



CITTA' DI TORINO
Direzione Generale

POLITICA PER LA QUALITA'

Il Comune di Torino individua nel Sistema di Gestione per la Qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente. L'esperienza compiuta negli ultimi anni nel percorso di certificazione di qualità ha consentito di comprendere le potenzialità dell'approccio e valutarne le metodologie in termini di efficacia e sostenibilità.

In questo contesto l'Ente ha intrapreso un percorso volontario di adeguamento allo standard di qualità ISO 9001:2015 con l'obiettivo di dotare l'organizzazione di un modello di gestione, basato sul miglioramento continuo delle prestazioni offerte ed il rafforzamento della cultura organizzativa, così da erogare servizi non solo in modo più efficiente, ma anche e soprattutto più accessibile e trasparente. L'adozione di un approccio di tipo "risk based thinking" assicura, inoltre, l'efficace applicazione dei processi, ponderando adeguatamente analisi e valutazioni di contesto e di rischio.

Questa visione di "servizio al cittadino" orienta l'attività quotidiana degli uffici e gli sforzi di tutta l'organizzazione con l'impegno comune volto ad assicurare una migliore efficacia e trasparenza dell'attività amministrativa e dei servizi nei confronti dei propri stakeholder. Business case, valutazione delle aspettative, indagini sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction), carte dei servizi, monitoraggi degli indicatori di qualità e audit interni, assumono particolare rilievo come strumenti fondamentali per implementare tale politica, anche attraverso il confronto con altre istituzioni.

Il Sistema di Gestione per la Qualità diviene inoltre un supporto al processo di cambiamento della cultura organizzativa del lavoro che l'Ente ha intrapreso negli ultimi anni. Particolare attenzione è posta infatti sulla valutazione dell'efficacia dei propri servizi basata su driver e parametri oggettivi, a supporto dei processi decisionali dell'Ente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, quale processo strategico, assume pertanto particolare importanza in un momento storico per gli enti locali di carenza di risorse umane, economiche e finanziarie. I processi decisionali basati su dati oggettivi permettono infatti il corretto utilizzo delle risorse, approccio di particolare rilievo a prescindere dal momento contingente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità diviene al contempo un esercizio di trasparenza. A tal fine infatti l'organizzazione si pone come obiettivo di portare a conoscenza degli utenti stakeholder interni ed esterni l'Ente, non solo le modalità di erogazione dei servizi ma anche e soprattutto gli standard di qualità che intende perseguire. Si dota pertanto di una serie di indicatori con i quali quantificare e misurare la qualità del servizio erogato, si impegna a comunicare il grado di raggiungimento degli stessi e infine a perseguire il miglioramento continuo di questi standard. Per l'Amministrazione diviene quindi fondamentale mantenere e implementare il Sistema di Gestione per la Qualità con gli obiettivi di:

- comprendere il contesto esterno e interno all'Ente in conformità agli obiettivi definiti nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione;



CITTA' DI TORINO
Direzione Generale

- valutare le aspettative dei cittadini, delle imprese e degli utenti dei servizi e quindi determinare gli impegni di qualità e gli standard dei servizi;
- monitorare e migliorare progressivamente le performance di qualità di ciascun servizio, per ottimizzare il livello di qualità erogato e l'impiego delle risorse umane e materiali;
- adottare progressivamente il Sistema di Gestione per la Qualità nelle aree organizzative direttamente coinvolte nel rapporto con i cittadini;
- monitorare il percorso di sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso audit che attestino il raggiungimento degli standard di qualità in ciascuna area organizzativa;
- effettuare sistematicamente indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative degli utenti per orientare in modo efficace le iniziative di miglioramento;
- riesaminare periodicamente i risultati relativi agli impegni qui assunti anche al fine di individuare le azioni di programmazione gestionale da attuarsi nell'immediato futuro.

In conclusione il Comune di Torino, attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità, si propone di sviluppare un sistema aziendale più efficace, integrato e trasparente al fine di ottimizzare la gestione delle proprie risorse e focalizzare la propria attenzione sul cittadino e sulla sua soddisfazione.

Torino, 12 giugno 2024

La Direttrice Generale
Dott.ssa ALESSANDRA CIMADOM
*(Firmato digitalmente secondo le norme di
legge vigenti)*