



ASSOCIAZIONE COMUNI CERTIFICATI

Associazione "Qualità Comuni"

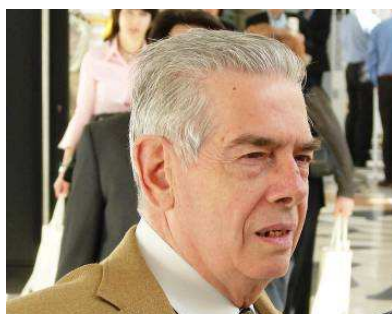
Per la divulgazione della cultura della qualità nella PA

Periodico di informazione dell'Associazione Comuni
Certificati - Cornate d'Adda - (MI) - via A.Volta, 29

L'editoriale di Mario Parma IWA4: Uno strumento innovativo al debutto

Anno 2, n° 5

maggio 2008



Dieci anni fa, Cornate d'Adda è stato il primo Comune in Italia a ottenere la certificazione di tutti i servizi secondo la norma UNI EN ISO 9001.

Ora, è stato scelto per fare il primo test del sistema di autovalutazione/autodiagnosi contemplato nell'Appendice B dell'IWA4 intitolata "Sistema Check up per amministrazioni locali affidabili".

Questo importante strumento serve per valutare le **prestazioni operative del Comune**, nei confronti della propria popolazione, per individuare le principali lacune e adottare opportune azioni di miglioramento dell'efficacia ed efficienza dei propri processi, aumentando la soddisfazione dei propri clienti/cittadini.

Un apposito gruppo di lavoro internazionale, che raggruppa esperti e membri dell'Associazione **Qualità Comuni**, sta attuando iniziative per far conoscere e stimolare l'adozione del "sistema di *check-up*". Il comune di Cornate lo sta testando per vedere se, così com'è strutturato, è idoneo anche per le altre amministrazioni comunali italiane.

Un test complesso, che ha coinvolto tutti gli Amministratori comunali e tutti i Responsabili di servizio, che si sono prestati di buon grado a collaborare.

Lo strumento è, tecnicamente, un'appendice delle linee guida IWA4:2005 (che servono per l'applicazione delle norme UNI EN ISO 9001:2000 nelle amministrazioni locali) ed è costituito da 39 indicatori, raggruppati in quattro grandi aree: **istituzionale, economica, sociale ed ambientale**, che abbracciano tutte le attività comunali.

Per ciascuno indicatore sono precisati i criteri di valutazione, articolati in tre differenti fasce, individuate con i colori semaforici:

1. **Rosso**: prestazioni inaccettabili per considerare "affidabile" un'amministrazione comunale;
2. **Giallo**: sono presenti alcuni sforzi per erogare servizi accettabili, migliorabili;
3. **Verde**: il Comune ha creato condizioni accettabili minime per poter godere della fiducia della popolazione.

In una prima fase, il test, presente anche il **team leader del Gruppo IWA4 Italia Ennio Nicoloso**, è stato sottoposto a Sindaco, Giunta, Vicesegretario e Consiglio Comunale al completo. Successivamente è stato esteso ai Responsabili di servizio. Infine, i risultati delle due valutazioni sono stati messi a confronto e discussi in una sezione plenaria (presenti politici e funzionari) per raggiungere una valutazione condivisa dei risultati. In questo modo è stato individuato lo stato di ciascun indicatore.

Entro breve il test, a Cornate, dovrebbe essere concluso ed i risultati ottenuti saranno oggetto di valutazione da parte del gruppo di lavoro promotore.

Credo che l'adozione di uno strumento di autovalutazione come questo, riconosciuto a livello internazionale, oltre ai benefici che può apportare ai servizi erogati dalle amministrazioni locali, valorizzi il decentramento e stimoli la collaborazione dal basso con le amministrazioni pubbliche di livello superiore.

Un vivo ringraziamento da parte del Gruppo IWA4 va a tutti gli Amministratori ed ai Responsabili di servizio del Comune di Cornate d'Adda per la loro disponibilità e fattiva partecipazione.

Assemblea annuale

Il 16 febbraio 2008 si è svolta all'ombra del Castello di Montechiarugolo l'annuale Assemblea dell'Associazione. Accolti dal Sindaco Fabrizio Bolzoni e dallo staff comunale, i rappresentanti degli enti associati, presenti peraltro al gran completo, hanno animato la riunione in cui si è discusso sia delle politiche intraprese e dei risultati raggiunti nel corso del 2007 sia delle attività che dovranno caratterizzare il prossimo anno di lavoro insieme.

