



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, anche attraverso il sito Internet comunale;
- **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 2010 dai servizi certificati:

Centro di Documentazione Educativa:

- *“Patto per la scuola”*: partecipazione all'attività del tavolo di coordinamento Scuola/Comune per coordinare e gestire congiuntamente la progettualità educativa e formativa degli Istituti scolastici e del Comune (strutture, logistica, organizzativo, informazione alle famiglie, risorse educative): Tavolo di coordinamento IC 1 e 2: 18.1.2010; Commissione scuola IC 1 per tempo scuola 25.2.2011; Commissione scuola IC 1 e 2 per progetti 26.2.2011; Tavolo di coordinamento IC 1 e IC2 7 e 21.10.2010, 23.11.2011, 21.11.2011; Incontri commissione lettura: 28.1.2011, 29.4.2011, 16.6.2011, 9.11.2010; PIA: Equipe area 27.1.2010, 21.4.2010, 5.5.2010, 28.5.2010; incontri referenti: 28.1.2010 e 25.3.2010. Commissione mensa: 4.2/20.4/28.10/2.12.2010. E' stato definito il piano di lavoro 2009/2010 per Commissioni lettura, mensa /ed. alimentare, PIA; approvato accordo sulla lettura da parte di tutti collegi 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. 2009/10 corsi attivati n.8; partecipanti n. 87; livello di soddisfazione 100%; a.s. 2010/11, iniziati n. 6 corsi (partecipanti 103).
- *Miglioramento dell'efficienza progettuale: Progetti presentati e approvati*: n.- 3 progetti. Progetto “Circoli di studio” - capofila CDE; progetto “TTT” (per la popolazione immigrata) e progetto “Quale lavoro” (sostegno all'occupabilità anche giovanile), CDE partner. Attività collaterali: Partecipazione gruppo EDA obiettivo Lisbona: produzione e diffusione materiale informativo sulle iniziative EDA a livello di Zona fiorentina sud-est.
- *Programmazione di attività per giovani e adolescenti* (Centro giovani e attività extrascolastiche): programmazione 2009/10 . Corsi e attività n° 12; partecipanti n. 368; livello soddisfazione utenti corsi 100%.
- *Attivazione di esperienze metodologico-didattiche e/o progetti educativi*: A.s. 2009-10 n. corsi attivati 16; n. iscritti: 224 e 90 bambini/ragazzi (solo quelli che hanno partecipato ai laboratori genitori/figli); livello di soddisfazione: 100%.

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Miglioramento del servizio al pubblico:

- il call center ha gestito n° 20410 telefonate nel corso dell'anno 2010, in lieve flessione rispetto alle 21488 dell'anno precedente; si registra un buon livello di contatti (21884) al sito, nel quale è stata attivata dal gennaio 2010 la rubrica on line; le telefonate per le quali il call center non è stato in grado di dare una risposta esaustiva sono state 499, a fronte delle 344 del 2009;
- si registra un incremento delle segnalazioni, 480 nel 2010 a fronte delle 252 del 2009;
- visite medie mensili alle pagine web visitate (KMS) da 12665 del 2009 alle 17982 del 2010; incremento complessivo sul n. totale delle visite di + 42%;



– visite totali alle pagine web visitate (ICMS) nel 2010 è stato di 128.916 accessi.
Migliorare la soddisfazione degli utenti (Cittadini): - tempi di attesa: 0-3 minuti 81,08%; - qualità delle informazioni: buono 57,66%; ottimo 35,59%; - rapidità delle risposte: buono 45,95%; ottimo 44,59%; - Valutazione complessiva del servizio URP: ottimo 39,19%, buono 56,31%.

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 2010: 100%; n° di sinistri definiti in ritardo nell'anno 2010: 1 (perc. 0,6%)
- *Area Legalità e Sicurezza stradale*, miglioramento del servizio: A.S. 2009/10: n° di ore erogate nell'anno scolastico: 344 (incr. del 34% rispetto all'anno precedente); n° di utenti nell'anno scolastico: 2439 (+8%) - Rapporto ore/utenti: h. 7,09 per alunno
- *Soddisfazione dell'utente*, migliorare la soddisfazione degli utenti (Cittadini): la valutazione complessiva del servizio ha riportato i risultati: Sufficiente 61,90%; Buono 14,29%; soddisfazione utenti dell'area legalità e sicurezza: si attesta sui massimi livelli con percentuali che vanno dall'85,71% al 100% (+4%) per l'A.S. 2009/10.

Nel 2012 scadrà il secondo triennio di certificazione qualità. Ritenendo che alcuni dei processi già certificati da lungo periodo (6 anni) siano stati adeguatamente assimilati dall'organizzazione, centrando quindi l'obiettivo di consolidare i processi, per il futuro il Comune di Bagno a Ripoli ritiene utile procedere come segue:

- Ricertificazione del Sistema qualità e del 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 necessita di ulteriore fase per il consolidamento dei processi.
- Prosecuzione dell'attività già avviata ed in corso per la certificazione di un ulteriore servizio dell'ente che, per la sua *mission*, presenta un forte impatto sull'utenza esterna, supportata da adeguata relazione tra le componenti interne all'Amministrazione;
- 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.

Bagno a Ripoli, 3.11.2011

Rev. 4

Approvata con delib. GM n. 102 del 3.11.2011, alla quale è allegata