

**POLITICA DELLA QUALITA', OBIETTIVI E ANALISI DEL CONTESTO E DEI RISCHI**

La Politica per la Qualità è stata aggiornata al 12 maggio 2022 ed è stata pubblicata sul sito istituzionale dell'ente.

Il Certificato N. IT19/0967, adeguato alla norma UNI EN ISO 9001:2015 è valido fino al 7 ottobre 2022 in quanto in data 20 ottobre 2021 è stata positivamente superata la seconda visita di sorveglianza senza alcuna osservazione o commento negativo.

Per il 2022 è previsto il rinnovo della Certificazione del Sistema di Gestione Qualità per:

- Servizio Punto Comune;
- Servizio Entrate;
- Servizio SUAP;
- Servizio Edilizia Privata.

Si segnala che con Deliberazione di Giunta Comunale N. 7 del 27 gennaio 2022 è stata approvata dal Comune di Scandicci la rinuncia all'accreditamento per l'Agenzia Formativa e che la Regione Toscana ha disposto, di conseguenza, la cancellazione dell'organismo formativo dall'elenco dei soggetti accreditati, con Decreto N. 2219 dell'11 febbraio 2022 e dunque da questa data l'Agenzia non è più attiva. Si prevede pertanto di escludere dal campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità la "Progettazione ed erogazione di servizi formativi istituzionali, sociali e di integrazione" relativa all'Agenzia Formativa. Si sta valutando un nuovo servizio da certificare.

Il presente "Riesame della Qualità" è prodotto a cura della Unità Organizzativa di Staff "Programmazione, Controllo e Servizi Informatici" che ha analizzato i dati di tutto il Sistema di Gestione Qualità dal 21 ottobre 2021.

La struttura organizzativa vigente del Comune di Scandicci è stata approvata con Deliberazione di Giunta Comunale N. 116 del 6 agosto 2020 e ss.mm.ii. che ha approvato oltre al nuovo organigramma anche il funzionigramma. Con deliberazione di Giunta Comunale N. 15/2021 è stata istituita l'Unità Organizzativa "4.3 SUAP" che è servizio certificato con la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Nel mese di dicembre 2021 sono stati completati i lavori di ristrutturazione ed efficientamento della sede comunale e dunque gli uffici, dopo aver concluso la fase di trasloco, possono attualmente beneficiare di ambienti rinnovati e climatizzati.

L'Area Qualità ha provveduto a raccogliere gli organigrammi aggiornati dei 4 Servizi certificati e sono state compilate 3 schede di inserimento per quei dipendenti che hanno iniziato a far parte del Sistema di Gestione Qualità.



Si segnala infine che è stata introdotta un'importante novità dall'01.07.2022 riguardante l'utilizzo, da parte di tutti gli uffici del comunali, del nuovo software per la gestione del Protocollo Informatico.

Documenti previsti dal Sistema di Gestione Qualità e conservati in atti presso l'Ufficio Controllo di Gestione:

a) Il **Manuale della Qualità** è stato aggiornato mediante revisione n. 9 del 12 maggio 2022.

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

Il Comune di Scandicci ha aggiornato l'analisi del proprio contesto alla luce delle novità logistiche sopra descritte e in base agli interventi effettuati sulla rete informatica introdotti a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19 per garantire la fruizione dei servizi certificati.

Allo scopo di mantenere e migliorare l'efficacia del nostro SGQ, tale documento è stato aggiornato al 4 maggio 2022.

**c) 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 12 maggio 2022.

## 1) ORARI DEGLI UFFICI

Il Punto Comune osserva il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 18,30. Il sabato mattina dalle ore 08,00 alle ore 12,45.

Durante l'emergenza Covid-19 e dunque fino al 31.03.2022 il pubblico è stato ricevuto su appuntamento. Molto utilizzato dalla cittadinanza risulta essere il numero Whatsapp 366/3436633.

Si segnala che dall'08.08.2022 al 20.08.2022 il Punto Comune ha osservato l'orario estivo rimanendo aperto al mattino con orario 8-13 e il sabato con orario 8-12,45.

Per l'Ufficio Entrate l'accesso è esclusivamente su appuntamento, da prendere direttamente con l'ufficio o con il Punto Comune tramite l'Agenda condivisa e comunque per i giorni di lunedì, giovedì e venerdì in orario 8.30-12.30, il giovedì anche 15.00-17.30.



