



POLITICA PER LA QUALITÀ

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'obiettivo dell'Ente è il pieno e soddisfacente svolgimento dei propri compiti istituzionali.

La politica della qualità si fonda sul rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **efficacia, efficienza ed economicità:** l'Ente persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza, dell'efficacia e della economicità del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali, nel rispetto degli indirizzi di gestione e delle disponibilità finanziarie.
- **eguaglianza ed imparzialità:** l'Ente, nella definizione delle priorità da attribuire alle attività, si ispira a principi di eguaglianza e di non discriminazione;
- **trasparenza:** si esplica nell'uso di procedure chiare e codificate e di un linguaggio semplice, efficace e diretto nella comunicazione;
- **cortesia e partecipazione:** l'Ente assicura agli utenti un atteggiamento disponibile, rispettoso e cortese;

ELEMENTI CARATTERIZZANTI

La Politica della qualità, nel rispetto delle Leggi e delle Normative vigenti, è sintetizzata nei punti che seguono:

- Svolgere la propria attività con criteri e metodi che garantiscano il benessere organizzativo, la sicurezza dei dipendenti e la conservazione dell'ambiente naturale;
- Determinare, attraverso periodiche misurazioni dei processi, le azioni di miglioramento possibili per garantire e incrementare la qualità dei servizi offerti;
- Riesaminare periodicamente i propri progetti, sistemi ed obiettivi;
- Rendere disponibili le informazioni necessarie per esprimere in maniera trasparente le procedure e le azioni previste dalla propria attività istituzionali; □ Conoscere e monitorare i propri fornitori;
- Promuovere la responsabilizzazione sulla qualità del sistema ad ogni livello, interno ed esterno all'Amministrazione;
- Garantire al personale e agli utenti l'informazione sul sistema di gestione qualità.

OBIETTIVI

Gli obiettivi fondamentali delle attività dell'Ente, perseguibili nel rispetto della normativa e delle disponibilità finanziarie, sono sintetizzati nei punti che seguono:

- la soddisfazione dell'utente, da garantire attraverso l'analisi delle richieste avanzate, la conformità del Piano agli obiettivi prefissati e lo sviluppo di adeguati processi di condivisione e concertazione;



POLITICA PER LA QUALITÀ

- la qualità del lavoro all'interno dell'ente, da perseguire attraverso la definizione e l'applicazione di regole di lavoro chiare, semplici e razionali che consentano una gestione ordinata ed efficiente delle attività, mediante la definizione dei compiti e delle responsabilità e la valorizzazione delle capacità individuali;
- il costante aggiornamento del quadro conoscitivo e di pianificazione, quale strumento indispensabile all'attività dell'Ente attraverso il potenziamento del Sistema informativo e la promozione di progetti comuni con altre Istituzioni

Per attuare efficacemente tali obiettivi in una prospettiva di miglioramento continuo, Il Consorzio elabora periodicamente uno specifico piano articolato secondo le seguenti attività:

- coinvolgimento del personale nel miglioramento dei metodi di lavoro diffusione della formazione;
- promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuo;
- adozione di un Sistema di Qualità in accordo alle norme UNI EN ISO 9001:2015 riconosciute in ambito internazionale;
- definizione di indicatori per il monitoraggio delle prestazioni del Sistema Qualità e la verifica del raggiungimento degli obiettivi fissati;

In questa ottica i reclami e le segnalazioni degli utenti sono presi in considerazione e valutati dall'Autorità come momento di sollecitazione ad azioni correttive e vengono gestiti come opportunità di miglioramento.

STANDARD DI QUALITÀ

Il Consorzio di bonifica determina i seguenti standard di qualità da perseguire nell'erogazione del proprio servizio e su cui effettuare le misurazioni:

COLLABORAZIONE E DISPONIBILITÀ VERSO L'ESTERNO

- Sviluppare reti di collaborazione per offrire servizi integrati con le altre strutture istituzionali, sociali e produttive;
- Curare la qualità delle relazioni interne ed esterne;
- Sostenere il lavoro di gruppo e la collaborazione;

RESPONSABILITÀ

- Sviluppare e sostenere, a tutti i livelli organizzativi, l'autonomia e la responsabilità;
- Porre l'attenzione alle persone, promuovere percorsi professionali e di carriera che favoriscono lo sviluppo delle potenzialità individuali;
- Attivare sistemi di ascolto e monitoraggio della soddisfazione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi offerti e dei processi organizzativi interni;



POLITICA PER LA QUALITÀ

TRASPARENZA

- Garantire un sistema di verifiche continue, interne ed esterne, degli impegni assunti;
- Garantire la chiarezza e la divulgazione dei criteri di valutazione e dei risultati;
- Sviluppare un sistema di comunicazione che garantisca omogeneità, coerenza, diffusione e correttezza dell'informazione verso l'interno e l'esterno
- Promuovere l'attivazione di percorsi espliciti e di procedure gestionali che favoriscano l'utilizzo ottimale delle risorse umane e tecnologiche, nel rispetto degli indirizzi di gestione e delle disponibilità finanziarie.

QUALITÀ DEI SERVIZI

- Promuovere la formazione del proprio personale;
- Rispettare i tempi stabiliti dalle normative di riferimento o prefissati negli obiettivi di indirizzo politico;
- Ottimizzare i tempi di risposta alle richieste degli utenti;
- Sviluppare programmi permanenti di revisione delle procedure organizzative;
- Gestire in continuo un sistema di valutazione interna delle prestazioni;
- Tenere sotto controllo i processi e diminuire il numero di anomalie riscontrate.

INNOVAZIONE

- Incentivare l'innovazione dei servizi attraverso lo sviluppo professionale, organizzativo e tecnologico, nel rispetto degli indirizzi di gestione e delle disponibilità finanziarie;
- Valorizzare e sostenere la ricerca e lo sviluppo di nuovi percorsi;
- Promuovere il trasferimento dei risultati.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- Promuovere la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, pubblicizzandone i risultati attraverso i canali di comunicazione istituzionali;
- Sottoporre a periodico riesame i risultati qualitativi attraverso sistemi di rilevazione oggettivi.

Data **18/02/2020**

DIRG _____