

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 2
--------------------	----------------	---------------------------

Cap. 2

Responsabilità della Direzione

1. SCOPO

Scopo di questo capitolo è definire le responsabilità Presidente nello stabilire gli Obiettivi del Club, col supporto del Consiglio Direttivo, comprendendo tra questi le relative Politiche, nonché nel definire l'organizzazione; inoltre, descrivere l'articolazione di quest'ultima.

2. IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il Presidente in carica si impegna a sviluppare ed attuare il Sistema Qualità di Club e ne promuove il miglioramento continuativo. Tale impegno si estrinseca:

- Comunicando al Club l'importanza di ottemperare ai requisiti delle Parti Interessate e di rispettare quelli cogenti per leggi, norme e regolamenti;
- Emanando la Politica per la Qualità e diffondendola presso tutti i Soci;
- Definendo gli obiettivi di gestione per la Qualità;
- Riesaminando periodicamente e sistematicamente lo stato del Sistema Qualità di Club;
- Assicurando la disponibilità di risorse adeguate e promuovendone lo sviluppo.

3. ATTENZIONE ALLE PARTI INTERESSATE

Sono parti interessate:

- I soci del club
- Gli utenti finali dei Progetti di Servizio;
- Le organizzazioni esterne partner nell'erogazione del servizio
- Le pubbliche istituzioni.

4. LO SCOPO DEL ROTARY

Lo Scopo del Rotary è incoraggiare e promuovere l'ideale di servizio come base di iniziative benefiche e, in particolare, incoraggiare e promuovere:

- 1° Lo sviluppo di rapporti interpersonali intesi come opportunità di servizio;
- 2° Elevati principi morali nello svolgimento delle attività professionali e nei rapporti di lavoro; il riconoscimento dell'importanza e del valore di tutte le attività utili; il significato dell'occupazione di ogni Rotariano come opportunità di servire la società;
- 3° L'applicazione dell'ideale rotariano in ambito personale, professionale e sociale;
- 4° La comprensione, la buona volontà e la pace tra i popoli mediante una rete internazionale di professionisti e imprenditori di entrambi i sessi, accomunati dall'ideale del servire.

5. L'IMPEGNO AL MIGLIORAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il Club si impegna formalmente a:

- Migliorare la soddisfazione delle Parti Interessate;

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 2
-------------	---------	-------------------

- Fornire le risorse per il raggiungimento e il mantenimento del servizio erogato;
- Fornire servizi conformi alle normative in vigore ed adeguati ai più innovativi standard di Qualità;
- Migliorare l'efficienza e l'efficacia interna.

È l'atteggiamento globale del Club che determina il raggiungimento degli obiettivi e la soddisfazione delle Parti Interessate. Tra gli obiettivi assumono rilevanza primaria:

- Rispettare i tempi di effettuazione del servizio concordati con le Parti Interessate;
- Raggiungere e mantenere livelli elevati di soddisfazione delle Parti Interessate.
- Garantire l'integrità e la correttezza in tutti gli aspetti dell'attività del Club.

6. PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ

La definizione degli obiettivi aziendali rappresenta il fulcro del processo di pianificazione; essi (o le loro implicazioni a carattere operativo) vengono diffusi a tutti i livelli dell'organizzazione.

6.1 Obiettivi di gestione

Gli obiettivi di gestione per il Club vengono determinati dal Presidente anche sulla base della *Guida alla Pianificazione dei Club Efficienti*, emessa dal Rotary International.

6.2 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi per la Qualità vengono definiti annualmente nel corso delle riunioni di Riesame da parte della Direzione. Il monitoraggio avviene per mezzo di indicatori rilevati su base periodica.

6.3 Recepimento delle Prescrizioni legali

Il Club si impegna ad individuare, interpretare e diffondere le prescrizioni legali in vigore in materia di Salute e Sicurezza, Ambiente, Tutela dei Dati Personali ed in generale a tutti gli ambiti inerenti all'erogazione del Servizio. L'unità organizzativa Qualità è incaricata dell'individuazione, dell'interpretazione e della diffusione alle funzioni interessate delle prescrizioni legali in vigore inerenti il servizio erogato.

7. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

7.1 Rappresentante della direzione

Il Presidente nomina Rappresentante per la Qualità, il Segretario del Club: per i dettagli su ruolo e responsabilità di questa figura si rimanda al capitolo sul *Sistema Qualità di Club*.

7.2 Comunicazione interna

Rotary club	Qualità	Manuale cap. 2
-------------	---------	-------------------

Il Rotary International annovera da sempre la comunicazione interna tra i suoi principali valori; in particolare tale attività non è soggetta a limitazioni di principio derivanti dall'assunzione di ruoli o incarichi all'interno del Club.

La comunicazione istituzionale all'interno del Club si avvale inoltre del supporto di mezzi quali il sito Internet ed i Bollettini.

8. RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

Il processo di riesame viene direttamente condotto dal Presidente nel corso delle riunioni del Consiglio Direttivo; i risultati di precedenti attività di audit (sia interni che esterni) assieme allo stato di attuazione di azioni correttive e preventive, sono elementi primari per l'analisi dello stato del Sistema Qualità di Club, così come lo sono la verifica del raggiungimento degli obiettivi assegnati e la definizione ed il controllo dei programmi di miglioramento. Fondamentale è la disponibilità di misure ed indicatori per valutare oggettivamente le prestazioni dei processi presenti e dei servizi forniti, al fine di pilotarne il miglioramento; le informazioni consentono inoltre di determinare eventuali fabbisogni di risorse.

9. ARCHIVIAZIONI

I verbali delle riunioni del Consiglio Direttivo sono archiviati, a cura della funzione Qualità, per un tempo minimo di cinque anni. Quando nei verbali sono identificate delle azioni da intraprendere dovranno essere necessariamente inclusi sia i nominativi o le funzioni responsabili dell'attuazione che la data prevista di completamento.