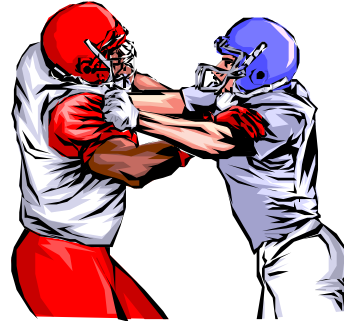


## **La Certificazione di Qualità nei piccoli Comuni**

**Franco Tagliabue**  
Sindaco di Cirimido

**Sergio Castelli**  
Sindaco di Limido Comasco

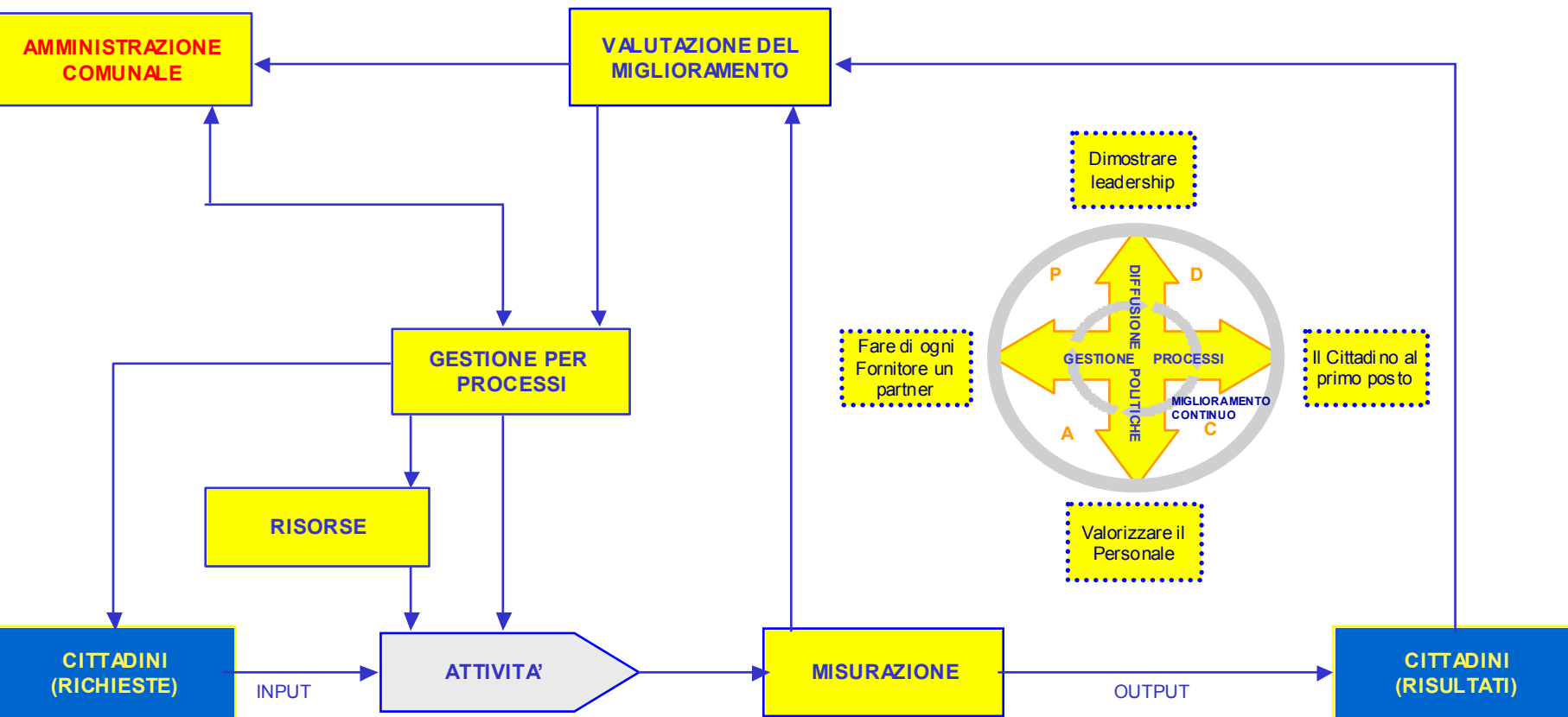
## Premessa



- ❖ Accentramento del lavoro e poca chiarezza sui ruoli e responsabilità
- ❖ Difficoltà di comunicazione e scarsa abitudine a lavorare in team
- ❖ Mancanza di trasparenza
- ❖ Progetti e attività fuori controllo
- ❖ Scarsa motivazione e assenza di spirito di gruppo
- ❖ **Cittadini soddisfatti ?**

