




2021-2023




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

“Sviluppare ed attuare un grande progetto civico con cui governare strategicamente la Città di Venezia, grazie anche al supporto della comunità, per ottenere risultati concreti ed offrire servizi che rispondano in modo sempre più efficace alle reali esigenze della collettività”



I NOSTRI OBIETTIVI

-  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
-  Orientare il miglioramento della performance in modo sistemico per la semplificazione ed economicità dei processi, trasparenza, responsabilizzazione dei ruoli, efficientamento e razionalizzazione dell'apparato amministrativo

GLI STRUMENTI

-  Sviluppo di un SISTEMA QUALITÀ, in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 e coerentemente 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
-  Adesione al progetto PON METRO con l'obiettivo primario di consentire ai cittadini di interagire digitalmente con l'Ente e fornire loro un unico punto di accesso ai servizi pubblici erogati dal Comune di Venezia e dalle aziende comunali partecipate

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
-  I direttori e dirigenti assicurano, coerentemente con il sistema qualità, 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:

- raggiungimento di **OBIETTIVI** con costi, tempi e requisiti definiti
- massima attenzione alla pianificazione e alla **PROGETTAZIONE** delle attività in funzione del **CONTESTO**
- attento **MONITORAGGIO** e **CONTROLLO** in corso d'opera al fine di ridurre **RISCHI**, gestire **ANOMALIE** e cogliere **OPPORTUNITÀ**
- **CLIENTE** interno ed esterno come riferimento per la qualità dei servizi/prodotti erogati
- 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
- **FORMAZIONE** e **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.