



<b>Politica della Qualità, obiettivi e analisi del contesto e dei rischi</b>	<b>pag. 2</b>
<b>1) Orari degli Uffici</b>	<b>pag. 5</b>
<b>2) Parametri di misurazione interni</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3) Altri parametri di misurazione interni</b>	<b>pag. 6</b>
<b>4) Standard di Qualità del servizio</b>	<b>pag. 7</b>
<b>5) Tempi di gestione delle pratiche</b>	<b>pag. 9</b>
<b>6) Valutazione dei fornitori</b>	<b>pag. 10</b>
<b>7) Infrastrutture</b>	<b>pag. 11</b>
<b>8) Modulistica</b>	<b>pag. 11</b>
<b>9) Schede dei servizi</b>	<b>pag. 11</b>
<b>10) Riunioni di coordinamento</b>	<b>pag. 12</b>
<b>11) Verifiche ispettive</b>	<b>pag. 13</b>
<b>12) Soddisfazione dell'utenza</b>	<b>pag. 14</b>
<b>13) Formazione e addestramento del personale</b>	<b>pag. 15</b>
<b>14) Piano di miglioramento</b>	<b>pag. 15</b>
<b>15) Tabella indicatori di efficienza ed efficacia di Qualità</b>	<b>pag. 16</b>
<b>16) Aggiornamenti al Sistema di Qualità</b>	<b>pag. 17</b>



## **POLITICA DELLA QUALITÀ, OBIETTIVI E ANALISI DEL CONTESTO E DEI RISCHI**

La Politica per la Qualità è stata aggiornata al 3 marzo 2023 ed è stata pubblicata sul sito istituzionale dell'ente.

Il Certificato N. IT19/0967, adeguato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è stato rinnovato fino al 7 ottobre 2025 in quanto il 27 settembre 2022 è stata positivamente superata la verifica di rinnovo triennale senza alcuna osservazione o commento negativo.

Per il 2023 è prevista la prima visita di sorveglianza della Certificazione del Sistema di Gestione Qualità per:

- Servizio SUAP;
- Servizio Entrate.

Si sta valutando un altro servizio da certificare e cioè il servizio di “Rilevazione sinistri stradali” della Polizia Municipale.

È stato previsto infatti l'organigramma del servizio che riguarda n. 5 addetti equivalenti; è stato predisposto il flowchart delle attività da svolgere seguendo le corrette modalità e osservando le relative scadenze.

Si segnala altresì che il presente nuovo servizio in via di certificazione UNI EN ISO 9001:2015, riguarda due Ispettorati della Polizia Municipale e più precisamente quello del Pronto Intervento (turno A e turno B) e quello della Polizia Giudiziaria. La valutazione dei “fornitori” sarà condotta rispetto a enti esterni e rispetto alla ditta specializzata di ripristino delle regolari condizioni stradali (Det. 39 del 2.05.2022).

Si segnala infine che, a differenza degli altri servizi già certificati, questo nuovo servizio ha strumenti di misurazione per i quali occorre effettuare uno specifico monitoraggio, revisione e taratura. I sopracitati strumenti sono esattamente:

- 1 Drone

Deposito Modello di utilità industriale presso il M.I.S.E. n. 202023000001116 del 21.03.2023

Matricola: DJI Classe VL Modello DJI Mick Mini 1 Seriale 1SCLH3D00701X1

- 1 Drone

Deposito Modello di utilità industriale presso il M.I.S.E. n. 202023000001116 del 21.03.2023

Matricola: DJI Classe VL Modello DJI Mick Mini 2 Seriale 5DXCJB91A30ZYA

- 1 Etilometro:

Marca Dräger Sicherheitstechnik

Modello – Alcoltest 7110/MKII

N. matricola ARPA-0049



- 1 Etilometro - in fase di revisione

Marca ACS

Modello 679/e

N. matricola: SEEIF1K88000097

- 1 Pre-test:

Marca Eltraff

Modello – Intoximeters Alcol Sensor FST

N. matricola 029059

- 1 Pre-test:

Marca Eltraff

Modello – Intoximeters Alcol Sensor FST

N. matricola 072054

Il presente “Riesame della Qualità” e’ prodotto a cura dell’Unità Organizzativa di Staff “Programmazione, Controllo e Servizi Informatici” che ha analizzato i dati di tutto il Sistema di Gestione Qualità dal 28 settembre 2022 ad oggi.

