



COMUNE DI RAVENNA

Politica della Qualità dei Servizi

Il Comune di Ravenna, coerentemente con quanto espresso nel Programma di Mandato 2012-2016 e nel vigente Regolamento del Sistema integrato dei controlli interni, con l'obiettivo di rafforzare il legame tra Amministrazione e cittadini, intende continuare ad applicare **i principi fondamentali della qualità**, per corrispondere in modo adeguato alle esigenze della comunità e del territorio, adottando, come presupposto di base, **il miglioramento continuo** del livello qualitativo dei servizi resi ai cittadini sia direttamente che mediante organismi gestionali esterni.

Contestualmente adotta il miglioramento continuo del modello organizzativo interno perseguendo logiche di semplificazione, produttività, efficienza e affidabilità dei processi all'interno di ciascuna Area e Istituzione, razionalizzando e qualificando le risorse e riducendo "i costi della non qualità".

Qualità, Semplificazione, Innovazione, Partecipazione e Trasparenza, rappresentano le parole chiave e gli elementi determinanti per il Comune di Ravenna, sia nello svolgimento del proprio ruolo di gestore di risorse, che in quello di regista delle proposte che emergono dalla comunità, attraverso le imprese, le organizzazioni portatrici di interessi, la libera iniziativa dei cittadini, le associazioni, i sindacati ed il volontariato.

L'Amministrazione individua i soggetti e i bisogni di coloro che a vario titolo interagiscono con il Comune e sono in grado di esigere, valutare, scegliere, verificare e qualificarne l'azione:

- ❖ **I cittadini/le famiglie/le imprese/le associazioni/i sindacati/i fornitori/le altre istituzioni pubbliche** intesi come soggetti disposti a collaborare allo sviluppo dell'economia, del territorio e della cultura locale mettendo a disposizione le proprie competenze per il raggiungimento di obiettivi comuni, richiedono:
 - una città sempre più vivibile, sicura e basata su uno sviluppo sostenibile
 - di essere ascoltati e coinvolti nei processi di programmazione, gestione e sviluppo del territorio e dei servizi
 - semplificazione e tempi adeguati per l'accesso ai servizi e per le procedure
 - servizi qualificati nei diversi ambiti di intervento del Comune, quali ad esempio ambito sociale, educativo, culturale, turistico, sviluppo economico e del territorio;
- ❖ **il personale interno del Comune** inteso come soggetto che con la propria professionalità svolge un ruolo determinante per l'organizzazione ed il funzionamento dei servizi, anche attraverso le proprie rappresentanze sindacali, richiede:
 - di essere ascoltato e coinvolto nei processi di programmazione e gestione dell'attività
 - riconoscimento, valorizzazione e sviluppo delle proprie competenze
 - di operare in un clima di benessere organizzativo.

Pertanto, il Comune di Ravenna **si impegna a garantire:**

- ❖ **un sistema di pianificazione e controllo organico e coerente** attraverso l'utilizzo di strumenti e metodologie che consentano di corrispondere in modo adeguato alle esigenze della comunità e del territorio e allo sviluppo economico e sociale, anche in relazione agli sviluppi e alle trasformazioni che intervengono nel tessuto socio-economico della realtà locale;
- ❖ **il miglioramento continuo del livello qualitativo dei servizi**, al fine di soddisfare i bisogni dei cittadini, promuovendo e adottando all'interno dell'organizzazione adeguati ed appositi modelli, strumenti e sistemi di gestione;
- ❖ **la continua attenzione all'innovazione, alla semplificazione e alla sperimentazione di nuove forme e modalità di organizzazione e gestione dei servizi;**
- ❖ **la partecipazione** attraverso il coinvolgimento dei cittadini e delle diverse componenti sociali nella progettazione e nel monitoraggio della qualità dei servizi;
- ❖ **la trasparenza** migliorando la comunicazione verso i cittadini rispetto alle caratteristiche dei servizi;
- ❖ **la flessibilità ed il miglioramento continuo del modello organizzativo** interno volto a rispondere in modo sempre più funzionale a logiche di produttività, efficienza e affidabilità dei processi, ottimizzando le risorse e riducendo al massimo "i costi della non qualità";
- ❖ **il benessere lavorativo, la professionalità e le competenze del personale dell'Ente**, attraverso un buon clima organizzativo, la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane.

Nell'ambito della programmazione complessiva dell'Ente, così come definita dal Programma di Mandato, si individuano i ruoli e le responsabilità dei diversi soggetti coinvolti nel rendere concreti gli impegni e le azioni individuate:

- ❖ **il Direttore Generale, emana la dichiarazione di Politica della Qualità**, presentata al Comitato di Direzione, e sovrintende all'attuazione di quanto previsto;
- ❖ **ciascun Dirigente** è responsabile dell'attuazione delle azioni e dei progetti individuati nel proprio Servizio/U.O. per la realizzazione della Politica della Qualità dei Servizi e del monitoraggio dei risultati conseguiti, al fine di assicurare il continuo miglioramento dei servizi erogati;
- ❖ **il Servizio Risorse Umane e Qualità** promuove, attua, sostiene e diffonde la Politica della Qualità dei Servizi del Comune ed assiste e supporta metodologicamente le Aree, le Istituzioni, i Servizi/U.O., nella realizzazione e nel monitoraggio delle singole azioni.

Alla dichiarazione di Politica della Qualità dei Servizi sarà data la massima diffusione portandolo a conoscenza di tutto il personale e rendendolo disponibile al pubblico.

La presente dichiarazione di Politica della Qualità dei Servizi è stata approvata con Provvedimento del Direttore Generale P.G. 108675 del 10/09/2013.

Ravenna, 10/09/2013

*Il Direttore Generale
Carlo Boattini*