## ***UFFICIO CONTROLLO DI GESTIONE***

Il personale, ridotto di una unità dall'11.10.2021, si è alternato in presenza e in smart working durante l'emergenza sanitaria e dunque fino al 31.03.2021 e ha tuttavia gestito tutte le necessità dell'utenza prioritariamente a mezzo telefono o tramite posta elettronica (certificata e non). In occasione di problematiche particolarmente complesse o per procedure di mediazione tributaria gli incontri con i contribuenti sono svolti talvolta tramite piattaforma elettronica Jitsi meet o comunque attraverso un maggiore ricorso agli strumenti previsti dal Codice di Amministrazione Digitale (C.A.D.).

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.

Viene inoltre effettuata assistenza tecnica all'utenza cioè viene espletata la cosiddetta "teleguida" che è peraltro obiettivo ricompreso nel PEG di Parte Programmatica del 2022.

L'Ufficio Edilizia, ha ripreso i ricevimenti in presenza e su appuntamento dal 10/12/2021 <https://servizi-scandicci.055055.it/rete-civica/uffici-edilizia-ripartono-gli-appuntamenti-in-presenza-dopo-i-lavori-di-riqualificazione>

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

I parametri di misurazione interna vengono rilevati da appositi indicatori che sono riportati nel Report di PDO al 31/12/2021 inserito nella Relazione della Performance di fine 2021 (pubblicata sul sito istituzionale, nella Sezione "Amministrazione Trasparente") e che evidenziano il lavoro svolto dagli uffici comunali da un punto di vista descrittivo e quantitativo.

### **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 CONFORMITA'	Numero "Non Conformita'"	1	2	1	2
RECLAMI	Numero di RECLAMI	0	0	0	0
AZIONI CORRETTIVE	Numero di azioni correttive	1	2	1	2

**Punto Comune:**

è stata rilevata una “non conformità” riguardante le postazioni “intermittenti” poiché ai collegi funzionano solo alcune postazioni rispetto alla totalità; l’azione correttiva è stata attuata mediante la segnalazione della problematica al Ced anche tramite via mail.

Non si rilevano reclami.

**Ufficio Entrate:**

A seguito del trasferimento di una risorsa umana, dall’11.10.2021, si è resa necessaria un’azione correttiva consistente nella riorganizzazione delle attribuzioni a tutto il personale assegnato al servizio al fine di non arrecare danni o disagi all’utenza e allo scopo di evitare una riduzione del servizio (in attesa che sia riassegnata una risorsa umana al servizio stesso).

L’altra “non conformità” è relativa ad un’istanza del 04.05.2022 di sollecito di un rimborso (pubblicità) che è stata risolta con risposta del 20.05.2022 a seguito di verifica del diritto al rimborso stesso.

Nessun reclamo rilevato.

**SUAP:**

la “NON conformità” è relativa alla lentezza della connessione di STAR con il Tix che si verifica quando la Regione Toscana effettua periodici aggiornamenti sul portale.

Conseguentemente è stata approntata un’azione correttiva mediante apposita segnalazione agli utenti sul nostro sito che è in corso un aggiornamento da parte della Regione Toscana.

Non si rilevano reclami.

**Edilizia:**

è stata rilevata N. 1 “non conformità” relativamente al fatto che il nuovo software VBG non aggancia ancora tutti i testi delle comunicazioni o atti relativi alle pratiche edilizie 2022 e pertanto ha rallentato i tempi di gestione del procedimento.

E’ stata dunque prevista un’azione correttiva chiedendo un intervento di messa a punto alla società fornitrice del nuovo software.

Un’altra “non conformità” è stata rilevata riguardo al nuovo software del Protocollo che è stata risolta da apposita azione correttiva intrapresa dal Ced il 29.07.2022.

Nessun reclamo pervenuto.



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

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

Uff. Entrate

<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	INDICATORE DI QUALITA'	<b>Risultato 31/03/2022</b>
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	apertura al pubblico settimanale	Su appuntamento
	%appuntamenti evasi	Vedi punto 1
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 negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	SI
	Tempistica per aggiornamento del Sito Web in caso di modifiche ai procedimenti	Rispettato standard di 7 gg.
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento professionale, workshop e seminari	Interessato tutto il personale
TEMPI DI GESTIONE DELLE PRATICHE	% istanze evase entro 23 gg	85%
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	Punteggio medio rilevato con questionari di soddisfazione	7,2 (16 questionari)

Punto Comune: da quando è scattata l'emergenza Covid-19, riguardo alla accessibilita', si puo' rilevare che il servizio ha funzionato su appuntamento durante i consueti orari di apertura al pubblico.