Il vigente organigramma del Comune di Scandicci è stato aggiornato nel corrente anno con Deliberazione di Giunta Comunale N. 50 del 28.04.2023.

L’Area Qualità ha provveduto a raccogliere gli organigrammi aggiornati dei 4 Servizi certificati.

Sono state anche compilate ben 6 schede di inserimento:

- la prima per una risorsa umana che ha iniziato a far parte del Sistema di Gestione Qualità presso il Punto Comune dal 17.10.2022;
- la seconda per una nuova risorsa umana che è stata assegnata al Servizio Entrate dall’01.11.2022;
- la terza per una nuova risorsa umana che è stata assegnata al Servizio SUAP dal 03.07.2023;
- la quarta, la quinta e la sesta per 3 risorse umane presso il servizio Edilizia.

Si segnala che una risorsa umana del SUAP si è trasferita ad altro ente dall’01.11.2022 e dunque il Suap ha lavorato con un dipendente in meno, per 2 mesi nel 2022 e per 6 mesi nel 2023.

Si segnala inoltre che:

- l’1.03.2023 è intervenuto il pensionamento del Dirigente del Settore 4 “Governo del Territorio”;



**UNITÀ OPERATIVA  
“PROGRAMMAZIONE  
CONTROLLO E  
SERVIZI INFORMATICI”**

**RIESAME DELLA QUALITÀ**

- ad aprile 2023 è stato nominato il nuovo Dirigente del Settore 4 e, nello specifico, del Servizio Suap e del Servizio Edilizia Privata che è stato incontrato dall'Area Qualità il 19.05.2023 per una riunione informativa sul Sistema di Gestione Qualità. Il cambiamento del Dirigente del servizio Suap e del servizio Edilizia Privata ha comportato una generale riorganizzazione per le due suddette Unità Operative, come da Ordine di servizio n. 1/2023 del 31.07.2023 di attribuzione di funzioni al personale assegnato, rispettivamente, alle Unità Operative 4.1 e 4.3. In ottobre, inoltre, è intervenuto il pensionamento del Titolare di Elevata Qualificazione dell'Edilizia Privata ed è previsto l'avvio del passaggio di consegne al nuovo referente per il S.G.Q. del servizio Edilizia privata.

In più, si sta procedendo ad un aggiornamento dell'organigramma del Punto Comune dettagliando in 2 categorie distinte gli addetti "allo Sportello" (oltre al back office) dagli addetti "all'Info Point" (oltre al back office) e che è cambiato il Referente del Punto Comune da agosto 2023.

Si dà inoltre atto che la dizione dettagliata del servizio denominato sinteticamente "Punto Comune", è "erogazione del servizio di prima informazione al cittadino e front office anagrafico".

Si segnala che le due analisi del "Contesto" e dei "Rischi e Opportunità" sono datate 01.02.2023 e che l'argomento riguardante il Contesto Esterno e il Contesto Interno è trattato, in generale, anche nel P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 13.04.2023 e aggiornato con deliberazione di Giunta Comunale n. 138 del 03.10.2023. Si segnala che i documenti previsti dal Sistema di Gestione Qualità sono conservati in atti presso l'Ufficio Controllo di Gestione:

**a) Analisi del contesto e delle parti interessate:**

Allo scopo di mantenere e migliorare l'efficacia del nostro SGQ, tale documento è stato aggiornato il primo febbraio 2023.

**b) Analisi dei rischi e delle opportunità:**

Il Comune di Scandicci ha aggiornato l'analisi dei rischi che deve affrontare per garantire la soddisfazione dell'utente e per conseguire i propri obiettivi annuali. In particolare, per ogni rischio e per ciascuna opportunità sono state definite le azioni da intraprendere ed i responsabili di riferimento.

