

# QualitàComuni

# **QualitàComuni**

**IL PUBBLICO COME IL PRIVATO**

**QUALITA' DENOMINATORE COMUNE**

Dott. Gregorio Castelli Direttore Generale del Comune di Cermenate (CO)  
**Segretario dell' Associazione QualitàComuni**

**Salerno 15 Gennaio 2007**



## Chi siamo:

Siamo Enti Locali che hanno conseguito la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, costituiti in Associazione il 16 novembre 2002.

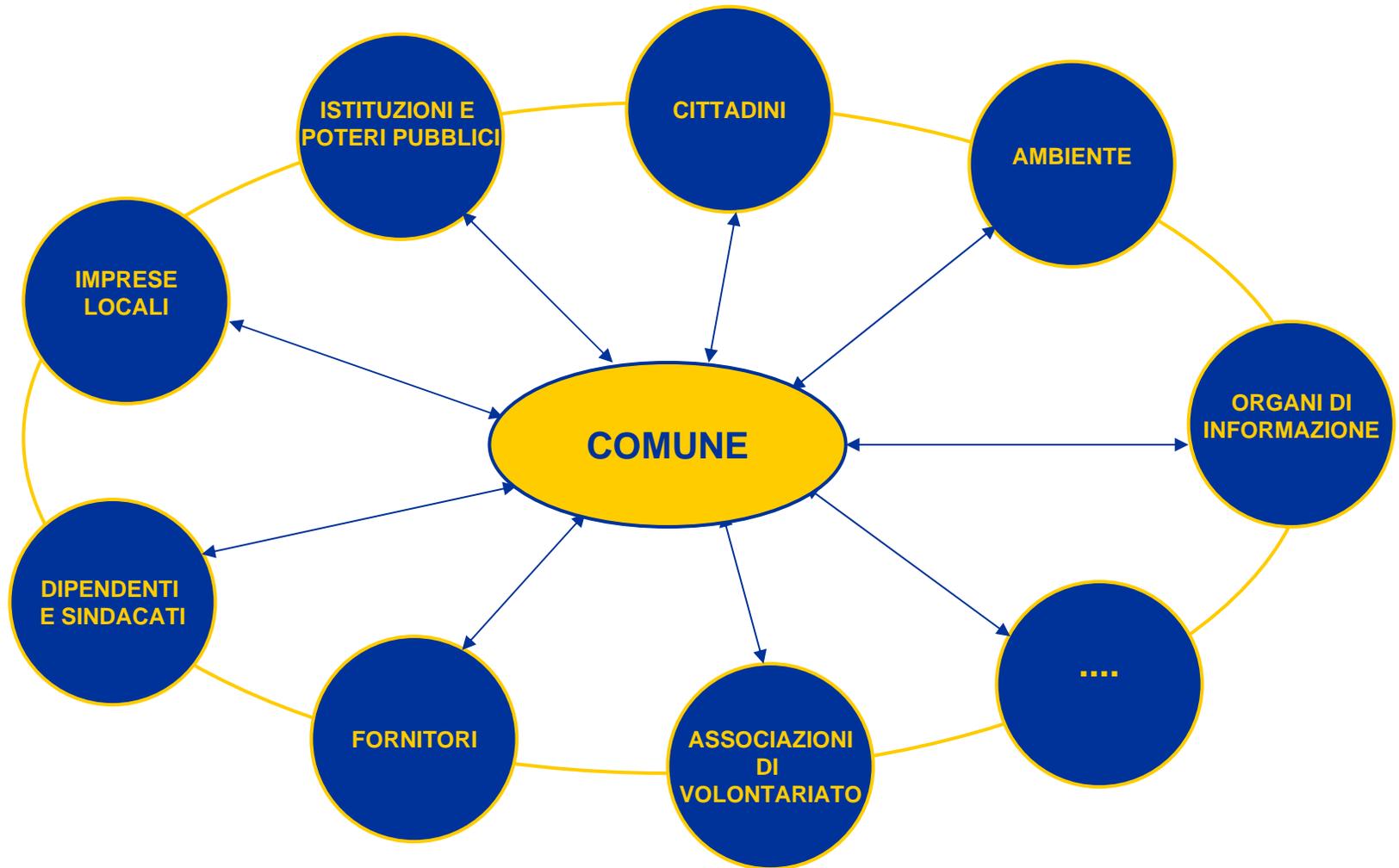


## La nostra Missione:

Divulgare la Qualità negli Enti Locali in tutti i suoi aspetti, inclusi quelli relativi a: Ambiente, Sicurezza ed Etica.

