



COMUNE DI BAGNO A RIPOLI

Provincia di Firenze

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.

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, 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, all'interno e all'esterno dell'ente, dell'utilizzo delle moderne tecnologie informatico/informative 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;
- 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 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni, anche attraverso il sito Internet comunale.

Alcuni dei risultati più significativi conseguiti nell'anno 2009 dai servizi certificati:

Centro di Documentazione Educativa:

- *Dimensionamento della rete scolastica su due Istituti comprensivi:* realizzati percorsi formativi, informativi, e tavolo di concertazione Scuola/Comune per il sostegno alle scuole nell'attuazione del dimensionamento;
- *"Patto per la scuola":* definito il piano di lavoro 2009/2010 per Commissioni lettura, mensa /ed. alimentare, PIA; approvato accordo sulla lettura da parte di tutti i colleghi docenti delle scuole; ricostituite nuove commissioni (lettura, mensa/educazione alimentare, PIA) per attuazione esecutiva del piano di lavoro e nuova programmazione;
- *Formazione insegnanti:* a.s. 2008/09 corsi attivati n.7; partecipanti n. 124; livello di soddisfazione 100%; a.s. 2009/10, iniziato un corso (28 iscritti);



COMUNE DI BAGNO A RIPOLI

Provincia di Firenze

- *Miglioramento dell'efficienza progettuale*: n.15 corsi/laboratori; n. partecipanti 196 adulti e 107 bambini; soddisfazione utenti: 100%;
- *Programmazione di attività per giovani e adolescenti* (Centro giovani e attività extrascolastiche): programmazione 2008/09 . Laboratori l'Oratorio di s. Caterina e i suoi pittori. Aguzzare la vista 96 bambini; Ma di che colore è 86 bambini; L'arte di dipingere sui muri 173 bambini
- *Attivazione di esperienze metodologico-didattiche e/o progetti educativi*: Progetto Orto in condotta, documentazione lavori dei ragazzi e doc. formazione insegnanti; Progetto genitori si diventa 08/09: document. Fotovideo (per Terra futura e Dire e Fare); documento video per Tele 37
- *Sostenere la realizzazione di una struttura tecnica di supporto all'attività della Conferenza di zona Fiorentina sud-est*: definito accordo tra i comuni, anche economico, e indetto avviso pubblico di selezione per coordinatore zonale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- *Miglioramento del servizio al pubblico*: accessi complessivi 2009: - servizi: 18952 in leggera diminuzione; - info: 3400 in leggero aumento; - attività interne: 315; - consegna/rit. Moduli: 6115 in diminuzione; - Telefonate: 344; - Mail: 3890 in aumento; accessi medi mensili alle pagine web visitate sul KMS che gestisce la guida servizi: 12956; promozione dell'utilizzo del sito web – l'aumento degli accessi medi mensili è stato pari a 23%
- *Migliorare la soddisfazione degli utenti(Cittadini)*: - tempi di attesa: 0-3 minuti 79,59%; - qualità delle informazioni: buono 50,20%; ottimo 40,41%; - rapidità delle risposte: buono 39,18%; ottimo 49,39%; - Valutazione complessiva del servizio URP: ottimo 43,67%, buono 46,53%.

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 2009: 100%; n° di sinistri definiti in ritardo nell'anno 2009: 9 (perc. 4.94%)
- *Area Legalità e Sicurezza stradale*, miglioramento del servizio: A.S. 2008/09: n° di ore erogate nell'anno scolastico: 255 (incr. del 5% rispetto all'anno precedente); n° di utenti nell'anno scolastico: 1596
- *Soddisfazione dell'utente*, migliorare la soddisfazione degli utenti (Cittadini): la valutazione complessiva del servizio ha riportato i risultati: Buono 51.16%; Ottimo 11.63%; soddisfazione utenti dell'area legalità e sicurezza: si attesta sui massimi livelli con percentuali che vanno dall'81,25% al 100% per l'A.S. 2008/09.

Gli obiettivi futuri del Comune di Bagno a Ripoli prevedono di:

- Mantenere la certificazione qualità del Sistema qualità e dei servizi certificati, in un processo di miglioramento continuo;
- Intraprendere ulteriori percorsi di certificazione per i servizi dell'ente, con particolare riferimento a quelli che per la loro *mission* presentano un più forte impatto sull'utenza;
- Sviluppare e migliorare tutti i canali informativi e comunicativi, finalizzati a ridurre la necessità della presenza dell'utente allo sportello;
- Migliorare ulteriormente la soddisfazione degli utenti esterni e monitorare la soddisfazione degli utenti interni.

A tal 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.



COMUNE DI BAGNO A RIPOLI

Provincia di Firenze

Bagno a Ripoli, 27.5.2010

Rev. 3

Approvata con del. GM n. 57