L'esame ha preso in considerazione sia i fattori interni che quelli esterni ritenuti critici per la qualità dei propri processi, sia le esigenze ed i requisiti di tutte le parti interessate. Il documento di analisi dei rischi e delle opportunità è stato aggiornato al primo febbraio 2023



c) Il **Manuale della Qualità** è stato aggiornato mediante revisione n. 10 del 30 agosto 2023 con particolare riferimento all'estensione del Certificato al servizio di “Rilevazione sinistri stradali” della Polizia Municipale.

### **1) ORARI DEGLI UFFICI**

Dal 3.10.2022 si accede al Punto Comune anche senza appuntamento; viene data precedenza ai cittadini che hanno prenotato; è stato previsto un nuovo sistema di prenotazione accedendo all'agenda on line.

E' confermato l'orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,30. Il sabato mattina dalle ore 08,00 alle ore 12,45.

Per l'Ufficio Entrate l'accesso è esclusivamente su appuntamento, da prendere direttamente con l'Ufficio o con il Punto Comune tramite la nuova Agenda condivisa che è entrata in vigore l'01.07.2023. I giorni di ricevimento sono stati confermati per il lunedì, giovedì e venerdì in orario 8.30-12.30 e per il giovedì anche in orario 15.00-17.30.

Gli appuntamenti in presenza per il SUAP sono limitati ai soli casi di accertata necessità così come dettagliato sul sito istituzionale.


Le informazioni agli utenti vengono date all'indirizzo di posta [sportuni@comune.scandicci.fi.it](mailto:sportuni@comune.scandicci.fi.it) e le mail vengono archiviate elettronicamente oppure a mezzo di richiesta di videoconferenza.

E' previsto inoltre un obiettivo per l'anno 2023, inserito nell'All. 2 bis del Piano Integrato di Attività e Organizzazione, P.I.A.O. 2023/2025 di cui alla del. G.C. n. 43 del 13.04.2023, relativo alla “semplificazione digitale” consistente nell'ideazione di una pagina web sul sito istituzionale per assistenza all'utenza via mail, telefonica e informatica.

L'Ufficio Edilizia riceve solo su appuntamento da prendersi tramite le agende on line.

### **2) PARAMETRI DI MISURAZIONE INTERNI**

I parametri di misurazione interna vengono rilevati da appositi indicatori che sono riportati nella Relazione alla Performance al 31.12.2022 (pubblicata sul sito istituzionale, nella Sezione “Amministrazione Trasparente”). Tali indicatori evidenziano il lavoro svolto da un punto di vista descrittivo e quantitativo da parte dei servizi comunali certificati UNI EN ISO 9001:2015.

<p>COMUNE SCANDICCI</p> 	<p><b>UNITÀ OPERATIVA “PROGRAMMAZIONE CONTROLLO E SERVIZI INFORMATICI”</b></p> <p><b>RIESAME DELLA QUALITÀ</b></p>	<p>Pagina 6 di 17</p>
---	--	-----------------------

### 3) ALTRI PARAMETRI DI MISURAZIONE INTERNI

<b>ASPETTO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>PUNTO COMUNE</b>	<b>ENTRATE</b>	<b>SUAP</b>	<b>EDILIZIA</b>
GESTIONE NON CONFORMITÀ	Numero “Non Conformità”	4	1	0	1
RECLAMI	Numero di RECLAMI	0	1	0	0
AZIONI CORRETTIVE	Numero di azioni correttive	4	1	0	0

#### Punto Comune:

sono state rilevate 4 “non conformità” di cui 2 riguardanti blocchi di sistema risolte da 2 “azioni correttive” consistenti in interventi diretti da parte del Ced comunale e 2 relativi a blocchi della Carta di Identità Elettronica (C.I.E.) successivamente risolte da 2 “azioni correttive” da parte del sistema centrale della A.N.P.R.

Non si rilevano reclami.

#### Ufficio Entrate:

Si rileva una “non conformità” registrata al 31.12.2022 in quanto vi è stato il passaggio al nuovo software di gestione dell’imposta IMU (su cloud) che l’ufficio ha iniziato a utilizzare ad inizio 2023. Durante l’utilizzo del nuovo programma sono emerse infatti varie problematiche e l’azione correttiva è stata di organizzare incontri on line con il fornitore al fine di richiederli alcune personalizzazioni dell’applicativo. Si segnala che è stato formato tutto il personale all’uso del nuovo software.

