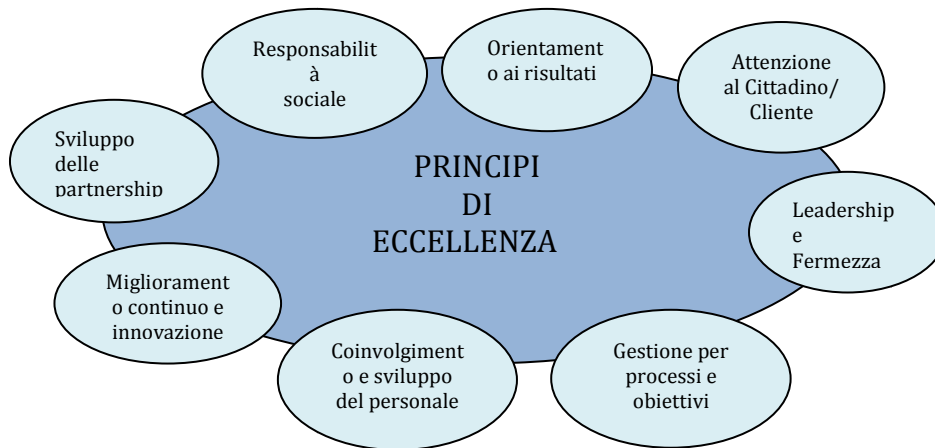


I principi di eccellenza



Principio 1: Orientamento ai risultati

L'organizzazione si focalizza sui risultati. Vengono raggiunti risultati che soddisfano tutti i portatori di interesse (le autorità, i cittadini/clienti, i *partner* e il personale) in relazione agli obiettivi stabiliti.

Principio 2: Focalizzazione sul cittadino/cliente

L'organizzazione si focalizza sui bisogni dei cittadini/clienti, sia di quelli presenti, sia di quelli potenziali. Li coinvolge nello sviluppo di prodotti e servizi e nel miglioramento delle sue prestazioni.

Principio 3: Leadership e coerenza degli obiettivi

Questo principio descrive un tipo di *leadership* al tempo stesso visionaria e capace di mantenere la coerenza degli obiettivi in un ambiente in continuo mutamento. I *leader* elaborano e formulano in modo chiaro *mission*, *vision* e valori; creano e mantengono un ambiente interno capace di coinvolgere il personale nella realizzazione degli obiettivi dell'organizzazione.

Principio 4: Gestione per processi e fatti

Questo principio guida l'organizzazione verso la consapevolezza che un risultato atteso è raggiunto in modo più efficiente quando le risorse e le attività sono gestite in termini di processi e le decisioni efficaci si basano sull'analisi di dati e informazioni.

Principio 5: Coinvolgimento e sviluppo del personale

Il personale ad ogni livello, costituisce il fattore più importante di un'organizzazione e il suo pieno coinvolgimento favorisce un utilizzo delle sue competenze a beneficio di tutta l'organizzazione. Il contributo del personale dovrebbe essere ottimizzato attraverso lo sviluppo, il coinvolgimento e la creazione di un ambiente di lavoro basato su valori condivisi e su una cultura di fiducia, trasparenza, responsabilizzazione e riconoscimento.

Principio 6: Apprendimento, innovazione e miglioramento continui

La sfida dell'eccellenza è mettere in discussione lo status quo e promuovere il cambiamento attraverso l'apprendimento continuo, per creare opportunità di innovazione e miglioramento. Il miglioramento continuo dovrebbe essere, quindi, un obiettivo permanente dell'organizzazione.

Principio 7: Sviluppo delle *partnership*

Le organizzazioni del settore pubblico hanno bisogno di altre organizzazioni per raggiungere i propri obiettivi e devono quindi sviluppare e mantenere *partnership* in grado di creare valore aggiunto. Un'organizzazione e i propri fornitori sono interdipendenti e un rapporto reciprocamente proficuo migliora la capacità di entrambi di creare valore.

Principio 8: Responsabilità sociale

Le organizzazioni del settore pubblico devono assumersi le proprie responsabilità sociali, rispettare la sostenibilità ecologica e cercare di soddisfare le principali aspettative e bisogni della comunità locale e globale.