

# Politica per la qualità

PagoPA S.p.A. è una società pubblica ad alto livello specialistico, che ha la mission di diffondere i servizi pubblici digitali attraverso lo sviluppo di progetti innovativi e la gestione di infrastrutture tecnologiche strategiche per accompagnare la modernizzazione della Pubblica Amministrazione e del Paese.

Nella consapevolezza che servizi pubblici digitali che funzionano bene vengono utilizzati da cittadini, PagoPA gestisce progetti che puntano a incentivare lo sviluppo di un ecosistema digitale con il cittadino al centro, al fine di semplificare la relazione tra Stato, cittadini e imprese e creare nuove opportunità di crescita.

A conferma del proprio costante ed effettivo impegno e nel perseguimento di politiche che pongono al centro delle attività i Clienti / Utenti (sia interni che esterni), la Società ha sviluppato un Sistema di Gestione per la Qualità per gestire i processi in modo ottimale, assicurando un impiego efficace ed efficiente delle risorse, focalizzando l'attenzione sulle aspettative dei clienti/utenti e delle altre parti interessate e puntando alla creazione di "valore sostenibile" non solo per la Società stessa, ma anche per l'intera collettività (e le generazioni future).

Per l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità, l'Alta Direzione di PagoPA ha definito i seguenti indirizzi generali:

→ I cardini per attuare tale politica sono essenzialmente:

- gestire i rischi inerenti l'attività e il contesto aziendale;
- migliorare i processi primari e di supporto;
- garantire la conformità alle disposizioni normative vigenti applicabili alla Società;
- aumentare la capacità delle proprie strutture funzionali a supportare le innovazioni aziendali;
- valutare la soddisfazione del cliente/utente in modo da identificare proattivamente i punti di forza e di debolezza dei servizi erogati;
- ottimizzare i processi e migliorare le attuali procedure e norme interne che disciplinano tutte le attività in modo strutturato, per assicurare che l'intera Organizzazione operi in modo pianificato e controllato rispetto agli obiettivi di qualità attesi dai vari stakeholders;
- sviluppare modalità di gestione dei progetti tecnologicamente avanzate che permettano all'organizzazione di ottimizzare i risultati;
- mantenere il focus sulla corretta gestione delle informazioni, come leva per ridurre i costi e incrementare l'efficienza e la competitività;
- rispetto vuoi al modo di operare della Società, vuoi alle caratteristiche dei servizi offerti, ridurre l'impatto ambientale delle attività "human related" e aumentare il livello di sostenibilità.

→ In sintesi, gli obiettivi che PagoPA si pone sono:

- mantenere attivo un efficace Sistema di Gestione per la Qualità nella gestione dei processi e nell'erogazione dei servizi rispetto al contesto interno ed esterno di riferimento, nel rispetto dei requisiti previsti dalle normative cogenti e da altre prescrizioni a cui la Società decida volontariamente di uniformarsi;
- mantenere la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità;
- identificare, gestire e monitorare costantemente i rischi legati al contesto interno ed esterno in cui la Società opera da un punto di vista della qualità dei servizi che la stessa eroga; definire ed implementare le relative azioni atte a ridurre gli impatti ad un livello accettabile;
- integrare i sistemi di gestione al fine di garantire processi quanto più possibile orientati all'efficacia;
- gestione di tutti gli aspetti significativi in termini di qualità, sicurezza delle informazioni e tutela dei dati personali nel rispetto della normativa applicabile alla Società;
- operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità, impiegando tutte le risorse necessarie al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza e correttezza oltre al rispetto delle normative vigenti;
- assicurare la disponibilità delle risorse, delle informazioni e delle conoscenze necessarie per il funzionamento e il controllo dei processi, attraverso periodiche attività di formazione e addestramento finalizzate a informare i dipendenti riguardo alla rilevanza e all'importanza delle loro attività e al modo in cui esse contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi definiti dalla Società;
- motivare e coinvolgere tutto il personale affinché maturi una sempre maggiore consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo, promuovere valori condivisi e incoraggiare modelli di comportamento atti a ridurre i rischi correlati alle attività svolte;
- comprendere e rafforzare il rapporto con i clienti, gli utilizzatori dei servizi e le altre parti interessate, migliorando il loro grado di soddisfazione mediante livelli di prestazioni in linea con le aspettative;
- privilegiare fornitori che agiscano nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità nel rilascio dei propri prodotti e servizi;
- identificare le esigenze di innovazione tecnologica per sviluppare nuovi progetti, prodotti, servizi secondo le aspettative del mercato o delle pubbliche amministrazioni;
- prevenire e correggere le possibili problematiche e le situazioni non conformi, attraverso l'analisi e la riduzione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
- definire obiettivi di miglioramento e monitorare periodicamente i risultati ottenuti condividendoli con le parti interessate;

- riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi e i relativi programmi di attuazione e darne adeguata visibilità all'interno dell'Organizzazione.
- Per il raggiungimento degli obiettivi la Direzione si impegna a:
- assicurare che la Politica Aziendale sia comunicata e sostenuta a tutti i livelli dell'Organizzazione;
  - garantire risorse e strumenti necessari per il raggiungimento degli obiettivi aziendali;
  - incoraggiare il miglioramento delle capacità individuali di ogni collaboratore e l'instaurazione del migliore clima aziendale.
- Inoltre, la Direzione si impegna affinché:
- tutti i lavoratori siano formati, informati e sensibilizzati per svolgere i loro compiti in sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni legate alle attività aziendali e nella consapevolezza delle responsabilità individuali di ciascuno nell'ambito del Sistema di Gestione;
  - tutta la struttura aziendale partecipi, secondo le proprie attribuzioni e competenze, al raggiungimento degli obiettivi assegnati.