



## Politica per la qualità

Il 26 maggio 2011 il Comune di Settimo Milanese ha ottenuto la Certificazione ISO 9001 per la "Progettazione, gestione ed erogazione al cittadino di servizi amministrativi, finanziari, tecnici, sociali, ambientali, di trasporto, di vigilanza e protezione civile, culturali, educativi, sportivi e demografici, sportello del cittadino e sportello unico attività produttive".

La certificazione attesta la conformità del sistema di gestione per la qualità aziendale alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001:2015 e si basa su una visione strategica dell'Ente a partire dal contesto esterno ed interno, insistendo sul miglioramento continuo monitorato attraverso il grado di soddisfazione dei fruitori di prodotti e servizi (i cittadini, gli erogatori dei servizi sul territorio: cooperative, società, associazioni).

La Politica per la Qualità è affissa negli uffici del Comune e pubblicata sul sito del Comune, enuncia le scelte prese dall'Amministrazione per garantire la qualità dei servizi e il loro costante miglioramento e aggiornamento partendo dal fondamentale ruolo delle risorse umane nella realizzazione degli obiettivi prefissati.

Gli intenti e le azioni del Comune di Settimo sono finalizzati a:

- Porre come priorità il recepimento, l'analisi, la comprensione delle esigenze del Cittadino e la ricerca della miglior risposta alle stesse, consapevoli che quando si soddisfa un'esigenza espressa da un cittadino ci si dota di uno strumento che può tornare utile alla comunità;
- Favorire la trasparenza dei processi e la partecipazione dei cittadini nel costante miglioramento degli standard di qualità dei servizi;
- Promuovere lo spirito di appartenenza alla comunità, valorizzando le occasioni di confronto e di contatto dei cittadini anche attraverso il front-office;
- Facilitare l'integrazione nella comunità dei cittadini stranieri;
- Stabilire le strategie aziendali in una visione integrata dell'organizzazione, espressa nel Sistema di Gestione per la Qualità, con l'obiettivo di un miglioramento continuo;
- Promuovere la semplificazione dei processi attraverso la razionalizzazione delle procedure e il potenziamento dei servizi via web o on line;
- Motivare, responsabilizzare e sensibilizzare il personale col costante aggiornamento della formazione e con la valorizzazione delle capacità professionali;
- Mantenere il sistema di monitoraggio dei servizi erogati attraverso periodiche indagini calibrate sulle necessità del momento e sulle strategie delineate per il miglioramento della struttura comunale.
- Mettere a sistema gli strumenti che si svilupperanno nel Comune di Settimo Milanese attraverso gli investimenti derivanti dal PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

Il Segretario Generale  
Dott.ssa Flavia Ragosta



Il Sindaco  
Sara Santagostino Pretina