E’ stato rilevato un reclamo relativo ad un contribuente che lamentava, in data 27.06.2023, la difficoltà a reperire alcune informazioni a lui necessarie sul sito internet del Comune; in data 10.07.2023 gli è stata dato inviato, tramite mail, il link corretto.

SUAP: non sono state rilevate “NON conformità” e non sono stati rilevati reclami.



Edilizia: è stata rilevata N. 1 “non conformità” il 27.09.2022 relativamente a problemi registrati con il nuovo gestionale.  
L’azione correttiva è in fase di risoluzione.  
Nessun reclamo pervenuto.

#### 4) STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO

Si riportano di seguito i risultati delle rilevazioni sugli indicatori di qualità del:

##### Servizio Entrate

<b>FATTORE DI QUALITA’</b>	INDICATORE DI QUALITA’	<b>Risultato 30/06/2023</b>
ACCESSIBILITA’ DELL’UTENZA	apertura al pubblico settimanale	Su appuntamento
	% appuntamenti evasi	100%
INFORMAZIONI ALL’UTENZA	Tempo medio di risposta ai reclami ricevuti	-
	% di Addetti con targhetta e cartellino negli orari di apertura al pubblico	100%
	Tempistica di accesso alla modulistica	Immediata
	Presenza di bacheca aggiornata negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	SI
	Tempistica per aggiornamento del Sito Web in caso di modifiche ai procedimenti	Rispettato standard di 10 giorni
FORMAZIONE PROFESSIONAL E DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale, workshop e seminari	Interessato tutto il personale
TEMPI di GESTIONE delle PRATICHE	% istanze evase entro 23 gg % istanze evase entro 30 gg	82% 100%
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Punteggio medio rilevato con questionari di soddisfazione	9 (8 questionari inviati e 1 compilato)



Punto Comune: il servizio è aperto al pubblico sia su appuntamento che senza appuntamento.

Le informazioni all'utenza sono state date convergendo le chiamate su un numero telefonico 055/7591711 e soprattutto tramite un contatto whatsapp nonché via mail. In casi di emergenza, come per esempio per smarrimento o furto di carte di identità, i cittadini vengono ricevuti in presenza senza appuntamento.

Suap: riguardo all'accessibilità si segnala che il ricevimento dell'utenza avviene su appuntamento solo in caso di accertata necessità; il supporto viene comunque garantito in via telematica e telefonica; si veda al link: <https://servizi-scandicci.055055.it/suap-teleassistenza>

Per quanto concerne la formazione è stata data alla nuova risorsa umana assegnata al SUAP dal 03.07.2023 così come dettagliato nella scheda di inserimento.

Edilizia: riguardo all'accessibilità va segnalato che è stata attivata la consultazione degli atti di persona da parte degli utenti e il servizio è svolto in un'apposita saletta climatizzata al secondo piano del Palazzo comunale.





## 5) TEMPI DI GESTIONE DELLE PRATICHE

Per il Servizio “Punto Comune” si stima che nel periodo compreso tra **settembre 2022** e **settembre 2023** siano stati ricevuti mediamente 100 cittadini al mattino e 50 cittadini al pomeriggio. In tale conteggio rientrano sia gli utenti che usufruiscono direttamente dei servizi di Front Office, sia gli utenti che richiedono informazioni di secondo livello o contatti con gli altri uffici Comunali.

Servizio Entrate: la percentuale di pratiche gestite in un numero di giorni inferiore a 23 è stato pari all’ 82% (145 pratiche su un totale di 178) e il 18% (33 pratiche) sono state gestite entro i termini dei 30 giorni. Sono stati quindi raggiunti buoni risultati nella gestione delle istanze.

