

### LA NOSTRA MISSION

-  Perseguire l'interesse della pluralità degli individui che vivono la Città di Venezia dando loro voce per creare insieme una città migliore
-  Mettere le capacità e la professionalità dei dipendenti al servizio dell'organizzazione e dei cittadini per erogare prestazioni sempre più efficaci ed efficienti a beneficio della città
-  Dare conto delle decisioni, dei risultati raggiunti e delle risorse impiegate per garantire la trasparenza delle azioni intraprese e favorire la partecipazione della comunità

### LA NOSTRA VISION

“ **+ VALORE PUBBLICO**  
**+ PERFORMANCE**  
**- RISCHI**  
**+ SALUTE** ”

### I NOSTRI OBIETTIVI

-  Orientare il miglioramento della performance in modo sistemico per la semplificazione, la digitalizzazione, la piena accessibilità, le pari opportunità e l'equilibrio di genere, funzionali alle strategie di generazione del Valore Pubblico
-  Promuovere e valorizzare la partecipazione dei cittadini all'azione amministrativa
-  Adottare strategie organizzative fondate sui concetti di merito e competenza e sulla valorizzazione dei talenti dei dipendenti

### GLI STRUMENTI

-  Attuazione del **PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE** mediante l'individuazione di obiettivi ed azioni di semplificazione, selettività, adeguatezza, integrazione, finalizzati a generare **VALORE PUBBLICO**
-  Sviluppo di un **SISTEMA QUALITÀ**, in conformità alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001**, coerente con le logiche di semplificazione ed efficientamento dei processi operativi a salvaguardia del principio di coerenza tra gli strumenti di programmazione, di esecuzione e di controllo
-  Implementazione di un **SISTEMA DI MAPPATURA PERMANENTE DEI PROCESSI** a supporto dell'analisi e delle valutazioni di contesto e di rischio, in linea con le disposizioni in materia di trasparenza e anticorruzione

### I RUOLI E LE RESPONSABILITÀ

-  Il Servizio competente in materia di processi e qualità supporta l'organizzazione nella progettazione, nell'implementazione e nel monitoraggio del sistema di gestione per la qualità, nonché nella promozione della cultura della qualità dell'organizzazione, dei principi del miglioramento continuo e dell'armonizzazione dei processi aziendali
-  Direttori e dirigenti assicurano che i processi per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, siano attuati ed aggiornati sulla base dell'analisi e della valutazione del contesto e delle esigenze delle parti interessate, nonché della valutazione dei risultati, in ottica di miglioramento continuo
-  Ciascuna persona dell'organizzazione collabora per la realizzazione degli specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità definiti in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa

### IL NOSTRO IMPEGNO

-  L'organizzazione si impegna ad attuare un **Percorso Qualità** di crescita progressiva in ottica sistemica ed evolutiva dell'Ente nel suo complesso in tema di qualità dei servizi.  
Tale **Percorso Qualità** prevede azioni concrete volte a coordinare e sostenere le persone nell'efficace attuazione del sistema qualità puntando al miglioramento costante dei servizi offerti alla collettività con un rinnovato approccio alla gestione quotidiana delle attività, secondo precisi **COMPORAMENTI** che prevedono:
  - il raggiungimento di **OBIETTIVI** con costi, tempi e requisiti definiti
  - la massima attenzione alla pianificazione e alla **PROGETTAZIONE** delle attività in funzione del **CONTESTO**
  - l'attento **MONITORAGGIO** e **CONTROLLO** in corso d'opera al fine di ridurre **RISCHI**, gestire **ANOMALIE** e cogliere **OPPORTUNITÀ**
  - il **CLIENTE** interno ed esterno come riferimento per la qualità dei servizi/prodotti erogati
  - il potenziamento dell'utilizzo delle **TECNOLOGIE** a beneficio della semplificazione dei rapporti con la collettività nonché ai fini della conservazione, condivisione e gestione delle **INFORMAZIONI** a supporto del processo decisionale
  - la **FORMAZIONE** e la **LEADERSHIP** come strumenti per prendersi cura delle persone e motivarle al **MIGLIORAMENTO** continuo.
... perché la **QUALITÀ** non sia un "bollino", ma il nostro modo di agire per generare **VALORE PUBBLICO**.

