

Politica per la qualità Camera di Commercio di Bergamo – Anno 2023

La Direzione stabilisce, attua e mantiene una Politica per la Qualità che:

- a. sia appropriata alle finalità e al contesto della Camera di commercio e supporti i suoi indirizzi strategici
- b. costituisca un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi della qualità
- c. includa l'impegno a soddisfare i requisiti di qualità applicabili¹
- d. includa il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità

La Politica per la Qualità è:

1. disponibile e mantenuta come informazione documentata
2. comunicata, compresa e applicata all'interno dell'Organizzazione
3. disponibile alle parti interessate.

Per consentire la realizzazione di questa politica e migliorarla nel tempo, la Direzione ha messo a disposizione le persone, le risorse, i mezzi tecnici ed economici e i processi in quanto ritiene che il miglioramento continuo sia indispensabile per competere nel mercato e svilupparsi nel rispetto delle condizioni di economicità e redditività nonché delle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

La Direzione si è inoltre impegnata a definire nel tempo obiettivi che possano essere monitorati, per consentire le necessarie azioni di correzione e di miglioramento.

In particolare la Direzione individua, come **elementi fondamentali** della Politica per la Qualità, l'impegno a:

- stabilire, applicare, erogare e migliorare in modo continuo i processi camerale, sia gestionali sia operativi, per soddisfare pienamente le aspettative del cliente e delle altre parti interessate nel rispetto dei loro requisiti e di quelli cogenti applicabili
- garantire il coinvolgimento, la consapevolezza, la motivazione, la leadership e la partecipazione attiva del personale che svolge attività lavorative sotto il suo controllo
- determinare e valutare i rischi e le opportunità per poter conseguire i risultati attesi
- garantire la sicurezza e l'affidabilità del servizio in un ambiente di lavoro rispettoso della sicurezza di tutti
- ridurre le anomalie e le criticità attraverso la loro correzione e prevenzione
- perseguire il miglioramento continuo dell'Organizzazione e dei processi e la costante evoluzione del sistema per verificarne ed adeguarne la rispondenza al contesto in cui l'Ente opera e alle esigenze e aspettative delle parti interessate
- garantire processi decisionali basati sulle evidenze e un quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi per la qualità in maniera oggettiva e misurabile
- dimostrare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione dello stesso, tramite un ente di parte terza
- riesaminare la validità e l'adeguatezza della politica per la qualità almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione.

La Direzione evidenzia come la qualità sia un impegno di tutti e chiede impegno diretto all'applicazione del Sistema Qualità. A supporto di tali impegni la Direzione definisce obiettivi per la qualità e si impegna a riesaminarli annualmente.

Politica per la qualità

Il rispetto della legittimità nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali rappresenta ormai per la Pubblica Amministrazione soltanto una condizione minima necessaria, ma non sufficiente, per ritenere adeguato il livello standard di qualità delle prestazioni erogate.

La ricerca del miglioramento continuo costituisce l'obiettivo principale dell'attività della Camera di Commercio di Bergamo, non solo per erogare servizi "maturi" a sempre maggiore contenuto di qualità, affidabilità ed economicità, ma anche per creare nuovi servizi, in risposta ai nuovi bisogni dei propri utenti, scaturiti dal processo di modernizzazione e digitalizzazione cui il Sistema camerale è chiamato. Nel panorama della P.A., infatti, le Camere di commercio sono da sempre in prima linea nell'evoluzione dei processi e nella proposta alla propria utenza di prodotti improntati al digitale, con ciò impegnandosi nell'accompagnamento delle imprese a tali cambiamenti.

¹ Linee guida Certiquality ISO 9001:2015

La Camera di Commercio di Bergamo è quindi costantemente impegnata da una parte come attore, attraverso l'adozione di un Sistema di Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che rappresenta un valore aggiunto a presidio della mappatura e standardizzazione dell'attività amministrativa in distinte procedure, costantemente monitorate a cura dell'Organismo di Certificazione; dall'altra come promotore e divulgatore di una cultura della qualità con l'adozione degli standard di qualità dei servizi pubblici ex art. 32, co. 1 D.Lgs. 193/2013, per garantire agli utenti adeguati strumenti di informazione, trasparenza e tutela.