Il Servizio Suap non rileva i tempi medi di gestione delle pratiche che sono di varie tipologie come di seguito specificato:

- entro 5 giorni per l’istruttoria di ricevibilità per tutte le pratiche;
- dai 30 ai 60 giorni per l’istruttoria di procedibilità per le scia;
- entro 30 giorni per i pareri preventivi;
- dai 30 ai 180 giorni per i procedimenti ordinari (a seconda della loro tipologia).

Ufficio Edilizia: durante l’Audit interno del 15.09.2023:

- sono stati conteggiati 68 permessi di costruire in sanatoria trattati di cui 33 nei termini e 35 fuori dai termini;
- è stata rilevata una raccomandazione a calcolare i tempi per i permessi di costruire e per le autorizzazioni paesaggistiche.

Il servizio Edilizia ha successivamente proceduto ad un calcolo generico delle suddette tempistiche rinviando al 2024 una più puntuale ed esatta rilevazione dei tempi in vista della seconda visita di sorveglianza prevista per ottobre 2024.

Tipologia di pratica edilizia	Percentuale di pratiche nei termini
Permessi di costruire	41,6%



## **6) VALUTAZIONE DEI FORNITORI**

### **Uff. Entrate:**

la valutazione dei fornitori è stata effettuata nel mese di febbraio 2023 e sono stati raccolti 7 questionari da cui si deduce che:

- valutazione buona: Avvocatura e Segreteria Generale e Punto Comune;
- valutazione discreta per: Servizi Finanziari, appalti e contratti, Sviluppo economico e Suap;
- valutazione piu' che sufficiente per: Urbanistica, Uff. Personale, CED e Polizia Municipale;
- valutazione sufficiente per: Servizi Educativi ed Edilizia privata.

Sono tutte positive anche le valutazioni dei fornitori esterni ai quali sono affidati il servizio di riscossione coattiva Ader (Agenzia Entrate Riscossione), la gestione del tributo TARI (Alia Spa) nonché il servizio di accertamento, liquidazione e riscossione del canone unico patrimoniale (ICA Srl) che ha sostituito dal 2021 il canone di occupazione del suolo pubblico, l'imposta comunale sulla pubblicità e le pubbliche affissioni.

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" dell'Entrate è pari a: 7,2 (più che discreta).

### **Punto Comune:**

nel mese di luglio 2023 sono stati raccolti 13 questionari da cui si rileva che:

- buona valutazione per: Segreteria Generale, Suap e Ced;
- valutazione piu' che discreta per: Uff. Personale, Ragioneria e Tipografia;
- discreta valutazione per: Urbanistica, Uff. Legale, Ambiente, Parchi e Verde pubblico, Patrimonio ed Economato;
- valutazione piu' che sufficiente per: Archivio, Messi e Opere Pubbliche;
- valutazione sufficiente: Polizia Municipale e Protocollo.

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" del Punto Comune è pari a: 7 (discreto).

SUAP: sono stati raccolti 3 questionari da cui si puo' rilevare, in via generale, che:

- valutazione più che buona per: Ambiente, Punto Comune e Vigli del Fuoco;
- buona valutazione per: Urbanistica e ARPAT;
- discreta valutazione per: Polizia Municipale, CED, Regione Toscana e ASL;
- valutazione piu' che sufficiente per: Edilizia;
- valutazione sufficiente per: Socio educativi.

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" del SUAP è pari a: 7,47 (più che discreta).



Ufficio Edilizia: dall'elaborazione dei 9 questionari raccolti risulta che:

- valutazione ottima per: Urbanistica, SUAP, Opere Pubbliche, Avvocatura e Ragioneria;
- valutazione molto buona per: Punto Comune, Segreteria Generale, Personale e Polizia Municipale;
- buona valutazione per: Ambiente e Parchi, Archivio, Ced ed Economato;
- discreta valutazione: Messi comunali e Uff. Patrimonio.

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" dell'Edilizia è pari a: 8,3 (buono).

## **7) INFRASTRUTTURE**

Il servizio Entrate e il servizio denominato Punto Comune sono collocati al primo piano del Palazzo comunale mentre il servizio Edilizia Privata e il servizio Suap sono situati al secondo piano del Palazzo comunale.

