Cos'è:
è il sistema organizzativo certificato Qualità ISO 9001 dal 2004, Ambiente ISO 14001 dal 2005 e registrato EMAS dal 2008 che il Comune di Mantova - attraverso un percorso ed un investimento nell'ambito del Total Quality Management partito nel 1997 - ha adottato al fine di sviluppare una politica e degli obiettivi ambientali sostenibili e garantire il miglioramento continuo dei servizi al cittadino.

Di cosa si occupa:
• individuare e valutare, in accordo alla Politica per la Qualità e l'Ambiente, le prestazioni di qualità e ambientali connesse alle attività interne ed esterne dell'Ente, anche attraverso l'Analisi Ambientale;
• presiedere al governo dell'organizzazione di uffici e servizi, anche di terzi;
• monitorare le attività interne (gestite direttamente) ed esterne (gestite da terzi) con misure appropriate e attraverso un sistema di audit (verifiche) al fine di pianificare azioni di miglioramento;
• fornire all'Amministrazione, all'interno di riesami annuali di direzione, tutte le informazioni utili per la definizione della Politica Ambientale, degli obiettivi, dei target e dei programmi annuali e pluriennali.

Chi fa cosa:
• **Sindaco e Giunta Comunale** definiscono e approvano la Politica per la Qualità e l'Ambiente e accolgono le richieste dei cittadini al fine di fornire indirizzi ai Dirigenti;

• **Rappresentante per la Direzione** (Segretario Generale) partecipa all'elaborazione della Politica per la Qualità e l'Ambiente; assicura che i requisiti del SGA siano coerenti con la Politica e con gli obiettivi per la qualità e l'ambiente; garantisce l'applicazione, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente; presiede il Comitato Guida; 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; convoca il Comitato Guida; supervisiona il corretto e puntuale svolgimento dei riesami di settore;

• **Responsabile Centrale Sistema Qualità e Ambiente** (RSQeA Centrale) aggiorna e modifica la documentazione del SGQeA in collaborazione con tutti i settori, conferisce con il Rappresentante per la Direzione sull'andamento del SGQeA, il coinvolgimento dei dipendenti, le criticità emerse e da affrontare; coordina il lavoro dei Responsabili Locali, degli auditor e del Gruppo Acquisti;

• **Responsabile Locale Sistema Qualità e Ambiente** (RSQeA Locale) garantisce la conservazione e l'aggiornamento dei documenti di riferimento per i Settori di propria competenza; presidia le attività dei dipendenti del proprio settore relativamente all'implementazione del Sistema di Gestione;

• **Auditor** (dipendenti appositamente formati nelle materie della qualità e dell'ambiente al fine di verificare la validità e l'efficacia del sistema) svolgono audit interni all'organizzazione e presso Enti terzi gestori di servizi;

• **Cittadini** non sono solo destinatari finali dell'erogazione dei servizi del Comune di Mantova, ma partecipano attivamente attraverso segnalazioni, informazioni, comunicazioni, gruppi di lavoro, eccetera;

• **Organismo di Certificazione** è l'organizzazione esterna ed indipendente accreditata al rilascio della certificazione di conformità ai requisiti delle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;

• **Verificatore ambientale** è un organismo indipendente ed accreditato alla verifica e convalida delle informazioni presenti nella Dichiarazione Ambientale ai sensi del Reg. (CE) 1221/2009.

I processi ambientali

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente, i processi considerati per la rilevanza delle ricadute ambientali e per le interconnessioni che li legano sono oggetto di valutazione, monitoraggio e costante revisione. Tali processi, in particolare, si riferiscono a quattro macroaree:

1. **amministrazione diretta** – ricadono nell'ambito della gestione diretta degli uffici la gestione del patrimonio immobiliare, la gestione degli acquisti e l'acquisizione di servizi, le attività amministrative in generale;

2. **pianificazione** – l'azione pubblica si traduce in piani e programmi (Piano di Governo del Territorio, Piano Urbano della Mobilità Sostenibile e Piano Urbano del Traffico , Piano di Zonizzazione Acustica e Piano di Risanamento Acustico, Piano di adattamento climatico e Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile, Piano per la mobilità ciclistica, Piano antenne ecc...) che determinano la presenza, la localizzazione e la caratterizzazione delle attività economiche, delle funzioni residenziali e dei servizi nonché l'organizzazione della mobilità e dei tempi e degli orari nel territorio urbano;

3. **autorizzazioni** – all'interno di quest'area si collocano, prevalentemente, le attività esercitate dallo Sportello Unico per le Imprese e i Cittadini;

4. **governo e controllo dei servizi gestiti da enti terzi** – gli uffici interni sono preposti al controllo dei servizi esternalizzati (con particolare riferimento al servizio di igiene urbana, all'erogazione e gestione di calore negli edifici pubblici, all'illuminazione pubblica, ai servizi di manutenzione degli immobili comunali, al servizio di manutenzione del verde pubblico urbano e al trasporto pubblico locale).