



La politica per la qualità della Direzione Affari Generali ed Amministrativi del Comune di Siena si inserisce nel processo di trasformazione della Pubblica Amministrazione, dove le Parti interessate, da destinatari passivi di un servizio, hanno acquistato la dignità di soggetti che legittimano l'esistenza stessa della Pubblica Amministrazione e sono diventati "cliente" delle sue attività e dei suoi servizi.

In questa ottica, la politica per la qualità della Direzione Affari Generali ed Amministrativi si ispira a criteri di efficienza, ponendo al centro della propria attenzione i destinatari della propria attività, siano essi le altre Direzioni dell'Amministrazione Comunale che le imprese, quali potenziali fornitori.

L'obiettivo primario risulta quindi il raggiungimento, il mantenimento ed il miglioramento della capacità di assicurare la piena soddisfazione delle Parti interessate dal Servizio erogato.

La Direzione Affari Generali ed Amministrativi vuole essere:

1. Affidabile

- operando secondo criteri di legalità e di trasparenza,
- orientando i suoi processi alle Parti interessate ed al risultato,
- rispettando gli impegni assunti,
- offrendo alle Parti interessate, punti di riferimento certi per l'esercizio dei propri diritti,
- determinando standard di qualità elevata dei propri servizi,
- svolgendo una funzione di guida ed orientamento, fornendo adeguato supporto alle Parti interessate nella gestione degli appalti e quindi creando valore per gli stessi.
- semplificando e facilitando i rapporti con e tra le Parti interessate,
- fornendo informazioni chiare, tempestive e complete.

2. Proattiva

- ascoltando, comprendendo ed assumendo i problemi delle Parti interessate ed anticipandone i bisogni;
- analizzando e misurando il livello di soddisfazione;
- riorganizzando sistematicamente i propri servizi sulla base delle esigenze delle Parti interessate.

3. Efficiente

- integrando i propri servizi sempre più con i sistemi telematici,
- migliorando continuamente gli standard del Servizio,
- assicurando il miglior controllo della spesa pubblica,
- assicurando la razionalizzazione delle risorse.

La Direzione Affari Generali ed Amministrativi adotta, quali metodi per attuare una efficace politica per la qualità:

- un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento di misurazione dei risultati dei processi e di controllo strategico ed operativo, per l'individuazione delle migliori combinazioni fra risorse disponibili e risultati attesi.
- l'analisi, la progettazione, la definizione e la verifica dei processi attuativi in una logica di miglioramento continuo,
- la valorizzazione del personale assegnato in modo da far crescere in loro l'autostima, l'orgoglio professionale ed il senso di appartenenza, migliorando il clima ed il benessere organizzativo, La Direzione Affari Generali ed Amministrativi, inoltre:
- persegue il miglioramento continuo analizzando periodicamente la conformità di tutta la struttura alla politica per la qualità;



- si impegna a monitorare l'opinione delle Parti interessate per ottenere un ritorno sulla qualità dei servizi forniti e per aggiornarne i requisiti;
- propone, sulla base dei dati elaborati relativi ai vari indicatori, azioni di miglioramento;
- valuta con particolare attenzione la congruità delle risorse umane, tecniche e finanziarie; in particolare si impegna a valorizzare le risorse umane valutando periodicamente gli esiti della propria attività di formazione;
- si impegna, attraverso i riesami periodici da parte della Direzione, a valutare periodicamente l'idoneità della sua politica per la qualità.

Siena, lì 24/10/2019

Il Sindaco