

COMUNE DI CILAVEGNA

Ente Certificato UNI EN ISO 9001

POLITICA PER LA QUALITA' **DEL COMUNE DI CILAVEGNA**

Il Comune di Cilavegna si pone come obiettivo strategico la soddisfazione del cittadino, naturale portatore di richieste, esigenze e bisogni che devono essere soddisfatti con una percezione qualitativa del servizio, nel rispetto degli obblighi normativi e secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000.

Gli obiettivi fondamentali di tale politica sono:

1. affermare il ruolo centrale del Comune nella vita quotidiana della comunità e nell'erogazione dei servizi di interesse pubblico;
2. assicurare la massima accessibilità e disponibilità dei servizi comunali ai cittadini.

Il Comune di Cilavegna definisce annualmente, nell'ambito del "Riesame della Direzione", gli obiettivi che intende raggiungere individuando il livello atteso dal cittadino e ponendo in essere analisi per misurare a consuntivo il livello conseguito, sia in termini oggettivi di effettiva fruizione del servizio, sia in termini di percezione di qualità del servizio reso, indagando su eventuali scostamenti e relative cause, per l'attuazione degli interventi correttivi più idonei, con diffusione dei risultati dell'analisi sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione ed impiegando gli stessi per la definizione di programmi di miglioramento finalizzati ad accrescere il grado di soddisfazione degli utenti.

Il Sindaco

Il Direttore Generale

Delibera G.C. n. 39 del 17.03.09