

Quotidiani ottobre novembre 2009



## COMUNE di FABRIANO

a cura di : Ufficio Stampa e Ufficio Relazioni con il Pubblico

Venerdì 30 Ottobre 2009 e  
6 novembre 2009

*Estratto da*

**RASSEGNA STAMPA  
ON-LINE**

**Corriere Adriatico | Il Messaggero**

**il Resto del Carlino.it | LAZIONE**  
**il progresso**

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario



La consegna del marchio di qualità ai dipendenti comunali

► Paoletti: *"I fannulloni sono altrove"*

## I servizi del Comune Una qualità certificata

### INVIATO

#### Fabriano

Il Comune certifica la sua qualità in materia di uffici e servizi al cittadino. "Si dice che negli enti pubblici ci siano tutti fannulloni - commenta l'assessore Renato Paoletti -, ma abbiamo pensato che fosse arrivato il momento per riscattare i dipendenti. Questo è un riconoscimento a chi si impegna veramente, perché negli uffici ci sono delle mele marce come ovunque, ma c'è anche tanta gente che lavora".

Accordi con un'azienda di Milano, la Sistema Susio srl, per raggiungere l'attestato di conformità alla normativa uni en iso 9001 per gli uffici lavori pubblici, edilizia provata e ufficio protocollo, consegnato all'Oratorio della Carità. "Oggi va di moda che si dica che le

pubbliche amministrazioni siano allo sfascio, ma io non condivido - ha spiegato Ennio Guida, direttore generale del Comune -. Abbiamo sentito la necessità di modificare le nostre procedure per poter mettere al centro la gente. Volevamo fare qualcosa di diverso che potesse incrementare il tempo e la qualità della vita dei nostri cittadini". Sistemi più veloci e personale più professionalizzato per il "Progetto qualità" che ha visto coinvolti tutti i dipendenti, dei settori Progettazione lavori pubblici, edilizia e protocollo. L'amministrazione punta quindi su dipendenti preparati in materia di strumenti di indagine per la valutazione della soddisfazione del cliente. "Gente motivata - continua Guida - e per questo chiediamo al sindaco di estendere la certificazione ad altri settori".

r.f.

Quotidiani di Venerdì 30 Ottobre 2009

# Il Messaggero

## FABRIANO

---

### Comune certificato

FABRIANO - Il comune di Fabriano è il primo in Italia ad aver l'Attestato di Conformità alla Normativa UNI EN ISO 9001:2008 per il servizi "Progettazione Lavori Pubblici", "Edilizia Privata", "Ufficio Protocollo". L'attestato da parte dell'Ente certificatore Imp-Cso è stato consegnato ieri mattina nell'Oratorio della Carità nel corso di un manifestazione a cui hanno preso parte, fra gli altri Renato Paoletti.

Quotidiani di Venerdì 6 Novembre 2009

L'AZIONE

## La qualità paga

La certificazione ottenuta dal Comune



FABRIANO - L'Oratorio della Carità ha ospitato un altro evento organizzato dall'Amministrazione della città carta in occasione della cerimonia di consegna della Certificazione di Qualità al Comune di Fabriano.

All'incontro, tenuto giovedì 28 ottobre, hanno preso parte anche sindaci e rappresentanti dei Comuni del comprensorio ai quali sono stati resi noti i servizi di eccellenza (progettazione lavori pubblici, edilizia privata, protocollo) per i quali il municipio ha ottenuto il riconoscimento. In merito sono intervenuti l'assessore alla Qualità Renato Paoletti, il Direttore Generale del Comune Ennio Guida, il dirigente del settore Assetto e Territorio Roberto Evangelisti, il consulente di direzione SistemSusio Bruno Susio, i responsabili commerciale Emilia Romagna Marche e Italia Csq-Imq Davide Costa e Fabrizio Fuyani e il dirigente di settore Tutela e valorizzazione Ambiente della Provincia di Ancona Massimo Sbriscia.

"La Qualità paga" ha commentato Bruno Susio, rappresentate della società di consulenza di direzione e formazione manageriale specializzata nel settore della Pubblica Amministrazione: leader nella strategia, eccellenza ed innovazione dei servizi pubblici. soprattutto in questi tempi di difficoltà.

"Il Comune di Fabriano - sono ancora sue parole - ha avviato, con il supporto di SistemaSusio, il percorso volto all'ottenimento della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità, secondo le norme ISO 9000:2008 - e ancora - il municipio, principale centro del territorio marchigiano, ha raggiunto con questa iniziativa, avviata a dicembre 2008 nei confronti di tutto il personale dei servizi interessati, un

processo di trasformazione dell'ente nella direzione di essere sempre più all'avanguardia e in linea con le esigenze del territorio"

Dal suo canto ha invece dichiarato Fabrizio Fujani di IMQ "Fabriano è il primo Comune marchigiano ad aver ottenuto da IMQ la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la nuova norma ISO 9001:2008. Certificazione - ha rilevato - che non vuole e non deve essere un atto puramente formale e un punto d'arrivo, bensì uno strumento di miglioramento continuativo. Se condotta e vissuta con impegno e determinazione, può portare a concreti e notevoli risultati derivanti dalla capacità di sapersi dare degli obiettivi sempre più ambiziosi e al passo coi tempi, misurarsi e intervenire su quelli che possono essere gli aspetti di debolezza, rafforzando i punti di forza della propria organizzazione".

L'assessore alla Qualità Renato Paoletti ed il direttore generale del Comune Ennio Guida hanno poi evidenziato "Questo è 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.

