

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 e guida per l'uso

”. Dal 2008, inoltre, il Comune di Mantova è registrato

EMAS

.

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

REQUISITI GENERALI

I processi per l'erogazione dei servizi si dividono in

Processi di supporto

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

Processi di sistema

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

Processi primari

- PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI INERENTI I SETTORI:

Affari Generali e Istituzionali

Servizi Finanziari, Tributi e Demanio

Territorio e Lavori Pubblici

Sportello Unico Imprese e Cittadini

Ambiente

Servizi Educativi e Pubblica Istruzione

Cultura, Turismo e Promozione della Città

Welfare, Servizi Sociali e Sport

Polizia Locale

Ambito Gabinetto del Sindaco

Ambito Segretario Generale

- PER GESTIRE I PROGETTI

- PER GESTIRE GLI IMPEGNI VERSO I CITTADINI

I processi sono regolamentati da varie procedure e istruzioni che ne definiscono - la sequenza (quando previsto) e le interazioni - le modalità operative (“chi fa che cosa e come”) - le modalità di controllo e di verifica dell’efficacia dei processi primari.

REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione prevede una serie di documenti che fissa 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 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004, 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 e gli eventuali processi collegati. Al termine di ogni capitolo del manuale sono riportate le procedure di riferimento.

Istruzioni operative: le Istruzioni operative – inserite dove necessarie - 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.

Tenuta sotto controllo dei documenti

Tutta la documentazione e i dati del Sistema di Gestione per la Qualità e l’Ambiente sono tenuti sotto controllo, 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. I documenti sono gestiti in accordo a procedure scritte, che definiscono in modo chiaro le responsabilità di:

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

Vengono inoltre trattati gli aspetti relativi a:

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