

 <b>COMUNE DI GENOVA</b>	<b>DIREZIONE SERVIZI CIVICI</b> <b>SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ</b>  <b>SERVIZI ANAGRAFE</b> <b>SERVIZI ELETTORALI E LEVA MILITARE</b> <b>STATO CIVILE</b>	<i>POLITICA DELLA QUALITÀ</i>
		PR 01 COM REV 03

## POLITICA PER LA QUALITÀ

I Servizi Anagrafici, Elettorali e Leva Militare e Stato Civile hanno elaborato una propria Politica per la Qualità che deve essere confrontata e condivisa da tutto il personale che contribuisce attivamente al processo di costante ricerca volta al miglioramento dei processi interni, che conseguentemente ed indirettamente si riflettono sulla cittadinanza.

L'obiettivo che i Servizi Anagrafici, Elettorali e Leva Militare e Stato Civile si sono dati è quello di finalizzare gli sforzi di tutto il proprio personale e la loro professionalità, garantita attraverso un costante aggiornamento, per operare col massimo impegno e la massima incisività nei confronti dei propri Clienti.

I Servizi Anagrafici, Elettorali e Leva Militare e Stato Civile si impegnano a:

1. garantire eguali condizioni di accesso per tutti senza discriminazione di età, razza sesso, provenienze religiose, nazionali, culturali, lingua, condizione sociale, assicurando il trattamento di dati sensibili e personali con particolare attenzione alla riservatezza, all'identità personale e alla protezione del dato secondo quanto previsto dalle normative nazionali e comunitarie in materia di privacy
2. rispondere ai crescenti cambiamenti della società e soddisfare i bisogni dei cittadini di ogni età, mettendoli in grado di partecipare e di contribuire alla vita della comunità;
3. attuare modalità di erogazione dei servizi agevolandone l'accesso, accogliendo le esigenze (esplicite, implicite e latenti) degli Utenti e attivando sistemi di monitoraggio continuo per verificarne il grado di soddisfazione e l'evoluzione dei bisogni; sviluppare l'attività di analisi sui dati derivanti dalle rilevazioni di customer satisfaction e promuovere iniziative con la partecipazione degli stakeholder;
4. fornire informazioni chiare e complete sui servizi erogati, diffondere la conoscenza dei servizi presso tutta la popolazione e promuoverne l'utilizzo;
5. garantire l'efficacia e l'efficienza dei propri servizi e prodotti, anche attraverso soluzioni innovative, **perseguendo la digitalizzazione di servizi/archivi** promuovendo i servizi on line e quelli di prossimità;
6. riesaminare e ridefinire periodicamente i propri obiettivi, attivare piani di miglioramento continuo che recepiscono le osservazioni e le proposte della Clientela e del personale, con particolare attenzione agli addetti al front-office, favorendone partecipazione e responsabilizzazione;
7. promuovere e favorire la cooperazione fra le diverse strutture dell'Ente, soprattutto con i servizi demografici decentrati sul territorio

8. sviluppare rapporti di collaborazione con organizzazioni e istituzioni della comunità internazionale, nazionale e locale;

9. sensibilizzare tutto il personale con riferimento alle Politiche del Sistema di Gestione per la Qualità e coinvolgerlo nel mettere al centro la Clientela/Utenza e delle sue esigenze, favorendo dialogo ed ascolto continui come preziose fonti di informazione per il miglioramento dei servizi offerti;

10. ottimizzare le risorse interne (umane, finanziarie e strumentali) e mettere in atto azioni volte alla semplificazione delle procedure e alla riduzione dei tempi e dei costi, pianificando ed attuando verifiche periodiche dell'organizzazione del lavoro e della gestione/erogazione dei servizi;

11. favorire la crescita professionale e l'aggiornamento continuo del personale tramite efficaci misure formative, che consentano, tra l'altro, l'acquisizione di sempre migliori competenze comunicative e relazionali, prevedendo con il personale neoassunto momenti di feedback sull'inserimento lavorativo; programmare e realizzare la formazione del personale neoassunto nei Municipi, in modo da garantire omogeneità dei servizi resi sul territorio, anche in remoto, in considerazione dell'emergenza pandemica;

12. esportare la propria esperienza all'esterno, attraverso la presentazione delle metodologie adottate all' ANUSCA ed ai Comuni della Provincia di Genova (Città Metropolitana), oltre che in ANCI, se ritenuto utile;

13. perseguire il miglioramento della vivibilità negli ambienti di lavoro, adottando misure di prevenzione dei rischi e innovazioni tecnologiche che possano agevolare gli operatori nello svolgimento dell'attività.

La Direzione provvede annualmente, a seguito dell'attività di Riesame, alla formalizzazione degli obiettivi concreti da raggiungere con l'applicazione del Sistema Qualità per gli aspetti relativi alla soddisfazione dell'utenza e al miglioramento dell'efficienza interna.

È altresì impegno della Direzione garantire il rispetto di tutte le prescrizioni derivanti dalle leggi e/o direttive specifiche che caratterizzano il servizio erogato.

La presente Politica viene riesaminata e, se necessario, rivista ed aggiornata, in occasione del Riesame della Direzione.

Comune di Genova  
Direzione Servizi Civici  
Il Direttore