

POLITICA PER LA QUALITÀ

Lo **Sportello al Cittadino SPAC** individua nel sistema di gestione della qualità una leva fondamentale per il perseguimento degli obiettivi strategici di una Amministrazione tendente ad essere sempre più vicina alla comunità e determinata a venire incontro ai suoi bisogni.

Lo **SPAC** si impegna a porsi all'utente e al Cittadino come il primo interlocutore dell'Amministrazione Comunale, attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità dei propri processi che consenta di migliorare i servizi erogati e consolidare un approccio alla gestione dei rischi e allo sviluppo delle opportunità di miglioramento, tenuto conto delle risorse disponibili.

Considerate le linee guida programmatiche di mandato approvate dal Consiglio Comunale, l'Amministrazione Comunale è fortemente impegnata nel promuovere la Carta dei Servizi al Cittadino attraverso il monitoraggio costante dei processi e la misurazione delle prestazioni, al fine di perseguire i seguenti obiettivi nell'ottica di miglioramento continuo:

- definire e monitorare gli standard di qualità dei servizi, come indicato nella Carta dei Servizi al Cittadino;
- assicurare la continuità del servizio di sportello negli orari di apertura comunicati;
- migliorare la capacità di ascolto del cittadino, agevolando richieste e segnalazioni da parte di utenti e cittadini e assicurando risposte rapide ed efficaci;
- effettuare sistematicamente indagini sulla soddisfazione e sulle aspettative degli utenti per orientare in modo efficace le iniziative di miglioramento.

Il documento Carta dei Servizi descrive i servizi erogati agli utenti, le modalità per accedere e utilizzare il servizio, i canali e gli orari di accesso, le modalità per reclamare ed accedere a procedure di difesa dei diritti dell'utente, gli standard di qualità del servizio.

I risultati ottenuti relativi agli impegni qui assunti sono verificati in occasione degli audit interni del Sistema Qualità e riesaminati periodicamente in occasione dei Riesami della Direzione, al fine di individuare le azioni di miglioramento.

Il Sindaco
F.TO Pierino Garbelli