In tale percorso, denominato "Progetto Qualità", l'Amministrazione Comunale è stata supportata dalla ditta SISTEMA SUSIO di Milano, la quale dal mese di dicembre 2008 ha avviato il progetto che si è snodato attraverso due percorsi. Il primo rivolto a formare tutto il personale su metodo

Logie e strumenti che rientrano nel sistema di gestione della qualità: carte dei servizi, customer satisfaction, monitoraggio dei servizi esternalizzati. Il secondo volto ad acquisire la certificazione di qualità di alcuni servizi. La formazione diffusa - ha tenuto a sottolineare Paoletti - che ha interessato 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 mezze giornate. Sono state inoltre previste per i dirigenti, i titolari di posizione organizzativa e i componenti del comitato guida altre tre giornate di formazione. L'avvio del Sistema di Qualità - hanno ribadito sia Paoletti sia Guida - è partito 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.

**Daniele Gattucci**

## **Sul sito di giornale telematico "viverefabiano" del 31.10.2009**

### **Fabriano primo comune certificazione IMQ ISO 2009**

L'Oratorio della Carità ha ospitato un altro evento organizzato dall'Amministrazione della città carta in occasione della cerimonia di consegna della Certificazione di Qualità al Comune di Fabriano.

## **Sul sito di giornale telematico "vivereancona" del 31.10.2009**

### **Fabriano primo comune certificazione IMQ ISO 2009**

L'Oratorio della Carità ha ospitato un altro evento organizzato dall'Amministrazione della città carta in occasione della cerimonia di consegna della Certificazione di Qualità al Comune di Fabriano.



dal **Comune di Fabriano**

[www.comune.fabriano.an.it](http://www.comune.fabriano.an.it)

All'incontro, tenuto giovedì 28 ottobre, hanno preso parte anche sindaci e rappresentanti dei Comuni del comprensorio ai quali sono stati resi noti i servizi di eccellenza (progettazione lavori pubblici, edilizia privata, protocollo) per i quali il municipio ha ottenuto il riconoscimento. In merito sono intervenuti l'assessore alla Qualità Renato Paoletti, il Direttore Generale del Comune Ennio Guida, il dirigente del settore Assetto e Territorio Roberto Evangelisti, il consulente di direzione SistemSusio Bruno Susio, i responsabili commerciale Emilia Romagna Marche e Italia Csq-Imq Davide Costa e Fabrizio Fuyani e il dirigente di settore Tutela e valorizzazione Ambiente della Provincia di Ancona Massimo Sbriscia. "La Qualità paga" ha commentato Bruno Susio, rappresentante della società di consulenza di direzione e formazione manageriale specializzata nel settore della Pubblica Amministrazione: leader nella strategia, eccellenza ed innovazione dei servizi pubblici. soprattutto in questi tempi di difficoltà.

"Il Comune di Fabriano – sono ancora sue parole - ha avviato, con il supporto di SistemaSusio, il percorso volto all'ottenimento della Certificazione del Sistema di Gestione della Qualità, secondo le norme ISO 9000:2008 – e ancora - il municipio, principale centro del territorio marchigiano, ha inteso con questa iniziativa, avviata a dicembre 2008 nei confronti di tutto il personale dei servizi interessati, ha raggiunto un processo di trasformazione dell'ente nella direzione di essere sempre più all'avanguardia e in linea con le esigenze del territorio" Dal suo canto ha invece dichiarato Fabrizio Fuyani di IMQ "Fabriano è il primo Comune marchigiano ad aver ottenuto da IMQ la certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la nuova norma ISO 9001:2008. Certificazione – ha rilevato – che non vuole e non deve essere un atto puramente formale e un punto d'arrivo, bensì uno strumento di miglioramento continuativo. Se condotta e vissuta con impegno e determinazione, può portare a concreti e notevoli risultati derivanti dalla capacità di sapersi dare degli obiettivi sempre più ambiziosi e al passo coi tempi, misurarsi e intervenire su quelli che possono essere gli aspetti di debolezza, rafforzando i punti di forza della propria organizzazione". L'assessore alla Qualità Renato Paoletti ed il direttore generale del Comune Ennio Guida hanno poi evidenziato "Questo è 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.

In tale percorso, denominato "Progetto Qualità", l'Amministrazione Comunale è stata supportata dalla ditta SISTEMA SUSIO di Milano, la quale dal mese di dicembre 2008 ha avviato il progetto che si è snodato attraverso due percorsi. Il primo rivolto a formare tutto il personale su metodologie e strumenti che rientrano nel sistema di gestione della qualità: carte dei servizi, customer satisfaction, monitoraggio dei servizi esternalizzati. Il secondo volto ad acquisire la certificazione di qualità di alcuni servizi. La formazione diffusa – ha tenuto a sottolineare Paoletti - che ha interessato 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 mezze giornate. Sono state inoltre previste per i dirigenti, i titolari di posizione organizzativa e i componenti del comitato guida altre tre giornate di formazione.

L' avvio del Sistema di Qualità – hanno ribadito sia Paoletti sia Guida - 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 – ha concluso l'assessore 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 i nuovi servizi dell'Ente dovranno puntare alla certificazione proprio perché i primi concreti risultati hanno portato alla Creazione nella intranet di una sezione dedicata alla qualità ed hanno dimostrato l'efficacia del percorso formativo dei dipendenti, nell'ottica della valorizzazione delle risorse umane".