



Percorsi di qualità e sviluppi organizzativi al Comune di Vimercate

RISORSE COMUNI 2008

SEMINARIO
ASSOCIAZIONE QUALITA' COMUNI

A cura di:

CIRO MADDALUNO
Direttore Generale
Comune di Vimercate

SILVIA ORNAGO
Responsabile Qualità
Comune di Vimercate

direzione@comune.vimercate.mi.it

Tel. 039 / 66 59 202

Il Comune di Vimercate

Dati demografici e organizzativi

Popolazione : 25.553 abitanti al 31.12.07

Superficie: kmq 21

Capoluogo e 3 frazioni

Struttura organizzativa – Aree

1. Direzione generale – Staff
2. Affari Generali
3. Cultura
4. Economico-Finanziaria
5. Lavori Pubblici e Manutenzioni
6. Pianificazione del Territorio e Sportello Unico Tecnico
7. Polizia Locale
8. Servizi alla Persona e alla Comunità



Il Comune di Vimercate

Dati finanziari

Rapporto Spesa personale / Entrate correnti Nazionale	34 %
Rapporto Spesa personale / Entrate correnti Vimercate	29,87 %
Media compartecipazione IRPEF pro-capite Nazionale	€ 172,69
Compartecipazione pro-capite IRPEF Vimercate	€ 129,40

Il Comune di Vimercate riceve **circa il 40 % in meno di compartecipazione IRPEF** rispetto alla media nazionale dei Comuni di pari dimensioni

Il Comune di Vimercate

Risultati raggiunti - 1

- **2001 / 2002: Creazione dell'Ufficio Direzione** per le funzioni di: supporto al Direttore generale, gestione delle Risorse Umane, Controllo di gestione, Progetto Qualità
- **2002: “Vimercate Città della Qualità”**
Convegno di rilievo regionale per un primo utile confronto fra aziende ed ente locale sui temi della qualità, dell'efficacia ed efficienza e dell'innovazione
- **2003: Inaugurazione di Spazio Città**
sportello unico polifunzionale aperto 61 ore settimanali – creato con risorse umane interne appositamente formate - **vero esempio di efficacia ed efficienza: con la creazione di Spazio Città il costo orario di 1 ora di front - office è stato ridotto del 62%**
(da €368 a €139)
- **2003: Premio Chiaro** – Vimercate riceve dalla Provincia di Milano il premio per la chiarezza e semplicità delle informazioni distribuite alla cittadinanza sul tema dell'ICI – Seguiranno altri premi e riconoscimenti a vari servizi comunali: **Premio Moebius** per il miglior sito del Sistema Bibliotecario del Vimercatese, **Premio ComunicaMi** per la miglior campagna di informazione sulla raccolta differenziata, **Sito web eccellente agli Italian Web Awards** per il sito comunale

Il Comune di Vimercate

Risultati raggiunti - 2

- **2004:** **Avvio delle prime Carte dei Servizi:** Asilo Nido, Spazio Città, Polizia Locale, Biblioteca Civica, con relative indagini di customer satisfaction
- **2004:** Avvio del **Sistema di gestione dei Reclami:** assicura risposte scritte entro 12 gg. – totalmente rinnovato nel 2008 – 22 referenti formati ad hoc
- **2005:** **Nomina della Responsabile della Qualità** con mobilità interna
- **2006:** **Comune finalista alla prima edizione del Premio Qualità PP. AA**
- **2006:** **2 nuove Carte dei Servizi:** Servizi per Anziani, Servizi di Igiene urbana
- **2007:** **Reingegnerizzazione dei processi principali di tutta la struttura:** 64 processi ottimizzati ciascuna procedura prevede una scheda con gli indicatori, un diagramma di flusso, tutta la modulistica - Rilevazione semestrale degli indicatori di processo
- **2008:** **Conseguimento della Certificazione ISO 9001-2000 su tutta la struttura**
- **2008:** **Comune finalista alla seconda edizione del Premio Qualità PP. AA**

Il metodo di lavoro

VISION dell'Amministrazione Comunale



Forte mandato alla Direzione generale



Coinvolgimento del Management



FONDAMENTO SULLE PERSONE

vere protagoniste del cambiamento

La valorizzazione delle Risorse Umane

Gli uomini e le donne che lavorano per il Comune di Vimercate

166 dipendenti di ruolo al 1/1/2008

Investimenti sulle Risorse Umane 2002 – 2008

- 44 mobilità interne volontarie, con riqualificazione professionale e progressioni di carriera
- nuovo sistema di valutazione e incentivazione
- formazione residenziale specifica sui temi di ogni Area/settore, con ottimizzazione dei costi attraverso il Piano della Formazione Associata
- formazione sui temi della Qualità Totale e della soddisfazione del cliente
- formazione alle attività di audit interno (22 auditor attivi)
- percorso di stabilizzazione del personale precario

La creazione del “clima aziendale”

- I rapporti con le RSU
- I contratti decentrati
- Il sistema di Comunicazione interna
- Il Benessere organizzativo

Partire dalle **SOLUZIONI**

Costruire insieme

il **SISTEMA** dei **VALORI AZIENDALI**

I Tempi utili

- Il tempo della decisione
- Il tempo della comunicazione
- Il tempo della formazione
- Il tempo del lavoro in team
- Il tempo della resistenza al cambiamento
- Il tempo del coinvolgimento dei cittadini
- Il tempo della condivisione dei primi risultati
- Il tempo del miglioramento
- Il tempo dei grandi risultati

Il tempo di alcuni anni!

I Punti critici

- Individuare l'obiettivo finale
- Pianificare le fasi
- Diffondere la cultura della qualità
- Saper correggere il tiro ...
- Vincere le resistenze ai cambiamenti
- Superare gli ostacoli
- Inventare soluzioni organizzative
- Trovare le risorse
- Individuare gli indicatori
- Misurarli con strumenti adatti
- Creare clima interno ...

I Costi

- **Costi diretti** per:
 - la formazione
 - la comunicazione
 - l'incentivazione del personale
 - la realizzazione di sondaggi
 - la stampa delle Carte dei servizi
 - le eventuali certificazioni

- **“Costi” indiretti** per:
 - le ore dedicate alla formazione
 - le ore dedicate al lavoro in team
 - la raccolta e l'elaborazione dei dati

Risultati attesi dalla realizzazione del Progetto Qualità:

- Cambiamenti organizzativi evidenti
- Condivisione di regole, metodi, buone prassi
- Valorizzazione delle risorse interne
- Miglioramento dei servizi
- Soddisfazione dei clienti
- Abitudine alla misurazione dei risultati
- Risultati positivi in valutazioni da parte di soggetti esterni e non autoreferenziali

A Vimercate tali risultati sono stati pienamente raggiunti.

Conclusioni

Per qualsiasi informazione è possibile contattare
l'ufficio Direzione generale
al n. 039 / 66 59 202

copia delle seguenti slides è disponibile al sito
www.comune.vimercate.mi.it

Grazie per l'attenzione!