



# **POLITICA PER LA QUALITÀ**

Rev. 9 del 12/05/2022

*Il Comune di Scandicci ha definito la propria politica della qualità, diffondendola tra i cittadini e tra tutti i portatori di interesse da quindici anni. Con questo gesto ha dimostrato il proprio impegno nel mantenimento della qualità dei servizi nell'ottica di un processo di trasparenza e di continuo miglioramento delle interazioni con il territorio comunale.*

*Il lavoro svolto in questi anni ha ottenuto risultati ampiamente positivi, così come risulta dalle indagini sul grado di soddisfazione dell'erogazione dei servizi svolte annualmente e dall'analisi dei reclami raccolti nel tempo.*

*Le linee strategiche sulle quali ci siamo mossi sono state seguite e implementate, coinvolgendo nel processo di sviluppo quegli Uffici Comunali di maggior contatto con l'utenza esterna, compreso il servizio "Punto Comune", che sono stati pertanto certificati secondo i requisiti della recente edizione della norma UNI EN ISO 9001:2015.*

*Sostanzialmente sono state implementate le seguenti linee strategiche:*

- focalizzare l'attenzione sul soddisfacimento delle richieste dei cittadini, 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 Esecutivo di Gestione di Parte Programmatica e PTPCT);*
- favorire l'accesso ai servizi da parte dei cittadini nel rispetto delle normative previste a chiusura dell'emergenza sanitaria datata 31 marzo 2022;*
- semplificare le procedure comunali per il reperimento della modulistica e della gestione delle pratiche on line;*
- 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 2022/2024 approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 207 del 23.12.2021;*
- prevedere modalità di erogazione del servizio orientate alla riduzione delle "non conformità" correggendole mediante azioni correttive nel rispetto dei documenti di programmazione triennale e annuale;*

*Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi, il servizio si IMPEGNA attraverso:*

- un'attività continua di sensibilizzazione e di addestramento di tutti i propri collaboratori a conformarsi ai requisiti del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e delle altre normative cogenti;*
- l'efficiente utilizzo delle risorse umane e delle attrezzature;*
- l'attenzione alla risoluzione dei reclami avanzati da parte della cittadinanza;*
- la redazione di un documento annuale denominato "Riesame della Qualità" che illustra le modalità e le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi dell'anno in corso;*
- l'impiego di un adeguato sistema di autocontrollo del SGQ, che permetta di misurare le attività, superare le problematiche e fornire al servizio idonei elementi per eseguire i suddetti Riesami.*

**Il Segretario Generale  
Dr.ssa Patrizia Landi**