



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 6 del 9/09/2019

Il Comune di Scandicci ha esplicitato la politica per la qualità, portandola a conoscenza dei cittadini, da oltre un decennio.

Con questo gesto, inserito in un processo di trasparenza e di continuo miglioramento delle interazioni con il territorio, ha dimostrato di precorrere i tempi.

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 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 5 Uffici Comunali compreso il nuovo servizio "Punto Comune" certificati secondo i requisiti della recente edizione della norma ISO 9001:2015.

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 che vengono definiti negli strumenti di programmazione dell'Ente (D.U.P. e Piano Dettagliato 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 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 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, dei reclami, degli sprechi e delle inefficienze organizzative; tutto ciò grazie anche ai documenti di programmazione triennali ed annuli redatti nel rispetto delle Leggi vigenti.*



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 6 del 9/09/2019

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 UNI EN ISO 9001:2015 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 documento denominato "Riesame della Direzione" che illustra le modalità e le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi stessi.*

Data : 9 settembre 2019

Per la Direzione: Dr.ssa Patrizia Landi