

## OGGETTO: Politica della Qualità

Lo sviluppo del sistema della qualità e la relativa certificazione sono considerate condizioni fondamentali per lo sviluppo e la presenza sul mercato della nostra Azienda pubblica.

Infatti, per le imprese private la Qualità è potente fattore di competizione, in quanto caratteristica di elevato valore commerciale anche relativamente al valore del marchio del prodotto di mercato, permettendo di potenziare il valore del marchio e di elevare il livello di garanzia sui prodotti forniti.

L'Azienda pubblica invece non trova le sue motivazioni esistenziali esclusivamente nella competitività e nella redditività: la missione di un'azienda pubblica non è neppure nascostamente quella di produrre reddito, che invece è il primo scopo dell'azienda privata, talmente tanto che viene sempre sottaciuto. La missione dell'azienda pubblica è invece quello di produrre servizi contemperando alcuni aspetti sociali dei servizi e dell'occupazione senza gravare gli utenti di maggiori costi derivanti da diseconomie, e sottraendo agli svantaggi della rigida applicazione dei meccanismi di mercato i settori dell'economia che più ne potrebbero soffrire. Questo è permesso proprio dalla possibilità che ha l'Azienda pubblica di non perseguire una politica brutalmente reddituale, sfruttando il vantaggio competitivo, rispetto al privato, derivante proprio dalla mancanza del fine primario di fare utili, e che permette di non trascurare gli aspetti sociali dell'attività aziendale senza indurre particolari diseconomie nel sistema.

Proprio le condizioni che giustificano l'esistenza dell'Azienda pubblica conducono a privilegiare la qualità del servizio. Infatti, non vigendo il primario vincolo della redditività dell'Azienda, e mancando quindi anche i relativi alibi per tollerare elementi di non qualità in nome dell'economicità, assume la massima importanza la soddisfazione dell'utente; e ciò nell'ottica del miglioramento continuo che non può che essere l'unica e vera filosofia di gestione dell'Azienda al di là di possibili incrementi quantitativi dei servizi o di una mera gestione conservativa.

Nell'ottica del "miglioramento continuo" che resta la filosofia di fondo che l'Azienda pubblica deve adottare, l'introduzione di un sistema di qualità è un'ottima garanzia "formale" sia nei confronti degli enti committenti sia nei confronti dell'utenza relativamente alla trasparenza e della serietà con cui l'Azienda intende agire nella fornitura dei servizi.

L'introduzione della qualità ha ricadute positive nella definizione di tutte le procedure relative ai processi decisionali dell'Azienda, e quindi presenta numerosi vantaggi:


1. razionalizzazione dei processi interni ottenuta attraverso l'analisi e la definizione delle procedure operative, con individuazione ed eliminazione di tortuosità o addirittura duplicazioni di procedure, con relativa riduzione dei costi da non qualità;
2. diminuzione degli errori procedurali con riduzione dei relativi costi;
3. chiarezza organizzativa in termini di ruoli e di responsabilità, con individuazione e definizione delle varie responsabilità relative ai vari passaggi procedurali e definizione chiara e corretta dei rapporti gerarchici;
4. miglioramento dell'immagine dell'azienda e dei suoi dipendenti presso i cittadini;
5. possibilità di misurazione oggettiva dei risultati.

Connessi all'introduzione del sistema della qualità sono la crescita e lo sviluppo delle risorse umane attraverso la sensibilizzazione e la formazione sul tema della qualità e l'impegno a soddisfare i requisiti della UNI EN ISO 9001 e a perseguire il miglioramento dell'efficacia del Sistema di Gestione della Qualità.

La Direzione si impegna a definire ed a riesaminare obiettivi specifici per la Qualità.

In ottemperanza di nuovi dettami, l'alta direzione ha tenuto in considerazione il contesto interno ed esterno con le parti interessate per valutare disegni ed opportunità seguendo la nuova filosofia del "*risk based thinking*".

Verbania, 24 Maggio 2018

  
Il Presidente  
Roberto Tomatis