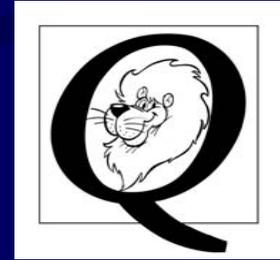




VIMERCATE
CITTA' DELLA
QUALITA'

PREMESSA



- *QUALITA' → CAPACITA' DI SODDISFARE LE ESIGENZE E LE ASPETTATIVE DEL CITTADINO/CLIENTE*
- *PRESUPPOSTI METODOLOGICI:*
 - *- focalizzazione sul complesso dell'organizzazione (qualita' totale)*
 - *- promozione delle competenze interne all'organizzazione*
 - *- ipotesi di sviluppo di certificazione dei servizi*



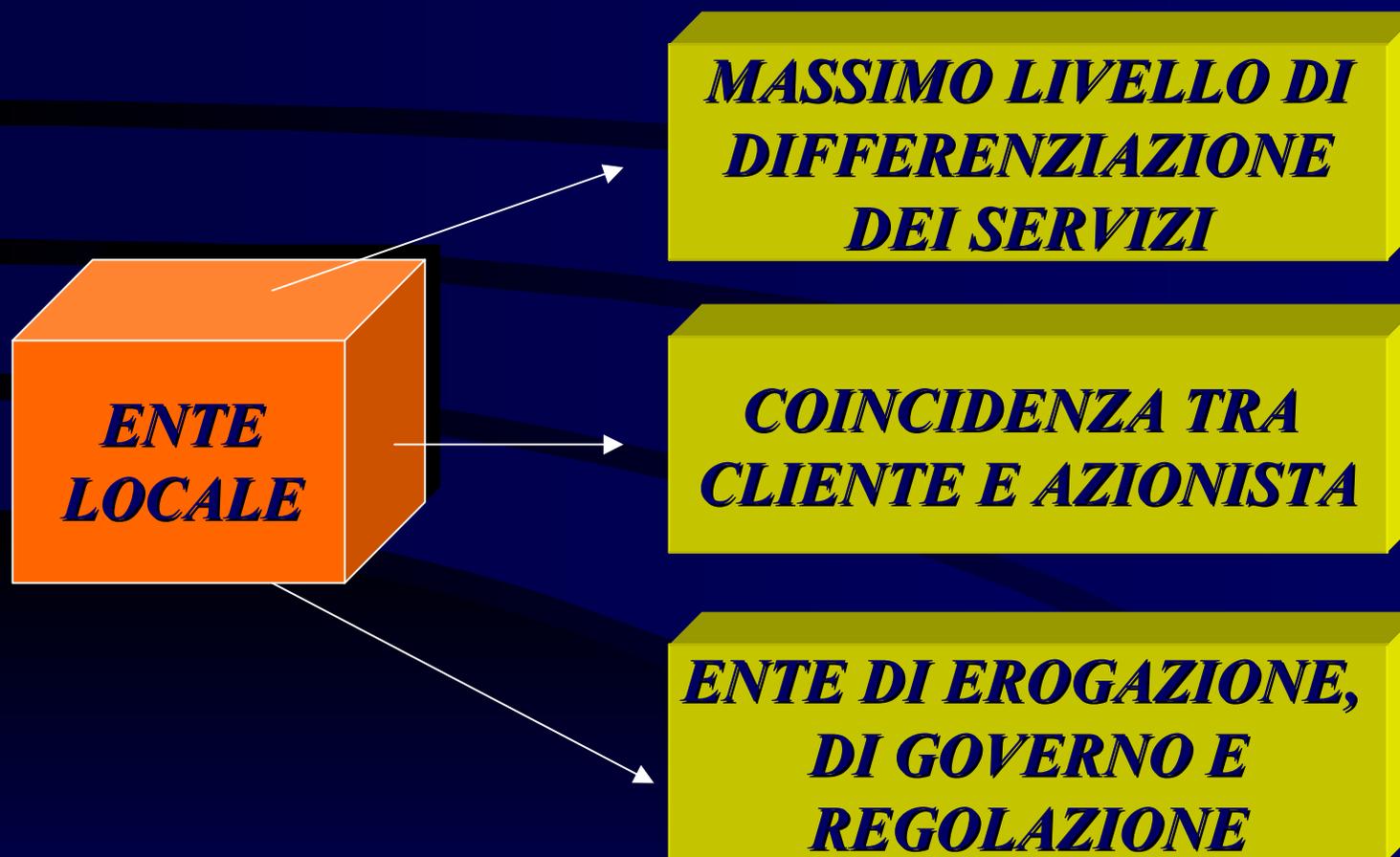
VALORI GUIDA DEL PROGETTO

Orientamento all'utente

Efficienza interna e collaborazione
fra settori e persone

Miglioramento continuo dei servizi

IL CONTESTO



FINALITA' DEL PROGETTO

ORIENTAMENTO
AL CLIENTE

*Introduzione di tecniche
di valutazione della
soddisfazione del
cliente/cittadino*

