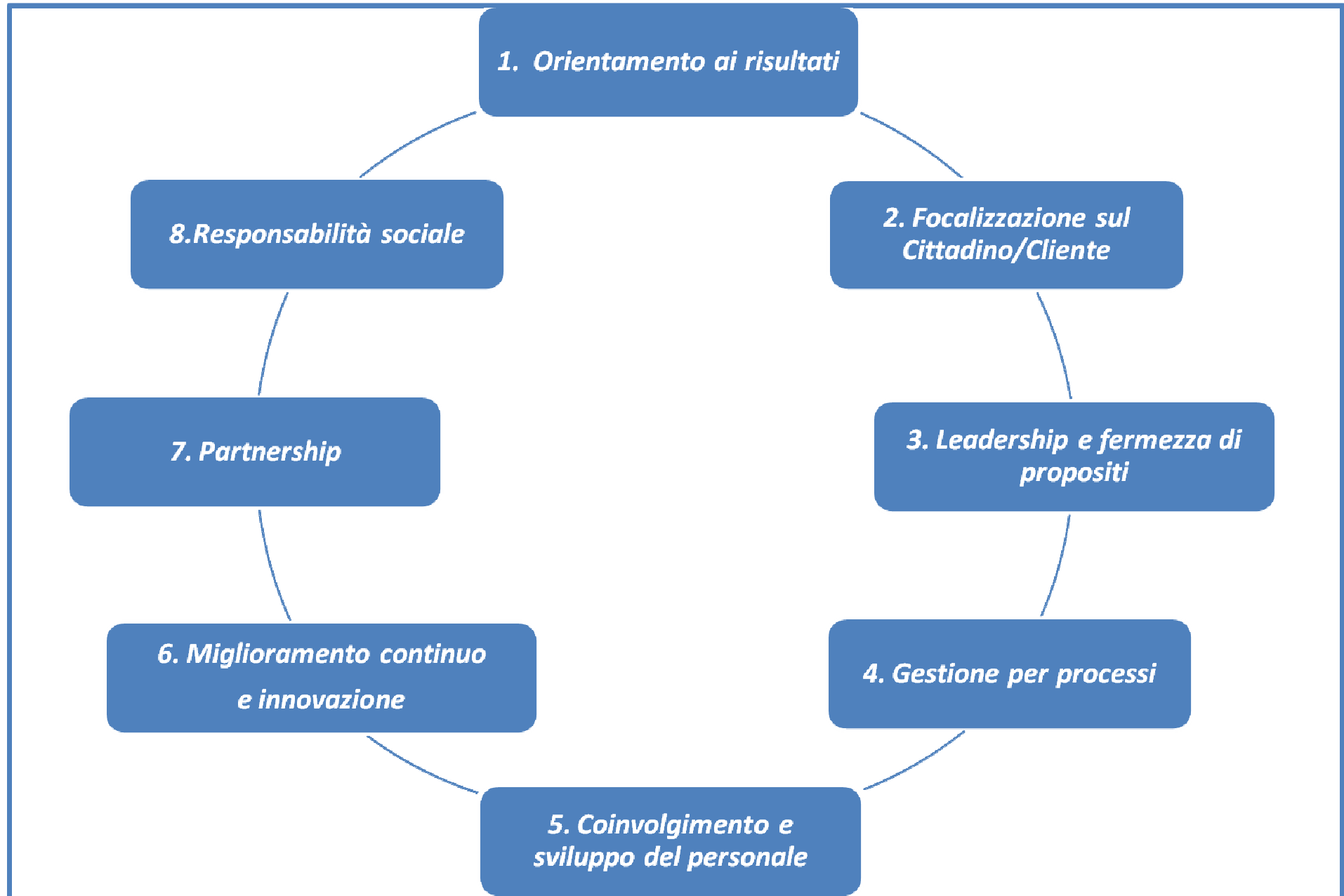


# I PRINCIPI della QUALITÀ TOTALE



**ORIENTAMENTO AI RISULTATI:** L'organizzazione si focalizza sui risultati. I risultati raggiunti sono in grado di soddisfare tutti i portatori di interesse (autorità, cittadini/clienti, partner e personale che lavora nell'organizzazione)

**FOCALIZZAZIONE SUL CITTADINO/CLIENTE:** L'organizzazione si focalizza sui bisogni dei cittadini/clienti esistenti e di quelli potenziali, coinvolgendoli nello sviluppo di prodotti e servizi e nel miglioramento della performance.

**LEADERSHIP E FERMEZZA DI PROPOSITI:** Questo principio unisce il concetto di una *leadership* orientata al futuro e che agisce come modello di ruolo, con quello della fermezza degli obiettivi in un ambiente in continuo mutamento. I *leader* sviluppano la *mission*, la *vision* ed i valori necessari al successo dell'organizzazione e si impegnano a creare e mantenere un ambiente che permetta alle persone che la compongono di essere coinvolte nel conseguimento degli obiettivi dell'organizzazione.

**GESTIONE PER PROCESSI:** Questo principio si basa sul presupposto che, se le risorse e le attività di un'organizzazione sono gestite come un processo e le decisioni si basano sull'analisi di dati e informazioni, i risultati ai cui l'organizzazione ambisce si raggiungono più efficacemente.

**COINVOLGIMENTO E SVILUPPO DEL PERSONALE:** Il personale di ogni livello rappresenta il fattore più importante dell'organizzazione ed il suo pieno coinvolgimento fa sì che le competenze di ognuno siano utilizzate a beneficio dell'organizzazione. Il contributo dei dipendenti dovrebbe essere massimizzato tramite lo sviluppo delle loro competenze e la creazione di un ambiente di lavoro basato su valori condivisi e una cultura di fiducia, trasparenza, responsabilizzazione (*empowerment*), e apprezzamento.

**MIGLIORAMENTO CONTINUO E INNOVAZIONE:** La ricerca dell'eccellenza rappresenta una sfida incessante allo status quo, in quanto, l'apprendimento continuo che deriva dal perseguire l'innovazione e il miglioramento porta necessariamente a mutamenti. Il miglioramento continuo dovrebbe essere un obiettivo permanente di un'organizzazione eccellente.

**PARTNERSHIP:** Le organizzazioni del settore pubblico hanno bisogno di altre organizzazioni per raggiungere i propri obiettivi e quindi devono sviluppare e mantenere *partnership* che rappresentino un valore aggiunto. Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono interdipendenti e un rapporto reciprocamente proficuo accresce l'abilità di entrambi di creare valore.

**RESPONSABILITÀ SOCIALE:** Le organizzazioni del settore pubblico devono assumersi le proprie responsabilità sociali, rispettare la sostenibilità dell'ambiente e cercare di soddisfare le principali aspettative e i bisogni della comunità locale di appartenenza e di quella globale.