



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 7 del 27/07/2020

Il Comune di Scandicci ha esplicitato la politica per la qualità, portandola a conoscenza dei cittadini, dal 2007.

Con questo gesto, inserito in un processo di trasparenza e di continuo miglioramento delle interazioni con il territorio, ha dimostrato il proprio impegno nel mantenimento della qualità dei servizi.

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 delle segnalazioni e dei reclami raccolti nel tempo.

Le linee strategiche sulle quali ci siamo mossi sono state seguite e implementate, coinvolgendo nel processo di miglioramento 6 Uffici Comunali compreso il nuovo servizio “Punto Comune” certificati secondo i requisiti della recente edizione della norma UNI EN 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 la formazione dei dipendenti così come definito dal Piano formativo e di aggiornamento 2019/2021 approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 90 del 23 maggio 2019;*
- 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.*

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

- un'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.*

27 luglio 2020

Per la Direzione: Dr.ssa Patrizia Landi