



COMUNE DI RAVENNA

Politica per la Qualità dei Servizi

Il Comune di Ravenna individua i principi fondamentali e gli strumenti del sistema di gestione della qualità come leva fondamentale per il raggiungimento degli asset strategici previsti nelle linee guida programmatiche di mandato presentate in Consiglio Comunale.

L'Amministrazione per rafforzare il rapporto con il territorio, con la cittadinanza e con tutta la comunità, cercando di cogliere i bisogni in continua evoluzione, di elevare il livello di benessere e di qualità della vita e di favorire la crescita culturale ed economica del territorio, adotta l'approccio del miglioramento continuo nella gestione dei servizi e nell'organizzazione interna all'ente.

"Snellimento della burocrazia, qualità, digitalizzazione, innovazione, coinvolgimento, partecipazione e trasparenza" sono le parole chiave e gli elementi fondanti 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 delle/dei cittadine/i, le associazioni, i sindacati ed il volontariato.

Considerato che **le/i cittadine/i, 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 e trasparenza nei diversi ambiti di intervento del Comune, quali ad esempio ambito sociale, educativo, culturale, turistico, sviluppo economico e del territorio;

Considerato inoltre che **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.

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, alla digitalizzazione e alla sperimentazione di nuove forme e modalità di organizzazione e gestione dei servizi;**
- ❖ **la partecipazione e la trasparenza** attraverso il coinvolgimento della cittadinanza e delle diverse componenti sociali nella progettazione e nel monitoraggio della qualità dei servizi, nella cura e rigenerazione dei beni comuni;
- ❖ **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 la valorizzazione e lo sviluppo delle risorse umane ed un buon clima organizzativo.

Per rendere concreti gli impegni e le azioni individuate si individuano i ruoli e le responsabilità dei diversi soggetti coinvolti:

- ❖ **il Direttore Generale,** emana la dichiarazione di Politica della Qualità 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 all'interno e all'esterno dell'ente.

La presente dichiarazione della Politica della Qualità dei Servizi è stata approvata con Provvedimento del Direttore Generale P.G.141217 del 6/10/2016.

Ravenna, 6/10/2016

*Il Direttore Generale
Dott. Paolo Neri*