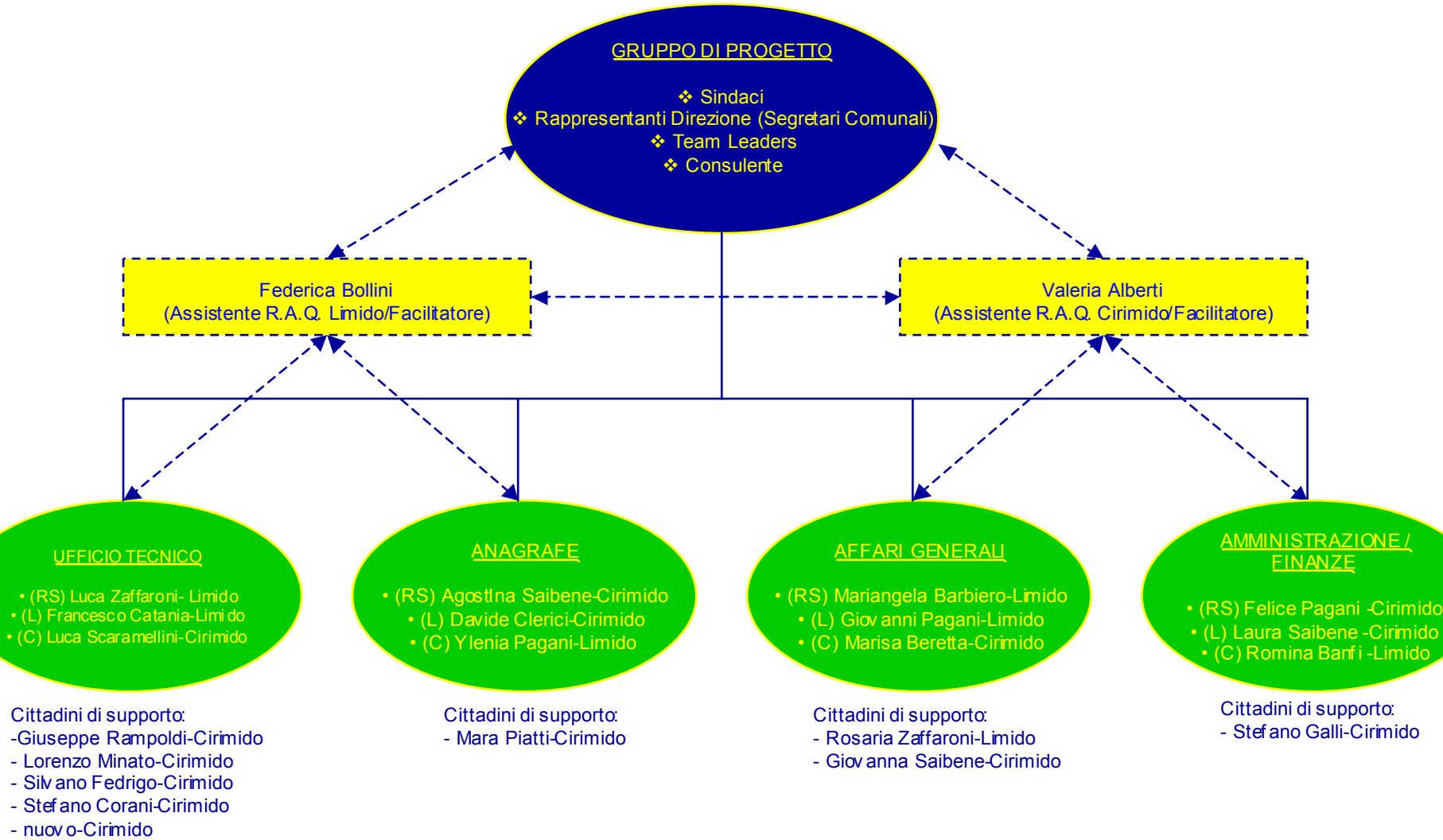


# Sistema di Gestione per la Qualità





# Progetto Sistema Qualità Intercomunale Di Cirimido e Limido



## Legenda:

RS = Responsabile Settore  
 L = Team Leader  
 C = Cittadino

## Note:

AFFARI GENERALI = Protocollo / Segreteria / Gestione Atti e Contratti / Commercio / Archivio / Servizi Sociali / Istruzione / Sport e Tempo libero.  
 AMMINISTRAZIONE / FINANZE = Ragioneria / Personale / Tributi / Finanze / Bilancio / Patrimonio / Economato / Imposte / Tasse / Canoni / Tariffe.

