

### 5.3 Politica per la Gestione della Qualità

La Politica per la Gestione della Qualità è predisposta a cura della Direzione in base agli obiettivi fissati dalla Giunta Comunale.

La Politica viene rivalutata periodicamente, generalmente nel corso dei riesami da parte della Direzione (vedi Cap. 5.6), sulla base dell'insorgere di nuove esigenze, problematiche, strategie o obiettivi. La Politica è approvata dalla Direzione.

La Politica fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi e i traguardi per la qualità.

Una volta approvata, la Politica per la Gestione della Qualità viene comunicata a tutte le persone che lavorano per l'organizzazione tramite affissione in bacheca e riunioni dedicate.

Nel corso delle normali attività ovvero degli audit interni, RQ valuta il grado di comprensione della Politica da parte delle persone che lavorano per l'organizzazione riportando l'esito di tali valutazioni all'attenzione di DIR in occasione, almeno, dei riesami da parte della stessa.

Lo Sportello ha ritenuto indispensabile mettere in atto un Sistema di Gestione in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2000, in quanto la Direzione ritiene che il controllo dei fattori che riguardano l'erogazione del servizio ed il soddisfacimento delle esigenze dei clienti, siano elementi fondamentali per accrescere la competitività e l'immagine dello Sportello. L'organizzazione, pertanto, durante lo svolgimento delle sue attività, si impegna a:

1. attuare, mantenere efficace e migliorare con continuità un Sistema di Gestione Qualità in grado di soddisfare le esigenze dei clienti e per il controllo dei processi;
2. perseguire l'eccellenza dei servizi offerti;
3. garantire sempre la massima preparazione del proprio personale nell'ambito delle attività di competenza;
4. mantenere la conformità con tutte le leggi e i regolamenti vigenti nelle materie di competenza;
5. perseguire il miglioramento continuo dei processi;

Nella logica del miglioramento continuo delle proprie prestazioni lo Sportello si pone i seguenti obiettivi:

- a) comprendere ed anticipare i bisogni dei Clienti, misurando la loro soddisfazione per dare risposte concrete alle loro richieste e superare le loro stesse aspettative;
- b) garantire con continuità al Cliente la qualità dei servizi offerti, nel rispetto dei requisiti normativi e di quelli stabiliti con il Cliente stesso;
- c) monitorare e far crescere costantemente l'efficienza delle varie fasi lavorative e del sistema di gestione, anche attraverso la sensibilizzazione e collaborazione dei referenti delle diverse pubbliche amministrazioni (vedi Allegato-4-Organigramma) che interagiscono con lo Sportello;
- d) attuare il principio di sussidiarietà orizzontale coinvolgendo le associazioni imprenditoriali nell'esercizio delle funzioni dello Sportello;
- e) promuovere la responsabilità dei dipendenti di ogni livello verso il miglioramento di tutti i processi, ottenendone il coinvolgimento nel Sistema di Gestione per il perseguimento degli obiettivi prefissati;
- f) mantenere un alto grado di competenze professionali con adeguate attività di affiancamento, formazione ed informazione, perseguendo l'aggiornamento permanente del personale su tecnologie, attrezzature e strumenti, processi di erogazione del servizio ai fini della loro applicazione nel lavoro di ogni giorno, per perseguire gli obiettivi di eccellenza dei servizi realizzati;

- g) assicurare le disponibilità di ambienti di lavoro, impianti, attrezzature sempre adeguate alle esigenze qualitative dei servizi e dei processi lavorativi realizzati nonché ai requisiti di sicurezza sul lavoro;
- h) garantire l'accurata pianificazione delle attività da compiere ottimizzando il coordinamento tra le varie fasi lavorative per assicurare la loro esecuzione conformemente alla pianificazione stabilita, l'attiva sorveglianza sul loro svolgimento e l'efficace comunicazione delle informazioni necessarie al loro coordinamento;

La qualità attesa dei servizi realizzati è il risultato della corretta pianificazione e della corretta esecuzione di tutte le attività che portano alla loro realizzazione e per l'esito delle quali il ruolo fondamentale è svolto dalle persone che eseguono direttamente i lavori.

Per il raggiungimento di tutti gli obiettivi, lo Sportello si impegna ad elaborare per ciascun anno indici ed obiettivi misurabili, insieme ad un piano di miglioramento contenente le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi stessi.

Obiettivi, attività e risorse per il miglioramento sono evidenziati nel PEG (Piano Esecutivo di Gestione) annuale proposto da RPROC, con la collaborazione del personale dell'ufficio, approvato dalla Direzione e ratificato dalla Giunta Comunale.

Alla Direzione è affidata la responsabilità primaria per la realizzazione degli obiettivi precedentemente indicati e delle eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie per il pieno raggiungimento degli obiettivi stessi.

Tutto il personale è tenuto a cooperare nell'attuazione di quanto delineato ed è invitato a contribuire a perfezionare questo Sistema in modo continuo.