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'accessibilita' si segnala che il ricevimento dell'utenza avviene su appuntamento solo in caso di accertata necessita'; il supporto viene comunque garantito in via telematica e telefonica.

Per quanto concerne la formazione e' stata data alla nuova risorsa umana assegnata al SUAP cosi' come dettagliato nella scheda di inserimento.

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

In più, è possibile il ricevimento su appuntamento con i tecnici presso la stanza n. 58 e per appuntamento telefonico.

## **5) TEMPI DI GESTIONE DELLE PRATICHE**

Per il Punto Comune si stima che nel 2022 siano stati ricevuti mediamente circa 50 cittadini al mattino e 20 cittadini al pomeriggio.

Uff Entrate: la percentuale di pratiche gestite in un numero di giorni inferiore a 23 è stato pari all' 85% (135 pratiche su un totale di 159) e il 15% (24 pratiche) sono state gestite entro i termini dei 30 giorni. Sono stati quindi raggiunti buoni risultati nella gestione delle istanze nonostante il personale ridotto e l'organizzazione del lavoro caratterizzata fino al 31.03.2022 dall'alternanza della presenza in ufficio e smart working.

Il Suap non rileva i tempi medi di gestione delle pratiche che sono di 3 diverse tipologie con diverse tempistiche e cioè: 5 giorni per le Scia, 30 giorni per i Pareri preventivi e dai 60 ai 90 giorni per i Procedimenti ordinari. Si segnala che è attivo il sistema "CART" della Regione Toscana che consente di inserire gli atti e le eventuali integrazioni direttamente dentro il fascicolo digitale della pratica.

Ufficio Edilizia:

riguardo alle tempistiche risulta al 02.09.2022 che:

- 15 permessi di costruire di cui 12 nei termini, 1 diniegato e 2 fuori dai termini;
- 70 permessi di costruire in sanatoria trattate di cui 52 nei termini e 18 fuori dai termini.

E al 13.09.2022 risulta che:

- 287 autorizzazioni paesaggistiche rilasciate di cui 227 verificate nei termini e 60 fuori dai termini.

<b>Tipologia di pratica edilizia</b>	<b>Percentuale di pratiche nei termini</b>
Permessi di costruire	80%
Permessi di costruire in sanatoria	74,3%
Autorizzazioni paesaggistiche	79,1%



Si fa presente che dalla data del l'ultima visita di sorveglianza del 20.10.2021 si sono assentati 2 tecnici per malattie lunghe di circa 4 mesi ciascuno.

## 6) VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Uff. Entrate: la valutazione dei fornitori è stata effettuata nel mese di gennaio 2022 e sono stati raccolti 6 da cui si deduce che:

- valutazione buona: Avvocatura e Punto Comune;
- valutazione discreta per: Sviluppo Economico, Segreteria Generale, Servizi Finanziari, ICA, ALIA, Ader;
- valutazione piu' che sufficiente per: Edilizia privata, Urbanistica, Uff. Personale, Appalti e contratti;
- valutazione sufficiente per: Servizi Educativi, Messi e CED.

Sono positive pertanto anche le valutazioni dei fornitori esterni ai quali sono affidati il servizio di riscossione coattiva (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: 6,8 (discreto).

Punto Comune:

nel mese di luglio 2022 sono stati raccolti 11 questionari da cui si evince che:

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

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" del Punto Comune è paria a: 9 (molto buono).

SUAP: sono stati raccolti 4 questionari da cui si puo' rilevare, in via generale, che:

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

L'indicatore generale relativo alla "Valutazione dei fornitori" del SUAP e' pari a : 7,3 (discreto).





Ufficio Edilizia: dall'elaborazione dei 10 questionari raccolti risulta che:

- valutazione molto buona per: Segreteria Generale, Urbanistica, SUAP, Punto Comune e Ragioneria;
- buona valutazione per: Uff. Personale, CED, Economato, Protocollo, Opere Pubbliche, Avvocatura, Polizia Municipale, Ambiente e Parchi;
- discreta valutazione: Archivio e Messaggi comunali;
- sufficiente valutazione per: Uff. Patrimonio.