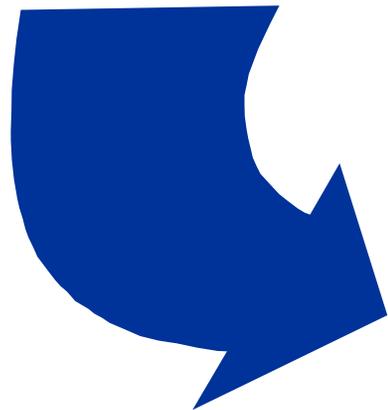


## LA CENTRALITÀ DEL COMUNE



## IL PUBBLICO COME IL PRIVATO

Per il Comune, come per il privato, il Sistema di Gestione per la Qualità certificato, oltre ad essere la base sulla quale costruire il miglioramento continuo per mirare all'eccellenza dei servizi offerti, è il biglietto da visita per l'Europa del terzo millennio.

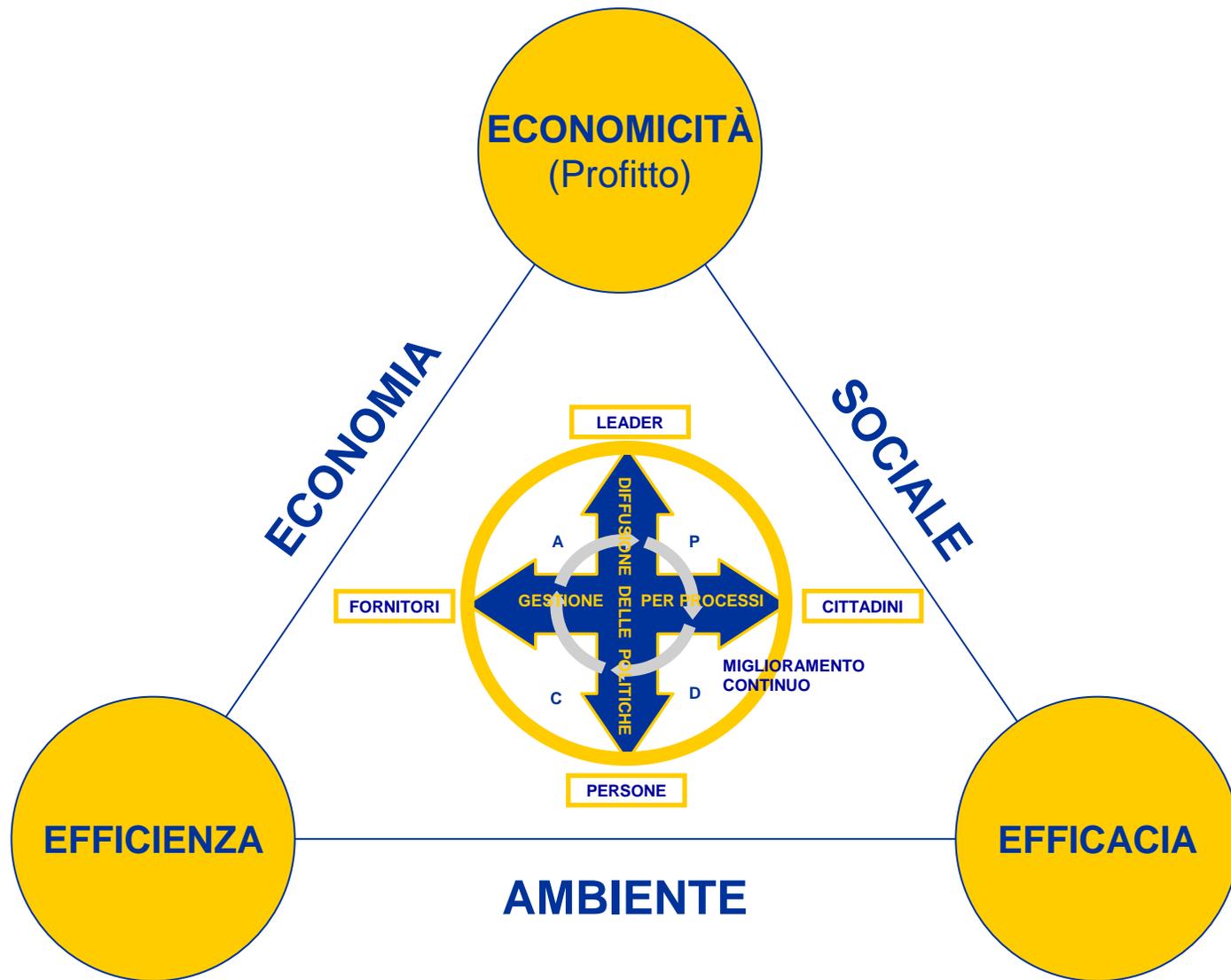


## CHE COSA CONTRADDISTINGUE UN COMUNE CERTIFICATO:

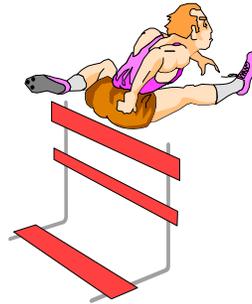
- la ricerca dell'eccellenza e l'innovazione continua al servizio dei risultati, basate su un solido sistema di gestione per la qualità;
- un ente a cui i Cittadini possano rivolgersi con fiducia, che ascolta gli utenti, li aiuta, li consiglia fornendo loro il servizio giusto al momento giusto.

IL COMUNE CERTIFICATO E' CONSAPEVOLE CHE IL **SUCCESSO** DELL'ENTE PASSA ATTRAVERSO LA **SODDISFAZIONE DEL CITTADINO**.

ECCELLENZA = SVILUPPO SOSTENIBILE



## BARRIERE / OSTACOLI / PROBLEMI / RISCHI ALL'INTRODUZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' CERTIFICATO



- Scetticismo iniziale sull'applicabilità del sistema qualità ad un ente comunale
- Difficoltà di comunicazione e scarsa abitudine al lavoro di gruppo
- Distribuzione dei carichi di lavoro e difficoltà nell'identificare ruoli e responsabilità
- Perdita di motivazione e di interesse al progetto

## I NOSTRI PRINCIPI GUIDA

- **SODDISFARE I CITTADINI**

Ci concentriamo sulle esigenze dei Cittadini

- **VALORIZZARE LE PERSONE**

Il Personale è la nostra maggiore risorsa

- **GARANTIRE LA QUALITA' E L'ECCELLENZA**

Oggi i Cittadini vogliono servizi di qualità, garantiti dal personale del Comune