## **8) MODULISTICA**

**E'** disponibile on line per tutti gli uffici certificati.

Le **LEGGI** di settore dell'Uff. Entrate sono archiviate elettronicamente in una cartella accessibile da tutto l'ufficio. L'archivio delle leggi è organizzato per tematiche elencate in ordine alfabetico in modo da garantire l'immediata reperibilità delle fonti. Le leggi vengono anche aggiornate secondo le notizie e informazioni presenti sulla rivista elettronica "Enti on line".

## **9) SCHEDE DEI SERVIZI**

Gli uffici comunali inseriti nel Sistema di Gestione Qualità aggiornano, ciascuno per la propria competenza, l'area servizi del sito web, che da 3 anni e' stato aggiornato trasferendolo in altra piattaforma (da Joomla a Drupal).

Punto Comune: sono state attivate le nuove agende elettroniche per le prenotazioni allo sportello e agli altri uffici comunali. Il sito risulta costantemente aggiornato.



Il Servizio Entrate aggiorna la Carta dei Servizi costantemente; l'ultimo aggiornamento è del mese di maggio 2023 con riguardo al nuovo valore medio delle aree edificabili.

Suap: la pagina web e' stata costantemente aggiornata e al momento prevede 3 pulsanti (uno informatico, uno sui diritti e pagamenti e uno sull'assistenza tecnica).

Servizio Edilizia: le schede dei servizi pubblicate sul sito web del Comune sono aggiornate in considerazione delle continue novità legislative.

## **10) RIUNIONI DI COORDINAMENTO**

UFF. ENTRATE: sono state organizzate N. 7 riunioni nel periodo da febbraio 2023 a maggio 2023.

SUAP: sono state svolte 9 riunioni di coordinamento di cui 4 da ottobre a dicembre 2022 e 5 nel 2023 così come risulta da apposito registro.

Per il Punto Comune si è tenuta una riunione di coordinamento.

EDILIZIA: sono state organizzate n. 3 riunioni di coordinamento con il personale sia amministrativo che tecnico.



## **11) VERIFICHE ISPETTIVE**

Riguardo agli spunti di miglioramento rilevati durante gli Audit interni del 2022 si rileva che per il:

- PUNTO Comune l'accesso senza appuntamento è dal 3.10.2022;
- SUAP il Pago PA, sperimentato nel mese di ottobre 2022, è funzionante a regime da novembre 2022;
- ENTRATE: è stato previsto un nuovo indicatore di monitoraggio che ha rilevato pari al 6% in numero di avvisi annullati in autotutela (115 su 2.000 avvisi). Nello specifico:  
sono stati notificati circa 2000 avvisi; presentate n.178 istanze in autotutela; degli avvisi emessi soltanto l'1% è stato impugnato dai contribuenti; di questi nel 60% dei casi il ricorso si è concluso nella fase amministrativa.
- EDILIZIA: sono stati rilevati due spunti di miglioramento; il primo è riguardo a implementazioni on line dello strumento di customer satisfaction per intercettare tutti i fruitori dei servizi erogati; il secondo è una raccomandazione sul completamento dell'analisi dei dati relativi ai tempi di gestione delle pratiche edilizie per il 2022 e primo semestre 2023.

Gli incontri di manutenzione e assistenza del SGQ sono stati fissati per l'01.02.2023, 01.03.2023, 05.04.2023, 19.06.2023, 29.06.2023.

Il 18.07.2023 è stato svolto l'Audit interno per SUAP e Servizio Entrate.

La verifica ispettiva interna per il Punto Comune è stata svolta il 28.07.2023.

L'Audit interno per l'Area Qualità e' programmato per il 30.8.2023.

La verifica ispettiva interna per l'Edilizia privata è fissata per il 15.09.2023 (2 ore) e per il servizio di "Rilevazione sinistri stradali" della Polizia Municipale il 27.09.2023 (2 ore).

Il 25 e 26 ottobre 2023 sarà svolto l'Audit Esterno al fine del soddisfacente esito della prima visita di sorveglianza relativa al Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e per la nuova certificazione del servizio di "Rilevazione sinistri stradali" della Polizia Municipale (tre mezze giornate da 4 ore ciascuna).



