



POLITICA PER LA QUALITÀ

Rev. 10 del 03/03/2023

Il Comune di Scandicci ha definito la propria politica della qualità, diffondendola tra i cittadini e tra tutti i portatori di interesse da sedici anni. Con questa attività 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 rilevato dalle indagini sul grado di soddisfazione relativamente ai servizi certificati e dalle azioni correttive attivate a seguito dei reclami pervenuti.

Le linee strategiche sulle quali ci siamo mossi sono state seguite e implementate, coinvolgendo nel processo di sviluppo quei Servizi 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 abbiamo implementato 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 nel PIAO sotto sezione afferente la misurazione degli obiettivi strategici e di gestione/performance);*
- migliorare l'accessibilità ai servizi da parte dei cittadini;*
- semplificare le procedure comunali per il reperimento della modulistica e per la gestione delle pratiche on line;*
- attuare il "Piano triennale Fabbisogno di Personale" 2023-2025 adottato con deliberazione di Giunta Comunale N. 23 del 28.02.2023 di aggiornamento del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (P.I.A.O.)*
- promuovere il coinvolgimento del personale dell'Ente valorizzandone la professionalità e le competenze attraverso la formazione dei dipendenti così come sarà definito nel PIAO 2023/2025;*
- 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 formazione delle risorse umane coinvolte nel Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015;*
- l'efficiente impiego del personale e delle attrezzature;*
- l'attenzione alla risoluzione dei reclami inoltrati da parte degli utenti;*
- la redazione di un documento annuale denominato "Riesame della Qualità" che illustri le modalità e i risultati relativi al raggiungimento degli obiettivi del corrente anno.*
- 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 la riprogrammazione degli obiettivi.*

3 marzo 2023

Per il servizio: Dr.ssa Patrizia Landi