

I Gruppi di miglioramento come strumento di comunicazione interna

I gruppi di miglioramento sono l'insieme di figure professionali appartenenti ad una medesima organizzazione, ma provenienti da diversi servizi e settori che, tramite il confronto organizzato e coordinato, affrontano temi trasversali per trovare soluzioni di miglioramento dei servizi e snellimento delle procedure. I punti di forza sono: il coinvolgimento del dipendente e il principio della fiducia diffusa. Attraverso i gruppi di miglioramento il Comune di Mantova ha realizzato i seguenti progetti: riduzione dei passaggi cartacei, miglioramento della comunicazione interna ed esterna (nascita della redazione, predisposizione del regolamento sulla comunicazione e potenziamento dell'urp) e la creazione dello "sportello unico servizi".