*Miglioramento del
Livello di
soddisfazione*

EFFICIENZA E
COLLABORAZIONE

*Introduzione di modalita'
di gestione per
processi*

*Rafforzamento del
management della
struttura*

*Promozione della
Partecipazione del
personale*

MIGLIORAMENTO
CONTINUO

*Sviluppo dei sistemi di
monitoraggio e
misurazione*

*Sviluppo del
sistema di comunicazione
interna*



IL METODO DI LAVORO

**Ottimizzazione
dei processi**



**Lavoro in team
Brainstorming
Analisi/reingegnerizz.
Def. Obiettivi
misurazione**

**Coinvolgimento del
management**

**indagini
soddisfazione
dei cittadini
del personale**

**carte
dei
servizi**



La storia

- **Anno 2000** → nasce l'idea di attivare un progetto di **QUALITA' TOTALE** nel Comune di Vimercate
- **Aprile 2001** → si avvia il progetto, in corrispondenza della nuova tornata amministrativa: **il progetto e' sponsorizzato dall'Amministrazione e dalla Direzione**
- **Aprile – maggio 2001** → somministrazione della **CHECK LIST**, con l'obiettivo di fotografare la situazione esistente in relazione ad alcuni ambiti (clienti, procedimenti interni, risorse, personale, direzione e sistema informativo): l'obiettivo e' di sviluppare un'analisi della percezione delle problematiche fra amministratori, dirigenti e quadri.
- **Settembre-ottobre 2001** → realizzazione del **corso per dirigenti e quadri**. Il corso e' coordinato dall' **Associazione Pinamonte** e i docenti sono testimoni delle principali e piu' avanzate aziende del territorio (**CELESTICA, ALCATEL , ST MICROELECTRONICS**)



La storia

- **I partecipanti al corso sono 33, con una media di partecipazione dell'81%**
- **Settembre 2001** → costituzione del **COMITATO GUIDA**
- **Dicembre 2001** → avvio del lavoro di **16 team** per la revisione dei processi interni ed esterni: il lavoro coinvolge 85 persone per circa 2000 ore di lavoro
- **Marzo – aprile 2002** → realizzazione del **corso per tutti i dipendenti** la cui organizzazione ha previsto 6 classi per tre mezze giornate per 140 persone. La partecipazione media e' stata dell'85%. Il giudizio pari 7.6/10
- **Maggio 2002** → seconda tornata di team per la revisione dei processi: avvio di 19 team che coinvolgono 80 persone di cui l'85% "nuove".
- **Giugno 2002** → avvio del lavoro sulla carta del servizio e sulla rilevazione della customer satisfaction nell'asilo nido
- **Settembre – dicembre 2002** → avvio della rilevazione della people satisfaction



IL COMITATO GUIDA

COMPOSIZIONE

Sindaco, Assessore Personale, Assessore Comunicazione,
Direttore generale, Dirigenti, Responsabile C.G. Consulente

E' la squadra che guida e promuove il progetto qualita'
nel comune

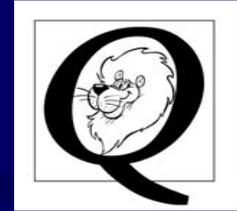
Favorisce lo sviluppo, all'interno della dirigenza, di una visione integrata e non settoriale
delle attivita' dell'organizzazione "comune" e la capacita' di
guida del personale e della struttura nella gestione del progetto

- Definisce i processi da reingegnerizzare e nomina i team di lavoro
- Seleziona i servizi su cui realizzare i rilievi di soddisfazione degli utenti
- Rivede costantemente lo stato di avanzamento di tutti i progetti
 - Autorizza l'adozione delle proposte e/o dei piani d'azione
- Definisce il piano della formazione del personale per il progetto qualita'
- Elabora piani sulla base della rilevazione del livello di soddisfazione del personale