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

## 7) INFRASTRUTTURE

- Uff. Entrate: è collocato in nuovi ambienti luminosi e spaziosi al primo piano del Palazzo Comunale.
- Uff. Edilizia: è situato al secondo piano in locali rinnovati e climatizzati.
- Il Suap ha una nuova dislocazione al secondo piano del palazzo comunale presso tre stanze (N. 39, N. 41 e N. 51) ben climatizzate e arredate.

Il Punto Comune è collocato al primo piano del palazzo comunale dal 2017.

Si segnala altresì che all'ingresso del Punto Comune è stata apposta la targa relativa ai lavori di ristrutturazione del Palazzo comunale per efficientamento energetico POR FESR 2014/2020 "Progetto cofinanziato del Fondo Europeo sviluppo Regionale", al fine di renderla ben visibile a tutta la cittadinanza.

## 8) MODULISTICA

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

L'Ufficio Entrate ha inviato i moduli per posta elettronica ai contribuenti che ne hanno fatto richiesta durante l'emergenza sanitaria conclusa il 31.03.2022.

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 il 10.09.2020 e' stato aggiornato trasferendolo in altra piattaforma (da Joomla a Drupal).

Punto Comune: il sito risulta costantemente aggiornato. Le schede dei servizi sono state tutte rivisitate e tutte aggiornate anche in considerazione del passaggio al nuovo Contact Center attivo dall'01.09.2021.

Dall'01.04.2022 è stato attivato il Pago PA (<https://servizi-scandicci.055055.it/rete-civica/dal-1-aprile-pagamento-cie-e-certificati-anagrafici-con-pagopa>)

Il Servizio Entrate aggiorna la Carta dei Servizi costantemente; l'ultimo aggiornamento è del mese di maggio 2022 con riguardo alla nuove tariffe TARI.

Suap: la pagina web e' stata costantemente aggiornata e al momento prevede 2 pulsanti.

Uff. Edilizia: sono state aggiornate le schede dei servizi pubblicate sul sito web del Comune in considerazione delle continue novità legislative. E' stata mantenuta la bacheca in uno spazio visibile al pubblico. Si segnala che viene continuamente aggiornata la pagina web pubblicata l'11/11/2021 relativa al "Superbonus 110%" e ideata dai tecnici dell'Ufficio Edilizia.

Inoltre è stato organizzato un webinar sulla suddetta tematica in data 16.06.2022 (<https://servizi-scandicci.055055.it/rete-civica/Il-superbonus-110-e-la-cilas-dopo-la-legge-1082021-giovedi-16-giugno-ore-15-webinar-per>).

## 10) RIUNIONI DI COORDINAMENTO

Dal primo marzo 2022 si è provveduto ad utilizzare un apposito registro per le riunioni di coordinamento.

PUNTO COMUNE: le riunioni di coordinamento sono state riorganizzate in presenza osservando le misure di sicurezza; ne è stata effettuata una in orario tale da coinvolgere i due turni di personale addetto.

UFF. ENTRATE: sono state organizzate N. 4 riunioni così come risulta da apposito registro.

SUAP: sono state svolte 3 riunioni di coordinamento (1 sull'accreditamento delle badanti e 2 sul PAGO PA).

EDILIZIA: sono state organizzate n. 4 riunioni di coordinamento con il personale tecnico.



## **11) VERIFICHE ISPETTIVE**

Gli incontri di manutenzione e assistenza del SGQ sono stati fissati per il 04.05.2022; 12.05.2022; 01.06.2022; 01.07.2022; 08.07.2022; 01.08.2022; 21.09.2022.

Il 29.06.2022 è stato svolto l'Audit interno per SUAP e Servizio Entrate.

La verifica ispettiva interna per l'Edilizia è fissata per il 2.09.2022.

L'Audit interno per l'Area Qualità e per il Punto Comune è programmato per il 14.09.2022.

I risultati dei 5 Audit interni sono predisposti dalla "Essemme Soluzioni per il miglioramento Società Cooperativa".

Durante l'Audit esterno del 20.10.2021 non sono state rilevate "non conformità".

