

Comune di Livorno

Settore Contratti, Provveditorato, Economato, Patrimonio, Demanio

Politica per la Qualità

Il Comune di Livorno, al fine di garantire che gli Uffici Contratti Provveditorato ed Economato operino, nella gestione degli appalti e degli acquisti, con modalità organizzative e gestionali di qualità, ha deciso di conformare tali uffici e i loro procedimenti di gara al rispetto, mantenimento e sviluppo di un Sistema di gestione per la Qualità, come configurato dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015.

La certificazione ISO 9001 deve rappresentare un'opportunità per dotarsi un sistema gestionale che, partendo da un'adeguata valutazione dei rischi e delle criticità insite nel sistema degli appalti pubblici, sia in grado di coniugare legalità, imparzialità, trasparenza, con obiettivi di efficienza e soddisfazione di risultato.

La costante valutazione dei rischi, la gestione di quelli maggiormente significativi, la ricerca degli opportuni ambiti di miglioramento, costituiscono obiettivi strategici del Comune di Livorno e hanno lo scopo di perseguire la piena soddisfazione degli utenti e l'impegno per il miglioramento continuo. Essi devono essere diretti a:

- Garantire la qualità delle prestazioni orientando i comportamenti alla piena soddisfazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti dei servizi (utenti interni, cittadini, imprese, altre Amministrazioni)
- Garantire legalità, indipendenza, imparzialità, trasparenza nelle attività che costituiscono il processo di acquisizione di lavori, beni, servizi
- Adottare e sviluppare il metodo della programmazione e della verifica dei risultati
- Promuovere le procedure più idonee a selezionare in modo imparziale le imprese più adeguate e le migliori offerte tra quelle presenti sul mercato
- Presidiare e migliorare le tempistiche dei processi interni
- Assicurare il costante coinvolgimento del personale, valorizzare le capacità professionali attraverso la formazione continua, la comunicazione e il sapere condiviso
- Gestire correttamente i fattori di rischio individuati
- Rispettare le norme vigenti nell'esercizio della propria attività

Obiettivi operativi per la qualità

Gli Uffici coinvolti debbono associare in modo dinamico ed in progress la presente Politica per la Qualità ad un quadro di obiettivi operativi da far emergere a seguito dell'individuazione del contesto di volta in volta vigente e della conseguente valutazione dei rischi. La mappatura degli

obiettivi deve essere annualmente oggetto di valutazione da parte della Giunta Comunale e deve comprendere sempre: obiettivi per la soddisfazione del cliente; obiettivi per la prevenzione dei problemi e per il miglioramento dei processi; obiettivi per il rispetto delle norme vigenti.

Inoltre debbono essere prodotti documentazioni relativi al:

- rispetto dei requisiti e dei programmi, misurato dal numero delle Non Conformità riferibili all'esecuzione
- miglioramento della soddisfazione dei utenti/fruitori dei servizi misurata con indagini di customer satisfaction
- miglioramento del grado di diffusione e di applicazione del Sistema Qualità
- ottimizzazione degli indici di efficacia dei processi operativi

L'Amministrazione Comunale con il presente atto d'indirizzo supporta l'introduzione, lo sviluppo, il mantenimento e il miglioramento del Sistema per la gestione della Qualità degli uffici Contratti, Provveditorato ed Economato e si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati al raggiungimento degli obiettivi e traguardi prefissati coerentemente con la politica e la strategia generale e secondo quanto stabilito nei documenti di programmazione dell'Ente.