



Provincia di Lecco

## DICHIARAZIONE DELLA POLITICA PER LA QUALITA'

L'evoluzione della normativa della Pubblica Amministrazione e le nuove esigenze esterne hanno determinato la necessità di una nuova concezione della gestione della stessa. L'orientamento al miglioramento continuo del servizio, l'aumento dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità, la capacità di innovazione ma soprattutto la soddisfazione dell'utente, che nell'ente locale assume un'importanza particolare, sono gli obiettivi che oggi la Pubblica Amministrazione deve assolutamente perseguire.

La filosofia alla base della gestione è quella di rappresentare l'elemento cardine per il miglioramento della qualità dei servizi offerti, l'accrescimento delle competenze professionali e la valorizzazione dei risultati organizzativi e individuali, conseguendo in questo modo la realizzazione della mission dell'amministrazione nel promuovere lo sviluppo socio-economico della Provincia di Lecco in termini sempre più efficaci ed efficienti. Il Sistema della Performance costituisce la base del processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione. Implica rilevanti cambiamenti a livello organizzativo, fondati sulla centralità dei servizi, su responsabilità verso obiettivi e risultati, sulla semplificazione e miglioramento dei processi e sull'innovazione dei sistemi di gestione del personale ispirati alla centralità delle persone e delle competenze.

In questo processo di forte cambiamento la Provincia di Lecco crede che l'attuazione ed il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità, rispondente alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2015, possa rappresentare uno strumento ideale per il perseguimento degli obiettivi sopra citati.

L'introduzione e il mantenimento del Sistema di Gestione di Qualità, all'interno dei Servizi certificati della Provincia di Lecco, hanno permesso di:

- razionalizzare e mantenere aggiornate le procedure interne ai Servizi, attraverso la loro analisi e la definizione di procedure documentate quale utili strumenti di lavoro,
- perseguire il miglioramento continuo analizzando periodicamente, attraverso l'attività di auditing interno, la conformità dell'attività amministrativa alle procedure e attuando almeno annualmente il riesame della Direzione,
- misurare la soddisfazione degli utenti con appositi questionari,
- anche sulla base dei dati raccolti, proporre azioni correttive, preventive o di miglioramento,
- valorizzare le risorse umane, curando la formazione di tutto il personale e valutando periodicamente gli esiti dell'attività di formazione,
- implementare il concetto di valutazione del rischio, favorendo all'interno dell'Ente lo sviluppo di strumenti e metodologie per l'individuazione e il trattamento dei rischi e delle opportunità,
- creare un collegamento tra prevenzione della corruzione – trasparenza - performance per una più ampia gestione del rischio istituzionale, assumendo come riferimento non solo il Piano Nazionale Anticorruzione ma anche le criticità rilevate in sede di applicazione e di utilizzo del precedente Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione,
- migliorare la comunicazione interna ed esterna.

L'implementazione del Sistema ha inoltre contribuito a costruire un sistema condiviso e visibile di dati che illustra l'andamento nel tempo della qualità effettiva di alcuni servizi, per fissarne, con cognizione di causa, gli standard. Rappresentante del vertice operativo per tutte queste attività è il Responsabile della Qualità, il quale ha la delega per attuare quanto è necessario al mantenimento del Sistema. L'Ufficio Qualità agisce anche nella direzione di raggiungere la massima integrazione tra i requisiti del Sistema Qualità e quanto già esiste nella normale attività amministrativa al fine di ottimizzare e valorizzare i procedimenti.

Tutto il personale coinvolto ha la responsabilità del raggiungimento degli obiettivi prefissati, ciascuno per quanto di propria competenza, come descritto e definito nel Manuale della Qualità.

La Politica per la Qualità viene tradotta in obiettivi specifici quantificati e misurabili nel Piano della Performance e nel Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO), approvato annualmente.

Lecco, 12/09/2022

IL DIRETTORE GENERALE  
Avv. Mario Blandino

Documento informatico con firma digitale ai sensi del Codice dell'Amministrazione digitale