



COMUNE DI MANTOVA

Rev. 10/2019

Manuale per la qualità e l'ambiente

Redazione	Verifica e Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>



Manuale per la qualità e l'ambiente

Capitolo 0

Indice e stato di revisione

Rev. 10/2019
Pag.1 di 1

Capitolo N.	Descrizione	Revisione	Data
0	Indice e stato di revisione	10	26/04/2019
1	Politica per la qualità e l'ambiente	8	20/04/2016
2	Presentazione dei servizi	9	26/04/2019
3	Gestione del Manuale	9	26/04/2019
4	Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente	10	26/04/2019
5	Responsabilità della direzione	10	26/04/2019
6	Gestione delle risorse	9	26/04/2019
7	Realizzazione del servizio	9	26/04/2019
8	Misurazioni, analisi e miglioramento	9	26/04/2019

La Politica per la Qualità e l'Ambiente dell'Amministrazione Comunale di Mantova

L'Amministrazione Comunale di Mantova si impegna a rendere la Città migliore, più dinamica, più giusta.

Per rendere questo impegno concreto, forte dei valori ispiratori che mettono la persona e l'ambiente al centro di ogni azione, l'Amministrazione si dà i seguenti **obiettivi strategici**:

- Il lavoro è il futuro
- Quartieri più belli e sicuri
- Cura del Territorio
- La casa, un diritto
- Restauro dell'ambiente
- Colleghiamo la Grande Mantova
- Welfare e lotta alla povertà
- La città dello Sport
- Cultura e Creatività
- Una città da visitare
- Università strategica
- Lotta alle Mafie e Cultura della Legalità
- Democrazia e Diritti
- Pianificazione strategica e progettazione integrata
- La Scuola, l'investimento sul futuro
- Le Tasse e le Tariffe: equità e servizi

L'Ente per perseguire i propri obiettivi utilizza, in particolare i seguenti **strumenti**:

- una struttura organizzativa in grado di adeguarsi alle evoluzioni normative e alle esigenze del territorio e di fornire risposte tempestive ai bisogni dei cittadini;
- un controllo di gestione efficiente e propositivo;
- una rete informatica capillare e costantemente aggiornata in grado di garantire il collegamento delle attività degli uffici tra loro e verso l'esterno e rendere trasparente l'azione amministrativa;
- l'armonizzazione degli orari di servizio e di apertura degli uffici con le esigenze dell'utenza;
- la costante formazione del personale;
- il rispetto nelle proprie pratiche di acquisto di beni e servizi di una serie di parametri ambientali definiti e aggiornati periodicamente;
- la previsione di criteri ambientali e paesaggistici all'interno degli strumenti di pianificazione, programmazione e gestione territoriale e nelle attività di progettazione di opere pubbliche;
- la conservazione e l'uso razionale dell'energia;
- la predisposizione di strumenti atti al contenimento della produzione dei rifiuti urbani;
- la promozione e l'incentivazione di mezzi e modalità di spostamento a basso impatto ambientale;
- la promozione e l'incentivazione di sistemi di gestione ambientale delle attività produttive e dei servizi presenti sul territorio e della *Green Economy*;
- la promozione di percorsi educativi ed eventi rivolti alla cittadinanza ed agli studenti, di ogni ordine e grado, per lo sviluppo e l'apprendimento di una cultura ambientale.

Presidiano il sistema di gestione per la qualità e per l'ambiente e i processi di comunicazione interna il Rappresentante per la Direzione, i Dirigenti, i Responsabili Centrale e Locali del Sistema.

Mantova, aprile 2016

Il Sindaco di Mantova
Mattia Palazzi

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 1 di 24

Nel presente capitolo vengono presentate le Unità organizzative dell'Ente.

SEGRETARIO GENERALE

Servizio Avvocatura

L'Ufficio cura la difesa del Comune innanzi a tutte le giurisdizioni e a tutti i collegi arbitrali, coordinando altresì i patrocinii affidati a studi legali esterni.

Svolge altresì attività di consulenza a beneficio di tutti i servizi comunali, esprime, su richiesta, pareri in ordine a controversie di varia natura ed all'applicazione di leggi e regolamenti, su istanze e ricorsi.

Predisporre gli atti relativi a denunce e querele proposte nell'interesse dell'Ente nonché alla costituzione di parte civile anche del Comune in giudizi vertenti su questioni che abbiano comportato lesioni di interessi del Comune o della comunità.

Servizio Gestione Qualità, Ambiente e EMAS

Il Servizio presiede e presidia l'intero sistema di gestione per la qualità e l'ambiente. Il servizio è integrato con il servizio ambiente istituito presso il Settore Ambiente, per il monitoraggio del rispetto dei requisiti EMAS.

L'ufficio collabora con:

- AICQ Associazione Italiana Cultura della Qualità;
- APQI (Associazione Premio Qualità Italia di Confindustria) per le attività di valutazione nell'ambito del Premio Qualità Italia per le Piccole e Medie Imprese e per le Pubbliche Amministrazioni;
- Open Group Tandem coordinato dalla Provincia di Bologna per l'applicazione EMAS negli Enti Locali;
- ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani).

In virtù delle attività di collaborazione con Università ed Istituti Scolastici con i quali il Comune di Mantova è convenzionato, vengono attivati progetti formativi e di orientamento individuali per la diffusione della cultura della qualità.

Il Servizio è preposto ai controlli della qualità dei servizi erogati dal Comune di Mantova secondo quanto disposto dal D. Lgs. 267/2000 e s.m.i., in materia di controlli interni. Dei risultati derivanti dai controlli è obbligo del Servizio rendicontare al Sindaco per l'invio alla Corte dei Conti, per il tramite del Segretario Generale, del referto semestrale sulla regolarità della gestione e sulla efficacia ed affidabilità del sistema di controllo adottato.

1. AREA SERVIZI GENERALI

1.1 SETTORE AFFARI GENERALI E ISTITUZIONALI

Servizio Supporto Organi

Gli uffici operano a supporto e per il funzionamento degli Organi Istituzionali di Giunta, di Consiglio, delle Commissioni Consiliari e di tutte le attività attribuite al Segretario Generale, garantendo il regolare svolgimento delle riunioni della Giunta e del Consiglio Comunale.

Il coordinamento delle Commissioni Consiliari si realizza attraverso l'ufficio di Presidenza che, oltre a gestire direttamente due delle dieci commissioni formalmente istituite, controlla il calendario delle riunioni di tutte le commissioni.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 2 di 24

Servizio Contratti e Appalti

L'ufficio presiede alle attività per l'espletamento delle procedure di gara di tutte le strutture comunali, per l'affidamento di forniture, servizi e lavori. Fornisce assistenza, consulenza e supporto sulla normativa relativa alle procedure di gara sia sopra soglia che sotto soglia. Elabora i necessari adeguamenti dei capitolati di appalto, dei bandi di gara e delle lettere di invito. Cura la predisposizione dei contratti svolgendo l'attività connessa alla stipula degli stessi. Gestisce il registro contratti generale.

Servizio Controllo di Gestione e Partecipazioni societarie

L'Ufficio predispone, in collaborazione con l'Amministrazione e i Dirigenti, il Piano Esecutivo di Gestione. Svolge attività di proposizione e monitoraggio sull'attuazione degli obiettivi strategici e gestionali, annuali, fissati dall'Amministrazione. Collabora nella valutazione della dirigenza e del personale incaricato di Posizione Organizzativa. Predispone, annualmente, il referto del Controllo di Gestione da trasmettere alla Corte dei Conti che rileva l'andamento degli obiettivi dell'Ente, l'affidamento degli incarichi esterni, nonché il monitoraggio sulle società partecipate dall'Ente.

Definisce e controlla tutte le attività connesse in materia di "Privacy".

Il servizio CdG prepara, inoltre, le analisi dei bilanci delle aziende partecipate del Comune: TEA Spa, APAM Spa e APAM Esercizio Spa, ASPeF, Valdaro Spa, ASTER Srl, SIEM Spa, Autostrada del Brennero Spa, e della associazione Centro Internazionale d'Arte e Cultura di Palazzo Te.

Provvede, costantemente, a monitorare ed aggiornare i dati contenuti nel SW (SMART) e nelle tre banche dati relative alle 12 Società Partecipate, ai 4 Consorzi ed alle 15 Fondazioni/Associazioni (quote di partecipazione, capitale Sociale, oggetto, composizione e rinnovi CDA e collegi sindacali e relativi compensi, statuti, patti parasociali e eventuali società indirette).

E' stata potenziata l'attività di controllo e il servizio CdG cura tutte le comunicazioni previste dalla legge in materia di società partecipate.

Con l'adozione del regolamento sul sistema dei controlli interni, l'ufficio provvede ad effettuare tutte le operazioni di controllo ivi previste sulle società partecipate e su n. 2 associazioni e n. 2 fondazioni.

L'ufficio provvede, inoltre, alle operazioni di controllo analogo sulle società *in house providing*.

Tutte le informazioni complete delle Società Partecipate vengono fatte confluire presso il Servizio Controllo di Gestione che provvede ad riordino delle stesse, all'aggiornamento costante e al monitoraggio dei dati.

E' stato definito uno "scadenziario" relativo alle nomine di spettanza del Comune di Mantova nelle società e negli enti.

Servizio Personale, Relazioni sindacali, Organizzazione

Il servizio è preposto alle seguenti attività:

- definizione del fabbisogno di personale e l'adozione del piano occupazionale;
- gestione delle procedure per l'accesso all'impiego (mobilità da altre Pubbliche Amministrazioni, concorsi pubblici, assunzioni da graduatorie presso il Centro per l'impiego, assunzioni relative al collocamento obbligatorio di cui alla Legge n.68/99);
- gestione degli istituti giuridici e contrattuali nell'ambito del rapporto di lavoro (permessi, congedi, aspettative, part time, buoni pasto, rilascio autorizzazioni allo svolgimento di attività di tipo occasionale e saltuario);
- gestione e aggiornamento della dotazione organica del personale dipendente;
- manutenzione e gestione dei fascicoli personali del personale;
- gestione processi di mobilità interna;
- gestione orari di lavoro – coordinamento e supporto rilevazione presenze/assenze presso i singoli settori;
- relazioni sindacali e contrattazione decentrata integrativa;
- gestione dei sistemi di valutazione del personale;
- gestione e disciplina del contenzioso sul lavoro.
- raccolta ed analisi del fabbisogno formativo;
- pianificazione della formazione annuale;
- organizzazione dei corsi di formazione;
- registrazione delle attività formative individuali;
- report sulla efficacia formativa attraverso l'analisi dei questionari di gradimento somministrati in sede di attività formativa.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 3 di 24

- gestione, monitoraggio e verifiche rispetto alla spesa del personale;
- gestione economica del rapporto di lavoro ed elaborazione stipendi e relative certificazioni annuali;
- gestione pratiche previdenziali;
- gestione pratiche per riconoscimento TFR-TFS;
- elaborazione certificati di servizio e ricostruzione della "carriera lavorativa" di dipendenti ed ex dipendenti;
- gestione diretta e relazione con l'INPDAP o Istituti Finanziari per le cessioni stipendiali.

Informatizzazione

Il servizio cura e monitora:

- i rapporti con l'azienda a cui è stata affidata, con contratto di servizio, la gestione del sistema informativo dell'Ente (gestione offerte, manutenzione e progetti di investimento);
- la gestione dei collegamenti telematici in fibra ottica erogati da società di servizi;
- la gestione della fonia fissa (attivazione convenzioni, rapporti con i gestori telefonici per trasferimenti e installazione nuove linee sia per il Comune che per le scuole e gli uffici giudiziari, guasti telefonici);
- la gestione della fonia mobile (attivazione convenzioni, trasmissione richieste di abilitazione, variazione, configurazione e subentri linee, rilevazione traffico telefonico per adempimenti del trattamento economico).

1.2 SETTORE SERVIZI FINANZIARI, TRIBUTI, DEMANIO

Servizio Bilancio

Il Servizio è preposto al coordinamento ed alla gestione dell'attività finanziaria del Comune nella sua complessità ed unità, in particolare si occupa di predisporre:

- le scritture per la rilevazione delle fasi dei processi di spesa e di entrata con l'emissione della relativa documentazione (impegni, accertamenti, mandati, reversali);
- il bilancio di previsione annuale, pluriennale e la relazione previsionale e programmatica sulla base delle proposte e dei progetti di competenza dei singoli settori;
- il rendiconto della gestione comprensivo della relazione illustrativa;
- le variazioni di bilancio ed al piano esecutivo di gestione sulla base delle richieste dei singoli settori;
- le dichiarazioni fiscali in tema di imposte dirette, Iva e Irap e relative certificazioni.

Il servizio finanziario in modo esclusivo sovrintende alla verifica degli equilibri di bilancio, al rispetto della normativa in materia contabile e fiscale, alla stipulazione di mutui ed all'estinzione degli stessi nonché è responsabile della tenuta dei registri contabili.

La struttura interna del servizio che si articola sulla base delle competenze delineate sopra nei seguenti uffici: spesa, gestione bilancio e finanza straordinaria, entrata e Iva. Le competenze e le modalità operative sono disciplinate da apposito regolamento come richiesto dalla normativa vigente.

La programmazione economica e finanziaria si svolge attraverso un ciclo che parte dal processo di analisi e valutazioni dell'evoluzione della gestione dell'ente, sulla base delle compatibilità economico-finanziarie, per concludersi nelle decisioni politiche. La formalizzazione della programmazione è contenuta nei piani e programmi approvati dall'amministrazione.

I documenti di programmazione esprimono quindi l'impegno che l'amministrazione assume nei confronti dei cittadini e degli utilizzatori del sistema di bilancio.

Gli utilizzatori del sistema di bilancio devono essere in grado di valutare gli impegni politici assunti, le decisioni conseguenti, il loro costo ed in sede di rendiconto il mantenimento degli stessi.

La programmazione nella sua complessità e modalità di realizzazione coinvolge tutti gli organi nonché i settori ed i servizi dell'ente.

Servizio economato

L'ufficio è preposto alle seguenti attività:

- tenuta e aggiornamento dell'inventario dei beni mobili e mobili registrati e redazione annuale del conto dei consegnatari dei beni;

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 4 di 24

- coordinamento e direzione del personale dipendente adibito a servizi di facchinaggio (traslochi, riordino uffici comunali, scuole, ecc.), allestimento strutture in occasioni di manifestazioni organizzate dal Comune o con patrocinio comunale, consegna di materiale di cancelleria (carta per fotocopie) ai vari settori e di materiale di pulizia alle Scuole Materne e Asili Nido Comunali;
- riscossioni, pagamenti e anticipazioni di varia natura e tenuta delle relative scritture contabili;
- sottoscrizione di abbonamenti a giornali, riviste e periodici richiesti dai singoli settori;
- predisposizione di gare per l'approvvigionamento di beni e servizi necessari al buon funzionamento degli uffici comunali e all'emissione della relativa documentazione (buoni d'ordine) e liquidazione fatture.

Servizi tributari

La Legge di stabilità per il 2014 ha istituito, a decorrere dal 1° gennaio 2014, l'Imposta Unica Comunale (IUC), che si compone dell'IMU (imposta municipale propria), della TASI (tributo per i servizi indivisibili) e della Tassa sui rifiuti (TARI). Nel Comune di Mantova la Tassa sui rifiuti è sostituita da una tariffa corrispettivo, che è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani; rimangono invece di competenza del servizio tributi la gestione dell'IMU e della TASI. Poiché la TASI è a carico sia del possessore che dell'utilizzatore dell'immobile, il nuovo tributo aveva ampliato, nel primo anno di applicazione, la platea dei contribuenti che si erano rivolti all'ufficio per avere informazioni e indicazioni. Gli azzeramenti della TASI introdotti nel 2015 dall'Amministrazione Comunale per alcune fattispecie e l'esclusione dalla TASI per le abitazioni principali, prevista dalla Legge di stabilità per l'anno 2016, hanno ridimensionato, rispetto agli anni precedenti, il numero di utenti allo sportello. In ogni caso, nei periodi coincidenti con le scadenze dei versamenti IMU e TASI, l'ufficio tributi riceve complessivamente circa un migliaio di contribuenti. L'attività di front-office comprende anche un quotidiano impegno nell'evasione delle richieste di informazioni e chiarimenti pervenuti alla casella di posta dedicata. Il servizio tributi cura anche l'aggiornamento del Portale dei Tributi del Comune di Mantova: il sito, attivo dall'anno 2004, consente di accedere ai servizi informativi, scaricare e inoltrare la modulistica, visualizzare le dichiarazioni ed i versamenti ICI, IMU e TASI, visualizzare le proprietà immobiliari, calcolare IMU e TASI e stampare i modelli di pagamento. Gli utenti vengono affiancati nella procedura di calcolo proposta dal Portale anche con sistemi di help on line e call center.

Parallelamente all'attività di sportello, l'ufficio svolge attività di controllo e di accertamento su fabbricati ed aree fabbricabili, finalizzata al recupero delle somme dovute per le annualità pregresse a titolo di IMU, TASI ed ICI. Per quanto riguarda l'ICI l'attività è destinata ad esaurirsi, visto che il 31.12.2016 è il termine ultimo per emettere gli avvisi di accertamento relativi all'anno 2011. L'ufficio inoltre:

- evade le istanze di rimborso ICI, IMU e TASI presentate dai contribuenti;
- cura autonomamente la difesa dell'Ente in giudizio, sia in primo che in secondo grado, per i tributi di propria competenza;
- predispone gli atti prodromici alla riscossione coattiva;
- svolge attività di supporto nella rendicontazione e nelle previsioni di gettito delle entrate tributarie;
- predispone i regolamenti e le delibere delle tariffe dei tributi comunali, ivi compresa l'imposta comunale sulla pubblicità e diritto sulle pubbliche affissioni. La gestione, la riscossione ed il contenzioso dell'imposta sulla pubblicità (e diritto sulle pubbliche affissioni) sono invece esternalizzati ed affidati ad un concessionario.

Demanio e patrimonio

L'Ufficio è preposto alle attività di gestione del patrimonio immobiliare dell'Ente; in particolare, secondo quanto previsto dai vigenti Regolamenti Comunali, alla concessione/locazione di immobili ed aree, alla vendita di immobili sulla base del "Piano delle alienazioni" annualmente approvato dal Consiglio Comunale e all'acquisizione di immobili da terzi in esecuzione di obblighi derivanti da convenzioni urbanistiche o da procedure espropriative per opere di pubblica utilità.

1.3 SETTORE CULTURA, TURISMO E PROMOZIONE DELLA CITTA'

Progettazione culturale

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 5 di 24

Il servizio si occupa principalmente dell'organizzazione e coordinamento di attività e eventi culturali nei diversi ambiti del teatro, della musica, dello spettacolo, danza, cinema ecc. Si tratta di iniziative rivolte alla collettività, realizzate direttamente o in collaborazione con soggetti diversi, pubblici e privati, specializzati nel settore e interessati a proporre appuntamenti condivisi e approvati dall'Amministrazione. La scelta delle rassegne avviene nell'intento di raggiungere ogni anno un pubblico sempre più ampio e diversificato.

L'attività viene impostata tenendo in considerazione in primis i progetti dell'Amministrazione e quindi le proposte di collaborazione pervenute, con prioritaria considerazione di quelle maggiormente aderenti alle linee programmatiche e ai progetti dell'Ente. La finalità è quella di offrire un calendario che riesca il più possibile a coprire tutto l'arco dell'anno con iniziative e appuntamenti culturali nei diversi ambiti sopraccitati.

L'ufficio organizza e supporta anche grandi iniziative e manifestazioni in grado di attirare in città varie tipologie di utenti, sia mantovani che turisti, proponendo un'offerta variegata avente come target, bambini e ragazzi, giovani, famiglie e anziani. Un obiettivo fondamentale è contribuire a rivitalizzare il centro storico.

Oltre all'attività di programmazione, compresa quella espositiva presso Palazzo della Ragione, Casa del Rigoletto, vengono forniti con continuità i seguenti servizi:

- informazione all'utenza per mezzo della sezione cultura della rete civica e di una newsletter periodica;
- gestione delle seguenti sale e monumenti di proprietà comunale: Teatro Bibiena e annessi Sala Piermarini e Cortile dell'Accademia, Palazzo della Ragione e annessa Torre dell'Orologio, Sala degli Stemmi e Aula Magna Isabella d'Este;

Promozione turistica della Città

Il Servizio svolge le attività funzionali al perseguimento delle seguenti finalità:

- favorire lo sviluppo socio-economico della comunità mantovana, mediante azioni a supporto del mercato turistico e incrementando la promozione turistica della Città e del territorio, accentuando la valorizzazione delle varie risorse ambientali, culturali, artistiche, enogastronomiche e la realizzazione di progetti volti a sostenere la rete degli operatori turistici locali;
- realizzare una rete tra Istituzioni, Enti e operatori al fine di realizzare un coordinamento di programmi, progetti e servizi orientati allo sviluppo turistico del territorio e all'offerta integrata di beni culturali, ambientali e di attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici della produzione e dell'enogastronomia locale;
- realizzare e/o favorire iniziative ed eventi di promozione turistica attivando collaborazioni con soggetti/consorzi e associazioni di promozione culturale e turistica;
- realizzare e/o favorire i servizi turistici relativamente all'informazione e accoglienza turistica;
- attivare azioni e attività di promozione turistica a sostegno della programmazione culturale.