A seguito di queste scelte strategiche, strettamente in linea anche con le disposizioni in tema di "spending review", "amministrazione trasparente" e "anticorruzione", la Camera di Commercio di Bergamo si impegna a:

- prevedere specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni e della qualità in sede di pianificazione strategica e programmazione operativa
- sfruttare in tale direzione le potenzialità offerte dalle tecnologie, anche attraverso l'interconnessione dei sistemi informativi dei diversi attori coinvolti nelle politiche pubbliche, rendendo inoltre evidente, in sede di valutazione di efficacia, il contributo effettivamente fornito dagli investimenti tecnologici
- sviluppare un proficuo collegamento tra i sistemi di controllo interno e le azioni di miglioramento della qualità e delle prestazioni attraverso il monitoraggio, la valutazione e la rendicontazione strutturata del miglioramento continuo
- coinvolgere nelle azioni di miglioramento continuo i destinatari delle politiche e, più in generale, i portatori di interesse assicurando, in ogni caso, informazione adeguata sugli obiettivi di miglioramento e i risultati raggiunti.

I **principi ispiratori** della politica della qualità della Camera di Commercio di Bergamo possono essere così riassunti: Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità - Capitolo 5.2 Politica per la qualità.

- **Accessibilità:** capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinabile in termini spaziali, temporali e di possibilità di utilizzo di canali diversi (es: facilità di accesso al luogo in cui si eroga il servizio attraverso la dislocazione sul territorio, riduzione del numero di passaggi procedurali per ottenere il servizio richiesto, disponibilità di molteplici forme di comunicazione, quali telefono, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web, social media, ecc)
- **Tempestività:** riduzione del tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile, a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo)
- **Trasparenza:** cioè semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse. Queste caratteristiche sono influenzate dal formato e dai mezzi di diffusione dell'informazione rilasciata nonché dalla disponibilità di meta-informazioni a suo corredo (per esempio: indicazione dei responsabili, delle modalità di diffusione delle informazioni e della frequenza degli aggiornamenti, pubblicazione dei dati relativi al rispetto degli standard, alle modalità per presentare reclamo e per accedere a eventuali forme di indennizzo, agli strumenti di dialogo con i cittadini, alle modalità di effettuazione dei monitoraggi del servizio e dei risultati conseguiti)
- **Efficacia:** capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.
- **Sostenibilità:** la promozione della crescita economica e del lavoro, la trasparenza nella rendicontazione delle iniziative adottate, sono diventate fondamentali nell'ottica di una programmazione capace di favorire uno sviluppo equilibrato e di preservare le generazioni future. La digitalizzazione e la semplificazione quindi come strumento per la realizzazione di una P.A. ecosostenibile.

La Camera di Commercio di Bergamo redige tre documenti relativi alla misurazione del raggiungimento dei propri obiettivi.

Piano Integrato di Attività e Organizzazione

Nel Piano agli obiettivi strategici definiti dal Consiglio in sede di approvazione della Relazione Previsionale e programmatica e del Bilancio di Previsione vengono associati gli indicatori per la misurazione del relativo raggiungimento. A cascata, gli stessi obiettivi sono inoltre declinati in obiettivi operativi, per ognuno dei quali sono ugualmente individuati appositi indicatori.

Relazione sulla Performance

Questo documento rendiconta i risultati realizzati al 31 dicembre e conclude il ciclo annuale di gestione della performance.

Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio ("PIRA")

