



È di qualità certificata lo SPAC

Lo Sportello al cittadino, aperto il 25 aprile del 2012, è il principale punto di riferimento per tutti i cittadini di Zibido San Giacomo. L'efficacia delle procedure è oggi certificata a livello internazionale

Zibido San Giacomo (15 marzo 2018) – Un servizio di qualità riconosciuto a livello internazionale: è quello garantito dallo Sportello al cittadino (SPAC) di Zibido San Giacomo, che ha recentemente ottenuto la certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015.

Dopo un periodo di revisione dei processi e di messa a punto delle procedure, nel dicembre scorso l'istituto preposto al controllo ha svolto una visita ispettiva e ha certificato la qualità dello SPAC.

“Riteniamo che una gestione della qualità del servizio – spiega il sindaco Piero Garbelli – costituisca una leva fondamentale per raggiungere gli obiettivi strategici di una amministrazione che ha sempre voluto mettere al centro di ogni sua azione il cittadino. Abbiamo apportato, fin dal 2012, una serie di miglioramenti allo SPAC, che considero fondamentale perché accoglie, ascolta e consente alla persona di ottenere rapidamente una possibile risposta al suo bisogno”.

Il Sistema di gestione per la qualità consente di migliorare i servizi e di consolidare l'approccio alla gestione degli eventuali rischi nella relazione con il cittadino e, nello stesso tempo, a sviluppare opportunità di miglioramento, sulla base delle risorse disponibili.

Lo sportello polifunzionale raggruppa tutte le competenze di front office dei diversi settori comunali e ha come finalità quella di porre il cittadino al centro dei servizi, favorendone l'accesso tramite comunicazioni chiare e supporti efficaci.

Infatti, lo SPAC è soprattutto uno spazio partecipato dove è possibile non solo avere certificati e documenti, ma anche informazioni sull'attività amministrativa, sugli eventi di tempo libero e culturali del Comune, o per chiedere copia di atti.

Quindi anche uno spazio di ascolto. Chiunque abbia proposte, reclami e suggerimenti sa che allo Sportello del cittadino trova un luogo in cui esprimersi.

Aperto il 25 aprile del 2012, lo SPAC ha raccolto subito il consenso della cittadinanza con quasi il 94% di pareri positivi sull'utilità del servizio che, già pochi mesi dopo il suo esordio, aveva aperto al pubblico da 19 a 34 ore settimanali.

Ufficio stampa Comune di Zibido San Giacomo