- **ECONOMIZZARE LE RISORSE**

Il nostro obiettivo è migliorare l'economicità, ottimizzando le risorse e favorendo le sponsorizzazioni

- **INCORAGGIARE LO SPIRITO D'INIZIATIVA A TUTTI I LIVELLI**

Responsabilizziamo il nostro personale, incoraggiandone lo spirito d'iniziativa entro le rispettive aree di competenza e favorendo lo spirito di gruppo per stimolare nuove idee e proposte.

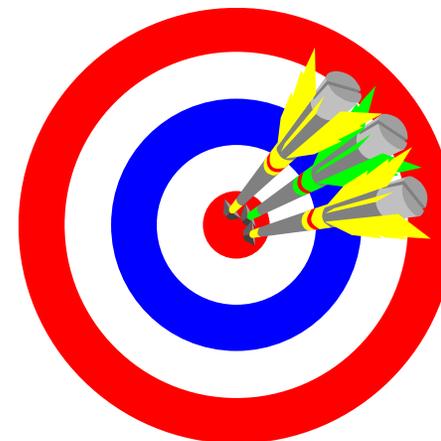
Anche i Cittadini sono costantemente stimolati ad interagire con l'ente.

## RISULTATI RAGGIUNTI CON LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

- Migliore conoscenza della “macchina comunale”, da parte di amministratori, dipendenti, cittadini
- Miglioramento continuo della comunicazione all’interno dell’ente e verso i Cittadini
- Aumento dell’interesse e della motivazione a tutti i livelli
- Consapevolezza dei dipendenti del proprio ruolo all’interno dei processi
- Crescita professionale dei dipendenti favoriti dalla formazione continua
- Riduzione della conflittualità interpersonale, tra uffici e con gli amministratori
- Ottimizzazione dei processi e dei carichi di lavoro con conseguente aumento della produttività

E più concretamente, per il Cittadino:

- **Attivazione di concreti e trasparenti programmi di miglioramento**
- **Una reale Carta dei Servizi**
- **Reclamo come opportunità di miglioramento**
- **Indagini sulla Soddisfazione del Cittadino**
- **Benchmarking**



## **Dove siamo**

L'Associazione ha sede in Cornate D'Adda (MI)

tel.: 039 68 741 - 039 68 74 259

Fax: 039 69 26 119

E mail: [qualitacomuni@tiscali.it](mailto:qualitacomuni@tiscali.it)

Sito internet: [www.qualitacomuni.it](http://www.qualitacomuni.it)