Servizio Grandi eventi

Il Servizio si occupa dello sviluppo e dell'attuazione (a supporto delle diverse strutture dell'ente) di progetti strategici dell'amministrazione, caratterizzati da multi-settorialità e/o co-finanziamento esterno e/o collaborazioni inter-ente e specificamente assegnati al servizio.

L'attività del servizio è mirata principalmente alla promozione di progetti innovativi, alla partecipazione a bandi per finanziamenti, alla tessitura di partenariati, agendo in collaborazione con i diversi settori dell'ente e coordinandoli in caso di progettazioni complesse multi disciplinari.

Il Servizio si occupa inoltre di coordinare e monitorare la complessiva attività progettuale dell'ente

Nelle sue funzioni, il Servizio supporta gli organi amministrativi per la programmazione di medio periodo.

Musei e Monumenti

Nel 2003 La Direzione Promozione Culturale e dello Sport del Comune di Mantova ha visto l'istituzione del MuMM (*Mantova ufficio Musei e Monumenti*). Questa struttura museale, interna al Settore, è nata allo scopo di gestire in modo coordinato i musei e i monumenti di proprietà civica. Il MuMM gestisce infatti due musei civici (Museo Civico di Palazzo Te e il Museo della Città sito in Palazzo di San Sebastiano) e diversi monumenti (Teatro del Bibiena; Palazzo della Ragione; Chiesa di Santa Maria della Vittoria; Tempio di San Sebastiano, concesso in uso dal Demanio dello Stato al Comune di Mantova). Fanno inoltre parte del MUMM le collezioni di proprietà comunale custodite nel Palazzo Ducale di Mantova e gestite dallo Stato, in forza della convenzione sottoscritta l'11 marzo 1915.

Il MUMM è istituto permanente, nato con lo scopo di raccogliere, conservare, studiare e far conoscere i beni storici, artistici, scientifici etnoantropologici del Comune di Mantova, dalle prime testimonianze di

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 6 di 24

antropizzazione del territorio, alla signoria dei Gonzaga e alle organizzazioni dello stato che l'hanno preceduta e seguita, fino alla contemporaneità.

Nel rispetto della normativa vigente, nazionale e regionale, e delle indicazioni del Codice di Deontologia dell'ICOM, il MuMM non persegue scopo di lucro e si pone al servizio della società, con l'impegno di far conoscere e mettere a disposizione del pubblico le proprie sedi e collezioni museali con finalità di studio, educazione e diletto, nel rispetto degli edifici e delle opere che vi si conservano.

L'attività del MUMM è rivolta indistintamente a tutti i possibili utenti e favorisce le iniziative dedicate alla formazione dei giovani e all'educazione permanente.

I due Musei Civici in particolare, nel rispetto del Codice per i Beni Culturali, facendo proprie le direttive della legge Regionale (DGR.11633 del 2003 che recepisce le indicazioni del D.M. 10 maggio 2001) sostengono e progettano una intensa attività didattica volta alle scuole di ogni ordine e grado al fine di rendere più comprensibili e fruibili al pubblico le proprie collezioni e sostenere forme di apprendimento formali ed informali. Per tali attività sono stati resi disponibili spazi attrezzati, specificatamente dedicati.

Viene inoltre portata avanti in maniera autonoma, ma coordinata, dai due Musei una attività culturale programmata, che si caratterizza in visite a tema, conferenze, eventi, esposizioni temporanee promosse per favorire la crescita di attenzione da parte del pubblico verso le collezioni dei musei civici e le tematiche del patrimonio culturale.

Come previsto dalla stessa normativa regionale, al fine di svolgere e promuovere la ricerca scientifica e di promuoverne i risultati attraverso un'adeguata comunicazione, i due Musei sono inoltre dotati di proprie biblioteche specializzate aperte al pubblico e di un *Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche* che, pur avendo sede presso il Museo della Città presso Palazzo San Sebastiano svolge i propri compiti su entrambe i Musei, fornendo supporto e collaborando con le attività scientifiche.

Il Centro raccoglie, in apposite Banche dati informatiche, nel quadro del Programma S.I.R.Be.C. (Sistema Informativo Regionale dei Beni Culturali), tutto il materiale prodotto negli anni 1994-2006 dalla ricerca e dalla schedatura del vasto patrimonio comunale, rendendolo fruibile al pubblico.

Rispondendo alle richieste della legislazione corrente in relazione alla fruizione e alla valorizzazione del patrimonio storico artistico (D.Ls n.42/2004, art. 118), Il Centro nasce dal pieno recepimento dell'opportunità offerta dalle Regione Lombardia che mette a disposizione le proprie professionalità tecniche e scientifiche nelle nuove tecnologie.

Le schede informatiche e il materiale fotografico, raccolto in oltre dieci anni di studi e ricerche, permette oggi di avere una più compiuta conoscenza e una efficiente gestione ed efficace valorizzazione del ricco e variegato patrimonio comunale.

Tutti i dati raccolti sono consultabili presso gli uffici del Centro che offre agli utenti anche il necessario supporto tecnico-scientifico di personale specializzato, offrendo così tale servizio ad un pubblico estremamente diversificato (studenti, turisti, studiosi).

Presso le banche dati è già ora possibile studiare le singole opere o conoscere nel loro insieme le raccolte civiche archeologiche, artistiche e storiche.

a. Museo Civico di Palazzo Te

Il Museo Civico di Palazzo Te offre al pubblico, oltre alla visita dell'edificio storico e delle sue sale splendidamente affrescate da Giulio Romano, anche la possibilità di conoscere diverse raccolte museali di natura assai diversa tra loro, ma tutte connesse per la comune origine mantovana. Dal momento della sua costituzione nel 1974 il Museo infatti custodisce, accanto a collezioni di proprietà civica, anche collezioni di proprietà pubblica e privata qui depositate. I casi più singolari riguardano le collezioni mesopotamica ed egizia che non hanno legami con la realtà territoriale locale, ma si propongono come memoria storica della città e di alcuni suoi illustri cittadini.

Le collezioni di proprietà civica comprendono:

- Raccolta Egizia "Giuseppe Acerbi"

La raccolta si compone di n. 523 oggetti di cui n. 500 esposti nel percorso di visita nelle sale del Museo Civico di Palazzo Te dedicate espressamente alla raccolta. I reperti, tutti in buono stato di conservazione sono introdotta nel percorso di visita dal dipinto con il ritratto dell'illustre mantovano Giuseppe Acerbi (1773-1846) studioso, diplomatico, viaggiatore che collezionò con passione i diversi oggetti che compongono la raccolta negli anni che lo videro Console Generale d'Austria in Egitto (1826-1834).

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 7 di 24

La raccolta si compone di diverse tipologie di oggetti: statue, statuette di divinità, oggetti di corredo funebre, statuette funerarie shuebte, vasi canopici, vasi, amuleti e sigilli, monete alessandrine, oggetti d'arte ellenistica, oggetti vari. L'intera collezione è stata schedata secondo le schede RA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

- Sezione Gonzaghessa

La raccolta numismatica nota come "sezione gonzaghessa" si compone di n. 1290 oggetti, di cui n. 490 esposti nel percorso di visita. La raccolta è una significativa selezione di una più vasta collezione numismatica civica, oggi conservata in massima parte a Palazzo Ducale in seguito alla convenzione tra Stato e Comune del 1915. Tale selezione, volta ad illustrare la produzione numismatica mantovana dal 1400 al 1707, comprende oggetti relativi principalmente al periodo della dominazione Gonzaga (da cui il nome di "sezione Gonzaghessa").

Nello specifico la sezione si compone di: n. 561 conii (esposti n. 103, nei magazzini 458); n. 595 monete (esposte n. 320, in magazzino 275); n. 62 medaglie (esposte n. 39, nei magazzini 23); n. 13 punzoni (esposti n. 5, nei magazzini 8); n. 22 timbri e sigilli (esposti 0, nei magazzini 22); n. 14 pesi monetali (esposti 0, in magazzino 14); n. 23 pesi e misure (esposti n. 23, nei magazzini 0).

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

- Raccolta Lastre calcografiche

La raccolta di lastre calcografiche del Museo Civico di Palazzo Te comprende n. 173 matrici in rame, tutte conservate nei depositi, in buono stato di conservazione. Due sono le sezioni che compongono la raccolta: una comprende la collezione delle lastre (147 rami) di Pietro Biaggi ottocentesco artista mantovano attento conoscitore dell'arte di Giulio Romano di cui a riprodotto in incisione gli affreschi della Villa di Palazzo Te; l'altra sezione raccoglie matrici in rame di diversa provenienza sebbene tutte legate a vicende mantovane (26 rami).

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede S-MI Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

- Collezione busti e sculture

La raccolta comprende tutte le opere che costituirono nel tempo l'apparato decorativo scultoreo realizzato per Palazzo Te in Mantova. Le opere in realtà sono tra loro assai diverse per epoche e materiali: ciò che accomuna tutte le opere è in effetti il fatto che ognuna di queste opere è stata realizzata appositamente per essere collocata a decorare in secoli diversi le sale della villa giuliesca. La raccolta comprende nel suo complesso n. 38 opere: 16 sculture a tutto tondo e 22 busti. Tutte le sculture sono in discreto stato di conservazione.

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano

- Collezione d'arte moderna e contemporanea

La ricca raccolta si compone attualmente di n. 830 opere di cui n. 332 dipinti, n. 41 sculture e di n. 457 tra disegni e stampe. La gran parte degli artisti rappresentati sono di origine mantovana o comunque attivi a Mantova. L'arco temporale rappresentato dalle opere corre dalla fine dell'Ottocento sino ai giorni nostri. La collezione si arricchisce costantemente di nuove opere grazie soprattutto alle donazioni di artisti e collezionisti privati.

Il numero consistente di opere non permette oggi una esposizione permanente dell'intera raccolta che viene custodita presso i depositi organizzati di Palazzo Te a Mantova comunque a disposizione di chi ne faccia richiesta per ragioni di studio o per pubblicazioni. Il Comune di Mantova organizza peraltro presso sedi deputate un calendario costante di esposizioni di arte contemporanea (con relativa pubblicazione di cataloghi) volte ad illustrare, attraverso mostre monografiche, collettive ed antologiche, lo sviluppo dell'arte contemporanea locale.

Tutti i dipinti sono in discreto stato di conservazione, sottoposti a costanti controlli e sistematica manutenzione.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 8 di 24

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

- Donazione Mondadori

La collezione si compone di n. 32 dipinti dei due pittori Federico Zandomeneghi (1841-1917) e Armando Spadini (1883-1925) donati al Comune di Mantova dall'editore di origine mantovana Arnoldo Mondadori. Le opere, tutte di notevole pregio e in ottimo stato di conservazione, sono esposte nel percorso di visita del Museo.

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

- Fondo Nodari Pesenti

Il Fondo si compone dunque di 252 opere (n. 142 dipinti, n. 61 disegni e n. 49 sculture) di due importanti pittori mantovani: Domenico Pesenti (1843-1918) e il nipote Vindizio Nodari Pesenti (1879-1961).

Nello specifico i dipinti, i disegni e gli acquerelli presentano soggetti con ritratti o paesaggi mantovani.

Le sculture sono quasi interamente relative a ritratti.

L'intera collezione è stata schedata secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

La Collezione Mesopotamica "**Ugo Sissa**" è invece una collezione di proprietà privata depositata dal 1994 presso il Museo. La collezione si compone di n. 279 oggetti, tutti esposti nel percorso di visita del Museo Civico di Palazzo Te. La collezione appartiene alla famiglia di Ugo Sissa (1913-1980) artista mantovano, architetto, fotografo, pittore e colto viaggiatore. Durante gli anni in cui lavorò a Baghdad (1953-1957) mise insieme una piccola raccolta di reperti mesopotamici, diversi per provenienza, epoca e tipologia. La piccola raccolta risulta di particolare interesse per la rarità delle raccolte di reperti di questo genere: in Italia infatti collezioni mesopotamiche si trovano solo al Museo Barracco di Roma e al Museo Egizio di Torino. L'intera collezione è stata schedata secondo le schede RA Sirbec della Regione Lombardia con relativo corredo fotografico. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche in Palazzo San Sebastiano.

b. Museo della Città – Palazzo San Sebastiano

Il Museo della Città di Mantova è stato inaugurato il 19 marzo del 2005 nel gonzaghese Palazzo di San Sebastiano. Presso il Museo trovano collocazione diverse collezioni di proprietà civica, di diversa natura, ma tutte legate alla vicenda storico-artistica della città e di essa rappresentative.

Il Museo ospita attualmente, organizzate in sei sezioni espositive, 118 opere: 81 tra sculture e lapidi, 37 tra dipinti e strappi d'affresco.

Il percorso espositivo propone tematiche storico-artistiche emblematiche, spesso ricorrenti nella storia della città, tanto da attraversare epoche storiche diverse, ma sempre connesse tra loro dal tenace filo dell'appartenenza ad una stessa entità antropologica. Le sezioni espositive sono dunque volte ad illustrare, attraverso la presenza di testimonianze d'arte, sia la storia urbana che quella storico-artistica della città, anche con riferimenti evidenti a quel Patrio Museo cittadino smantellato tra il 1915 e il 1925 a cui rimanda la scelta delle opere quali elementi costitutivi l'identità cittadina.

L'intero fondo espositivo è stato schedato secondo le schede OA Sirbec della Regione Lombardia.

Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche che ha sede nel Museo.

Ancora in fase di progettazione è invece la *Sezione Risorgimentale* destinata a assorbire per intero la raccolta museale dello storico Museo del Risorgimento. Il Museo del Risorgimento di Mantova, inaugurato nel 1903 in occasione del 50° anniversario del sacrificio dei Martiri di Belfiore, dopo vari trasferimenti, nel 1941 trovava sede in alcuni locali di proprietà statale del Palazzo del Capitano. Alla fine degli anni Ottanta il Museo viene chiuso al pubblico in vista di un nuovo progetto espositivo che ad oggi non si è potuto realizzare per la mancata individuazione di spazi disponibili, idonei a accogliere il Museo e capaci di garantire tutti i necessari standard di sicurezza e di conservazione previsti dalla legislazione regionale in materia. L'intero fondo del Risorgimento si trova oggi custodito presso i depositi del Museo della Città in Palazzo San Sebastiano in

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 9 di 24

attesa che l'Amministrazione Comunale individui la sede più opportuna per realizzare la Sezione Risorgimentale già da tempo prevista come completamento del Museo. Il fondo comprende n. 1153 oggetti relativi ad otto tipologie di oggetti: Medaglie e Decorazioni; Fregi e Distintivi; Armi e munizioni; Uniformi, equipaggiamento, accessori; Cimeli; Monete; Stampe; Opere d'arte (dipinti, disegni, sculture).

Tutte le opere sono state schedate su supporto cartaceo secondo le indicazioni fornite dalla Regione Lombardia sulla base dei tracciati Sirbec in attesa che venga reso operativo il tracciato specifico.

Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche.

Dal 2003 il Museo conserva anche la *Collezione di Stampe Teodora Sammartini*. La collezione, acquisita dal Comune di Mantova, si compone di n. 779 incisioni realizzate con diverse tecniche tra il XVI secolo e il XX secolo. Tutte le opere hanno attinenza con la città di Mantova: si tratta infatti principalmente di vedute, paesaggi, piante, ritratti, eventi storici mantovani.

Le incisioni, non esposte in modo permanente anche per la fragilità intrinseca nel supporto cartaceo, sono conservate presso i depositi del Museo di San Sebastiano. L'intera collezione è in corso di schedatura secondo le schede S-Mi Sirbec della Regione Lombardia. Le schede e il relativo corredo fotografico sono consultabili presso il centro di Documentazione sulle collezioni Civiche.

Infine presso il Museo viene conservata la *Gipsoteca* comunale si compone attualmente di n. 231 opere: in gran parte rilievi e statuette a tutto tondo. Non mancano tuttavia anche statue a tutto tondo di una certa importanza.

Attualmente la raccolta, formatesi tra la fine del '700 e i primi dell'800 presso l'Accademia cittadina per permettere agli studenti lo studio dal vero e di recente recuperata dopo in lungo deposito presso altre realtà, è custodita in parte presso il Museo della Città di Palazzo San Sebastiano e in parte presso i depositi del Museo Civico di Palazzo Te in attesa venga studiato un corretto criterio espositivo capace di valorizzarla.

L'intera collezione è stata oggetto di schedatura secondo le schede S-Mi Sirbec della Regione Lombardia. Le schede sono consultabili presso il Centro di Documentazione sulle Collezioni Civiche. Il servizio musei, da luglio 2016, gestisce anche il Tempio di San Sebastiano.

Servizio Patrimonio e Tutela Beni culturali ovunque conservati

Il Servizio si occupa di seguire tutte le attività inerenti la gestione ordinaria e straordinaria del patrimonio storico, artistico e archeologico mobile del Comune di Mantova.

L'obiettivo è quello di perseguire l'ottimizzazione della corretta gestione -conservazione, esposizione, valorizzazione e fruizione- del patrimonio mobile e delle collezioni storico-artistiche del Comune di Mantova ovunque conservate.

Si tratta di un patrimonio che si aggira intorno ai 20.000 oggetti, di cui 7.000 in gestione diretta del Comune (Musei, Biblioteche, Teatro Bibiena, Uffici, Scuole), il restante depositato presso terzi (principalmente Palazzo Ducale, ma anche Museo Archeologico Nazionale, Museo Diocesano, Tribunale di Mantova, Istituti scolastici).

Nello specifico il Servizio si fa carico di:

- inventariare su tracciati SIRBEC di Regione Lombardia ogni singolo bene di interesse storico-artistico-archeologico di proprietà civica;
- documentare fotograficamente i beni allegando le immagini alla relativa scheda informatica SIRBEC;
- programmare e coordinare campagne di verifica inventariali delle collezioni di proprietà, campagne di aggiornamento schede e di schedatura ex novo;
- gestire e aggiornare la banca dati SIRBEC che permette ricerche per chiavi incrociate così da rendere facilmente rintracciabili dati, informazioni e immagini relativi a singoli beni e/o nuclei collezionistici;
- gestire e aggiornare l'archivio fotografico relativo a tutti i beni storico-artistici;
- seguire le procedure per la fornitura a terzi di immagini del patrimonio e produrre le autorizzazioni necessarie per la realizzazione di immagini e il loro uso;
- seguire le procedure relative alla movimentazione e al prestito di opere d'arte secondo le norme ministeriali per esposizioni e iniziative culturali;
- verificare, valutare e programmare con i responsabili dei servizi di riferimento (Musei, Biblioteche, Archivi, Enti depositari) la manutenzione programmata e/o il restauro dei beni di proprietà civica e seguirne tutta la procedura autorizzativa di legge;
- fornire a ricercatori, studiosi, accademici e studenti supporto nella ricerca di dati relativi ai beni di proprietà civica;

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 10 di 24

- fornire supporto alle attività di didattica museale, servizio turistico, ufficio UNESCO in merito a fruizione e valorizzazione dei beni;
- collaborare con servizio Economato del Comune nella corretta individuazione e nella corretta valorizzazione patrimoniale dei beni.

Servizio UNESCO

Le principali finalità di questo servizio consistono in:

conoscere, tutelare, conservare, promuovere, comunicare e valorizzare i principi e i valori del patrimonio per i quali il bene è stato iscritto. Sviluppare e promuovere educazione e sensibilizzazione al patrimonio come parte di noi della nostra identità e delle future generazioni.

Principali attività e azioni:

- attuare progetti per ampliare la conoscenza e rinforzare l'educazione al patrimonio attraverso percorsi didattici rivolti alle scuole di ogni ordine e grado: lezioni in classe. Visite guidate, eventi.
- progettare studi e ricerche degli elementi di valore del sito e di approfondimento di aspetti critici presenti nel Piano di Gestione del sito stesso (strumento obbligatorio per la gestione e il monitoraggio del sito Unesco) relativamente ai seguenti temi : studio dello spazio urbano pubblico, strumenti di comunicazione, potenziamento dei collegamenti tra le due città di Mantova e Sabbioneta, studio sui Giardini dei Gonzaga, approfondimento degli studi territoriali per l'utilizzo di strumenti urbanistici e di pianificazione etc.
- organizzare convegni e workshop sui temi di studio
- predisporre luoghi e spazi di conoscenza e promozione del patrimonio mondiale attraverso la creazione di sinergie con le associazioni culturali presenti sul territorio per l'attivazione di laboratori, workshop, eventi: istituzione e coordinamento dell'Heritage Center Mantova e Sabbioneta
- creare relazioni con altre realtà nazionali e internazionali al fine di far parte di un circuito virtuoso di buone pratiche utili allo sviluppo di azioni positive nei siti Unesco: Associazione Nazionale Siti italiani Unesco. Associazione europea delle città Unesco etc.
- dare attuazione a tutti gli adempimenti amministrativi e giuridici per la permanenza del sito: aggiornamento del Piano di gestione, rapporto periodico al Centro del patrimonio Mondiale di Parigi etc. rapporti con il Ministero per i beni le attività culturali e del turismo, Coordinamento dei siti lombardi in Regione Lombardia etc.
- monitorare lo stato del sito Unesco.

