



Nel 2001 venne avviato il **Progetto Qualità**, con l'obiettivo di rendere più efficace l'azione della struttura comunale per:

- accrescere la soddisfazione dei cittadini
- migliorare l'organizzazione interna e la qualità dei processi lavorativi
- misurare i livelli raggiunti
- ottimizzare le risorse disponibili.

Il progetto è proseguito fino al 2008 confluendo poi nella **certificazione di qualità ISO 9001**. Con il Progetto Qualità si è diffusa nel personale comunale una nuova consapevolezza e una cultura che permette a ciascun dipendente di conoscere, in maniera più approfondita, la propria unità organizzativa e i servizi erogati dall'Amministrazione.

Tutte le procedure di lavoro sono state analizzate, classificate e suddivise in fasi operative. Alcuni gruppi di lavoro interni al personale e costituiti da dipendenti provenienti da diversi settori hanno provveduto a reingegnerizzare circa 70 di questi processi: oggi essi costituiscono il Sistema Qualità certificato.

L'orientamento dell'organizzazione comunale ai principi della Qualità ha portato alla ridefinizione di alcune modalità gestionali fondamentali per una direzione efficace dell'Ente,

quali:

- **il sistema di comunicazione interna**, con la sensibile riduzione delle comunicazioni su supporto cartaceo e la formalizzazione di regole comunicative condivise;
- **l'attività di programmazione e pianificazione**, con la revisione completa della metodologia di stesura del Piano Esecutivo di Gestione e del Piano Dettagliato degli Obiettivi, monitorati on-line in tempo reale attraverso una rete informatica interna;
- **la predisposizione di un Piano di Formazione annuale** per raccogliere le esigenze formative di ciascuna Area e Settore e assicurare ai dipendenti una formazione costante e continua.

Nel 2002 viene organizzato un importante convegno dedicato ai temi della qualità, con la partecipazione delle principali grandi aziende presenti sul territorio del vimercatese: “ [Vimercate città della qualità](#)”.

Certamente uno dei successi più importanti del Progetto Qualità è stata l'apertura di [Spazio Città](#) nell'ottobre 2003.

Nel febbraio 2005 è stata istituita la funzione del Responsabile Qualità, con il compito di coordinare tutte le attività inerenti il Sistema Qualità conformemente alle norme ISO 9001. Allo stesso tempo un gruppo di circa 20 dipendenti si è formato alle tecniche e alle metodologie dell'auditing interno, per la verifica continua dei processi reingegnerizzati.

Nell'ambito del Progetto Qualità, a partire dal 2003 sono state stese le prime [Carte dei Servizi](#) e si sono attivate le prime [Indagini di Customer Satisfaction](#).