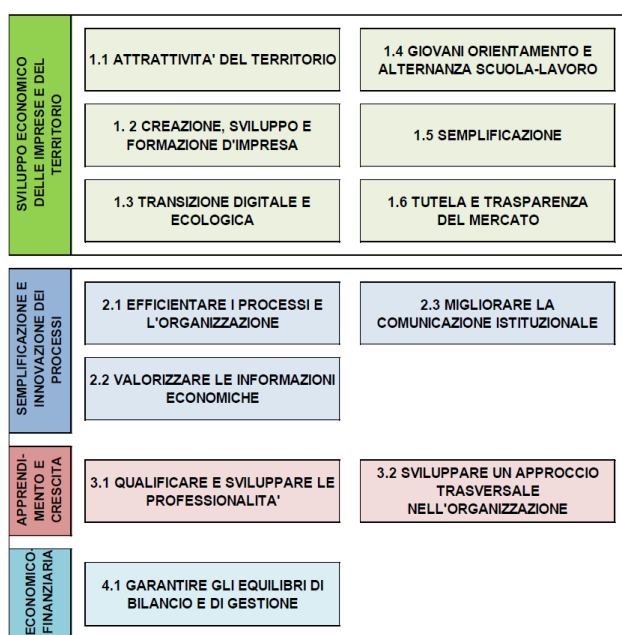
Questo documento espone informazioni sintetiche relative ai principali obiettivi da realizzare e riporta per ciascuno gli indicatori utili per misurarne il raggiungimento collegandoli alle cd. missioni del Bilancio di previsione dello Stato.

Nel 2021 la Camera di Bergamo ha intrapreso un percorso di rendicontazione di sostenibilità economica, sociale e ambientale realizzando il Bilancio di sostenibilità 2020 attraverso cui comunicare agli stakeholder valori, obiettivi, attività, impatti e risultati dell'Ente. Nel 2022 il percorso è proseguito con la redazione del Bilancio di sostenibilità 2021, pienamente conforme agli standard internazionali della Global Reporting Initiative (GRI) - opzione core. Nel 2023 l'Ente proseguirà l'attività di redazione affinando metodologie e contenuti, in particolare, il Bilancio di sostenibilità riferito all'anno 2022 sperimenterà un approfondimento degli effetti che la Camera di commercio può generare con le sue attività e progettualità, rispetto agli obiettivi di sostenibilità delle Nazioni Unite ("SDGs") e, allo stesso tempo, avvierà un processo di individuazione, analisi e valutazione dell'impatto che le iniziative della stessa producono sul sistema delle imprese e nel contesto sociale di riferimento.

Contribuire allo sviluppo sostenibile e al buon funzionamento del sistema economico locale, in linea con i goals delle Nazioni Unite si conferma il ruolo della Camera, oggi sempre più attuale, di istituzione per l'economia.

Il 2023 si profila come un anno complesso poiché denso di sfide che richiederanno un ulteriore sforzo da parte della Camera, in sinergia con le altre istituzioni e i diversi attori economici e sociali del territorio, in primo luogo legate alle incognite principali che peseranno sulla nostra economia - inflazione, tassi di interesse e caro energia, legate alla dinamica economica osservata nel Paese. Centrale rimane la prosecuzione dell'impegno della Camera volto alle tre transizioni digitale, ecologica e amministrativa, che rappresentano il fulcro delle misure del Piano di Ripresa e Resilienza (PNRR) oltre che strumenti atti a garantire la crescita sostenibile della nostra economia.

La Mappa Strategica riporta in modo schematico le prospettive e gli obiettivi che la Camera si è data per il mandato 2020-2025. Essi sono pienamente coerenti con il disposto del Decreto MISE del 7 marzo 2019, relativo alla ridefinizione dei servizi che il sistema delle Camere di Commercio è tenuto a fornire sull'intero territorio nazionale, in relazione alle funzioni amministrative ed economiche di cui all'articolo 2 della legge 29 dicembre 1993, n. 580 e all'articolo 7, comma 2, del decreto ministeriale 16 febbraio 2018.



Gli impegni per la qualità, nella loro concreta applicazione, sono supportati da strumenti, modalità e risorse necessarie per assicurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nel 2023 proseguirà l'azione formativa per i Responsabili e per gli Auditor, a supporto dell'azione di sensibilizzazione e consapevolezza sul Sistema Qualità.

Il Segretario Generale si prefigge di dare un'adeguata presentazione e diffusione delle scelte operative dell'ente in ordine alla qualità a tutto il personale, delineandone le motivazioni ed i presupposti. In questo modo intende sensibilizzare e coinvolgere tutto l'ente nel raggiungimento degli obiettivi di qualità individuati dalla presente politica.

17 marzo 2023