Servizio Biblioteche

Il Servizio Biblioteche del Comune di Mantova si articola in due strutture principali, (a) la Biblioteca comunale Teresiana e (b) la Biblioteca Mediateca comunale "Gino Baratta", che per la loro fisionomia e i servizi erogati mirano ad offrire in sinergia un servizio d'informazione integrato, specializzato e personalizzato a seconda delle tipologie dell'utenza, e a soddisfare in modo complementare le necessità d'informazione dei cittadini, e (c) quattro Biblioteche di quartiere volte a soddisfare le esigenze di lettura e di incontro più legate alla vita di quartiere. Possiamo aggiungere, infine, la presenza delle (d) Biblioteca Digitale di Mantova, un luogo "virtuale" nel quale stanno confluendo e sono reperibili in rete informazioni e riproduzioni digitali di interi testi, manoscritti e a stampa, raccolte bibliografiche e documentarie.

a. Biblioteca Teresiana

La Biblioteca comunale Teresiana, fondata nel 1780, si distingue per il particolare valore del suo patrimonio antico, raro e di pregio, che la fa annoverare tra le principali biblioteche italiane.

La Biblioteca gode del Deposito Legale (recentemente confermato dal DPR 252/2006) dal 1911.

Per la natura delle collezioni e dei servizi erogati essa si caratterizza:

- quale biblioteca storica e di conservazione, volta allo studio e alla ricerca sul libro antico in generale e la storia locale;
- quale luogo di conservazione di opere rare e di pregio relative alla memoria della città e del territorio mantovano, costituite dalle collezioni di manoscritti, incunaboli, carteggi, stampe, materiale bibliografico antico e moderno, periodici e alla sezione documentaria locale;

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 11 di 24

- quale punto di riferimento per le ricerche sul fondo librario, documentario e dei periodici locali, in quest'ultimo caso anche grazie alla sistematica riproduzione su microfilm e digitale;
- infine, quale punto di erogazione del servizio di prestito, consultazione e informazione bibliografica specializzata rispetto alle proprie raccolte.

La Biblioteca, è impegnata nella conservazione, valorizzazione, promozione della conoscenza riguardo alle proprie collezioni, e in particolare:

- cura la conservazione del materiale antico e della storia locale anche mediante un'attività di rilegatura, restauro e reprografia (riproduzione di sicurezza);
- potenzia i servizi di accesso all'informazione e per favorire la ricerca, a livello locale e nazionale;
- partecipa a progetti regionali e nazionali di catalogazione di fondi antichi e speciali, che definiscono le regole di catalogazione e le procedure informatiche per le differenti tipologie di materiale;
- favorisce a livello locale, regionale nazionale e internazionale, l'attualizzazione critica della propria documentazione mediante iniziative di studio specialistico sui propri fondi librari e documentari, conferenze, esposizioni e rapporti di scambio e di prestito di materiale raro e di pregio con altri istituti di ricerca o musei.

La Biblioteca Comunale Teresiana eroga inoltre i servizi bibliotecari di pubblica lettura in cooperazione con la Biblioteca Mediateca Gino Baratta, facendo proprie le direttive contenute nella Legge Regionale n. 81 del 14.12.1985 e le linee guida contenute nel Manifesto Unesco sulle Biblioteche di pubblica lettura.

b. Biblioteca "Gino Baratta"

Aperta al pubblico il 18 dicembre 1998, la Biblioteca Mediateca del Centro culturale Gino Baratta, si è proposta alla città come sede di servizi d'informazione innovativi e come sede di collezioni moderne rivolte ai cittadini di tutte le età la biblioteca fa proprie le direttive legislative contenute nella Legge Regionale n. 81 del 14.12.1985 e le linee contenute nel Manifesto Unesco sulle Biblioteche favorendo:

- il libero accesso ai servizi informativi;
la promozione della lettura e lo scambio interculturale tra le diverse comunità sul territorio;
- il prestito e la consultazione di tutto il materiale posseduto, fatte salve le necessità di tutela del materiale raro e di pregio;
- la consulenza bibliografica e la fornitura e distribuzione di documenti anche a favore di altre istituzioni bibliotecarie;
- l'accesso ai cataloghi di altre Biblioteche tramite la rete Internet.

A tale scopo la Biblioteca Mediateca è sede di servizi d'informazione e di collezioni documentarie di carattere generale e sui più diversi tipi di supporto (carta, vhs, cd, dvd, positivi e negativi di fotografie, periodici).

La Biblioteca oltre a curare l'aggiornamento delle collezioni librarie di tutte le discipline, segue in particolare le sezioni specializzate nei settori della comunicazione, delle scienze e delle arti visive contemporanee, della musica e della poesia del '900.

La Mediateca sviluppa l'ambito documentario legato alla diffusione delle conoscenze su supporti digitali, informatici, audiovisuali, e sviluppa adeguati servizi bibliotecari finalizzati alla loro fruizione.

La Fototeca incrementa e organizza per la conservazione e fruizione pubblica digitale, le raccolte fotografiche (stampe e lastre in positivo e negativo) sulla vita, il costume, la storia e le trasformazioni di Mantova e del suo territorio.

L'Archivio della Poesia del '900 raccoglie e organizza per la consultazione e la ricerca scritti, opere autografe, testimonianze di performance – nelle diverse forme - e la produzione editoriale dei poeti contemporanei.

In questo contesto la Biblioteca Mediateca assume il modello di biblioteca ibrida, fondato sulla tecnologia dell'informazione e della comunicazione, che facilita la contestuale ricerca sulle più diverse tipologie di documenti da parte degli utenti.

c. Biblioteche di Quartiere

L'Amministrazione Comunale inoltre si è dotata, dagli anni Ottanta in poi, di sedi bibliotecarie decentrate nei quartieri principali della città: Te Brunetti, Lunetta, Pompilio/Borgochiesanuova, Colle Aperto. Le biblioteche

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 12 di 24

di Quartiere svolgono un servizio rivolto principalmente a soddisfare le esigenze di lettura e informazione della fascia di utenti della scuola dell'obbligo degli adulti – anziani. La gestione è affidata in convenzione ad Associazioni di volontariato. La gestione biblioteconomica delle raccolte è seguita dalla Biblioteca Baratta.

d. Biblioteca Digitale di Mantova

Da alcuni anni il Servizio Biblioteche è impegnato nella costruzione della Biblioteca Digitale di Mantova, allo scopo di valorizzare e rendere accessibili via Web le raccolte bibliografiche e documentarie più originali e uniche conservate nelle Biblioteche di Mantova.

Nello specifico: alla Biblioteca storica Teresiana le collezioni antiche rare e di pregio, alla Biblioteca Baratta la fototeca e altre raccolte contemporanee.

La Biblioteca Digitale di Mantova è consultabile dai siti www.bibliotecateresiana.it e www.bibliotecabaratta.it.

Le Biblioteche del Comune di Mantova partecipano al Sistema Bibliotecario Zonale "Grande Mantova".

Servizio Archivi

La memoria del Comune è costituita dall'Archivio, quale complesso delle scritture e delle altre forme e specie di documentazione, prodotte o acquisite nel corso dell'attività amministrativa, e legate fra loro reciprocamente da un vincolo originario, necessario e determinato, il vincolo archivistico.

L'interesse dell'Amministrazione Comunale per l'Archivio trova la sua giustificazione in due ordini di motivi:

1. la certezza del diritto che deve essere garantita ad ogni cittadino attraverso la conservazione degli atti che contribuiscono a quella certezza;
2. le esigenze della cultura storica intesa come diritto alla conoscenza e allo studio della documentazione relativa alla vita sociale, economica, politica della comunità nelle diverse fasi del suo sviluppo.

Il Servizio Archivistico Comunale, nel rispetto della propria tradizione archivistica e nella dovuta attenzione agli sviluppi normativi, mira al conseguimento dei seguenti obiettivi:

1. la conservazione corretta ed organizzata del patrimonio documentale dell'Ente;
2. l'erogazione di un servizio archivistico di alto profilo qualitativo, intendendo per servizio archivistico l'insieme delle funzioni di fruizione (accesso e consultazione) del patrimonio documentale dell'Ente. Funzioni il cui naturale sviluppo è la valorizzazione a più livelli del patrimonio stesso.

Per la diversa gestione e fruizione della documentazione in rapporto all'età dei documenti l'archivio viene distinto in:

- Archivio Corrente
- Archivio Generale e di Deposito
- Archivio Storico

Tale ripartizione, tuttavia, non altera l'unità concettuale dell'archivio stesso.

a. Archivio Corrente – L'espressione designa la fase attiva dell'Archivio: è la fase in cui la documentazione riguarda affari in corso di trattazione e serve correntemente all'attività amministrativa dell'Ente.

Convenzionalmente si considera "archivio corrente" tutta la documentazione risalente agli ultimi 5 anni.

L'articolazione del Servizio Archivistico del Comune di Mantova prevede che le funzioni di archiviazione corrente, così come quelle di protocollo e smistamento, siano svolte e curate dagli addetti al protocollo/archivio corrente decentrati facenti capo ai vari Settori dell'Ente.

b. Archivio Generale - Costituisce il servizio preposto alla gestione e alla tenuta dei documenti, prodotti o ricevuti dall'Ente nel corso dell'attività amministrativa ed assume il ruolo centrale di coordinamento, supporto e consulenza delle attività degli Archivi Correnti Decentrati.

Ha competenza sull'intera documentazione archivistica, ovunque trattata, distribuita o conservata, ai fini della sua corretta classificazione, conservazione e ordinamento.

Le tecnologie informatiche, inserite in maniera organica ed integrata all'interno della struttura organizzativa dell'Ente, rappresentano uno strumento essenziale per la tenuta del Protocollo Generale e per la gestione dell'Archivio.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 13 di 24

c. Archivio di Deposito – Il DPR n° 1409/63 prevede l'obbligo di conservazione per 40 anni dell'insieme della documentazione relativa ad affari conclusi avente ancora prevalentemente funzione amministrativa. Tale sezione dell'Archivio si definisce "Archivio di Deposito". In questa fase la documentazione viene sottoposta ad operazioni archivistiche di ordinamento e scarto in vista del versamento all'Archivio storico. Può definirsi pertanto anche *archivio intermedio, di scorrimento, di passaggio* tra l'Archivio Corrente e quello Storico.

d. Archivio Storico - E' deputato alla conservazione illimitata: comprende la documentazione relativa ad affari esauriti da oltre 40 anni.

L'Archivio Storico comprende gli atti dell'Amministrazione Comunale nell'articolarsi di tutte le sue funzioni politico-amministrative a partire dalla fine del 1700 ed è ordinato, in base alle varie materie amministrative, in *Titoli* per tutto l'Ottocento ed in *Categorie* dal 1901 ad oggi. Istituito nel 1978 ed aperto regolarmente al pubblico nel 1983, costituisce oggi, insieme alla Biblioteca Mediateca, il Centro Culturale Polifunzionale "G. Baratta".

In più di 2000 metri lineari, conserva circa 12000 unità archivistiche tra atti comunali ed importanti fondi quali:

- Archivio della Congregazione di Carità – Ente Comunale Assistenza (dal 1800);
- Archivio del Pio Istituto Elemosiniero Dotale (dal 1526);
- Archivio della Pia Istituzione Gonzales (dal 1840);
- Archivio del Museo del Risorgimento;
- Fondo Anagrafe Antica (dal 1714 al 1936).

Conserva inoltre:

- un consistente patrimonio librario catalogato in SBN a disposizione dell'utenza dell'Archivio;
- un'importante Raccolta Fotografica sia di pertinenza comunale che relativa ad acquisizione di fondi speciali (Fondo Defendi e Fondo Museo del Risorgimento).

L'Archivio Storico svolge funzioni amministrative di conservazione e tutela e funzioni culturali e didattiche.

Servizio Gemellaggi

Il Servizio Gemellaggi si occupa di mantenere le relazioni e gli scambi culturali con le città gemellate del Comune di Mantova.

Il Servizio si occupa di tutte le iniziative culturali e di confronto mettendo in contatto i servizi specifici competenti per materia.

Oltre ad organizzare l'ospitalità delle delegazioni ufficiali, il servizio sovrintende all'organizzazione di tutti gli altri eventi quali scambi scolastici o visite culturali coinvolgendo anche soggetti del territorio ove richiesti.

Nel caso in cui l'iniziativa di gemellaggio coinvolga direttamente il Comune di Mantova, il Servizio interviene direttamente nell'organizzazione.

2. AREA POLITICHE DEL TERRITORIO

2.1 SETTORE TERRITORIO E LAVORI PUBBLICI

Servizio Urbanistica

L'attività relativa alla "Programmazione urbanistica" riguarda principalmente:

- la gestione dello strumento di pianificazione del territorio (Piano di Governo del Territorio);
- l'istruttoria degli strumenti di pianificazione attuativa, proposta dai privati;
- il monitoraggio degli strumenti di pianificazione già approvati;
- la redazione di strumenti di pianificazione, di iniziativa pubblica.

Il Settore è impegnato in attività di verifica e monitoraggio dei procedimenti relativi ai piani attuativi già approvati che, in seguito alla crisi economica, non sono stati completati ed il cui abbandono crea gravi problemi sia di ordine igienico sanitario che di sicurezza.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 14 di 24

Importante attività del Settore, è relativa alla riqualificazione del centro storico, (la sistemazione delle pavimentazioni di alcune piazze, la nuova illuminazione dei portici e la pulitura delle colonne) e la valorizzazione di ambiti, esterni al centro.

Il Comune è da anni dotato di un importante strumento di gestione del territorio denominato Sistema Informativo Territoriale (SIT) che viene costantemente aggiornato dal Settore: è costituito dall'insieme delle apparecchiature, del software, delle applicazioni e delle persone che hanno il compito di acquisire, organizzare, elaborare e restituire i dati relativi al territorio.

Scopo principale del SIT è ottimizzare le procedure degli uffici e facilitare l'erogazione dei servizi agli utenti (cittadini, imprese, Enti, ecc.). Il SIT del PGT, con tutte le informazioni relative sia alla destinazione d'uso del suolo ma anche a sensibilità, criticità, vincoli, ecc. è a disposizione di tutti gli utenti interni ed esterni all'Ente.

Servizio gestione Sicurezza sui luoghi di lavoro

Per sicurezza sul lavoro si intende l'insieme delle misure preventive da adottare per rendere salubri e sicuri i luoghi di lavoro, in modo da evitare o ridurre al minimo possibile l'esposizione dei lavoratori ai rischi connessi all'attività lavorativa, riducendo o eliminando di fatto il rischio infortuni/incidente.

La salute e la sicurezza sul lavoro sono regolamentate dal Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro (D.Lgs. 9 aprile 2008 n.81) e relative integrazioni e correzioni e dal D.Lgs. n.106/2009.

Le misure di tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori hanno il fine di migliorare le condizioni di lavoro non solo dei lavoratori dipendenti, ma anche di collaboratori esterni e di quanti si trovino, anche solo occasionalmente, all'interno dei luoghi di lavoro.

Finalità del servizio è quindi quello di preservare l'incolumità fisica, mentale e soggettiva di tutti i lavoratori, di ogni ordine e grado di subordinazione, che partecipano alle attività negli ambienti di lavoro del Comune di Mantova.

Le principali finalità del Settore consistono nella realizzazione delle opere pubbliche di competenza comunale e nelle attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio comunale.

Il documento guida per l'attività del Settore è il "Programma triennale delle Opere Pubbliche", che, approvato congiuntamente al bilancio, individua le opere da realizzare ogni anno.

La progettazione dei nuovi interventi è impostata sulla base delle esigenze di sviluppo della città, nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica, della cultura, dei servizi sociali, della istruzione pubblica, delle attività sportive, della viabilità, dell'ambiente, ecc. Analoghi criteri sono tenuti in considerazione per le manutenzioni ed il recupero del patrimonio esistente, prioritari per legge.

Progettazione Opere Pubbliche

In attuazione alla programmazione triennale delle opere pubbliche il servizio provvede alla formalizzazione dei progetti avvalendosi di professionisti esterni all'amministrazione o direttamente con personale interno, alla redazione dei progetti preliminari, definitivi ed esecutivi di tutte le opere pubbliche, intese sia come realizzazione di opere ex novo che come manutenzioni straordinarie al patrimonio comunale, nonché conduzione e direzione lavori delle opere appaltate, fino al collaudo.

Il servizio si mette a disposizione inoltre, per la formulazione di pareri in merito a piani attuativi in collaborazione con altri settori dell'amministrazione comunale, nonché per la nomina dei collaudatori delle opere di urbanizzazione.

Progettazioni speciali

Il Settore offre supporto tecnico all'attività dell'Assessorato alla Rigenerazione Urbana, per le attività che ricadono nell'ambito operativo del Settore Lavori Pubblici.

Gestione Contratti di Quartiere

In esecuzione della D.G.C. n. 210/2012 di approvazione della nuova macrostruttura la gestione dei Contratti di Quartiere è stata trasferita al Settore a partire dal gennaio 2013 per il coordinamento e il controllo delle

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 15 di 24

fasi di realizzazione di interventi cofinanziati dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, da Regione Lombardia, dall'Amministrazione e da A.l.e.r. Mantova.

Il servizio provvede a seguire gli adempimenti tecnici e amministrativi del Programma nazionale Contratti di Quartiere II con la proposta di riqualificazione urbanistica e sociale "Un'occasione per Lunetta", suddiviso in cinque tipologie di interventi nel quartiere di Lunetta a carico dell'Amministrazione, di A.l.e.r. Mantova e di soggetti privati, avvalendosi di personale interno e di professionisti esterni per la progettazione esecutiva delle opere comunali fino alla Direzione lavori e collaudo.

Il Programma di Riqualificazione Urbana per alloggi a canone sostenibile-quartiere Borgochiesanuova si sviluppa su tre assi di interventi (alloggi di edilizia residenziale pubblica, infrastrutture e azioni sociali), in partenariato con A.l.e.r. Mantova: il servizio segue le fasi di controllo, di rendicontazione e amministrative.

Manutenzione del Patrimonio Comunale, inclusi alloggi ERP

L'attività riguarda la gestione e manutenzione del patrimonio comunale che comprende:

- edifici di proprietà comunale;
- edilizia storico monumentale;
- strade;
- verde pubblico;
- illuminazione pubblica.

L'attività principale consiste nella conduzione degli adempimenti tecnici ed amministrativi relativi alla manutenzione del patrimonio comunale, al fine di garantirne l'efficienza e la conservazione. Tale finalità trova applicazione attraverso i servizi di manutenzione ordinaria affidata a terzi rispettivamente:

- manutenzione dei fabbricati di proprietà comunale mediante ditte appositamente incaricate;
- manutenzione alloggi ERP mediante contratto di servizi affidato alla Società ASTER;
- manutenzione strade e segnaletica stradale tramite Convenzione ad una società di servizi a capitale pubblico (TEA SpA – Teaacque s.r.l.);
- servizio di fognatura tramite Convenzione ad una società di servizi a capitale pubblico (TEA SpA);
- servizio di illuminazione pubblica tramite Convenzione ad una società di servizi a capitale pubblico (TEA SpA – Teareteluce s.r.l.);
- servizio di gestione calore (fornitura energia gestione e manutenzione impianti termici stabili comunali) tramite contratto con società privata;
- manutenzione verde pubblico tramite contratto ad una società di servizi a capitale pubblico e privato (Mantova Ambiente s.r.l.), fino al 2016, poi nuovo soggetto a seguito di gara pubblica.

In capo al Settore Lavori Pubblici resta in ogni caso l'attività di indirizzo, coordinamento e controllo della corretta attuazione delle convenzioni e dei contratti.

Altre attività svolte dal servizio si possono di seguito riassumere in:

- rilascio di pareri in merito alle attività di terzi su aree di proprietà comunale e vigilanza su quanto autorizzato, in funzione del mantenimento in buono stato del patrimonio pubblico;
- funzioni attinenti la pubblica incolumità e agli eventi straordinari;

Qualità della Città e PEBA

Il Servizio si occupa di supportare l'attività dello Sportello Unico per le istruttorie attinenti le Autorizzazioni Paesaggistiche, nonché coordinare il gruppo di lavoro intersettoriale costituito per le tematiche del PEBA (Piano Eliminazione Barriere Architettoniche).

Pianificazione Mobilità Sostenibile

Il Comune di Mantova si è dotato di uno strumento di pianificazione in materia di mobilità ciclabile con l'obiettivo di programmare lo sviluppo di una rete ciclabile efficiente e sicura che connetta gli elementi di interesse sociale, storico, culturale e turistico di fruizione pubblica.

E' inoltre prevista la revisione delle modalità di accesso e sosta al centro storico, nonché l'individuazione di strategie di trasporto innovative, sostenibili ed efficaci in un'area ben più vasta.

Il sistema infrastrutturale di Mantova, è da inquadrare in un'ottica di scala vasta: le politiche di governo della mobilità e di potenziamento delle infrastrutture e del trasporto pubblico vanno condivise e supportate a molteplici livelli e con diversi attori. In tal senso è stato dato avvio al Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS). Già oggi sono attivi i servizi di bike-sharing, car-sharing e pedibus, (nelle scuole primarie).

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 16 di 24

2.2 SETTORE SPORTELLO UNICO IMPRESE E CITTADINI

Servizio Relazioni con il Pubblico

L'ufficio Relazioni con il Pubblico è il front-office, non solo fisico, ma anche virtuale del Settore. Oltre ai compiti istituzionali, previsti dalla legge 150/2000 relativi all'attività di comunicazione, ascolto, accesso atti, gestisce tutta l'attività certificativa di front office afferente l'area dei servizi Demografici compreso il rilascio dei documenti di identità che, presso il nostro Comune sono esclusivamente elettronici.

