



POLITICA PER LA QUALITA'

Il Comune di Dalmine ritiene che la qualità sia un obiettivo strategico per dare efficacia all'azione amministrativa, nonché una componente essenziale di tutte le politiche agite dall'Amministrazione.

Pertanto, a seguito del già attuato processo di certificazione di una consistente parte dei servizi erogati ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 intende mantenere, implementare e revisionare l'attuale Sistema di Gestione per la Qualità al fine di:

- ❖ assicurare la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini nelle decisioni e nelle scelte che riguardano la qualità dei servizi pubblici, rendendo più diretto semplice e efficace il rapporto tra cittadino ed amministrazione;
- ❖ individuare e soddisfare i requisiti, le esigenze e le aspettative dei cittadini svolgendo sistematiche rilevazioni su continuità, puntualità, correzione e ripristino in caso di guasti, informazione agli utenti, risposta alle richieste e ai reclami;
- ❖ continuare a mappare, descrivere e certificare i processi gestionali e amministrativi trasversali e comuni erogati con l'intento di omogeneizzarli e renderli trasparenti valorizzando le risorse umane coinvolte attraverso la condivisione delle attività svolte e delle loro responsabilità;
- ❖ favorire la piena attuazione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD), fondato sul riconoscimento del diritto per cittadini e imprese di richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni e nell'accesso alle Pubbliche Amministrazioni;
- ❖ attuare processi di formazione per la crescita del personale come leva per creare cultura organizzativa e diffondere /valorizzare le buone prassi attuate attraverso il Sistema di Gestione Qualità;
- ❖ essere un'amministrazione chiara e trasparente, che informa, comunica e ascolta le opinioni e raccoglie le proposte che provengono dai cittadini, dalle imprese e dagli altri soggetti che operano sul territorio;
- ❖ improntare le proprie azioni nel rispetto dei criteri di sicurezza dei dati e della privacy orientando i comportamenti ai principi della legittimità, legalità e prevenzione della corruzione;
- ❖ garantire un miglioramento continuo dei propri servizi e delle performance ambientali per adeguarsi all'evoluzione della domanda;
- ❖ garantire la massima integrazione e coerenza tra le decisioni dei vertici amministrativi e l'implementazione delle stesse tramite gli strumenti di programmazione

Gli obiettivi specifici per la Qualità riflettono l'attuazione dei contenuti della Politica per la Qualità qui sopra enunciati, sono misurabili e coerenti con essi e sono inclusi negli obiettivi generali dell'Amministrazione Comunale.

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