Poco più di 14.000,00 gli euro spesi nello scorso anno, soprattutto destinati al finanziamento delle **attività formative** (4 gli auditor qualificati 40 ore, 12 gli auditor interni qualificati 24 ore, 4 i corsi base svolti direttamente presso i comuni associati), a **convegni e conferenze** (Como, Risorse Comuni ad aprile e novembre, Latina, Città di Castello) e per la creazione e l'avvio del nuovo **sito web**.

Nel corso della giornata sono state discusse alcune esperienze concrete vissute dagli associati (impronta ecologica e test IWA4) mentre ha dato un contributo non programmato anche il **Comune di Milano**, nella persona del Responsabile settore Qualità e Semplificazione, **dott. Palumbo**. Anche il capoluogo lombardo ha abbracciato la strategia della certificazione di qualità per i propri servizi.

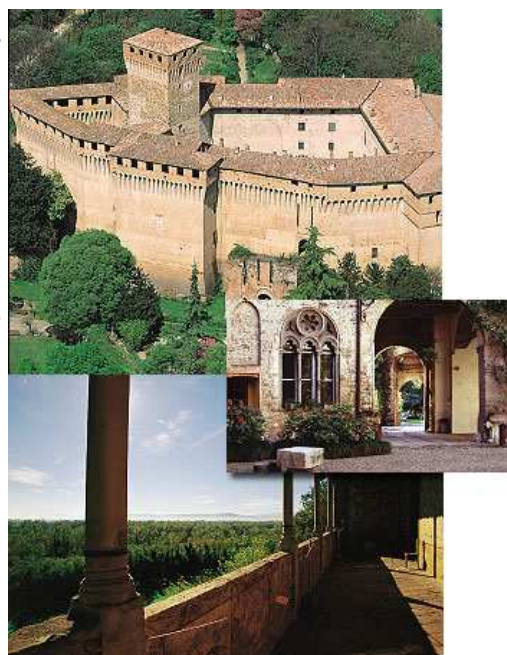
Un saluto caloroso è poi stato dato a **Angelo Seveso** di **Rescaldina**, comune entrato a far parte della "compagnia di ventura". Rimane invariata la quota associativa, ridotta al 50%, per il 2008. Unanime la convinzione che lo sviluppo delle attività associative per l'anno in corso non può prescindere da un sempre maggiore impegno e partecipazione da parte degli enti associati. Al termine dell'assemblea, si è avuta l'opportunità di effettuare una visita personalizzata al Castello di Montechiarugolo, feudo dei Torelli ed oggi proprietà privata della famiglia Marchi. Un "fuori programma" interessante, in un luogo fuori dal tempo davvero affascinante.

Consiglio Direttivo

L'8 marzo, a Cirimido, si è riunito il Consiglio Direttivo che ha deliberato ufficialmente l'adesione del Comune di Rescaldina all'associazione e stabilito le strategie per i prossimi mesi. Tre i convegni programmati per quest'anno (Atri, Pian di Scò e Trento), nuovamente previsti il corso **auditor 40 ore** e quello **interno 24 ore**, mentre un'importante novità si ritrova nella volontà di organizzare un **corso di formazione per amministratori** pensato e voluto per sensibilizzare adeguatamente i principali fruitori del sistema qualità.

L'attenzione alla qualità ed al miglioramento continuo dei sistemi adottati non può prescindere da una profonda consapevolezza delle attività che ne sono alla base, delle leve che occorre usare per mantenere elevati standards operativi nel tempo nonché per "difendere" adeguatamente un complesso sistema che, se non adeguatamente nutrito ed appoggiato, rischia di diventare un investimento a termine oppure funzionante ma non funzionale al raggiungimento degli obiettivi di amministrazione ed al soddisfacimento dei requisiti dei cittadini.

Un appello viene infine rivolto direttamente ai **Responsabili Qualità**: occorre proseguire nelle attività di scambio auditor, al fine di mantenere vivo lo scambio di esperienze e professionalità e per ottenere tutti i vantaggi possibili da chi si occupa, giornalmente, di Sistema Qualità.



Il coinvolgimento dei cittadini: rischio, opportunità o necessità?

Cernobbio, 13 marzo 2008

Con questo interessante titolo si è svolto un convegno a Cernobbio, nostro associato, in occasione della presentazione del loro Bilancio Sociale di Mandato.

Tale modalità di rendicontazione può infatti essere considerata un **motore della programmazione**, come sostenuto dal dott. Luca Bisio dell'Osservatorio per la finanza e contabilità per gli enti locali dell'università milanese Bicocca, inserendosi tra l'altro in un virtuoso **sistema di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini nella valutazione dei servizi erogati**, visione questa sostenuta dal Direttore del Settore pianificazione strategica e programmazione del Comune di Milano, dott. Michele Petrelli.