Si occupa inoltre della regia di tutte le comunicazioni telematiche in ingresso sia all'Ufficio Relazioni con il pubblico sia ai Servizi Demografici e svolge più in generale attività di call center per entrambi i Settori.

L'ufficio promuove e realizza progetti di innovazione tecnologica di accesso ai servizi e cura il costante aggiornamento dei siti web dei Servizi Demografici e dell'Ufficio Relazioni con il pubblico.

Servizio Attività Produttive

Questa unità operativa ha come ruolo istituzionale, affidato dalla normativa al SUAP, quello di istruire i procedimenti finalizzati all'attivazione d'impresa, secondo quanto previsto dal D.P.R. 7 settembre 2010 n. 160, recante "Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo sportello unico per le attività produttive". Più precisamente, in attuazione del suddetto D.P.R. n. 160/2010, è stato introdotto l'esclusivo utilizzo degli strumenti telematici nell'esplicazione di tutte le fasi dei procedimenti amministrativi che hanno ad oggetto l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi. Attraverso un portale per la trasmissione delle pratiche on line, una modulistica aggiornata e schede informative sui procedimenti appositamente redatti, e disponibili sul sito della Grande Mantova, ciascun utente, può, in qualsiasi momento, inoltrare la propria richiesta, s.c.i.a., comunicazione ecc., ricevendo un'immediata conferma della corretta spedizione e potendo poi monitorare online l'iter procedimentale della stessa, fino alla ricezione dell'eventuale autorizzazione.

Il personale del SUAP fornisce anche consulenza specialistica agli utenti riguardo alla documentazione necessaria alla presentazione della pratica attraverso un sistema di appuntamenti quotidiani, che possono essere prenotati anche on line.

Da luglio 2016 è stata trasferita allo Sportello Unico la competenza amministrativa in materia di controllo sugli impianti tecnici: tale attività ha la finalità di razionalizzare i consumi energetici, in particolare perseguendo gli obiettivi di:

- riduzione dell'inquinamento atmosferico attribuibile agli impianti termici
- contenimento dei consumi energetici
- miglioramento del rendimento degli impianti
- maggiori garanzie di sicurezza impiantistica.

Servizio Edilizia e Territorio

Questa unità operativa ha la funzione (assegnata dal DPR 380/2001 allo Sportello Unico per l'Edilizia) di fornire un'adeguata e continua informazione ai cittadini sui contenuti degli strumenti di pianificazione ed edilizi; in particolare, provvede a:

- a) ricevere le denunce di inizio attività, le segnalazioni certificate di inizio attività e le domande per il rilascio di permessi di costruire e di ogni altro atto di assenso comunque denominato in materia di attività edilizia, ivi compreso il certificato di agibilità, nonché dei progetti approvati dalla Soprintendenza ai sensi e per gli effetti degli articoli artt. 23, 33 e 39, decreto legislativo n. 42 del 2004
- b) a fornire informazioni sulle materie di cui alla lettera a) , anche mediante predisposizione di un archivio informatico contenente i necessari elementi normativi, che consenta a chi vi abbia interesse l'accesso gratuito, anche in via telematica, alle informazioni sugli adempimenti necessari per lo svolgimento delle procedure previste dal presente testo unico, all'elenco delle domande presentate, allo stato del loro iter procedurale, nonché a tutte le possibili informazioni utili disponibili;

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 17 di 24

- c) all'adozione, nelle medesime materie, dei provvedimenti in tema di accesso ai documenti amministrativi in favore di chiunque vi abbia interesse ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché delle norme comunali di attuazione;
- d) al rilascio dei permessi di costruire, nonché delle certificazioni attestanti le prescrizioni normative e le determinazioni provvedimenti a carattere urbanistico, paesaggistico-ambientale, edilizio, idrogeologico e di qualsiasi altro tipo comunque rilevanti ai fini degli interventi di trasformazione edilizia del territorio;
- e) alla cura dei rapporti tra l'amministrazione comunale, il privato e le altre amministrazioni chiamate a pronunciarsi in ordine all'intervento edilizio oggetto dell'istanza o denuncia, con particolare riferimento agli adempimenti connessi all'applicazione della parte II del presente testo unico.

L'unità Operativa Edilizia e Territorio accetta le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni, le comunicazioni e i relativi elaborati tecnici o allegati presentati dal richiedente con modalità telematica e provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nel procedimento; anche in questo caso è stato istituito un portale dedicato all'inoltro delle pratiche on line, completo di modulistica aggiornata, guida ai procedimenti e compendio normativo aggiornati in tempo reale.

Provvede inoltre all'istruttoria e al rilascio delle concessioni di suolo per aree di cantiere e/o per le manomissioni di suolo.

Unità Operativa Occupazione suolo Eventi e Manifestazioni

Questa unità operativa segue la programmazione di eventi e manifestazioni, in collaborazione con il Settore Cultura e in parallelo con l'Unità Operativa Edilizia e Territorio per quanto attiene il rilascio delle concessioni per occupazioni di suolo per lavori, e istruisce le relative richieste di occupazione suolo, connesse o meno all'attività di somministrazione alimenti e bevande.

Unità Operativa Front Office e Servizi on line

Questa unità operativa è l'interfaccia con i cittadini e le imprese e svolge un'attività di front end inerente l'erogazione delle informazioni di primo livello, e il ritiro/consegna di documenti all'utenza. Mantiene il presidio e la regia di tutte le istanze/comunicazioni/segnalazioni in entrata, filtrandole e smistandole alle segreterie afferenti le singole unità operative, con cui lavora in sinergia. Segue l'iter completo delle richieste di accesso agli atti e istruisce le comunicazioni di occupazioni suolo che non presuppongono un'attività istruttoria tecnica. Cura le relazioni e le comunicazioni con il pubblico.

Servizi Demografici (Anagrafe-Stato Civile-Elettorale), Statistica e Toponomastica compreso il rilascio della carta di identità elettronica

La natura e le funzioni dei Servizi Demografici, nella pluralità dei compiti cui sono preposti, possono essere ricomprese nel significato etimologico del termine di origine greca "demografia" che letteralmente significa "scrittura/registrazione della popolazione". La popolazione viene infatti presa in considerazione sotto molteplici aspetti:

- nel suo rapporto con il territorio, secondo il concetto di residenza, non soltanto con riferimento alle singole persone, ma anche alle famiglie e convivenze nelle quali le persone vivono (Anagrafe) e in ordine agli adempimenti censuari (statistica e toponomastica);
- nell'accertamento dello status delle persone, inteso come relazione di appartenenza di ciascuno a quei due gruppi sociali necessari che sono la famiglia (parentela, affinità, status di coniuge) e lo Stato (Cittadinanza). A ciò è preposto il servizio di Stato Civile;
- nella sua fondamentale funzione pubblica di "corpo elettorale" preposto alla formazione degli organi dello Stato e degli Enti territoriali minori, attraverso l'esercizio del diritto costituzionale di voto e del corrispondente diritto costituzionale a ricoprire cariche elettive (servizio Elettorale);
- nell'adempimento di un obbligo costituzionale di difesa dello Stato, oggi riferito alla sola popolazione maschile. A ciò è preposto il Servizio Leva militare, per quel che concerne la sola gestione e formazione delle liste (il servizio, infatti, è sospeso).

I compiti dei servizi demografici sono di competenza statale demandati ai Comuni, nei quali il Sindaco (o i suoi delegati) assume la veste di Ufficiale di Governo.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 18 di 24

2.3 SETTORE AMBIENTE

Servizio Pianificazione ambientale

Si occupa delle pianificazioni ambientali, del reporting ambientale e della promozione della cultura ambientale. La gestione ambientale vera e propria, intesa come rilascio di autorizzazioni, polizia ambientale e gestione di servizi è demandata invece ad altri settori: Sportello Unico, Polizia Locale e Lavori Pubblici.

In particolare il servizio si occupa delle seguenti attività:

- istruttoria delle pratiche relative ad operazioni di bonifica di competenza comunale;
- istruttoria delle pratiche relative a pareri per operazioni di bonifica dell'ambito del Sito di Interesse Nazionale;
- espressioni di pareri e proposte nell'ambito di attività normative e regolamentari di competenza comunale (acque, aria, rumore, rifiuti, elettromagnetismo...);
- istruttoria delle pratiche relative a Valutazioni di Impatto Ambientale e Valutazione Ambientale Strategica;
- gestione ed attuazione del Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) e delle tematiche relative alla riduzione delle emissioni in atmosfera;
- gestione degli aspetti relativi all'ottimizzazione dei consumi energetici degli edifici e all'efficientamento energetico;
- reporting ambientale attraverso la stesura della Dichiarazione Ambientale;
- attuazione del Contratto di Fiume;
- organizzazione e/o supporto di eventi volti alla promozione della sostenibilità;
- gestione di progetti europei in ambito ambientale;
- concorsi ed iniziative ambientali di carattere nazionale (es. Ecosistema Urbano);
- gestione delle pagine ambientali del sito del Comune.

Servizio Tutela dei diritti degli animali

L'ufficio per i diritti degli animali è stato istituito per rispondere ad una specifica esigenza dei cittadini che, in misura sempre maggiore, si preoccupano della salute e del benessere degli animali. I compiti dell'ufficio, oltre a favorire la corretta convivenza tra uomini e animali, sono volti a tutelare la salute pubblica e l'ambiente, promuovere, sostenere e incentivare iniziative ed interventi rivolti alla conservazione degli ecosistemi e degli equilibri ecologici che interessano le popolazioni animali.

L'ufficio, oltre a seguire la gestione del canile e del gattile, si propone di collaborare con le associazioni volte alla tutela della fauna urbana, anche selvatica, per la programmazione di iniziative.

3. AREA SERVIZI AI CITTADINI

3.1 SETTORE SERVIZI EDUCATIVI E PUBBLICA ISTRUZIONE

Servizio Rapporti con l'Università

Le principali finalità di questa sezione consistono nel:

- sostenere l'attività della Fondazione Università di Mantova
- promuovere la presenza di corsi universitari in città e lo sviluppo della ricerca scientifica con ricadute sul tessuto produttivo locale
- potenziare la formazione universitaria individuando i percorsi didattici e formativi più utili allo sviluppo del territorio
- creare sinergie con soggetti pubblici e privati a livello locale e nazionale per il consolidamento della presenza dell'Università a Mantova
- sviluppare percorsi informativi, soprattutto nei confronti degli studenti delle scuole superiori delle regioni vicine e confinanti, affinché prevalga la scelta di frequentare a Mantova l'Università.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 19 di 24

Servizio Asili Nidi e Scuole dell'Infanzia

Le principali finalità del Servizio consistono nell'assicurare servizi educativi e formativi di qualità, nel favorire l'accesso e l'inserimento nella scuola di tutti i bambini, anche se in condizione di disagio, nel soddisfare le richieste e i bisogni degli individui e delle famiglie in relazione all'andamento demografico, alle tipologie insediative della città e alle consuetudini sociali e culturali della popolazione. Una finalità trasversale consiste anche nel promuovere procedure e modalità di svolgimento dell'attività del Servizio che risultino il più possibile rispettose dell'ambiente, favorendo altresì la conoscenza di tale scelta valoriale da parte dell'utenza, in un'ottica di educazione ambientale diretta e indiretta.

Le finalità del Servizio si realizzano attraverso lo svolgimento di plurime attività, articolate secondo la seguente struttura.

- Elaborazione degli orientamenti e delle linee di politica educativa e scolastica di competenza comunale;
- impostazione e programmazione degli interventi generali, con particolare riguardo al rapporto con le istituzioni scolastiche, all'elaborazione e trattamento delle informazioni in materia, alla definizione dei bacini di utenza delle singole scuole, alla promozione di indagini, studi e ricerche, all'attuazione degli interventi necessari per assicurare il regolare funzionamento delle scuole;
- programmazione e conduzione degli aspetti amministrativi e operativi delle attività scolastiche paraeducative e delle attività di sostegno, attuando alcune delle iniziative di anno in anno proposte nelle scuole per la trattazione di tematiche specifiche (es. immigrazione, sviluppo sostenibile, psicologia scolastica, ecc);
- sviluppo e gestione diretta e indiretta delle scuole dell'infanzia e degli asili nido comunali, azione che comprende l'attività di tipo educativo e didattico, anche con riferimento all'integrazione e all'accoglienza di bambini disabili; l'elaborazione del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) e del Progetto Educativo; la formulazione del calendario scolastico; la raccolta delle domande di iscrizione; la programmazione di servizi integrativi al nido e scuole dell'infanzia;
- gestione del personale docente e non docente sia in relazione alla presenza in servizio che in relazione alla predisposizione e gestione di corsi di aggiornamento e formazione;
- erogazione dei servizi ausiliari per scuole dell'infanzia e i nidi comunali;
- programmazione e coordinamento dei Servizi CRED estivi;

Rapporti con le Istituzioni scolastiche primarie e secondarie, pubbliche e private

- progettazione di iniziative e interventi volti a prevenire il disagio giovanile in campo scolastico e ricreativo, nonché la dispersione scolastica;
- sostegno alle scuole paritarie e statali per la gestione dei servizi;
- collaborazione e coordinamento per gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture scolastiche;
- interventi riferiti al diritto allo studio (es. mensa, assistenza handicap, contributi scolastici, ecc.);
- gestione dei trasporti scolastici;
- promozione, programmazione e gestione di attività educative e ricreative extra-scolastiche;
- servizi a supporto dell'Autonomia scolastica.

3.2 SETTORE WELFARE, SERVIZI SOCIALI E SPORT

Servizio per il welfare e la progettazione socio/assistenziale

In sintonia con gli obiettivi indicati nella L. 328/00 di riforma dell'assistenza: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", le finalità del Servizio si pongono nell'ottica di migliorare il benessere e la qualità della vita dei cittadini attraverso la realizzazione di un sistema di protezione sociale attivo per tutti, tenendo conto del rischio di povertà ed esclusione sociale al quale, nell'arco del ciclo della vita, tutti sono potenzialmente esposti, con particolare riguardo e priorità per i soggetti più fragili.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 20 di 24

I cambiamenti della nostra società e la comprensione dei relativi bisogni sono sempre più complessi e multi problematici. Questo richiede risposte articolate e composite che spostano l'asse d'intervento dall'ottica risarcitoria a quella promozionale e d'investire sulla ritessitura dei legami sociali.

Per questo il settore opera nel tentativo di favorire sperimentazioni sostenibili di welfare comunitario che sappiano attivare risposte più efficaci, efficienti ed eque e che siano in grado di innescare processi partecipati che garantiscano il coinvolgimento della società e dei cittadini attraverso co-progettazioni volte anche al ripensamento della spesa sociale e al reperimento di risorse private.

Servizi di assistenza sociale

Il settore riveste un ruolo di forte regia nella programmazione, progettazione e realizzazione del sistema locale integrato dei servizi sociali a rete, anche attraverso l'istituzione del Consorzio "Progetto Solidarietà", strumento strategico di cui si sono dotati i 16 Comuni facenti parte del Distretto Sociale di Mantova per l'esercizio di governo del sistema dei servizi e delle politiche sociali con il coinvolgimento attivo di soggetti pubblici e privati che, a diverso titolo, operano nell'area del sociale.

Attiva interventi non solo di tipo riparativo per garantire il superamento di difficoltà conclamate attraverso l'assistenza e la tutela ma, nel contempo, individua e aiuta a rimuovere le cause del disagio mettendo a disposizione opportunità e strumenti atti a costruire un progetto di inserimento attivo delle persone nella società, valorizzandone capacità e risorse.

Il Servizio si caratterizza per le seguenti attività principali:

Servizi alla persona, alla famiglia e alla comunità

- segretariato sociale: offre informazione, supporto e orientamento al cittadino per facilitarne l'accesso alle prestazioni e ai servizi sociali erogati direttamente o da attivarsi in collaborazione con altri Enti e Uffici pubblici;
- servizio sociale professionale: offre un servizio professionale di consulenza psico-sociale volto al sostegno della persona e della famiglia. Interviene per risolvere situazioni di disagio costruendo insieme alla persona o alla famiglia un percorso di aiuto e un piano di intervento, interagendo eventualmente con altri servizi. Programma gli interventi complessivi in risposta ai bisogni socio-assistenziali (assistenza economica, assistenza domiciliare, frequenza ai centri diurni, borse lavoro, collocamento in strutture di accoglienza, ecc.);
- pronto intervento sociale: risponde con tempestività ai bisogni di cittadini in situazioni di grave disagio garantendo interventi sociali urgenti (in particolare collocamento della persona in albergo o strutture di pronta accoglienza), negli orari e nei giorni di chiusura degli uffici comunali;
- servizi e centri di accoglienza: sono rivolti a donne sole, a donne con minori, a immigrati, a persone in stato di temporaneo disagio e a minori residenti o dimoranti nel Comune. L'accoglienza prevede l'accompagnamento in un percorso personalizzato per il superamento delle difficoltà e dello stato di bisogno;
- servizi di primo intervento: rispondono ai bisogni primari e all'accoglienza di persone in grave disagio e a rischio di emarginazione sociale (centri di ascolto, mensa, dormitorio);
- assunzione di oneri economici relativi a interventi a favore di anziani, disabili, minori;
- gestione delle domande per la concessione di assegni di maternità e contributi ai nuclei familiari;
- gestione delle domande per l'erogazione delle provvidenze economiche e la predisposizione dei progetti di intervento a favore di singoli e/o nuclei familiari (buoni sociali, voucher, L.162/98) in condizioni di fragilità, finalizzati a sostenerne la domiciliarità.

Gestione contributi di Solidarietà

Il Contributo di Solidarietà è una misura prevista dalla Normativa vigente (R.R. 1/2004 e nuova L.R. 16/2016) che serve ad aiutare gli inquilini ERP a canone sociale che hanno difficoltà nel pagamento dei canoni di locazione al Comune o ad ALER. Quindi ha lo scopo di ripianare totalmente o parzialmente le morosità pregresse. Nel suo vecchio concepimento, cioè prima della novellata L.R. 16/2016, il contributo prevede l'istituzione di una Commissione con la presenza di Assistenti Sociali – ALER – Ufficio Casa del Comune – Associazioni Sindacali degli Inquilini; l'erogazione del contributo è a totale carico del Comune di Mantova se si tratta di inquilino Comunale e per il 50% della cifra erogata se si tratta di inquilino ALER. Tale forma di Contributo di Solidarietà è ancora in vigore nelle more dei tempi di definizione dei Regolamenti applicativi

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 21 di 24

della Nuova L.R. 16/2016. Tuttavia Regione Lombardia ha promulgato una misura denominata "Contributo di Solidarietà" contenuta nella DGR 5448 del 25 luglio 2016 che attribuisce ad ogni Comune una cifra totale spettante (per Mantova 40.800 euro) da erogare agli inquilini a canone sociale in categoria ISEE di "Protezione" e "Accesso".

Gestione cimiteriale

Il sistema cimiteriale del Comune di Mantova si compone di 4 cimiteri, compreso quello israelitico, la cui gestione è affidata alla Comunità Ebraica.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei cimiteri, così come le operazioni cimiteriali di inumazione, tumulazione, esumazione ed estumulazione, cremazione e dispersione sono assicurate tramite concessione con società esterna, reclutata dopo articolata gara d'appalto.

Al servizio comunale restano in capo, oltre alle funzioni di controllo del rispetto della concessione, le autorizzazioni in deroga, la determinazione degli orari dei cortei funebri, il recupero salme, la convenzione per lo stazionamento delle salme con l'ASST, la redazione del piano cimiteriale e sua revisione, il regolamento di polizia mortuaria, il controllo degli atti del demanio in ordine ad assegnazioni, revoche, decadenze e inclusioni, i rapporti con il concessionario, le iniziative per promuovere le forme di sepoltura nel rispetto della volontà del *de cuius*, i censimenti dei manufatti, la programmazione dei campi, la gestione del Sacrario militare in collaborazione con Onorcaduti, le commemorazioni, le doppie festività, i funerali per non abbienti, le spese funebri per le salme per le quale non venga richiesta alcuna destinazione, i rapporti con le imprese di onoranze funebri locali e con le società cremazioniste.

Infine, il servizio cura l'aspetto culturale del sistema cimiteriale, sia sul versante architettonico (pubblicazioni dedicate) che su quello di immagine (mostra fotografica, museo della cremazione).

Insieme al concessionario, ha redatto la carta dei servizi e il sito dedicato.

Gestione alloggi ERP

Il Servizio è preposto:

- all'assegnazione in locazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica di proprietà Comunale e ALER;
- all'erogazione di contributi pubblici (Regionali e Comunali) in favore di famiglie in difficoltà economica per l'aiuto nel pagamento di canoni di locazione in alloggi di privata proprietà.

Le assegnazioni di alloggi ERP possono essere effettuate:

1. tramite bando di pubblico concorso comunale, che viene indetto di regola annualmente e viene gestito mediante l'apposito sistema informatico regionale nel quale devono essere inserite le domande/dichiarazioni dei concorrenti e da cui scaturisce la graduatoria. Le convocazioni per la scelta di alloggio sono precedute dai controlli sulle autocertificazioni/dichiarazioni sostitutive di atto notorio rilasciate dagli aventi diritto all'assegnazione;
2. tramite assegnazione di "emergenza" in comprovati casi di urgenza di natura – soprattutto – sociale. Esse sono normate da apposito regolamento comunale, attualmente in revisione da parte del Consiglio Comunale. Tale revisione si è resa necessaria con il cambiamento di Settore di appartenenza del servizio.

