

5.2.1. 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 dal processo 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, 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, in linea con gli indirizzi strategici stabiliti nella "Relazione Previsionale e Programmatica annuale".

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.

Gli obiettivi definiti dalla Direzione sono coerenti con la politica per la qualità e con gli obiettivi generali dell'ente definiti annualmente dalla Giunta Camerale; tali obiettivi sono definiti per tutti i livelli della CCIAA di Verona all'interno del documento "Piano della Performance" e all'interno della "Relazione Previsionale e Programmatica annuale".

Sempre sugli stessi documenti, sono riportati in dettaglio per ogni obiettivo generale, l'obiettivo specifico e di area, l'indicatore, lo strumento impiegato. Inoltre, con frequenza semestrale è registrato lo stato d'avanzamento.