qualità richiesti.

Una giornata di formazione appositamente rivolta ai Comuni candidati è stata organizzata a Roma per martedì 27/9: ad essa parteciperà la nostra Responsabile Qualità, anche al fine di ricevere maggiori indicazioni e chiarimenti necessari ad una ottimale stesura del documento finale.

Esso verrà predisposto entro la scadenza prevista e verrà condiviso con gli amministratori prima dell'invio definitivo alla segreteria di Foromez.

Dall'Università Bocconi in arrivo un nuovo stage nel nostro Comune

Anche quest'anno, dopo la positiva esperienza del 2004, il nostro Comune ospiterà nelle prossime settimane e per un periodo complessivo di tre mesi uno studente dell'Università Bocconi, iscritto al Master in Management Pubblico (MMP).

L'esperienza di stage si rivela come particolarmente arricchente per lo studente di questo Master, che ha modo di entrare a diretto contatto con una pubblica amministrazione e di completare così il suo iter di studio. A sua volta il Comune può organizzare lo stage in modo da averne un beneficio in termini di concretizzazione/realizzazione di un progetto definito.

Nel 2004 lo stage del dr. Stefano Sardi aveva consentito di riorganizzare alcune fasi del Progetto Qualità, in particolare in rapporto alla formazione del gruppo degli auditor.

Lo stagista individuato per il 2005, dr. Enrico Dattomo, collaborerà invece con la Direzione e gli uffici SUT/SIT per l'implementazione del software di workflow con i flussi dei processi reingegnerizzati dal Progetto Qualità.

Si avrà così a disposizione una base sperimentale ma reale e consistente di flussi (sia intersettoriali che specifici del settore SUT/SIT) con i quali testare il funzionamento del workflow, preparandone così la diffusione futura a tutta la struttura.

Workflow, questo sconosciuto...

I processi del Progetto Qualità tradotti nel software sperimentale attivato al SUT (Ottobre)

Da tempo nel nostro Comune si sta lavorando ad un progetto altamente innovativo, che coinvolge al momento soprattutto gli uffici del SUT e del SIT, ma con qualche sviluppo sperimentale che interesserà a breve anche altri uffici: si tratta del workflow.

Molti di voi ricorderanno sicuramente la collega Tiziana Arena e il grande contributo da lei dato alla progettazione e all'avvio del SIT. Fra gli aspetti che dovevano essere sviluppati vi era appunto il workflow, ovvero la realizzazione di flussi riguardanti l'individuazione degli uffici coinvolti in un possibile aggiornamento cartografico. Tale idea è stata sviluppata, estesa e trasformata in un caricamento su apposito software delle principali procedure operative in atto nei diversi uffici, facendoli diventare così un unico processo nel quale i diversi attori (cioè i soggetti che devono compiere le azioni che realizzano il processo) interagiscono, ciascuno facendo la propria parte.

Forse un'immagine aiuta a comprendere meglio: pensate ai diagrammi di flusso cartacei, che tutti noi abbiamo più o meno ridisegnato in questi mesi col Progetto Qualità e immaginateli come se fossero flussi informatizzati, dove ogni casellina è attiva e sensibile, cioè contiene dati, informazioni e documenti.

Da alcuni mesi il nostro collega Giovanni Termini sta ridisegnando tutti i flussi del SUT, reingegnerizzandone i processi, e nello stesso tempo sta facendo un esperimento di caricamento di questi flussi sul software del workflow, che il nostro comune ha acquistato due anni fa dalla società Globo.

In questo percorso di formazione/sperimentazione ci si sta avvalendo della collaborazione di un tecnico informatico della stessa società.

A questo si aggiunge l'inizio di un nuovo stage di uno studente SDA Bocconi (il successore di Stefano Sardi...), al quale è stato chiesto appunto di inserirsi nel gruppo di lavoro del workflow per poter mettere alla prova del software i processi del Progetto Qualità (quelli che ora sono su disco H, per intenderci).

Si tratta di un passaggio importante perché in questo modo si riuscirà a sperimentare anche alcune attività significative e intersettoriali (pensate ad esempio alle determine o ai reclami, piuttosto che al monitoraggio del PEG), con risultati speriamo positivi e utili per tutti.

Lo stagista si chiama Enrico Dattomo e lo vedrete fino a metà gennaio aggirarsi fra i nostri uffici e magari farvi anche qualche domanda sui processi, finalizzata a tradurli correttamente nel workflow.

Premio Qualità della P.A. : Spazio Città tra i 40 finalisti nazionali (Gennaio)

Una buona notizia per il nostro Comune: **la candidatura di Spazio Città** per il Premio Qualità della P.A. **ha superato le due fasi di selezione** ed è ora in gara fra 40 finalisti a livello nazionale per la conquista del premio finale.

La partecipazione al premio era stata avviata nel luglio 2005: era possibile iscrivere al premio tutto l'Ente oppure un solo servizio, ed essendo ancora in fase di sviluppo il Progetto Qualità su tutto il nostro Comune, si è scelto di candidare Spazio Città.

Le domande pervenute sono risultate essere 190 fra vari enti della P.A. (ASL, Ministeri, Scuole, Enti Locali...) , di cui 59 da parte di Comuni.

Fra ottobre e dicembre si è steso il documento di partecipazione vero e proprio, che consiste in una relazione dettagliata di tutta l'attività di Spazio Città, documentata con dati statistici e secondo precisi criteri di qualità definiti a livello internazionale.

In base a questa relazione, è risultato che **Spazio Città** assolve a tutti i 9 criteri di qualità previsti ed è **perciò stato selezionato fra i 40 finalisti del premio. In ogni caso riceverà un attestato di merito** durante la cerimonia di premiazione che si terrà a Roma in primavera.

Fa piacere constatare che gli altri finalisti nostri "concorrenti" di pari categoria risultano essere comuni molto grandi come Milano, Roma, Trento, oltre a qualcuno più simile a Vimercate come Correggio o Jesolo. I comuni rimasti in gara sono solo 10.

Nel periodo 20-30 marzo 2006 le amministrazioni selezionate riceveranno la visita da parte di valutatori esterni che, attraverso una valutazione rigorosa della performance dell'organizzazione, verificheranno i risultati raggiunti e la loro coerenza rispetto ai dati e alle evidenze dichiarate nel documento di candidatura. Con quest'ultima fase di selezione verrà individuata la rosa di amministrazioni che concorrerà all'assegnazione dei premi. Un Comitato di premiazione, nominato dal Ministro della Funzione Pubblica, individuerà le amministrazioni vincitrici che riceveranno il Premio in occasione del ForumPA 2006.

La selezione fra i 40 finalisti in realtà rappresenta già di per se stessa un premio e comunque un'opportunità raggiunta. Dopo la visita dei valutatori avremo infatti a disposizione un documento ufficiale e rilevante che attesterà lo stato di fatto della qualità dei servizi erogati da Spazio Città e che potrà diventare una guida alla definizione degli obiettivi futuri.

A questa visita ci si preparerà perciò con tutto l'impegno necessario.

Un dato significativo è importante che venga però subito sottolineato: **con Spazio Città il costo orario di front-office è stato praticamente dimezzato**, passando dagli € 368,61 di quando i front-office erano ancora sparsi fra i vari uffici agli € 155,21 dello sportello unico.

Questa esperienza, così come tutti gli altri premi e le attestazioni conseguite finora dai servizi del Comune di Vimercate a vari livelli, dimostrano quanto il nostro lavoro valga anche al giudizio esterno e rappresenta perciò uno stimolo per tutti noi a fare sempre di più e meglio.