



PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

- ⇨ Avvenire
- ⇨ Corriere Cesenate
- ⇨ Europa
- ⇨ Forlì & Forlì
- ⇨ Gli Azzurri
- ⇨ Il Corriere della Sera
- ⇨ Il Corriere Romagna
- ⇨ Il Momento
- ⇨ Il Resto del Carlino
- ⇨ Il Secolo d'Italia
- ⇨ Il Sole 24 Ore
- ⇨ Italia Oggi
- ⇨ La Quercia
- ⇨ La Repubblica.
- ⇨ La Stampa
- ⇨ La Voce - Forlì-Cesena
- ⇨ La Voce Repubblicana
- ⇨ Liberazione
- ⇨ L'Unità
- ⇨ Pensiero Romagnolo
- ⇨ Romagna Sera



RASSEGNA STAMPA QUOTIDIANA

giovedì 22 giugno

2006

Qualità, la Provincia è stata certificata Riconoscimento Iso 9001:2000

FORLÌ - Consegnata ufficialmente ieri, alla Provincia di Forlì-Cesena, la certificazione Iso9001:2000, in una cerimonia a cui hanno presenziato il presidente Massimo Bulbi e l'assessore alla qualità della pubblica amministrazione Luigi Rusticali, tenutasi nella sala della Giunta. La certificazione, rilasciata lo scorso 2 maggio, testimonia l'eccellenza dei servizi erogati e l'avvenuto snellimento dei processi amministrativi (ne sono stati mappati quasi 600) ed è un vanto per l'amministrazione provinciale, unica in Italia con Ferrara ad esser riuscita a certificare l'ente pubblico nel suo complesso e non in sole singole branche (ad esempio gli Urp). Il percorso per l'ottenimento dell'Iso9001:2000 parte da un programma di lavoro ap-

provato dalla Giunta provinciale all'inizio del 2004 e costato complessivamente solo 63mila euro (48mila per la società di consulenza "Chiarini&Associati" - dopo una gara d'appalto al ribasso che partiva da 100mila euro - e 15mila per l'organismo certificatore "Bureau Veritas Spa Bvqi"). Il progetto "Qualità" è inserito in un più ampio piano di sviluppo che comprende vari aspetti dell'attività amministrativa (semplificazione dei procedimenti, tutela della privacy, partecipazione, trasparenza e diritto di

accesso, firma digitale ed altro). Fra le innovazioni più significative l'introduzione di un sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante appositi questionari e l'apertura di uno sportello reclami. "Questa non è che una prima tappa, magari la più importante e difficile ma pur sempre la prima, verso l'obiettivo di far diventare la strategia della qualità una regola e non più un'eccezione", afferma Bulbi. "L'Iso9001 è una garanzia per i cittadini, le associazioni di categoria, i sinda-



Il presidente della Provincia Massimo Bulbi ritira il certificato di qualità

cati e le altre parti sociali - continua - e saranno queste realtà del territorio a indicarci se, realmente, avremo vinto la nostra sfida verso l'innovazione, l'efficienza e l'efficacia dei servizi. La vera certificazione verrà insomma dagli utenti". "Oggi non abbiamo solo uno scudetto o un simbolo da

mettere sulla nostra carta intestata - sostiene Rusticali - ma uno strumento utile per

snellire la burocrazia ed erogare prodotti di sempre maggiore qualità".

"Questo progetto - ribadisce Andrea Chiarini, della 'Chiarini&Associati' - ha gettato un ponte importantissimo verso i portatori di interesse del territorio". "L'Iso9001 - conclude Marco Mari, sales e operational manager di 'Bureau Veritas Spa' Bvqi - assume valore proprio perché non è stato acquistato un certificato ma un servizio, soggetto a continue, periodiche e attente verifiche".

Maurizio Molinari

GIOVEDÌ 22 GIUGNO 2006

La Provincia "azienda" si fa certificare

FORLÌ - (a.p.) La Provincia ha ottenuto il certificato di qualità Iso 9001: 2000. Il risultato conseguito, rarissimo per le amministrazioni locali, rappresenta una tappa importante del percorso iniziato diciotto mesi fa. Solo tre Province, infatti, hanno ottenuto un simile riconoscimento che mira a premiare la burocrazia a misura d'uomo. Il palazzo della Missione, coi suoi 480 dipendenti e 15 dirigenti, le sue quattro aree suddivise in 17 servizi e 108 uffici, s'impegna a recuperare i rapporti coi cittadini, a puntare sulle «risorse umane» e a fornire servizi sempre più efficaci. Su questa pista è previsto per il 10 luglio la definizione del Patto per lo sviluppo. «Già alla fine del 2003 fu abbozzato un piano di lavoro - ricorda l'assessore provinciale alla qualità Luigi Rusticali - e l'obiettivo di erogare servizi di buon livello è un punto fondamentale del nostro programma». L'iniziativa è costata all'ente di girazza Morgagni poco più di sessanta mila euro. «Una tappa, e non un punto di arrivo - spiega il presidente Massimo Bulbi - perché il progetto è solo l'inizio di un cammino verso l'efficienza, l'efficacia e l'innovazione: e ora ci attende la vera certificazione, quella dei cittadini, giudici ultimi del nostro ente locale». Ma intanto il certificato c'è. Il documento cartaceo è l'esito della rilevazione dei processi, realizzata con la consulenza della società Chiarini&Associati, da un gruppo di lavoro interno.

