



UNITA' OPERATIVA COMPLESSA GESTIONE ASSOCIATA SUAP POLITICHE PER LA QUALITA'

Approvate con Delibera di Giunta Comunale n.207 dell'11/10/2013

Mediante l'adozione del Sistema di Gestione per la Qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2008, l'Ufficio SUAP del Comune di Pordenone intende ottenere la soddisfazione dei propri utenti, offrendo un servizio in continuo miglioramento, che punti ai seguenti risultati:

- garantire la trasparenza amministrativa mediante pubblicazione delle informazioni necessarie per la corretta fruizione dei servizi affidati al servizio SUAP;
- offrire agli utenti un unico punto di riferimento per la gestione delle pratiche autorizzatorie, garantendo un servizio sempre più competitivo, efficiente e costantemente accessibile;
- snellire le modalità di presentazione delle pratiche, per diminuire i tempi e i costi a carico dell'utente;
- ottimizzare la gestione documentale, mediante l'eliminazione della presentazione in cartaceo delle pratiche e documenti allegati e l'applicazione dei sistemi di archiviazione informatica;
- ottimizzare le risorse umane tramite la protocollazione elettronica;
- ottimizzare i tempi di erogazione del servizio, riducendo i tempi dei procedimenti autorizzatori, monitorare i tempi dei procedimenti al fine di risolvere eventuali criticità, eliminare i tempi "morti" dei procedimenti tramite la trasmissione informatica delle pratiche agli enti coinvolti nei procedimenti;
- consentire ai professionisti e alle imprese la possibilità di visualizzare in tempo reale lo stato di avanzamento delle pratiche e la visualizzazione online di tutti i documenti correlati.

Per far questo, si impegna a:

- definire in modo chiaro le caratteristiche del servizio, per renderlo fruibile con semplicità da parte degli utenti;
- conferire al Responsabile del Sistema di Gestione l'autorità necessaria per assicurare che il Sistema di Gestione sia correttamente definito e costantemente attuato;
- assicurare che il personale della struttura sia in possesso delle competenze e formazione necessarie, incoraggiando e supportando il personale nel miglioramento continuo;
- definire adeguati obiettivi per il Sistema di gestione, assicurare che siano rese disponibili risorse e responsabilità per il raggiungimento degli stessi;
- monitorare i propri processi per evidenziare gli scostamenti dai risultati attesi ed apportare al Sistema di Gestione le necessarie modifiche, al fine di migliorarne nel tempo l'efficienza ed efficacia;
- verificare il grado di soddisfazione degli utenti.