Il Servizio si occupa, naturalmente, anche delle cause di modifica ed estinzione del rapporto di locazione.

Per tali attività si avvale della collaborazione operativa di Enti Gestori (attualmente ALER e ASTER).

Il contributo *de quo* ha natura strettamente sociale, trattandosi di interventi economici in favore di famiglie che abitano in appartamenti di proprietà privata. La disciplina è interamente regionale. Le domande/dichiarazioni devono essere raccolte dall'ufficio, indi inserite nell'apposito sistema informatico regionale, che restituisce l'elenco beneficiari. La liquidazione del contributo è preceduta dalle operazioni di controllo sulle autocertificazioni/dichiarazioni sostitutive di atto notorio rilasciate dai beneficiari. Delle attività svolte deve essere dato rendiconto, cartaceo e on-line, a Regione Lombardia.

Pari Opportunità

Le principale finalità di questa sezione consistono nel:

- promuovere il rispetto e le pari opportunità fra generi con azioni di informazione e formazione
- sostenere i Centri antiviolenza
- progettare, anche in partenariato con enti pubblici e associazioni del territorio, azioni significative per contrastare la discriminazione di genere e la tutela della donna

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 22 di 24

- promuovere attività e iniziative nelle aree della salute e prevenzione, conciliazione dei tempi di vita e di lavoro, sicurezza e della cultura e tempo libero.

Gestione orti sociali

Nel Comune di Mantova sono presenti quattro aree ortive sociali periurbane di proprietà comunale localizzate in diverse zone periferiche della città: Lunetta (27 particelle), Trincerone (24 particelle), Cittadella (42 particelle), Strada Bosco Virgiliano (25 particelle). Il numero totale di particelle esistenti è di 118. Tali orti sono principalmente strumenti di aggregazione sociale destinati ai residenti anziani o con difficoltà economiche/disabilità, anche sulla base di segnalazioni da parte dei Servizi Sociali.

Servizio mediazione sociale

Il Comune di Mantova attiva interventi di mediazione sociale anche con modalità sperimentali sia per dare risposte al sentimento di insicurezza che si sta diffondendo tra le persone e che trova le sue ragioni nella presenza di episodi di criminalità sempre più diffusi, sia come forma di prevenzione per gli episodi di criminalità o violenza che derivano da una conflittualità mal gestita, nella famiglia, nella scuola, nella società.

Attività e politiche di integrazione socio-sanitaria

L'integrazione fra servizi sociali e sanitari rappresenta ormai una necessità imprescindibile per organizzare risposte ed interventi fondati sul riconoscimento delle persone nella loro globalità ed in rapporto ai loro contesti di vita, genera maggiore efficacia di cura e sostegno, un uso più efficiente delle risorse, migliora il rapporto fra i cittadini ed i servizi. Si definiscono prestazioni sociosanitarie tutte le attività atte a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione.

Le persone in stato di bisogno, con problemi di disabilità o di emarginazione condizionanti lo stato di salute che hanno bisogno di essere supportate e che appartengono prevalentemente alle aree materno-infantile, anziani, handicap, patologie psichiatriche e dipendenze da droga, alcool e farmaci, patologie di diverso tipo e patologie in fase terminale, inabilità o disabilità conseguenti a patologie cronic-degenerative possono rivolgersi al Comune che provvede al finanziamento di prestazioni sociali a rilevanza sanitaria sulla base di quote capitarie correlate ai livelli essenziali di assistenza negli ambiti previsti dalla legge regionale e dai regolamenti comunali.

Politiche giovanili e dello sport

L'ufficio sport si occupa di seguire gli impianti sportivi di proprietà comunale, attraverso l'affidamento - tramite convenzione - della gestione degli stessi a società sportive. Si occupa poi di gestire le richieste, da parte delle società sportive, di spazi di utilizzo pomeridiano nelle palestre scolastiche.

L'ufficio eroga inoltre contributi a sostegno delle attività ordinarie svolte dalle società sportive del territorio, e sostiene l'organizzazione di eventi di promozione sportiva, nei limiti delle disponibilità annuali di bilancio.

3.3 SETTORE POLIZIA LOCALE E VIABILITA'

Attività di Polizia Locale e sicurezza urbana

Il personale del Settore Polizia Locale si occupa di tutte quelle attività di polizia che si svolgono esclusivamente nell'ambito del territorio comunale e che non sono proprie delle altre forze di polizia dello Stato. Il personale del corpo di Polizia Locale esercita, inoltre, funzioni di polizia giudiziaria, polizia stradale e di pubblica sicurezza (in forma ausiliaria). In tale ambito, il Comandante, per effetto della legge 65/86, risponde, dell'impiego tecnico operativo del personale, direttamente al Sindaco.

Il Settore è organizzato nel seguente modo:

Unità operativa di direzione e coordinamento (UODC) svolge la propria attività, d'intesa e sotto la supervisione del Comandante, e ha il compito di:

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 23 di 24

- analizzare e valutare i bisogni espressi dalla cittadinanza e definire le azioni prioritarie identificando le modalità operative dei servizi;
- garantire la gestione delle attività e delle relazioni con gli enti esterni;
- assicurare il coordinamento delle attività tra le unità operative specialistiche al fine di garantire l'ottimizzazione e la gestione delle risorse umane e strumentali, individuando inoltre i bisogni formativi del personale;
- assicurare la gestione delle attività logistiche, di segreteria generale a supporto della operatività del Corpo, nonché dell'ufficio gestione sanzioni amministrative e contenzioso;
- curare la comunicazione verso l'esterno con le modalità individuate dal Comandante.

Segreteria comando e amministrativa:

- contabilità del Settore;
- vestiario del personale;
- inventario;
- protocollazione;
- attività amministrative varie (ISO, ordine pubblico, Privacy, sicurezza luoghi di lavoro D.LGS 81/2008, aggiornamento rete civica del settore, corsi di formazione, educazione stradale, ecc.);
- tutte le attività amministrative di supporto al Dirigente e Assessore.

Gestione servizi

- Trattamento Sanitario obbligatorio;
- gestione del personale (predisposizione dei turni, nell'attribuzione dei riposi, delle ferie, individuare il personale da impiegare in occasione di manifestazioni, partite di calcio ecc., controllo timbrature, salario accessorio, ecc.);

Logistica, armi e manifestazioni

- attività di rappresentanza;
- assegnazione dei veicoli agli operatori esterni, controllarne l'efficienza, le dotazioni ed il corretto uso;
- la gestione, il corretto utilizzo e funzionamento delle apparecchiature elettroniche in dotazione al Comando e, in tale ambito, la formazione del personale;
- interventi tecnici e amministrativi inerenti la logistica: stabile, veicoli, apparati radio ricetrasmittenti, informatici e telefonici;
- corretto funzionamento e gestione delle armi.

Protezione Civile

- gestione della Protezione Civile in collaborazione con la Prefettura, le altre Forze di Polizia e gli Enti Pubblici e le Associazioni del volontariato.

Viabilità e trasporto pubblico

- studio e realizzazione degli interventi sulla viabilità cittadina, in collaborazione con TEA per quanto riguarda la segnaletica stradale;
- predisposizione ordinanze relative al C.d.S. e regolamenti vari per pass Z.T.L.;
- gestione contratto di servizio Trasporto Pubblico Locale.

Attività di controllo del territorio:

Servizi di polizia stradale

- controlli di Polizia Stradale compresa la individuazione delle aree cittadine maggiormente interessate da problematiche di natura viabilistica e la contestuale predisposizione di servizi mirati;
- infortunistica stradale
- pronto intervento

Centrale operativa e interventi sul territorio

Relazioni con i cittadini e coordinamento degli interventi sul territorio, videosorveglianza cittadina.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 2
	Presentazione dei Settori	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 24 di 24

Nucleo Mobile e Pronto Intervento

Sicurezza Urbana - controlli sul territorio, edifici dismessi e abbandonati, attività di pronto intervento, ecc.

Vigili di quartiere

Azioni di prevenzione e di prossimità:

- dare corso alle segnalazioni/esposti, in tema di prossimità e Sicurezza Urbana, avendo cura di darne restituzione all'utenza;
- gestione delle richieste di accertamento anagrafico.

SERVIZI DI POLIZIA AMMINISTRATIVA E GIUDIZIARIA

Gruppo operativo Misto

Polizia Giudiziaria e Amministrativa - repressione dei reati, in particolare quelli legati alla microcriminalità – controlli di natura ambientale, commerciale ecc.

Polizia Edilizia

Controlli pratiche edilizie e cantieri.

Infortunistica Stradale

Attività di sicurezza stradale - controlli di polizia stradale, rilievo di incidenti stradali, ecc. – (attività espletata prevalentemente e dalle rimanenti specialità).

GESTIONE DELLE CONTRAVVENZIONI E SERVIZIO AL PUBBLICO

Sviluppo ed elaborazione del processo contravvenzionale, dei ricorsi e del contenzioso.

Nell'esercizio delle funzioni di agente e di ufficiale di polizia giudiziaria e di agente di pubblica sicurezza, il personale di cui sopra, messo a disposizione dal Sindaco, dipende operativamente dalla competente Autorità Giudiziaria o di Pubblica Sicurezza, nel rispetto di eventuali intese fra le dette autorità e il Sindaco.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 3
	Gestione del manuale	Rev. 9 del 26/4/2019 Pag. 1 di 3

1. GENERALITÀ

Il presente capitolo descrive come il Comune di Mantova – relativamente ai Servizi di seguito esplicitati nel campo di applicazione del Manuale- garantisce il controllo del proprio Manuale per la Qualità e l'Ambiente.

Il Manuale per la Qualità e l'Ambiente descrive il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e costituisce il riferimento costante per il personale, nell'applicazione e nel miglioramento continuo del Sistema stesso.

Il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente del Comune di Mantova è conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 "*Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti*" e della norma UNI EN ISO 14001:2015 "*Sistemi di gestione ambientale: Requisiti*"

2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Il presente Manuale per la Qualità e l'Ambiente si applica a tutte le attività svolte dal Comune di Mantova per la realizzazione dei propri servizi nelle diversi sedi distribuite sul territorio.

Non vi sono esclusioni rispetto all'applicazione dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

3. RIFERIMENTI

Il presente Manuale per la Qualità e l'Ambiente fa riferimento alle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario;
- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti;
- UNI EN ISO 9004:2009 Gestire un'organizzazione per il successo durevole - L'approccio della gestione per la qualità;
- UNI EN ISO 19011:2018 Linee guida per gli audit di sistemi di gestione;
- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di gestione ambientale– Requisiti.

Inoltre il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente del Comune di Mantova tiene conto della legislazione vigente per ciò che riguarda sicurezza, ambiente ed altre prescrizioni di legge applicabili.

4. CONTROLLO DEL MANUALE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La gestione controllata del Manuale per la Qualità e l'Ambiente viene assicurata attraverso le attività di preparazione, verifica e approvazione, distribuzione, archiviazione e aggiornamento.

Il Manuale per la Qualità e l'Ambiente esiste in unico originale cartaceo presso il Responsabile Centrale del Sistema. La medesima copia è presente in rete intranet in sola lettura.

Copie non controllate sono quelle consegnate ad Enti esterni che ne fanno richiesta. Sono aggiornate al momento della consegna e non vengono più aggiornate in casi di ulteriori variazioni.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 3
	Gestione del manuale	Rev. 9 del 26/4/2019 Pag. 2 di 3

4.1 Redazione, verifica e approvazione

Il Responsabile Centrale del Sistema redige e mantiene aggiornato il Manuale per la Qualità e l'Ambiente. Nella preparazione ed aggiornamento del Manuale per la Qualità e l'Ambiente vengono adottate le seguenti regole:

- a) *Identificazione*: ogni Capitolo del Manuale per la Qualità e l'Ambiente viene numerato univocamente e firmato. Ad ogni aggiornamento o revisione ai Capitoli vengono assegnati i nuovi indici di revisione.
- b) *Modulistica*: ogni pagina del Manuale è preparata su modulo standard definito e conservato dal Responsabile Centrale del Sistema.
- c) *Impaginazione*: ogni pagina del Manuale riporta l'intestazione sotto illustrata.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo Y
	Titolo del capitolo	Rev. 0 del Pag. x di n

d) *Struttura*: in genere, ad esclusione dei capitoli introduttivi, i vari capitoli sono strutturati nel modo seguente:

- *Generalità*
Nelle generalità vengono descritte le motivazioni per le quali il Capitolo è stato emesso e le finalità che si prefigge. Inoltre vengono introdotti gli argomenti trattati nel Capitolo e fornite le premesse per una rapida e migliore consultazione del Capitolo stesso.
- *Modalità gestionali e operative*
Nei paragrafi successivi alle Generalità vengono dettagliate le modalità gestionali e operative per lo svolgimento delle attività oggetto del Capitolo.

Il Rappresentante della Direzione è responsabile della verifica e approvazione del Manuale per la Qualità e l'Ambiente.

4.2 Distribuzione e archiviazione

Il Manuale per la Qualità e l'Ambiente è di proprietà del Comune di Mantova e il suo utilizzo è limitato all'interno del Comune stesso; l'intero contenuto o suoi estratti non possono essere trasmessi o copiati per altre persone o Società senza l'autorizzazione scritta del Rappresentante per la Direzione.

L'originale del Manuale per la Qualità e l'Ambiente è conservato dal Responsabile Centrale del Sistema. La medesima versione è presente anche sulla rete informatica dell'Ente con possibilità di accesso in sola lettura.

4.3 Aggiornamento

Gli aggiornamenti e le revisioni dei Capitoli del Manuale per la Qualità e l'Ambiente seguono lo stesso iter dei documenti originari. Quando uno o più paragrafi di un Capitolo vengono modificati, il Capitolo prende il

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 3
	Gestione del manuale	Rev. 9 del 26/4/2019 Pag. 3 di 3

numero di revisione successivo e viene completamente ristampato, evidenziando con una barra laterale i paragrafi modificati.

Insieme al Capitolo aggiornato, viene aggiornato anche l'*Indice e stato di revisione*.

Il Responsabile Centrale del Sistema archivia copia dei Capitoli annullati contrassegnandoli con la dicitura **ANNULLATO**.

	<h1>Manuale per la Qualità e l'Ambiente</h1>	Capitolo 4
	Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 1 di 4

1. GENERALITÀ

Il Comune di Mantova – in relazione ai servizi indicati nel campo di applicazione del Manuale - si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente disegnato in accordo con la UNI EN ISO 9001:2015 e la UNI EN ISO 14001:2015.

Tutto il personale del Comune di Mantova appartenente ai servizi indicati nel campo di applicazione è impegnato nell'attuare e mantenere il Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente e nel migliorarne l'efficacia.

2. REQUISITI GENERALI

I processi per l'erogazione dei servizi sono:

PROCESSI DI SUPPORTO

- ❖ Acquisti e valutazione fornitori
- ❖ Gestione della formazione
- ❖ Comunicazione esterna
- ❖ Valutazione della soddisfazione degli utenti
- ❖ Identificazione aspetti ambientali
- ❖ Prescrizioni legislative
- ❖ Gestione delle attività di controllo
- ❖ Gestione delle emergenze
- ❖ Monitoraggio ambientale

PROCESSI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

- Gestione della documentazione
- Gestione delle registrazioni
- Gestione delle non conformità
- Azioni correttive e preventive
- Verifiche ispettive
- Riesame della Direzione



EROGARE I SERVIZI INERENTI I SEGUENTI SETTORI COMUNALI:

- ❖ Affari Generali e Istituzionali
- ❖ Servizi finanziari, tributi, demanio
- ❖ Cultura, turismo e promozione della Città
- ❖ Territorio e Lavori Pubblici
- ❖ Sportello unico imprese e cittadini
- ❖ Ambiente
- ❖ Servizi educativi e pubblica istruzione
- ❖ Welfare, Servizi Sociali e sport
- ❖ Polizia Locale

GESTIRE I PROGETTI

GESTIRE GLI IMPEGNI VERSO I CITTADINI

I processi riportati nello schema precedente sono regolamentati da varie procedure e istruzioni sono riassunte nell'elenco dei documenti della qualità e ambiente.

Tali procedure e istruzioni definiscono:

- la sequenza (quando previsto) e le interazioni fra i vari processi
- le modalità operative ("chi fa che cosa e come")
- le modalità di controllo e di verifica dell'efficacia dei processi primari.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	<h1>Manuale per la Qualità e l'Ambiente</h1>	Capitolo 4
	Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 2 di 4

3. REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente prevede una serie di documenti che fissano le modalità gestionali e operative per assicurare la qualità dei servizi offerti, la salvaguardia dell'ambiente e la conformità ai requisiti specificati, soddisfacendo le aspettative delle parti interessate.

Tali documenti risultano così suddivisi:

- Manuale per la Qualità e l'Ambiente
- Procedure gestionali
- Istruzioni operative

Manuale per la Qualità e l'Ambiente

Descrive come la politica della qualità e la politica ambientale viene applicata e come, attraverso la conduzione aziendale per la qualità e l'ambiente, conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, il Comune di Mantova persegue il miglioramento continuo dei propri servizi e dei propri aspetti ambientali per la completa soddisfazione delle parti interessate.

In particolare il Manuale per la Qualità e l'Ambiente:

- costituisce il riferimento e la guida per il personale nello svolgimento delle attività che influenzano la qualità e l'ambiente
- specifica il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità e l'ambiente
- indica le esclusioni sui requisiti della norma non applicabili
- descrive i processi e le loro interazioni

Procedure gestionali

Descrivono responsabilità e modalità operative per la gestione dei processi, siano questi primari, di supporto o "di sistema"; le procedure gestionali inerenti a processi primari sono precedute da una Carta di identità del processo, contenente, per il processo cui si riferisce, lo scopo del processo, le responsabilità, la normativa di riferimento, l'input e l'output, gli indicatori di qualità e le relative modalità di monitoraggio, gli eventuali processi collegati.

Istruzioni Operative

Le Istruzioni Operative – inserite ove necessari – e disciplinano nel dettaglio le attività del Comune, al fine di garantire l'erogazione di servizi conformi ai requisiti descritti e richiesti dalla normativa vigente.

In pratica, le Istruzioni Operative definiscono le modalità operative per il corretto svolgimento di quei particolari processi, o fasi di processo, che influenzano in modo determinante la qualità e l'ambiente.

Tutte le procedure, le istruzioni operative e i principali documenti gestionali sono riportati nell'elenco dei documenti gestito dal Responsabile Centrale del Sistema.

3.1 Tenuta sotto controllo dei documenti

Il Comune di Mantova prepara e tiene sotto controllo tutta la documentazione e i dati del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, al fine di assicurare che edizioni appropriate dei documenti siano disponibili laddove si svolgano attività essenziali per la qualità e l'ambiente e che i documenti superati vengano prontamente eliminati.

Tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente del Comune sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- preparazione
- verifica e approvazione
- identificazione
- distribuzione
- archiviazione

	<h1>Manuale per la Qualità e l'Ambiente</h1>	Capitolo 4
	Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 3 di 4

- revisione

Vengono inoltre trattati gli aspetti relativi a:

- gestione delle norme
- gestione dei documenti su supporto magnetico
- gestione dei documenti dei clienti.

Preparazione

Le regole per la preparazione dei documenti sono fissate da procedure scritte.

Per ogni documento sono previste, nel corso della preparazione, tutte quelle attività necessarie a garantirne la gestione controllata, ed in particolare ogni documento riporta la firma di chi lo ha preparato e redatto.

Verifica e approvazione

Per ogni documento è prevista, prima del rilascio, la verifica e l'approvazione da parte di personale autorizzato.

In tutti i documenti del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente è presente la firma della persona autorizzata alla verifica e approvazione.

Identificazione

Tutti i documenti sono contraddistinti da un codice di identificazione composto da vari caratteri alfanumerici, secondo le modalità definite in apposite procedure.

Distribuzione

Gli originali dei documenti sono tenuti dal Responsabile Centrale del Sistema che provvede anche alla loro messa a disposizione in rete intranet.

Archiviazione

Gli originali dei documenti sono archiviati dal Responsabile Centrale del Sistema. Le versioni superate sono annullate per mezzo della dicitura "ANNULATA" e archiviati in appositi raccoglitori.

Tutti i documenti sono conservati in modo tale da risultare rapidamente rintracciabili, evitandone il deterioramento e lo smarrimento.

Revisione

Ogni revisione dei documenti del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente segue lo stesso iter di emissione riservato ai documenti originari.

L'originale dei documenti superati viene annullato e archiviato dal Responsabile del Sistema.

Gestione delle norme

Le Norme e l'elenco Leggi di riferimento utilizzate sono raccolte e archiviate dal Responsabile Centrale del Sistema. Le norme sono rese disponibili per la consultazione al personale interessato.

Il Responsabile Centrale del Sistema assicura l'aggiornamento in materie di Norme relative al Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Gestione dei documenti su supporto magnetico

I documenti e i dati della Qualità e dell'Ambiente archiviati con sistemi software prevedono "salvataggi" (backup) che ne assicurano l'archiviazione e la conservazione nel tempo.

