



CITTA' DI TORINO

DIREZIONE GENERALE

POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA CITTA' DI TORINO

Il disegno istituzionale delle riforme della Pubblica Amministrazione traccia il passaggio da un'Amministrazione formale, unilaterale ed autoritaria ad un'Amministrazione leggera, trasparente e partecipata che opera per obiettivi e si misura sui risultati.

Questo profondo cambiamento vede la Città di Torino strategicamente orientata verso il recupero dell'efficienza produttiva ed il miglioramento continuo dei servizi offerti ai cittadini.

Negli ultimi anni l'Azienda-Comune si è impegnata a rafforzare la capacità di governo innovando la cultura gestionale e dotandosi di strumenti manageriali quali la gestione per obiettivi, il controllo direzionale dei risultati, le tecnologie informatiche. Nel contempo si sono utilizzati strumenti quali il Bilancio Sociale ed il Bilancio di Mandato con l'obiettivo di promuovere la crescita di una vera e propria "cultura del rendere conto".

Il Comune di Torino intende orientare sempre più la propria organizzazione alle aspettative del Cittadino, renderla da un lato più "corta" (utente più vicino ai Vertici, prima linea operativa più influente sull'organizzazione) e dall'altro più trasparente.

Obiettivi prioritari dell'azione gestionale per i prossimi anni sono:

- sviluppare capacità di ascolto e comunicazione con i cittadini ed avvicinare il più possibile l'ente al cittadino
- rendere l'attività operativa più trasparente e più efficiente riducendo ogni forma di spreco
- promuovere l'etica della responsabilità dei dipendenti ed accrescerne le competenze con grande attenzione per il personale a diretto contatto con l'utente
- valutare le performance operative in base ad indicatori misurabili oggettivamente
- perseguire il miglioramento continuo nei processi e nei risultati.

Per raggiungere tali obiettivi la Direzione si impegna ad attivare iniziative strutturali per lo sviluppo e la promozione della qualità, a monitorare costantemente le azioni ed a verificare sistematicamente i risultati conseguiti.

In coerenza con questi obiettivi la Città di Torino ha deciso di rivedere il sistema di gestione dei servizi per adeguarlo ai requisiti di qualità della norma internazionale ISO 9001 e conseguire la certificazione.

Questo significa dotare tutti i settori che assicurano i servizi al cittadino

- ❖ di un sistema di procedure che consentano un livello costante e riproducibile di qualità dei servizi;
- ❖ di un sistema di valutazione correlato all'apprezzamento del servizio da parte del cliente finale;
- ❖ di un sistema di miglioramento continuo, in cui gli operatori a contatto con l'utente possano contribuire all'innalzamento degli standard di qualità forniti, attraverso proposte innovative e la valorizzazione costante dell'esperienza;
- ❖ di una dirigenza impegnata, insieme con i collaboratori, a perseguire il miglioramento del servizio al cittadino.

Questo progetto è il più vasto e innovativo processo di cambiamento che il Comune abbia avviato negli ultimi anni e sarà realizzato con successo grazie al contributo individuale di tutti noi.

Torino, 2 aprile 2007

IL DIRETTORE GENERALE

Cesare Vacciago