

## POLITICA PER LA QUALITA'

Il Comune di Torino individua nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente. L'esperienza compiuta negli ultimi anni nel percorso di certificazione di qualità ha consentito di comprendere le potenzialità dell'approccio e valutarne le metodologie in termini di efficacia e sostenibilità. Considerate le linee guida programmatiche di mandato approvate dal Consiglio Comunale, l'Ente è fortemente impegnato nello sviluppare un'organizzazione sempre più al servizio dei cittadini che consenta di soddisfare le loro esigenze e bisogni.

In questo contesto l'Ente ha intrapreso un percorso volontario di adeguamento allo standard di qualità ISO 9001:2015 con l'obiettivo di dotare l'organizzazione di un modello di gestione, basato sul miglioramento continuo delle prestazioni offerte, così da erogare servizi non solo in modo più efficiente, ma anche e soprattutto più accessibile e trasparente. L'adozione di un approccio di tipo "risk based thinking" assicura, inoltre, l'efficace applicazione dei processi, ponderando adeguatamente analisi e valutazioni di contesto e di rischio.

Questa visione di "servizio al cittadino" deve orientare l'attività quotidiana degli uffici e gli sforzi di tutta l'organizzazione. L'impegno comune deve essere teso ad assicurare risposte efficaci alle istanze della collettività. Controlli di qualità, indagini sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) e carta della qualità dei servizi assumono particolare rilievo come strumenti fondamentali per implementare tale politica. Questo percorso di certificazione diviene al contempo un esercizio di trasparenza. A tal fine infatti l'organizzazione si pone come obiettivo di portare a conoscenza degli utenti non solo le modalità di erogazione dei servizi, ma anche e soprattutto gli standard di qualità che intende perseguire. Si dota pertanto di una serie di indicatori con i quali quantificare e misurare la qualità del servizio erogato, si impegna a comunicare il grado di raggiungimento degli stessi e infine a perseguire il miglioramento continuo di questi standard.

Per l'Amministrazione diviene quindi fondamentale conseguire gli obiettivi di:

- comprendere il contesto esterno e interno all'Ente in conformità alle Linee Programmatiche del Sindaco, agli obiettivi definiti nel Documento Unico di Programmazione e nel Piano Esecutivo di Gestione;
- valutare le aspettative dei cittadini, delle imprese e degli utenti dei servizi e quindi determinare gli impegni di qualità e gli standard dei servizi;
- monitorare e migliorare progressivamente le performance di qualità di ciascun servizio, per ottimizzare il livello di qualità erogato e l'impiego delle risorse umane e materiali;
- sviluppare progressivamente il sistema di gestione della qualità orientata alla norma ISO 9001 in tutte le Direzioni, operando prioritariamente nelle unità organizzative direttamente coinvolte nel rapporto con i cittadini;
- monitorare il percorso di sviluppo del sistema di gestione della qualità attraverso audit che attestino il raggiungimento degli standard di qualità in ciascuna Direzione;
- effettuare sistematicamente indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative degli utenti per orientare in modo efficace le iniziative di miglioramento;
- riesaminare periodicamente i risultati relativi agli impegni qui assunti anche al fine di individuare le azioni di programmazione gestionale da attuarsi nell'immediato futuro.

In conclusione, il Comune di Torino, attraverso l'applicazione del Sistema Qualità, si propone di sviluppare un sistema aziendale più efficace ed integrato, al fine di ottimizzare la gestione delle proprie risorse e focalizzare la propria attenzione sul cittadino e sulla sua soddisfazione.

Torino, 23 marzo 2017

IL DIRETTORE  
DIREZIONE ORGANIZZAZIONE  
Dott. Emilio Agagliati