UN' ORGANIZZAZIONE COERENTE



I RISULTATI



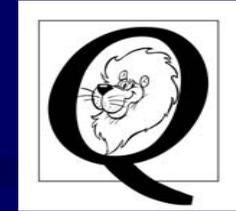
*SVILUPPO DEL SISTEMA DI
PROGRAMMAZIONE PER
OBIETTIVI*

*SVILUPPO SISTEMA
DI COMUNICAZIONE
INTERNA E
PARTECIPAZIONE*

*RIDEFINIZIONE
DELL'ORGANIZZAZIONE*

*SVILUPPO
"INTERFACCE"
CITTADINO-COMUNE*

I RISULTATI



LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

**INDAGINE SODDISFAZIONE
ASILO NIDO**

*GIUDIZIO: 8.2/10
PIANO DI AZIONE E
COMUNICAZIONE*

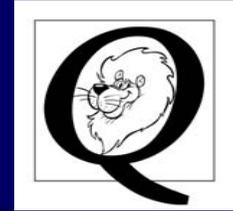
**SVILUPPO DELLA
CARTA DEL SERVIZIO**

*IL CITTADINO/CLIENTE
COME
SOGGETTO ATTIVO
DEL MIGLIORAMENTO*

***IL SISTEMA DI GESTIONE
DEI RECLAMI***

*MISURARE PER
MIGLIORARE*

I RISULTATI



LE RISORSE UMANE

LA FORMAZIONE

*La formazione per il
Progetto Qualita'.
Pianificazione della
Formazione.*

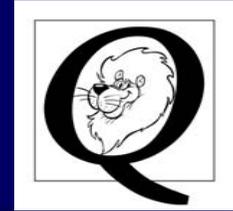
LA PARTECIPAZIONE

*CLIMA COMUNICAZIONE
AMBIENTE*

*L'INDAGINE DI SODDISFAZIONE
DEL PERSONALE*

*PIANI DI
AZIONE E
COMUNICAZIONE*

I RISULTATI



IL MIGLIORAMENTO

EFFICIENZA

*Semplificazione processi
Riduzione dei tempi
Riduzione n° operazioni
Prevenzione dei problemi*

EFFICACIA

*Riduzione dei "ritorni"
presso gli uffici;
Miglioramento della comunicazione all'esterno;
Riorganizzazione spazi di accoglienza.*



EFFICIENZA

*Variazioni anagrafiche
Tributi - Tarsu*



*Eliminazione accertamenti PM =
- 550/anno
Riduzione operazioni a carico del
Cittadino = - 700 persone/anno allo
sportello*

Processo determinazioni



*Riduzione tempi da 10/15 gg a 5 gg. X
1800 deteminazioni/anno = - 9.000 gg
Intervento preventivo di informazione
per riduzione errori*

*Contributi ad
associazioni*



*Chiarezza e trasparenza verso
l'esterno
Revisione del sistema delle
responsabilita' = 110 atti in meno/anno*



EFFICACIA

Tributi – Sportello ICI



*Apertura contestuale sportello ICI –
sportello catasto = riduzione ritorni
pari al 70% = 1050 contribuenti*

Ricovero anziani



*Riduzione passaggi dei familiari presso
gli uffici
Eliminazione necessita' di anticipo
da parte dei familiari
(2.200 € per famiglia)*

In molti altri team....



*-Definizione di un interlocutore unico;
- Codifica strumenti di comunicazione
con utenti (manutenzione stabili
scolastici)
-- ampliamento orari di accesso*

I RISULTATI



NUOVI SERVIZI

**UTILIZZO DI NUOVE
TECNOLOGIE**

*Il SIT
Il bancomat (oneri di
Urbanizzazione)
I siti web
Intranet*

AVVICINARE I SERVIZI

*Nuovi servizi di informazione;
Attivazione di nuovi servizi
piu' vicini sul territorio;*

NUOVE MODALITA' DI GESTIONE

NUOVI SERVIZI



**Sviluppo del servizio
Community Information in
Biblioteca**

**Rilascio permessi provvisori di guida e
circolazione in caso di smarrimento
(Polizia Municipale)**

**Centralizzazione attività acquisti
informatici tra le biblioteche del
sistema**



PIANI DI SVILUPPO

(2002-2003)



SELEZIONE SERVIZI PER LA CERTIFICAZIONE



PORTARE VITA AL CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO

“LA NOSTRA UNICA POSSIBILITA’ E’ QUELLA DI COINVOLGERE LE PERSONE NEL PROCESSO DI RIPENSAMENTO, DI RIPROGETTAZIONE E DI RISTRUTTURAZIONE DELLE ORGANIZZAZIONI.

UNA VOLTA COINVOLTE, ESSE CREERANNO UN FUTURO CHE LE VEDE GIA’ PARTECIPARE. NON SARA’ NECESSARIO IMPEGNARCI NEI TENTATIVI – TANTO VANI QUANTO ESTENUANTI – DI “VENDER” LORO UNA SOLUZIONE PRECONFEZIONATA, DI CERCARE DI “ARRUOLARLE” O DI STARE A PENSARE CON QUALI INCENTIVI POTREMMO CONDURLE AD ASSUMERE UN ATTEGGIAMENTO COMPIACENTE [...]. LA NOSTRA ESPERIENZA CI INSEGNA COME, QUANDO CI LIMITIAMO A STABILIRE DEI CAMBIAMENTI NELLA ORGANIZZAZIONE ANZICHE’ CERCARE IL MODO DI COINVOLGERE IN ESSI LE PERSONE, ANDIAMO INCONTRO A DEGLI SCONTRI SENZA FINE [...]

SUL FRONTE OPPOSTO ABBIAMO AVUTO MODO DI VEDERE, COME, TRA LE PERSONE CHE SONO STATE FATTE PARTECIPARE DEI PROCESSI DI RINNOVAMENTO, QUESTI ULTIMI PROCEDANO CON UNA VELOCITA’ IMPRESSIONANTE.”

(Wheatley – Kellner-Rogers “Bringing life to organizational change” 1998)