Gestione dei documenti dei clienti

Nel caso in cui per l'effettuazione d'attività pervengono dal Cliente documenti che descrivono le modalità operative, questi, prima del loro utilizzo sono protocollati con un numero progressivo ed in seguito sono verificati ed approvati da persone autorizzate. Evidenza della loro approvazione è data per mezzo della firma da parte dei responsabili del loro utilizzo.

I documenti dei clienti sono distribuiti alle persone interessate ed archiviati dai Responsabili del loro utilizzo.

	<h1>Manuale per la Qualità e l'Ambiente</h1>	Capitolo 4
	Sistema di gestione per la Qualità e l'Ambiente	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 4 di 4

3.2 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

Il Comune di Mantova identifica, raccoglie, registra, archivia e conserva i "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" in accordo a regole scritte.

Per "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" si intendono tutti i documenti necessari a dimostrare il conseguimento della qualità richiesta per i servizi offerti e l'efficace funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente dell'Ente.

I "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" sono strutturati in modo tale da essere facilmente leggibili e correlabili ai servizi e alle attività cui si riferiscono e sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

- preparazione
- compilazione
- raccolta e registrazione
- archiviazione
- conservazione.

Preparazione

I "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" vengono preparati in modo tale da contenere tutte le informazioni necessarie a correlarli con i relativi servizi o attività.

I "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" prevedono inoltre appositi spazi per evidenziare la data di compilazione e il nominativo del compilatore.

Tutti i "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" sono richiamati e/o allegati alle relative procedure/istruzioni; inoltre sono identificati da una denominazione univoca, sempre riportata sul documento stesso.

Compilazione

La compilazione dei "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" avviene in modo leggibile e completo. Tutte le voci previste sui "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" sono debitamente compilate; quelle non compilate vengono barrate.

Terminata la compilazione vengono apposte la data e la firma del compilatore.

Solo i "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" debitamente compilati e datati e disponibili in rete intranet nell'area riservata sezione "Qualità in Comune", sono considerati validi.

Raccolta e registrazione

Per tutti i "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" sono fissate le responsabilità di raccolta e registrazione.

Archiviazione e conservazione

I "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" vengono archiviati in luoghi adatti alla loro conservazione, dove le condizioni ambientali risultino idonee ad evitare deterioramenti, danni o smarrimenti dei documenti stessi.

L'archiviazione viene fatta in modo tale che i documenti siano sempre facilmente e rapidamente rintracciabili.

I tempi di conservazione dei "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" sono definiti in base alle normative di legge.

I "Documenti di registrazione della Qualità e dell'Ambiente" vengono messi a disposizione dei Clienti che possono prenderne visione presso il Comune di Mantova, secondo quanto previsto in ambito di accesso agli atti amministrativi.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 1 di 7

1. GENERALITÀ

La Direzione del Comune di Mantova è affidata all'Amministrazione comunale eletta dai cittadini. L'Amministrazione si impegna per attuare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente. Per dar corso all'azione amministrativa, il Sindaco, con proprio provvedimento, assegna ai Dirigenti la direzione dei Settori dell'Ente.

A tale scopo la Direzione:

- definisce gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente
- definisce con propria deliberazione la struttura organizzativa più funzionale per la miglior gestione dei processi del Comune
- assicura la disponibilità di risorse (personale, mezzi e tecnologie) per il corretto svolgimento dei processi
- stabilisce le relazioni tra le funzioni coinvolte nel Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente
- Individua il Segretario Generale, come proprio rappresentante.

I Dirigenti:

- chiariscono le responsabilità del personale che dirigono, eseguono e verificano le attività con diretta influenza sulla qualità e sull'ambiente
- definiscono con propria determinazione la microstruttura del proprio Settore
- individuano un proprio rappresentante (Responsabile Locale) per la qualità e l'ambiente
- effettuano periodici riesami i cui risultati sono riportati alla Direzione.

2. ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CITTADINO

2.1 Identificazione requisiti del cittadino

La Direzione e i Dirigenti sono parte attiva nella definizione dei requisiti generali dei servizi forniti, stabilendo gli standard per la rilevazione delle richieste e per l'erogazione dei servizi (vedi capitolo 7).

La verifica della corretta definizione e attuazione dei requisiti del cittadino viene periodicamente analizzata attraverso indagini periodiche sulla soddisfazione dei clienti (vedi capitolo 8).

2.2 Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali

L'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali legati alle attività e servizi del Comune viene effettuata dallo Staff tecnico a supporto del SGQeA/EMAS. I risultati vengono elaborati nel documento di Analisi ambientale.

L'identificazione e la valutazione degli aspetti ambientali sono trattati in apposita procedura.

2.3 Identificazione delle prescrizioni legislative

Il Comune ha stabilito e mantiene attiva una procedura per identificare e accedere alle prescrizioni legali applicabili all'attività comunale.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 2 di 7

L'aggiornamento legislativo viene garantito mediante attività formative, il ricevimento e la consultazione di riviste e siti specializzati.

Nell'ambito dei propri settori, i Dirigenti garantiscono:

- la presenza di tutti i supporti necessari all'aggiornamento delle normative di competenza;
- l'accesso alle informazioni ai propri collaboratori;
- la circolazione delle informazioni a tutti i livelli;
- l'attivazione delle azioni necessarie per il rispetto delle disposizioni di legge.

Le leggi applicabili ed i relativi adempimenti di carattere ambientale sono inseriti nell'Elenco Leggi allegato all'Analisi Ambientale.

3. POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

Il Sindaco promuove la cultura della responsabilità per il miglioramento della performance, del merito, della trasparenza e dell'integrità in ottemperanza al D. Lgs. 150/2009 e s.m.i., attraverso l'approvazione del documento denominato *Politica per la Qualità e l'Ambiente* dal quale derivano gli obiettivi e gli impegni per la qualità del servizio.

Tali impegni, orientati al miglioramento continuo, vengono recepiti negli strumenti di pianificazione e programmazione dell'Ente.

La politica così definita è attinente agli obiettivi strategici del Comune e alle esigenze e aspettative dei cittadini, delle parti interessate e adeguata alle dimensioni e agli impatti ambientali delle attività del Comune.

La politica per la qualità e l'ambiente è diffusa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione e resa disponibile ai cittadini.

La Politica per la Qualità e l'Ambiente è riportata nel capitolo 1.

4. PIANIFICAZIONE

Gli organi di direzione politica definiscono le linee strategiche di mandato attraverso un programma quinquennale (Programma di Mandato). Affinché gli obiettivi strategici definiti in tale programma vengano realizzati nei tempi e nei modi stabiliti è predisposto il Documento Unico di Programmazione (DUP), strumento di pianificazione strategica triennale, dal quale discendono il Piano Esecutivo di Gestione (PEG), strumento di programmazione annuale e i documenti programmatici tematici quali, ad esempio, il Piano Pluriennale delle Opere Pubbliche, il Piano Urbano del Traffico, il Piano di Diritto allo Studio, il Piano della Formazione.

La pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente è attuata attraverso procedure che regolano le varie attività aziendali, il cui elenco completo è riportato nel capitolo 9, risponde ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 e della norma UNI EN ISO 14001:2015 ed è coerente con gli obiettivi per la qualità e per l'ambiente fissati dalla Direzione.

In tutti i piani sono indicate le modalità per il raggiungimento degli obiettivi in termini di azioni, responsabilità, tempi e risorse economiche.

Ove possibile, gli obiettivi sono espressi in forma numerica e vengono monitorati costantemente e riesaminati periodicamente nel corso dell'anno.

	<h2>Manuale per la qualità e l'ambiente</h2>	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 3 di 7

4.1 Il ciclo della *performance*: dalla pianificazione degli obiettivi alla misurazione e valutazione dei risultati

Il ciclo della *performance* è regolamentato dalla Giunta Comunale.

Il Regolamento, approvato con DGC n. 32 del 22/02/2018, definisce che:

1. il ciclo della *performance* è un processo che collega la pianificazione strategica alla programmazione operativa, alla definizione degli obiettivi, alla misurazione dei risultati e alla valutazione della *performance* posta in essere, con riferimento all'ambito organizzativo ed individuale;
2. la misurazione e la valutazione della *performance* organizzativa e individuale è alla base del miglioramento della qualità del servizio offerto dall'Ente, della valorizzazione delle competenze professionali tecniche e gestionali, della responsabilità per risultati, dell'integrità e della trasparenza dell'azione amministrativa;
3. le linee strategiche di mandato, gli obiettivi strategici, il Documento Unico di Programmazione (DUP) e il Piano Esecutivo di Gestione (PEG) sono posti alla base del ciclo della *Performance*.

4.1.1 La Pianificazione degli obiettivi operativi

Gli utenti dei servizi del Comune di Mantova sono costituiti dai cittadini, dalle attività economiche e dagli altri Enti Pubblici per conto dei quali vengono svolte funzioni.

Il Comune stabilisce gli impegni e gli obiettivi operativi relativi all'erogazione dei propri servizi agli utenti e alla tutela del territorio all'interno di processi ben individuati.

Gli obiettivi di processo sono legati all'indicatore della qualità individuato in ciascuno di essi.

Agli obiettivi/indicatori di processo sono associati dei *target* di riferimento che rappresentano la soglia di accettabilità (tradotta in numero) della qualità di un servizio da perseguire e monitorare al fine di attivare tutte le azioni utili a non fare mai scendere al di sotto di essa il rendimento di quello stesso servizio.

Gli indicatori di processo sono monitorati a cura di ogni singolo settore attraverso gli strumenti ritenuti più opportuni e funzionali e i risultati raggiunti vengono riportati all'interno di un data base per consentire una loro valutazione da parte del Nucleo di Valutazione dell'Ente.

4.2 Il controllo strategico: la Relazione sulla Performance

Ogni anno, lo stato di avanzamento degli obiettivi definiti nel DUP viene presentato alla Giunta Comunale a cura del Servizio Controllo di Gestione e successivamente ad auditing interno tra Nucleo di Valutazione e Dirigenti.

4.3 Il controllo gestionale/operativo: le Relazioni di Riesame di Settore

Ogni anno, lo stato di avanzamento degli obiettivi e delle attività gestionali/operative riconducibili al Sistema di Gestione Qualità e Ambiente confluisce in un Rapporto di Riesame di Settore redatto e sottoscritto dai Responsabili Locali e relativi Dirigenti. Successivamente, viene predisposta e restituita al Sindaco una Relazione di Sintesi a cura del Responsabile Centrale SGQeA che evidenzia punti di forza e di miglioramento dell'intero apparato organizzativo.

	<h1>Manuale per la qualità e l'ambiente</h1>	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 4 di 7

5. RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE

5.1 Responsabilità ed autorità

Nell'agosto 2017 è stata approvata la nuova macrostruttura del Comune di Mantova.

In allegato si riporta lo schema relativo alla nuova macrostruttura organizzativa del Comune. Gli organigrammi, anche nella versione nominativa, sono gestiti in forma controllata dal Servizio Personale, Organizzazione e Informatizzazione.

Di seguito sono sintetizzate, per le funzioni direttive, le principali attività e responsabilità relative al Sistema di gestione per la qualità e l'ambiente; per le altre funzioni, si fa riferimento a quanto riportato nel Regolamento di organizzazione comunale.

Direzione - Sindaco e Giunta Comunale

- definisce ed approva la Politica per la Qualità e l'Ambiente;
- definisce gli obiettivi strategici dell'Ente attraverso il Programma di Mandato
- definisce e approva il Documento Unico di Programmazione, triennale
- definisce e approva il Piano Esecutivo di Gestione, annuale
- definisce e approva i Piani di programmazione tematica (quali, ad esempio, Piano delle Opere Pubbliche, Piano di diritto allo studio)
- individua nel Segretario Generale il proprio rappresentante
- analizza e riesamina lo stato di avanzamento dei risultati raggiunti con il supporto del Nucleo di Valutazione e del Servizio Controllo di Gestione (per gli obiettivi strategici) e del Rappresentante della Direzione e del Servizio Centrale SGQeA/EMAS (per gli obiettivi gestionali/operativi)

Rappresentante della Direzione

- individua ed incarica formalmente Responsabile Centrale, Staff tecnico, Responsabili Locali del SGQeA e Auditor;
- approva l'Analisi Ambientale;
- approva il Manuale per la Qualità e l'Ambiente, le procedure gestionali di sistema e di supporto, le attività per l'attuazione e la verifica del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente e le relative necessità, coerentemente con la Politica e gli obiettivi per la qualità e l'ambiente, su proposta del Responsabile Centrale SGQeA/EMAS;
- garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente;
- assicura che i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati in modo efficace ed efficiente;
- riferisce alla Direzione sulle prestazioni del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e su ogni esigenza per il miglioramento;
- assicura la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente e dell'importanza di una corretta gestione degli aspetti ambientali nell'ambito di tutta l'organizzazione;

Responsabile Centrale Sistema Qualità e Ambiente/EMAS (RSQeA Centrale)

- redige l'Analisi Ambientale;
- propone le revisioni del Manuale per la Qualità e l'Ambiente, delle procedure gestionali di sistema e di supporto, le attività per l'attuazione e la verifica del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente e le relative necessità, coerentemente con la Politica e gli obiettivi per la qualità e l'ambiente;
- propone al Rappresentante della Direzione, sentiti i Dirigenti di competenza, i nominativi del personale da incaricare nei ruoli di Responsabile Locale e di Auditor e dello Staff tecnico
- attua le prescrizioni del Sistema Qualità e Ambiente, per le procedure di cui è responsabile;
- controlla la puntuale applicazione e corretta esecuzione delle procedure;
- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento;

 <p>COMUNE DI MANTOVA</p>	<h2>Manuale per la qualità e l'ambiente</h2>	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 5 di 7

- garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema Qualità e Ambiente;
- verifica, inserisce on line e archivia, il Manuale per la Qualità e l'Ambiente e tutta la documentazione del Sistema Qualità e Ambiente;
- raccoglie, analizza ed elabora i dati relativi alle non conformità rilevate sui processi e sul Sistema Qualità e Ambiente
- presidia la raccolta, l'analisi e l'elaborazione dei dati relativi alle prestazioni ambientali
- partecipa all'analisi delle non conformità e alla definizione degli interventi per il loro trattamento
- propone, in collaborazione con i responsabili delle diverse attività, le azioni correttive necessarie alla rimozione delle cause di non conformità
- informa Rappresentante della Direzione e il Nucleo di Valutazione delle non conformità rilevate
- assicura la pianificazione e l'esecuzione dell'attività di Audit sul Sistema Qualità e Ambiente
- predispose la Relazione di sintesi sulla base delle relazioni di Settore predisposte dai Dirigenti
- verifica l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive.

Staff tecnico a supporto del SGQeA/EMAS

- collabora con il RSQeA/EMAS Centrale per la predisposizione dei documenti necessari al mantenimento del Sistema Qualità e Ambiente ed EMAS ed in particolare dell'Analisi e della Dichiarazione Ambientale nonché della documentazione trasversale e di supporto

Responsabile Locale Sistema Qualità e Ambiente (RSQeA Locale)

- presidia il processo di elaborazione, stesura ed aggiornamento delle procedure "di settore";
- attua le prescrizioni del Sistema Qualità e Ambiente, per le procedure di cui è responsabile;
- identifica gli aspetti ambientali legati alle attività svolte dal settore;
- tiene sotto controllo le leggi e gli adempimenti ambientali applicabili al proprio settore;
- analizza le non conformità del proprio settore e gestisce le non conformità emerse in sede di audit;
- avvia e gestisce azioni correttive sul proprio settore;
- collabora con il dirigente del settore per la realizzazione delle indagini sulla soddisfazione del cittadino;
- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- collabora con il Responsabile Centrale del Sistema Qualità e Ambiente.

Dirigente di Settore

- definisce gli obiettivi per la Qualità e per l'Ambiente per il proprio settore;
- attua le prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente, per le attività di propria competenza, attraverso la supervisione e il controllo dell'applicazione delle procedure e delle istruzioni operative;
- garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per le aree di propria competenza;
- garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e per l'Ambiente;
- analizza le Non Conformità rilevate nel proprio Settore e, con i collaboratori, ne definisce le modalità di trattamento;
- individua le necessità formative per i propri collaboratori;
- coglie le esigenze dei cittadini e le indicazioni dell'Amministrazione e ne trae i dati di base per migliorare i servizi o metterne a punto di nuovi;
- assicura il supporto tecnico per la gestione e la risoluzione dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini.

Responsabile di processo

- redige e firma le procedure di propria competenza;
- cura il monitoraggio e la misurazione dei processi di propria competenza;

 COMUNE DI MANTOVA	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 5
	Responsabilità della Direzione	Rev. 10 del 26/04/2019 Pag. 6 di 7

- collabora nella risoluzione delle non conformità e nella gestione delle azioni correttive / preventive in merito ai processi di propria competenza.

Auditor

- svolge le attività di controllo e le verifiche ispettive interne della qualità e ambiente.

5.2 Comunicazione interna

La Direzione e i Dirigenti, con il supporto del Responsabile Centrale, informa periodicamente, per posta elettronica, tutto il personale sull'andamento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e sulla sua efficacia nel conseguimento degli obiettivi prefissati.

6. RIESAME DELLA DIREZIONE

Allo scopo di consentire alla Direzione il riesame degli obiettivi prefissati e la ri-pianificazione pluriennale e annuale, i Dirigenti, riconosciuta l'importanza e la necessità di mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente per giungere alla valutazione e misurazione dell'intero ciclo della performance comunale, provvedono al riesame del sistema settoriale.

I dati di ingresso al riesame possono essere:

- considerazioni, progetti ed incarichi contenuti nel verbale della precedente riunione di riesame,
- situazione del personale: disponibilità e competenze,
- infrastrutture: ambiente, mezzi e attrezzature (tra cui sistema informativo, Internet)
- andamento dei progetti in corso,
- aspetti operativi correnti (ad esempio: richieste particolari/progetti complessi, ...),
- evoluzioni dei servizi del Comune (ad esempio nuove direttive da recepire, cambiamenti legislativi, ecc.).

Se necessario, per alcuni aspetti specifici, possono essere predisposte delle relazioni apposite, come supporto alla discussione durante la riunione.

- altri dati strettamente connessi con il funzionamento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente; tra questi rientrano:
 - andamento degli obiettivi di miglioramento;
 - non conformità interne, reclami dei clienti, segnalazioni delle parti interessate (cittadini, associazioni, ecc.), emergenze;
 - livello di soddisfazione degli utenti;
 - indicatori di processo;
 - indicatori di prestazione ambientali;
 - risultati degli audit interni;
 - risultati degli audit esterni;
 - andamento delle azioni correttive e preventive emesse;
 - programmi formativi da pianificare o in atto;
 - analisi sui fornitori;
 - raccomandazioni per il miglioramento;
 - statistiche varie.

Escono dal riesame punti di forza e criticità del sistema funzionali al ripartenza dell'intero ciclo organizzativo dell'Ente.



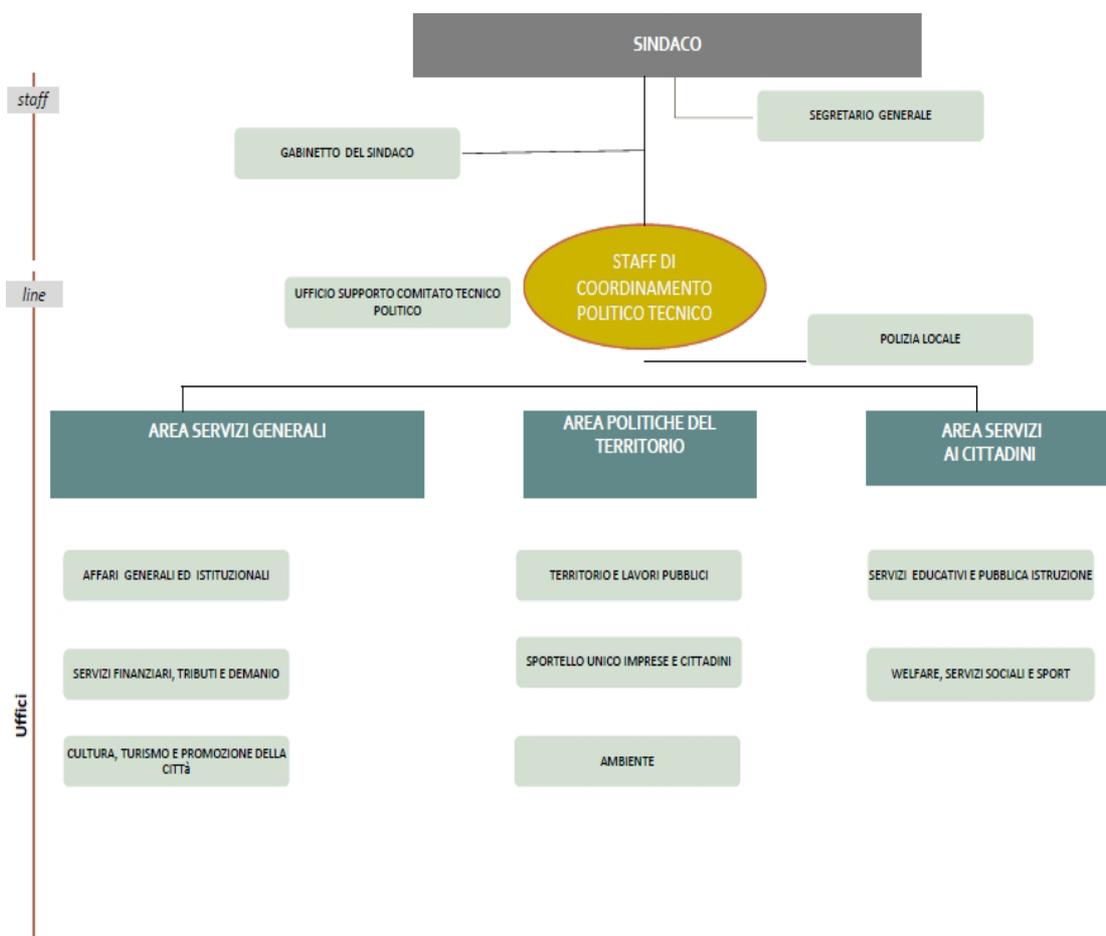
Manuale per la qualità e l'ambiente

Capitolo 5

Responsabilità della Direzione

Rev. 10 del 26/04/2019
Pag. 7 di 7

Allegato 1: ORGANIGRAMMA DEL COMUNE DI MANTOVA



	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 6
	Gestione delle risorse	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 1 di 2

1. GENERALITÀ

La Direzione e i Dirigenti, attraverso il Manuale per la Qualità e l'Ambiente, le procedure gestionali e le istruzioni operative, individua i mezzi e le risorse necessarie per attuare e tenere aggiornato il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, per migliorare in modo continuo la sua efficacia e accrescere nel tempo la soddisfazione dei propri clienti e la salvaguardia del territorio.

