

Politica per la Qualità e l'Ambiente

Il Comune di Milano ritiene che la qualità e la sostenibilità ambientale:

- sono obiettivi strategici per dare efficacia all'azione amministrativa.
- sono componenti essenziali di tutte le politiche agite dall'Amministrazione.

Pertanto, a seguito del già attuato processo di certificazione di una consistente parte dei servizi erogati ai requisiti delle norme ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, intende mantenere, implementare e revisionare l'attuale Sistema di Gestione integrato per la Qualità e l'Ambiente al fine di:

1. assicurare la partecipazione e il coinvolgimento dei cittadini nelle decisioni e nelle scelte che riguardano la qualità dei servizi pubblici, sulla base dell'assunto che i cittadini sono e debbono essere una "risorsa" per le amministrazioni e non meri destinatari e utenti rendendo più diretto semplice e efficace il rapporto tra cittadino ed amministrazione.
2. individuare e soddisfare i requisiti, le esigenze e le aspettative dei cittadini svolgendo sistematiche rilevazioni su continuità, puntualità, correzione e ripristino in caso di guasti, informazione agli utenti, risposta alle richieste e ai reclami, indennizzi automatici in caso di disservizio.
3. effettuare indagini di customer satisfaction per garantire la misurazione e la quantificazione degli obiettivi di qualità e ambientali.
4. mantenere la conformità alle carte dei servizi e a tutte le leggi, regolamenti, atti in materia ambientale applicabili alle attività.
5. garantire in ogni caso, a fronte di scioperi nei servizi, la più completa e tempestiva informazione ai cittadini utenti.
6. garantire il miglioramento continuo dei propri servizi e delle performance ambientali per adeguarsi all'evoluzione della domanda dimostrando un'attenzione specifica alle modalità di spesa applicando periodicamente il criterio della spending review.
7. continuare a mappare, descrivere e certificare i processi gestionali e amministrativi trasversali e comuni erogati con l'intento di omogeneizzarli e renderli trasparenti valorizzando le risorse umane coinvolte attraverso la condivisione delle attività svolte e delle loro responsabilità.
8. favorire la piena attuazione del Codice dell'amministrazione digitale (CAD), fondato sul riconoscimento del diritto per cittadini e imprese di richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni e nell'accesso alle Pubbliche Amministrazioni.
9. realizzare un sistema per il controllo e lo sviluppo della "qualità dei servizi" che possa entrare gradualmente a far parte dei capitolati d'appalto.
10. riaffermare il principio di imparzialità dell'Amministrazione comunale, dell'autonomia e responsabilità individuale dei dirigenti e dei dipendenti misurata sui risultati a cui correlare la corretta gestione di incentivi per riconoscerne il merito e la competenza, l'efficienza e l'efficacia nella gestione dei servizi.
11. investire sulla formazione come leva per creare cultura organizzativa e diffondere / valorizzare le buone prassi attuate attraverso la gestione del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente.
12. divulgare i principi etici di sostenibilità ambientale all'interno dell'Ente e avere un dialogo aperto sulle tematiche ambientali con Comuni limitrofi, associazioni territoriali, e stakeholders.
13. attivare e conservare un vero e proprio sistema di comportamenti sull'uso di consumi

energetici, idrici, materiali, raccolta differenziata e acquisti, da parte del personale interno ed esterno che riduca gli sprechi e tuteli l'ambiente.

14. garantire un miglioramento continuo dei propri servizi e delle performance ambientali per adeguarsi all'evoluzione della domanda.

Gli obiettivi specifici per la Qualità e l'Ambiente riflettono l'attuazione dei contenuti della Politica per la Qualità e l'Ambiente qui sopra enunciati, sono misurabili e coerenti con essi e sono inclusi negli obiettivi generali dell'Amministrazione Comunale.

Questa Politica della Qualità e dell'Ambiente sarà riesaminata periodicamente al fine di valutarne l'efficacia e l'efficienza. (Rif. Norma ISO 9001:2008 p. 5.3 e Norma ISO 14001:2004 p. 4.2)

Il Responsabile del Sistema di Gestione Qualità e Ambiente
Dott. Andrea Lanzi