RUOLI E RESPONSABILITA' DELLE PERSONE CHE PARTECIPANO AL PROGETTO		
RUOLI	RESPONSABILITA'	DISCUSO E CONCORDATO
<b>Sindaci (Sponsor)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificare periodicamente che tutto si svolga come pianificato</li> <li>• Superare gli ostacoli organizzativi per ottenere le informazioni e le risorse necessarie</li> <li>• Garantire che il lavoro dei gruppi sia allineato con gli obiettivi e le intenzioni del proprio Comune</li> <li>• Valutare i risultati ed assegnare riconoscimenti</li> </ul>	
<b>Segretari Comunali (Rappresentanti della Direzione)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantire la non interferenza con le leggi vigenti</li> <li>• Assumere la funzione di "Rappresentante della Direzione" e Responsabile dell'Assicurazione Qualità (R.A.Q.)</li> <li>• Fungere da interfaccia tra Amministrazione e Dipendenti comunali</li> <li>• Partecipare attivamente al lavoro di gruppo</li> </ul>	
<b>Project Leader (Consulente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestire il processo del lavoro di gruppo</li> <li>• Organizzare e gestire le riunioni</li> <li>• Fornire formazione e supporto metodologico</li> <li>• Assicurare l'esecuzione delle attività programmate</li> <li>• Motivare e supportare il gruppo</li> <li>• Redigere il Manuale della Qualità e le Procedure di Sistema</li> <li>• Fornire le competenze e le conoscenze specifiche per l'attività del gruppo</li> </ul>	
<b>Assistente al R.A.Q. (Dipendenti comunali)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aiutare i Leaders a pianificare le riunioni e verificare gli avanzamenti</li> <li>• Compilare i verbali delle riunioni del Comitato di Coordinamento</li> <li>• Curare l'addestramento del personale sul Sistema Qualità</li> <li>• Partecipare ai lavori dei gruppi se richiesto</li> <li>• Aiutare a risolvere i problemi interni del gruppo</li> <li>• Coordinare le attività di miglioramento</li> <li>• Fornire supporto ai vari settori nell'applicazione del Sistema Qualità</li> <li>• Mantenere i contatti con i diversi gruppi di lavoro</li> <li>• Conservare la documentazione delle attività svolte</li> <li>• Gestire i rapporti con l'Ente Certificatore</li> </ul>	
<b>Responsabili di Settore</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornire le informazioni necessarie per l'introduzione del Sistema Qualità ai vari livelli comunali</li> <li>• Concordare e suddividere i compiti e le attività tra le riunioni</li> <li>• Suggerire le opportunità di miglioramento connesse all'obiettivo da raggiungere</li> <li>• Descrivere Processi</li> <li>• Partecipare attivamente al lavoro di gruppo</li> <li>• Diffondere quanto appreso e condividerlo con i propri collaboratori</li> </ul>	
<b>Cittadini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipare attivamente al lavoro di gruppo</li> <li>• Fornire le competenze e le conoscenze specifiche all'attività del gruppo</li> <li>• Concordare e suddividersi i compiti e le attività tra le riunioni</li> </ul>	
<b>Componenti ad hoc (Altri dipendenti o consulenti comunali)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Essere disponibili a partecipare su richiesta specifica del gruppo.</li> <li>• Fornire suggerimenti e supporto su argomenti specifici</li> </ul>	



## MASTER PLAN PER L'INTRODUZIONE DEL SISTEMA QUALITA' NEI COMUNI DI CIRIMIDO E LIMIDO (Norma di riferimento ISO 9001 – Vision 2000)

