

Politica per la Qualità

Il Comune di Milano guarda al futuro ispirandosi a valori di legalità e trasparenza, capacità, indipendenza e ritiene che la qualità dei servizi sia obiettivo strategico e componente essenziale delle politiche agite dall'amministrazione.

Il Comune di Milano intende operare per migliorare gli standard di qualità offerti alla cittadinanza e pertanto individua nel sistema di gestione qualità una leva fondamentale per il perseguimento della soddisfazione dei cittadini e si impegna a:

1. Assicurare la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini nelle decisioni e nelle scelte che riguardano la qualità dei servizi pubblici rendendo più diretto, semplice e efficace il rapporto tra cittadino, parti interessate ed amministrazione;
2. Garantire l'imparzialità e la trasparenza dell'azione amministrativa anche attraverso una chiara e libera comunicazione delle informazioni che riguardano l'organizzazione e le attività dell'ente;
3. Cogliere le esigenze e le aspettative dei cittadini e parti interessate anche attraverso l'analisi del contesto ed il sistematico ascolto dei bisogni e delle segnalazioni, per pianificare e migliorare gli standard di qualità dei propri servizi;
4. Monitorare la soddisfazione del cittadino/utente attraverso l'analisi dei reclami e indagini di gradimento al fine di orientare in modo efficace le azioni di miglioramento;
5. Soddisfare i requisiti applicabili e gli impegni assunti e mantenere la conformità a leggi e regolamenti;
6. Favorire l'attrattività e fruibilità della città, diffondendo l'offerta culturale, artistica e spazi per il tempo libero, per una città da vivere e accogliente;
7. Valorizzare il patrimonio arboreo e la rete di parchi cittadini, per una città sempre più verde e sostenibile;
8. Investire sui servizi di prossimità e interventi nel campo del welfare, promuovendo il diritto e la tutela della salute e l'inclusione sociale, con attenzione alle fasce più fragili della popolazione;
9. Potenziare la vigilanza del territorio attraverso il rafforzamento dei servizi di polizia locale e interventi di promozione alla legalità per una città più sicura e vivibile;
10. Ammodernare il sistema amministrativo, anche attraverso la semplificazione e la digitalizzazione delle procedure amministrative con una espansione dei servizi digitali;
11. Effettuare una chiara e tempestiva programmazione unitamente a un corretto dimensionamento delle risorse e all'innovazione tecnologica e metodologica a supporto dell'erogazione dei servizi e dell'efficienza amministrativa;
12. Investire sulla formazione per valorizzare le persone coinvolte, accrescere competenze e consapevolezza e creare una cultura organizzativa, per diffondere le buone prassi anche attraverso la gestione del Sistema di Gestione Qualità;
13. Implementare, mantenere e gestire il sistema di gestione per la qualità dei servizi conforme alla norma ISO 9001:2015, come base e spinta per il miglioramento continuo della qualità dei servizi e promozione di una cultura ed etica della qualità;

Gli obiettivi specifici per la Qualità riflettono l'attuazione dei contenuti della Politica per la Qualità qui sopra enunciati, sono misurabili e coerenti con essi e sono inclusi negli obiettivi generali dell'Amministrazione Comunale. La Politica della Qualità sarà riesaminata periodicamente al fine di aggiornarla e di valutarne l'efficacia.