



COMUNICATO STAMPA

QUALITA' CERTIFICATA DAL RINA PER TRE SPORTELLI DEL COMUNE DELLA SPEZIA

Tre servizi del Comune della Spezia hanno ottenuto dal RINA la certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Si tratta dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dello Sportello Unico per le Imprese e dello Sportello Edilizia, che hanno completato il processo di messa a punto del Sistema di Gestione della Qualità dei servizi erogati, creato per rispondere ad esigenze di standardizzazione e migliore gestione dei processi comunali, per accrescere l'efficienza dei servizi e renderli più rispondenti sia alle norme vigenti sia ai bisogni dell'utenza.

“Tutte le attività svolte per l'erogazione dei servizi certificati sono realizzate in condizioni pianificate, controllate ed organiche con i requisiti degli altri processi del Sistema di Gestione della Qualità in conformità alle norme internazionali di riferimento e sono state verificate in sede di audit” ha dichiarato Roberto Cavanna, Direttore della Divisione Certificazione e Servizi di RINA S.p.A. “La certificazione ottenuta ha pertanto consentito di evidenziare i principali aspetti delle attività svolte, con lo scopo di velocizzare e semplificare le attività di informazione e comunicazione interna ed esterna ed i relativi procedimenti, nonché la loro informatizzazione, ottimizzando le procedure di gestione delle segnalazioni e dei reclami per una maggiore interazione con gli altri enti ed un costante monitoraggio del proprio operato”.

In questo progetto il Comune della Spezia è accompagnato da una società specializzata nel settore, Gesta Sas: “Il Sistema di gestione per la qualità - ha dichiarato Renato Goretta, Amministratore della Gesta - consentirà di garantire il rispetto degli standard definiti, di migliorare continuamente le prestazioni del Comune verso gli utenti esterni e nelle relazioni interne fra i vari uffici oltre a gestire efficacemente le eventuali criticità”.

Il Sistema di Gestione della Qualità, messo a punto secondo quanto previsto dalla norma internazionale ISO 9001:2008, sarà oggetto di continua implementazione ed aggiornamento da parte dei tre servizi che dovranno sottoporsi al monitoraggio annuale del RINA, nonché alla valutazione dei propri utenti, attraverso specifiche indagini di customer.

“La costruzione di un Sistema di Gestione della Qualità - ha dichiarato il Direttore Operativo del Comune della Spezia Pierluigi Fusoni - è un obiettivo strategico per l'Amministrazione, inserito nel Piano dell'Innovazione e della Semplificazione delle procedure del Comune con l'obiettivo di dare nuovi impulsi al processo di cambiamento e di apertura della macchina comunale. L'attenzione al servizio erogato ed alla soddisfazione del cittadino sono i principi cardine su cui oggi si deve impennare l'attività del Comune, con l'introduzione di nuovi strumenti di rilevazione, ascolto e monitoraggio - carte dei servizi, attività di customer satisfaction e gestione dei reclami, utilizzo di



standard ISO 9000, standard di rendicontazione sociale, ecc. - e anche attraverso un utilizzo spinto delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Un sistema che ora sarà progressivamente esteso ad altri servizi”.

“Un nuovo riconoscimento importante per il nostro Ente. La certificazione di qualità - ha dichiarato l'assessore all'organizzazione del Comune Raffaella Paita - è la dimostrazione che abbiamo un Comune nel quale esiste una diffusa cultura di servizio, la consapevolezza che i nostri concittadini, i loro bisogni sono al centro dell'attività degli uffici e dei servizi. Essere certificati, infatti, significa innanzitutto aprirsi a processi di verifica costanti, non temere il giudizio, ma anzi ricercarlo al fine di migliorarsi. Significa introdurre e agire nuove prassi gestionali. Un segnale di una pubblica amministrazione moderna che è consapevole della sua missione e della sua funzione. Un metodo che abbiamo inaugurato con questi tre servizi e che ora intendiamo estendere per consentire un continuo miglioramento dei processi di servizio, dell'interconnessione tra diversi uffici e una sempre maggiore interattività con i destinatari dei servizi e con tutti i portatori di interessi”.



RINA



RINA S.p.A. è la società operativa del Registro Italiano Navale, fondato a Genova nel 1861, una delle più antiche società di classificazione navale ed oggi una delle 10 principali al mondo. Nell'arco degli oltre 145 anni di esistenza, il RINA ha progressivamente diversificato le proprie attività, trasferendo le capacità acquisite e consolidate nel campo navale ad altri settori, che spaziano dalle certificazioni di qualità alle certificazioni ambientali di sistema e di prodotto, alla certificazione della responsabilità sociale, ai servizi avanzati per l'industria, per offrire un sostegno strategico alle organizzazioni che operano in campo nazionale ed internazionale, garantendo in tal modo all'Italia una presenza autorevole nel settore marittimo ed industriale.

Attraverso il Settore certificazione, il RINA è membro del CISQ (Certificazione Italiana Sistemi Qualità) ed aderisce all'accordo internazionale IQNet. Il RINA può vantare diversi riconoscimenti nazionali ed internazionali (SINCERT, INMETRO, UKAS, UNFCCC, SAI, BRC, MINISTERI) per la certificazione di sistema, di prodotto (certificazione volontaria e certificazione CE) e di personale. Attualmente ammontano a 18.000 le aziende certificate.

Per ulteriori informazioni:

Claudia Filippone
Head of Media Relations
RINA S.p.A.
Via Corsica 12
16128 GENOVA ITALY
voice +39 010 5385643
fax +39 010 5351448
mobile +39 3346052004
e-mail: cfp@rina.org

Maria Francesca Bricchetto
RINA S.p.A - Certification and Services Division
Head of Knowledge Management & Marketing Communication
Via Corsica 12
16128 GENOVA ITALY
voice + 39 010 5385330
fax + 39 010 5351330
e-mail: fbr@rina.org