



**CAPITALE  
ITALIANA  
DELLA  
CULTURA**

**CARTA DEI SERVIZI**

**COMUNE DI PARMA**



Trasparenza , chiarezza, efficacia dell'informazione, partecipazione ed efficienza: sono gli elementi cardine che stanno alla base dell'agire della pubblica amministrazione. Il Comune di Parma, che ha sempre posto al centro della sua attività l'interesse del cittadino e della collettività, ha fatto sì che ognuno di questi elementi rientrasse nella sua Carta dei Servizi, autentico strumento di comunicazione che ha lo scopo di implementare e migliorare la qualità stessa dei servizi erogati.

Il Comune di Parma individua nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici dell'Ente.

L'esperienza compiuta negli ultimi anni nel percorso di certificazione di qualità ha consentito di comprendere le potenzialità dell'approccio e valutarne le metodologie in termini di efficacia e sostenibilità.

In questo contesto l'Ente ha intrapreso un percorso volontario di adeguamento allo standard di qualità, questa visione di "servizio al cittadino" deve orientare l'attività quotidiana degli uffici agli sforzi di tutta l'organizzazione. L'impegno comune deve essere teso ad assicurare risposte efficaci alle istanze della collettività, controlli di qualità, indagini sulla soddisfazione degli utenti (customer satisfaction) e carta della qualità dei servizi assumono particolare rilievo come strumenti fondamentali per implementare tale obiettivo.

Questo percorso di qualità diviene al contempo un esercizio di trasparenza. A tal fine l'organizzazione si pone come obiettivo di portare a conoscenza degli utenti non solo le modalità di erogazione dei servizi, ma anche e soprattutto gli standard di qualità che intende perseguire. In conclusione, il Comune di Parma, attraverso l'applicazione del sistema qualità, si propone di sviluppare un sistema più efficace ed integrato, al fine di ottimizzare la gestione delle proprie risorse e focalizzare la propria attenzione sul cittadino e sulla sua soddisfazione.

IL SINDACO  
Federico Pizzarotti

## *POLITICA DELLA QUALITA'*

Il D.Lgs. 81/08 prescrive il "miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza dei lavoratori", tramite una costante opera di valutazione dei rischi ed attuazione di conseguenti misure di prevenzione e protezione dai rischi.

A tal fine il Servizio di Prevenzione e Protezione del Comune di Parma ha come obiettivo generale il raggiungimento di un sistema di gestione della sicurezza, tale da ridurre sostanzialmente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, compresi quelli derivanti da infortuni e malattie correlate al lavoro, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti.

Pertanto è indispensabile organizzare un sistema di risorse e di procedure che permetta di gestire in modo globale il miglioramento in parola: un sistema di gestione della sicurezza che abbia una serie di obiettivi annuali con precisi indicatori di performances relativi, da raggiungere tramite l'attuazione di procedure, nelle quali siano definite le responsabilità, le attività, i controlli, comprese le azioni e le modalità necessarie per il pieno raggiungimento degli stessi.

Il servizio però non intende "la gestione della sicurezza" come semplice raccolta di procedure ed istruzioni standard, bensì come *strumento organizzativo*, trasversale a tutto l'ente, comprendente una serie di procedure operative, realmente attuabili ed approvate, finalizzate ad una gestione della sicurezza efficiente, efficace e soprattutto in tempo reale.

Per questo il Servizio di Prevenzione e Protezione del Comune di Parma è impegnato a migliorare la sicurezza dei lavoratori tramite un Sistema di gestione interno, assicurando:

- il controllo degli adempimenti normativi in materia di sicurezza;
- l'aggiornamento della valutazione dei rischi e del relativo documento;
- il controllo delle condizioni generali e specifiche degli ambienti di lavoro tramite monitoraggi e sopralluoghi, attenti e continui;
- la rilevazione e l'analisi sistematica dei comportamenti pericolosi nelle attività lavorative;
- l'aggiornamento costante degli addetti alle squadre incaricate alla gestione delle emergenze, nelle varie sedi lavorative;
- l'aggiornamento costante degli elenchi dei dipendenti sottoposti alla sorveglianza sanitaria, specificando per ognuno il profilo professionale e la mansione espletata;
- la proposizione di iniziative e attività atte a ridurre la possibilità di infortuni e malattie legate agli ambienti di lavoro;
- il coinvolgimento dei lavoratori e dei preposti nella realizzazione dell'informazione e della formazione sulla sicurezza;
- l'aggiornamento e utilizzo della rete intranet locale, per la diffusione capillare ai dipendenti, delle informazioni inerenti la salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Il Responsabile del  
Servizio Prevenzione e Protezione  
Geom. Somacher Paolo