



DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione ma soprattutto la soddisfazione dell'utente, che nell'ente locale assume un'importanza particolare, sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

La filosofia alla base della gestione è quella di puntare sul miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'accrescimento delle competenze professionali e la valorizzazione dei risultati organizzativi e individuali, conseguendo in questo modo la realizzazione della mission dell'amministrazione nel promuovere lo sviluppo socio-economico della Provincia di Lecco, in termini sempre più efficaci ed efficienti. La generazione di valore pubblico, inteso come l'impatto positivo che le politiche e i progetti dell'ente hanno per il benessere complessivo di cittadini e imprese, costituisce la base del processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Implica rilevanti cambiamenti a livello organizzativo, fondati sulla centralità dei servizi, su responsabilità verso obiettivi e risultati, sulla semplificazione e miglioramento dei processi e sull'innovazione dei sistemi di gestione del personale ispirati alla centralità delle persone e delle competenze.

In questo processo di forte cambiamento la Provincia di Lecco crede che l'attuazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità, rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati. Con la certificazione viene creata una solida base di partenza per un miglioramento continuo dei processi interni. Certificare la qualità di un servizio significa garantire che esso venga svolto a norma di legge, con l'obiettivo di raggiungere la soddisfazione di coloro ai quali sono rivolti.

L'adozione di questo standard per la Provincia di Lecco persegue diversi obiettivi strategici e organizzativi.

Innanzitutto, l'introduzione e il mantenimento del Sistema di Gestione di Qualità, all'interno dei Servizi certificati della Provincia di Lecco, hanno permesso di:

- misurare il sistema di gestione con riferimento a standard internazionali attraverso verifiche di terza parte. Certificarsi infatti significa sottoporsi annualmente alla valutazione di un organismo esterno ed indipendente che si fa garante nei confronti dei cittadini per le attività certificate;
- razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne ai Servizi, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate quale utili strumenti di lavoro;
- perseguire il miglioramento continuo, monitorando costantemente i risultati raggiunti tramite indicatori chiave di performance (KPI) oggettivi, analizzando periodicamente, attraverso l'attività di auditing interno, la conformità dell'attività amministrativa alle procedure e attuando almeno annualmente il riesame della Direzione.
- porre al centro i bisogni dei cittadini misurando la soddisfazione degli utenti con appositi questionari, aumentando la trasparenza e l'accessibilità dei servizi;
- anche sulla base dei dati raccolti, proporre azioni correttive, preventive o di miglioramento;
- valorizzare le risorse umane, curando la formazione di tutto il personale e valutando periodicamente gli esiti dell'attività di formazione;



- implementare il concetto di valutazione del rischio, favorendo all'interno dell'Ente lo sviluppo di strumenti e metodologie per l'individuazione e il trattamento dei rischi e delle opportunità;
- creare un collegamento tra prevenzione della corruzione – trasparenza - performance, assumendo come riferimento non solo il Piano Nazionale Anticorruzione ma anche le criticità rilevate in sede di applicazione e di utilizzo del precedente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione;
- migliorare la comunicazione interna ed esterna, con l'ausilio di nuove tecnologie, favorendo la cooperazione tra le direzioni organizzative, per il raggiungimento di più elevati standard di efficienza.

L'implementazione del Sistema ha inoltre contribuito a costruire un sistema condiviso e visibile di dati che illustra l'andamento nel tempo della qualità effettiva di alcuni servizi, per fissarne, con cognizione di causa, gli standard. Rappresentante del vertice operativo per tutte queste attività è il Responsabile della Qualità, il quale ha delegato per attuare quanto è necessario al mantenimento del Sistema. L'Ufficio Qualità agisce per raggiungere la massima integrazione tra i requisiti del Sistema Qualità e quanto già esiste nella normale attività amministrativa al fine di ottimizzare e valorizzare i procedimenti.

Per andare incontro alle esigenze dei fruitori dei servizi si è anche lavorato per semplificare sempre di più i processi interni, spingendo sulla digitalizzazione, per garantire maggiore efficienza.

Tutto il personale coinvolto ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati, ciascuno per quanto di propria competenza, come descritto e definito nel Manuale della Qualità.

La Politica per la Qualità viene tradotta in obiettivi specifici, quantificati e misurabili, nel Documento unico di programmazione (DUP) e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) approvati annualmente.

Particolare attenzione è riservata alla tematica della disabilità, dell'accessibilità fisica e digitale e dell'inclusione, con azioni formative specifiche attuate anche attraverso:

- l'accessibilità del sito web, soprattutto per la fruizione delle informazioni e dei servizi, tramite un supporto visibile e utilizzabile in tutte le pagine;
- un progetto in tema di disability management dedicato ai dipendenti dei Comuni della Provincia di Lecco e degli operatori dei servizi dei Comuni della provincia di Lecco finalizzato a migliorare l'esperienza lavorativa delle persone con disabilità e più in generale il benessere organizzativo di tutti i lavoratori;
- la formazione, che è uno dei principali strumenti a disposizione dell'organizzazione per costruire cultura inclusiva e favorire la crescita delle persone negli ambienti di lavoro.

IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Mario Blandino