COPIA FIRMATA

5.2.1 POLITICA PER LA QUALITÀ

L'alta Direzione della **Sezione Misure di Prevenzione presso la Procura della Repubblica di Palermo**, nella consapevolezza che la qualità è anzitutto accrescimento della soddisfazione dei propri clienti, identificati nei Pubblici Ministeri, ha implementato e mantenuto, già da diversi anni, all'interno della propria struttura organizzativa un Sistema di Gestione per la Qualità, conforme, dapprima, alla norma UNI EN ISO 9001:2008, e oggi, alla norma UNI EN ISO 9001:2015, perseguendo l'obiettivo di garantire l'efficacia e l'efficienza dell'azione istituzionale in materia di misure di prevenzione ascrivibile alla Procura della Repubblica, nonché il mantenimento e il miglioramento continuo delle caratteristiche qualitative dei propri processi nel loro complesso e dei singoli servizi forniti al Cliente P.M.

Nell'organizzazione è diffusa la consapevolezza che la politica della qualità è il simbolo stesso del superamento di una non più attuale concezione del rapporto tra la Pubblica Amministrazione e il cittadino fruitore dei servizi erogati e del definitivo ripudio di una rappresentazione del potere burocratico chiuso in sé stesso.

La Sezione Misure di Prevenzione della Procura della Repubblica di Palermo, nel dotarsi di una propria politica della qualità, che contiene la ragionata esposizione di tutte le attività svolte, amministrative autonomamente ovvero d'investigative in funzione ausiliaria rispetto alla giurisdizione, ha inteso – appunto – offrire ai cittadini un essenziale strumento di conoscenza che ne agevoli al massimo l'interlocuzione, guidandoli nella talvolta inevitabile complessità delle procedure.

L'adozione di un approccio di tipo "*risk based thinking*" assicura l'efficace applicazione dei processi, ponderando adeguatamente analisi e valutazione di contesto e di rischio.

Per consentire la realizzazione di questa politica e migliorarla nel tempo, l'Alta Direzione mette a disposizione idonee e sufficienti risorse umane, attrezzatture, mezzi tecnici in adeguati ambienti di lavoro, ritenendo essenziale il miglioramento continuo nel tempo e l'accrescimento della soddisfazione del Cliente e delle altre parti interessate.

L'Alta Direzione definisce nel tempo obiettivi che possano essere monitorati, per consentire le necessarie azioni di miglioramento anche correttive.

DIRETTIVE ED OBIETTIVI

La **Sezione Misure di Prevenzione presso la Procura della Repubblica di Palermo** si è dotata di un sistema di gestione della qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, che regola le attività organizzative e tecniche applicate all'organizzazione in modo sistematico, pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

a) il continuo progresso delle modalità di gestione dei processi per il conseguimento di risultati, qualitativi e quantitativi, sempre migliori;

b) il conseguimento di un elevato livello di efficacia ed efficienza circa l'erogazione del servizio al Cliente Pubblico Ministero.

La realizzazione degli obiettivi fissati con la Politica per la Qualità sarà possibile anche attraverso la scrupolosa e puntuale applicazione di quanto riportato nella documentazione del proprio Sistema Qualità fondato sulle opportunità emerse dall'Analisi dei Rischi/Opportunità.

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

- Garantire una costante attenzione al contesto interno ed esterno e alle parti interessate al fine di commisurare le azioni per affrontare rischi e opportunità alla significatività dei fattori interessati;

- Garantire servizi che soddisfino il Cliente per tutti i requisiti applicabili che soddisfano i bisogni del Cliente medesimo (P.M.);

- Garantire al Cliente (Pubblico Ministero) che il servizio d'istruzione e definizione dei fascicoli di misure di prevenzione aperti negli ultimi anni, compreso il successivo inserimento dei dati nel Registro Informatizzato, sia espletato e mantenuto nel rispetto dei requisiti previsti per ciascun anno, consentendo al tempo stesso il controllo dall'esterno di tali aspetti mediante prestabiliti indicatori/target numerici, con i quali quantificare e misurare la qualità del servizio

erogato, impegnandosi inoltre a comunicare il grado di raggiungimento degli stessi e a perseguire il miglioramento continuo di tali standard;

- Razionalizzare e ottimizzare le varie attività, sia gestionali sia esecutive, per raggiungere indici di efficienza all'interno di parametri prefissati;
- Garantire il quadro di riferimento per determinare e riesaminare gli obiettivi per la qualità in maniera oggettiva e misurabile;
- Garantire la costante evoluzione del sistema per verificarne e adeguarne la rispondenza al variare del contesto interno ed esterno analizzando gli andamenti degli indici di misura prefissati per singolo processo;
- Garantire il soddisfacimento dei requisiti applicabili per il miglioramento continuo, monitorando e misurando i processi definiti tramite analisi e valutazione (audit interno, relazione R.A.Q., riesame della direzione);
- Garantire che i suoi contenuti siano comunicati, compresi e attuati a tutti i livelli significativi di responsabilità dell'Organizzazione;
- Garantire la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie allo svolgimento e al controllo dei processi;
- Garantire un ambiente di lavoro rispettoso della sicurezza e della salute di tutti;
- Garantire il coinvolgimento, la soddisfazione e la motivazione del personale affinché maturi una sempre maggiore consapevolezza del proprio ruolo anche mediante autovalutazione;
- Definire e diffondere informazioni documentate chiare atte a identificare un funzionamento efficace ed efficiente dei processi e il controllo dei servizi;
- Comprendere e rafforzare il rapporto con il Cliente e le altre parti interessate, migliorandone il grado di soddisfazione;

- Garantire periodicamente il monitoraggio dei risultati ottenuti condividendoli con le parti interessate;
- Ridurre le non conformità e i reclami, identificandone le cause, attraverso la loro prevenzione e le attività di miglioramento continuo che tengano conto della soddisfazione del Cliente (PM);
- Attuare una valutazione dei consulenti esterni per ridurre i rischi connessi all'utilizzo di servizi, di competenze non adeguate ai requisiti di riferimento;
- Verificare la corretta applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la certificazione tramite un Ente di parte terza;
- Riesaminare la validità del Sistema di Gestione per la qualità almeno annualmente in occasione del Riesame di Direzione, per misurarne l'attuazione e l'efficacia e la sua conformità alla presente Politica della qualità, assicurando l'adozione di opportune azioni correttive onde rimuovere eventuali cause d'inadeguatezza del Sistema di Gestione.

La Direzione evidenzia come la qualità così intesa sia un impegno di tutti e chiede impegno diretto alla applicazione del Sistema Qualità approvato ed emesso.

La Direzione si impegna a sottoscrivere quanto dichiarato e a divulgarlo a tutti i dipendenti.

Il Procuratore della Repubblica
- Maurizio de Lucia -