



CITTÀ DI VIMERCATE
MEDAGLIA D'ARGENTO
AL MERITO CIVILE
UFFICIO STAMPA



Comunicato stampa n. 070/2012

PROGETTO QUALITÀ: MENO DI 6 GIORNI PER RISPONDERE AI CITTADINI

E la customer satisfaction vimercatese diventa tesi di laurea per due studentesse di Milano Bicocca

Nel corso della seduta della Giunta del 17 luglio il segretario generale, dott. Ciro Maddaluno, ha presentato a Sindaco e assessori la relazione semestrale sull'andamento del progetto Qualità, che l'Amministrazione Comunale di Vimercate ha intrapreso da alcuni anni e che nel 2008 ha portato alla certificazione ISO 9001, successivamente confermata nel 2009 e nel 2010.

Gli eventi salienti del primo semestre 2012, evidenziati dalla relazione di Maddaluno sono due: l'esito positivo della verifica di mantenimento relativa alla certificazione ISO, nella quale il verificatore DNV Italia non ha rilevato, per il terzo anno consecutivo, nessuna non conformità; i positivi risultati nella procedura di gestione reclami e segnalazioni, che al 30 giugno 2012 fanno registrare tempi medi di risposta ai cittadini inferiori a 6 giorni (5,7 giorni), mentre continuano a diminuire (sono 12, rispetto alle 19 dello stesso semestre 2011) le pratiche che richiedono tempi di risposta superiori ai 10 giorni; si tratta delle richieste o dei reclami la cui risposta richiede l'intervento coordinato di più uffici, che in alcuni casi devono agire in modo propedeutico per poter fornire al richiedente una risposta completa.

La relazione ha poi evidenziato due ulteriori note. La prima è il giudizio positivo, da parte di DNV Italia, sulla nuova metodologia di elaborazione del Piano Esecutivo di Gestione e del Piano Dettagliato degli Obiettivi, ora dotati di maggiore snellezza, maggiore semplicità di consultazione e di verifica e soprattutto pienamente integrati rispetto agli obiettivi della relazione previsionale e programmatica. La seconda è uno studio metodologico della customer satisfaction elaborata dal Comune di Vimercate, svolto come tesi finale da due laureande dell'Università Bicocca di Milano, che hanno svolto uno stage a Palazzo Trotti.

La metodologia di elaborazione e di realizzazione delle indagini di customer satisfaction, nonché il piano di miglioramento continuo dei servizi del Comune di Vimercate, sono da alcuni anni fra le migliori 450 best practices italiane segnalate nella banca dati del portale PAQ (Pubblica Amministrazione di Qualità) del Dipartimento per la Funzione Pubblica.

L'Amministrazione Comunale, 24 luglio 2012

Comune di Vimercate
Ufficio Stampa
Palazzo Trotti
Piazza Unità d'Italia, 1
20059 VIMERCATE – MB

**AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE
PER LA QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV
= UNI EN ISO 9001:2008 =**

Numero verde 800.012.503
tel. 039.6659241/261
fax 039.6659308
ufficiostampa@comune.vimercate.mb.it
www.comune.vimercate.mb.it