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	TEMPO (Mesi)																							
		2000								2001															
		M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D				
RIUNIONI GRUPPO DI PROGETTO	Sindaco F. Tagliabue / P. Marcaccio		*	*	*	*	*	*	*	*									*	*					
1 - Analisi Organizzazione Comunale (Check-up)	Sindaci / E.Q.G. S.r.l.																								
2 - Organizzazione del Gruppo di Progetto	E.Q.G. S.r.l.																								
3 - Formazione / Addestramento																									
- La Qualità e la sua evoluzione	P. Marcaccio																								
- La Gestione per Processi ed il Miglioramento continuo	P. Marcaccio																								
- Lavoro di Gruppo e tecniche di Problem Solving	P. Marcaccio																								
- Corso per Valutatori Sistemi Qualità (Ass. RAQ)	Sindaco F. Tagliabue																								
4 - Definizione e Formalizzazione dei Gruppi di Settore	Sindaco F. Tagliabue / P. Marcaccio																								
5 - Definizione dei Processi Principali	Gruppo di Progetto																								
6 - Mappatura dei Processi e Procedure Operative																									
- Mappatura Processi Principali e Procedure	Gruppi di Settore																								
- Mappatura dei Processi di Settore	Gruppi di Settore																								
- Correzione/Stesura definitiva Processi/Procedure	Gruppo di Progetto / Gruppi di Settore																								
7 - Redazione Procedure di Sistema	Gruppo di Progetto / Gruppi di Settore																								
8 - Redazione Manuale Qualità	Gruppo di Progetto / Gruppi di Settore																								
9 - Implementazione Sistema Qualità	Tutti																								
10 - Verifiche ispettive Interne e Piano di Miglioramento																									
- Prima Verifica ed introduzione eventuali Azioni Corr.	P. Marcaccio																								
- Seconda Verifica ed introduzione eventuali Azioni Corr.	P. Marcaccio																								
11 - Certificazione																									
- Richiesta Certificazione ISO 9001-Vision 2000	F. Bollini / V. Alberti																								
- Sistema Qualità Operativo	Tutti																								
- Ottenimento Certificazione																									
RIESAME FORMALE DEL PROGETTO	Rappresentante della Direzione				#												#					#			

EQG 00 o 004

PM. 20/02/2000

Pianificato

Realizzato

Ritardo

\* Riunioni del Gruppo di Progetto

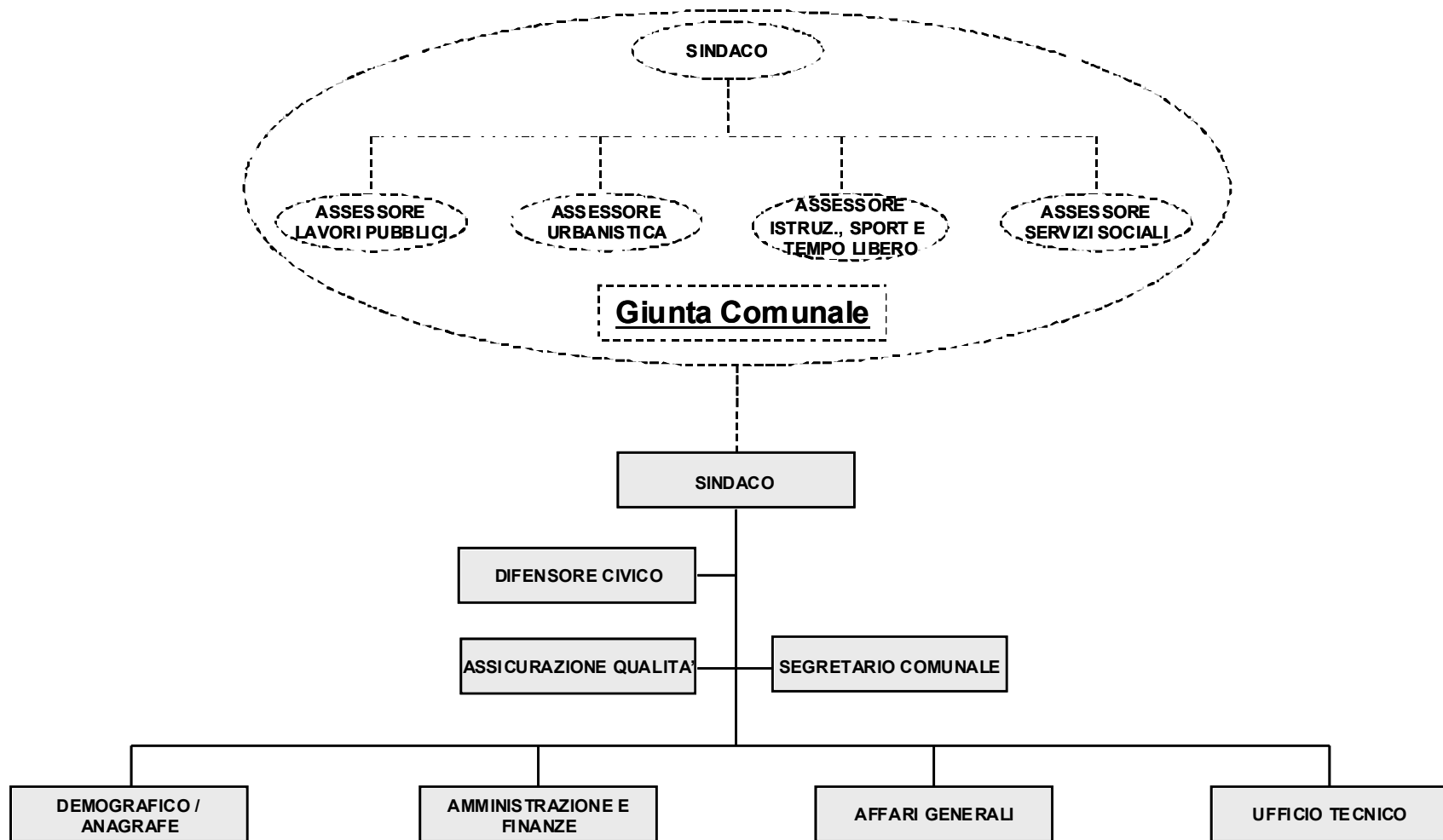
# Riunioni di Riesame Formale del Progetto da parte del Comitato di Coordinamento



