



POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Comune di Scandicci ha esplicitato la politica per la qualità, portandola a conoscenza dei cittadini, da oltre sei anni. Con questo gesto, inserito in un processo di trasparenza e di continuo miglioramento delle interazioni con il territorio, ha dimostrato di precorrere i tempi rispetto a quelle che sono le leggi e le direttive emanate dal Ministero negli ultimi due anni.

Già da tempo per la nostra Amministrazione Comunale il cittadino ha assunto la veste di “cliente” al quale è dovuta la massima attenzione e nei confronti del quale sono misurate, in termini qualitativi, le attività di erogazione dei servizi della Pubblica Amministrazione.

Riteniamo che il lavoro svolto in questi sei anni abbia dato risultati ampiamente positivi, misurati nelle indagini sul grado di soddisfazione dell'erogazione dei servizi svolte periodicamente e dall'analisi dei reclami che via via sono stati raccolti.

Le linee strategiche sulle quali ci siamo mossi sono state seguite e implementate, coinvolgendo nel processo di miglioramento anche altri uffici non ancora certificati secondo i parametri della norma ISO 9001:2008.

Sostanzialmente abbiamo implementato le seguenti linee strategiche:

- focalizzazione dell'attenzione sul soddisfacimento delle richieste dell'utenza, per fornire una sempre migliore qualità dei servizi offerti, attraverso l'individuazione di obiettivi specifici sulla qualità che vengono definiti annualmente nella “Carta dei Servizi”; altri obiettivi, sempre legati alla qualità, vengono definiti negli strumenti di programmazione dell'Ente (Relazione Previsionale e Programmatica, Piano degli Obiettivi);*
- favorire e semplificare l'accesso dei cittadini o degli utenti di servizi e alle procedure comunali;*
- promuovere il coinvolgimento del personale dell'Ente valorizzandone la professionalità e le competenze attraverso momenti di ascolto e di formazione e cercando attraverso interventi di riqualificazione ed ammodernamento nei vari settori dell'organizzazione di migliorarne l'ambiente di lavoro. A questo proposito sono stati creati gruppi di lavoro intersettoriale (uno sul sito web, un altro più legato ad aspetti di semplificazione, innovazione, reclami e qualità) che hanno dato la possibilità di dialogo fra i vari settori e di scambio con i vertici della struttura; sono state create figure professionali intermedie (posizioni di responsabilità); diversi uffici sono stati sottoposti ad un progetto di ristrutturazione e rinnovamento.*
- Favorire una gestione aziendale del servizio che miri, attraverso l'individuazione di standard ed indicatori di processo appropriati, alla riduzione delle non conformità, degli sprechi e delle inefficienze organizzative. Grazie ai piani di miglioramento presentati ogni anno, riportati nei riesami della Direzione compilati ogni anno, nonché al fatto che parte degli obiettivi sono stati riportati anche nel Piano degli Obiettivi, la struttura ha perseguito una politica di kaizen, piccoli cambiamenti continui che hanno complessivamente migliorato la gestione e resi più snelli molti procedimenti, sempre nel rispetto delle Leggi vigenti.*



POLITICA PER LA QUALITÀ

Per il raggiungimento degli obiettivi suddetti, la Direzione si IMPEGNA attraverso:

- *una attività continua di sensibilizzazione e di addestramento di tutti i propri collaboratori a conformarsi ai requisiti del Sistema Qualità e delle altre normative cogenti coinvolte;*
- *l'efficiente utilizzo delle risorse umane e delle attrezzature;*
- *l'impiego di un adeguato sistema di autocontrollo del SGQ, che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;*
- *l'attenzione alle richieste, esigenze ed eventuali richiami da parte della clientela, quale elemento di riscontro della qualità percepita del servizio fornito;*
- *la redazione di un Piano di Miglioramento, emesso in occasione del Riesame della Direzione, che illustra le modalità e le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi stessi.*