

Politica per la qualità

Nel corso degli ultimi anni il comparto pubblico è stato oggetto di un radicale processo di trasformazione. Il rispetto della legittimità nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali rappresenta ormai per la Pubblica Amministrazione soltanto una condizione minima necessaria, ma non sufficiente, per ritenere adeguato il livello standard di qualità delle prestazioni erogate.

La ricerca del miglioramento continuo costituisce l'obiettivo principale dell'attività della CCIAA di Verona, non solo per erogare servizi "maturi" a sempre maggiore contenuto di qualità, affidabilità ed economicità, ma anche per creare nuovi servizi, in risposta ai nuovi bisogni dei propri utenti, scaturiti dal processo di modernizzazione.

Lo dimostra il duplice fronte sul quale la Camera di Commercio di Verona si sta impegnando: da una parte come attore, attraverso l'adozione di un Sistema di Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, che rappresenta un valore aggiunto a presidio della mappatura e standardizzazione dell'attività amministrativa in distinte procedure, costantemente monitorate e oggetto di revisione annuale a cura dell'Organismo di Certificazione; dall'altra come promotore e divulgatore di una cultura della qualità con l'adozione della Carta dei Servizi, per garantire agli utenti adeguati strumenti di informazione, trasparenza e tutela.

A seguito di queste scelte strategiche, strettamente in linea anche con le disposizioni in tema di "spending review", "amministrazione trasparente" e "anticorruzione", la CCIAA di Verona si impegna a:

- prevedere specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa;
- sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici;
- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo;
- coinvolgere nelle azioni di miglioramento continuo i destinatari delle politiche e, più in generale, i portatori di interesse assicurando, in ogni caso, informazione adeguata sugli obiettivi di miglioramento e i risultati raggiunti.

I principi ispiratori della politica della qualità della CCIAA di Verona possono essere così riassunti:

- **Accessibilità**, cioè capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi (es: facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio attraverso la dislocazione sul territorio, riduzione del numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, disponibilità di molteplici forme di comunicazione, quali telefono, fax, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web, social media, etc);
- **Tempestività**, vale a dire riduzione del tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo);
- **Trasparenza**, cioè semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (Per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti);
- **Efficacia**, intesa come capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

Gli impegni per la qualità, nella loro concreta applicazione, sono supportati da strumenti, modalità e risorse necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Segretario Generale si prefigge di dare un'adeguata presentazione e diffusione delle scelte operative dell'ente in ordine alla qualità a tutto il personale, delineandone le motivazioni ed i presupposti. In questo modo intende sensibilizzare e coinvolgere tutto l'ente nel raggiungimento degli obiettivi di qualità individuati dalla presente politica.

Il Segretario Generale
CCIAA di Verona