L'esperienza del Comune di Cernobbio, in concreto, è stata rappresentata dalla dott.sa Claudia Taibez dell'area Cultura e tempo libero.

Programmazione, valutazione e coinvolgimento sono concetti più che conosciuti ed applicati da ogni organizzazione che si doti in modo concreto un sistema di gestione per la qualità, per cui non dovrebbe stupire se esperienze come quelle di Cernobbio possano (e debbano) essere facilmente riproposte tra i Comuni associati.

Dal seguente link potete richiedere il "[Bilancio Sociale di Mandato](#)" del Comune di Cernobbio.

"Il Bilancio Sociale di Mandato (BSM) è lo strumento attraverso il quale abbiamo scelto di far co-

noscere, ai nostri cittadini e a tutti i nostri interlocutori, l'operato della nostra amministrazione, prestando un'attenzione particolare nel rendere chiari e comprensibili, anche ai "non addetti ai lavori", i risultati raggiunti e le risorse utilizzate e illustrando le "proposte per il futuro – spiega il sindaco di Cernobbio, Simona Saladini - In tal modo, ci assumiamo l'impegno di costruire un processo di coinvolgimento che non si limiti a valutare il passato, ma che consenta di riprogrammare il futuro".



Agenda21: progettiamo insieme la nostra città



Bovisio Masciago, marzo 2008

Il percorso di **Agenda21**, avviato a ritmi serrati dal Comune di Bovisio Masciago dal 6/12/2007, ha concluso la prima serie di tavoli. I gruppi di lavoro, costituiti dai cosiddetti "**portatori di interesse**" cioè i singoli cittadini e i rappresentanti delle realtà presenti a Bovisio Masciago come associazioni, imprese, enti, scuole si sono riuniti una volta al mese con l'obiettivo di trasformare le idee, le esperienze e le competenze dei soggetti coinvolti in progetti concreti da realizzare entro l'anno successivo.

La raccolta dei progetti elaborati dai tavoli saranno approvati in un apposito Forum plenario e verranno condensati in un "**Piano d'Azione**", strumento che indicherà, a coloro che realizzeranno i progetti (associazioni, enti, singoli cittadini, Amministrazione), le modalità consigliate da seguire per rispondere alle criticità e ai bisogni emersi sul territorio dal confronto democratico dei diversi punti di vista.

Agenda21 è un documento di indirizzo approvato alla Conferenza delle Nazioni Unite su Ambiente e Sviluppo, tenutasi a Rio de Janeiro nel 1992 a cui hanno partecipato 178 governi di tutto il mondo.

È un documento di intenti, costituito da 40 capitoli, nel quale vengono indicate le "cose da fare e da mettere in agenda nel XXI secolo" per realizzare uno sviluppo sostenibile.

Agenda21 riconosce agli Enti locali un ruolo fondamentale nel conseguimento della sostenibilità. In particolare il Capitolo 28 rivolge un preciso invito a tutti gli Enti locali affinché realizzino, mediante un attivo coinvolgimento della comunità, un proprio processo di Agenda 21 Locale che traduca gli obiettivi generali in programmi e interventi concreti, specifici per ogni realtà territoriale.

Il processo di **Agenda21** locale è largamente diffuso; nel mondo sono più di 6000 i processi avviati, in Italia più di 700 e in Lombardia sono più di 230 gli Enti Locali impegnati nello sviluppo di processi di Agenda 21 Locale. Un interesse crescente è testimoniato dalla nascita di un Coordinamento nazionale delle Agende 21 locali e dalle iniziative di sostegno intraprese da Ministero dell'Ambiente, Enea e Anpa. La Regione Lombardia e la Provincia di Milano riconoscono esplicitamente una forte valenza all'Agenda 21 Locale, e la Regione ha infatti costituito il Coordinamento delle Agende 21 locali Lombardia.

I NOSTRI SERVIZI

Rammentiamo che l'Associazione offre servizi gratuiti agli Associati consistenti in:

- seminari di studio e formazione sui principi base della normativa ISO
- seminari di studio e formazione avanzati in materia di normativa ISO
- seminari di studio e formazione base ed avanzati in materia di comunicazione
- corsi di qualificazione per auditor interni
- assistenza varia sui sistemi di gestione per la qualità ai sensi della normativa ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004
- assistenza varia agli audit interni e organizzazione audit incrociati per i soci
- assistenza e supporto agli audit periodici degli Enti di certificazione

Per ulteriori informazioni: qualitacomuni@tiscali.it