



COMUNE DI FABRIANO
Progetto Qualità

Il Comune di Fabriano dopo aver ricevuto ufficialmente il giorno **giovedì 29 ottobre 2009** presso l'Oratorio della Carità l'**attestato di conformità alla normativa Uni En Iso 9001:2008** da parte dell'Ente certificatore **IMQ - CSQ** per i **Servizi "Progettazione LL.PP.", "Edilizia Privata" e "Ufficio Protocollo"** ha **proseguito il percorso di certificazione nell'anno 2010 coinvolgendo altri servizi e precisamente i servizi amministrativo e manutenzione del settore assetto del territorio ed il servizio di staff "sistemi informativi"** .

Questo l'esito di un percorso, delineato nel programma di mandato del Sindaco, che si inserisce in un più ampio progetto di incremento della qualità dei servizi e che ha coinvolto, oltre ai Servizi certificati, tutta la struttura comunale attraverso specifici interventi formativi finalizzati a valorizzarne le professionalità e migliorarne il funzionamento.

E' stato attivato, infatti, un programma di sviluppo dell'intera organizzazione per arrivare ad offrire ai Cittadini servizi qualitativamente migliori e sempre più in linea con le loro esigenze e, nello stesso tempo, consentire migliori condizioni di lavoro agli operatori di tutti gli uffici mediante un approccio partecipativo e trasparente.

In tale percorso, denominato **"Progetto Qualità"**, l'Amministrazione Comunale è stata supportata da una Società specializzata, la ditta **"SISTEMA SUSIO srl" di Cernusco sul Naviglio (Milano)**, individuata con procedura negoziata di cottimo fiduciario.

Con l'obiettivo di conseguire un effettivo e duraturo incremento della qualità dei servizi, è stato avviato, nel mese di dicembre 2008, il progetto Qualità che si è snodato principalmente attraverso due percorsi :

- A. il primo rivolto a formare tutto il personale sulle metodologie e gli strumenti che rientrano nel sistema di gestione della qualità: carte dei servizi, customer satisfaction, monitoraggio dei servizi esternalizzati
- B. il secondo volto ad acquisire la certificazione di qualità di alcuni Servizi



COMUNE DI FABRIANO

A. Interventi di formazione per i dipendenti dell'Ente sul sistema di qualità

La formazione diffusa, che ha interessato n.140 dipendenti di tutti i livelli e Servizi (il 70% del totale del personale) su temi di gestione per processi e sulle metodologie di ascolto dei cittadini, è stata strutturata in modo tale da rendere il personale più consapevole degli approcci e dei diversi strumenti che compongono il sistema di qualità.

In particolare, il percorso formativo diretto ai dipendenti che espletano funzioni direttive o esecutive, che si è snodato dal mese di gennaio al mese di aprile 2009, ha previsto 16 ore di formazione in aula, per ciascun gruppo di dipendenti distribuite in 4 mezza giornate, riguardanti i seguenti argomenti :

- la gestione dei processi
- l'individuazione e la rappresentazione dei processi
- il miglioramento dei processi
- la qualità e la sua misurazione
- i sistemi di ascolto (customer, focus group...)
- la gestione dei reclami (come trasformare un disservizio in opportunità)
- la progettazione e la gestione della carta dei servizi

Sono state inoltre previste per i dirigenti, i titolari di posizione organizzativa e i componenti del comitato guida, altre 3 giornate di formazione sui seguenti temi:

- la qualità e la sua misurazione
- le nuove rotte organizzative dei comuni ed il modello della holding
- le modalità di monitoraggio dei servizi esternalizzati
- benchmarking e i modelli di qualità CAF e EFQM

Nell'ambito del Sistema di gestione della qualità sono stati istituiti inoltre :

- **il comitato guida** con il compito di fornire criteri e indirizzi utili al corretto ed efficace svolgimento del progetto, verificarne, mediante riunioni periodiche, lo stato di avanzamento, in termini sostanziali e di tempistica, ed analizzare eventuali discrasie o ritardi.
- **un gruppo di auditor interni** formato sui temi propri dell'auditing, in particolare sui principi e strumenti previsti dalla normativa e sulle modalità di effettuazione dell'audit.



