



Città di
Desenzano del Garda

La Qualità certificata ISO 9001 nel Comune di Desenzano del Garda



Città di Desenzano del Garda

**LA POLITICA PER LA QUALITA'
DEL COMUNE DI DESENZANO DEL GARDA**



**UNI EN ISO 9001:2008
Certificato n. 9159.CDES del 24/4/2002**

Certificazioni successive: 8/3/2005 | 4/4/2008 | 13/4/2011 | 6/5/2014 | 5/5/2017

Per il Comune di Desenzano del Garda ottenere e mantenere la certificazione di Qualità secondo lo standard ISO 9001 significa **erogare i propri servizi in modo affidabile** accrescendo continuamente la **soddisfazione dei cittadini utenti**.

PROGRAMMAZIONE E MISSION

Le linee di indirizzo di mandato amministrativo pongono al centro delle politiche per il personale e per la riorganizzazione dell'Ente le logiche della qualità come "miglioramento continuo" nell'obiettivo della centralità dei bisogni del cittadino, trovando pieno riscontro in un contesto organizzativo già sensibilizzato a tali obiettivi.

L'orientamento alla qualità, certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001, o praticata e diffusa nell'attività ordinaria gestionale del lavoro bene ordinato, è infatti un obiettivo fondamentale dell'Amministrazione comunale e si esprime in alcune esperienze avanzate sia nel campo dell'innovazione tecnologica, sia nella semplificazione di processi e provvedimenti indicati da manuali qualità anche informatizzati. In tal senso anche la pratica del controllo di gestione sul PEG e più recentemente sul Piano della Performance, hanno recepito nel sistema di monitoraggio e rendicontazione numerosi indicatori. In alcuni casi anche tramite valutazioni di "customer satisfaction" correlati ad un sistema di questionari distribuiti all'utenza esterna.

Ormai da vari anni gli obiettivi strategici vengono posti annualmente tramite il Documento Unico di Programmazione al quale segue il Piano Esecutivo di Gestione e delle Performance. Tale ultimo documento completa l'insieme degli atti di programmazione del Comune di Desenzano del Garda.

Il Comune di Desenzano del Garda, sulla base dei suddetti documenti programmatici, individua i principi fondamentali e gli strumenti del sistema di gestione della qualità come leva fondamentale per il raggiungimento degli asset strategici previsti negli stessi.

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.

Ricostruire l'identità di Desenzano creando un nuovo ecosistema, che possa generare valore economico e sociale per i residenti e i turisti, valorizzando le risorse esistenti e creandone di nuove in grado di portare lavoro 365 giorni all'anno, è la mission posta nel DUP e nelle linee programmatiche di mandato per il Comune di Desenzano del Garda, 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:

- servizi qualificati e trasparenza nei diversi ambiti di intervento del Comune, quali ad esempio ambito sociale, educativo, culturale, turistico, sviluppo economico e del territorio;
 - una città sempre più vivibile, sicura e basata su uno sviluppo sostenibile, trasporti efficienti; 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 anche attraverso l'utilizzo
 - della nuova tecnologia e ICT.
-