**UNITÀ OPERATIVA  
“PROGRAMMAZIONE  
CONTROLLO E  
SERVIZI INFORMATICI”**

**RIESAME DELLA QUALITA’**

## 12) SODDISFAZIONE DELL’UTENZA

QUALITA' PERCEPITA	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2018	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2019	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2020	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2021	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2022
Ufficio Entrate	7+	7,5 (11 questionari)	7,5 (34 questionari)	7,2 (16 questionari)	<b>8,46</b> (11 questionari inviati e 2 compilati)
Ufficio Edilizia	8,553 (47 questionari)	8,5 (8 questionari)	8,6 (11 questionari)	8,1 (22 questionari)	<b>8,58</b> (13 questionari)
SUAP	Questionario on line	Questionario on line	Questionario on line nel 2020 App Google nel 2021 (Tot. 12 risposte di cui: 83% eccellente; 8,3% buono 8,3% appena sufficiente)	8,93 (45 questionari rilevati con App Google di cui: 51,1 % eccellente; 44,4,1% buono 4,5% sufficiente)	<b>9</b> (56 questionari rilevati con App Google di cui: 59% eccellente; 32,1% buono 8,9% sufficiente)
Punto Comune	Rilevata con: Exceptional 75,69%, Good 12,21% Bad 8,77% Poor 3,33%	L'01.10.2020 e' stato effettuato un incontro in remoto tra la P.O. del Ced e la Soc. Qmatic per individuare una soluzione per rilevare i punteggi	QMATIC: rilevazioni sospese stante l'emergenza sanitaria	8,1 (42 questionari)	<b>8,90</b> (33 questionari)



**UNITÀ OPERATIVA  
“PROGRAMMAZIONE  
CONTROLLO E  
SERVIZI INFORMATICI”**

**RIESAME DELLA QUALITÀ**

- Servizio Edilizia: il numero dei questionari raccolti per l'indagine di “customer satisfaction” è pari a 11. Dalla loro elaborazione risulta che l'utenza è soddisfatta del servizio offerto esprimendo una valutazione più che buona.

- Servizio SUAP: l'indagine di customer satisfaction è stata svolta tramite l'App Google di Sportuni ed è tuttora pienamente operativa.

Sono pervenuti 56 questionari con valutazioni, in gran parte, eccellenti e buone.

Riguardo al grado di apprezzamento della teleassistenza sono stati raccolti n. 20 questionari e relativamente:

- al 70%, corrispondente a 14 questionari, è stato affermato che la problematica è stata risolta;

- al 20%, corrispondente a 4 questionari, è stato affermato che sono stati chiariti alcuni aspetti;

- al 10%, corrispondente a 2 questionari, è stato affermato che la problematica non è stata risolta (in questi casi spesso l'utenza ha suoi problemi tecnici informatici).

Punto Comune: l'indagine di customer satisfaction, tramite la raccolta di N. 33 questionari, ha dato un esito molto buono.

### **13) FORMAZIONE e ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**

Si segnala che il “Programma Formativo 2023/2025” è in allegato al P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), adottato con deliberazione di Giunta Comunale n. 43 del 13.04.2023.

### **14) PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Per il triennio 2023/2025 è stato adottato il P.I.A.O. Piano Integrato di Attività e Organizzazione con deliberazione di Giunta Comunale N. 43 del 13.04.2023 e aggiornato con deliberazione di Giunta Comunale N. 138 del 03.10.2023.

Al suddetto P.I.A.O. sono allegati gli “Obiettivi di Performance 2023 – ex Piano della Performance 2023 di cui all'Allegato 2 bis.

Si segnala che per l'anno 2023 è stata prevista la prosecuzione dell'obiettivo trasversale di miglioramento e di assoluta strategicità relativo ad “Aggiornamento della procedura della produzione degli atti amministrativi con la configurazione e l'adeguamento del gestionale informatico dedicato. Introduzione di un nuovo sistema di gestione delle attività di pubblicazione degli atti con il nuovo Albo pretorio per le pubblicazioni obbligatorie e per la sezione di Amministrazione Trasparente” che coinvolge 3 Unità Operative ed esattamente: 1) Segreteria



Generale, 2) Programmazione, Controllo e Servizi Informatici, 3) Servizi Culturali e di Promozione Sociale.

