



LA POLITICA DELLA QUALITA'

Il Comune di Schio organizza le proprie risorse umane, strumentali e finanziarie con modalità tese a migliorare la QUALITA' dei servizi erogati ai cittadini, ispirandosi ai principi contenuti nella "Carta Europea dei Diritti dell'Uomo nella Città" ed in particolare a quelli contenuti negli articoli XXIII e XXIV - Parte IV.

In sintesi tali principi stabiliscono che:

- *Il Comune garantisce l'efficacia dei servizi pubblici e la loro compatibilità con i bisogni degli utenti, avendo cura di evitare qualsiasi situazione di discriminazione o di abuso dotandosi a tal fine di strumenti per valutare la propria azione tenendo conto dei risultati.*
- *Il Comune garantisce la trasparenza e il controllo rigoroso dei fondi pubblici.*
- *I Cittadini devono essere in grado di conoscere i loro diritti e i loro obblighi politici ed amministrativi mediante la pubblicità delle norme comunali che devono essere comprensibili ed aggiornate periodicamente.*

Premesso quanto sopra, il Comune di Schio individua nell'adozione di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA', conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001/2000, lo strumento utile al perseguimento di una politica volta al consolidamento di un rapporto positivo tra il cittadino/cliente e l'Amministrazione comunale.

L'obiettivo generale del SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' che il Comune di Schio si propone è dunque il seguente:

*"Programma di Mandato dell'Amministrazione comunale attuato tramite appropriate strategie che consentano alla struttura e all'organo di governo di **guardare** alla Città e ai bisogni dei cittadini con speciale attenzione verso le categorie deboli, di **comunicare** con i suoi abitanti, di promuovere la **partecipazione**, di **programmare**, di **progettare** e di **agire per risolvere** i problemi **senza discriminazione né abusi**, in una prospettiva di **continuo miglioramento** dei servizi al cittadino-utente e nel rispetto delle regole".*

Tale obiettivo viene di seguito specificato:

1) sul piano generale, della programmazione e della partecipazione:

- *Ruoli definiti e dichiarati dei diversi attori che operano nell'ambito dell'Ente.*
- *Azioni strategiche che attuano il Programma di Mandato e che sono trasparenti, conosciute e comprese dai cittadini e sempre coerenti con il sistema delle regole vigenti.*
- *Azioni, prodotti, oggetti dell'Ente, affidati ciascuno ad un capo-commessa con responsabilità di risultato finale.*
- *Sistema delle entrate e della spesa coerente con il Programma di Mandato, trasparente, conosciuto e compreso dai cittadini.*
- *Sistema della partecipazione del cittadino chiaro e conosciuto.*

2) con riferimento ai servizi alla persona:

- *Servizi e prodotti conosciuti e accessibili nel rispetto della Privacy e sempre coerenti con il sistema delle regole vigenti.*
- *Regole per accedere ai servizi e ai prodotti trasparenti, conosciute e comprese.*
- *Tempi certi e conosciuti.*

- *Costi ottimizzati, trasparenti e conosciuti.*
- *Soddisfazione dell'utente.*
- *Miglioramento delle regole, dei servizi e dei prodotti sulla base dei livelli di soddisfazione dell'utente.*

3) con riferimento alle iniziative:

- *Programmi annuali partecipati, trasparenti e conosciuti e sempre coerenti con il sistema delle regole vigenti.*
- *Costi ottimizzati, trasparenti e conosciuti.*
- *Soddisfazione dell'utente.*
- *Miglioramento dei Programmi sulla base dei livelli di soddisfazione dell'utente.*

In attuazione della POLITICA della QUALITA' sopra esposta e nell'espletamento delle funzioni proprie, tutte le articolazioni organizzative dell'Ente, unitamente all'organo di governo della Città, sono impegnati a garantire i livelli qualitativi stabiliti.