Le attività incluse nel Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente vengono assegnate a personale adeguatamente addestrato, secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

2. RISORSE UMANE

Il Comune di Mantova svolge una serie di attività mirate ad assicurare al personale che esegue attività che possono provocare un impatto significativo sull'ambiente e sulla qualità dei servizi/prodotti offerti la competenza e la professionalità necessarie per lo svolgimento delle proprie mansioni.

Tali attività comprendono:

- individuazione delle competenze connesse al posto ricoperto
- gestione dei programmi formativi
- affiancamento per eventuali nuovi assunti
- verifica dell'efficacia dell'addestramento
- coinvolgimento del personale sull'attività del Comune
- sensibilizzazione del personale in merito all'importanza della conformità alle prescrizioni del Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente ed in merito agli impatti ambientali significativi conseguenti alle attività dell'Ente
- documentazione e registrazione della formazione effettuata.

L'addestramento riguarda in genere:

- aspetti di carattere tecnico, specifici della mansione svolta
- aspetti operativi legati al campo di attività del Comune
- aspetti riguardanti la sicurezza
- aspetti ambientali delle proprie attività
- aspetti riguardanti il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente

In particolare, al fine di garantire il massimo aggiornamento professionale a tutto il personale:

- il Servizio Personale, Organizzazione e Informatizzazione, organizza attività di formazione di tipo "trasversale"
- ciascun dirigente è responsabile di individuare le esigenze di formazione specifica dei propri collaboratori tenendo conto di:
 - novità legislative
 - modifiche organizzative
 - analisi delle non conformità
 - esigenze espresse dai dipendenti.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 6
	Gestione delle risorse	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 2 di 2

Il piano operativo annuale per la formazione a carattere trasversale è approvato dal Dirigente del Settore Affari Generali e Istituzionali. Relativamente alla formazione specialistica, ciascun intervento è invece autorizzato dal Dirigente del Settore.

La verifica dell'efficacia della formazione viene effettuata mediante test e/o l'osservazione diretta del dipendente durante lo svolgimento delle normali attività a cura del Dirigente del Settore e/o del diretto responsabile. A fronte di tale verifica possono essere ripianificati interventi di formazione con le medesime tematiche ma percorsi di formazione alternativi.

3. INFRASTRUTTURE

I Dirigenti evidenziano le necessità relative alle infrastrutture (edifici, locali, impianti, macchine e attrezzature) e alla loro manutenzione, al fine di dotare il Comune di Mantova delle infrastrutture necessarie e di prevenirne i guasti, assicurandone il corretto funzionamento, in linea con gli obiettivi di Qualità e Ambientali e di efficienza del Comune e nel rispetto delle vigenti normative di sicurezza sul lavoro e ambientali.

In caso di anomalia o mal funzionamento di una infrastruttura, si richiede l'intervento dei Servizi competenti o dei fornitori esterni qualificati, assegnati alla manutenzione.

Inoltre, ciascun Dirigente può, sulla base degli interventi effettuati e necessari, definire, se il caso, un sistema di manutenzione programmata (ad esempio nei periodi di minor intensità del lavoro) per prevenire i malfunzionamenti delle macchine e/o attrezzature più critiche e assicurarne il corretto funzionamento.

Tutti gli interventi di manutenzione e/o riparazione per quanto riguarda le attrezzature informatiche vengono registrati su apposite schede di manutenzione/rapporti di lavoro.

4. AMBIENTE DI LAVORO

L'ambiente di lavoro del Comune di Mantova risponde alle caratteristiche di sicurezza, di ergonomia e di igiene necessarie per la corretta esecuzione dei servizi e delle attività di lavoro connesse.

In particolare vengono rispettati gli adempimenti di legge applicabili (in particolare il Dlgs. 81/08 e smi). E' compito del Responsabile della Sicurezza verificare periodicamente il rispetto di tali requisiti.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 1 di 9

1. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'insieme delle attività per la realizzazione dei servizi, regolate dai documenti del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, risponde ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 ed è coerente con gli obiettivi fissati dalla Direzione.

La conformità dei servizi ai requisiti specificati viene assicurata attraverso procedure che regolano le varie attività.

In particolare, tale pianificazione assicura che le attività che producono impatti ambientali significativi siano condotte nelle condizioni prescritte.

I requisiti per la qualità dei servizi erogati vengono assicurati attraverso le attività descritte nei paragrafi seguenti.

2. PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

I clienti del Comune di Mantova sono costituiti dai cittadini, dalle attività economiche e dagli altri Enti Pubblici, per conto dei quali vengono svolte funzioni.

I processi relativi al cliente sono quindi i processi attraverso i quali il Comune definisce gli impegni relativi all'erogazione dei propri servizi nei confronti dei clienti.

Inoltre sono presi in considerazione i processi collegati ad impatti ambientali significativi individuati come descritto nel capitolo 5.

Gli impegni definiti per il Comune di Mantova nei confronti dei cittadini sono contenuti nei seguenti documenti:

- ❖ Testo Unico degli Enti Locali
- ❖ Statuto comunale
- ❖ Regolamenti comunali
- ❖ Tutti i riferimenti normativi citati nelle carte di identità dei processi di settore
- ❖ Tutti i riferimenti normativi citati nell'elenco relativo alla legislazione ambientale

Gli impegni assunti direttamente dal Comune di Mantova nei confronti dei cittadini sono contenuti in documentazioni informative tematiche e nel sito WEB del Comune.

Nell'erogazione dei servizi il Comune tiene comunque conto anche dei requisiti impliciti del cliente e delle parti interessate, anche se non direttamente espressi, così come definito dalla Direzione. Tra i requisiti impliciti dei clienti rientrano:

- Rapidità nelle operazioni di ritiro e consegna dei documenti;
- Preparazione e competenza del personale;
- Cortesia ed empatia del personale;
- Riservatezza nell'interfacciarsi con il Cliente;
- Riservatezza nelle operazioni successive;
- Rintracciabilità dei servizi;
- Aggiornamento tecnologico degli strumenti utilizzati;
- Correttezza e completezza della documentazione;
- Velocità di risposta alle richieste di informazione;
- Facilità di accesso telefonico;

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 2 di 9

- Disponibilità del personale a collaborare col Cliente;
- Pronta gestione dei reclami;
- Pronta gestione dei disservizi in genere;
- Qualità ambientale del territorio.

Nel caso invece i cittadini o una nuova disposizione richiedano un nuovo servizio, ad oggi non fornito dal Comune, la Direzione si attiva per rispondere alle esigenze dei cittadini secondo quanto descritto nel paragrafo successivo.

Modifiche

Eventuali richieste di modifica agli impegni definiti dal Comune di Mantova vengono riesaminate dalla Direzione prima di essere diffuse.

Comunicazione col cliente

Il Comune di Mantova attua modalità efficaci per comunicare con i propri cittadini.

Tra queste rientrano:

- brochures e materiale informativo vario,
- il sito Internet comunale,
- incontri specifici con i cittadini e le altre parti interessate da parte della Direzione o dei singoli Dirigenti.

La gestione dei reclami dei cittadini avviene con le medesime modalità definite per la gestione delle non conformità descritte nel capitolo 8.

3. PROGETTAZIONE E SVILUPPO

Per i progetti realizzati all'interno del Comune, la Direzione ha definito le modalità per identificare e formalizzare le fasi di programmazione, elaborazione, verifica, controllo, realizzazione e archiviazione dei progetti stessi.

I progetti possono riguardare:

- la realizzazione di iniziative mai sviluppate prima o caratterizzate da forte personalizzazione
- l'attivazione di nuovi servizi,

che possono o meno coinvolgere più Servizi e/o Enti diversi dal Comune di Mantova e che pertanto non sono già previste da altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Sono considerati progetti sia le attività di progettazione e sviluppo di ambito organizzativo che quelle di altro ambito (manifestazioni, ecc.); in quest'ultimo caso, il Dirigente del Servizio competente deve valutare quali – tra tutte le attività da svolgere – hanno le caratteristiche di novità o forte personalizzazione che ne motiva la gestione come progetto.

L'input del processo per i progetti è individuato nell'approvazione dell'idea da parte del Dirigente del Settore a fronte della raccolta di elementi in ingresso alla progettazione quali:

- Nuove disposizioni legislative nazionali, regionali o provinciali;
- Esperienze di altri Comuni, enti;
- Necessità specifiche del cittadino;
- Necessità specifiche dei servizi interni.

Una volta approvato un progetto, il responsabile - individuato dal Dirigente competente - pianifica tutte le attività relative alla progettazione e allo sviluppo, identificando le fasi significative della progettazione e dello sviluppo e delineando le attività e le relative responsabilità per il riesame, la verifica e la validazione delle fasi stesse; ad ogni progetto corrisponde un documento con la formalizzazione di tutti questi elementi.

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 3 di 9

Possibili elementi in uscita per un progetto sono:

- le specifiche di un nuovo servizio/nuova iniziativa;
- le necessità di addestramento del personale interno per l'erogazione del nuovo servizio;
- le informazioni da veicolare ai Cittadini.

Durante lo sviluppo della progettazione, vengono fissati sui documenti progettuali i punti di verifica necessari al corretto svolgimento delle attività.

Vengono fissati anche momenti di riesame congiunto con tutte le funzioni interne ed esterne interessate, per valutare il corretto avanzamento delle fasi della progettazione e rimuovere eventuali ostacoli.

Una volta superata la verifica finale dei risultati della progettazione, e dopo un ragionevole periodo di utilizzo del servizio o dopo la realizzazione della nuova iniziativa, l'intero progetto viene sottoposto a validazione da parte del Dirigente del Settore, per assicurare che il servizio soddisfi definite esigenze e/o requisiti dell'utilizzatore.

Nella validazione, la rilevazione di eventuali aspetti critici emersi durante la realizzazione del progetto deve essere documentata in modo da poter essere utilizzata in occasione di successivi progetti analoghi.

Eventuali modifiche alla progettazione vengono sempre documentate e approvate dalle funzioni competenti.

Per quanto riguarda le attività correnti di miglioramento nei servizi, nella gestione delle risorse, nella normalizzazione dei processi, queste attività vengono regolamentate attraverso gli obiettivi di miglioramento, secondo quanto descritto nel Capitolo 5.

4. APPROVVIGIONAMENTO

I prodotti e servizi approvvigionati, che hanno influenza sulla qualità dei servizi offerti e sull'ambiente, sono di diversa natura e legati ad ogni singolo servizio erogato. La gestione degli acquisti e la valutazione dei fornitori è disciplinata all'interno della procedura P07.08.

5. PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI

5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione dei servizi

Il Comune di Mantova tiene sotto controllo i processi interni e di erogazione dei servizi, al fine di assicurare la fornitura di servizi in conformità ai requisiti specificati ed il controllo degli impatti ambientali significativi legati alle proprie attività.

I processi riguardano:

a. Settore Sportello Unico imprese e cittadini

❖ Rilascio autorizzazioni attività produttive e di servizi

descrive le modalità per rilasciare autorizzazioni volte all'esercizio di un'attività produttiva o di servizi quali: parrucchieri, distributori di carburante rivendite di giornali, etc.

❖ Gestione richieste di accesso agli atti da parte dei cittadini e da parte dei consiglieri comunali

descrive le modalità con le quali ai cittadini e ai consiglieri comunali è possibile accedere agli atti amministrativi di interesse;

❖ Rilascio permessi di costruire

descrive le modalità per rilasciare permessi di costruire relativi alla disciplina dell'attività edilizia.

❖ Gestione convenzioni con enti esterni

descrive le modalità per predisporre convenzioni con Enti esterni volte a semplificare i flussi procedurali interni, in termini di modalità operative e tempi, al fine di rispondere in modo più tempestivo alle esigenze del cittadino.

❖ Gestione ordinanze

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 4 di 9

descrive le modalità per emanare ordinanze volte a reprimere comportamenti illegittimi.

❖ Gestione atti ricettizi

descrive le modalità per accertare la regolarità della comunicazione o d.i.a. presentata dal cittadino.

❖ Controllo dichiarazioni sostitutive

descrive le modalità per Controllare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese dal cittadino in luogo di certificazioni o di atti notori.

❖ Rilascio autorizzazioni ambientali

descrive le modalità per rilasciare autorizzazioni relative alla disciplina dell'attività ambientale.

❖ Rilascio atto unico

descrive le modalità per rilasciare l'atto di autorizzazione unico in ambito di localizzazione ed esercizio di un'attività produttiva o commerciale.

❖ Gestione atti ricettizi attività produttive

descrive le modalità di accertamento della regolarità della s.c.i.a. presentata dal cittadino

❖ Gestione dei servizi anagrafici

Descrive le modalità per consentire la corretta tenuta dell'anagrafe della popolazione residente attraverso la registrazione di tutti i cittadini e le famiglie che hanno fissato la dimora abituale nel Comune di Mantova e la registrazione di tutte le sue mutazioni.

❖ Gestione del servizio elettorale

Descrive le modalità per consentire l'esercizio del diritto voto ed eleggibilità nonché la partecipazione attiva del cittadino alla vita politica/amministrativa.

❖ Gestione servizio di leva militare

Descrive le modalità per assicurare la formazione delle liste di leva per eventuali necessità connesse all'obbligo costituzionale di difesa dello Stato.

❖ Gestione dei servizi di stato civile

Descrive le modalità per accertare e documentare lo status delle persone, attraverso la formazione di atti pubblici tipici che dimostrano i vari eventi che incidono sullo status di un cittadino dalla nascita alla morte.

❖ Gestione del servizio civile volontario

Descrive le modalità per consentire e gestire attraverso appositi progetti lo svolgimento del servizio civile volontario ai giovani che ne fanno richiesta.

b. Settore Servizi Educativi e pubblica istruzione

❖ Elaborazione e gestione del progetto educativo

Descrive le modalità per Elaborare e gestire il progetto educativo degli asili nido e delle scuole dell'infanzia comunali.

❖ Programmazione didattica

Descrive le modalità per Gestire la programmazione didattica per gli asili nido, le scuole dell'infanzia comunali, i Centri Ricreativi Estivi delle scuole materne e i servizi estivi degli asili nido.

❖ Gestione accessi

Descrive le modalità per gestire le iscrizioni agli asili nido, alle scuole dell'infanzia comunali, ai Centri Ricreativi Estivi delle materne e ai servizi estivi degli asili nido.

❖ Gestione rette

Descrive le modalità per Gestire le rette per i servizi: asili nido, servizio estivo asili nido, refezione scuole dell'infanzia comunali, post-scuola per le scuole dell'infanzia comunali, Centri Ricreativi Estivi per l'infanzia e scuolabus.

❖ Gestione servizi estivi

Descrive le modalità per gestire i Centri Ricreativi Estivi delle scuole materne e i servizi estivi degli asili nido.

❖ Gestione mense

Descrive le modalità per gestire le mense degli asili nido, delle scuole dell'infanzia comunali, dei Centri Ricreativi Estivi delle materne e dei servizi estivi degli asili nido.

❖ Accoglienza bambini diversamente abili

Descrive le modalità per accogliere i bambini diversamente abili nelle scuole dell'infanzia, negli asili nido e nei centri ricreativi estivi.

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 5 di 9

❖ Organizzazione del personale dei servizi educativi

Descrive le modalità per gestire l'organizzazione di educatrici, insegnanti e personale ausiliario.

❖ Gestione servizio scuolabus

Descrive le modalità per gestire il servizio scuolabus relativamente a tutte le tipologie di trasporti effettuati.

c. Settore Welfare, Servizi sociali e sport

❖ Gestione pagamento del voucher per il servizio di educativa domiciliare e affidi per minori

Descrive le modalità di erogazione dell'assistenza economica alla famiglia per il mantenimento domiciliare o in affido dei minori.

❖ Gestione pagamenti voucher per il servizio assistenza domiciliare per soggetti fragili

Descrive le modalità con cui viene fornito sostegno economico alla famiglia per il mantenimento dei soggetti fragili al domicilio.

❖ Erogazione contributo accoglimento anziani in r.s.a. o c.d.i.

Descrive le modalità di erogazione del sostegno economico alla famiglia per l'accoglimento in Residenze Socio Assistenziali (R.S.A.) e Centri Diurni Integrati (C.D.I.).

❖ Concessione assegni di maternità e nucleo familiare

Descrive le modalità di concessione degli assegni familiari per il miglioramento delle condizioni economiche dei nuclei titolari di bassi redditi con presenza di minori.

❖ Erogazione contributo assistenza economica

descrive le modalità di erogazione delle provvidenze economiche per il miglioramento della qualità della vita di persone/nuclei familiari in difficoltà economica.

❖ Erogazione contributo "fondo sostegno affitti" (fsa)

Descrive le modalità con cui si contribuisce al miglioramento della qualità della vita a persone/nuclei familiari in difficoltà economica.

❖ Pagamento retta per accoglimento di minori in comunità alloggio o centri diurni

Descrive le modalità di erogazione del sostegno economico alla famiglia per l'accoglimento in Residenze Socio Assistenziali e Centri Diurni Integrati dei minori.

❖ Pagamento totale o parziale delle rette di strutture per disabili

Descrive le modalità e i criteri in base ai quali viene pagata in modo totale o parziale la retta in struttura per disabili.

❖ Assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica

Descrive le modalità con cui si assegnano gli alloggi di edilizia residenziale pubblica a nuclei familiari in situazione di disagio socio-economico o in situazione di emergenza abitativa.

d. Settore Promozione culturale e turistica della Città

❖ Gestione sale e patrimonio museale

Descrive le modalità di gestione del patrimonio monumentale e delle collezioni storico-artistiche dei Musei del Comune di Mantova, sia per la loro conservazione e accertamento (tramite catalogazione), che per renderne possibile la fruizione da parte degli Utenti.

❖ Gestione sale

Descrive le modalità di gestione delle sale di proprietà comunale, affinché Enti, Privati o Associazioni possano realizzare iniziative.

❖ Promozione turistica

Descrive le modalità di promozione dell'offerta integrata di beni culturali, ambientali e attrazioni turistiche, compresi i prodotti tipici della produzione e dell'enogastronomia locale.

❖ Gestione del patrimonio e delle risorse informative della biblioteca e mediateca "Gino Baratta"

Descrive le modalità per gestire il patrimonio e le risorse informative della Biblioteca Baratta, sia in termini di "gestione dell'iter del libro", sia di cura del patrimonio esistente.

❖ Gestione dei servizi agli utenti della biblioteca e mediateca "Gino Baratta"

Descrive le modalità per soddisfare le richieste di informazione, di consultazione o prestito di documenti posseduti e/o accessibili mediante sistemi informativi e prestito interbibliotecario.

❖ Gestione del patrimonio e dei servizi agli utenti della biblioteca comunale "Teresiana"

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 6 di 9

Descrive le modalità per soddisfare le richieste di informazione, di consultazione o prestito di documenti posseduti e/o accessibili mediante sistemi informativi e prestito interbibliotecario.

❖ Gestione del prestito per mostre di beni librari e documentari delle biblioteche

Descrive le modalità di prestito di opere delle biblioteche a favore di istituzioni culturali nazionali e straniere.

❖ Restauro e conservazione del fondo antico

Descrive le modalità di restauro del patrimonio antico, al fine di conservarlo e renderne possibile la fruizione da parte degli utenti.

❖ Riproduzione su microfilm, digitale e fotografica di opere del patrimonio documentario

Descrive le modalità di gestione delle richieste di riproduzione su microfilm, digitali e fotografiche di opere rare e di pregio, sia per conto della Biblioteca Teresiana che a favore degli utenti.

❖ Gestione del patrimonio documentale dell'ente - protocollo Descrive le modalità con cui viene garantito il valore giuridico ai documenti ricevuti e prodotti dall'Ente nello svolgimento delle proprie funzioni, e la memoria organizzata.