Entro la data del 7.10.2022 sarà fissato l'Audit Esterno al fine del RINNOVO triennale del Certificato UNI EN ISO 9001:2015 (2 mezze giornate).



## 12) SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

QUALITA' PERCEPITA	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2017	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2018	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2019	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2020	Punteggio medio soddisfazione utenza Anno 2021
Ufficio Entrate	7	7+	7,5 (11 questionari)	7,5 (34 questionari)	<b>7,2</b> (16 questionari)
Ufficio Edilizia	8,63	8,553 (47 questionari)	8,5 (8 questionari)	8,6 (11 questionari)	<b>8,1</b> (22 questionari)
SUAP	Questionario on line	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)	<b>8,93</b> (45 questionari rilevati con App Google di cui: 51,1 % eccellente; 44,4,1% buono 4,5% 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 Societa' Qmatic per individuare una soluzione per rilevare i punteggi	QMATIC: rilevazioni sospese stante l'emergenza sanitaria	<b>8,1</b> (42 questionari)



Per L'Ufficio Entrate risulta che sono stati raccolti 16 questionari telefonicamente; le valutazioni sono piuttosto buone.

- Uff. Edilizia: il numero dei questionari raccolti per l'indagine di "customer satisfaction" è pari a 22. Dalla loro elaborazione risulta che l'utenza è pienamente soddisfatta del servizio offerto. In alcuni questionari viene segnalato che:
  - il punto di debolezza è la difficoltà di prendere appuntamenti con i tecnici;
  - il punto di forza del servizio è rappresentato dal personale qualificato, efficiente, competente e disponibile.

SUAP: l'indagine di customer satisfaction è stata svolta tramite l'App Google di Sportuni ed è tuttora pienamente operativa; nel corso dell'anno è stata pure implementata con domande sulla teleassistenza.

Sono pervenuti 45 questionari tutti con valutazione eccellente e buona; si rileva che in 3 casi alcuni utenti hanno segnato lentezza del collegamento al portale Star che però non dipende dal SUAP bensì dal fatto che a volte il portale stesso perde la connessione con il TIX della Regione Toscana.

Punto Comune: l'indagine di customer satisfaction, tramite la raccolta di ben N. 42 questionari, ha dato un buon esito.

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

Il Piano per la FORMAZIONE e l'aggiornamento del personale dipendente 2022/2024 è stato approvato con Deliberazione di Giunta Comunale N. 207 del 23.12.2021 e si rinvia allo stesso per quanto riguarda i dettagli relativi agli stanziamenti e ai corsi di formazione previsti.



## **14) PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Per l'anno 2021 si segnala che con Deliberazione di Giunta Comunale N. 174 dell'11.11.2021 e' stato revisionato il Piano Esecutivo di Gestione di Parte Programmatica dell'anno 2021 rimodulando alcuni obiettivi e indicatori dei 4 Servizi comunali certificati. Si evidenzia altresì che nella suddetta revisione di novembre 2021 e' stata estrapolata l'Unità Organizzativa 4.3 "SUAP" dall'Unità Organizzativa 4.1 "Edilizia Privata".

Per l'anno 2022 si evidenzia la Deliberazione di Giunta Comunale N. 55 del 5 maggio 2022 di approvazione del PEG di Parte Programmatica.

Si segnala che per l'anno 2022 e' stato previsto un obiettivo trasversale di miglioramento e di assoluta strategicità relativo all'aggiornamento del Sistema di Gestione Informatica Documentale (S.G.I.D.) che coinvolge il Punto Comune, l'Unità Organizzativa di Staff denominata "Programmazione, Controllo e Servizi Informatici" oltre che l'Unità Organizzativa 1.3.

## **15) TABELLA INDICATORI DI EFFICIENZA ED EFFICACIA DI QUALITA'**

Servizi certificati UNI EN ISO 9001:2015	N. "spunti di miglioramento" O "non conformità" Rilevate da Audit Interno	Grado Soddisfazione Fornitori	Voto Soddisfazione Utenza
ENTRATE	3 spunti di miglioramento	6,8	7,2
EDILIZIA	4 spunti di miglioramento	8	8,1
SUAP	2 spunti di miglioramento	7,3	8,93
PUNTO COMUNE	2 spunti di miglioramento	9	8,1

Allegati report audit interni alla presente

Scandicci, 19 settembre 2022

Il Segretario Generale  
Dr.ssa Patrizia Landi