

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

I processi interni e finalizzati alla erogazione dei servizi sono tenuti sotto controllo, al fine di assicurare la fornitura di servizi in conformità ai requisiti specificati ed il controllo degli impatti ambientali significativi legati alle proprie attività. Tutti i processi sono regolamentati attraverso apposite procedure che comprendono:

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

Validazione dei processi di produzione e di erogazione dei servizi

Le attività inerenti i processi vengono assegnate a personale di adeguata capacità e competenza. 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 puntualmente gestite. 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. Il responsabile del servizio interessato recepisce le indicazioni emerse ed eventualmente revisiona il processo.

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.

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 trattamento di dati o informazioni del Cittadino, necessarie per l'accesso ai servizi comunali, si fa riferimento alla normativa specifica (Legge 445/00 e s.m.i.).

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.

Di seguito i processi di settore:

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

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 ricettivi 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.

- 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"

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.

- 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 patrimoni 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.

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.