

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Nel corso degli ultimi anni il comparto pubblico è stato oggetto di un radicale processo di trasformazione che nel 2016 ha coinvolto in particolare il sistema camerale. 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 e la prevenzione dei rischi che potrebbero portare all'insoddisfazione del cliente, costituiscono 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 dai processi di sviluppo e innovazione in corso.

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 9001:2015, 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.

Inoltre l'adozione di un SGQ conforme alla norma sopra citata prevede un costante monitoraggio e analisi di tutti quei rischi, individuati anche nell'ambito delle singole procedure come specificato al cap.6, finalizzato alla prevenzione in particolare dei rischi che potrebbero portare all'insoddisfazione del cliente, sia interno che esterno, ed al miglioramento continuo della performance camerale.

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:

- monitorare e analizzare costantemente il contesto interno ed esterno per comprendere i rischi e le opportunità reali e potenziali che influiscono sull'organizzazione, al fine di prevenire e gestire al meglio i primi e cogliere le seconde, in un percorso di miglioramento continuo finalizzato alla soddisfazione del cliente interno ed esterno;
- 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;

- 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-information 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.
- **Flessibilità** intesa come la capacità di adeguarsi nel più breve tempo possibile e nel rispetto della normativa, alle variazioni del contesto, adattandosi a situazioni diverse mantenendo il livello delle prestazioni invariato rispetto allo stato precedente. In altre parole, la flessibilità consente di rispondere in maniera rapida ai cambiamenti di breve

termine, affrontando problemi ed attività quotidiane in maniera efficiente e senza provocare aumenti di costo, utilizzando gli strumenti gestionali a disposizione, quali standardizzazione del know-how, gestione dei flussi, ricorso al lavoro agile, etc...

- **Digitalizzazione e Innovazione** vale a dire mettere al centro il cliente offrendo prodotti e servizi digitali efficienti, facili da usare e da integrare. La digitalizzazione deve essere un motore di sviluppo per tutti gli stakeholders camerali insieme all'innovazione, intesa come la predisposizione dell'ente ad utilizzare nuovi approcci e nuove tecnologie offerte dal mercato. Entrambe rappresentano principi ispiratori per rispondere in maniera sempre più efficiente ai bisogni delle imprese. L'ente mette in atto quanto sopra attraverso interventi di adeguamento tecnologico, organizzativo e formativo per conseguire la piena digitalizzazione dei processi, attraverso la massima digitalizzazione e de-materializzazione dei flussi informativi e documentali (sia interni che esterni), nonché delle procedure di pagamento. L'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19 ha fatto emergere, ancora con maggior forza, l'urgenza di procedere con interventi volti anche a supportare la digitalizzazione del sistema produttivo. La Camera di Commercio di Verona si impegna a rafforzare le attività di sostegno alle imprese con percorsi di accompagnamento, capaci di affiancare il sistema produttivo nel ritrovare un nuovo equilibrio e una rinnovata stabilità. In questo scenario, giocano un ruolo centrale le tecnologie e le competenze digitali. Per molte imprese, soprattutto di piccole e medie dimensioni, risulta difficile intraprendere le sfide sopra richiamate, a causa innanzitutto di una scarsa cultura digitale: l'adozione di forme di lavoro "smart" richiedono infatti la necessità di aggiornare e accrescere le competenze delle proprie risorse umane. Accanto al problema culturale c'è poi quello tecnologico. Risulta, quindi, prioritario intervenire con un piano straordinario capace di incidere in modo ampio per favorire la digitalizzazione delle imprese.
- **Transizione ecologica**, ovvero la valorizzazione delle competenze e delle abilità digitali e green, fondamentali per ripensare i sistemi di produzione e per renderli sempre più sostenibili, inclusivi e resilienti. Tali competenze rivestono un ruolo centrale sia nella ridefinizione dei modelli di offerta delle imprese, quanto nella riprogettazione dei sistemi organizzativi, imposta dalle nuove modalità di lavoro.

La Camera di Commercio può giocare un ruolo fondamentale, sia attraverso le azioni di informazione e sensibilizzazione delle imprese già intraprese con successo in materia di digitalizzazione, sia affiancando attività formative mirate, volte a favorire l'adozione di tecnologie digitali e innovative capaci di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità, di crescita e sviluppo contenuti nel PNRR.

Per garantire tali obiettivi sarà necessario affiancare alle azioni di formazione tradizionali (corsi, webinar, seminari, ecc.) nuove modalità di fruizione dell'offerta informativa, più congeniali alle mutate esigenze

degli imprenditori e dei lavoratori, e in grado di potenziare le occasioni di formazione da parte delle imprese.