

■ OBIETTIVO QUALITÀ

Verona vuole certificare la soddisfazione dell'utente

«Qualità 2000» è il progetto con il quale il Comune di Verona si è posto l'obiettivo di arrivare alla certificazione dei principali servizi. Quello dedicato alle mense comunali del "sistema Verona", fondamentale soprattutto per la scuola (dagli asili alle scuole materne ed elementari) è stato premiato al Forum Pa 2000. «Noi — ricorda il sindaco Michela Sironi — poniamo al centro l'utente-cliente-cittadino. Si parte dalle insoddisfazioni ma anche dai giudizi positivi registrati per modificare l'organizzazione e dare così le risposte attese, mirando anche al miglior rapporto qualità-costi. Per le materne, a esempio, c'è anche un'attenzione particolare alle diete per i bambini».

Il progetto si è adeguato anche a un quadro di riferimento profondamente cambiato rispetto a pochi anni fa. La sussidiarietà, il volontariato, l'ingresso dei privati nei servizi implicano la fine del "monopolio" e il Comune, anche nella fornitura dei servizi, è chiamato a competere. Il salto è notevole: dal semplice controllo di legittimità si passa alla centralità dell'obiettivo, che in questo caso significa soddisfare le esigenze del cliente. La logica di mercato sostituisce quella dell'ente pubblico.

Ricorda il direttore generale del Comune, Leonardo Lo Tufo: «Abbiamo creato vari centri di responsabilità, unificando le attività in funzione del prodotto. Significa passare da una direzione per funzioni ad una organizzazione per processi. Vuole anche dare vita ai comitati di qualità, che partono dal controllo di quello che viene dall'esterno, cioè dai fornitori. E questo vale per le men-

se come per tutti gli altri servizi. Siamo convinti, con la nuova struttura, di arrivare a un rigido controllo dei costi e all'obiettivo che è, da una parte la soddisfazione dell'utente e dall'altra, più ampio, la certificazione di qualità Eni Iso 9000 per tutti i servizi».

Il riconoscimento "Qualità 2000" per le mense diventa così un impulso nuovo per arrivare alla qualità totale (Efqm) e per completare il secondo progetto, dedicato al turismo. «Abbiamo coinvolto tutti i servizi interessati — ricorda ancora Lo Tufo — dall'Arena alla Fiera, da Gardaland agli albergatori, dall'Azienda di Promozione turistica all'Associazione commercianti. Il primo risultato sarà quello di evitare un accavallarsi di manifestazioni. Il nostro Progetto Turismo è il primo in assoluto in Europa».

Toccherà poi agli altri servizi, a partire da quelli legati al tempo libero e allo sport, quindi piscine, palestre, campi di atletica o di pattinaggio, altri servizi a domanda per i quali il Comune deve competere con soggetti concorrenti.

Si proseguirà poi nell'impegno di realizzare le condizioni necessarie perché ricerca dell'integrazione e coerenza organizzativa diventino la costante dei servizi comunali. «Ma — ammonisce ancora il sindaco Sironi — la qualità del servizio non dipende solo da chi lo fornisce, nel nostro caso il Comune; richiede che si stabilisca tra amministrazione e cittadino un rapporto aperto e trasparente, che permetta a quest'ultimo di essere adeguatamente informato e coinvolto. E anche in questa direzione c'è la nostra sfida».

FRANCO RUFFO

SU INTERNET

GLI INDIRIZZI UTILI PER SEGUIRE LA PA

- www.Forumpa.it
- www.pa.ilssole24ore.it
- www.ilssole24ore.it

