



## POLITICA DELLA QUALITÀ

L'Amministrazione individua nel pieno soddisfacimento delle attese di quanti intervengono nel ciclo di attività (Utenti, Dipendenti, Fornitori), l'obiettivo prioritario della propria politica e ritiene che la Qualità dei servizi forniti, ottenuta attraverso un impegno costante in ogni fase dei processi, sia la chiave per raggiungere gli obiettivi strategici stabiliti.

Al fine di garantire la corretta gestione del Sistema Qualità e l'applicazione della presente Politica per la Qualità, chiede quindi la collaborazione di tutto il personale, verso il quale si impegna a fornire conoscenze e informazioni necessarie per comprendere l'importanza del proprio ruolo nell'ambito del Sistema.

Ritiene la certificazione di qualità strumento utile ai fini di razionalizzare e migliorare i processi, e il rapporto con i cittadini.

L'Ente basa la propria Politica della Qualità sui seguenti aspetti fondamentali:

- **Promozione della partecipazione** alle scelte della comunità e alla loro gestione;
- **Miglioramento della qualità dei propri servizi**, attraverso la gestione dei processi dell'organizzazione dal punto di vista della qualità e della soddisfazione degli utenti interni ed esterni, valutandone anche il grado di soddisfazione;
- **Flessibilità rispetto alle esigenze degli utenti**, cercando di mantenere con gli stessi rapporti chiari al fine di prevenire eventuali reclami, valutando le eventuali criticità di processo/prodotto rilevate dagli Utenti attraverso lo studio delle cause che le hanno originate;
- **Ricerca del miglioramento continuo** della struttura e delle procedure operative in tutti i Settori, anche attraverso il continuo sviluppo della comunicazione interna, la trasversalità, il lavoro di gruppo e per unità di progetto;
- **Incentivazione dell'utilizzo delle moderne tecnologie informatico/informative**, all'interno e all'esterno dell'ente, per il miglioramento della gestione delle attività e/o dei processi;
- **Sviluppo della risorsa umana dipendente**, sia per la valorizzazione delle attitudini personali, sia per l'accrescimento di conoscenze e competenze professionali finalizzate al miglioramento dell'efficienza del servizio agli utenti;
- **Coinvolgimento diretto dell'organico e controllo dei processi** inerenti i servizi certificati;
- **Miglioramento del servizio ai cittadini**, sia nei rapporti burocratici di supporto alla persona, sia nella gestione complessiva della cosa pubblica, e rispetto dei tempi previsti per la realizzazione dei processi;
- **Trasparenza e accessibilità** in linea con le previsioni del D.Lgs. 150/2009 e s.m.i., in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, e del D.Lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" (Amministrazione trasparente);
- **Misurazione della soddisfazione degli Utenti** attraverso indagini di customer



satisfaction, quali strumenti di ausilio alla rilevazione della performance dell'ente, con riferimento all'Amministrazione nel suo complesso o porzioni organizzative.

Alcuni dei risultati più significativi conseguiti nell'anno 2013 dai servizi certificati della **Polizia municipale**:

- *Ufficio sinistri*, miglioramento del servizio al pubblico: rispetto dei tempi di intervento in percentuale sul totale dei sinistri con lesioni per l'anno 2013: 100%; n° di sinistri definiti in ritardo nell'anno 2013: 2 (perc. 1,36%)
- *Area Legalità e Sicurezza stradale*, miglioramento del servizio: A.S. 2012/13: n° di ore erogate nell'anno scolastico: 267; n° di utenti nell'anno scolastico: 3226 - Rapporto ore/utenti: h. 12,06 per alunno
- *Soddisfazione dell'utente*, migliorare la soddisfazione degli utenti (Cittadini): la valutazione complessiva del servizio ha riportato i risultati: Sufficiente 3,57%; Buono 39,29%; Ottimo 53,57%. La soddisfazione utenti dell'area legalità e sicurezza: si attesta sui massimi livelli con percentuali che vanno dall'88,24% al 100% per l'A.S. 2012/13.

Nel 2012 è scaduto il secondo triennio di certificazione qualità. Ritenendo che alcuni dei processi già certificati da lungo periodo fossero stati adeguatamente assimilati dall'organizzazione, avendo centrato quindi l'obiettivo di consolidare i medesimi, da tale periodo il Comune di Bagno a Ripoli ha ritenuto utile procedere come segue:

- a ricertificare il Sistema qualità e il servizio di più recente certificazione - Polizia Municipale - riferito alla gestione sinistri stradali e gestione interventi informativo-formativi su educazione stradale ed alla legalità nelle scuole; la prima certificazione ISO è stata ottenuta nel 2009 e pertanto è stato ritenuto utile completare la fase di consolidamento dei processi;
- a sviluppare e migliorare tutti i canali informativi e comunicativi, finalizzati a ridurre la necessità della presenza dell'utente allo sportello;
- a migliorare ulteriormente la soddisfazione degli utenti esterni.

A tale fine il Comune di Bagno a Ripoli si impegna al miglioramento continuo delle proprie attività e servizi, della programmazione, del monitoraggio e verifica dei risultati, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti nonché al riesame e verifica costante della Politica e degli Obiettivi della Qualità.

Bagno a Ripoli, 6.2.2014

Rev. 5

Approvata con delib. GM n. 12 del 06.02.2014, alla quale è allegata