



Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità
Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità
S. Marco, 4136 – 30124 Venezia
tel. 041.2748499 – fax. 041.2748512
e-mail: dir.segreteriagenerale@comune.venezia.it

Numero di protocollo generale e data indicati nel timbro

Oggetto: Adozione della *Politica per la qualità 2021-2023*, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE SEGRETERIA GENERALE,
ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA**

Premesso che:

- il D. Lgs. 27/10/2009, n. 150 *“Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”* richiama la centralità del tema della valutazione della qualità dei servizi, quale parametro di valutazione della performance organizzativa ed individuale;
- la L. 07/12/2012, n. 213 *“Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10 ottobre 2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012”* prevede che il sistema di controllo interno sia diretto a garantire anche il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente;
- l'art. 10, c. 9. del D. Lgs. 14/03/2013, n. 33 *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* richiama l'art. 11 del D. Lgs. 286/99 sulla Qualità dei servizi pubblici e il relativo obbligo di erogazione dei servizi pubblici nazionali e locali con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti;
- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 28/02/2013 è stato approvato il *Regolamento sul Sistema dei Controlli Interni* che, tra le tipologie di controllo annoverate, prevede il controllo della qualità dei servizi erogati ai fini del loro miglioramento continuo;
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 318 del 19 novembre 2020 è stata approvata la nuova struttura organizzativa del Comune di Venezia operativa dal 01/01/2021 e il relativo funzionigramma, che ha comportato il riassetto organizzativo complessivo conseguente al nuovo insediamento dell'Amministrazione Comunale al fine di garantire un più efficace coordinamento delle attività rispetto alle varie Direzioni dell'Ente;



Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza

Settore Tutela Dati e Qualità
Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità
S. Marco, 4136 – 30124 Venezia
tel. 041.2748499 – fax. 041.2748512
e-mail: dir.segreteriagenerale@comune.venezia.it

Considerato che:

- dal 2002 il Comune di Venezia si è dotato di un sistema di gestione della qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e ha ottenuto, seguendo nel tempo una logica incrementale, la certificazione di qualità ISO 9001:2015 di n. 127 processi lavorativi afferenti a più strutture organizzative dell'Ente;
- le attività per il mantenimento e lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità rientrano tra le funzioni attribuite al Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità - Settore Tutela Dati e Qualità afferente alla Direzione Segreteria Generale, Anticorruzione e Trasparenza, così come previsto nel funzionigramma vigente, approvato con la suddetta deliberazione di Giunta Comunale n. 318 del 19 novembre 2020;
- la vigente *politica per la qualità* necessita di essere adeguata all'attuale contesto organizzativo ed operativo dell'Ente affinché, coerentemente con gli altri strumenti di programmazione dell'Ente e con quanto previsto al p. 5.2 della norma UN EN ISO 9001:2015, ne supporti gli indirizzi strategici e costituisca un quadro di riferimento per gli obiettivi per qualità;

DISPONE

- per quanto espresso in premessa, di adottare la *Politica per la qualità 2021-2023*, rappresentata nell'Allegato A, facente parte integrante del presente provvedimento;
- di demandare le conseguenti attività di pubblicazione e comunicazione della *Politica per la qualità* al Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità.

*Il Direttore della Direzione Segreteria Generale,
Anticorruzione e Trasparenza
- Raffaele Pace -
(Firmato digitalmente)**

**Il presente documento risulta firmato digitalmente ai sensi del C.A.D. D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. ed è conservato nel sistema di gestione documentale del Comune di Venezia. L'eventuale copia del presente documento informatico viene resa ai sensi degli art. 22, 23 e 23 ter D.Lgs. 7/3/2005 n. 82.*

Responsabile del procedimento: dott.ssa Caterina Pezzo
Responsabile del Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità
E-mail: caterina.pezzo@comune.venezia.it