COMUNE DI FABRIANO

B. Certificazione secondo la norma ISO 9001 delle attività dei servizi

Tre i servizi dell'Ente, individuati dalla Giunta Comunale, coinvolti nel progetto di certificazione di qualità delle procedure secondo i requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2008:

Anno 2009

- a) Servizio Progettazione lavori pubblici**
- b) Servizio Edilizia privata**
- c) Protocollo generale**

Anno 2010

- d) Servizio amministrativo del settore assetto del Territorio**
- e) Servizio Manutenzione**
- f) Servizi sistemi informativi**

Per il conseguimento della certificazione di qualità delle tre strutture, con il coordinamento della ditta Sistema Susio srl, si è intrapreso un percorso di seguito sinteticamente descritto:

1. incontro con i dirigenti ed i responsabili per una prima dettagliata illustrazione del progetto al fine di ottenere il massimo coinvolgimento possibile e la condivisione degli obiettivi;
2. analisi preliminare con tutti i dipendenti delle strutture delle procedure in atto nei servizi individuati al fine di mettere a fuoco i punti di forza e di debolezza;
3. analisi dei processi finalizzata alla razionalizzazione delle procedure e alla formalizzazione delle stesse secondo lo standard concordato e coerente con le prescrizioni della normativa ISO 9001. Per ogni processo individuato sono state definite :
 - o le fasi di lavoro e le relative modalità esecutive;
 - o i ruoli e le responsabilità;
 - o gli strumenti necessari e la modulistica da utilizzare;
 - o gli indicatori applicabili per misurarne la qualità.

Nell' ultima fase, inoltre, è stato redatto il **Manuale della Qualità** che riguarda 11 procedure primarie (4 per il servizio progettazione, 6 per il servizio edilizia privata, ed 1 per il protocollo, 3 per il servizio amministrativo, 6 per il servizio manutenzione, 3



COMUNE DI FABRIANO

per il servizio sistemi informativi) e 5 procedure di supporto ed altrettante procedure di sistema.

Risultati conseguiti:

Conseguimento della certificazione

La certificazione ottenuta dal Comune di Fabriano è un **attestato di conformità del sistema di regole dell'organizzazione alla normativa ISO 9001**, rilasciato da un ente terzo, riconosciuto e indipendente: **la ditta IMQ- CSQ**, appositamente individuata mediante procedura di gara.

L' avvio del Sistema di Qualità è avvenuto il 25 maggio 2009 con la fase di sperimentazione del sistema delle procedure adottate. A luglio, dopo le visite ispettive dell'Ente Certificatore, è stato rilasciato l'attestato di conformità.

Il conseguimento della certificazione è sicuramente un punto di partenza e non di arrivo, per il mantenimento, infatti, l'Ente sarà oggetto di ispezioni periodiche da parte della ditta IMQ- CSQ .

I servizi certificati dovranno quindi tendere al miglioramento continuo così come nuovi servizi dell'Ente dovranno puntare alla certificazione.

Alcuni risultati concreti sono comunque evidenti ed immediatamente apprezzabili.

Tra questi:

Creazione nella intranet di una sezione dedicata alla qualità

L'approccio partecipativo e condiviso che caratterizza il sistema di gestione della qualità ha comportato la creazione di una sezione web nella intranet dedicata al progetto qualità in cui è stato inserito quanto realizzato: strumenti formativi, documentazione (Manuale della qualità, procedure, istruzioni operative, modelli)



COMUNE DI FABRIANO

che costituiscono un patrimonio di conoscenze ed esperienze sempre a disposizione di tutti

Efficacia del percorso formativo.

A conclusione del percorso formativo tutti i dipendenti, nell'ottica della valorizzazione delle risorse umane e facendo leva sul loro coinvolgimento, la loro partecipazione ed il loro contributo per il miglioramento dei servizi, sono stati invitati ad utilizzare gli strumenti ed approcci appresi per mettere in evidenza criticità organizzative e proporre soluzioni migliorative ai processi governati.

Ad oggi sono pervenute, da parte di dipendenti singoli e/o associati in piccoli gruppi, circa 10 proposte di miglioramento dei servizi e delle procedure che sono attualmente al vaglio dell'Amministrazione.

Revisione e semplificazione delle procedure interessate dalla certificazione

Gli utenti esterni, con specifico riferimento alle 11 procedure primarie individuate, beneficeranno di concreti miglioramenti dei servizi in conseguenza della acquisita certificazione che possono essere indicati sostanzialmente nella avvenuta formalizzazione della migliore organizzazione possibile e nella certezza delle regole e dei tempi del procedimento.