LA VOCE <sup>Forlì
Cesena</sup>

il Resto del Carlino
FORLÌ

Focus

Certificazione di qualità per la Provincia

La Provincia di Forlì-Cesena, fra le prime in Italia, ha ottenuto la certificazione di qualità Iso 9001: 2000. «Si tratta di un'analisi approfondita della qualità del servizio - spiega il presidente Bulbi - Da quando questa giunta si è insediata fra le nostre priorità c'è stata la volontà di migliorare costantemente in materia di efficacia e di efficienza, tenendo conto di due fattori innanzitutto: il cliente, cioè la collettività, e le risorse umane.

Considerando le scarse risorse economiche a disposizione, ci siamo impegnati al massimo per rafforzare i rapporti con il cittadino e rispondere alle necessità del capitale umano, al centro del nostro operato». La certificazione non è un titolo a sé, ma va confermata annualmente con ulteriori verifiche. «Hanno sono le aziende, italiane che hanno ottenuto questa certificazione: solamente per l'8% si tratta di enti amministrativi.

Manuel Nepoti

GIOVEDÌ 22 GIUGNO 2006

SestoPotere.com

(21/6/2006 15:45) | CERTIFICAZIONE ISO 9001: 2000 PER LA PROVINCIA DI FORLÌ-CESENA

(Sesto Potere) - Forlì - 21 giugno 2006 - Consegnata ufficialmente oggi alla Provincia di Forlì-Cesena la certificazione di qualità Iso 9001: 2000, rilasciata il 2 maggio scorso, che attesta la qualità d'eccellenza dei servizi erogati dall'ente pubblico. Alla cerimonia hanno partecipato il presidente provinciale Massimo Bulbi e l'assessore alla qualità della pubblica amministrazione Luigi Rusticali, oltre ai rappresentanti della società di consulenza Chiarini&Associati (di cui la Provincia si è avvalsa) e dell'organismo certificatore Bureau Veritas S.p.A. BvqI. Il progetto per la certificazione di qualità ISO 9001:2000 nasce da un programma di lavoro elaborato alla fine del 2003 ed approvato dalla Giunta Provinciale all'inizio del 2004, che ha comportato la mappatura di quasi seicento processi e la loro razionalizzazione e snellimento.

La Provincia di Forlì-Cesena è, insieme a quella di Ferrara, l'unica in Italia ad aver certificato complessivamente il sistema dei servizi, tramite il progetto "Qualità", inserito in un più ampio piano di sviluppo che comprende vari aspetti dell'attività amministrativa (semplificazione dei procedimenti, tutela della privacy, partecipazione, trasparenza e diritto di accesso, firma digitale, ecc.) e che vuole contribuire a migliorare sempre più i prodotti erogati a cittadini, imprese e associazioni.

Fra le innovazioni più significative, l'introduzione di un sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti mediante appositi questionari e l'apertura di uno sportello reclami.

Secondo Bulbi, "aver ottenuto la certificazione non è che una prima tappa, sebbene forse la più importante e difficile, verso la costruzione di una strategia della qualità che diventi regola e non più eccezione. All'aumentare delle necessità e dei bisogni dei cittadini, dei sindacati, delle associazioni di categoria e degli altri portatori di interesse - sostiene - deve corrispondere una maggior efficienza ed efficacia dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione. La vera certificazione, comunque, sarà quella che ci verrà dal riscontro degli utenti e, speriamo, dalla loro soddisfazione".

"L'Iso9001: 2000 - afferma Rusticali - è più di uno scudetto da cucirsi addosso o di un marchio da imprimere sulla nostra carta intestata. E' una dichiarazione di intenti per un continuo miglioramento dell'ente pubblico e perché ci si lascino alle spalle le logiche burocratiche imperanti fino agli anni '90".

Andrea Chiarini, della Chiarini&Associati, vede la certificazione come un ponte "gettato fra la Provincia, i cittadini e le altre realtà territoriali, perché al posto dei circoli viziosi della burocrazia si creino tanti circoli virtuosi".

Infine Marco Mari, dell'organismo certificatore, spiega come "il valore aggiunto dell'Iso9001: 2000 sia la continua verifica dei miglioramenti avvenuti e del soddisfacimento degli standard richiesti, nonché la alutazione dell'inclusività delle parti sociali."

Maurizio Molinari

(Sesto Potere)