❖ Gestione del patrimonio documentale dell'Ente - smistamento e archiviazione

Descrive le modalità di organizzazione, gestione e conservazione del patrimonio documentario dell'Ente per garantirne e favorirne la pubblica fruizione.

e. Settore Affari Generali e Istituzionali

❖ Gestione delle deliberazioni di giunta, consiglio comunale e delle determinazioni dirigenziali

Descrive come vengono gestite le deliberazioni della Giunta, del Consiglio Comunale e le determinazioni dirigenziali.

❖ Definizione e monitoraggio PEG

Descrive le modalità per definire gli obiettivi annuali e loro assegnazione ai dirigenti, nonché per il monitoraggio dello stato di attuazione dei progetti.

❖ Organizzazione e gestione delle risorse umane

Descrive l'organizzazione e la gestione dei rapporti di lavoro del personale dell'Ente, per migliorare l'efficacia e l'efficienza dei servizi gestiti.

❖ Assunzione del personale

Descrive le modalità di reclutamento delle professionalità necessarie alla funzionalità dell'Ente.

f. Settore Territorio e Lavori Pubblici

❖ Progettazione opere pubbliche

Descrive le modalità di progettazione delle opere pubbliche

❖ Programmazione delle opere pubbliche

Descrive le modalità di programmazione delle opere pubbliche

❖ Realizzazione delle opere pubbliche

Descrive le modalità di realizzazione delle opere pubbliche

❖ Manutenzione degli edifici pubblici

Descrive le modalità di Manutenzione degli edifici di proprietà comunale, ad uso pubblico e privato

❖ Pianificazione attuativa

Descrive le modalità per pianificare le attività per garantire un corretto utilizzo del territorio comunale coerentemente con le direttive del PRG.

g. Settore Ambiente

❖ Valutazione dell'impatto ambientale

Descrive le modalità di gestione delle pratiche di Valutazione di impatto ambientale di ambito regionale e nazionale.

❖ Gestione delle bonifiche

Descrive le modalità di gestione delle pratiche di messa in sicurezza, bonifica e ripristino ambientale dei siti inquinati.

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 7 di 9

❖ Gestione delle segnalazioni di rifiuti abbandonati

Descrive le modalità di intervento per la rimozione, l'avvio allo smaltimento o il recupero di rifiuti abbandonati rinvenuti sul territorio comunale.

h. Settore Polizia Locale

❖ Gestione del contratto di servizio trasporto pubblico locale

Descrive le modalità attraverso le quali viene garantita la realizzazione di un servizio di trasporto pubblico che sia soddisfacente per il cittadino e minimizzi gli impatti ambientali correlati.

❖ Gestione della protezione civile

Descrive le modalità di gestione delle emergenze e pubbliche calamità.

❖ Gestione accertamenti e trattamenti sanitari obbligatori per malattie mentali

Descrive le modalità per l'esecuzione di trattamenti sanitari a soggetti che li rifiutano.

❖ Gestione del contenzioso delle violazioni amministrative

Descrive le modalità di gestione contenzioso delle violazioni davanti al Giudice di Pace e Prefetto.

❖ Gestione degli interventi e della comunicazione

Descrive le modalità per i controlli Amministrativa (polizia edilizia, attività commerciali, pubblici esercizi, polizia ambientale, Polizia Giudiziaria) e gli interventi sul territorio per garantire la viabilità e la sicurezza urbana.

❖ Aggiornamento e attuazione del piano urbano del traffico

Descrive le modalità per la predisposizione ed attuazione del Piano Urbano del Traffico (PUT).

❖ Attività di controllo della polizia locale

Descrive le modalità per la tutela del cittadino rispetto alle violazioni delle norme commerciali, ambientali, igienico/sanitarie, urbanistico/edilizie e penali.

❖ Gestione dell'armamento della polizia locale

❖ Gestione campo scuola di educazione stradale

i. Settore finanziario, tributi, demanio

❖ Inventario beni mobili

Descrive le modalità di tenuta dell'inventario dei beni mobili e mobili registrati.

❖ Gestione del sistema di bilancio

Descrive le modalità per la gestione del sistema di bilancio e di tutte le operazioni connesse.

❖ Attività di liquidazione e accertamento dell'imposta comunale sugli immobili

Descrive le modalità per garantire la verifica dei versamenti eseguiti; correggere gli errori materiali e di calcolo. Inoltre, vengono descritte le modalità per rettificare le dichiarazioni.

❖ Gestione dei rimborsi dell'imposta comunale sugli immobili

Descrive le modalità per rimborsare al contribuente le somme versate e non dovute, previo accertamento del diritto alla restituzione.

❖ Alienazione degli immobili

Descrive le modalità per dismettere beni immobili del patrimonio comunale, individuando il miglior offerente.

❖ Rilascio concessioni per l'occupazione di aree e spazi pubblici

Descrive le modalità per autorizzare chiunque intenda occupare, in qualsiasi modo e per qualsiasi scopo, nel territorio comunale spazi ed aree appartenenti al demanio o patrimonio indisponibile del Comune, in via permanente.

❖ Esproprio

Descrive le modalità per autorizzare chiunque intenda occupare, in qualsiasi modo e per qualsiasi scopo, nel territorio comunale spazi ed aree appartenenti al demanio o patrimonio indisponibile del Comune, in via permanente.

❖ Gestione delle concessioni di aree e beni immobili

Descrive le modalità per individuare il concessionario di beni demaniali ed aree comunali non in regime di Cosap.

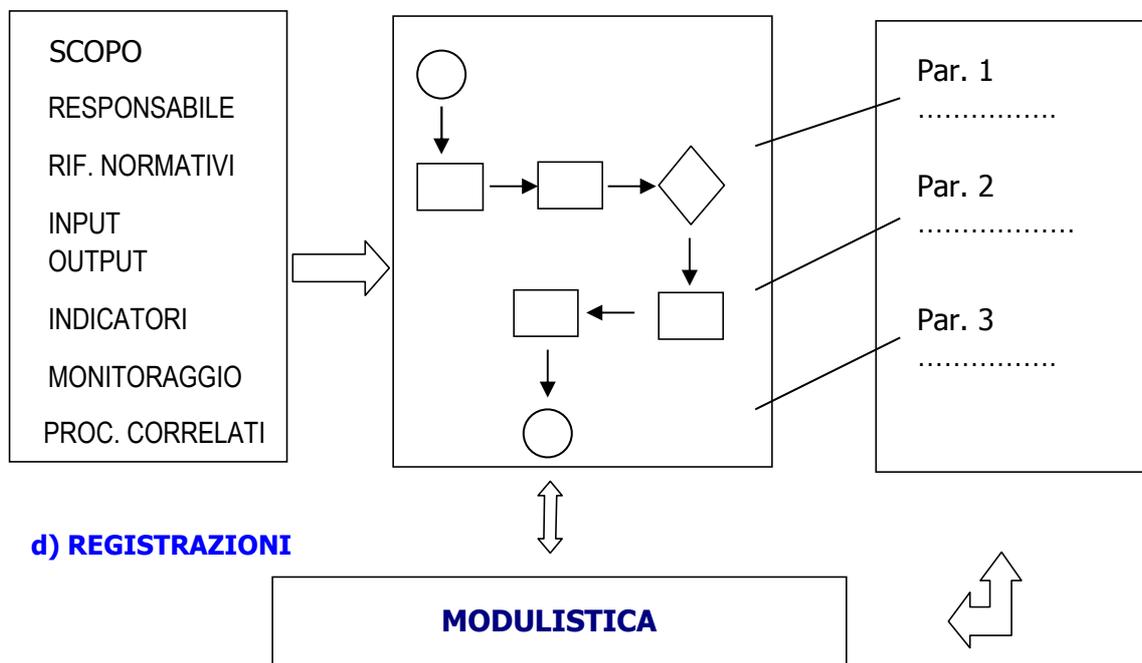
	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 8 di 9

Tali processi sono regolamentati attraverso apposite procedure che comprendono:

- ❖ schema identificativo del processo: ovvero la "carta d'identità" del processo;
- ❖ diagramma di flusso: la sequenza delle attività che compongono il processo e le responsabilità dello svolgimento delle attività (gli esecutori delle attività)
- ❖ modalità operative: per dettagliare le singole operazioni di un'attività complessa
- ❖ registrazioni: ovvero la modulistica di supporto

Secondo lo schema riportato:

a) CARTA D'IDENTITÀ b) DIAGRAMMA DI FLUSSO c) MODALITA' OPERATIVE



Le attività inerenti i processi del Comune di Mantova vengono svolte in locali e ambienti di lavoro adeguati, nel rispetto delle norme di sicurezza.

5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza, in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.

Il passaggio da una fase all'altra, che avviene in sequenza lungo gli iter, è subordinato al completamento con esito positivo e relativa registrazione (ove previsto) della fase precedente. Eventuali non conformità riscontrate nel corso della effettuazione dei processi vengono gestite in accordo a quanto precisato nel capitolo 8.

La manutenzione di attrezzature/software da utilizzare nel corso dei processi avviene in accordo a quanto precisato nel capitolo 6.

I processi possono essere validati anche dopo il loro utilizzo, attraverso il monitoraggio delle Non Conformità, dei reclami da parte dei cittadini, dei suggerimenti da parte di cittadini/operatori.

	Manuale per la Qualità e l'Ambiente	Capitolo 7
	Realizzazione del servizio	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 9 di 9

Il responsabile del servizio interessato recepisce le indicazioni emerse ed eventualmente revisiona il processo.

5.3 Identificazione e rintracciabilità

Durante lo svolgimento di tutte le attività, i documenti utilizzati sono chiaramente e univocamente identificabili e rintracciabili.

Anche i processi svolti nel Comune sono rintracciabili attraverso le procedure che ne descrivono le fasi e la documentazione di registrazione degli stessi.

5.4 Proprietà del cliente

Durante lo svolgimento dei processi, il Comune di Mantova gestisce documenti di proprietà del cliente (documenti allegati alla domanda di autorizzazione, ecc.). Tali documenti sono gestiti secondo le stesse modalità con cui sono gestiti i documenti di produzione interna.

Nel caso in cui un documento di proprietà del cliente risultasse danneggiato o illeggibile o venisse perso, il cliente viene immediatamente informato mediante un'apposita lettera, al fine di riottenere un documento "conforme".

In questi casi viene attivata la procedura di gestione delle non conformità (vedi capitolo 8).

Nel trattamento di dati o informazioni del Cittadino, necessarie per l'accesso ai servizi comunali, si fa riferimento alla normativa specifica.

5.5 Conservazione dei documenti

La conservazione dei documenti gestiti viene assicurata durante i processi interni fino alla eventuale consegna al cittadino, utilizzando modalità di movimentazione e protezione adeguate in accordo a quanto previsto nella sezione 4 del manuale.

6. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI DISPOSITIVI DI MONITORAGGIO E DI MISURAZIONE

Il Comune di Mantova tiene sotto controllo, esegue la taratura e mantiene in buono stato le apparecchiature di monitoraggio e misurazione, utilizzate per dimostrare la conformità dei servizi ai requisiti specificati e per la raccolta dei dati ambientali.

Le apparecchiature vengono utilizzate in modo da assicurare che la loro incertezza di misura sia conosciuta e compatibile con le misurazioni richieste.

Gli strumenti sono adeguatamente identificati e conservati e ne viene assicurato lo stato di taratura a fronte di campioni riferibili a campioni internazionali o nazionali.

La gestione dei termometri compete alla sezione amministrativa dei servizi educativi che detiene un elenco dei termometri con le relative date di scadenza delle tarature.

La taratura degli strumenti viene effettuata per contratto dalla società che gestisce le mense attraverso strumenti primari adeguatamente tarati.

Le registrazioni dei risultati delle tarature sono conservate presso le sedi di utilizzo unitamente alla documentazione HACCP.

Qualora gli strumenti vengano trovati non tarati, viene riverificata la validità di precedenti misure e vengono intraprese le opportune azioni per i prodotti coinvolti.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 8
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 1 di 4

1. GENERALITÀ

Il Comune di Mantova pianifica ed attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per:

- ❖ dimostrare la conformità dei servizi,
- ❖ presidiare le prestazioni ambientali delle attività con impatto significativo
- ❖ assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente,
- ❖ migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Tali processi sono descritti nei paragrafi successivi.

2. MONITORAGGI E MISURAZIONI

2.1 Soddisfazione del cliente

Il Comune di Mantova ritiene essenziale, per garantire l'efficacia dei propri servizi, la conoscenza e il monitoraggio del livello delle aspettative e del grado di soddisfazione dei propri utenti.

Per tale motivo provvede a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione dei propri Cittadini, come riportato nella procedura "Valutazione della soddisfazione degli utenti".

E' inoltre sempre attiva - da parte del personale a tutti i livelli - la raccolta di eventuali informazioni e/o percezioni nelle occasioni di contatto diretto coi Cittadini; vengono formalizzati attraverso i rapporti di non conformità solo gli aspetti negativi.

I dati raccolti secondo le modalità sopra descritte vengono analizzati negli incontri di Riesame della Direzione (vedi capitolo 5) per intraprendere le dovute azioni correttive e preventive, come descritto nel paragrafo 5 del presente capitolo.

2.2 Audit interni

Tutte le attività vengono verificate almeno una volta all'anno, relativamente a quanto prescritto dal Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Il Rappresentante della Direzione è responsabile della pianificazione degli "audit interni" e della preparazione, compilazione e aggiornamento del "programma annuale" degli audit interni. Le attività di verifica avvengono come descritto nella procedura "Gestione delle attività di audit".

Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminata anche la situazione generale delle verifiche interne.

Redazione	Verifica	Approvazione
RSQeA Centrale <i>Maria Angela Malavasi</i>	Rappresentante della Direzione <i>Giuseppe Iapicca</i>	

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 8
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 2 di 4

2.3 Audit di seconda parte

Il Rappresentante della Direzione è responsabile della pianificazione degli "audit di seconda parte" presso le aziende che gestiscono servizi per conto del Comune di Mantova nonché della preparazione, compilazione e aggiornamento del relativo "programma annuale".

Le verifiche avvengono come descritto nella procedura "Gestione delle attività di audit".

Nel corso delle riunioni di Riesame della Direzione, viene esaminata anche la situazione generale degli audit di seconda parte per provvedere, se necessario, ad avviare eventuali azioni correttive o preventive.

2.4 Monitoraggi e misurazioni dei processi e dei prodotti

Il Comune di Mantova effettua il monitoraggio e la misurazione dei servizi e dei principali processi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e Ambiente, al fine di raccogliere dati per le analisi statistiche (vedi paragrafo 4), per rilevare eventuali problemi o scostamenti nelle prestazioni ed intervenire tempestivamente.

Gli indicatori di processo sono riportati in ogni procedura e sono riassunti in un'apposita tabella "piano di monitoraggio" gestita dal RSQeA Centrale.

Gli indicatori ed i dati ambientali oggetto di sorveglianza sono inseriti in un Piano di monitoraggio ambientale.

I dati raccolti secondo le modalità e le responsabilità descritte in tali tabelle vengono analizzati e presentati secondo quanto descritto nel paragrafo 4 e discussi nei riesami periodici della direzione, secondo quanto descritto nel capitolo 5.

3. TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

Il Comune di Mantova gestisce le non conformità rilevate nel corso della realizzazione dei servizi, dei controlli sui servizi e dell'attività interna all'organizzazione.

Per non conformità si intende il mancato rispetto di un requisito, ad esempio:

- servizio erogato in modo difforme rispetto a quanto previsto dalla procedura di riferimento
- atti o fatti che impediscono o potrebbero impedire di erogare il servizio come previsto (attrezzatura non funzionante, informazioni errate, etc.)
- criticità ambientali sul territorio
- problemi o criticità interne all'organizzazione.

Le non conformità possono essere segnalate anche dai cittadini ed in tal caso si configurano come reclami. Le attività per la gestione delle non conformità sono definite nella procedura "Gestione delle segnalazioni dei cittadini e delle non conformità".

In base alle rilevazioni effettuate dai singoli settori, il Responsabile Centrale del Sistema prepara un rapporto che viene presentato alla Direzione che decide le eventuali azioni da intraprendere (vedi capitolo 5).

Le situazioni di emergenza ambientale sono identificate e valutate secondo criteri definiti.

La gestione delle emergenze è garantita dalla predisposizione di appositi Piani che contengono le modalità di risposta all'evento; ove possibile, tali modalità sono oggetto di prove periodiche.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 8
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 3 di 4

Tutte le emergenze vengono documentate e possono dare luogo all'apertura di un'azione correttiva (ad esempio, revisione delle modalità di risposta pianificate).

4. ANALISI DEI DATI

Il Comune di Mantova raccoglie, analizza ed elabora i dati e gli indicatori per la Qualità e l'Ambiente, al fine di permettere il controllo relativo all'andamento dei processi e del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente.

Le statistiche permettono di intervenire tempestivamente in tutti i casi in cui il loro andamento dimostri scadimenti dei processi controllati.

Statistica sulle attività dei servizi

Dai dati rilevati direttamente o ricavati dal sistema informativo, ogni Responsabile di processo determina il valore degli indicatori definiti per i processi di competenza, come descritto nel paragrafo 2.3.

Statistica su aspetti generali del sistema qualità e ambiente

Il RSQeA Centrale, in base alle informazioni raccolte dai responsabili locali del sistema, analizza i dati sull'andamento del Sistema Qualità e Ambiente in generale, ovvero i dati relativi a:

- non conformità,
- azioni correttive e preventive,
- piani di miglioramento,
- audit della qualità e dell'ambiente,
- prestazioni ambientali,
- programmi formativi,
- valutazioni dei fornitori
- reclami dei cittadini

I risultati dell'analisi e le valutazioni conseguenti sono portate all'attenzione della Direzione nell'ambito delle riunioni del Comitato Guido ed in particolare durante il Riesame sull'andamento del Sistema Qualità e Ambiente ovvero della performance organizzativa dell'Ente.

Nel corso di tali riunioni, dall'analisi e discussione dei dati statistici presentati (vedi Capitolo 5), vengono individuate eventuali azioni correttive o preventive, per far fronte a problematiche riscontrate, come descritto nel paragrafo successivo.

5. MIGLIORAMENTO

5.1 Miglioramento continuo

Il Comune di Mantova migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, utilizzando la politica per la qualità e la politica ambientale, gli obiettivi per la qualità e l'ambiente, i risultati degli audit, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della direzione.

Le azioni di miglioramento vengono documentate mediante appositi piani approvati dalla Direzione e gestiti secondo le modalità riportate nel capitolo 5 del Manuale.

	Manuale per la qualità e l'ambiente	Capitolo 8
	Misurazioni, analisi e miglioramento	Rev. 9 del 26/04/2019 Pag. 4 di 4

5.2 Azioni correttive e preventive

Sulla base delle analisi delle non conformità, dei rapporti di audit, dei dati di soddisfazione degli utenti e dei dati ambientali, ogni RSQeA Locale può decidere immediatamente l'avvio di azioni correttive concordando con le persone interessate le modalità ed i tempi di attuazione.

All'avvio di ogni azione correttiva è compilata, a cura del Responsabile del sistema, la prima parte dell'apposito rapporto.

I dati relativi alle non conformità in genere, alle prestazioni dei processi e ambientali, al livello di soddisfazione degli utenti sono inoltre analizzati dal RSQeA Centrale; scopo dell'analisi è di individuare le non conformità ripetitive, situazioni pregiudizievoli per la qualità e l'ambiente o aree di miglioramento. I risultati dell'analisi dei dati di non conformità sono raccolti dal RSQeA Centrale in una relazione che viene presentata alla Direzione nel corso di apposite riunioni di riesame.

La Direzione, il Rappresentante della Direzione e i Dirigenti individuano le azioni correttive e preventive da intraprendere.

Per ciascuna azione correttiva e preventiva decisa, il Responsabile locale del sistema compila la prima parte dell'apposito Rapporto e lo consegna alla persona individuata dalla Direzione come Responsabile dell'attuazione; nel corso delle riunioni viene anche riesaminata la situazione generale delle azioni correttive e preventive in corso di attuazione.

Sia per le azioni correttive immediate avviate dai RSQeA Locali del sistema, sia per le azioni correttive e preventive individuate nel corso delle riunioni di riesame, i Responsabili tecnici designati provvedono, avvalendosi eventualmente della collaborazione di altre persone, alla attuazione dell'azione correttiva o preventiva nel rispetto dei tempi programmati.

Al termine dell'attuazione dell'azione correttiva e preventiva il Responsabile designato compila la seconda parte dell'apposito Rapporto e lo trasmette al RSQeA che ha avviato l'azione, corredato dall'eventuale documentazione di supporto.

Al termine del tempo programmato per l'attuazione dell'azione correttiva o preventiva, il Responsabile del sistema (centrale o locale) ne verifica l'esito. Nel caso in cui l'azione correttiva o preventiva non sia stata attuata nei tempi programmati, il Responsabile designato documenta il motivo del ritardo nella seconda parte del Rapporto.

L'esito della verifica viene documentato e registrato dal Responsabile (centrale o locale) del sistema compilando la terza parte dell'apposito rapporto. Nel caso di esito positivo, il Responsabile (centrale o locale) del sistema verifica l'eventuale necessità di modificare documenti del sistema qualità e ambiente.

Nel caso di esito negativo il Responsabile (centrale o locale) del sistema propone l'avvio di una nuova azione correttiva o preventiva, in accordo a quanto descritto in precedenza.