Si segnala infine che con Deliberazione di Giunta Comunale N. 75 del 17 maggio 2023 è stato approvato il Report degli Obiettivi al 31.12.2022.

### 15) TABELLA INDICATORI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DI QUALITA' e NUOVI INDICATORI

Servizi certificati UNI EN ISO 9001:2015	N. “spunti di miglioramento” o “non conformità” rilevate nell’Audit interno	Grado Soddisfazione Fornitori	Voto Soddisfazione Utenza
ENTRATE	2 spunti di miglioramento	7,2	8,46
EDILIZIA	2 spunti di miglioramento	8,3	8,58
SUAP	2 spunti di miglioramento	7,47	9
PUNTO COMUNE	1 spunto di miglioramento	7	8,9

Per la “Area Qualità” non sono state rilevate “non conformità”.

=> Sono stati individuati nuovi indicatori di efficacia ed efficienza da rilevare:

- Servizio Entrate:

N. ricorsi/N. Pratiche;

% degli avvisi confermati;

- Servizio Edilizia:

N.GG di attesa per prenotare un appuntamento telefonico;

N.GG di attesa per prenotare un appuntamento in presenza;

- Servizio SUAP:

N. pratiche risolte in teleassistenza/Tot. Pratiche gestite in teleassistenza;

% delle problematiche risolte tramite la teleassistenza;





**UNITÀ OPERATIVA  
“PROGRAMMAZIONE  
CONTROLLO E  
SERVIZI INFORMATICI”  
  
RIESAME DELLA QUALITÀ**

**- Servizio Punto Comune:**

N. GG di attesa per prenotare un appuntamento in presenza;

% ore disponibili prenotabili con Agenda elettronica/ore di servizio del Punto Comune (ore 9/ore 10,5 = 85,71%).

Per il nuovo servizio “Rilevazione sinistri stradali”, in via di certificazione, sono stati formulati i seguenti indicatori di efficacia ed efficienza che riguardano aspetti di rispetto della tempistica e di adeguamento delle procedure:

- N. invii della Notizia di Reato entro le 48 ore per incidenti mortali;
- N. Sportello Psicologico attivato di supporto ai familiari delle vittime della strada e agli agenti di P.M. rilevatori del sinistro stradale;
- % sinistri rilevati con droni.

La rilevazione dei suddetti nuovi indicatori è stata effettuata, per questo primo anno di attivazione, dall’01.01.2023 al 31.07.2023 al fine della successiva elaborazione in vista dell’Audit esterno, di ottobre 2023, per la Certificazione del nuovo servizio.

I dati saranno comunque aggiornati trimestralmente e rilevati annualmente.

Si fa presente che per i suddetti indicatori:

- nessuna Notizia di Reato (art. 589 bis CP, sinistro con esito mortale) nelle 48 ore; è stata registrata un’annotazione per un decesso avvenuto a marzo 2023 relativo ad un sinistro di gennaio 2023;
- N. Sportello Psicologico attivato di supporto ai familiari delle vittime della strada e agli agenti di P.M. rilevatori del sinistro stradale: in attivazione;
- “% sinistri rilevati con droni” la percentuale è pari al 15% (23 sinistri rilevati con droni su 153 sinistri totali dall’01.01.2023 al 31.07.2023).

## **16) Aggiornamenti al Sistema di Qualità**

A seguito della riunione dell’01.08.2022 con Comandante e Vice Comandante di Polizia Municipale si è provveduto alla definizione dell’organigramma del servizio di “Rilevazione Sinistri Stradali”, costituito da un numero pari a 5 addetti equivalenti, per il quale è stata prevista l’estensione di Certificazione con Determinazione N. 71 del 09.06.2023 con oggetto relativo all’integrazione dell’impegno spesa del servizio di Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015.

Scandicci, 16 ottobre 2023

Il Segretario Generale  
Dr.ssa Patrizia Landi