ne di Cirimido



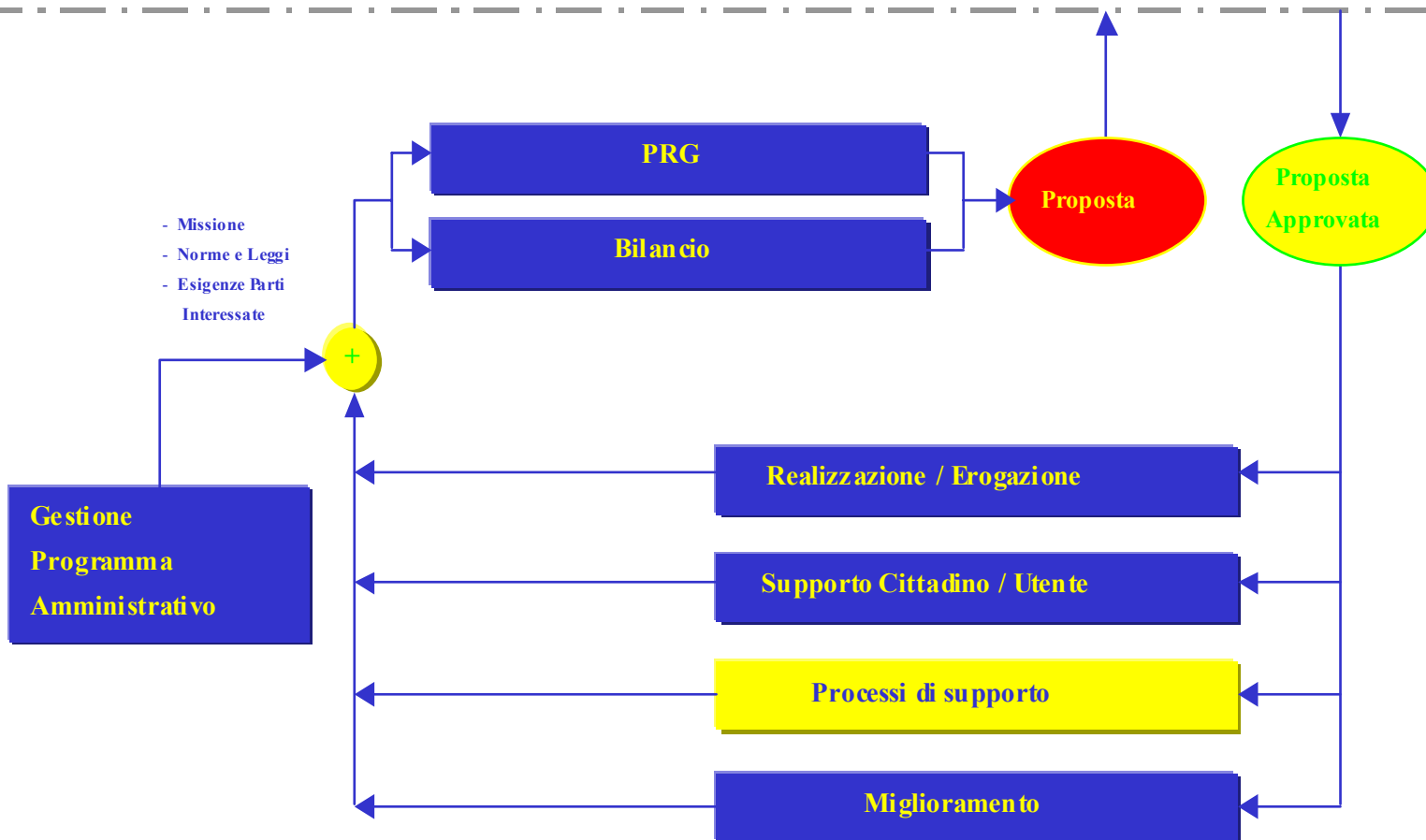
# Organigramma Generale del Comune di Cirimido



