

### 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.

### 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;
- 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.

### 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.

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.

## **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.

## **PRODUZIONE ED EROGAZIONE DI 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.