



## COMUNE DI PINO TORINESE (TO) Città Metropolitana di Torino

### POLITICA PER LA QUALITA'

Il Comune di Pino Torinese ritiene che la qualità sia un obiettivo strategico per dare efficacia all'azione amministrativa.

Pertanto, a seguito del già attuato processo di certificazione ai sensi della norma UNI EN ISO 9001 di una parte consistente dei servizi erogati, l'Ente intende mantenere ed in parte implementare l'attuale Sistema di Gestione per la Qualità al fine di:

1. assicurare il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte che riguardano la qualità dei servizi pubblici sulla base del presupposto che i cittadini sono e devono essere una "risorsa" per le amministrazioni e non dei meri destinatari e utenti, rendendone più diretto, semplice ed efficace il rapporto;
2. individuare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei cittadini anche svolgendo rilevazioni ed indagini di customer satisfaction mirate a misurare e quantificare gli obiettivi di qualità;
3. garantire una informazione tempestiva ed efficace agli utenti e fornire risposta alle segnalazioni ed ai reclami;
4. investire sulla formazione come leva per creare cultura organizzativa e diffondere/valorizzare le buone prassi attuate attraverso la gestione del Sistema di Gestione Qualità;
5. garantire il miglioramento continuo dei propri servizi e delle performance del personale per adeguarsi all'evoluzione della domanda;
6. realizzare un sistema per il controllo e lo sviluppo della "qualità dei servizi" che possa entrare a far parte dei capitolati d'appalto;
7. individuare la qualità quale elemento centrale e trasversale degli atti di pianificazione dell'Ente.

Questa Politica della Qualità sarà riesaminata periodicamente al fine di valutarne l'efficacia e l'efficienza.

Il mantenimento dei risultati conseguiti si fonda sulla consapevolezza che tutto il personale all'interno dell'Ente contribuisce a migliorare la qualità dei servizi, indipendentemente dal ruolo e dalla collocazione funzionale di ciascuno.

Per quanto sopra, al fine di coinvolgere e motivare tutto il personale vengono messe in atto le seguenti iniziative:

- coinvolgimento dei diversi Responsabili nell'esame e riesame dei rispettivi processi con la definizione delle azioni necessarie;
- consegna a ciascun settore di copia della Politica della Qualità.