# Processi Principali

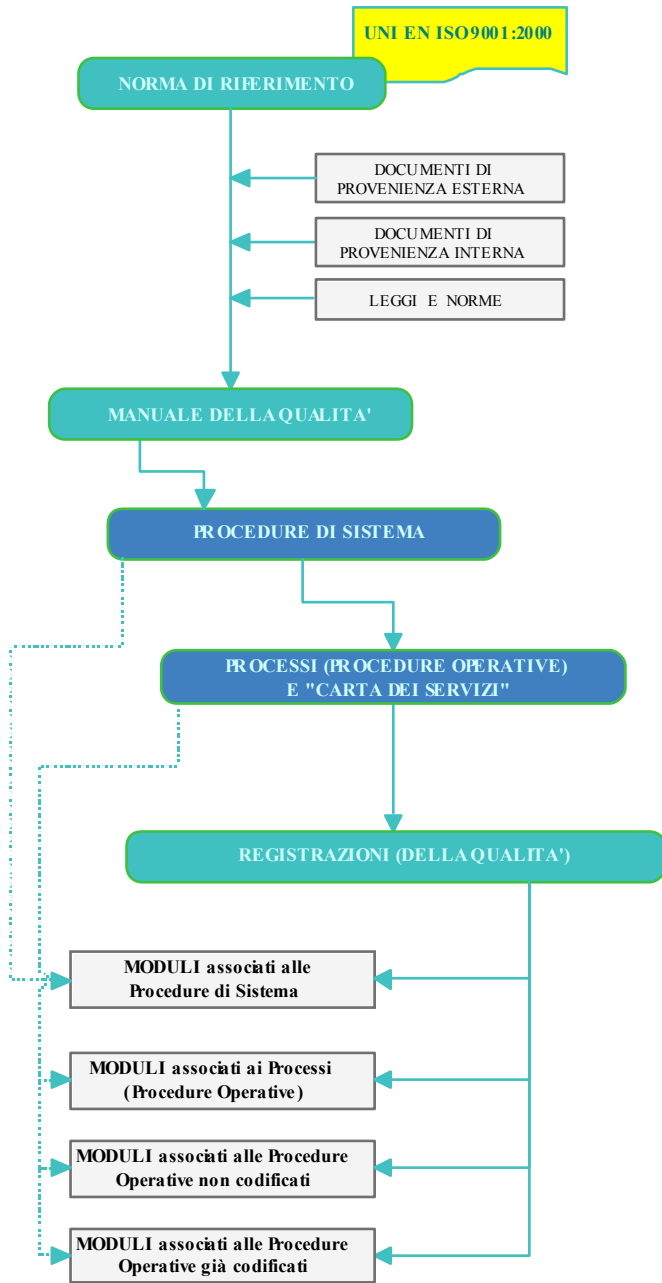
## AMMINISTRAZIONE

---



PROCESSI PRINCIPALI		DOCUMENTO DI RIFERIMENTO
PROCESSI PRIMARI	Gestione Programma Amministrativo	Linee programmatiche
	Bilancio	AF-23 "Bilancio"
	PRG	UT-01 "Piano Regolatore Generale"
	Supporto Cittadino/Utente	P - 02 "Rilievo del Grado di soddisfazione dei Cittadini" P - 08 "Gestione dei Reclami e delle segnalazioni"
	Realizzazione/Erogazione	P - 04 "Progettazione dei servizi" P - 05 "Gestione degli Acquisti e dei Fornitori" P - 06 "Acquisto delle opere intellettuali" P - 07 "Valutazione dei Fornitori" P - 08 "Gestione dei reclami e delle segnalazioni" P - 15 "Erogazione dei servizi" AG - 04 "Gestione dei Contratti"
Miglioramento	P - 09 "Pianificazione e gestione delle Verifiche Ispettive Interne" P - 10 "Controlli durante l'erogazione del servizio" P - 11 "Gestione delle non conformità" P - 12 "Gestione delle azioni correttive e preventive" P - 13 "Attività di Miglioramento della Qualità"	
PROCESSI DI SUPPORTO	Delibera Giunta e Consiglio	AG - 01 "Delibera della Giunta Comunale" AG - 02 "Delibera del Consiglio Comunale"
	Determina	AG - 03 "Determina"
	Gestione Personale (Risorse)	P - 03 "Gestione delle Risorse Umane e Addestramento" P - 14 "Manutenzione dei beni del Comune"
	Protocollo e archivio	P - 01 "Codifica e controllo della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità" AG - 05 "Protocollo in ingresso" AG - 06 "Protocollo in uscita" AG - 07 "Archivio - Archiviazione"

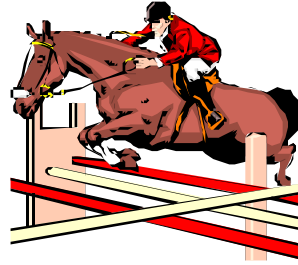
# Struttura della documentazione



### 3 - ELENCO DELLE PROCEDURE RICHIAMATE NEL MANUALE

SEZIONE MANUALE	N° DOCUMENTO	TITOLO/ DESCRIZIONE DOCUMENTO
4	P - 01	<i>Codifica e controllo della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità</i>
5	P - 02	Rilievo del grado di soddisfazione dei Cittadini
6	P - 03	Gestione delle Risorse Umane e Addestramento
7	P - 04	Progettazione dei servizi
7	P - 05	Gestione degli Acquisti e dei Fornitori
7	P - 06	Acquisto delle opere intellettuali
7	P - 07	Valutazione dei Fornitori
8	P - 08	Gestione dei reclami e delle segnalazioni
8	P - 09	<i>Pianificazione e gestione delle Verifiche Ispettive Interne</i>
8	P - 10	Controlli durante l'erogazione del servizio
8	P - 11	<i>Gestione delle non conformità</i>
8	P - 12	<i>Gestione delle azioni correttive e preventive</i>
8	P - 13	Attività di Miglioramento della Qualità
6	P - 14	Manutenzione dei beni del Comune
7	P - 15	<i>Erogazione dei servizi</i>

## Barriere / Ostacoli / Problemi / Rischi



- ❖ Grande scetticismo iniziale sull'applicabilità del sistema qualità ad una realtà comunale come la nostra
- ❖ Difficoltà di comunicazione
- ❖ Eccessiva carta
- ❖ Carichi di lavoro mal distribuiti
- ❖ Avviare un progetto senza una pianificazione chiara e condivisa
- ❖ **Resistenza al cambiamento culturale**

## RISULTATI RAGGIUNTI



- ❖ **Carta dei Servizi**
- ❖ **Certificazione ISO 9001: 2000**
- ❖ Migliore conoscenza dell' Azienda Comune , da parte di amministratori, dipendenti, cittadini
- ❖ Aumento dello spirito di gruppo e della motivazione a tutti i livelli
- ❖ Consapevolezza dei dipendenti del proprio ruolo all'interno dei processi
- ❖ Crescita professionale dei dipendenti favoriti dalla formazione ricevuta
- ❖ Continuo Miglioramento della comunicazione e del clima , tra uffici, amministratori e cittadini
- ❖ Ottimizzazione dei processi e dei carichi di lavoro con conseguente riduzione dei costi
- ❖ Attivazione di programmi di miglioramento
- ❖ **Soddisfazione dei Clienti** (in primo luogo dei Cittadini)